

## **Documento de Requerimiento**

### ***“Nueva Banca Móvil”***


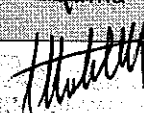
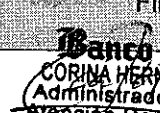
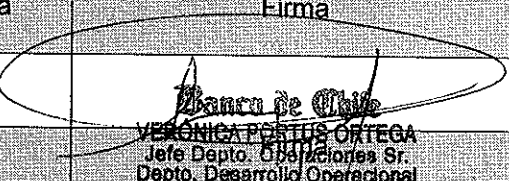
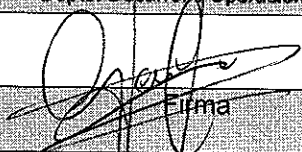
**<División Banca Comercial Personas y  
Empresas>**

**<Gerencia Canales Remotos>**

**Información Base Relevante**

Requerido	Nombre	Cargo	División
Usuario Solicitante	Carolina Parraguez	Jefe Area Marketing	
Gerente Área Solicitante	Rodrigo Tonda M.	Gerente Canales Remotos	
Gestor de la demanda	Giovanna Hernández C.		
Categoría	<input checked="" type="checkbox"/> Proyecto <input type="checkbox"/> Mantenimiento		
Sub-Categoría	<input type="checkbox"/> Normativo <input type="checkbox"/> Correctivo <input checked="" type="checkbox"/> Evolutivo <input type="checkbox"/> Auditoría		
Para Sub-categoría Normativo	Numero de Circular u Observación : Entidad que la requiere: Fecha requerida de Implementación:		
Para Sub-categoría Auditoría	Número de la Observación de Auditoría en PPM: Fecha Comprometida:		

**Firma de Aprobadores**

Carolina Parraguez	 <b>Banco de Chile</b> MARIA CAROLINA PARRAGUEZ RIVEROS JEFE DEPTO. MARKETING SR. DEPTO. PROYECTO PCA ELECTRONICA	30/04/2013
Jefe Area Marketing	Firma	Fecha
Alexei Tartakowsky N.	 ALEXEI TARTAKOWSKY N.	30/04/2013
Jefe Departamento Marketing Sr.	Firma	Fecha
Corina Hernández L.	 <b>Banco de Chile</b> CORINA HERNANDEZ LAGOS Administrador de Canales Atención Remota y Calidad	30/04/13
Administrador Banca Electrónica	Firma	Fecha
Verónica Portus	 <b>Banco de Chile</b> VERÓNICA PORTUS ORTEGA Jefe Depto. Operaciones Sr. Depto. Desarrollo Operacional	25/06/2013
Jefe Departamento Operaciones	Firma	Fecha
Giovanna Hernández C.		02/07/2013
Gestor de la Demanda	Firma	Fecha

## Revisión de la Historia del Proyecto

Versión	Elaborado por	Fecha	Descripción del cambio
V1.00	N. Apellido	dd/mm/aaaa	Versión Inicial

**NOTA 1:** Cuando se indique que es la versión Final del documento, será válido para ser ingresado como iniciativa en PPM

### Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
1.1.	PROPÓSITO DEL DOCUMENTO	4
1.2.	ANTECEDENTES GENERALES DE NEGOCIO	4
2.	FLUJO ACTUAL DEL PROCESO	4
3.	FLUJO DEL PROCESO PROPUESTO	4
4.	DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO SOLICITADO	4
5.	DESCRIPCIÓN DE IMPACTO PARA EL CLIENTE	29
6.	MARCAS AFECTADAS	30
7.	PRODUCTOS AFECTADOS	30
8.	CANALES AFECTADOS	31
9.	CASO DE NEGOCIO	32
10.	REQUISITOS CONTABLES	32
11.	REGISTRO DE REUNIONES REALIZADAS	32

## **1. Introducción**

### **1.1. Propósito del Documento**

Se propone generar una solución en dispositivos móviles que permita a nuestros clientes interactuar con el banco a cada momento, no sólo resolver sus actuales necesidades financieras, si no también ayudarlo, acompañarlo con propuestas atinentes a su propio contexto y facilitarle sus transacciones a través de las herramientas que posee su dispositivo móvil.

### **1.2. Antecedentes Generales de Negocio**

Existe la oportunidad de tener un contacto más directo y continuo con nuestros clientes a través de su dispositivo smartphone, el cual está siempre conectado a través de internet.

Se estima que los usuarios de smartphones en el segmento bancarizado es del orden del 50% de los clientes.

En una primera instancia, será una solución para clientes personas naturales con y sin giro comercial. Esta solución incluye a clientes del segmento CrediChile y a las marcas Banco de Chile y Edwards-Citi.

## **2. Flujo actual del proceso**

Actualmente, existe una banca móvil en versión web con las transacciones más básicas que el cliente requiere, muy similar a internet pero adaptado al dispositivo móvil. Adicionalmente, existe una aplicación nativa para plataformas Iphone, Android y Blackberry, donde se muestra información de promociones, beneficios por georreferencia y búsqueda de cajeros automáticos y sucursales cercanas a la ubicación del cliente, indicadores financieros y un acceso a la banca móvil web.

Esto, es similar a lo que ofrece la competencia local, es decir no hay mayor diferenciación.

Existe, por tanto, una oportunidad de diferenciarse con una propuesta más global que consolide o incorpore también otros servicios y canales, como internet, servicios de alertas, CRM; así como las herramientas de los dispositivos de clientes.

## **3. Flujo del proceso propuesto**

La propuesta consiste en una herramienta que combine el uso de aplicaciones nativas de cada plataforma, de tal forma, que sea muy familiar al cliente la interfaz y a su vez, utilice herramientas de los dispositivos tales como agenda, cámara, GPS, NFC, entre otros. Complementariamente y con el objetivo de resguardar siempre la seguridad y usabilidad, se podría utilizar tecnología web con html 5, de tal forma de no impactar mayormente al cliente en términos de experiencia de uso.

## **4. Descripción del Requerimiento Solicitado**

Desarrollar una solución que utilizando las herramientas mencionadas anteriormente, resuelva un conjunto de funcionalidades de manera más directa que en la web, con accesos contextualizados, con interfaz nativa del dispositivo (touch, sin descarga de páginas, entre otros propios de cada plataforma).

Es necesario que la solución permita respuestas rápidas para implementar nuevas funcionalidades o hacer cambios de flujos, contenidos, promociones; considerando que se cuente con los servicios necesarios para ello.

A continuación se listan funcionalidades que forman parte del paquete inicial:

- Enrolamiento y acceso personalizado a la aplicación
- Autenticación de usuario (login) según cada tipo de transacción
- Home para un cliente enrolado y no enrolado
- Salgo y últimos movimientos consolidados
- Cartola continua (con cada scroll descarga más transacciones) de cuenta corriente, cuenta vista y tarjeta de crédito. Búsqueda de transacciones por monto y fecha
- Consulta de Transferencias
- Transferencia entre cuentas mismo cliente
- Transferencia a terceros (mismo banco y otros bancos)
- RedGiro
- Recarga celular
- Contratar crédito pre-aprobado
- Pago Tarjetas, pesos y dólares
- Avance de tarjeta de crédito (normal y cuotas)
- Pago Línea de Crédito
- Generación de requerimientos desde Banca Móvil hacia Siebel
- Consulta Saldo Consolidado de Inversiones
- Invertir en Depósitos a plazo
- Pago de Cuentas
- Notificaciones push
- Envío de comprobantes vía e-mail

El desarrollo requerido debe considerar una aplicación descargable en la tienda respectiva para dispositivos móviles y tablets de plataformas IOS, Android y Windows.

