Contenido

[HDU-01 Configuración de Alertas por Movimiento 1](#_Toc196225882)

[HDU-02 Solicitud de Tarjeta de Crédito desde la App 2](#_Toc196225883)

[HDU-03 Cotización de Seguro de Auto 2](#_Toc196225884)

[HDU-04 Reporte de Siniestro desde la App 3](#_Toc196225885)

[HDU-05 Visualización de Póliza de Seguro 4](#_Toc196225886)

# **HDU-01 Configuración de Alertas por Movimiento**

**Como** cliente de la banca en línea,  
**Quiero** configurar alertas que me informen sobre ciertos movimientos en mi cuenta,  
**Para** poder estar al tanto de mi actividad financiera y detectar cualquier irregularidad.

**Criterios de Aceptación:**

**Acceso a configuración:**

* El usuario debe poder acceder a la configuración de alertas desde la sección “Seguridad y notificaciones” dentro del menú de ajustes.
* Debe poder activar o desactivar alertas para diferentes tipos de movimientos (ej. depósitos, cargos, transferencias).

**Tipos de alerta:**

* El sistema debe ofrecer distintos canales de notificación: correo electrónico, notificación push, y/o SMS.
* Se debe permitir al usuario configurar un umbral mínimo a partir del cual recibir alertas (ej. montos superiores a cierta cantidad).

**Frecuencia y formato:**

* El usuario puede seleccionar si desea recibir alertas en tiempo real o en un resumen diario.
* Las notificaciones deben incluir información básica sobre el movimiento, como monto, tipo de operación y fecha.

**Validación y control:**

* El sistema debe validar que el número de teléfono y el correo del usuario estén verificados antes de activar SMS o correo electrónico.
* Si el canal seleccionado no está disponible, el sistema debe notificar al usuario al momento de guardar la configuración.

### **Preguntas al Product Owner / Analista Funcional**

**Acceso a configuración:**

* ¿Solo se puede acceder desde “Seguridad y notificaciones” o también desde otras secciones como la cuenta o inicio?
* ¿Se requiere autenticación adicional para modificar estas alertas?
* ¿El acceso está disponible para todos los tipos de cuentas o solo algunas?

**Tipos de alerta:**

* ¿Qué tipos de movimientos están disponibles para alertar? ¿Se puede agregar más de uno?
* ¿El usuario puede configurar distintos canales para cada tipo de movimiento?
* ¿Qué sucede si el usuario desactiva todos los tipos de movimientos?

**Frecuencia y formato:**

* ¿La opción de resumen diario incluye todos los movimientos o solo los más relevantes?
* ¿Hay un horario fijo para el envío del resumen diario?
* ¿Las notificaciones deben tener un formato estándar? ¿Qué campos deben incluir siempre?

**Validación y control:**

* ¿Qué ocurre si el correo o el número telefónico no están verificados?
* ¿Qué canales se habilitan por defecto para nuevos usuarios?
* ¿El sistema permite guardar configuraciones parcialmente si un canal no está disponible?
* ¿El sistema es valido para todo dispositivo movil o navegador web (mozilla, chrome, edge) ?

### **Pruebas para Evaluar la Historia de Usuario**

#### **Acceso a configuración:**

* Verificar que la opción “Configuración de alertas” esté visible en la sección “Seguridad y notificaciones”.
* Comprobar que al acceder se muestre la pantalla correspondiente.
* Probar el acceso desde distintos perfiles de usuario (cliente nuevo, existente, sin verificación).

#### **Tipos de alerta:**

* Activar y desactivar alertas para distintos movimientos (depósitos, transferencias, cargos).
* Probar selección de múltiples canales (email, SMS, push) para cada tipo de alerta.
* Validar que no se permite guardar la configuración si no se selecciona al menos un tipo de alerta.

#### **Frecuencia y formato:**

* Seleccionar “alertas en tiempo real” y realizar un movimiento para verificar recepción inmediata.
* Configurar “resumen diario” y comprobar que se agrupan correctamente los movimientos del día.
* Validar que cada alerta incluye monto, tipo de operación y fecha.

#### **Validación y control:**

* Intentar activar alertas SMS o correo sin tener verificados los datos y comprobar que se bloquea la acción.
* Simular un canal no disponible (por ejemplo, SMS deshabilitado por el sistema) y verificar que se muestra el mensaje correspondiente al guardar.
* Verificar que no se permiten configuraciones incompletas.

# **HDU-02 Solicitud de Tarjeta de Crédito desde la App**

**Como** usuario de la app de banca en línea,  
**Quiero** poder solicitar una nueva tarjeta de crédito directamente desde la aplicación,  
**Para** obtener acceso a una línea de crédito que me permita realizar compras y acumular beneficios.

