This file has been cleaned of potential threats.

To view the reconstructed contents, please SCROLL DOWN to next page.

[DEM-33424] DF - Reembolso anticipado BSO/BSM

Digital Channels

Exported on 12/23/2025

Table of Contents

1 US01 - Visualización y selección de condiciones para amortización parcial con reducción de cuota (firma indistinta o conjunta) 15

2 US02 - Amortización parcial con reducción de plazo: visualización de condiciones, simulación y control de firma 25

3 US03 - Amortización total online: visualización de resultado, firma digital y cancelación registral (firma indistinta o conjunta) 29

4 US04 - Cancelación voluntaria de solicitud de amortización antes de firma: cierre vía aspa y reinicio del proceso 32

5 US05 - Amortización parcial o total: solicitud pendiente de firma con recordatorio y caducidad diaria 35

6 US06 - Amortización parcial o total: bloqueo de nuevas solicitudes si existe una firma pendiente (incluye cuentas mancomunadas) 41

7 US07 - Amortización parcial: validación de saldo insuficiente tras simulación y bloqueo de avance al resumen 45

8 US08 - Advertencia legal de desistimiento al simular amortización total de préstamo dentro del plazo legal (14 días) 48

9 US09 - Solicitud digital de cancelación registral del préstamo mediante formulario online en canales BSO/BSM 53

10 US10 - Amortización no automática sin simulación: derivación manual por condiciones especiales en BSM y BSO (CASOS SIN CONVENIO) 59

11 US11 - Amortización no automática con convenio oficial: derivación manual en BSM y BSO 64

12 US12 - Amortización Parcial con Cuota Fija: redirección automática a flujo no automático 68

13 US13 - Bloqueo de nuevas solicitudes por amortización en curso pendiente en Amortizaciones Anticipadas No Automáticas 73

14 US14 - Bloqueo por impagos: derivación a gestor para regularización previa 77

15 US15 - Amortización Hipoteca Personal sin convenio: derivación manual sin simulación 80

16 US16 - Bloqueo Domiciliación Externa en Amortización Anticipada de Préstamos e Hipotecas 84
17 US17 - Amortización no disponible por perfil incorrecto 88
18 US18 - Gestión de errores operativos y de firma en procesos de amortización anticipada 92
19 US19 - Registro de log operacional 97
19.1 CA1 → LOG-AA-01: Visualización de desplegables en condiciones legales 98
19.2 CA2 → LOG-AA-02: Información contextual sobre opciones de amortización 99
19.3 CA3 → LOG-AA-03: Ayuda contextual para tipo de reducción 99
19.4 CA4 → LOG-AA-04: Visualización de simulación con reducción de cuota 100
19.5 CA5 → LOG-AA-05: Validación de importe máximo 100
19.6 CA6 → LOG-AA-06: Visualización de información fiscal 101
19.7 CA7 → LOG-AA-07: Pantalla de resumen amortización parcial 102
19.8 CA8 → LOG-AA-08: Pantalla de ADD con scroll obligatorio 102
19.9 CA9 → LOG-AA-09: Requerimiento de múltiples firmas en cuentas conjuntas 103
19.10 CA10 → LOG-AA-10: Visualización de simulación con reducción de plazo 103
19.11 CA11 → LOG-AA-11: Visualización completa de amortización total 104
19.12 CA12 → LOG-AA-12: Documento ADD con scroll obligatorio 104
19.13 CA13 → LOG-AA-13: Firma múltiple en cuentas conjuntas 105
19.14 CA14 → LOG-AA-14: Opción de iniciar cancelación registral 106
19.15 CA15 → LOG-AA-15: Cancelación vía aspa y reinicio 106
19.16 CA16 → LOG-AA-16: Recordatorio inmediato tras salir sin firmar 107
19.17 CA17 → LOG-AA-17: Caducidad automática a las 23:59 107
19.18 CA18 → LOG-AA-18: Bloqueo por solicitud pendiente 108
19.19 CA19 → LOG-AA-19: Bloqueo visible para titulares mancomunados 109
19.20 CA20 → LOG-AA-20: Bloqueo de avance al resumen por saldo insuficiente 109
19.21 CA21 → LOG-AA-21: Bloqueo en periodo de desistimiento 110
19.22 CA22 → LOG-AA-22: Solicitud online mediante formulario 110

19.23 CA23 → LOG-AA-23: Cancelación registral con firma conjunta 111
19.24 CA24 → LOG-AA-24: Derivación manual tras bloqueo 112
19.25 CA25 → LOG-AA-25: Derivación con advertencia de firma conjunta 112
19.26 CA26 → LOG-AA-26: Bloqueo y derivación a equipo de convenios 113
19.27 CA27 → LOG-AA-27: Advertencia de firma conjunta en convenios 114
19.28 CA28 → LOG-AA-28: Redirección a flujo manual (cuota fija) 114
19.29 CA29 → LOG-AA-29: Reducción de cuota con firma conjunta 115
19.30 CA30 → LOG-AA-30: Bloqueo por solicitud pendiente 115
19.31 CA31 → LOG-AA-31: Bloqueo para todos los titulares.....116
19.32 CA32 → LOG-AA-32: Bloqueo por cuotas impagadas.....116
19.33 CA33 → LOG-AA-33: Derivación manual sin simulación.....117
19.34 CA34 → LOG-AA-34: Bloqueo de amortización por domiciliación externa...118
19.35 CA35 → LOG-AA-35: Error genérico inesperado.....118
19.36 CA36 → LOG-AA-36: Error en firma → contactar gestor.....119
19.37 CA37 → LOG-AA-37: Bloqueo de firma por saldo insuficiente 119
19.38 CA38 → LOG-AA-38: Error en firma con opción de reintentar 120
20 US20 - Casuística BSO y BSM Empresas 122
21 US21 - Log Operacional - Reembolso Anticipado 166
21.1 CA1 → Detalle del Préstamo.....167
21.2 CA2 → Amortización no disponible por perfil incorrecto.....169
21.3 CA3 → Simulación amortización Automática. 171
21.4 CA4 → Simulación amortización NO automática.....172
21.5 CA5 → Visualización del resumen de solicitud de amortización automática (Resumen) 174
21.6 CA6 → Solicitud de amortización automática (Pantalla ADD) 175
21.7 CA7 → Solicitud de amortización automática leída (Pantalla ADD) 177
21.8 CA8 → Firma ADD (Automática) 178
21.9 CA9 → Confirmación de la firma correcta ADD (Automática).....179
21.10 CA10 → Confirmación con solicitud cancelación registral (Automática) 180

21.11 CA11 → Solicitud cancelación registral (Automática) 182
21.12 CA12 → Cancelación registral OK (Automática) 183
21.13 CA13 → Requerimiento de firma conjunta (2 titulares) 184
21.14 CA14 → Requerimiento de firma conjunta (3 o más titulares) 186
21.15 CA15 → Datos de contacto (No automático) 187
21.16 CA16 → Envío solicitud a gestor (No automático) 188
21.17 CA17 → Error general 189
21.18 CA18 → Error genérico inesperado durante el proceso de amortización 191
21.19 CA19 → Bloqueo de firma por falta de fondos 192
21.20 CA20 → Error durante la firma: redirección al gestor 193
21.21 CA21 → Abandonar proceso antes de la firma ADD (Automática) 195
21.22 CA22 → Bloqueo de nuevas solicitudes por amortización en curso pendiente (Automática) 196
21.23 CA23 → Notificación de amortización en curso (No automática) 197
21.24 CA24 → Bloqueo de solicitud por pagos pendientes 199
21.25 CA25 → Bloqueo de solicitud por saldo insuficiente para cubrir la amortización 200
21.26 CA26 → Desistir contrato 201
21.27 CA27 → Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año 202
21.28 CA28 → Validación capacidades digitales (Automática) - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta) 203
21.29 CA29 → Validación capacidades digitales (Automática) - Es mayor de edad 205
21.30 CA30 → Validación capacidades digitales (Automática) - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado 206
21.31 CA31 → Validación capacidades digitales (Automática) - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta) 207
21.32 CA32 → Validación capacidades digitales (Automática) - No es incapacitado 209
21.33 CA33 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta) 210

21.34 CA34 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Es mayor de edad 211
21.35 CA35 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado 213
21.36 CA36 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta) 214
21.37 CA37 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - No es incapacitado....215
22 US22 - Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año 218
23 US23 - Validaciones capacidades digitales del cliente para amortización automática. 221
24 US24 - Validaciones capacidades digitales del cliente para amortización NO automática. 228

Versión 1.0

Estado ficha	**EN REDACCIÓN**

Jira Épica	Enlace a Jira de Épica

Descripción

Situación actual	Los clientes pueden solicitar amortizaciones anticipadas (parciales o totales) de préstamos e hipotecas desde BSOnline y BSMóvil. La mayoría de estas solicitudes son automáticas, con firma mediante coordenada sin documentación adicional. Sin embargo, existen casos especiales donde la solicitud debe derivarse manualmente al CGS o a un equipo gestor, sin información clara para el cliente sobre las razones. En operaciones automáticas, el cliente visualiza la simulación por pantalla y la firma con coordenada. En las no automáticas, no se permite simular y se muestra un mensaje indicando que la gestión será remota, sin que el cliente firme documento alguno. Tampoco existe la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento desde los canales digitales, lo que provoca incumplimientos con la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo.
Problema a resolver	El marco regulatorio de la LCCI (Ley 5/2019) y la Ley 16/2011 exigen mayor transparencia en las condiciones de amortización anticipada y la posibilidad de desistimiento. El proceso actual no contempla adecuadamente la información legal ni las condiciones especiales (cuentas mancomunadas, hipotecas promotoras, convenios, etc.), y no diferencia entre solicitudes automáticas y no automáticas, lo que dificulta la experiencia del usuario y el cumplimiento normativo.

Solución propuesta	Implementación de un sistema que permita: • Bloquear la cancelación total en periodo de desistimiento e informar al cliente sobre esta opción. • Mostrar el documento legal "Información relativa a su solicitud de reembolso anticipado" antes de la ejecución de cualquier AA (parcial o total), con scroll obligatorio y firma digital. • Incorporar controles para determinar si la solicitud puede realizarse de forma automática o debe derivarse (por convenios, cuentas conjuntas, impagos, saldo insuficiente, etc.). • Adaptar textos y comportamiento según canal (BSO/BSM), tipo de préstamo (hipotecario o consumo) y condiciones del contrato (LCCI, Ley 16/2011, etc.). • Derivar correctamente las solicitudes no automáticas a CGS (BSO) o al equipo responsable (BSM). • Custodiar el documento firmado en el GD del préstamo y en el ADD del cliente. • **Nota:** aplicable a todos los casos de uso, se mostrará *hipoteca* o *préstamo* de acuerdo al tipo de producto que el cliente esté amortizando. • Implementar logs operacionales con información completa del proceso.
Objetivos de negocio	• Cumplir con la normativa LCCI y Ley 16/2011. • Impedir operativas incorrectas como cancelaciones en periodo de desistimiento. • Mejorar la experiencia del cliente digital, proporcionando mensajes explicativos claros. • Garantizar trazabilidad y custodia documental. • Reducir errores operativos mediante controles desde SIBIS.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Solicitudes mal encaminadas por no detectar condiciones especiales</td><td>Validaciones previas e identificación de reglas de negocio desde SIBIS</td></tr>
<tr><td>Frustración del cliente ante errores o bloqueos</td><td>Mensajes explicativos, reconducción y contacto con gestión</td></tr>
<tr><td>Problemas de cumplimiento normativo</td><td>Incorporación del documento legal y controles desde canal</td></tr>
<tr><td>Firma incompleta en cuentas mancomunadas</td><td>Envío de caso de firma a todos los titulares necesarios</td></tr>
<tr><td>Carga operativa en CGS</td><td>Derivación clara y estructurada según reglas</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>
<ul>
<li>Modificación de la operativa interna del CGS o del equipo de gestión.</li>
<li>Integración con terceros (Agencias Registrales, Notarías, etc.).</li>
<li>Trámites registrales posteriores a la cancelación del préstamo (se gestiona manualmente).</li>
</ul>
</td></tr>
</table>

Colaboradores

Unidad	Persona contacto	eMail

Afectaciones y Requisitos Transversales

	Ámbito	Requisito/Checklist
	Portales / Procedencias	☑ BSOnline ☑ Sabadell Móvil ☐ Sabadell Wallet ☐ ActivoBank ☐ CC (Contact Center) ☐ BSAndorra ☐ Miami ☐ BSParis ☐ BSLondres ☐ BSCasablanca ☐ BSLisboa ☐ Demo Empresas ☐ Canal API ☐ IVR ☐ Otros: <indicar>
	Segmento	☑ Particulares ☐ Empresas
	Vertical de producto implicada	☑ Banca a Distancia y Aplicación de Canal (BD y AC) ☐ Cuentas a la vista (DV) ☐ Medios de Pago (IH) ☐ Valores ☐ Depósitos ☐ Depósitos estructurados ☐ Mifid ☐ Planes de pensiones y Seguros ☐ Fondos de inversión (FN) ☐ Domiciliaciones ☐ Seguros ☑ Préstamos ☐ Personas ☐ Otros: <indicar>
	Operativas afectadas	• Amortización anticipada total y parcial. • Solicitud de desistimiento. • Simulación de reembolso anticipado.
	Diseño UX	Enlace al diseño UX de Figma
	Diseño UI	Enlace al diseño UI de Figma
	Analítica	Adjunto a los tags de analítica

	Ámbito	Requisito/Checklist
	Literales	Adjunto a los literales en castellano Adjunto a los literales definitivos con las traducciones en todos los idiomas
	Seguridad IT	Adjunto a las requisitos
	Ciberseguridad	Motores de Riesgo Enlace a los requisitos o adjunto
	Big Data	Requisitos log operacional tanto para caso OK como para posibles errores. Estos requisitos tienen que venir definidos por la DAC producto y DAC Canales.
	Testing QA	Afectación a pruebas de regresión Afectación a pruebas de estrés (performance)
	Operacionales	Requisitos específicos de Operaciones-DAC
	Control de Errores	Requisitos en caso de nuevos mensajes de error Cómo crear y gestionar mensajes Enlace a la página de confluence de cómo gestionarlos
	Banners MKT	Requisitos Banners MKT
	Galatea Gamma	Diseño basado en Galatea Gamma
	Puesta en marcha modo pilotaje	Descripción del tipo de pilotaje previsto

	Ámbito	Requisito/Checklist
	Monitorización Sondas OCM	Revisar si los proyectos tienen impacto con alguna operativa que tiene monitorizada la OCM en Producción. Revisar con “5504 - Control de la Operación” si es necesaria la modificación de la Sonda Cómo crear petición En ServiceManager: Inicio > HERRAMIENTAS DE GESTION > Monitorización > Negocio Y seleccionar la opción que se necesite: Alta, baja o modificación de sonda. Tienen que ser sondas de usuario **sintético** (hay otros tipos en HPSM).
	Módulo genérico de errores	Si la funcionalidad ya está implementada, se debe validar si tiene implementado el módulo genérico de errores
	Otros (especificar)	Otros requisitos a tener en cuenta

Para más info, consultar página KickOff Proyectos - CheckList[1]

Definition of Ready (DoR) / Definition of Done (DoD)

	DoR	Responsable
No aplica - Pendiente activación	Presupuesto de análisis o ejecución aprobado	Business Partner

Fecha	Estado	DoD	Responsable
	OK / PTE	Asegurar que el alcance de la Épica ha sido entendida y acordada con otros equipos o unidades impactadas y que sus requisitos han quedado debidamente recogidos en el alcance.	Product Owner
	OK / PTE	Confirmación *Evaluación Preliminar técnica* de los equipos de IT implicados (a través de los DOMs).	DOMs implicados

1 http://confluence.bancsabadell.com/display/SB/KickOff+Proyectos+-+CheckList

Fecha	Estado	DoD	Responsable
	OK / PTE	Entregable de UI/UX que muestren cómo se resuelve en el frontal a nivel de requerimiento así como a nivel de cada uno de los Criterios de Aceptación de forma independiente.	Diseño
	OK / PTE	Estrategia de pilotaje y despliegue definida.	Product Owner
	OK / PTE	Definición del log operacional	Digital Insights
	OK/PTE	Definición de analítica	Analítica
	OK/PTE	Comunicaciones Operativas	Estrategia Digital (Solo particulares) PTE Empresas
	OK/PTE	Universal Links	Estrategia Digital (Solo particulares) PTE Empresas
07/11	**PTE**	**Sign off de producto a los requerimientos funcionales.** **No esta el sign off final porque faltan corregir cosas que estan en los comentarios**	**Product Owner**
	No aplica - Pendiente activación	Plan de pruebas de QA: HPQC de proyecto y pruebas a añadir/ modificar/eliminar en plan de regresión.	QA

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
Tealium	Archivo de etiquetado[2]	
Traducciones	HDEV-15207 - Ree...-VAL)-final.xlsx	05/12: se adjunta documento de traducciones. realizado en base al figma cerrado una vez realizadas las adaptaciones del requerimiento v22.

2 https://halleyconf.bancsabadell.com/download/attachments/180035877/Etiquetado%20reembolso%20anticipado%20amortizacion-v2.0.xlsx?api=v2&modificationDate=1755780635107&version=1

1 US01 - Visualización y selección de condiciones para amortización parcial con reducción de cuota (firma indistinta o conjunta)

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En los canales digitales de BS (Online y Móvil), el cliente puede solicitar una amortización anticipada parcial de **hipotecas o préstamos**. Sin embargo, se necesita mejorar la visualización de condiciones, la comprensión de opciones de amortización y los controles de firma según el tipo de cuenta vinculada, especialmente en productos con firma conjunta. En el caso de hipotecas, además, existen condicionantes específicos (por ejemplo, implicaciones fiscales) que requieren comunicación diferenciada.
Problema a resolver	• El cliente puede tener dudas sobre los conceptos involucrados en la amortización parcial (cuota/plazo). • No se presenta de forma clara la cláusula legal. • El resultado de simulación puede generar confusión sin una presentación estructurada. • No se controla adecuadamente la lógica de firma en cuentas mancomunadas.
Solución propuesta	• Añadir desplegables de contrato, préstamo y condiciones legales. • Incluir iconos de información contextual en campos clave. • Mostrar resultado ADD de la amortización parcial de forma detallada. • Validar tipo de firma de la cuenta vista y condicionar la firma del documento según sea indistinta o conjunta. • En productos hipotecarios, incluir el botón “Aspectos fiscales para préstamos hipotecarios” con información específica.

Objetivos de negocio	• Mejorar la comprensión y transparencia del proceso de amortización. • Reducir errores e incidencias por firma incorrecta o no informada. • Garantizar cumplimiento normativo en préstamos con múltiples titulares.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** Confusión sobre el tipo de reducción seleccionada / Inclusión de íconos informativos y textos de ayuda Firma incompleta en cuentas mancomunadas / Validación de firma y mensajes contextuales Cliente omite condiciones legales importantes / Visualización obligatoria mediante modal y enlaces claros
Fuera de alcance	• Simulación total o cancelaciones completas. • Lógica específica de desistimiento (solo aplica en préstamos al consumo, se gestiona en otra US). • Cancelación registral (flujo independiente).
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[3]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital desde BSO/BSM	amortizar parcialmente mi préstamo o hipoteca reduciendo la cuota y comprender todas las condiciones	asegurarme de tomar una decisión informada y realizar la operación correctamente según el tipo de cuenta y préstamo.

