Este caso de uso permite al personal autorizado del área de atención y supervisión gestionar de forma integral los datos de clientes del segmento Premium. Incluye funcionalidades de búsqueda avanzada, alta de nuevos clientes con validación de scoring, modificación de datos existentes y baja lógica de registros. El sistema valida condiciones específicas según las políticas de riesgo del banco, gestiona relaciones con cuentas y productos activos, previene la duplicidad de información y audita todas las transacciones críticas para cumplir con normativas de compliance.

• Operador de Atención al Cliente: Realiza operaciones de búsqueda, alta y modificación de datos básicos del cliente.

• Supervisor: Posee todos los permisos del Operador, y adicionalmente puede modificar campos críticos (ej. Segmento, Límite de Crédito) y realizar la baja lógica de clientes.

• El caso de uso se inicia cuando el actor selecciona la opción "Gestión de Clientes" en el menú principal del sistema.

• El sistema presenta la pantalla de búsqueda de clientes con los filtros y la tabla de resultados vacía.

• El actor puede realizar una o más de las siguientes operaciones: Buscar datos del cliente Filtros de búsqueda disponibles: Número de cliente, Apellido, DNI, Segmento, Estado (Activo, Inactivo, De Baja), Fecha de alta desde/hasta, Usuario de alta, Código de Asesor.

• Columnas del resultado de búsqueda: Número de cliente, Nombre completo, DNI, Segmento, Estado, Fecha de alta, Usuario de alta, Scoring Crediticio.

• Agregar un nuevo cliente Datos de la entidad: Nombre (texto, 50, obligatorio)

• Apellido (texto, 50, obligatorio)

• DNI (numérico, 8, obligatorio, único)

• Fecha de nacimiento (fecha, obligatorio)

• Email (email, 100, obligatorio, único)

• Teléfono (numérico, 15, opcional)

• Dirección Completa (Calle, Número, Ciudad, CP) (objeto estructurado, obligatorio)

• Segmento (desplegable, obligatorio)

• Ingresos anuales (numérico, 12, opcional)

• Límite de Crédito (numérico, 15, opcional, solo supervisor)

• Es cliente activo (booleano, obligatorio, por defecto 'true')

• Tiene productos activos (booleano, opcional)

• Código de Asesor Asignado (texto, 10, opcional)

• Fecha de alta (fecha, obligatorio, automático)

• Usuario de alta (texto, 50, obligatorio, automático)

• Fecha de modificación (fecha, opcional, automático)

• Usuario de modificación (texto, 50, opcional, automático)

• Al guardar la nueva entidad, el sistema registra automáticamente la fecha actual como Fecha de alta y el usuario de la sesión como Usuario de alta.

• Modificar o actualizar un cliente existente El sistema permite editar los datos del cliente seleccionado en el formulario.

• Los identificadores únicos (Número de cliente, DNI) se muestran pero no son editables.

• Los campos de auditoría (Fecha de alta, Usuario de alta) se muestran pero no son editables.

• Al guardar los cambios, el sistema registra automáticamente la fecha actual como Fecha de modificación y el usuario de la sesión como Usuario de modificación.

• Dar de Baja Lógica a un cliente El actor selecciona la opción de "Dar de Baja" (reemplaza a Eliminar).

• Antes de permitir la baja, el sistema verifica que el cliente no tenga productos activos o deudas pendientes. Si existen, la operación se bloquea y se informa al actor.

• Si la validación es exitosa, el estado del cliente cambia a "De Baja" y ya no aparecerá en las búsquedas por defecto. El registro no se elimina físicamente de la base de datos.

• El DNI y el Email deben ser únicos en toda la base de clientes.

• No se puede dar de baja a un cliente que tenga el campo "Tiene productos activos" en verdadero o posea saldo deudor.

• El campo Email debe tener un formato de correo electrónico válido.

• El cliente debe ser mayor de 18 años. El sistema valida la edad a partir de la Fecha de nacimiento.