La aplicación debe estar disponible para las 3 marcas; Banco de Chile, Edwards-Citi y CrediChile. Se evaluará si debe existir sólo una aplicación que contenga los estilos y gráfica de las 3 marcas, de tal manera que se pinte de acuerdo al rut del cliente, o bien, deban existir por separado. Esto se evaluará según factibilidad técnica y según el peso de una aplicación consolidada.

Adicionalmente, se disponibilizará una versión web para que cualquier cliente pueda acceder a la banca móvil desde el browser de su dispositivo móvil o tablet. Esta versión debe ser equivalente a la aplicación nativa en funcionalidades, navegación y contenidos, sólo se limitará según las posibilidades técnicas de la solución.

La solución debe contemplar imagen para las marcas Banco de Chile, Banco Edwards-Citi y banco CrediChile, la diferenciación de imagen viene dada por el acceso desde la aplicación que se haya descargado o la url que se haya digitado y adicionalmente cuando el cliente se autentique o enrole, debe mostrar la imagen de la marca que éste registra en Siebel.

Las funcionalidades se organizarán de la siguiente manera:

- **Mi Banca Móvil**
  - Saldos y últimos movimientos
  - Cartola y búsqueda de movimientos
  - Transferir a terceros
  - Ver mis transferencias
  - Transferir entre mis cuentas

- Pagar línea de crédito
- Pagar Tarjeta de crédito nacional e internacional
- Avance tarjeta de crédito
- Pagar Cuentas
- Recarga
- RedGiro
- Inversiones (consulta de saldo consolidado e invertir en depósitos a plazo)
- Mis Avisos (Notificaciones push recibidos a través de la aplicación)
- Crédito pre-aprobado
- Información
  - Acceso o descarga App Beneficios
  - Ayuda y Contacto (teléfonos de contacto y formulario requerimientos)
  - Acceso a bancochile.cl clásico

Los flujos mostrados a continuación pretenden explicar una funcionalidad y sólo son referenciales, no representan los wireframes definitivos ni tampoco el diseño gráfico. Es posible que no esté el 100% de los datos y representan sólo los casos más generales y sólo para smartphones. Para los tablets, se considerará la misma definición funcional pero con navegación optimizada para esta categoría.

### **Detalle Funcionalidad Enrolamiento**

Enrolamiento es una funcionalidad mediante la cual el cliente asocia su rut a un dispositivo, de manera autenticada, es decir, existiendo certeza de que quien está registrando su rut en un dispositivo es realmente el cliente.

Una vez que el cliente descargue la App de la tienda respectiva, se le llevará inmediatamente al flujo de enrolamiento. Habrá opción "No soy cliente" donde se le habilitará menú Información. A esta sección de enrolamiento también se podrá acceder desde la opción "Registrarse" que se accederá desde "Configuración".

Un cliente puede tener más de 1 dispositivo enrolado, lo que será administrado por él mismo a través de Configuraciones y por el callcenter o backoffice a través de una interfaz web. Además, 1 dispositivo también podrá tener más de 1 cliente enrolado.

El enrolamiento permitirá mantener al cliente siempre identificado (no autenticado) en la App, de tal forma que sólo requerirá el ingreso de clave internet para loguearse, clave internet y digipass para transferencias a terceros.

El enrolamiento tendrá el siguiente flujo:

- Se solicitará al cliente ingrese su Rut y se le mostrará el teléfono inscrito en IDG.
- Si el cliente confirma que es su teléfono, se enviará a éste, el código o clave dinámica por SMS (se utilizará el mismo servicio de clave dinámica que se utiliza para las transferencias a terceros no recurrentes)
- Cliente ingresa código en App y queda enrolado



### Home Cliente Enrolado

Desde la home, se podrá acceder a:

- Saldos y últimos movimientos
- Transferir a terceros
- Pagar Tarjeta
- Pagar Línea
- Pagar Cuentas
- Avisos (alertas o notificaciones push)
- Oferta personalizada (crédito)
- Avance Tarjeta
- Contacto
- Configuración
- Acceso a full menú

### Menú Lateral (Full menú)

- Mi Banca Móvil
  - Saldos y últimos movimientos
  - Cartola
  - Transferir a terceros
  - Ver transferencias
  - Transferir entre mis cuentas
  - Pagar Línea
  - Pagar Tarjeta
  - Pagar Tarjeta dólares
  - Avance Tarjeta
  - Pagar Cuentas
  - Recarga
  - RedGiro
  - Inversiones

- Mis Avisos
- Información
  - Acceso a App Beneficios
  - Ayuda y Contacto
  - Ir a bancochile.cl clásico

El menú de Banca Móvil debe ser dinámico a los productos que el cliente tenga activos, es decir, si no tiene tarjeta de crédito no debe aparecer opción "Avance Tarjeta" o "Pagar Tarjeta". Si sólo tiene 1 cuenta corriente y no tiene cuentas vista ni de ahorro, entonces no debe aparecer opción "Transferir entre mis cuentas".

### **Caso No Cliente**

Será redireccionado a App Beneficios.

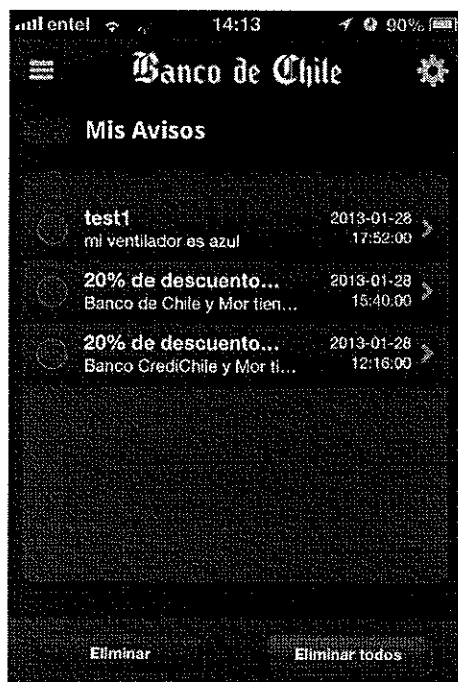
### **Avisos (Alertas)**

Esta funcionalidad consiste en el envío al cliente de notificaciones push a través de la plataforma de su dispositivo.

Estarán disponibles desde la home, en sección "Avisos" y se dividen en categorías:

- Financieras: aquellas que provienen del banco
- Promociones: aquellas que provienen del módulo promociones de la plataforma o desde el banco identificados en esta categoría
- Transaccionales: aquellas generadas por transacciones desde la aplicación. Ejemplo, solicitud de cobro.

Estas deben ser mostradas al cliente ordenadas desde la más reciente a la más antigua, debe diferenciarse las leídas de las no leídas e identificar la categoría a través de la gráfica (color, ícono).





Los mensajes de promociones pueden ser generados a través de la plataforma móvil y deben cumplir con lo siguiente:

- Permitir subir un archivo con los datos del mensaje y de despacho.
- Personalizados.
- Largo de 250 caracteres o según lo permita la plataforma.
- Podrán contener un vínculo ya sea a una url web o a una sección de la app, éste vínculo deberá ser registrado cuando el cliente haga clic sobre él.
- También deberá ser registrado la entrega exitosa a la plataforma respectiva.
- Consulta de gestión de avisos.