3 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA1

Escenario	Desplegables
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y selecciona la opción “Amortización", **Y** llega a la pantalla de simulación tras haber introducido importe y modalidad, **Cuando** despliega los bloques de contrato, préstamo y condiciones legales, **Entonces** se muestran los datos correspondientes de manera clara y estructurada.
Detalle funcional	• Bloques colapsables por defecto. • Se despliegan con clic sobre el encabezado. • Sección de condiciones legales incluye hipervínculo a la cláusula destacada. Este CA aplica a las siguientes US: US02 (see page 25), US03 (see page 29), US11 (see page 59), US12 (see page 64) y US16 (see page 80).
Pantallas afectadas	Pantallas BSO[4] Pantallas BSM[5]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos o hipotecas.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA2

Escenario	Información contextual sobre opciones de amortización
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y elige iniciar una amortización, **Y** se encuentra en la pantalla de selección donde está el campo “¿Qué quieres hacer con tu préstamo/hipoteca?”, **Cuando** pulsa sobre el icono “i” junto a dicho campo, **Entonces** se muestra un tooltip o modal con la explicación de las opciones disponibles.

4 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
5 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	• Icono “i” junto al label del campo. • Tooltip o modal emergente con contenido estático redactado por Canales/AJ. • Compatible con lectura por pantalla y dispositivos móviles. Este CA aplica a las siguientes US: US02 (see page 25), US03 (see page 29), US11 (see page 59), US12 (see page 64) y US16 (see page 80).
Pantallas afectadas	Pantallas BSO[6] Pantallas BSM[7]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA3

Escenario	Ayuda contextual para tipo de reducción (cuota o plazo)
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo/hipoteca con la opción de clicar Amortización en la parte inferior de la pantalla, **Y** la opción “Reducir la cuota o los plazos” está preseleccionada por defecto, **Cuando** introduce un importe válido en el campo de Importe a amortizar, **Entonces** el sistema recalcula automáticamente y completa las cards de “Reducir cuota” y “Reducir plazo” con los resultados simulados, **Y** habilita el botón “Continuar”.
Detalle funcional	• Tooltip informativo que distingue los dos tipos de reducción. • Se adapta a móviles. • Textos validados por equipo legal. Este CA aplica a las siguientes US: US02 (see page 25), US03 (see page 29), US11 (see page 59), US12 (see page 64) y US16 (see page 80).

6 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
7 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Pantallas afectadas	Pantallas BSO[8] Pantallas BSM[9]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos que permiten amortización anticipada parcial.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA4

Escenario	Visualización de resultado de la simulación para reducción de cuota
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y ha seleccionado “Amortización” con opción “Reducir cuota”, **Y** se encuentra en la pantalla de simulación tras introducir un importe válido, **Cuando** pulsa “Continuar”, **Entonces** se muestra el resultado de la amortización parcial con desglose de reducción en cuota, capital amortizado, intereses y fecha de cargo, con una pantalla final de resumen.
Detalle funcional	• Mostrar importe de reducción en cuota mensual esperada. • Mostrar mensaje sobre intereses diarios hasta ejecución. • Enlace al documento ADD con scroll obligatorio antes de firma. • En BS Móvil: modal adaptado; en BSO: visor completo.
Pantallas afectadas	Pantallas BSO[10] Pantallas BSM[11]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos hipotecarios con reducción de cuota disponible.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA5

8 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
9 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
10 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
11 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Escenario	Validación de importe máximo (capital pendiente)
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y ha seleccionado "Amortización" (parcial, no en total) con opción "Reducir cuota", **Y** se encuentra en la pantalla de simulación tras introducir un importe válido, **Cuando** introduce un importe superior al capital pendiente, **Entonces** se muestra un mensaje de error bloqueante indicando que el importe no puede ser mayor al capital pendiente.

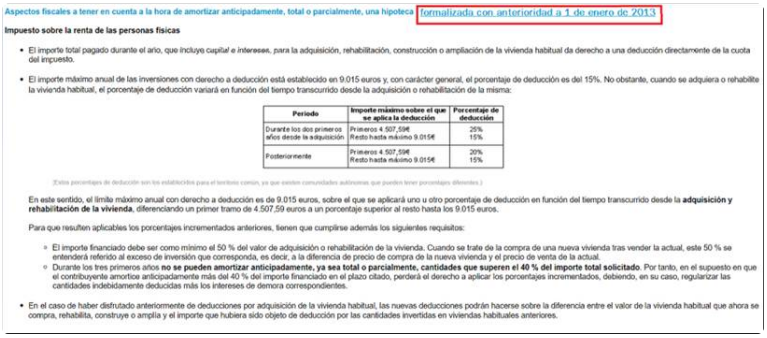
Detalle funcional	• Validación automática contra el capital pendiente obtenido de SIBIS.
	• Si el importe introducido > capital pendiente:
	  • Mostrar mensaje: "El importe debe ser inferior a tu capital pendiente (XXXXX €)."
	  • No se debe continuar con el flujo.
	• El campo de importe debe quedar habilitado para edición, sin borrar automáticamente el valor introducido.
	Este CA aplica a la US02 (see page 25).

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[12]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos con amortización anticipada parcial activa.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA6

Escenario	Visualización de información fiscal relacionada con la amortización
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su hipoteca y selecciona la opción "Amortización", **Y** se encuentra en la pantalla de simulación, **Cuando** pulsa sobre el enlace o botón "Aspectos fiscales para préstamos hipotecarios", **Entonces** se muestra un modal con contenido informativo validado por el área fiscal.

12 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	• Botón textual “Ver condiciones legales”. • El botón debe estar ubicado en la pantalla de simulación, antes del botón “Ver resumen”. • Al hacer clic, se abre un modal con contenido estático: • Impuesto sobre la renta de las personas físicas. • El modal debe ser responsive y permitir scroll si hay mucho contenido. • Incluir un aspa en parte superior derecha para cerrarlo, y en la parte inferior del modal tiene un CTA sticky para finalizar "Entendido".  Este CA aplica a las siguientes US: US02 (see page 25), US03 (see page 29), US07 (see page 45), US08 (see page 48), US11 (see page 59), US12 (see page 64) y US15 (see page 80).
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[13]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos sujetas a posibles implicaciones fiscales.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA7

Escenario	Pantalla de resumen
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por **cuota** o **plazo**, o **total**), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** se accede a la **pantalla de resumen**, **Entonces** se muestra un **desglose completo** de la operación.

13 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	• Nueva cuota de amortización.
	• Nuevo capital pendiente.
	• Concepto.
	• Cuenta de cargo.
	• Importe a amortizar.
	• Intereses asociados a la amortización.
	• Comisión de la operación.
	• Cargo total.
	• Tu nueva situación:
	  • Nuevo capital pendiente.
	  • Nuevos intereses pendientes.
	  • Nuevo importe pendiente (capital + intereses).
	Texto: "*Ten en cuenta que si tu préstamo es variable, los intereses pueden cambiar en el futuro*".
	Botón: "Amortizar [cantidad a amortizar]".
	Este CA aplica a las US02 (see page 25) y US03 (see page 29).

Pantallas afectadas	Pantallas BSO[14] Pantallas BSM[15]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA8

Escenario	Pantalla de ADD
CA	**Dado** que el cliente ha accedido a la pantalla de resumen de una solicitud de amortización, **Y** el sistema debe mostrar el documento legal correspondiente (ADD), **Cuando** el cliente entra en el visor del ADD, **Entonces** el sistema carga el documento completo en formato lectura, **Y** requiere que el cliente haga *scroll down* hasta el final del documento de manera obligatoria, **Y** solo cuando haya alcanzado el final del documento, se habilita la casilla de aceptación para avanzar a la fase de firma.

14 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
15 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	Asegurar que el cliente **lea** el documento ADD antes de aceptar, habilitando la aceptación **solo** tras haber realizado *scroll down* hasta el final. • Al acceder al visor, se muestra el documento **ADD** en modo lectura. • Mientras no se haya hecho *scroll* hasta el final del documento, **no se habilitan** los controles de aceptación. • Al alcanzar el final del documento, se **habilita** la casilla de **aceptación de lectura** del ADD. Este CA aplica a las US02 (see page 25) y US03 (see page 29).
Pantallas afectadas	Pantallas BSO[16] Pantallas BSM[17]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

Criterios de Aceptación (CAs) → US1_CA9

Escenario	Requerimiento de múltiples firmas en préstamos con cuenta conjunta
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y selecciona “Amortización”, **Y** la cuenta vinculada tiene firma mancomunada, **Cuando** se genera el caso de firma tras la simulación, **Entonces** se requiere que todos los titulares firmen el documento para ejecutar la operación, mostrándose el mensaje correspondiente.

16 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
17 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	• Validación de tipo de firma desde SIBIS (INDISTINTA o CONJUNTA). • Mostrar mensaje de advertencia al cliente. • Generación del caso de firma único, pero bloqueado hasta que todos los titulares firmen. • Mostrar leyenda informativa en el visor ADD indicando cuántas firmas faltan. • En caso de firma indistinta, sigue el mismo flujo de pantallas que una cuenta unititular sin la necesidad de firma de los demás titulares. Este CA aplica a las US02 (see page 25) y US03 (see page 29).
Pantallas afectadas	Pantallas BSO[18] Pantallas BSM[19]
Perfilado de usuarios	Clientes con cuentas mancomunadas o de firma conjunta.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

18 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
19 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

2 US02 - Amortización parcial con reducción de plazo: visualización de condiciones, simulación y control de firma

Versión 1.0

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Los clientes de Banco Sabadell pueden realizar amortizaciones anticipadas parciales online desde BSOnline y BSMóvil. Cuando eligen reducir el **plazo** del préstamo en lugar de la cuota, el sistema realiza la simulación, genera un documento y, si todo es correcto, permite ejecutar la operación con la firma del cliente. En préstamos con **firma indistinta**, sólo es necesaria la firma del titular que opera.
Problema a resolver	La operativa actual debe adaptarse al nuevo flujo P4 asegurando que: • Se calcule correctamente la nueva fecha de vencimiento. • Se valide el tipo de cuenta vinculada (firma indistinta vs. mancomunada). • Se muestre la información fiscal y legal antes de la firma. • El cliente pueda firmar digitalmente el documento generado desde el visor ADD.
Solución propuesta	• Permitir al cliente elegir “reducir plazo” como opción de amortización parcial. • Mostrar la simulación con la nueva fecha estimada de vencimiento. • Incluir el documento legal obligatorio, accesible desde el visor ADD. • Validar el tipo de cuenta y determinar si basta una firma o se requieren varias. • Conservar trazabilidad del proceso en log operacional.

<table>
<tr><td>Objetivos de negocio</td><td><ul><li>Cumplimiento normativo (LCCI y Ley 16/2011).</li><li>Facilitar la amortización anticipada de forma guiada y segura.</li><li>Reducir errores en la ejecución y firma de operaciones.</li><li>Mejorar la experiencia digital en hipotecas.</li></ul></td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td><table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>El cliente no entiende la diferencia entre reducir cuota y plazo</td><td>Inclusión de textos de ayuda mediante iconos informativos</td></tr>
<tr><td>Simulación incorrecta de nueva fecha de vencimiento</td><td>Validación de reglas en backend (SIBIS)</td></tr>
<tr><td>Firma incompleta en casos mancomunados</td><td>Validación previa del tipo de cuenta + mensajes bloqueantes</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td><ul><li>Cancelaciones totales de préstamo.</li><li>Gestión manual u operaciones no automáticas.</li><li>Validaciones de desistimiento (ya cubiertas en US dedicada).</li></ul></td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[20]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital con hipoteca en BSM/BSO	amortizar parcialmente mi préstamo para reducir el plazo	finalizar antes el pago del préstamo sin cambiar la cuota mensual.

Criterios de Aceptación (CAs) → US2_CA1

20 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349348&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Escenario	Visualización de simulación de amortización parcial con reducción de plazo
CA	**Dado** que el cliente ha introducido un importe de amortización parcial, **Y** ha seleccionado la opción “Reducir plazo”, **Cuando** pulsa “Ver resumen”, **Entonces** se muestra la pantalla de detalle que incluye: • Nueva fecha estimada de vencimiento. • Capital amortizado. • Intereses generados hasta ejecución.

Detalle funcional	• Mostrar:
	  • Nuevo número de cuotas pendientes.
	  • Nueva fecha de vencimiento del préstamo.
	  • Concepto.
	  • Cuenta de cargo.
	  • Importe a amortizar.
	  • Intereses asociados a la amortización.
	  • Comisión de la operación.
	  • Cargo total.
	  • Tu nueva situación:
	  • Nuevo capital pendiente.
	  • Nuevos intereses pendientes.
	  • Nuevo importe pendiente (capital + intereses).
	Texto: "*Ten en cuenta que si tu préstamo es variable, los intereses pueden cambiar en el futuro*".
	Botón: "Amortizar".

Pantallas afectadas	Pantalla del Figma que refleja el CA[21]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas vigentes, en condiciones de amortización anticipada parcial.

Documentación adicional

21 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349348&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Título	Adjunto	Comentarios
...		

3 US03 - Amortización total online: visualización de resultado, firma digital y cancelación registral (firma indistinta o conjunta)

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, los clientes de **BSOnline** y **BSMóvil** pueden realizar una **amortización anticipada parcial** de su préstamo/hipoteca desde el canal digital. En esta operativa: • El cliente introduce el importe y selecciona la modalidad (reducir plazo o reducir cuota). • El sistema devuelve una simulación con el detalle de capital amortizado, nueva fecha o nueva cuota, e intereses hasta la fecha de ejecución. • **No se firma ningún documento en el canal digital.**
Problema a resolver	Garantizar que el proceso de amortización total: • Muestra correctamente todos los importes involucrados. • Presenta al cliente el documento obligatorio con todos los detalles contractuales. • Gestiona correctamente la firma múltiple en cuentas conjuntas. • Incluye la opción de iniciar la cancelación registral si aplica.
Solución propuesta	• Mostrar el resultado completo de la simulación de amortización total. • Permitir al cliente acceder al visor del documento obligatorio. • Requerir firma múltiple si la cuenta asociada es mancomunada. • Una vez ejecutada la AA total, únicamente en caso de hipoteca, ofrecer al cliente la opción de iniciar la **cancelación registral**, conservando el flujo de Legacy.
Objetivos de negocio	• Cumplimiento normativo LCCI y Ley 16/2011. • Adaptación a los flujos migrados con toda la funcionalidad requerida. • Garantizar la firma válida en función del tipo de cuenta. • Mejora de experiencia digital en operaciones de cancelación total.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Cliente desconoce que aún debe cancelar registralmente</td><td>Incluir mensaje y botón con redirección a “Hazlo aquí”</td></tr>
<tr><td>Firma incompleta en cuenta conjunta</td><td>Control estricto de tipo de firma vía SIBIS</td></tr>
<tr><td>Falta de claridad en costes totales</td><td>Simulación detallada y documento con desglose completo</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>• Procesos manuales iniciados desde oficina.
• Casos especiales como préstamos promotor o convenios.
• Desistimiento (tratado en otras US).</td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[22]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital con préstamo o hipoteca	cancelar totalmente mi préstamo de forma online	finalizar mi deuda y cerrar la operación sin acudir a oficina.

Criterios de Aceptación (CAs) → US3_CA1

Escenario	Visualización completa del resultado de amortización total

22 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349758&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el cliente ha solicitado una cancelación total, **Y** ha introducido un importe válido (total del capital pendiente), **Cuando** pulsa “Ver resumen”, **Entonces** se muestra la pantalla con el desglose completo de la operación, incluyendo: • Capital pendiente. • Intereses asociados. • Comisiones aplicables. **Y** se da acceso al documento legal a firmar, con scroll obligatorio, y seleccionar "He leído y entendido" o "Salir y hacerlo más tarde". Si procede a la cancelación registral (US de Cancelación Registral Online (see page 53)), procederá a la pantalla de Clave de Firma Digital y completarse la amortización total de la hipoteca.
Detalle funcional	El sistema muestra al ver un resumen de la amortización total: • Concepto. • Cuenta de cargo. • Importe a amortizar. • Intereses asociados a la amortización. • Comisión de la operación. • Total a pagar o amortizar. Botón: "Cancelar [hipoteca]".
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[23] Pantallas BSO[24]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos o hipotecas y cuentas mancomunadas o indistintas.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

23 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349758&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
24 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360857&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

4 US04 - Cancelación voluntaria de solicitud de amortización antes de firma: cierre vía aspa y reinicio del proceso

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En los flujos de amortización (ya sea para reducir cuota o plazo), una vez el cliente visualiza la simulación, no existe actualmente una experiencia guiada clara para la cancelación voluntaria por parte del usuario.
Problema a resolver	Debe contemplarse la posibilidad de que el cliente cancele voluntariamente el proceso antes de firmar, asegurando: • Que se le informe de las consecuencias de su cancelación. • Que no se guarden datos parciales ni casos de firma no confirmados. • Que en caso de reinicio, se comience desde cero.

Solución propuesta	• Incluir un aspa visible en la parte superior del simulador.
	• Al pulsar Cancelar en el resumen o durante la simulación, lanzar una **modal de confirmación**:
	  • Mensaje: *"¿Quieres descartar esta simulación? No te preocupes, puedes simular tantas amortizaciones como necesites. Cuando tengas todo listo, continúa con la amortización total para dejar tu hipoteca pagada."*
	  • Botones: **Continuar y amortizar ahora** / **Descartar y salir.**
	• Si el cliente reintenta la simulación, comenzará desde cero.

Objetivos de negocio	• Mejorar la experiencia de usuario permitiendo abandonar voluntariamente la solicitud. • Garantizar coherencia del sistema: no deben quedar casos de firma pendientes innecesarios. • Asegurar consistencia funcional en flujos migrados.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** El cliente piensa que puede reanudar luego el proceso donde lo dejó / Modal clara: “No se guardarán los datos” Se queda un caso de firma pendiente sin seguimiento / No generar caso hasta confirmar firma El usuario cierra accidentalmente / Modal de doble confirmación obligatoria
Fuera de alcance	• Cancelación de solicitudes ya firmadas o ejecutadas. • Persistencia temporal de borradores o simulaciones.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[25]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital BSOnline o BSMóvil	poder cancelar voluntariamente una solicitud de amortización antes de firmarla	evitar completar una operación que ya no deseo realizar, sin dejar información guardada.

Criterios de Aceptación (CAs) → US4_CA1

Escenario	Abandono del proceso de amortización parcial o total antes de la firma

25 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348615&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el cliente ha iniciado una solicitud de amortización, **Y** ha accedido a la **pantalla de Resumen previo a la firma o durante la simulación**, **Cuando** pulsa el aspa de cierre o intenta salir de la pantalla, **Entonces** se muestra una modal de confirmación, **Y** si el cliente confirma, se cancela el proceso y se vuelve a la pantalla inicial, sin guardar datos.