**Criterios de Aceptación:**

**Acceso a la solicitud:**

* El usuario debe poder encontrar la opción “Solicitar tarjeta de crédito” desde la sección de productos disponibles en la app.
* Se le debe presentar un formulario con campos para sus datos personales y financieros relevantes.

**Evaluación de la solicitud:**

* Al completar el formulario, el sistema debe realizar una evaluación preliminar automática.
* Si la información cumple ciertos criterios, el sistema muestra una pantalla de confirmación del envío.

**Resultado de la solicitud:**

* En caso de aprobación, el usuario debe recibir un mensaje con el límite de crédito inicial y los beneficios asociados.
* El sistema debe indicar el tiempo estimado de entrega o activación de la tarjeta, dependiendo del tipo de tarjeta asignado.
* El usuario debe poder consultar el estado de su solicitud desde la sección de seguimiento.

**Validación:**

* Todos los campos marcados como obligatorios deben completarse para poder continuar.
* Si la solicitud es rechazada, el sistema debe mostrar un mensaje estándar, sin detallar motivos específicos por políticas de confidencialidad.

### **Preguntas al Product Owner / Analista Funcional**

#### **Acceso a la solicitud:**

* ¿La opción “Solicitar tarjeta de crédito” siempre está visible o solo bajo ciertas condiciones (ej. perfil verificado)?
* ¿Qué tipos de tarjetas estarán disponibles inicialmente para solicitar?
* ¿Los campos del formulario varían según el tipo de tarjeta o siempre son los mismos?
* ¿Se puede guardar el formulario parcialmente antes de enviarlo?

#### **Evaluación de la solicitud:**

* ¿Qué criterios se utilizan para la evaluación preliminar automática?
* ¿Se validan los datos contra alguna base externa (ej. buró de crédito)?
* ¿Qué sucede si el sistema no puede hacer la evaluación en ese momento (por ejemplo, por un error de red)?

#### **Resultado de la solicitud:**

* ¿Qué información contiene exactamente el mensaje de aprobación?
* ¿Los beneficios asociados están definidos por tipo de tarjeta o son personalizados?
* ¿Cuánto tiempo se conserva visible el estado de solicitud en la sección de seguimiento?
* ¿El seguimiento permite ver más de una solicitud activa/pasada?

#### **Validación:**

* ¿Qué campos son obligatorios y cuáles opcionales?
* ¿El sistema muestra advertencias en tiempo real al ir completando el formulario?
* ¿El mensaje de rechazo es siempre el mismo o varía según el motivo?

### **Pruebas para Evaluar la Historia de Usuario**

#### **Acceso a la solicitud:**

* Verificar que la opción “Solicitar tarjeta de crédito” aparece en la sección de productos disponibles.
* Seleccionar la opción y comprobar que se despliega correctamente el formulario.
* Probar el acceso desde distintas cuentas (usuario nuevo, existente, con perfil incompleto).

#### **Evaluación de la solicitud:**

* Completar el formulario con datos válidos y validar que se realiza la evaluación automática.
* Confirmar que se muestra una pantalla de confirmación si se cumplen los criterios.
* Simular un error de evaluación (ej. conexión caída) y comprobar que se informa adecuadamente.

#### **Resultado de la solicitud:**

* Validar que al aprobar la solicitud se muestre el límite inicial y los beneficios asociados.
* Verificar que se indique el tiempo estimado de entrega o activación.
* Acceder a la sección de seguimiento y confirmar que muestra correctamente el estado de la solicitud.
* Simular varias solicitudes y confirmar que la sección de seguimiento puede gestionarlas.

#### **Validación:**

* Intentar enviar el formulario dejando campos obligatorios vacíos y validar que no se permite avanzar.
* Probar distintos formatos incorrectos en campos sensibles (ej. ingresos, DNI) y comprobar que el sistema los detecta.
* Simular un rechazo de solicitud y confirmar que se muestra un mensaje estándar sin detalles confidenciales.

# **HDU-03 Cotización de Seguro de Auto**

**Como** persona interesada en contratar un seguro vehicular,  
**Quiero** poder generar una cotización ingresando los datos de mi auto y mis datos personales,  
**Para** evaluar las opciones disponibles sin tener que hablar con un agente.

**Criterios de Aceptación:**

**Ingreso de información:**

* El usuario debe poder acceder al cotizador desde la sección “Seguros de auto”.
* Debe ingresar datos como marca, modelo, año y tipo de uso del vehículo.
* También se le deben solicitar algunos datos personales (nombre, edad, ubicación).

**Resultados de cotización:**

* El sistema debe mostrar una lista de planes posibles con el costo estimado mensual o anual.
* Cada plan debe indicar coberturas básicas (responsabilidad civil, robo total, daños materiales).
* El usuario puede comparar hasta tres opciones simultáneamente.