### **Saldos y Últimos movimientos**

Funcionalidad que desplegará los productos (Ctas. Ctes, Cuentas Vista, Líneas de Crédito y Tarjetas de Crédito) asociados al cliente y el resumen asociado a estos, en una sola pantalla que se colapsará y desplegará por producto. Se solicitará clave de internet para esta funcionalidad, la solicitud de clave debe ser sobre la misma pantalla, mostrando nombre al cliente y los últimos 4 dígitos de su rut.

Se mostrarán los siguientes datos, en este mismo orden de productos:

#### Cuenta corriente

- Saldo disponible
- Saldo contable
- Saldo LSP
- Saldo Línea de Crédito
- Últimos 3 movimientos

#### Cuenta vista

- Saldo disponible
- Saldo contable
- Últimos 3 movimientos

#### Tarjeta de crédito

- Monto utilizado nacional e internacional
- Cupo disponible nacional e internacional
- Últimos 3 movimientos (facturados o no facturados)
- Monto facturado, pago mínimo y fecha próximo vencimiento



### Cartola y búsqueda de movimientos

Esta funcionalidad permite visualizar los movimientos de cuentas corrientes, cuentas vista y tarjetas de crédito.

Se accederá a la Cartola desde el menú lateral, opción Cartola. El cliente seleccionará el producto de un listado y se desplegará un listado en orden de más reciente a más antiguo, que mostrará tantos movimientos como la pantalla lo permita y a medida que el cliente haga scroll en la pantalla, se mostrarán los siguientes movimientos, independiente de si estos movimientos estén o no facturados o en una cartola emitida.

Los datos que se desplegarán para cada producto son los siguientes:

#### Cuenta corriente/ vista

- Fecha

#### Tarjeta de Crédito

- Fecha
- Establecimiento comercial (nombre fantasía)
- Rubro
- Monto
- Cuotas

#### Tarjeta de Crédito internacional

- Fecha
- Establecimiento comercial (nombre fantasía)
- Rubro
- Monto origen/ Monto dólares
- Ciudad/País

En cada pantalla de despliegue, se podrá acceder a una búsqueda de movimientos, donde se podrá ingresar una fecha o rango de fecha (máximo de 45 días) para cualquier producto o un texto que buscará en establecimiento comercial o rubro en caso de tarjeta de crédito. Se arrojarán los resultados seleccionados en un período de 1 año si no se ha ingresado fecha o rango de fecha.

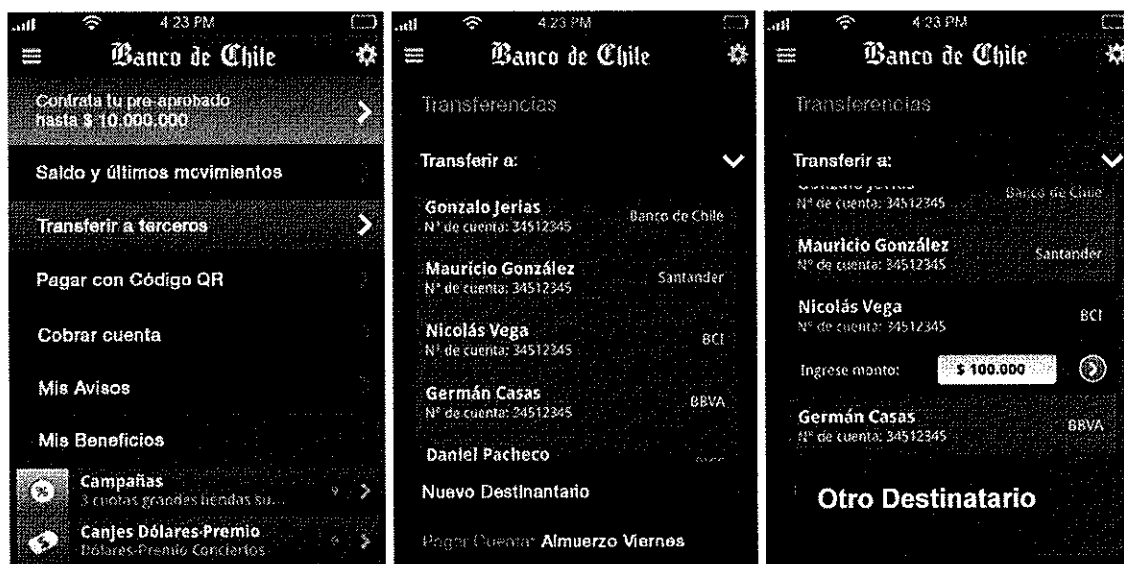
### Transferencias a terceros

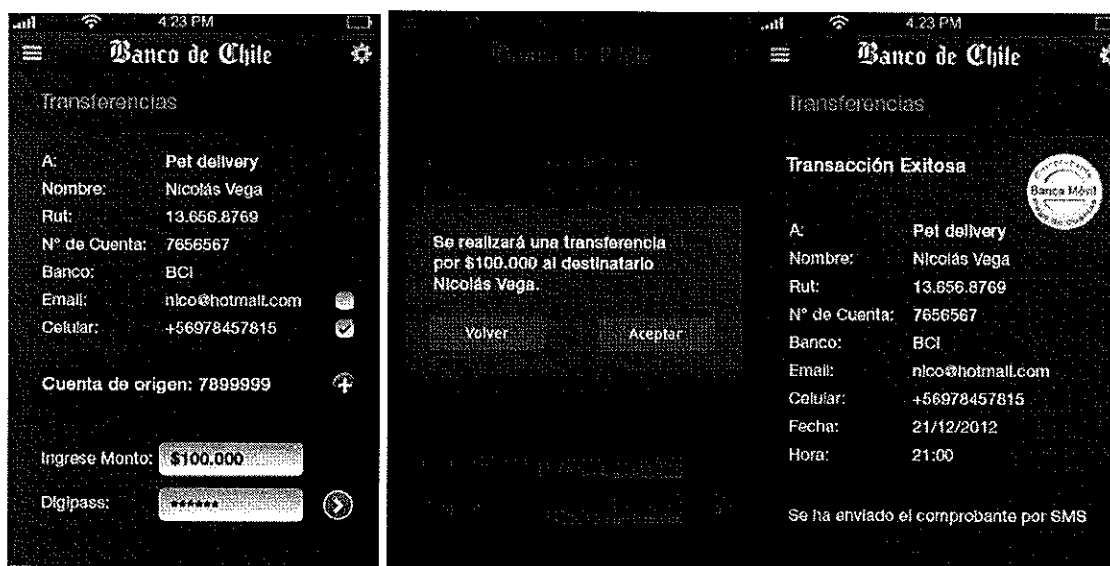
A continuación, se detallan atribuciones adicionales que debería tener el servicio de transferencias para cumplir con los flujos propuestos:

- Opción de ingresar mensaje al destinatario.
- Opción de enviar comprobante por e-mail y/o por SMS al destinatario.
- Mostrar 5 (o más, dependiendo de lo que permita la interfaz) destinatarios más frecuentes y recientes, mostrando el último monto transferido por defecto (si son menos de 5 destinatarios, considerar los últimos a los que les haya transferido y que tengan al menos 3 transferencias en 6 meses desde la última TEF. Si son 5 o más, considerar sólo los últimos destinatarios a los que se les haya transferido y hayan sido guardados en la agenda)
- Flujo valida monto, clave internet y digipass al final.
- Opción al final de grabar destinatario en agenda con nueva clave digipass y/o dinámica

### Transferencias a Terceros P2P

La funcionalidad P2P permite realizar una transferencia a un tercero de una lista de posibles destinatarios que tiene el cliente registrado o a un nuevo destinatario que el cliente podría o no guardar en su agenda de destinatarios. Estos destinatarios se muestran en orden desde los más recientes y/o frecuentes, mostrando el monto de la última transferencia realizada, para que el cliente pueda mantenerlo o editarlo.