Detalle funcional	• En pantalla de Resumen previo a la firma:
	  • Mostrar aspa fija en la esquina superior derecha.
	• Al pulsar:
	  • Mostrar modal con el mensaje: *"¿Quieres descartar esta simulación? No te preocupes, puedes simular tantas amortizaciones como necesites. Cuando tengas todo listo, continúa con la amortización total para ver cómo se reduce tu hipoteca."*
	• Botones: **Continuar y amortizar ahora** / **Descartar y salir.**
	• No se debe generar el caso de firma si no se confirma.
	• No guardar ningún dato parcial en sistema.
	• Si el cliente reintenta el proceso, debe introducir nuevamente los datos.

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[26] Pantallas BSO[27]
Perfilado de usuarios	Clientes en proceso de amortización parcial (cuota o plazo), con posibilidad de cancelar antes de firmar.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

26 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348615&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
27 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360571&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

5 US05 - Amortización parcial o total: solicitud pendiente de firma con recordatorio y caducidad diaria

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Cuando un cliente realiza una **simulación de amortización anticipada total**, el sistema genera el documento informativo exigido por ley **solo para consulta** (no se solicita firma digital en el canal). Si el usuario abandona el proceso, **no existe** un recordatorio automático de la **caducidad** del documento ni un mecanismo que **elimine la solicitud pendiente** tras expirar su validez. La **cancelación registral** asociada debe gestionarse **en oficina**.
Problema a resolver	• El cliente puede abandonar el proceso antes de firmar, olvidando completar la operación. • La firma debe coincidir con los términos exactos generados en el documento, cuya validez expira el mismo día. • No debe persistir en su perfil una operación ya inválida. • Se requiere enviar un aviso que incentive la firma antes de la expiración.

<table>
<tr><td>Solución propuesta</td><td>
<ul>
<li>Si el cliente pulsa “Salir” tras visualizar el documento de amortización (sin haberlo firmado),
<ul>
<li>Se genera una tarea programada para enviar un recordatorio inmediato (push o SMS).</li>
<li>El mensaje debe recordar que la documentación solo es válida hasta las 23:59 del mismo día.</li>
</ul></li>
<li>Si no se firma antes de esa hora:
<ul>
<li>El caso de firma caduca automáticamente.</li>
<li>La solicitud desaparece de su perfil.</li>
<li>No se podrá retomar y deberá iniciar el proceso desde el principio.</li>
</ul></li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Objetivos de negocio</td><td>
<ul>
<li>Aumentar la tasa de operaciones completadas tras simulación.</li>
<li>Prevenir operaciones ejecutadas con documentación caducada.</li>
<li>Reducir incidencias por inconsistencias en las condiciones firmadas.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>El cliente no percibe la urgencia de la firma</td><td>Envío de notificación inmediata y mensaje claro</td></tr>
<tr><td>Persisten solicitudes inválidas en su perfil</td><td>Lógica de eliminación automática al expirar el documento</td></tr>
<tr><td>Firma fuera de plazo y ejecución errónea</td><td>Control de vigencia del documento antes de ejecutar la AA</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>
<ul>
<li>Recordatorios recurrentes o personalizables.</li>
<li>Amortizaciones no iniciadas desde el canal digital.</li>
<li>Reenvío de documentación para firma posterior a la expiración.</li>
</ul>
</td></tr>
</table>

Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[28]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital que ha realizado una simulación de amortización parcial o total	recibir un recordatorio si abandono el proceso antes de firmar	poder completarlo antes de que expire y evitar perder la oportunidad de ejecutar la operación.

Criterios de Aceptación (CAs) → US5_CA1

Escenario	Recordatorio inmediato al cliente y caducidad de solicitud no firmada
CA	**Dado** que el cliente ha realizado una simulación de amortización parcial o total, **Y** ha accedido al visor del documento ADD, **Y** pulsa el botón “Salir” antes de firmarlo, **Cuando** se abandona el flujo, **Entonces** se envía un mensaje inmediato vía push o SMS (a través del mismo mecanismo estándar de Firma, no un desarrollo nuevo), **Y** si el cliente no firma antes de las 23:59 del mismo día, **Entonces** la solicitud desaparece automáticamente de su perfil.

28 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348304&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Detalle funcional	• En visor ADD, botón visible **"Salir"** (además del aspa).
	• Al pulsar "Salir":
	  • El sistema registra que el cliente ha visualizado el documento pero no ha firmado.
	  • Se envía un **mensaje push o SMS estándar de Firma** con el texto: "Recuerda firmar tu solicitud de amortización antes de las 23:59 de hoy. Si no lo haces, deberás iniciar una nueva solicitud."
	• Lógica de expiración:
	  • La solicitud se marca como **caducada** a las **23:59:59**.
	  • Desaparece de la vista del cliente (no visible en ADD ni en el perfil).
	  • No se permite retomar; debe iniciar una nueva simulación.
	• El canal se selecciona según la configuración del cliente:
	  • Si tiene app con notificaciones activas, se prioriza **push**.
	  • En otro caso, se envía **SMS**.
	• El mensaje y canal (push o SMS) se definen según configuración de contacto del cliente (si tiene app con notificaciones activadas, se prioriza push).

Pantallas afectadas	Pantallas BSO[29] Pantallas BSM[30]
Perfilado de usuarios	Clientes con amortización anticipada simulada y documento generado, pendiente de firma.

Criterios de Aceptación (CAs) → US5_CA2

Escenario	Abandono de la app sin firmar el documento de amortización

29 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360842&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
30 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348304&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

CA	**Dado** que el cliente ha realizado una simulación de amortización anticipada (parcial o total), **Y** ha accedido al visor del documento ADD y cierra la aplicación o la sesión sin haber firmado, **Cuando** abandona el canal sin completar la firma, **Entonces** el sistema registra que el documento fue visualizado pero no firmado, **Y** se envía de forma inmediata un recordatorio vía push o SMS (usando el mecanismo estándar de Firma) y si no se firma antes de las 23:59 del mismo día, **Entonces** la solicitud se marca como caducada desaparece automáticamente del perfil del cliente.

Detalle funcional	• El abandono puede producirse por:
	  • Cierre de sesión.
	  • Cierre de la app.
	  • Expiración de sesión por inactividad.
	• En cualquiera de los casos:
	  • El sistema marca la solicitud como **pendiente de firma**.
	  • Se envía un recordatorio inmediato con el texto: “Recuerda firmar tu solicitud de amortización antes de las 23:59 de hoy. Si no lo haces, deberás iniciar una nueva solicitud.”
	  • La solicitud caduca automáticamente a las **23:59:59** si no se ha firmado.
	  • El caso caducado desaparece del perfil digital del cliente y no puede retomarse; requiere iniciar nueva simulación.
	• La selección del canal de notificación sigue la configuración del cliente (prioridad push si la app tiene notificaciones activadas, en otro caso SMS).

Pantallas afectadas	Pantallas BSO[31] Pantallas BSM[32]
Perfilado de usuarios	Clientes con amortización anticipada simulada y documento generado, pendiente de firma.

31 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360842&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
32 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348304&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

6 US06 - Amortización parcial o total: bloqueo de nuevas solicitudes si existe una firma pendiente (incluye cuentas mancomunadas)

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, un cliente que deja pendiente de firma una solicitud de amortización parcial o total puede iniciar una nueva sin que el sistema le avise o lo bloquee. Esto puede generar duplicidades, conflictos de firma y problemas de ejecución. En cambio, en la contratación de préstamos es posible tener varias firmas pendientes, pero en amortización anticipada no se debe permitir más de una.
Problema a resolver	• Evitar que existan múltiples solicitudes abiertas con firma pendiente sobre el mismo préstamo. • Garantizar que el cliente finalice o cancele la solicitud anterior antes de iniciar una nueva. • Asegurar que en cuentas **mancomunadas**, todos los titulares vean el mensaje de bloqueo si hay una solicitud en curso.
Solución propuesta	• Antes de iniciar una nueva simulación, el sistema debe consultar si existe un **caso de firma activo y no firmado** para ese préstamo. • Si lo hay, se **bloquea el inicio** de la nueva solicitud y se muestra un mensaje explicativo. • El cliente podrá iniciar una nueva solicitud solo si cancela previamente el caso de firma pendiente. • En cuentas conjuntas, el mensaje debe mostrarse a **todos los titulares** al intentar nuevas solicitudes sobre ese préstamo.

Objetivos de negocio	• Prevenir errores de ejecución y duplicidades. • Garantizar un proceso secuencial claro en amortización anticipada. • Adaptar el comportamiento del nuevo sistema a la lógica Legacy.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** El cliente desconoce por qué no puede iniciar una nueva solicitud / Mensaje informativo claro con instrucciones para cancelar Confusión respecto a la diferencia con la contratación de préstamos / Incluir leyenda explicativa si aplica Un titular intenta una segunda solicitud mientras otro tiene una firma pendiente / Validación cruzada por préstamo y mensaje a todos los titulares
Fuera de alcance	• Casos en los que no se haya llegado a generar documento (por ejemplo, rechazo previo). • Gestión de múltiples firmas simultáneas como en contratación de préstamos.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[33]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital de BSO/BSM	ser informado si ya tengo una solicitud de amortización pendiente de firma	evitar duplicidades y saber que debo completar o cancelar la anterior para iniciar una nueva.

Criterios de Aceptación (CAs) → US6_CA1

33 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348594&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Escenario	Imposibilidad de iniciar una nueva amortización total o parcial si hay una solicitud pendiente
CA	**Dado** que el cliente ha realizado una amortización total o parcial y ha generado un documento ADD, **Y** posteriormente accede de nuevo al flujo para iniciar otra simulación, **Cuando** se valida el préstamo, **Entonces** se bloquea el inicio y se muestra un mensaje indicando que ya existe una solicitud pendiente.

Detalle funcional	• Al acceder a “Préstamos e hipotecas”, se hace una llamada a backend/SIBIS para verificar si hay una solicitud pendiente.
	• Si la hay:
	  • Se muestra mensaje: *“Parece que ya tienes una amortización en curso. Para completar esta amortización, es necesario que canceles la que tienes pendiente. Puedes hacerlo desde tu Documentación Digital.”*
	  • No se permite acceder a la siguiente pantalla.
	  • Botón habilitado: "Entendido" o "Ir a Posición Global".

Pantallas afectadas	Pantallas BSM Pantallas BSO
Perfilado de usuarios	Clientes con una solicitud de amortización pendiente (firma no finalizada).

Criterios de Aceptación (CAs) → US6_CA2

Escenario	Bloqueo de nueva solicitud por parte de otro titular con firma pendiente
CA	**Dado** que un titular ha generado una solicitud de amortización anticipada (cuota, plazo o total), **Y** la cuenta vinculada es mancomunada, **Cuando** otro titular intenta iniciar una nueva solicitud sobre el mismo préstamo, **Entonces** el sistema debe mostrar el mismo mensaje de bloqueo, **Y** debe impedir que cualquier titular inicie una nueva simulación hasta que la anterior haya sido firmada o cancelada.

Detalle funcional	• El control se hace por número de préstamo, no por NIF individual.
	• Si cualquier titular del préstamo accede y hay una amortización pendiente:
	  • Se muestra mensaje: *"Parece que ya tienes una amortización en curso. Para completar esta amortización, es necesario que canceles la que tienes pendiente. Puedes hacerlo desde tu Documentación Digital."*
	  • No se permite acceder a la siguiente pantalla.
	  • Botón habilitado: "Entendido" o "Ir a Posición Global".
	• El botón de simulación se desactiva.

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[34] Pantallas BSO[35]
Perfilado de usuarios	Todos los titulares de una cuenta mancomunada vinculada a un préstamo con una solicitud pendiente.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

34 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349001&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
35 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360481&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

7 US07 - Amortización parcial: validación de saldo insuficiente tras simulación y bloqueo de avance al resumen

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, en el proceso de amortización parcial (cuota o plazo), no se valida de forma visible si el usuario tiene saldo suficiente para ejecutar la operación antes de que acceda a la pantalla de resumen. Esto puede provocar que simule con éxito una operación que luego no podrá ejecutar, generando confusión y abandono.
Problema a resolver	• El cliente puede introducir un importe que no puede cubrir con el saldo actual. • Si accede a la pantalla de firma sin capacidad real de pago, puede frustrarse o generar incidencias. • Es necesario permitirle simular, pero bloquear el avance al resumen si no tiene fondos suficientes (incluyendo intereses y comisiones).

Solución propuesta	• **Permitir la simulación** aunque el cliente no tenga saldo suficiente en ese momento.
	• **Al pulsar "Amortización"** (antes de la simulación), ejecutar las validaciones/controles, incluyendo **validación de saldo** sobre la cuenta vinculada ejecutada anteriormente a la simulación.
	• **Si el saldo es insuficiente,** cuando introduce el importe a amortizar:
	  • Mostrar un mensaje claro.
	  • **Bloquear** el paso a posteriores pantallas.
	  • Indicar que podrá **volver más tarde** cuando disponga de fondos suficientes.

Objetivos de negocio	• Reducir frustraciones y abandonos por errores en la fase de firma. • Evitar ejecuciones fallidas por fondos insuficientes. • Mantener una experiencia de usuario coherente y guiada.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** El cliente se confunde al poder simular pero no avanzar — Mensaje informativo claro y contextual Cambios de saldo entre simulación y ejecución — Validación justo antes del botón “Amortizar” Incidencias por cargos rechazados — No se permite llegar al resumen si no hay fondos disponibles
Fuera de alcance	• Bloqueo de simulación por saldo insuficiente. • Gestión de pre-bloqueos o reservas de saldo.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[36]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital de BSO/BSM	poder simular una amortización aunque no tenga saldo en ese momento	visualizar las condiciones, pero sin avanzar si no puedo cubrir el importe total.

Criterios de Aceptación (CAs) → US7_CA1

Escenario	Bloqueo del paso a resumen si el cliente no tiene saldo suficiente para cubrir la amortización

36 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348915&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el cliente busca simular una amortización parcial (cuota o plazo), **Cuando** el importe introducido es superior al saldo disponible en su cuenta (incluyendo intereses y comisiones), **Entonces** se bloquea el acceso al resumen y se muestra un mensaje informativo de fondos insuficientes.

Detalle funcional	• La simulación no se bloquea por falta de saldo, pero sí el flujo de pantallas posteriores.
	• El cálculo de saldo disponible se hace al entrar a la pantalla de simulación.
	• Si el saldo < importe total a cargar (capital + comisiones + intereses):
	  • Se muestra un mensaje: *"Asegúrate de tener saldo suficiente en cuenta. El importe total de amortización es [importe a amortizar del principal] con comisiones e intereses ([importe]€ de capital + X€ de comisiones e intereses)."*
	  • El botón de avance a la firma queda deshabilitado.
	• No se genera el documento ADD.
	• El sistema no guarda datos de esta simulación.

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[37] Pantallas BSO[38]
Perfilado de usuarios	• Clientes con hipotecas con amortización parcial disponible con saldo insuficiente en cuenta vinculada.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

37 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348594&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
38 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-361217&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

8 US08 - Advertencia legal de desistimiento al simular amortización total de préstamo dentro del plazo legal (14 días)

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, el sistema permite simular la amortización total de un préstamo incluso si este se encuentra dentro del plazo legal de desistimiento (14 días desde la firma del último titular). Esto genera fricción, ya que: • El cliente tiene derecho a ejercer la cancelación gratuita del contrato sin necesidad de amortizar. • Al realizar la operativa de cancelación anticipada, no sólo no se abonan las comisiones cobradas en la apertura, sino que además se cargan las comisiones por cancelación que correspondan, así como los intereses devengados hasta la fecha de cancelación.
Problema a resolver	• El cliente puede no ser consciente de que aún está en plazo de desistimiento. • Iniciar una amortización total en este periodo es redundante y puede generar confusión. • Se necesita una validación automática que detecte si el préstamo está en periodo de desistimiento y lo informe debidamente.

<table>
<tr><td>Solución propuesta</td><td>
<ul>
<li>Detectar si el préstamo está en plazo de desistimiento (14 días naturales desde la fecha de firma del último titular).</li>
<li>Aplicar control únicamente a préstamos (excluir hipotecas).</li>
<li>Al intentar iniciar la simulación de amortización total:
<ul>
<li>Mostrar una modal informativa explicando el derecho de desistimiento y el procedimiento a seguir.</li>
<li>Bloquear el acceso a la simulación.</li>
<li>Al cerrar la modal, el cliente es redirigido a la pantalla inicial del flujo.</li>
</ul></li>
<li>Integración adaptada al rediseño en Proteo 4.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Objetivos de negocio</td><td>
<ul>
<li>Asegurar cumplimiento normativo con la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo.</li>
<li>Mejorar la experiencia de usuario, informándole claramente de su derecho.</li>
<li>Evitar que el cliente genere solicitudes innecesarias o duplicadas que luego deba anular si ejerce el desistimiento.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>El usuario no entiende la diferencia entre desistimiento y amortización</td><td>Modal con lenguaje claro y validado por Canales</td></tr>
<tr><td>Intenta forzar el flujo varias veces</td><td>Bloqueo por backend persistente</td></tr>
<tr><td>Aplica a una hipoteca por error</td><td>Validación explícita de tipo de contrato: solo préstamos</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Fuera de alcance	• La **gestión del ejercicio del desistimiento** (flujo externo a esta US).
	• Hipotecas.
	• Préstamos ya vencidos o firmados hace más de 14 días.
	• Clientes Empresa, tanto en BSO como en BSM.
	• En clientes particulares, quedan fuera los siguientes casos:
	  • Usuario particular LCCI (Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario) con préstamo LCCI.
	  • Usuario particular no LCCI con préstamo **no** incluido en la Ley 16/2011.
	  • Usuario particular no LCCI con préstamo incluido en la Ley 16/2011 si:
	  • Han pasado más de 14 días desde la firma.
	  • El importe del préstamo es superior a 75.000 €.
	• Amortizaciones parciales.

Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[39]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital con un préstamo recientemente contratado	ser informado si aún estoy en el plazo de desistimiento	poder ejercer mi derecho sin necesidad de realizar una amortización total innecesaria.

Criterios de Aceptación (CAs) → US8_CA1

Escenario	Advertencia de desistimiento legal antes de simular amortización total

39 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349700&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** un cliente particular NO LCCI, con un préstamo incluido en la Ley 16/2011 **Y** el contrato se encuentra dentro del periodo de desistimiento de 14 días y el importe es ≤ 75.000 €, **Cuando** el cliente pulsa *"Pagar el total pendiente"*, **Entonces** se bloquea el flujo y se muestra una **modal informativa** sobre el derecho de desistimiento y llamar al Banc Sabadell o pedir cita en la oficina.

Detalle funcional	• Al seleccionar el préstamo, se valida:
	  • Tipo de producto = préstamo.
	  • Fecha actual ≤ fecha de firma + 14 días naturales.
	• Si se cumplen ambas condiciones:
	  • No se genera la simulación.
	  • Se lanza una **modal informativa** con el texto: "Este préstamo se encuentra dentro del plazo legal de desistimiento (14 días desde la firma). Puedes ejercer tu derecho de cancelación sin necesidad de realizar una amortización anticipada. Si deseas más información, contacta con tu oficina o entra en el apartado de desistimiento."
	  • La modal incluye:
	  • Botón de cierre (*"Volver"*).
	  • Opcional: enlace a más información.
	  • Al cerrar la modal, el cliente vuelve a la **pantalla inicial del simulador**.
	• Se registra esta acción en el **log operacional**.
	• Comportamiento integrado en el rediseño de **Proteo 4**.