**Acciones disponibles:**

* El usuario puede guardar la cotización en su perfil o reenviarla a su correo electrónico.
* El sistema debe indicar la vigencia de la cotización.

### **Preguntas al Product Owner / Analista Funcional**

#### **Ingreso de información:**

* ¿El cotizador estará disponible para todos los usuarios o solo para clientes registrados?
* ¿Qué pasa si el vehículo no está en la base de datos (marca o modelo desconocido)?
* ¿Se validan los datos personales en el momento de la cotización o solo si se contrata?
* ¿Qué tipo de uso del vehículo se contemplan? (uso personal, comercial, ridesharing, etc.)

#### **Resultados de cotización:**

* ¿El costo estimado incluye impuestos o son valores netos?
* ¿Las coberturas básicas son iguales para todos los planes o pueden variar?
* ¿Se podrá ver el detalle de cada cobertura además del resumen?
* ¿Qué ocurre si hay más de tres opciones disponibles? ¿Cómo se eligen las tres a comparar?

#### **Acciones disponibles:**

* ¿Se requiere iniciar sesión para guardar la cotización en el perfil?
* ¿El correo electrónico se valida antes de enviar la cotización?
* ¿Cuánto tiempo dura la vigencia de una cotización y cómo se informa al usuario?
* ¿Se pueden descargar las cotizaciones en algún formato (PDF, imagen)?

### **Pruebas para Evaluar la Historia de Usuario**

#### **Ingreso de información:**

* Acceder al cotizador desde la sección “Seguros de auto” y verificar su disponibilidad.
* Ingresar marca, modelo, año y tipo de uso del vehículo y comprobar que se aceptan correctamente.
* Completar los campos personales (nombre, edad, ubicación) y validar que se puedan guardar.
* Simular ingreso de datos incompletos o inválidos y verificar mensajes de error.

#### **Resultados de cotización:**

* Confirmar que el sistema muestra una lista de planes con costos mensuales y/o anuales.
* Verificar que cada plan indique claramente las coberturas básicas (responsabilidad civil, robo, daños).
* Seleccionar hasta tres planes y validar que la función de comparación funcione correctamente.
* Probar qué ocurre si hay más de tres opciones disponibles.

#### **Acciones disponibles:**

* Guardar una cotización en el perfil de usuario y confirmar que se almacena correctamente.
* Reenviar una cotización al correo electrónico y validar la recepción y contenido.
* Confirmar que la vigencia de la cotización está claramente visible y se actualiza adecuadamente.
* Verificar que se informe correctamente si la cotización ya no es válida luego del vencimiento.

# **HDU-04 Reporte de Siniestro desde la App**

**Como** asegurado activo,  
**Quiero** reportar un siniestro desde la aplicación móvil,  
**Para** iniciar el proceso de asistencia o indemnización de forma rápida y sin llamadas telefónicas.

**Criterios de Aceptación:**

**Acceso al reporte:**

* El usuario puede iniciar el proceso desde el botón “Reportar siniestro” en la pantalla principal de la app.
* Se presenta un formulario con campos para fecha, lugar, tipo de siniestro, y breve descripción.

**Evidencia e información adicional:**

* El sistema debe permitir adjuntar fotos del incidente y activar la ubicación del dispositivo.
* En algunos casos, se solicitarán documentos complementarios antes de continuar con la gestión.

**Confirmación del reporte:**

* Una vez enviado, el usuario debe recibir una confirmación con un número de caso asignado.
* El sistema debe indicar los pasos a seguir y un tiempo estimado de respuesta.
* El usuario puede consultar el estado de su siniestro desde la sección de seguimiento de casos.

### **Preguntas al Product Owner / Analista Funcional**

#### **Acceso al reporte:**

* ¿El botón “Reportar siniestro” está siempre visible en la pantalla principal o solo en horarios o condiciones específicas?
* ¿Se requiere autenticación o validación adicional antes de iniciar el reporte?
* ¿Qué tipos de siniestros están contemplados en la lista (choque, robo, hurto, etc.)?
* ¿Existe límite de caracteres o formato específico para la descripción?

#### **Evidencia e información adicional:**

* ¿Cuántas fotos puede adjuntar el usuario como evidencia?
* ¿Qué formatos de imagen están permitidos?
* ¿Qué documentos complementarios pueden solicitarse y en qué casos?
* ¿Qué ocurre si el usuario no permite activar la ubicación?

#### **Confirmación del reporte:**

* ¿Qué datos debe contener el mensaje de confirmación (además del número de caso)?
* ¿Los pasos a seguir dependen del tipo de siniestro o son siempre los mismos?
* ¿El tiempo estimado de respuesta varía por región o tipo de incidente?
* ¿Por cuánto tiempo se puede consultar el estado del caso desde la app?