En opción "otro destinatario", el cliente podrá seleccionar a un destinatario desde su agenda buscándolo en un listado en que podrá digitar una letra o palabra que lo llevará a las opciones que contengan este texto ya sea en "nombre" o "nombre corto".

O bien, podrá crear un nuevo destinatario que no esté registrado. Al efectuar una transferencia a un nuevo destinatario, el cliente podrá seleccionar si desea grabar en su agenda el destinatario.

Para ingresar un nuevo destinatario en su agenda, el cliente deberá digitar en un formulario los siguientes datos del destinatario:

- Rut (obligatorio)
- Nombre (obligatorio)
- Nombre corto o tipo de pago (obligatorio, puede copiar nombre en este campo)
- Número de cuenta (obligatorio)
- Tipo de cuenta (obligatorio)
- Banco (obligatorio)
- e-mail (opcional)
- Celular (opcional)

### **Consulta de Transferencias**

La funcionalidad consulta de transferencias entrega información de las transferencias recibidas, realizadas y programadas del cliente. La información a mostrar debe ser la misma que se muestra en cartola de transferencias de la Web Internet. Los datos a mostrar son:

Enviadas:

- Fecha transferencia
- Nombre corto destinatario
- Nombre destinatario
- Rut destinatario

- Cuenta destinatario
- Banco destinatario
- Monto
- Estado transacción

**Recibidas:**

- Fecha transferencia
- Nombre origen
- Rut origen
- Cuenta origen
- Banco origen
- Monto
- Estado transacción

**Programadas:**

- Fecha inicio
- Fecha término
- Frecuencia
- Fecha próximo pago
- Nombre corto destinatario
- Rut destinatario
- Cuenta destinatario
- Banco destinatario



**Redgiro**

Esta transacción permite al cliente girar dinero desde su móvil y retirarlo en un cajero automático de la red Banco de Chile (BCH, Edwards y Credichile). El retiro puede hacerlo el cliente o un tercero sin tarjeta, ingresando un número de operación y una clave dinámica de 5 dígitos.

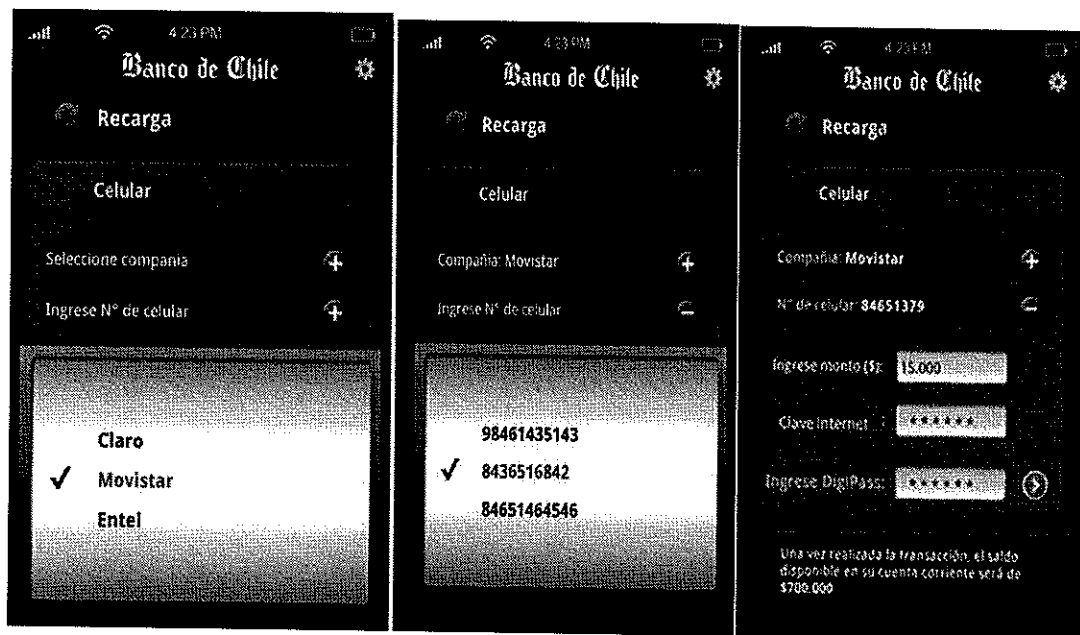
El giro caduca dentro de 5 días y es manejado en Redbanc. A los 5 días si cliente no retira el dinero desde un cajero, se reversa la transacción (la comisión no se reversa).

Para efectos de gestión y contabilidad se debe identificar el canal Banca Móvil.

Para resolver las mejoras asociadas al flujo transaccional y contable serán resueltas a través de Documento de Requerimiento que será elaborado por Operaciones.

**Recarga Celular**

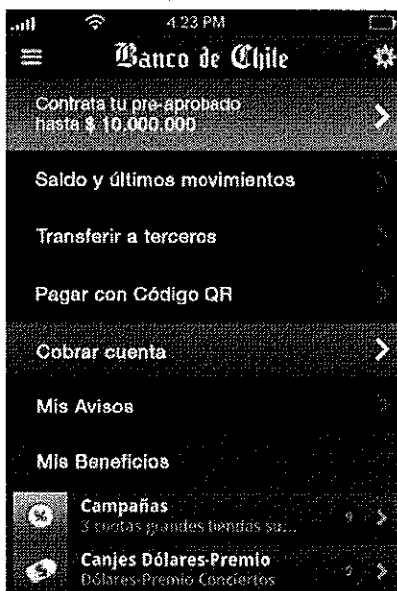
Funcionalidad que permite realizar recargas a celulares con cargo a cuenta corriente del cliente. Para ello se debe seleccionar la Telco (Claro, Entel, Movistar), ingresar número de celular y monto a recargar.





### Curse de crédito

Funcionalidad que mostrará un aviso al cliente cuando tenga algún crédito pre-aprobado, y permitirá simular la toma del crédito y cursarlo si así se desea.



Este mensaje se muestra siempre y cuando el monto pre aprobado sea superior a \$500.000. Si el monto pre-aprobado es mayor a \$ 31.000.000, sólo se debe mostrar este monto como máximo.

El Cliente debe tener registrado en Siebel Contrato Unificado mayor o igual a, una dirección en Siebel (particular, legal).

La oferta será desplegada siempre en la home pública.

### **Monto Líquido Solicitado**

Precargar con monto pre aprobado

El campo debe ser editable

Permitir ingresar sólo números

El cliente puede modificar el monto, pero solo disminuirlo.

Monto mínimo aceptado 500.000

### **Cantidad de Cuotas**

Ingresar número de cuotas como campo editable desde 6 a 60.