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[40] Pantallas BSO[41] Versiones rediseñadas en Proteo 4
Perfilado de usuarios	Clientes BSOnline y BSMóvil con préstamos firmados hace menos de 14 días naturales.

40 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348915&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
41 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-361217&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

9 US09 - Solicitud digital de cancelación registral del préstamo mediante formulario online en canales BSO/BSM

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En la actualidad, la cancelación registral de un préstamo puede solicitarse en formato presencial u online. Se trata de mantener la funcionalidad.
Problema a resolver	• Ausencia de un flujo digital que permita iniciar la cancelación registral. • Necesidad de facilitar el acceso a este trámite desde la ficha de préstamo. • Mejorar la experiencia del cliente mediante un canal online guiado.

Solución propuesta	• Incluir un enlace “Hazlo aquí” en la ficha que redirige al formulario de solicitud de cancelación registral.
	• El formulario incluirá:
	  • Textos informativos sobre el proceso, condiciones y tratamiento de datos personales.
	  • Campos a cumplimentar por el cliente:
	  • Nombre
	  • Apellidos
	  • Tipo de identificación
	  • Número de identificación
	  • Teléfono móvil
	  • Horario de contacto
	  • Correo electrónico
	  • Número de contrato del préstamo
	  • Capital inicial
	  • Nombre comercial del préstamo
	• Al pulsar “Solicitar ahora”, la solicitud se envía automáticamente al correo eulises@eulises.net (see page 53) para su tratamiento manual.

Objetivos de negocio	• Reducir trámites presenciales y tiempos de atención. • Aumentar la autonomía del cliente para gestionar su préstamo. • Modernizar procesos post-amortización de préstamos.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** Datos incompletos o erróneos enviados por el cliente / Validaciones obligatorias en los campos del formulario Saturación del canal de correo de gestión / Revisión de la capacidad del equipo receptor y filtros de priorización Ausencia de confirmación para el cliente / Opcional: añadir mensaje de confirmación o email de acuse de recibo

Fuera de alcance	• Gestión automatizada de la cancelación registral (fuera de esta US). • Envío de documentación oficial al cliente (se realizará por el equipo gestor). • Procesos para cancelación registral de hipotecas (solo aplica a préstamos).
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[42]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente digital con un préstamo ya amortizado	solicitar la cancelación registral del préstamo de forma online	evitar trámites presenciales y acelerar el proceso de cierre registral.

Criterios de Aceptación (CAs) → US9_CA1

Escenario	Solicitud online de cancelación registral enviada a equipo gestor tras completar formulario
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo desde BSOnline o BSMóvil, **Y** pulsa el enlace “Hazlo aquí” relacionado con la cancelación registral, **Cuando** completa el formulario con sus datos y pulsa “Solicitar ahora”, **Entonces** la solicitud se envía automáticamente al correo eulises@eulises.net (see page 53) para su gestión, **Y** se muestra un mensaje de confirmación de envío al usuario.

42 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54896&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Detalle funcional	• Una vez amortizado al completo, se muestra el siguiente mensaje: *"Has completado la amortización total de tu hipoteca. Con el dinero que has aportado, has amortizado tu hipoteca totalmente. Esto significa que has terminado de pagar la deuda y no tienes pagos pendientes. ¿Desea realizar la cancelación registral de su préstamo con el Banco? Hazlo Aquí"*
	• El formulario incluye validaciones obligatorias para los campos de contacto e identificación.
	• Los campos vienen completados por default y se permite modificar los campos antes del envío.
	• Al enviar el formulario:
	  • Se muestra un texto informativo adicional: *"La solicitud se ha recibido correctamente. A continuación le mostramos los datos que nos ha facilitado. Para cualquier duda o consulta puede contactar con nuestro servicio de atención telefónica."*
	  • Se construye un correo automático con los datos completados.
	  • Se envía a eulises@eulises.net (see page 53) con el asunto "Solicitud cancelación registral – [Nº Contrato]".
	
	## Parametrización mediante Features Flags
	
	Dado que el proceso de cancelación registral está conectado con un proveedor externo (**E-Ulises**) y el día de mañana puede sufrir cambios o errores, **el enlace al proceso de cancelación registral debe integrarse en la plataforma *Features Flags*** (desarrollada por la New App).
	
	De esta manera, si por alguna situación imprevisible fuese necesario **ocultar el acceso al flujo de cancelación registral**, se podrá hacer **sin coste ni complejidad técnica** a través de Features Flags. Lo anterior mencionado haciendo referencia al copy de la cancelación registral:
	
	> *"¿Desea realizar la cancelación registral de su préstamo con el Banco? **Hazlo Aquí**"*

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[43] Pantallas BSO[44]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos totalmente amortizados.

43 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54896&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
44 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7716-177762&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Criterios de Aceptación (CAs) → US9_CA2

Escenario	Visualización y solicitud de cancelación registral en cuentas mancomunadas (firma conjunta)
CA	**Dado** que el préstamo ha sido amortizado en una cuenta mancomunada con firma conjunta, **Y** el cliente que accede es uno de los cotitulares, **Cuando** pulsa el enlace "Hazlo aquí" desde el detalle del préstamo, **Entonces** se le permite acceder al formulario y completar la solicitud en nombre de todos los titulares, **Y** el sistema incluirá en el mensaje al equipo gestor una mención a que la cuenta requiere firma conjunta.

Detalle funcional	• Al enviar el formulario:
	  • Se muestra un texto informativo adicional: *"Avisa a nombre cotitular/los demás titulares para que firme la documentación. Indícale que podrá hacerlo desde Menú > Documentación Digital > Firmas pendientes > Documentación Digital"*.
	• Una vez amortizado al completo en la solicitud del último titular pendiente, se muestra el siguiente mensaje: *"Has completado la amortización total de tu hipoteca. Con el dinero que has aportado, has amortizado tu hipoteca totalmente. Esto significa que has terminado de pagar la deuda y no tienes pagos pendientes. ¿Desea realizar la cancelación registral de su préstamos? Hazlo Aquí"*
	• El formulario incluye validaciones obligatorias para los campos de contacto e identificación.
	• Se permite modificar los campos antes del envío.
	• Al enviar el formulario:
	  • Se muestra un texto informativo adicional: *"La solicitud se ha recibido correctamente. A continuación le mostramos los datos que nos ha facilitado. Para cualquier duda o consulta puede contactar con nuestro servicio de atención telefónica."*
	  • Se construye un correo automático con los datos completados.
	  • Se envía a eulises@eulises.net (see page 53) con el asunto "Solicitud cancelación registral – [Nº Contrato]".

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[45] Pantallas BSO[46]
Perfilado de usuarios	Cualquier titular de una cuenta mancomunada (firma conjunta) clientes con préstamos amortizados en canal BSO/BSM.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

45 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54896&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
46 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7716-177762&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

10 US10 - Amortización no automática sin simulación: derivación manual por condiciones especiales en BSM y BSO (CASOS SIN CONVENIO)

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En ciertos contratos, debido a condiciones específicas (como falta de convenio, préstamos migrados, bloqueos operativos o cuentas con firma conjunta), no es posible realizar amortizaciones anticipadas mediante el flujo automático habitual. En estos casos: • En **BSMóvil**, el cliente necesita una alternativa guiada para continuar con la solicitud de forma manual. • En **BSOnline**, actualmente no existe una derivación visible al usuario, lo que puede generar abandono o llamadas innecesarias.
Problema a resolver	• El cliente no puede completar la amortización online en condiciones especiales. • La experiencia es inconsistente entre canales. • Se requiere canalizar correctamente la solicitud a gestión interna según plataforma.

<table>
<tr><td>Solución propuesta</td><td>
<ul>
<li>Detectar condiciones de no automatismo al pulsar el CTA de amortización.</li>
<li>Procedimiento:
<ul>
<li>Mostrar mensaje informativo.</li>
<li>Permitir seleccionar tipo de amortización e importe.</li>
<li>Solicitar datos del cliente.</li>
<li>Derivar automáticamente al equipo gestor vía email/servicio.
<ul>
<li>Préstamo promotor, la dirección de correo debe ser: 0901PromotoresAdm, SS.CC.</li>
<li>Préstamo Migrado, la dirección de correo debe ser: 0901ProyectosPrestamos</li>
</ul></li>
</ul></li>
<li>Aplica también a cuentas mancomunadas (firma conjunta), donde se informará que todos los titulares deberán firmar una vez procesada la solicitud.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Objetivos de negocio</td><td>
<ul>
<li>Unificar el tratamiento de operaciones no automatizables.</li>
<li>Evitar pérdida de solicitudes o duplicidades.</li>
<li>Mejorar la trazabilidad de las solicitudes manuales.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Inconsistencias entre canales</td><td>Control específico por canal en backend</td></tr>
<tr><td>Mala comunicación al usuario</td><td>Mensajes informativos diferenciados en cada canal</td></tr>
<tr><td>Carga operativa en CGS o equipos de backoffice</td><td>Monitorización del volumen y respuesta automática al cliente</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>
<ul>
<li>Firma digital del documento ADD.</li>
<li>Automatización posterior del tratamiento en CGS.</li>
<li>Validación documental posterior a la derivación.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[47]</td></tr>
</table>

47 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349999&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente con un préstamo o hipoteca que no permite simulación automática	solicitar igualmente una amortización de forma segura y guiada	no tener que acudir físicamente a una oficina ni llamar al servicio de atención.

Criterios de Aceptación (CAs) → US10_CA1

Escenario	BSM – Formulario manual tras bloqueo de flujo automático
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle del préstamo desde BSMóvil, **Y** el sistema detecta que no puede ejecutar la amortización automáticamente, **Cuando** pulsa en “Amortización”, **Entonces** se abre el flujo manual guiado para que el cliente introduzca tipo de amortización, importe (si aplica) y confirme sus datos de contacto, **Y** al confirmar, se genera la solicitud que se deriva al equipo correspondiente para su tratamiento manual.

Detalle funcional	• Desde el detalle del préstamo, el CTA **"Amortizar"** valida si existen condiciones que impiden el flujo automático (ej. falta de convenio, domiciliación externa, préstamo migrado, etc.). • Si se detecta condición de no automatismo: a. **Pantalla de selección**: se muestra al cliente la pantalla de elección del tipo de amortización (**Parcial – cuota / Parcial – plazo / Total**). • Se despliega un **drawer informativo** indicando: "Tu préstamo no permite amortización directa desde la app. Puedes solicitarla y nuestro equipo la gestionará manualmente." • El cliente debe cerrar el drawer para continuar. b. **Si selecciona amortización parcial**: el sistema solicita el **importe a amortizar**. c. **Pantalla de confirmación de datos de contacto**: se muestran campos editables/validados: • Teléfono de contacto • Correo electrónico d. **Pantalla final**: se presenta un aviso confirmando que la **solicitud de amortización se está tramitando** por el equipo gestor. • El botón **"Continuar con la solicitud"** genera el envío de la solicitud al equipo correspondiente.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[48] Pantallas BSO[49]
Perfilado de usuarios	Clientes BSMóvil con restricciones operativas en sus contratos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US10_CA2

Escenario	BSM – Firma de todos los titulares tras solicitud offline en cuentas mancomunadas

48 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349999&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
49 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359907&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

CA	**Dado** que el préstamo está vinculado a una cuenta con firma conjunta, **Y** el cliente accede al flujo offline desde BSMóvil, **Cuando** completa el formulario, **Entonces** se muestra un mensaje indicando que todos los titulares deberán firmar una vez que se haya gestionado la solicitud por el banco.

Detalle funcional	• El sistema valida si el préstamo está vinculado a una **cuenta mancomunada con firma conjunta**.
	• En ese caso:
	  • Se permite rellenar el formulario igual que en el escenario anterior.
	  • Pero **se añade una leyenda informativa**: "Este préstamo requiere la firma de todos los titulares. Una vez gestionada la solicitud, los firmantes deberán validarla desde su área privada."
	• El envío se realiza con normalidad y se incluye una **marca interna en el mensaje al equipo** indicando que se trata de **cuenta mancomunada**.
	• El equipo responsable se encargará de habilitar el documento ADD para la firma conjunta de todos los titulares.

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[50] Pantallas BSO[51]
Perfilado de usuarios	Clientes BSMóvil con cuentas mancomunadas (firma conjunta).

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

50 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349999&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
51 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359907&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

11 US11 - Amortización no automática con convenio oficial: derivación manual en BSM y BSO

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, algunos préstamos del banco están sujetos a **convenios con organismos oficiales**, lo que limita su operativa online. En estos casos, el flujo de amortización no puede realizarse automáticamente ni simularse, lo que obliga a gestionar estas solicitudes de forma manual.
Problema a resolver	• El cliente no entiende por qué no puede operar su préstamo online. • No existe un flujo específico que lo guíe según el canal.
Solución propuesta	• Detectar desde el inicio del proceso de amortización si el préstamo está vinculado a **un convenio con organismos oficiales**. • En ese caso, mostrar un flujo offline con formulario de solicitud que se deriva a la unidad de Convenios: **0901Operacionesconvenios**. El texto del correo debe ser el mismo que se manda actualmente en este caso. • Para cuentas mancomunadas con **firma conjunta**, informar al cliente de que todos los titulares deberán firmar cuando el banco procese la solicitud.
Objetivos de negocio	• Guiar al usuario de forma clara cuando no puede realizar simulaciones. • Automatizar la derivación según canal y condiciones del préstamo. • Mejorar la trazabilidad y reducir errores manuales en gestión.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>El cliente se confunde al no poder simular</td><td>Mensajes claros y experiencia guiada según canal</td></tr>
<tr><td>Derivación incompleta o errónea</td><td>Validaciones de backend + formato estructurado de solicitud</td></tr>
<tr><td>Dificultades en firma mancomunada posterior</td><td>Información anticipada al usuario en BSM</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>• Implementación de la firma digital para estos flujos.
• Automatización posterior del circuito en CGS o backoffice.</td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[52]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente con préstamo vinculado a convenio oficial	poder solicitar la amortización sin errores y entendiendo las limitaciones	no tener que contactar por otros canales y que el banco gestione correctamente la operación.

Criterios de Aceptación (CAs) → US11_CA1

Escenario	Bloqueo por convenio oficial: flujo manual sin simulación en BSM o derivación directa en BSO

52 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348122&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el préstamo está vinculado a un convenio con organismo oficial, **Y** el cliente accede desde BSOnline o BSMóvil, **Cuando** pulsa en el CTA de amortización, **Entonces** se detecta la restricción, **Y** se muestra un texto: "La amortización de este préstamo no puede completarse online. Por las condiciones de tu préstamo, esta operación no puede realizarse desde la app. Podrás completar los datos y te contactaremos para gestionarla contigo."

Detalle funcional	Si el préstamo tiene campo `convenio = TRUE`, el sistema bloquea el flujo automático.
	• Se presenta un formulario como en la US10 (tipo de amortización, importe, datos personales), pero se diferencia en lo que se presenta en la pantalla final y en la derivación.
	• Formulario de comprobación de datos de contacto correcto:
	  • Número de teléfono y correo electrónico.
	  • Se deriva al CGS de forma automática con datos de contrato, usuario y causa del bloqueo. Tras pulsar “Continuar con la solicitud”, se envía la solicitud al equipo correspondiente vía email o servicio interno, sin antes confirmar que los datos de contacto sean correctos.
	  • Modal informativo con texto como: “*Estamos tramitando tu solicitud de Amortización de hipoteca. En un plazo de 3 días, recibirás una respuesta en [email de contacto] (recuerda revisar la bandeja de spam). Una vez gestionada tu solicitud, accede a tu Documentación Digital, donde podrás firmar el documento para completar la operación y encontrar el nuevo cuadro de amortización al día siguiente. Esta operación está sujeta a un convenio con organismos oficiales, por lo que el plazo para cancelar puede variar según las condiciones. Una vez cumplidas, liquidaremos el préstamo y cargaremos el importe en la cuenta indicada.*”

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[53] Pantallas BSO[54]

53 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348122&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
54 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360190&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos vinculados a convenios oficiales con BSM y BSO.

Criterios de Aceptación (CAs) → US11_CA2

Escenario	Advertencia de firma múltiple en cuentas con convenio y firma conjunta
CA	**Dado** que el préstamo está vinculado a una cuenta mancomunada con firma conjunta, **Y** el flujo de amortización no es automático por convenio, **Cuando** el usuario completa la solicitud desde BSMóvil, **Entonces** se le informa de que todos los titulares deberán firmar el documento una vez gestionado por el banco.
Detalle funcional	• Se muestra el formulario como en el escenario anterior. • Se añade un aviso claro: "*Este préstamo requiere la firma de todos los titulares. Una vez gestionada la solicitud, tú y el resto de titulares podréis acceder a la Documentación Digital, donde podrás firmar el documento para completar la operación.*" • La derivación al equipo incluye marca interna de firma conjunta para que se preparen los documentos correspondientes.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[55] Pantallas BSO[56]
Perfilado de usuarios	Clientes BSMóvil con cuentas mancomunadas y préstamos vinculados a convenios.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

55 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348122&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
56 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360190&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

12 US12 - Amortización Parcial con Cuota Fija: redirección automática a flujo no automático

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En los préstamos/hipotecas con sistema de amortización de **cuota fija**, el cálculo automático de reducción de cuota no es técnicamente posible desde canal digital. Hasta ahora, el usuario podía simular ambos escenarios sin restricciones, lo que podía llevar a errores en la ejecución o frustración por falta de respuesta tras la simulación.
Problema a resolver	• El cliente simula una reducción de cuota en un préstamo/hipoteca con sistema de cuota fija, pero no puede completar el proceso correctamente. • El sistema no diferencia entre lo que sí puede resolverse online (reducción de plazo) y lo que requiere gestión posterior. • Se necesita redirigir automáticamente a flujo no automático en estos casos, sin perder consistencia en la experiencia.

<table>
<tr><td>Solución propuesta</td><td>
<ul>
<li>Detectar en la validación previa si el préstamo/hipoteca tiene sistema de amortización de cuota fija.</li>
<li>En caso afirmativo:
<ul>
<li>Reducción de plazo:
<ul>
<li>El cliente puede realizar la simulación con normalidad.</li>
<li>Se muestran los resultados de la simulación completos (capital, intereses, etc.).</li>
</ul></li>
<li>Reducción de cuota:
<ul>
<li>No se permite la simulación.</li>
<li>En la pantalla de resultados, la opción de reducción de cuota se muestra bloqueada/sin resultados.</li>
<li>Si el cliente elige igualmente reducir cuota, se deriva al flujo manual (solicitud que gestiona el banco).</li>
</ul></li>
</ul></li>
<li>El comportamiento es único para canales digitales (BSOnline y BSMóvil) y no se distinguen diferencias de flujo entre ellos.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Objetivos de negocio</td><td>
<ul>
<li>Evitar bloqueos de procesos imposibles de ejecutar automáticamente.</li>
<li>Guiar al usuario correctamente según el tipo de amortización.</li>
<li>Reducir errores operativos y rechazos posteriores.</li>
</ul>
</td></tr>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Frustración al no poder reducir cuota</td><td>Mostrar resultados, pero guiar inmediatamente al canal correcto</td></tr>
<tr><td>Confusión entre cuota y plazo</td><td>Diseñar textos claros y diferenciadores en interfaz</td></tr>
<tr><td>Solicitudes incompletas</td><td>Validaciones obligatorias en formularios de solicitud manual</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

Fuera de alcance	• Implementación técnica de cálculo automático para reducción de cuota con cuota fija. • Trazabilidad de solicitudes una vez derivadas (cubierto en US específica).
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[57]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente con hipoteca/préstamo de cuota fija	reducir mi cuota mensual de forma parcial	ajustar mejor mis finanzas personales sin tener que contactar directamente con el banco.