### **Pruebas para Evaluar la Historia de Usuario**

#### **Acceso al reporte:**

* Verificar que el botón “Reportar siniestro” esté visible en la pantalla principal de la app.
* Acceder al formulario y confirmar que se muestran correctamente los campos: fecha, lugar, tipo de siniestro y descripción.
* Probar distintos perfiles de usuario (asegurado activo, sin cobertura, etc.) y validar accesibilidad al reporte.

#### **Evidencia e información adicional:**

* Adjuntar fotos desde la galería o la cámara y verificar que se suben correctamente.
* Activar la ubicación del dispositivo y comprobar que se registra con precisión.
* Simular un caso donde se soliciten documentos adicionales y verificar el comportamiento del sistema.
* Negar el permiso de ubicación y comprobar que el sistema notifica o permite continuar.

#### **Confirmación del reporte:**

* Completar el formulario y enviarlo. Verificar que se muestre la confirmación con número de caso asignado.
* Confirmar que se indican claramente los pasos a seguir tras el envío del reporte.
* Revisar que se muestre un tiempo estimado de respuesta.
* Acceder a la sección de seguimiento de casos y validar que el estado del siniestro esté disponible y actualizado.

# **HDU-05 Visualización de Póliza de Seguro**

**Como** usuario con una póliza de seguro activa,  
**Quiero** poder consultar el detalle de mi póliza desde la plataforma en línea,  
**Para** conocer con claridad mis coberturas, exclusiones y fechas clave del contrato.

**Criterios de Aceptación:**

**Acceso a la información:**

* El usuario debe poder acceder a sus pólizas activas desde su perfil personal.
* Cada póliza debe mostrar información general como tipo de cobertura, vigencia y número de póliza.

**Detalle del contrato:**

* El usuario puede visualizar una sección con detalles específicos, incluyendo exclusiones y condiciones particulares.
* Debe haber una opción para descargar una copia completa del contrato en formato PDF.

**Recordatorios y notificaciones:**

* El sistema debe enviar notificaciones automáticas relacionadas con la vigencia, renovación o cambios importantes en la póliza.
* El usuario debe poder gestionar si desea recibir dichas notificaciones por correo electrónico o en la app.

### **Preguntas al Product Owner / Analista Funcional**

#### **Acceso a la información:**

* ¿Solo se muestran pólizas activas o también las vencidas?
* ¿Desde qué secciones del perfil se puede acceder a las pólizas (inicio, seguros, historial, etc.)?
* ¿Qué ocurre si el usuario tiene múltiples pólizas? ¿Cómo se ordenan o filtran?
* ¿Se permite acceso desde la app móvil además de la versión web?

#### **Detalle del contrato:**

* ¿Qué se considera una “condición particular”? ¿Puede variar entre pólizas?
* ¿Las exclusiones se muestran como texto plano o con formato estructurado (por ítems)?
* ¿El PDF descargable incluye firmas digitales o códigos de verificación?
* ¿Se puede acceder al PDF sin conexión una vez descargado?

#### **Recordatorios y notificaciones:**

* ¿Con cuánta anticipación se envían las notificaciones de renovación o vencimiento?
* ¿Qué tipo de “cambios importantes” generan una notificación?
* ¿El usuario puede elegir entre ambos canales o debe seleccionar uno solo?
* ¿Las notificaciones quedan registradas en un historial dentro de la app o se eliminan?

### **Pruebas para Evaluar la Historia de Usuario**

#### **Acceso a la información:**

* Acceder al perfil personal y confirmar que aparece una sección de pólizas activas.
* Verificar que se muestre correctamente el tipo de cobertura, la vigencia y el número de póliza.
* Probar el acceso desde distintos dispositivos (web y móvil) y validar consistencia.
* Confirmar el correcto funcionamiento con múltiples pólizas.

#### **Detalle del contrato:**

* Acceder al detalle de una póliza y comprobar que se visualizan exclusiones y condiciones particulares.
* Descargar el contrato en PDF y validar que el archivo se genera correctamente.
* Abrir el PDF descargado y verificar que contiene toda la información esperada.
* Probar si el archivo PDF es accesible sin conexión (en caso de app).

#### **Recordatorios y notificaciones:**

* Simular una póliza próxima a vencer y verificar que se genere una notificación automática.
* Cambiar datos de cobertura o condiciones y comprobar que se genera un aviso al usuario.
* Acceder a la configuración de notificaciones y gestionar preferencias (correo y/o app).
* Validar que se registre el envío de notificaciones en un historial, si aplica.