Permitir ingresar sólo números

Mostrar por defecto 24

### **Seguro de Cesantía:**

Cargar combo con valor NO y SI

Valor por defecto: NO

### **Fecha Primer vencimiento**

Se puede ingresar fecha desde 30 a 60 días, a partir de la fecha actual. Incorporar calendario donde se puedan seleccionar las fechas validas



Tasa de interés mensual:	1.23 %
Seguro desgravamen*:	\$200.000
Seguro cesantía*:	\$200.000
CAE:	0.72% mensual (8,64% anual)
Costo total del crédito:	\$30.487.961
RUT Contratante	8.123.456-7
Dirección	La concepcion 177, Providencia
Fecha Solicitud	19/07/2011
Email	agodo@imagemaker.cl
Cuenta donde se depositará crédito	00-001-61517-03
<p><b>CONTRATO DE CRÉDITO DE CONSUMO EN CUOTAS</b></p> <p>Banco de Chile (el "Banco") y el Cliente celebran el presente Contrato de Crédito de Consumo en Cuotas que el mismo cliente ha solicitado y contrata en este acto. El monto solicitado, el monto de las cuotas y el número de éstas, la tasa de interés y los gastos asociados al crédito se indican en la parte superior de esta página. Los términos son aceptados y presuntamente por el Cliente, los que se entienden formar parte integrante de este contrato para todos los efectos. Los gastos correspondientes a impuesto de timbres y estampillas y gasto notario por autorización de firma en pagaré serán de cargo del cliente quien declara que los financiará con parte del importe de este mismo crédito. El seguro de desgrava-</p>	
Clave Internet:	
<div> <div>Sí, confirmo este crédito</div> <div>Cancelar</div> </div>	

- Mostrar datos de simulación.
- En dirección, mostrar dirección particular, si no hay particular, mostrar dirección legal.
- En fecha de solicitud mostrar fecha actual.
- En Email, mostrar e-mail postal, si no hay postal, mostrar e-mail particular, si no hay particular, mostrar e-mail comercial.
- En cuenta de abono, mostrar cuentas corrientes y cuentas vista del cliente.

**Clave Internet**

- Confirmar con clave normal

**Botón Cancelar**

- Deriva a página inicial o menú principal

Jazmin Elizabeth Castro Moreno
Cerrar

Inicio > Contratar Crédito de Consumo > Comprobante

El crédito ha sido cursado exitosamente

Nro. Documento:	12345678
Fecha de Emisión:	14/01/2013
Monto líquido Crédito:	\$ 20.000.000
Monto bruto Crédito:	\$ 20.001.234
Cantidad de cuotas:	24
Valor cuota:	\$ 2.000.234
Fecha primer vencimiento	19/08/2011

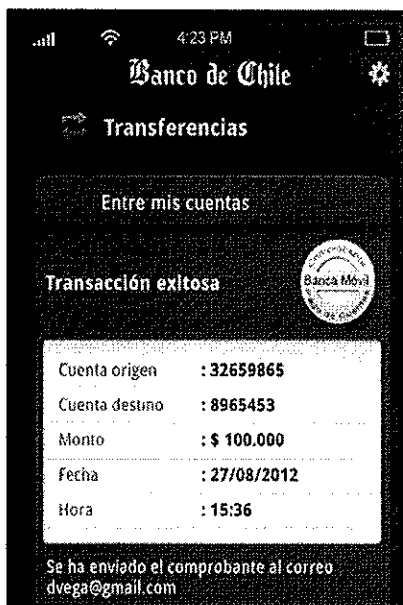
> Saldo > Últimos Mov. > Transferencias > Pagos > Recargas

### Trasferencia entre cuentas

Esta funcionalidad permite transferir dinero entre las cuentas de un cliente, estas cuentas pueden ser: cuenta corriente, cuenta vista, cuenta móvil, cuenta de ahorro. Una vez seleccionada esta opción desde el menú, se mostrará directamente la pantalla que permite seleccionar una cuenta de origen y una cuenta de destino, si el cliente tiene solo 2 cuentas, luego de seleccionar una se seleccionará automáticamente la segunda.

Le mostrará el saldo disponible en cada cuenta y le permitirá ingresar el monto a transferir. En esta misma pantalla, el cliente podrá ingresar la clave internet para confirmar la transacción. Al continuar, se mostrará mensaje similar al de las transferencias a terceros donde dice que está transfiriendo \$ xxx...

Por tanto, esta transacción se concretará en sólo 2 pasos: ingreso de datos (cuentas, monto y clave internet) y luego se mostrará el comprobante con los datos de la transacción.



### Pago Línea de Crédito

Esta funcionalidad permite pagar la línea de crédito, una vez seleccionada esta opción desde el menú, se mostrará directamente la pantalla que contiene la cuenta corriente y línea asociada previamente seleccionada en caso que sólo tenga una, o le permitirá seleccionar en caso de tener más de 1.

Le mostrará el monto utilizado y le permitirá seleccionar directamente este monto o bien ingresar uno diferente. En esta misma pantalla, el cliente podrá ingresar la clave internet para confirmar la transacción. Al continuar, se mostrará mensaje similar al de las transferencias a terceros donde dice que está pagando la línea por \$ xxx.

Por tanto, esta transacción se concretará en sólo 2 pasos: ingreso de datos (monto y clave internet) y luego se mostrará el comprobante con los datos de la transacción.

Las cuentas de origen posibles a desplegar son sólo cuentas corrientes que tengan asociada línea de crédito vigente.



### Pago Tarjeta de Crédito nacional

Esta funcionalidad permite pagar la facturación nacional de la tarjeta de crédito, una vez seleccionada la opción "Pagar Tarjeta" desde el menú, se mostrará directamente la pantalla que contiene la cuenta corriente y tarjeta previamente seleccionada en caso que sólo tenga una cuenta y una tarjeta, o le permitirá seleccionar en caso de tener más de 1 para cada caso.

Le mostrará el monto facturado, pago mínimo y monto utilizado y le permitirá seleccionar directamente uno de estos montos o bien ingresar uno diferente, también se mostrará la fecha de vencimiento de la tarjeta. En esta misma pantalla, el cliente podrá ingresar la clave internet para confirmar la transacción. Al continuar, se mostrará mensaje similar al de las transferencias a terceros donde dice que está pagando tarjeta por \$ xxx.

Por tanto, esta transacción se concretará en sólo 2 pasos: ingreso de datos (monto y clave internet) y luego se mostrará el comprobante con los datos de la transacción.

Las cuentas de origen posibles a desplegar son:

- Cuenta Corriente
- Cuenta Vista
- Cuenta Móvil



### Pago Tarjeta de Crédito en dólares

Esta funcionalidad permite pagar la tarjeta de crédito en dólares, una vez seleccionada esta opción desde el menú, se mostrará directamente la pantalla que contiene la cuenta corriente y tarjeta previamente seleccionada en caso que sólo tenga una cuenta y una tarjeta, o le permitirá seleccionar en caso de tener más de 1 para cada caso.

Le mostrará el monto facturado y monto utilizado, y le permitirá seleccionar directamente uno de estos montos o bien ingresar uno diferente en dólares, también se mostrará el tipo de

cambio, el monto en pesos seleccionado y la fecha de vencimiento de la tarjeta. En esta misma pantalla, el cliente podrá ingresar la clave internet para confirmar la transacción. Al continuar, se mostrará mensaje similar al de las transferencias a terceros donde dice que está pagando tarjeta por \$ xxx, equivalente a US\$....

Por tanto, esta transacción se concretará en sólo 2 pasos: ingreso de datos (monto y clave internet) y luego se mostrará el comprobante con los datos de la transacción.