Criterios de Aceptación (CAs) → US12_CA1

Escenario	Flujo online que se reconduce a gestión manual al seleccionar cuota
CA	**Dado** que el préstamo/hipoteca tiene un sistema de amortización de cuota fija, **Cuando** el cliente elige la opción “Reducir cuota” en la pantalla de simulación, **Entonces** el sistema no puede simular al ser un flujo no automático, **Y** al pulsar “Continuar”, se reconduce el flujo automáticamente al circuito no automático (formulario en BSM / CGS en BSO).

57 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347977&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Detalle funcional	• El backend detecta el campo `cuota_fija = TRUE`.
	• Si se selecciona reducción de cuota:
	  • No se habilita la simulación y se muestra un texto: "No disponible online. Te llamaremos para gestionar juntos tu amortización."
	  • Al pulsar "Continuar", el sistema:
	  • Confirma los datos de contacto actuales del cliente (número de teléfono y correo electrónico) y al pulsa "Continuar con la solicitud".
	• Texto en pantalla: “Estamos tramitando tu solicitud de Amortización de hipoteca. En un plazo de 3 días, recibirás una respuesta en [correo electrónico de contacto] (recuerda revisar la bandeja de spam). Una vez gestionada tu solicitud, accede a tu Documentación Digital, donde podrás firmar el documento para completar la operación y encontrar el nuevo cuadro de amortización al día siguiente."

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[58] Pantallas BSO[59]
Perfilado de usuarios	Usuarios BSM/BSO con préstamos/hipotecas de cuota fija.

Criterios de Aceptación (CAs) → US12_CA2

Escenario	Reducción de cuota con firma conjunta: todos los titulares deberán firmar tras gestión manual
CA	**Dado** que el préstamo/hipoteca es de cuota fija y está asociado a una cuenta mancomunada con firma conjunta, **Y** el cliente simula una reducción de cuota, **Cuando** se reconduce el flujo a la solicitud manual, **Entonces** se informa que todos los titulares deberán firmar el documento una vez preparado por el banco.

58 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347977&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
59 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359763&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Detalle funcional	• El backend detecta el campo `cuota_fija = TRUE`.
	• Si se selecciona reducción de cuota:
	  • No se habilita la simulación y se muestra un texto: "No disponible online. Te llamaremos para gestionar juntos tu amortización."
	  • Al pulsar "Continuar", el sistema:
	  • Confirma los datos de contacto actuales del cliente (número de teléfono y correo electrónico) y al pulsa "Continuar con la solicitud".
	• Texto en pantalla: “Estamos tramitando tu solicitud de Amortización de hipoteca. En un plazo de 3 días, recibirás una respuesta en [correo electrónico de contacto] (recuerda revisar la bandeja de spam). Una vez gestionada la solicitud, tú y el resto de titulares podréis acceder a la Documentación Digital, donde podrás firmar el documento para completar la operación."

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[60] Pantallas BSO[61]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos/hipotecas de cuota fija + firma conjunta.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

60 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347977&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
61 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359763&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

13 US13 - Bloqueo de nuevas solicitudes por amortización en curso pendiente en Amortizaciones Anticipadas No Automáticas

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Cuando un cliente inicia una solicitud de amortización anticipada parcial o total (ya sea en flujo automático o no automático), la operación queda pendiente. Actualmente, el sistema no impide que se inicie una nueva solicitud mientras esta sigue en curso.
Problema a resolver	• Posibilidad de duplicidad de solicitudes de amortización en simultáneo. • Inconsistencias operativas al gestionar más de una solicitud sin cerrar la anterior. • Falta de control visual para evitar que usuarios distintos en cuentas mancomunadas dupliquen el proceso.

Solución propuesta	• Implementar un control que bloquee el inicio de nuevas simulaciones de amortización anticipada siempre que exista una solicitud en curso asociada al préstamo, ya sea en estado *pendiente de firma* o *en gestión*.
	En caso de detectarse esta situación:
	  • Mostrar un mensaje informativo claro al cliente, indicando la existencia de una solicitud activa que debe completarse o cancelarse antes de iniciar una nueva.
	  • Aplicar la validación de forma homogénea en los canales digitales BSO y BSM.
	  • En cuentas mancomunadas, todos los titulares deberán visualizar este mismo mensaje al intentar realizar una nueva simulación, garantizando una experiencia coherente.

Objetivos de negocio	• Evitar colisiones operativas por múltiples solicitudes activas. • Mejorar la trazabilidad y evitar solicitudes contradictorias. • Simplificar la gestión y comunicación con el cliente.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** El usuario desconoce que no puede tener más de una solicitud activa / Mensajes claros y orientativos Disputa entre titulares en cuentas mancomunadas / Transparencia para todos los implicados Problemas de sincronización entre canales / Identificación única de la solicitud pendiente por backend
Fuera de alcance	• Cancelación automática de la solicitud previa (gestión manual si el usuario lo desea). • Cambios en el comportamiento del documento ADD tras la firma.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[62]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente que ha iniciado una amortización anticipada en estado pendiente	evitar iniciar otra solicitud por error	ahorrar confusión y garantizar que la operación anterior se cierra correctamente.

Criterios de Aceptación (CAs) → US13_CA1

Escenario	Bloqueo por solicitud anterior pendiente de gestión

62 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348583&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado que** el usuario ha iniciado una amortización anticipada (parcial o total), **Y** una solicitud aún se encuentra con estado *pendiente de gestión*, **Cuando** intenta iniciar una nueva simulación, **Entonces** el sistema bloquea el proceso e informa que ya existe una solicitud en curso, la cual debe completarse o cancelarse para continuar.
Detalle funcional	• Verificación en backend del **estado de solicitudes de amortización activas asociadas al préstamo**. • Si existe alguna con estado = *pendiente*, se lanza un modal con el siguiente mensaje: "*Ya tienes una solicitud de amortización pendiente. Para iniciar una nueva, primero debes completarla o cancelarla.*" • El sistema no permite continuar ni acceder al simulador.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[63] Pantallas BSO[64]
Perfilado de usuarios	Cualquier cliente con una solicitud de amortización pendiente de gestión.

Criterios de Aceptación (CAs) → US13_CA2

Escenario	Mensaje de bloqueo visible para todos los titulares
CA	**Dado** que el préstamo está asociado a una cuenta mancomunada con firma conjunta, **Y** uno de los titulares ha iniciado un proceso de amortización que está pendiente de gestión, **Cuando** otro titular diferente intenta iniciar una nueva solicitud, **Entonces** el sistema muestra igualmente el mensaje de bloqueo, indicando que ya existe una solicitud en curso sobre ese préstamo.

63 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348583&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
64 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360849&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Detalle funcional	• El control se hace por **número de préstamo**, no por NIF individual. • Todos los titulares de la cuenta verán el mismo mensaje de bloqueo mientras exista una solicitud pendiente. • El botón de simulación se mantiene desactivado en ese estado.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[65] Pantallas BSO[66]
Perfilado de usuarios	Todos los titulares de cuentas mancomunadas con firma conjunta.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

65 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348583&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
66 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360849&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

14 US14 - Bloqueo por impagos: derivación a gestor para regularización previa

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En el canal digital, los usuarios pueden iniciar una solicitud de amortización anticipada parcial o total de forma automática si se cumplen determinadas condiciones. Sin embargo, actualmente no se contempla una validación clara de si el préstamo tiene impagos u otras situaciones irregulares antes de mostrar las opciones de simulación.
Problema a resolver	• Los clientes pueden intentar amortizar préstamos que no están al día, generando errores en fases posteriores. • Falta de información y orientación clara al usuario cuando esto ocurre. • Necesidad de derivación al canal adecuado para resolución previa a la amortización.
Solución propuesta	• Validar en tiempo real si el préstamo presenta impagos o irregularidades antes de permitir la simulación. • Si existen impagos, mostrar mensaje informativo y bloquear el acceso al simulador. • El mensaje debe incluir instrucciones para contactar con un gestor o regularizar la situación telefónicamente. • No se permite continuar con la solicitud mientras el préstamo esté en esa situación.
Objetivos de negocio	• Evitar solicitudes inválidas en préstamos con impagos. • Derivar adecuadamente al cliente para su resolución. • Mejorar la confianza en el canal digital con información clara y útil.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Usuario frustrado por no poder continuar</td><td>Mensaje explicativo y canales de contacto visibles</td></tr>
<tr><td>Solicitud inconsistente si se permite avanzar</td><td>Validación previa obligatoria de situación del préstamo</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>• Gestión del impago o regularización desde el canal digital.
• Generación automática de avisos al gestor (cubierto por sistemas internos).</td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[67]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente que desea amortizar su préstamo	ser informado si no puedo continuar por tener pagos pendientes	poder regularizar mi situación antes de realizar la solicitud.

Criterios de Aceptación (CAs) → US14_CA1

Escenario	Detección de impago y bloqueo del proceso de amortización
CA	**Dado** que el usuario ha accedido a su préstamo desde el canal digital, **Y** se detecta que el préstamo tiene cuotas impagadas o situación irregular, **Cuando** intenta iniciar una simulación de amortización anticipada, **Entonces** se muestra un mensaje indicando que no es posible continuar, **Y** se le informa que debe contactar con un gestor o por teléfono para regularizar su situación.

67 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349990&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Detalle funcional	• El backend valida el estado del préstamo (`estado = impago / irregular`) antes de permitir la entrada al simulador. • Si hay impagos: • Mostrar modal con el siguiente texto: “Tu préstamo presenta cuotas impagadas. Para poder realizar una amortización, primero debes regularizar tu situación. Contacta con tu gestor o llámanos al 900 xxx xxx.” • Botón de cierre: “Aceptar” • No se muestra la opción de simular ni continuar.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[68] Pantallas BSO[69]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos en situación de impago o incidencia.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

68 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349990&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
69 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360853&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

15 US15 - Amortización Hipoteca Personal sin convenio: derivación manual sin simulación

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Los clientes con una hipoteca personal como el préstamo promotor no pueden ejecutar una amortización automática desde los canales digitales. Estos productos carecen de convenio habilitado o presentan condiciones especiales, por lo que la operación debe gestionarse manualmente.
Problema a resolver	• La operativa digital actual permite acceder al simulador aunque el préstamo no sea apto para gestión automática. • Esto genera confusión y frustración al usuario, además de riesgo operativo al intentar simular o firmar algo no permitido. • Se necesita reconducir correctamente estos casos a un flujo manual desde el inicio.
Solución propuesta	• **Bloqueo preventivo**: al pulsar *"Amortización"* en préstamos no habilitados, se muestra un mensaje claro que indica que la operación no puede hacerse de forma automática. • **Flujo manual guiado**: el cliente elige tipo de amortización (parcial cuota/plazo o total), introduce importe (si aplica) y confirma datos de contacto obligatorios. • **Comunicación transparente**: se incluyen textos que explican el motivo de la derivación y la tramitación manual por parte del banco. • **Registro y envío**: la solicitud se envía al equipo gestor mediante email estructurado con todos los datos validados.

Objetivos de negocio	• Asegurar la correcta gestión de préstamos con operativa especial. • Reducir errores operativos o solicitudes no válidas. • Mejorar la experiencia del cliente con información y flujo coherentes.
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** El cliente espera poder simular o firmar online — Mensaje claro desde inicio del proceso Datos incompletos en la derivación — Formulario estructurado y obligatorio Frustración del cliente — Incorporar textos explicativos sobre el motivo de la derivación
Fuera de alcance	• Cálculo automático de amortización en hipotecas promotoras. • Evolución de funcionalidad para integración de estos casos en flujo automático.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[70]

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente con una hipoteca personal	elegir la disposición que deseo amortizar (parcial cuota, parcial plazo o total) y poder solicitar la operación aunque no se pueda simular online	que el banco gestione manualmente la amortización, dadas las condiciones específicas de mi préstamo.

Criterios de Aceptación (CAs) → US15_CA1

Escenario	Amortización Anticipada de Hipoteca Personal sin simulación y derivación manual

70 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8117-46969&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el cliente tiene una hipoteca personal (según marca procedente de SIBIS), **Y** este producto no permite simulación online, **Cuando** accede a la operativa desde la ficha del préstamo, **Entonces** el sistema muestra primero una pantalla de elección de disposición (Parcial – reducción de cuota / plazo – o Total) con campo de importe, **Y** no habilita el acceso a simulador ni calcula resultados. **Cuando** el cliente selecciona una disposición e introduce un importe válido y pulsa Continuar, **Entonces** se deriva al flujo manual: en BSM se presenta formulario para confirmar datos y enviar solicitud al equipo de gestión, y en BSO se lanza automáticamente la solicitud al CGS (sin formulario).

Detalle funcional	• **Detección al entrar** en la operativa:
	  • Consultar backend (SIBIS) para identificar **hipoteca personal**.
	  • Si la marca indica **hipoteca personal** → aplicar **política sin simulación**.
	• Pantalla “Selecciona las disposiciones que deseas amortizar”:
	Se muestran las diferentes disposiciones que se puedan amortizar, y tras seleccionar y ser informado de que no se puede completar la amortización de forma online, se muestra el formulario de solicitud de la amortización anticipada deseada para que lo gestionen los equipos internos correspondientes. Sin simulación disponible.
	• Opciones: **Parcial (cuota / plazo)**, **Total**.
	• Campo **Importe** (obligatorio); botón **Continuar** deshabilitado hasta selección + importe válido.
	Derivación: mostrar **formulario de verificación** (Teléfono, Correo) → **Enviar solicitud** a equipo de gestión (servicio interno) y se muestra un texto: "*Estamos tramitando tu solicitud de Amortización de hipoteca. En un plazo de 3 días, recibirás una respuesta en [correo electrónico de contacto] (recuerda revisar la bandeja de spam). Una vez gestionada tu solicitud, accede a tu Documentación Digital, donde podrás firmar el documento para completar la operación y encontrar el nuevo cuadro de amortización al día siguiente.*"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[71] Pantallas BSO[72]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos promotores u otras hipotecas personales sin convenio operativo digital.

71 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7521-169690&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
72 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7850-45454&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

16 US16 - Bloqueo Domiciliación Externa en Amortización Anticipada de Préstamos e Hipotecas

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En el canal digital (BSO/BSM) los clientes pueden solicitar amortizaciones anticipadas (totales o parciales) de préstamos e hipotecas. Sin embargo, cuando el préstamo está domiciliado en una cuenta externa (otro banco), no es posible realizar la operación desde el canal digital.
Problema a resolver	Evitar que el cliente intente realizar una amortización anticipada digital sobre un préstamo con domiciliación externa, generando confusión o intentos fallidos.
Solución propuesta	Cuando SIBIS envíe la marca de domiciliación externa a Canales: • Mostrar un mensaje claro al cliente indicando que no es posible realizar la amortización anticipada en el canal digital. • Bloquear la operativa, sin permitir continuar con la amortización. • Informar al usuario de que la amortización debe realizarse en oficina.
Objetivos de negocio	• Garantizar que las amortizaciones anticipadas se realicen únicamente por canales habilitados, evitando errores de operativa. • Reducir incidencias y consultas en oficina o call center derivadas de intentos fallidos en el canal digital. • Mejorar la experiencia del cliente proporcionando información clara y una redirección a la Posición Global. • Cumplir con la operativa interna establecida para préstamos con domiciliación externa.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Riesgo de que el cliente no comprenda adecuadamente el mensaje.</td><td>Validar el texto con equipos de UX/Comunicación y realizar pruebas de usabilidad antes del despliegue.</td></tr>
<tr><td>Dependencia de la correcta identificación de la marca de domiciliación externa desde SIBIS.</td><td>Implementar validaciones técnicas y monitorización en logs para asegurar que la marca llegue correctamente.</td></tr>
<tr><td>Posible incremento de llamadas al call center preguntando por la restricción.</td><td>Incluir en el mensaje la razón explícita (“cuenta en otro banco”) y reforzar formación a oficinas/call center para dar una respuesta homogénea.</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td>• La gestión operativa de la amortización en oficina.
• Cambios en la lógica de SIBIS para el envío de la marca de domiciliación externa.
• Adaptaciones en otros canales distintos a BSO/BSM (ej. Call Center, backoffice, oficinas).
• Modificación de condiciones contractuales del préstamo/hipoteca.</td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[73]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente con un préstamo/hipoteca domiciliado en una cuenta de otro banco	ser informado de que no puedo realizar la amortización anticipada desde los canales digitales,	evitar intentos fallidos y saber que debo acudir a una oficina para completar la operación.

Criterios de Aceptación (CAs) → US16_CA1

73 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8117-46969&t=XATkE0tICBpndyD4-4

Escenario	Bloqueo de amortización anticipada con domiciliación externa en canal digital
CA	**Dado** que el cliente accede al canal digital (BSO/BSM) y selecciona un préstamo o hipoteca domiciliado en una cuenta externa, **Y** pulsa el botón **"Amortización"** en la pantalla de detalle, **Cuando** el sistema detecta la marca de domiciliación externa enviada por SIBIS, **Entonces** se muestra un mensaje de advertencia indicando que no es posible realizar la amortización anticipada por este canal, Y se ofrecen dos opciones: • **Entendido** → cerrar el flujo. • **Ir a Posición Global** → redirigir al cliente a su vista de posición global.

Detalle funcional	• Integración con SIBIS para recibir la marca de domiciliación externa.
	• Bloqueo automático del flujo de amortización anticipada si el préstamo/hipoteca presenta esta marca.
	• Mostrar pantalla de advertencia con el siguiente texto: *"No podemos realizar esta amortización por este canal. Esta amortización no puede realizarse desde canales digitales porque tu préstamo está domiciliado a una cuenta de otro banco. Esta amortización solo puede realizarse en efectivo en cualquiera de nuestras oficinas."*
	  • **Entendido** → cerrar flujo.
	  • **Ir a Posición Global** → redirigir a la vista de posición global del cliente.

Pantallas afectadas	Pantallas BSO[74] Pantallas BSM[75]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos o hipotecas domiciliados en cuentas externas (otros bancos).