• Solo los usuarios con el rol "Supervisor" pueden modificar los campos "Segmento" y "Límite de Crédito".

• Para asignar el Segmento "Black" o superior, el valor en "Ingresos anuales" debe ser superior a $5.000.000 y el scoring crediticio debe ser mayor a 750 puntos.

• Al dar de alta un nuevo cliente, el campo "Es cliente activo" se establece automáticamente en verdadero.

• Al momento del alta, se debe realizar una consulta en tiempo real a un servicio externo de scoring crediticio (ej. Veraz, Nosis). La comunicación debe ser segura (HTTPS) y autenticada.

• El desplegable para el campo "Segmento" debe cargarse dinámicamente desde una tabla paramétrica de la base de datos.

• Toda operación de alta, modificación o baja lógica debe quedar registrada en una tabla de bitácora (auditoría) del sistema, incluyendo el "antes" y "después" de los datos modificados.

• El usuario de alta y modificación se debe obtener automáticamente de la información del usuario logueado en la sesión activa.

• La validación de DNI y Email duplicado se debe realizar en tiempo real (on-blur del campo) para mejorar la experiencia de usuario.

• Rendimiento: Las consultas de búsqueda con filtros deben devolver resultados en menos de 3 segundos para una base de datos de hasta 1 millón de clientes.

El actor debe estar autenticado en el sistema y poseer los permisos asociados a su rol (Operador o Supervisor) para acceder al módulo de Gestión de Clientes.

El sistema refleja en la base de datos los cambios realizados sobre el cliente (alta, modificación o cambio de estado a "De Baja") y se ha generado el correspondiente registro de auditoría detallado. En caso de una baja, se podría disparar una notificación al asesor asignado.

• Sección de Filtros: Contiene campos para: Número de cliente, Apellido, DNI, Segmento, Estado, Fecha de alta desde/hasta, Usuario de alta, Código de Asesor.

• Botones de Acción: Buscar: Ejecuta la consulta con los filtros aplicados.

• Limpiar: Borra el contenido de todos los filtros.

• Agregar Nuevo Cliente: Abre el formulario de alta.

• Tabla de Resultados: Columnas: Número de cliente, Nombre completo, DNI, Segmento, Estado, Fecha de alta, Usuario de alta, Scoring.

• Controles de paginación en la parte inferior.

• Por cada fila: icono de Editar, icono de Dar de Baja (solo visible para Supervisores).

• Secciones/Pestañas: Datos Personales, Datos de Contacto, Datos Financieros.

• Campos de Entrada: Nombre (obligatorio), Apellido (obligatorio), DNI (obligatorio, no editable post-creación), Fecha de nacimiento (obligatorio), Email (obligatorio), Teléfono, Dirección Completa (obligatorio), Segmento (desplegable, obligatorio), Ingresos anuales, Límite de Crédito (solo editable por Supervisor), Código de Asesor Asignado, Es cliente activo (checkbox), Tiene productos activos (checkbox).

• Campos Automáticos (Solo Lectura): Número de Cliente, Fecha de alta, Usuario de alta, Fecha de modificación, Usuario de modificación.

• Botones de Formulario: Guardar: Valida y guarda los cambios, cerrando el formulario.

• Cancelar: Cierra el formulario sin guardar cambios.

• Validación en tiempo real para campos obligatorios y de formato (DNI, Email), mostrando un mensaje de error claro y conciso junto al campo.

• Se aplican máscaras de formato para fecha (DD/MM/AAAA) y campos numéricos (separadores de miles).

• Confirmación mediante un diálogo modal para acciones críticas como "Dar de Baja". (Ej: "¿Está seguro que desea dar de baja al cliente...? Esta acción no se puede deshacer.").

• El usuario puede navegar entre los campos del formulario utilizando la tecla "Tab".

# **HISTORIA DE REVISIONES Y APROBACIONES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **Acción** | **Responsable** | **Comentario** |
| 27/7/2025 | Versión original | Sistema | Documento generado automáticamente |