Las cuentas de origen posibles a desplegar son:

- Cuenta Corriente
- Cuenta Vista
- Cuenta Móvil

### **Avance Tarjeta de Crédito**

Esta funcionalidad permite realizar avance desde una tarjeta de crédito hacia una cuenta corriente o vista, ya sea en un pago o en cuotas. Una vez seleccionada la opción "Avance Tarjeta" desde el menú, se mostrará directamente la pantalla que contiene la cuenta corriente y tarjeta previamente seleccionada en caso que sólo tenga una cuenta y una tarjeta, o le permitirá seleccionar en caso de tener más de 1 para cada caso.

Le mostrará el cupo disponible y monto utilizado y le permitirá ingresar un monto y seleccionar un número de cuotas o si desea sin cuotas, se mostrará también la tasa de interés, comisiones e impuestos asociados a esta transacción. En esta misma pantalla, el cliente podrá ingresar la clave internet para confirmar la transacción. Al continuar, se mostrará mensaje similar al de las transferencias a terceros donde dice que está pagando tarjeta por \$ xxx.

Por tanto, esta transacción se concretará en sólo 2 pasos: ingreso de datos (monto y clave internet) y luego se mostrará el comprobante con los datos de la transacción.

Las cuentas de destino posibles a desplegar son:

- Cuenta Corriente
- Cuenta Vista
- Cuenta Móvil
- Cuenta de Ahorro

### **Generación de requerimientos desde Banca Móvil hacia Siebel**

Esta funcionalidad será accedida desde la opción Contacto del menú.

A través de un formulario, el cliente puede generar requerimientos del tipo Solicitudes, Consultas, reclamos y sugerencias. Por cada requerimiento hacia Siebel generado por un cliente Banca Móvil, se debe poder identificar el canal origen y hacer seguimiento estadístico de la consulta o solicitud, cuantos resueltos, pendientes o en curso. Esta gestión de seguimiento es el mismo que se utiliza para los requerimientos ingresados desde cualquier canal.

Este formulario de contacto debe estar en la Home.

<b>RUT:</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Apellido Paterno:</b>	
<b>Apellido Materno:</b>	
<b>Teléfono de contacto:</b>	
<b>E-mail de contacto:</b>	
<b>Tipo de contacto:</b>	▼
<b>Mensaje:</b>	
<b>Enviar</b>	<u>Cancelar</u>

Donde Tipo de contacto: Reclamo, Sugerencia, Felicitaciones, Solicitud de productos).  
 Todos los datos son obligatorios, excepto el teléfono y e-mail de contacto que será obligatorio ingresar al menos uno de ellos.

Si el formulario está invocado desde la página de menú principal, los datos que se mostrarán al cliente son:

<b>Teléfono de contacto:</b>	8552500
<b>E-mail de contacto:</b>	jperez@imagemaker.cl
<b>Tipo de contacto:</b>	▼
<b>Mensaje:</b>	
<b>Enviar</b>	<u>Cancelar</u>

Dónde el teléfono y e-mail serán llenados con la información de Siebel (Teléfono comercial, móvil o particular en ese orden de prioridad y casilla e-mail particular o comercial también en este orden), pudiendo el cliente modificar estos datos.

**Consulta Saldo Consolidado de Inversiones**

Se requiere mostrar una consulta de saldos de inversiones consolidada que contenga los productos:

- Tarjeta ahorro (AHB)
- Libreta de Ahorro (AHO)
- Depósito a Plazo (CAP)
- Fondos Mutuos (BFM)
- Acciones (ACC)

**Validaciones:**

Esta consulta se habilita para clientes que poseen productos con los siguientes Token **BFM, ACC, AHB, AHO y CAP**.

Se deben habilitar los recuadros **Cuenta Ahorro, Depósito a Plazo, Fondos Mutuos y Acciones**, solo si el cliente posee los productos antes mencionados.

Por ahora solo se debe desplegar Ahorro y Captaciones hasta tener nueva definición de webservices de Banchile para Fondos Mutuos y Acciones

<b>Banco de Chile</b>	
Jorge Anibal Carmona Gutierrez	Cerrar
<u>Inicio &gt; Inversiones &gt; Saldos Consolidados</u>	
<b>Cuenta Ahorro</b>	
08-023-00511-01	
Saldo Disponible:	\$ 9.971.494
Saldo Contable:	\$ 9.971.494
Giros Realizados / Permitidos:	0 / 4
2-129-00426-6	
Saldo Disponible:	\$ 5.338.516
Saldo Contable:	\$ 5.338.516
Giros Realizados / Permitidos:	0 / 6
08-107-00048-10	



**Invertir en Depósitos a plazo**

Para poder tomar un depósito a plazo por Banca Móvil el cliente debe acceder a "Invertir en Depósito a Plazo"

- Los depósitos disponibles para ser seleccionados por el beneficiario son:  
DPIR (\$, UF y US\$) 30, 35 o 91 días  
DPF (\$, UF y US\$) a cualquier plazo

El cliente debe seleccionar el tipo de depósito, ingresar monto a invertir y días. La moneda por defecto en pesos.

**Depósito a Plazo**

Depósito a Plazo Fijo

Tipo de Depósito: Desde 7 a 89 días

Moneda: Pesos

Plazo: 30  
Ingrese la cantidad de días entre 7 a 89 días

Monto: 500000

**Simular** Cancelar

Al presionar el botón aceptar se realizará la simulación del depósito y los datos a mostrar son: Monto a Invertir, Monto al vencimiento, Plazo (días), Tasa Base (%), Tasa Periodo (%), Fecha de vencimiento y Endosable.

En caso de aceptar la simulación, se deben mostrar todas sus cuentas corrientes M/N y Cuentas vista, y el cliente deberá seleccionar una de ellas.

Para finalizar la transacción el beneficiario debe ingresar su clave Internet/Banca Móvil y presionar el botón "Aceptar" para hacer efectivo el depósito.