Documentación adicional

74 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8666-47473&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
75 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8117-46969&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Título	Adjunto	Comentarios
…		

17 US17 - Amortización no disponible por perfil incorrecto

Versión 1.0

Estado ficha	ABIERTO / EN REDACCIÓN / PENDIENTE APROBACIÓN FUNCIONAL / COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Actualmente, un cliente puede tener más de un perfil (por ejemplo, **Particular** y **Empresa**) asociados a su misma identidad digital dentro del banco. En algunos casos, el cliente accede con un perfil distinto al que pertenece un determinado préstamo, intentando realizar operaciones que solo están permitidas en el contexto del perfil propietario del producto.
Problema a resolver	Cuando el cliente intenta **amortizar un préstamo desde un perfil incorrecto** (por ejemplo, accediendo como Particular cuando el préstamo pertenece a su perfil Empresa), la operación no puede completarse. No existía hasta ahora un mensaje claro que indique la causa y el modo de resolver la situación.
Solución propuesta	Mostrar un **mensaje informativo bloqueante** cuando el cliente intente amortizar un préstamo que pertenece a un perfil distinto al actual. La pantalla debe incluir: • Un copy explicativo del motivo. • Una llamada a la acción que permita cambiar al perfil correcto (“Cambiar a Perfil Empresas”). El mensaje se mostrará tras pulsar el botón **“Amortización”**, siempre que el préstamo detectado no pertenezca al perfil activo.

Objetivos de negocio	• Evitar errores operativos y frustración del cliente al intentar amortizar desde el perfil erróneo. • Guiar al usuario de forma clara hacia la acción correcta. • Aumentar la coherencia y seguridad operativa entre perfiles (Particular / Empresa).
Riesgos	**Riesgo** / **Mitigación** Confusión del usuario si tiene más de dos perfiles / Mensaje claro y adaptado con referencia explícita al perfil necesario Intento reiterado de acceso sin cambio de perfil / Bloqueo mantenido y recordatorio informativo Error técnico en la detección del perfil del préstamo / Validación previa de la lógica de pertenencia en backend y logs de control
Fuera de alcance	• Desarrollo del flujo completo de cambio de perfil (ya existente). • Cualquier modificación sobre la lógica de amortización del préstamo una vez dentro del perfil correcto. • Aplicación a productos distintos a préstamos.
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[76]

Conversación

Como	Quiero	Para
cliente con varios perfiles (Particular y Empresa)	que se me informe cuando intento amortizar un préstamo desde un perfil incorrecto,	poder acceder con el perfil correcto y completar la operación de forma adecuada.

Criterios de Aceptación (CAs) → US17_CA1

76 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8880-48421&t=B2JgNRMAjZNQVFIr-4

Escenario	Amortización no disponible por perfil incorrecto
CA	**Dado** que el cliente ha iniciado sesión con su perfil Particular **Y** intenta realizar la amortización de un préstamo asociado a su perfil Empresa **Cuando** pulsa el botón “Amortización” **Entonces** se muestra una pantalla informativa con el mensaje: > *"Accede con tu otro perfil para completar la amortización.* > *El préstamo que intentas amortizar está asociado a tu perfil Empresa.* > *Para continuar con la operación, es necesario que accedas con ese perfil."* Y se muestra el botón de acción **“Cambiar a Perfil Empresas”**.

Detalle funcional	• Si el préstamo pertenece a un perfil distinto al actual:
	  • Se bloquea el acceso al flujo de amortización.
	  • Se muestra la pantalla con el copy y el botón descritos.
	• El botón **“Cambiar a Perfil Empresas”** redirige al flujo estándar de cambio de perfil.

Pantallas afectadas	Pantalla del Figma que refleja el CA[77]
Pantallas afectadas c/ Anotaciones Accesibilidad	Pantallas BSO[78] Pantallas BSM[79]
Perfilado de usuarios	• Clientes con perfiles **Particular** y **Empresa** activos. • Clientes que posean préstamos asociados a uno de sus perfiles. • Pruebas necesarias tanto en entorno web como en app móvil.

77 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8880-48324&t=B2JgNRMAjZNQVFIr-4
78 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9146-89538&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
79 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8880-48416&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

18 US18 - Gestión de errores operativos y de firma en procesos de amortización anticipada

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En el proceso de amortización anticipada, ya sea parcial o total, pueden producirse errores en distintas fases del flujo (carga de datos, proceso de firma, disponibilidad de fondos). Actualmente, algunos mensajes de error no son claros o no guían al usuario de forma efectiva.
Problema a resolver	• El usuario se encuentra con errores durante el proceso sin un mensaje claro ni instrucciones. • En caso de fallos en la firma o por saldo insuficiente, no se le indica el motivo o cómo continuar. • Necesitamos uniformar y clarificar los mensajes de error según el tipo de fallo.
Solución propuesta	Implementar tres tipos de mensajes de error diferenciados: 1. **Errores genéricos** de carga o fallos no previstos, con mensaje amable y sin tecnicismos. 2. **Errores en firma**, que orienten al usuario a contactar con su gestor. 3. **Errores por saldo insuficiente**, que indiquen claramente la causa y propongan solución. Todos los mensajes deben mostrarse en una modal o toast según el flujo (BSO/BSM), con posibilidad de relanzar el proceso o salir.
Objetivos de negocio	• Reducir el abandono del flujo por falta de orientación. • Mejorar la percepción del canal digital como fiable. • Guiar correctamente al usuario ante incidencias y evitar llamadas al servicio de atención.

<table>
<tr><td>Riesgos</td><td>
<table>
<tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr>
<tr><td>Mensajes ambiguos</td><td>Textos claros validados con UX</td></tr>
<tr><td>Incremento de soporte si no se indica cómo actuar</td><td>Instrucciones específicas según tipo de error</td></tr>
<tr><td>Error mal clasificado</td><td>Tipificación técnica en backend para mostrar el mensaje correspondiente</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Fuera de alcance</td><td><ul><li>Registro técnico del error en log operacional (cubierto en otra historia técnica).</li><li>Tratamiento automático de errores o recuperación del flujo fallido.</li></ul></td></tr>
<tr><td>Enlace a Figma de US</td><td>Historia de Usuario en Figma[80]</td></tr>
</table>

Conversación

Como	Quiero	Para
Cliente que experimenta un error en el proceso de amortización anticipada	recibir un mensaje claro con la causa del error y las instrucciones adecuadas	poder entender qué ha fallado y cómo continuar sin tener que acudir a canales alternativos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US18_CA1

Escenario	Error genérico inesperado durante el proceso de amortización
CA	**Dado** que el usuario está realizando una simulación o una solicitud de amortización, **Y** se produce un error inesperado en la llamada a servicios, **Cuando** el sistema detecta esta incidencia, **Entonces** se muestra un mensaje genérico con tono amable e instrucciones para volver a intentar el proceso.

80 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359433&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Detalle funcional	• El mensaje debe mostrarse en una **modal centrada** (toast si aplica en móvil). • Mostrar en pantalla el número de error cuando haya para identificarlo posteriormente. • Texto: "Se ha producido un error durante la solicitud. Por favor, inténtalo de nuevo iniciando el proceso. Disculpa las molestias." • Se ofrece un botón: • **"Ir a Posición Global"** → Redirige a pantalla inicial del flujo.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[81] Pantallas BSO[82]
Perfilado de usuarios	Todos los usuarios del canal digital que experimenten errores no tipificados.

Criterios de Aceptación (CAs) → US18_CA2

Escenario	Error durante la firma: redirección al gestor
CA	**Dado** que el usuario está firmando el documento de amortización, **Y** se produce un error funcional durante la firma debido a **irregularidades en la cuenta** (según condiciones definidas en el DF de Firma), **Cuando** el sistema detecta la falla, **Entonces** se muestra un mensaje informando de que no se ha podido procesar la firma, **Y** se le sugiere contactar con su gestor o reintentar más tarde.
Detalle funcional	• Modal con el siguiente texto: "*No hemos podido procesar la firma. Por favor, contacta con tu gestor para continuar. Vuelve a intentar el proceso en unos minutos.*" • Botones: • "Ir a Posición Global".

81 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349683&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
82 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-375473&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[83] Pantallas BSO[84]
Perfilado de usuarios	Usuarios con errores durante la firma digital.

Criterios de Aceptación (CAs) → US18_CA3

Escenario	Bloqueo de firma por falta de fondos
CA	**Dado** que el usuario está intentando firmar una operación de amortización, **Y** su cuenta asociada no tiene saldo suficiente para cubrir el importe, **Cuando** pulsa “Firmar”, **Entonces** se bloquea el proceso y se muestra un mensaje indicando que debe ingresar saldo antes de continuar.
Detalle funcional	• Modal con el siguiente mensaje: “*No puedes completar la firma porque tu cuenta no tiene fondos suficientes. Por favor, ingresa dinero en tu cuenta y vuelve a intentarlo.*” • Botones: • “Ir a Posición Global”.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[85] Pantallas BSO[86]
Perfilado de usuarios	Usuarios que intentan firmar sin saldo suficiente.

Criterios de Aceptación (CAs) → US18_CA4

Escenario	Bloqueo por error en el proceso de firma, anulación y reinicio

83 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-84839&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
84 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-53245&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
85 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-84839&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
86 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-53245&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el usuario está intentando firmar una operación de amortización, **Y** durante el proceso de firma no ha funcionado correctamente, **Cuando** pulsa “Firmar”, **Entonces** se bloquea el proceso y se muestra un mensaje indicando el error para reintentarlo.
Detalle funcional	• Modal con el siguiente mensaje: “*Lo sentimos, algo no ha ido bien. No hemos podido procesar la firma. Vuelve a intentar el proceso en unos minutos.*” • Botón: “Reintentar”.
Pantallas afectadas	Pantallas BSM[87]
Perfilado de usuarios	Usuarios que intentan firmar sin saldo suficiente.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

87 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7765-43038&t=BM4MkmFtJi4ZCcgY-4

19 US19 - Registro de log operacional

Versión 2.0

Estado ficha	PENDIENTE APROBACIÓN FUNCIONAL / COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Información de Control de Calidad del Log Operacional: Control de Calidad del Log Operacional en los Canales Digitales[88]

Descripción

Contexto de los objetivos de la Iniciativa y la Épica

Descripción	Actualmente, los clientes de Banco Sabadell pueden solicitar amortizaciones anticipadas (parciales o totales) desde los canales digitales BSO y BSM. Sin embargo, la operativa presenta carencias en trazabilidad, gestión de errores, bloqueos y controles normativos que afectan la experiencia de usuario, la seguridad y el cumplimiento legal.

Detalle Log Operacional

Flujos Log Operacional[89]
Descripción:

El log operacional se actualizará para reflejar todos los eventos generados en el proceso de amortización anticipada, tanto automáticos como manuales.
Se introducen 38 nemotécnicos agrupados en familias:

1. **Simulación y visualización de condiciones** (LOG-AA-01 → LOG-AA-10).
2. **Amortización total y cancelación registral** (LOG-AA-11 → LOG-AA-14, LOG-AA-22 → LOG-AA-23).

88 https://bsabadell.sharepoint.com.mcas.ms/sites/App_PortalMetodologia/Funciones%20TI/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FApp%5FPortalMetodologia%2FFunciones%20TI%2F3%2E%20Desarrollo%20del%20Servicio%2F6%2E%20Construcci%C3%B3n%20del%20Servicio%2F6%2E%20Manuales%2FOperaci%C3%B3n%2FMAN%5FDocumento%20Log%20Operacional%20%2D%20Febrero%202025%5FvIssued%2Epdf&parent=%2Fsites%2FApp%5FPortalMetodologia%2FFunciones%20TI%2F3%2E%20Desarrollo%20del%20Servicio%2F6%2E%20Construcci%C3%B3n%20del%20Servicio%2F6%2E%20Manuales%2FOperaci%C3%B3n

89 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8117-46969&t=6NHHB5Ly1AktPpEw-0

3. **Cancelaciones y recordatorios** (LOG-AA-15 → LOG-AA-17).
4. **Bloqueos preventivos (firma, saldo, impagos, domiciliación externa, desistimiento)** (LOG-AA-18 → LOG-AA-21, LOG-AA-30 → LOG-AA-34).
5. **Derivaciones manuales (sin convenio, convenios oficiales, cuota fija, hipoteca personal)** (LOG-AA-24 → LOG-AA-29, LOG-AA-33).
6. **Gestión de errores** (LOG-AA-35 → LOG-AA-38).

Detalle técnico:

- Identificador de préstamo/hipoteca.
- Canal (BSO / BSM).
- Tipo de operación (parcial cuota / parcial plazo / total).
- Tipo de flujo (automático / manual).
- Estado en backend (ej. pendiente, firmado, caducado, impago).
- Nemotécnico correspondiente.
- Usuario (titular / cotitular).
- Resultado de la acción (simulación, bloqueo, derivación, error).
- Timestamp.
- Mensaje mostrado al cliente (cuando aplique).

Criterios de Aceptación (CAs) → US19

19.1 CA1 → LOG-AA-01: Visualización de desplegables en condiciones legales

Escenario	Desplegables de contrato, préstamo y condiciones legales
Nemotécnico	LOG-AA-01
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo, **Y** llega a la pantalla de simulación tras introducir importe, **Cuando** despliega los bloques de contrato/préstamo/condiciones legales, **Entonces** se muestran los datos de forma clara y estructurada.
Detalle funcional	Bloques colapsables, clic en encabezado, hipervínculo a cláusula legal.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos o hipotecas.

19.2 CA2 → LOG-AA-02: Información contextual sobre opciones de amortización

Escenario	Explicación de “Reducir cuota” o “Reducir plazo”
Nemotécnico	LOG-AA-02
CA	**Dado** que el cliente inicia amortización, **Y** está en la pantalla de selección, **Cuando** pulsa el icono “i” junto al campo, **Entonces** se muestra información sobre reducir cuota o plazo.
Detalle funcional	Icono accesible, contenido estático validado.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.3 CA3 → LOG-AA-03: Ayuda contextual para tipo de reducción

Escenario	Tooltip para explicar cuota vs plazo
Nemotécnico	LOG-AA-03
CA	**Dado** que el cliente accede a amortización, **Y** el campo “Reducir cuota o plazo” está visible, **Cuando** introduce un importe válido, **Entonces** el sistema recalcula y muestra resultados en ambas cards, habilitando “Continuar”.
Detalle funcional	Tooltip explicativo diferenciado, textos validados, adaptación responsive.

Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.4 CA4 → LOG-AA-04: Visualización de simulación con reducción de cuota

Escenario	Mostrar resultado con reducción de cuota
Nemotécnico	LOG-AA-04
CA	**Dado** que el cliente selecciona “Reducir cuota”, **Y** ha introducido un importe válido, **Cuando** pulsa “Continuar”, **Entonces** se muestra la reducción en la cuota, capital amortizado, intereses y fecha de cargo.
Detalle funcional	Mostrar importe de nueva cuota mensual, incluir nota de intereses diarios, enlace al ADD.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.5 CA5 → LOG-AA-05: Validación de importe máximo

Escenario	Control de importe > capital pendiente
Nemotécnico	LOG-AA-05

CA	**Dado** que el cliente introduce un importe de amortización, **Cuando** el valor es mayor al capital pendiente, **Entonces** se muestra un error bloqueante impidiendo continuar.
Detalle funcional	Validación contra SIBIS, mostrar mensaje “El importe debe ser inferior al capital pendiente”. El campo sigue habilitado sin borrar valor.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.6 CA6 → LOG-AA-06: Visualización de información fiscal

Escenario	Acceso a modal de información fiscal
Nemotécnico	LOG-AA-06
CA	**Dado** que el cliente accede a simulación, **Cuando** pulsa el botón “Aspectos fiscales para préstamos hipotecarios”, **Entonces** se abre un modal con el contenido validado por fiscal.
Detalle funcional	Botón textual, modal con scroll y botón “Entendido”, responsive.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.7 CA7 → LOG-AA-07: Pantalla de resumen amortización parcial

Escenario	Resumen final de la operación
Nemotécnico	LOG-AA-07
CA	**Dado** que el cliente ha simulado una amortización, **Cuando** accede a la pantalla de resumen, **Entonces** se muestran capital pendiente, intereses, comisión y nueva cuota/capital.
Detalle funcional	Campos obligatorios (capital, intereses, comisión, cuenta de cargo, botón “Amortizar”).
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.8 CA8 → LOG-AA-08: Pantalla de ADD con scroll obligatorio

Escenario	Visor ADD obligatorio
Nemotécnico	LOG-AA-08
CA	**Dado** que el cliente accede al visor del ADD, **Y** no ha hecho scroll hasta el final, **Cuando** intenta aceptar, **Entonces** la casilla no se habilita hasta completar scroll.
Detalle funcional	Scroll obligatorio, habilitación condicional de la casilla de aceptación.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.9 CA9 → LOG-AA-09: Requerimiento de múltiples firmas en cuentas conjuntas

Escenario	Firma mancomunada
Nemotécnico	LOG-AA-09
CA	**Dado** que el préstamo está asociado a una cuenta conjunta, **Cuando** se genera el caso de firma, **Entonces** se exige la firma de todos los titulares antes de ejecutar la operación.
Detalle funcional	Validación de tipo de firma vía SIBIS, mostrar mensaje contextual con número de firmas pendientes.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.10 CA10 → LOG-AA-10: Visualización de simulación con reducción de plazo

Escenario	Mostrar nueva fecha de vencimiento
Nemotécnico	LOG-AA-10
CA	**Dado** que el cliente introduce un importe válido, **Y** selecciona “Reducir plazo”, **Cuando** pulsa “Continuar”, **Entonces** se muestra la fecha de vencimiento original vs nueva, el capital amortizado y los intereses.
Detalle funcional	Mostrar fechas en paralelo, intereses diarios hasta ejecución.

Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.11 CA11 → LOG-AA-11: Visualización completa de amortización total

Escenario	Mostrar resultado completo de cancelación total
Nemotécnico	LOG-AA-11
CA	**Dado** que el cliente ha solicitado una amortización total, **Y** ha introducido un importe válido (capital pendiente completo), **Cuando** pulsa “Ver resumen”, **Entonces** se muestra un desglose con capital pendiente, intereses asociados, comisiones aplicables y cuenta de cargo.
Detalle funcional	Mostrar importe de cancelación, intereses hasta ejecución vía SIBIS, comisión (si aplica).
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.12 CA12 → LOG-AA-12: Documento ADD con scroll obligatorio

Escenario	Revisión obligatoria de ADD antes de firma
Nemotécnico	LOG-AA-12

CA	**Dado** que el cliente ha accedido al visor del ADD, **Y** el documento se muestra en modo lectura, **Cuando** hace scroll hasta el final, **Entonces** se habilita la casilla de aceptación, requisito previo para la firma.
Detalle funcional	Scroll obligatorio, controles bloqueados hasta llegar al final, checkbox de aceptación activable solo tras lectura completa.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.13 CA13 → LOG-AA-13: Firma múltiple en cuentas conjuntas

Escenario	Validación de firmas en cuentas mancomunadas
Nemotécnico	LOG-AA-13
CA	**Dado** que el préstamo está vinculado a una cuenta mancomunada, **Y** el cliente genera una amortización total, **Cuando** se inicia el proceso de firma, **Entonces** el sistema requiere la firma de todos los titulares antes de ejecutar la cancelación.
Detalle funcional	Validación del tipo de firma vía SIBIS, mensaje contextual indicando firmas faltantes, bloqueo hasta completar todas las firmas.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.14 CA14 → LOG-AA-14: Opción de iniciar cancelación registral

Escenario	Amortización total con hipoteca
Nemotécnico	LOG-AA-14
CA	**Dado** que el cliente ha completado la amortización total de una hipoteca, **Cuando** se muestra el resumen final, **Entonces** aparece un botón “Hazlo aquí” para iniciar la cancelación registral.
Detalle funcional	Botón disponible solo tras confirmación de amortización total, enlace al formulario de cancelación registral (US09).
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.15 CA15 → LOG-AA-15: Cancelación vía aspa y reinicio

Escenario	Cierre manual del flujo antes de firma
Nemotécnico	LOG-AA-15
CA	**Dado** que el cliente ha iniciado una solicitud de amortización, **Y** se encuentra en la pantalla de resumen o simulación, **Cuando** pulsa el aspa de cierre, **Entonces** se muestra una modal de confirmación, **Y** si confirma, se cancela el proceso y se vuelve al inicio sin guardar datos.
Detalle funcional	Modal con mensaje “¿Quieres descartar esta simulación? No se guardarán datos”, botones “Cancelar y salir” / “Seguir”. No se genera caso de firma.

Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.16 CA16 → LOG-AA-16: Recordatorio inmediato tras salir sin firmar

Escenario	Cliente abandona sin firmar ADD
Nemotécnico	LOG-AA-16
CA	**Dado** que el cliente visualiza el ADD, **Y** pulsa “Salir” antes de firmar, **Cuando** abandona el flujo, **Entonces** se envía un recordatorio inmediato vía push o SMS con aviso de caducidad.
Detalle funcional	Mensaje estándar: “Recuerda firmar tu solicitud antes de las 23:59 de hoy. Si no lo haces, deberás iniciar una nueva”. Canal de notificación según configuración (push prioritario, si no SMS).
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.17 CA17 → LOG-AA-17: Caducidad automática a las 23:59

Escenario	Expiración diaria de documentos
Nemotécnico	LOG-AA-17

CA	**Dado** que el cliente dejó pendiente la firma de su amortización, **Y** no ha firmado antes de las 23:59 del mismo día, **Cuando** llega la hora límite, **Entonces** la solicitud se marca como caducada y desaparece de su perfil.
Detalle funcional	Caducidad programada en backend, eliminación de solicitud visible, necesidad de iniciar un nuevo flujo en caso de querer amortizar.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.18 CA18 → LOG-AA-18: Bloqueo por solicitud pendiente

Escenario	Intento de iniciar nueva solicitud con firma pendiente
Nemotécnico	LOG-AA-18
CA	**Dado** que el cliente tiene una solicitud de amortización con documento ADD pendiente, **Cuando** intenta iniciar una nueva, **Entonces** el sistema bloquea el inicio y muestra mensaje informativo.
Detalle funcional	Verificación en backend, mensaje: “Ya tienes una amortización en curso. Cancela o completa la actual antes de iniciar una nueva.” Botón “Entendido” o redirección a posición global.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.19 CA19 → LOG-AA-19: Bloqueo visible para titulares mancomunados

Escenario	Bloqueo compartido en cuentas conjuntas
Nemotécnico	LOG-AA-19
CA	**Dado** que un titular ha generado una solicitud pendiente, **Y** otro titular accede al mismo préstamo, **Cuando** intenta iniciar amortización, **Entonces** ve el mismo mensaje de bloqueo e imposibilidad de avanzar.
Detalle funcional	Control por número de préstamo, mensaje idéntico a todos los titulares, botón de cierre o redirección.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.20 CA20 → LOG-AA-20: Bloqueo de avance al resumen por saldo insuficiente

Escenario	Falta de fondos en cuenta asociada
Nemotécnico	LOG-AA-20
CA	**Dado** que el cliente simula una amortización parcial, **Y** su saldo disponible es inferior al importe total (capital + comisiones + intereses), **Cuando** pulsa “Continuar” para ir a resumen, **Entonces** el sistema bloquea el avance y muestra mensaje de fondos insuficientes.

Detalle funcional	La simulación no se bloquea, pero sí el acceso a resumen. Mensaje: “Asegúrate de tener saldo suficiente. El importe total es X€ (capital + comisiones + intereses)”. Botón deshabilitado.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.21 CA21 → LOG-AA-21: Bloqueo en periodo de desistimiento

Escenario	Advertencia legal si el préstamo está en plazo de desistimiento (≤14 días)
Nemotécnico	LOG-AA-21
CA	**Dado** que el cliente tiene un préstamo sujeto a la Ley 16/2011, **Y** la fecha de firma del último titular es ≤ 14 días, **Cuando** pulsa “Pagar el total pendiente”, **Entonces** el sistema bloquea el flujo y muestra una modal con información sobre el derecho de desistimiento.
Detalle funcional	Validación en backend (tipo producto = préstamo, días desde firma ≤14, importe ≤75.000€). Modal con texto explicativo, botón “Volver”, opcional enlace a más información.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.22 CA22 → LOG-AA-22: Solicitud online mediante formulario

Escenario	Solicitud digital tras amortización total

Nemotécnico	LOG-AA-22
CA	**Dado** que el cliente ha amortizado totalmente su préstamo, **Y** accede al enlace “Hazlo aquí” para cancelar registralmente, **Cuando** completa el formulario y pulsa “Solicitar ahora”, **Entonces** la solicitud se envía al equipo gestor y se muestra mensaje de confirmación.
Detalle funcional	Campos obligatorios (nombre, apellidos, NIF, contacto, nº contrato). Validaciones. Envío automático a correo designado con asunto “Solicitud cancelación registral – [Nº Contrato]”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.23 CA23 → LOG-AA-23: Cancelación registral con firma conjunta

Escenario	Solicitud en cuentas mancomunadas
Nemotécnico	LOG-AA-23
CA	**Dado** que el préstamo está asociado a una cuenta con firma conjunta, **Y** un cotitular accede al formulario, **Cuando** envía la solicitud, **Entonces** se incluye en el correo al equipo gestor una marca de que requiere firmas de todos los titulares.
Detalle funcional	Mensaje adicional mostrado al cliente: “Este préstamo requiere la firma de todos los titulares. Acceded a Documentación Digital para completar la operación.”
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.24 CA24 → LOG-AA-24: Derivación manual tras bloqueo

Escenario	Préstamo sin convenio ni flujo automático
Nemotécnico	LOG-AA-24
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo, **Y** el sistema detecta condiciones que impiden automatización, **Cuando** pulsa “Amortizar”, **Entonces** se bloquea el flujo automático y se abre formulario manual para solicitud.
Detalle funcional	Formulario con selección de tipo de amortización (parcial cuota/plazo o total), importe y datos de contacto. Derivación al equipo correspondiente vía correo/servicio.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.25 CA25 → LOG-AA-25: Derivación con advertencia de firma conjunta

Escenario	Solicitud manual en cuenta mancomunada
Nemotécnico	LOG-AA-25
CA	**Dado** que el préstamo está vinculado a una cuenta de firma conjunta, **Y** el cliente completa el formulario de amortización, **Cuando** envía la solicitud, **Entonces** se informa que todos los titulares deberán firmar el documento una vez habilitado por el banco.

Detalle funcional	Mensaje en pantalla: “Este préstamo requiere la firma de todos los titulares. Una vez gestionada la solicitud, podréis validarla en Documentación Digital.”
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.26 CA26 → LOG-AA-26: Bloqueo y derivación a equipo de convenios

Escenario	Préstamo sujeto a convenio con organismo oficial
Nemotécnico	LOG-AA-26
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle del préstamo, **Y** el campo convenio = TRUE, **Cuando** pulsa “Amortizar”, **Entonces** se bloquea el flujo automático y se deriva la solicitud al equipo de convenios.
Detalle funcional	Mensaje informativo: “La amortización de este préstamo no puede completarse online. Te contactaremos para gestionarla contigo.” Envío al buzón de convenios con datos del cliente y contrato.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.27 CA27 → LOG-AA-27: Advertencia de firma conjunta en convenios

Escenario	Cuenta mancomunada con convenio
Nemotécnico	LOG-AA-27
CA	**Dado** que el préstamo está en convenio y la cuenta es conjunta, **Cuando** el cliente solicita amortización, **Entonces** se muestra aviso de que la operación requerirá la firma de todos los titulares.
Detalle funcional	Mensaje en pantalla + marca interna en la derivación para preparación de documentos de firma múltiple.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.28 CA28 → LOG-AA-28: Redirección a flujo manual (cuota fija)

Escenario	Préstamo con amortización de cuota fija
Nemotécnico	LOG-AA-28
CA	**Dado** que el préstamo tiene sistema de cuota fija, **Y** el cliente selecciona “Reducir cuota”, **Cuando** pulsa “Continuar”, **Entonces** no se genera simulación y se redirige a flujo manual con confirmación de contacto.
Detalle funcional	Backend detecta cuota_fija = TRUE. Mensaje: “No disponible online. Te llamaremos para gestionar tu amortización.” Se confirma email/teléfono y se genera solicitud manual.

Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.29 CA29 → LOG-AA-29: Reducción de cuota con firma conjunta

Escenario	Solicitud en cuota fija y cuenta mancomunada
Nemotécnico	LOG-AA-29
CA	**Dado** que el préstamo es de cuota fija y cuenta conjunta, **Cuando** el cliente solicita reducción de cuota, **Entonces** se informa que la operación requerirá firma de todos los titulares tras preparación del banco.
Detalle funcional	Mensaje adicional: “Este préstamo requiere la firma de todos los titulares. Podréis completarla desde Documentación Digital cuando esté disponible.”
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.30 CA30 → LOG-AA-30: Bloqueo por solicitud pendiente

Escenario	Solicitud no automática en estado pendiente
Nemotécnico	LOG-AA-30
CA	**Dado** que el cliente ya tiene una solicitud manual pendiente, **Cuando** intenta iniciar una nueva, **Entonces** el sistema bloquea el acceso y muestra mensaje informativo.

Detalle funcional	Verificación en backend. Modal: “Ya tienes una solicitud de amortización pendiente. Para iniciar otra, primero debes completarla o cancelarla.”
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.31 CA31 → LOG-AA-31: Bloqueo para todos los titulares

Escenario	Bloqueo compartido en cuenta mancomunada
Nemotécnico	LOG-AA-31
CA	**Dado** que un titular ha generado una solicitud pendiente, **Y** otro titular accede al mismo préstamo, **Cuando** intenta iniciar amortización, **Entonces** también ve el mensaje de bloqueo.
Detalle funcional	Control por número de préstamo (no por NIF). Bloqueo visible a todos los titulares hasta cierre o cancelación de la solicitud previa.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.32 CA32 → LOG-AA-32: Bloqueo por cuotas impagadas

Escenario	Detección de impago antes de iniciar amortización
Nemotécnico	LOG-AA-32

CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo, **Y** el sistema detecta que el préstamo presenta cuotas impagadas, **Cuando** pulsa el botón “Amortización”, **Entonces** se bloquea el flujo y se muestra un mensaje informativo indicando que debe regularizar su situación.
Detalle funcional	Backend valida estado del préstamo (estado = impago/irregular). Modal con texto: “Tu préstamo presenta cuotas impagadas. Para realizar una amortización, primero debes regularizar tu situación. Contacta con tu gestor o llámanos al 900 xxx xxx.” Botón único “Aceptar”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.33 CA33 → LOG-AA-33: Derivación manual sin simulación

Escenario	Hipoteca personal sin convenio habilitado
Nemotécnico	LOG-AA-33
CA	**Dado** que el cliente accede a su préstamo, **Y** este está marcado como hipoteca personal sin convenio, **Cuando** pulsa el botón “Amortización”, **Entonces** no se habilita el simulador y se redirige automáticamente a flujo manual con formulario.
Detalle funcional	Backend detecta marca de hipoteca personal. Pantalla inicial con selección de tipo de amortización (parcial cuota/plazo o total) + importe. Al confirmar, se muestra formulario de contacto y se envía al equipo de gestión. Mensaje final: “Estamos tramitando tu solicitud. En un plazo de 3 días recibirás respuesta en tu email.”
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.34 CA34 → LOG-AA-34: Bloqueo de amortización por domiciliación externa

Escenario	Préstamo con domiciliación en otra entidad
Nemotécnico	LOG-AA-34
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo, **Y** este está marcado como domiciliación externa (otro banco), **Cuando** pulsa “Amortización”, **Entonces** se bloquea la operación y se muestra mensaje informativo.
Detalle funcional	Validación automática desde SIBIS. Pantalla de advertencia: “No podemos realizar esta amortización por este canal porque tu préstamo está domiciliado en otro banco. Acude a tu oficina para gestionarla.” Opciones: “Entendido” (cerrar flujo) o “Ir a Posición Global” (redirigir).
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.35 CA35 → LOG-AA-35: Error genérico inesperado

Escenario	Fallo no tipificado durante simulación o solicitud
Nemotécnico	LOG-AA-35
CA	**Dado** que el cliente está realizando una amortización, **Y** se produce un error inesperado en la llamada a servicios, **Cuando** el sistema detecta la incidencia, **Entonces** se muestra un mensaje genérico amigable.

Detalle funcional	Modal centrada (o toast en móvil). Texto: “Se ha producido un error durante la solicitud. Por favor, inténtalo de nuevo iniciando el proceso. Disculpa las molestias.” Botón: “Ir a Posición Global”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.36 CA36 → LOG-AA-36: Error en firma → contactar gestor

Escenario	Error funcional en fase de firma
Nemotécnico	LOG-AA-36
CA	Dado que el cliente está firmando el documento ADD, Y ocurre un error técnico o irregularidad, Cuando el sistema detecta la falla, Entonces se muestra mensaje indicando que no se ha podido procesar la firma y recomendando contactar con su gestor.
Detalle funcional	Modal con texto: “No hemos podido procesar la firma. Por favor, contacta con tu gestor para continuar. Vuelve a intentarlo en unos minutos.” Botones: “Ir a Posición Global”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.37 CA37 → LOG-AA-37: Bloqueo de firma por saldo insuficiente

Escenario	Cliente intenta firmar sin saldo suficiente
Nemotécnico	LOG-AA-37

CA	**Dado** que el cliente inicia la firma de la operación, **Y** su cuenta asociada no tiene fondos suficientes, **Cuando** pulsa “Firmar”, **Entonces** se bloquea la operación y se muestra un mensaje de saldo insuficiente.
Detalle funcional	Modal con texto: “No puedes completar la firma porque tu cuenta no tiene fondos suficientes. Ingresa dinero en tu cuenta y vuelve a intentarlo.” Botón: “Ir a Posición Global”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

19.38 CA38 → LOG-AA-38: Error en firma con opción de reintentar

Escenario	Fallo de firma que permite reintento
Nemotécnico	LOG-AA-38
CA	**Dado** que el cliente intenta firmar una amortización, **Y** durante el proceso ocurre un error técnico, **Cuando** el sistema no puede completarlo, **Entonces** se muestra mensaje de error con la opción de reintentar.
Detalle funcional	Modal en BSM con texto: “Lo sentimos, algo no ha ido bien. No hemos podido procesar la firma. Vuelve a intentar el proceso en unos minutos.” Botón: “Reintentar”.
Pantallas afectadas *	BSO/BSM
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

20 US20 - Casuística BSO y BSM Empresas

Estado ficha	

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	En virtud de la LCCI (Ley de crédito inmobiliario) la amortización anticipada de los préstamos afectos a esta ley, deben cumplimentarse con un documento firmado por el usuario autorizado. Este documento explica cuestiones relevantes informativas para el usuario.
Problema a resolver	• Los usuarios duales (contrato de banca a distancia de particulares y de empresas) si acceden a través de su perfil de empresas, debe considerarse también esta necesidad. • De igual forma, un usuario autónomo que acceda desde el perfil de empresas y quiera realizar una amortización anticipada de algún préstamo que esté afecto a esta ley, también debe considerarse
Solución propuesta	Para los usuarios que accedan al perfil de empresas y quiera realizar una amortización anticipada de algún préstamo afecto a esta ley, se define un proceso para contemplar este paso y que, antes de realizar la amortización indicada, este documento con el contenido explicativo que indica la ley, quede firmado.
Objetivos de negocio	• Cumplir con la normativa legal evitando observaciones y en su caso, sanciones por el incumplimiento

Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Mitigación</th></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>
Fuera de alcance	
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[90] (Ref. Particulares) **Pdte actualizar vf de FIGMA de BSM Empresas** https://www.figma.com/design/hCOI9H8Oc1iuY65Dv0eC5n/Reembolso-anticipado---Empresas?node-id=2144-3095&p=f&t=GxrkOOo9oNpRHLfM-0 Pdte actualizar vf de FIGMA de BSO Empresas https://www.figma.com/design/hCOI9H8Oc1iuY65Dv0eC5n/Reembolso-anticipado---Empresas?node-id=2144-3096&p=f&t=GxrkOOo9oNpRHLfM-0

Conversación

Como	Quiero	Para
Usuario de Banc Sabadell que accede a la sesión de BSM Empresas o BSO Empresas	conocer la información explicativa que la ley LCCI indica debe trasladarme el banco	realizar una amortización anticipado de un préstamos afecto a la LCCI

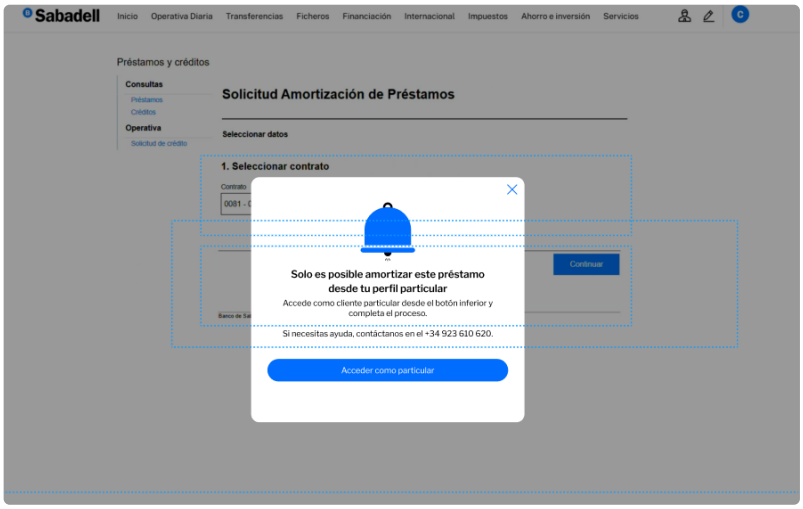
Criterios de Aceptación (CAs) → CA1 BSO _Usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamos sujeto a la LCCI desde BSO Empresas

Escenario	BSO _Usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamos sujeto a la LCCI desde BSO Empresas

90 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359433&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