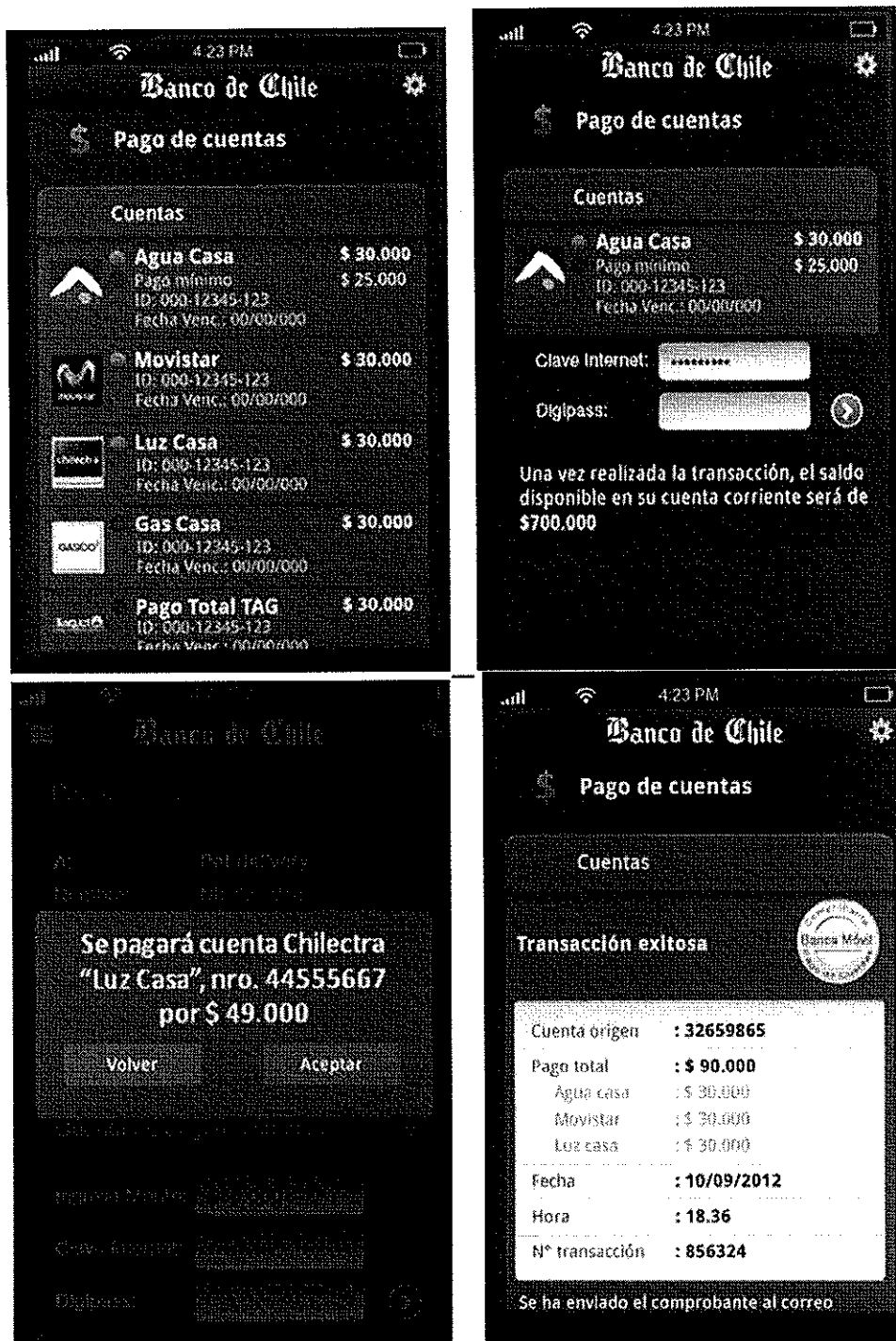
El depósito quedará en Custodia Banco y el cliente podrá retirarlo en cualquier oficina. Se debe imprimir un comprobante como respaldo de la operación.

**Pago de Cuentas**

Permitir realizar pago de cuentas de servicios de agenda de servicios que tiene disponible el cliente. Los datos que se deben enviar a Servipag son para inscripción de la cuenta:

Id comercio  
Id de cliente  
Rut cliente  
Nombre o alias de la cuenta

Con lo anterior, Servipag deberá pre-inscribir en la agenda del cliente la cuenta enviada, de tal manera que la siguiente vez que el cliente se conecte a la Banca Móvil e ingrese al módulo de Pagos, éste le muestre la cuenta inscrita y en donde solo debe seleccionar la cuenta que desea pagar.



**Comprobantes**

Para cada transacción se generará un comprobante que se desplegará en pantalla, se generará también un pdf con la misma información que será enviado al e-mail del cliente, si éste selecciona opción en mismo comprobante.

Este servicio debe ser generado por el canal y se proveerá un servicio para obtener el e-mail del cliente para que éste pueda seleccionarlo o ingresar uno distinto.

Aplica para las siguientes transacciones:

- Transferir a terceros
- Transferir entre mis cuentas
- Pagar Línea
- Pagar Tarjeta
- Pagar Tarjeta dólares
- Avance Tarjeta
- Pagar Cuentas
- Recarga
- RedGiro
- Invertir en Depósito a Plazo
- Contratar crédito pre-aprobado
- Inscribir promoción
- Obtener código de descuento
- Enviar Contacto

**Registro de Log**

Debe grabarse un registro de todas las siguientes transacciones descritas anteriormente. Para cada funcionalidad, se deben registrar los siguientes datos generales y más abajo se describen los pasos a registrar y datos adicionales para cada transacción:

- Fecha
- Hora
- Rut cliente
- Canal (App, web)
- Código de transacción
- Estado
- Código de error para transacciones rechazadas o pendientes
- Monto (si corresponde)
- Tipo de dispositivo (tablet, teléfono)
- Marca dispositivo
- Modelo dispositivo
- SO dispositivo
- Id dispositivo
- IP conexión internet
- Nro celular

Se deben registrar ID de transacción para cada uno de los pasos descritos a continuación, considerando los datos adicionales:

<b>Transacción</b>	<b>Pasos</b>	<b>Datos adicionales</b>
Saldos y últimos movimientos	1. Página general 2. Descolapsa detalle	Código y id productos desplegados
Cartola	1. Página general 2. Descolapsa detalle	Cantidad de registros desplegados
Transferir a terceros	1. Ir a transferir 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta origen, cuenta destino, rut destino, banco destino, mensaje, e-mail destinatario, celular destinatario, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Ver transferencias	1. Página general 2. Descolapsa detalle	Tipo de Consulta (enviadas, recibidas, programadas), cantidad desplegadas por tipo
Transferir entre mis cuentas	1. Ir a transferir 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, cuenta destino, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Pagar Línea	1. Ir a pagar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, cuenta destino, selección de monto (monto utilizado, otro), comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Pagar Tarjeta	1. Ir a pagar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, cuenta destino, selección de monto (mínimo, total, facturado, otro), comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Pagar Tarjeta dólares	1. Ir a pagar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, cuenta destino, tipo de cambio, monto dólares, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Avance Tarjeta	1. Ir a pagar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, cuenta destino, Nro. de cuotas, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Pagar Cuentas	1. Ir a pagar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, Id cuenta, comercio, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Recarga	1. Ir a Recarga 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, Nro. celular recargado, compañía, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
RedGiro	1. Ir a RedGiro 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, Nro. de giro, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Tomar depósito a plazo	1. Ir a Invertir 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de origen, Tipo depósito, plazo, tasa, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Contratar Crédito pre-aprobado	1. Ir a Contratar 2. Ingresar datos 3. Confirma 4. Comprobante	Cuenta de abono, seguros contratados, nro. de cuotas, plazo, periodo de gracia, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante, origen link campaña
Consulta Inversiones	5. Página general	Productos desplegados (código y id)

	6. Descolapsa detalle	
Consultar mis Avisos	1. Página general 2. Descolapsa detalle	Tipo alerta, id alerta, cantidad de alertas desplegadas leídas, no leídas, origen link campaña
Contacto	1. Ir a contacto 2. Ingreso datos 3. Comprobante	Tipo requerimiento, datos ingresados, mensaje, comprobante por e-mail (S/N), email comprobante
Configuración	1. Registrar dispositivo 2. Eliminar dispositivo 3. Registrar redes sociales	Id dispositivo ingresado/eliminado Tipo de enrolamiento (SMS, QR, autenticación con digipass), red social, categorías seleccionadas, orden categorías
Ir a bancochile.cl clásico	Ir a bancochile.cl	
Ir a App Beneficios	Ir a App beneficios	

### **Integridad Transaccional**

Se manejará integridad de las transacciones de tal forma que no que quede ninguna transacción incompleta, es decir, si se inicia una transacción y en cualquier punto del flujo se produce un problema, se reversará lo realizado hasta el momento, indicando como respuesta que no se pudo completar la transacción.

### **Seguridad**

La aplicación móvil del Banco de Chile, deberá cumplir con estándares de seguridad en el desarrollo del código y para asegurar esto, deberá ser validado por Veracode, herramienta que el Banco dispone para estos efectos.

Además de lo anterior, será necesario un mecanismo que entregue al cliente o usuario final la seguridad de que está en una aplicación legítima del banco y que ésta no ha sido intervenida así como también se le asegure que está operando sobre la última versión disponible. Para conseguir esto, se deberá evaluar la factibilidad técnica de incorporar la versión para móviles de la aplicación Trusteer Rapport como un complemento en el código de la aplicación, o ver una solución alternativa que cumpla con los objetivos descritos.

### **Control de montos**

Se utilizará un control de montos para las transferencias a terceros para el canal banca móvil en forma independiente, es decir, se debe crear un nuevo canal para definir los montos máximos por transacción y por día para cada tipo de dispositivo. Esto operará también por el segmento al que pertenece el cliente.

### **Departamento Gestión de Fraudes**

Se requiere implementar los siguientes puntos:

- Toda transacción monetaria ejecutada por el Canal Banca Móvil debe operar con clave robusta.
- Las transferencias mismo banco y/o otros Bancos, deben ser realizadas bajo el actual flujo de Internet. (inscribir nuevo destinatario, previa solicitud de clave robusta, Tef habitual o no, etc.)
- El actual LOG de canales (CSIDATOS.T\_LOGDIS\_BCO), debe registrar todas las transacciones monetarias y no monetarias ejecutadas por el cliente (desde acciones de la transacción, hasta IP donde realiza la trx y/o consulta). Hoy el Log, no registra todos los antecedentes de campos disponibles.

Las mejoras asociadas a operar con clave robusta serán resueltas a través de Documento de Requerimiento que será elaborado por Operaciones.

## 5. Descripción de Impacto para el Cliente

Actualmente, hay 160.000 clientes usuarios de la Banca Móvil, lo que crece a tasas de 6.000 usuarios adicionales mensualmente, por lo que se estima que dentro de 6 meses los usuarios superarán los 200.000 clientes. Este universo de usuarios serán los más propensos a utilizar el nuevo servicio propuesto de app móvil.

Esto afectará positivamente a los clientes e incluso, se cree que con una buena experiencia de usuario, este servicio será una potente herramienta de fidelización.

## 6. Marcas Afectadas

Marque en el cuadro con doble click para activar la o las marcas afectadas

S/N	Marcas Afectadas
<input checked="" type="checkbox"/>	Banco de Chile
<input checked="" type="checkbox"/>	Credichile
<input checked="" type="checkbox"/>	Edward Citi
<input type="checkbox"/>	Banchile
<input type="checkbox"/>	Otras
<input type="checkbox"/>	Otras

## 7. Productos Afectados

Marque en el cuadro con doble click para activar el o los productos afectados.

S/N	Productos Afectados
<input checked="" type="checkbox"/>	Línea de Crédito
<input checked="" type="checkbox"/>	Prestamos Consumo
<input type="checkbox"/>	Hipotecario Vivienda
<input checked="" type="checkbox"/>	Tarjetas de Crédito
<input type="checkbox"/>	Comex
<input type="checkbox"/>	Leasing
<input type="checkbox"/>	Factoring
<input type="checkbox"/>	Préstamo Comercial
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta Corriente
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta Vista
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuenta Ahorro
<input checked="" type="checkbox"/>	Recaudaciones y Pagos
<input checked="" type="checkbox"/>	Depósitos a Plazo
<input type="checkbox"/>	Custodia

S/N	Productos Afectados
<input type="checkbox"/>	Crédito Sindicado
<input type="checkbox"/>	Asesorías Bonos
<input type="checkbox"/>	M&A
<input type="checkbox"/>	Equity
<input type="checkbox"/>	Investment Banking
<input type="checkbox"/>	Moneda extranjera
<input checked="" type="checkbox"/>	ATM
<input type="checkbox"/>	Ventas Activos
<input type="checkbox"/>	F x GSS
<input type="checkbox"/>	Seguros
<input type="checkbox"/>	Sales
<input type="checkbox"/>	Trading
<input type="checkbox"/>	Balance
<input checked="" type="checkbox"/>	FFMM
<input type="checkbox"/>	Fondos de Inversión
<input checked="" type="checkbox"/>	APV
<input checked="" type="checkbox"/>	Acciones
<input type="checkbox"/>	Renta Fija
<input type="checkbox"/>	IPB

## 8. Canales Afectados

Marque en el cuadro con doble click para activar el o los canales afectados

S/N	Canales Afectados
<input type="checkbox"/>	Atención Front Office Venta
<input type="checkbox"/>	Atención Front Office Pos Venta
<input type="checkbox"/>	Atención Cajas
<input type="checkbox"/>	Autoservicios
<input checked="" type="checkbox"/>	Internet
<input type="checkbox"/>	Intranet
<input type="checkbox"/>	Contact Center
<input type="checkbox"/>	Especializadas
<input type="checkbox"/>	Plataformas especiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Otras

## 9. Caso de Negocio

El caso de negocio debe estar focalizado de acuerdo con los datos de la tabla adjunta

- **Ingresos:** MMUS\$ anuales en que se incrementarán como consecuencia del proyecto
- **Ahorros:** MMUS\$ anuales que se reducirán como consecuencia del proyecto
- **Calidad:** Cantidad de clientes que verán incrementada la calidad del servicio recibido por el Banco como consecuencia del proyecto
- **Clima:** Cantidad de colaboradores del Banco que verán mejoradas sus condiciones de trabajo como consecuencia del proyecto

**Nota:** Si no logra asociar directamente Ingresos o Ahorros al implementar su requerimiento, lo más probable es que Ud. visualiza con claridad un **RIESGO**, en tal caso tenga presente que si el riesgo visualizado se presenta, SIEMPRE tendrá un costo asociado, y por ende el caso de negocio aplicara al Pilar Ahorros.

Pilar	Valor
Ingresos	
Ahorros	
Calidad	200.000 clientes 1er. año 300.000 clientes 2do. año
Clima	

## 10. Requisitos Contables

El proyecto nueva Banca Móvil deberá cumplir con las normativas contables asociadas al modelo COC (Control Operativo Contable) para cada una de las transacciones monetarias y a partir de ello se elaboraran los informes de control contable requeridos.

A partir de lo anterior, se deberá establecer levantamiento del flujo transaccional monetario de cada de estas funcionalidades a implementar y establecer sus correcciones en documento de especificación funcional (DEF).

## 11. Registro de Reuniones Realizadas

< En esta sección se debe registrar la fecha de todas las reuniones realizadas, señalando la fecha de la reunión, el tema principal y adjuntar la minuta correspondiente >

Fecha Reunión	Tema principal tratado	Adjunte Minuta
dd/mm/aaaa		



**Control de Versión del Template**

Fecha elaboración	Versión	Elaborado por	Aprobado por y fecha	Descripción del cambio
22-03-2010	V1.00	H. Galdames	Carolina Gonzalez 06-04-2010	Versión Inicial
14-05-2010	V2.00	H. Galdames	Maria E. Diaz 14-05-2010	Se elimina de la información relevante la sub-categoría Negocio
07-06-2010	V3.00	H. Galdames	R. Maldonado	Se elimina cuadro de prioridades
23-08-2010	V4.00	H. Galdames	R. Maldonado	Se incorpora como respaldo los datos de la Circular que justifica Sub-Categoría Normativo
12-01-2011	V5.00	H. Galdames		Se aclaran los comentario de lo que se requieren en los puntos 2, 3 y 4 Se elimina Diagrama de Contexto
26-01-2012	V5.10	Brenda Araneda	Hernán Galdames 26-01-12	Se incorpora la Subcategoría de Auditoría