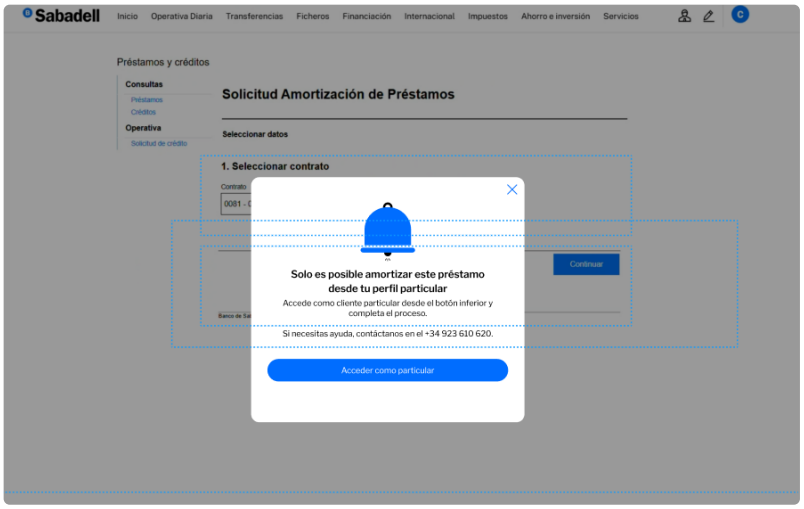
CA	**Dado** un usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSO Empresas **Y** accede a la pantalla de Inicio de solicitud amortización de préstamos **Cuando** selecciona un contrato de préstamo y hace clic en el CTA "Siguiente" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI **Y** si este préstamos está sujeto a la LCCI **Entonces** se le muestra un mensaje indicándole que debe realizar la amortización desde su perfil de particular con: • Un CTA (botón) "Acceder como particular" que llevará un UL para que se le abra al usuario una nueva pestaña en el navegador • La opción de salir del mensaje (y volver a la pantalla en la que estaba) haciendo click en la X

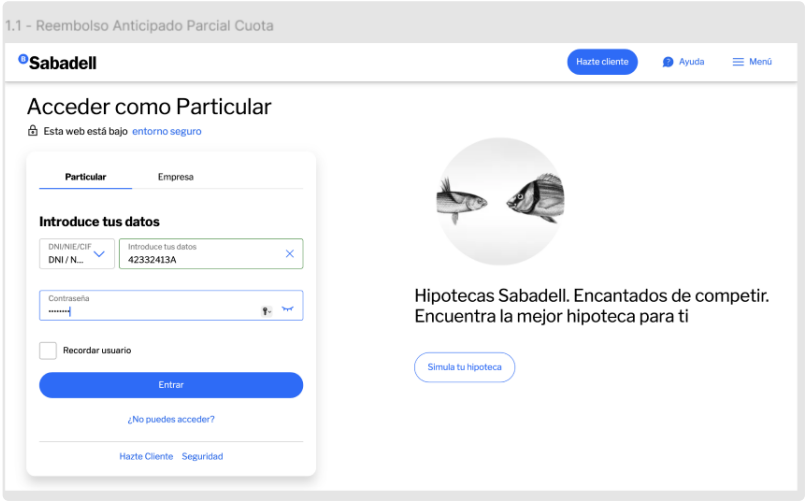
- Se mostrará un mensaje indicando que si necesita ayuda contacte al teléfono +34 923 610 620



Y si el usuario hace click en "Acceder como particular"

Entonces se abre una nueva pestaña en el navegador dirigiendo a la pantalla de LOGIN con el perfil particular precargado

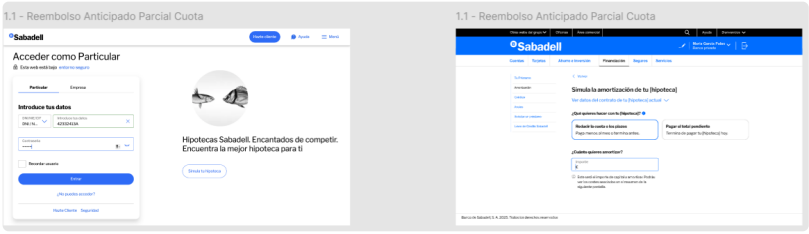




Y si hace login satisfactorio en esta nueva pestaña abierta en la pantalla de LOGIN

Entonces el usuario es dirigido a la pantalla de su sesión de particulares donde se realiza este proceso sin pasar por la posición global

Nota: En caso de que el UL definido en el punto anterior no pueda implementarse con el funcionamiento definido, se le deberá derivar al usuario a la pantalla de Login con el perfil de particulares predefinido, y tras hacer login, entrará en la posición global.



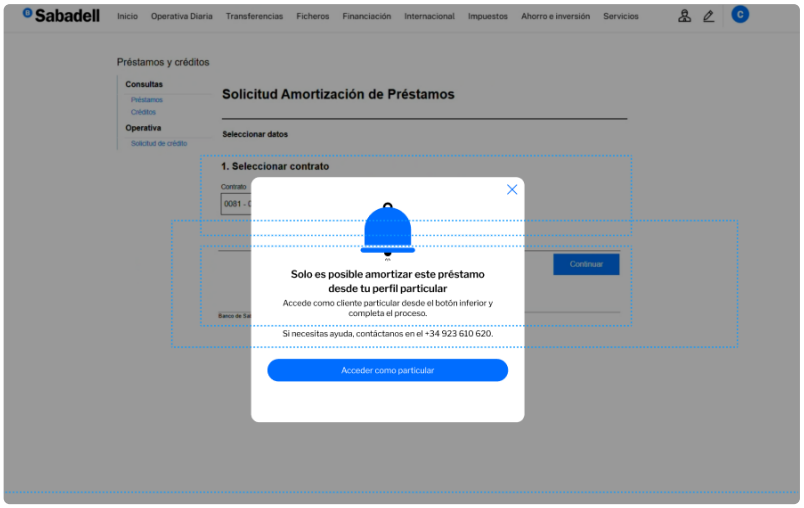
Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado

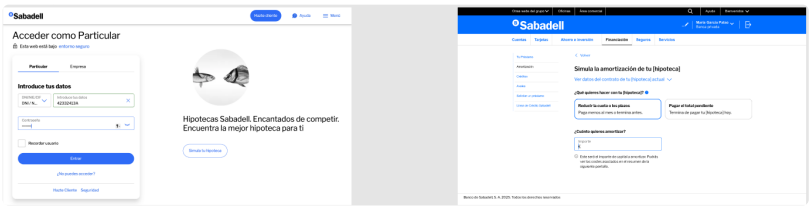
Pantalla de referencia de BSO. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA

Pantalla solicitud amortización de préstamos en BSO.

Mensaje indicando al usuario que vaya a particulares



Pantalla de LOGIN y acceso directo con UL a la pantalla de solicitud de amortización perfil particulares

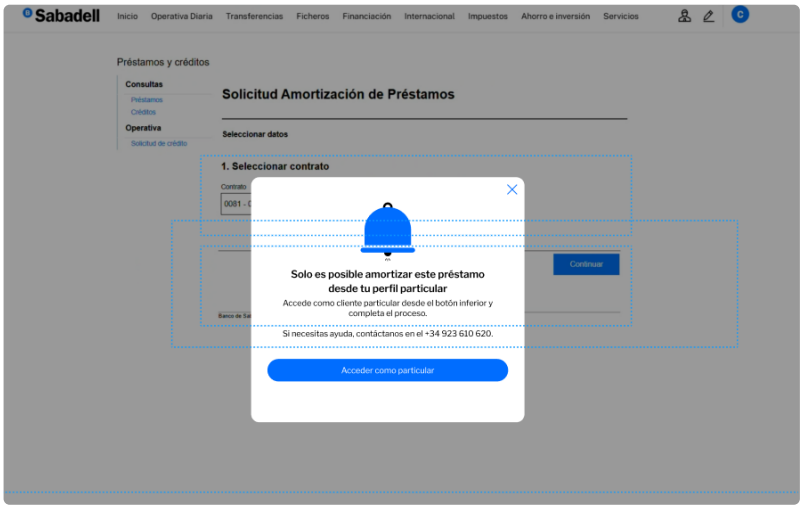
	
Detalle funcional	El CTA (botón) "Acceder como particular" deberá llevar un UL para que se le abra al usuario una nueva pestaña de Banc Sabadell en una nueva pestaña y que, tras hacer login, el usuario sea direccionado a la pantalla de la sesión de particulares "Solicitud de amortización anticipada" sin pasar por la posición global, en donde poder hacer este proceso de solicitar la amortización anticipada del préstamos Nota: En caso de que el UL definido en el punto anterior no pueda implementarse con el funcionamiento definido, se le deberá derivar al usuario a la pantalla de Login con el perfil de particulares predefinido, y tras hacer login, entrará en la posición global..**IMPORTANTE REVISAR ESTE ASPECTO EN EL ANÄLISIS TËCNICO**
Pantallas afectadas	Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo Mensaje indicando al usuario que vaya a particulares Pantalla de LOGIN y acceso directo con UL a la pantalla de solicitud de amortización perfil particulares
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA2 BSO _ Usuario autónomo que quiere amortizar un préstamos sujeto a la LCCI desde BSM Empresas desde BSO Empresas

Escenario	BSO _Usuario autónomo dual (contrato de BDIS de autónomo y de particulares) que quiere amortizar un préstamos sujeto a la LCCI desde BSO Empresas

CA	**Dado** un usuario autónomo dual (contrato de BDIS de autónomo y de particulares) que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSO Empresas **Y** accede a la pantalla de Inicio de solicitud amortización de préstamos **Cuando** selecciona un contrato de préstamo y hace clic en el CTA "Siguiente" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI Entonces se le muestra un mensaje indicándole que debe realizar la amortización desde su perfil de particular con: • Un CTA (botón) "Acceder como particular" que llevará un UL para que se le abra al usuario una nueva pestaña en el navegador • La opción de salir del mensaje (y volver a la pantalla en la que estaba) haciendo click en la X

- Se mostrará un mensaje indicando que si necesita ayuda contacte al teléfono +34 923610620



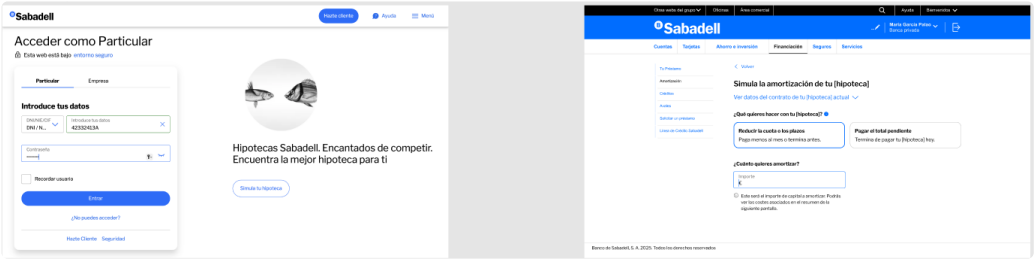
Y si el usuario hace click en "Acceder como particular"

Entonces se abre una nueva pestaña en el navegador dirigiendo a la pantalla de LOGIN con el perfil particular precargado

Y si hace login satisfactorio en esta nueva pestaña abierta en la pantalla de LOGIN

Entonces el usuario es dirigido a la pantalla de su sesión de particulares donde se realiza este proceso sin pasar por la posición global

Nota: En caso de que el UL definido en el punto anterior no pueda implementarse con el funcionamiento definido, se le deberá derivar al usuario a la pantalla de Login con el perfil de particulares predefinido, y tras hacer login, entrará en la posición global.



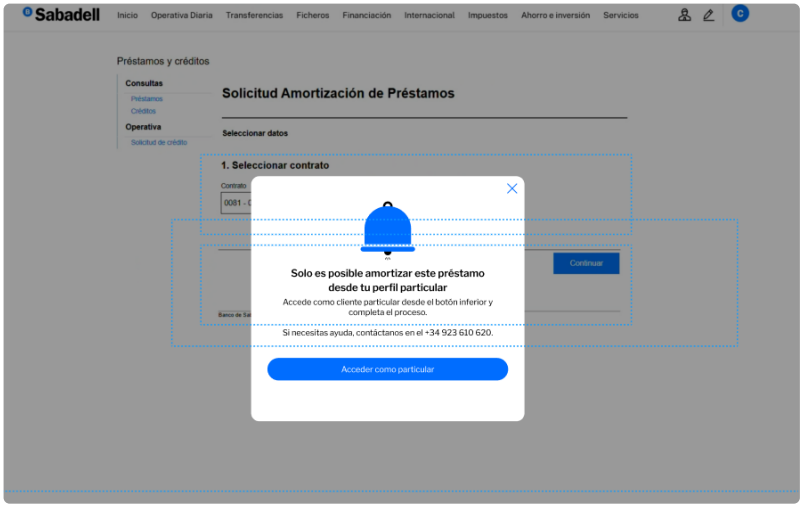
Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado

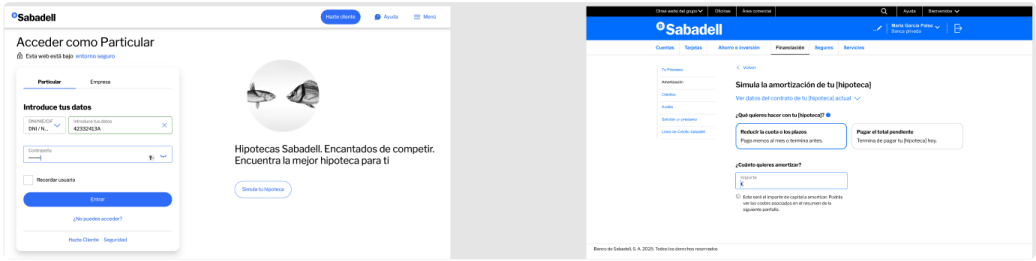
Pantalla de referencia de BSO. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA

Pantalla solicitud amortización de préstamos en BSO.

Mensaje indicando al usuario que vaya a particulares



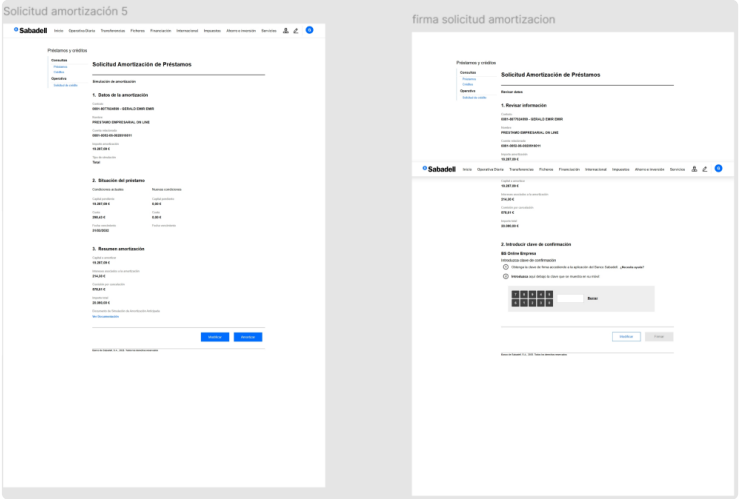
Pantalla de LOGIN y acceso directo con UL a la pantalla de solicitud de amortización perfil particulares



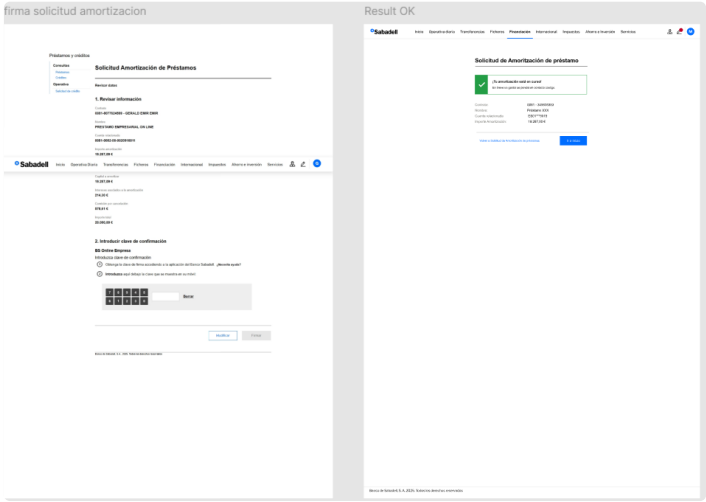
Detalle funcional	El CTA (botón) "Acceder como particular" deberá llevar un UL para que se le abra al usuario una nueva pestaña de Banc Sabadell en una nueva pestaña y que, tras hacer login, el usuario sea direccionado a la pantalla de la sesión de particulares "Solicitud de amortización anticipada" sin pasar por la posición global, en donde poder hacer este proceso de solicitar la amortización anticipada del préstamos Nota: En caso de que el UL definido en el punto anterior no pueda implementarse con el funcionamiento definido, se le deberá derivar al usuario a la pantalla de Login con el perfil de particulares predefinido, y tras hacer login, entrará en la posición global..**IMPORTANTE REVISAR ESTE ASPECTO EN EL ANÄLISIS TËCNICO**
Pantallas afectadas	Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo Mensaje indicando al usuario que vaya a particulares Pantalla de LOGIN y acceso directo con UL a la pantalla de solicitud de amortización perfil particulares
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA3 BSO _ Usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSO Empresas

Escenario	BSO _Usuario de empresas NO DUAL que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSO Empresas

CA	**Dado** un usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSO Empresas **Y** accede a la pantalla de Inicio de solicitud amortización de préstamos **Cuando finaliza el paso 3 del proceso de solicitud de amortización de préstamos " Resumen de la amortización" ,** hace clic en el CTA "Amortizar" e introduce la clave de confirmación de forma exitosa **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI  Y si este préstamos está sujeto a la LCCI, se firma la solicitud y el envío del formulario al CSA se realiza de forma exitosa Entonces en el correo al CSA se indicará que este préstamos Sí está sujeto a la LCCI y al usuario se le muestra una pantalla informándole que "Tu amortización está en curso. En breve un gestor se pondrá en contacto contigo" con la siguiente información: • Información del contrato, nombre del préstamo, cuenta relacionada, importe de amortización solicitado • Enlace "Volver a solicitud de amortización de préstamos"

- CTA "Ir a inicio"

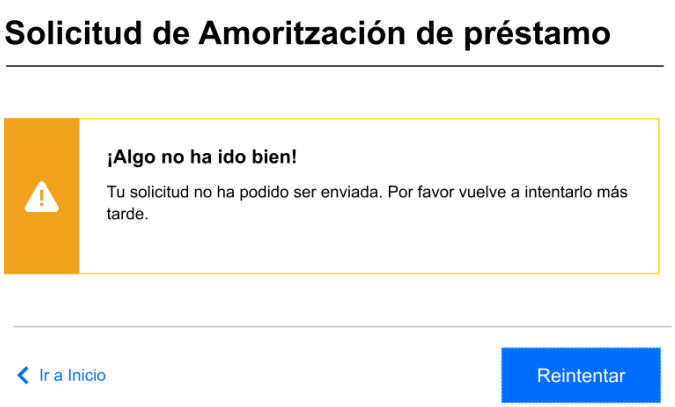


Y si este préstamos está sujeto a la LCCI y la firma o el envío del formulario al CSA NO se realiza de forma exitosa

Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "¡Algo no ha ido bien! Tu solicitud no ha podido ser enviada. Por favor vuelve a intentarlo más tarde." y el usuario tendrá la opción de:

- Enlace "Ir a inicio"

- CTA "Reintentar"

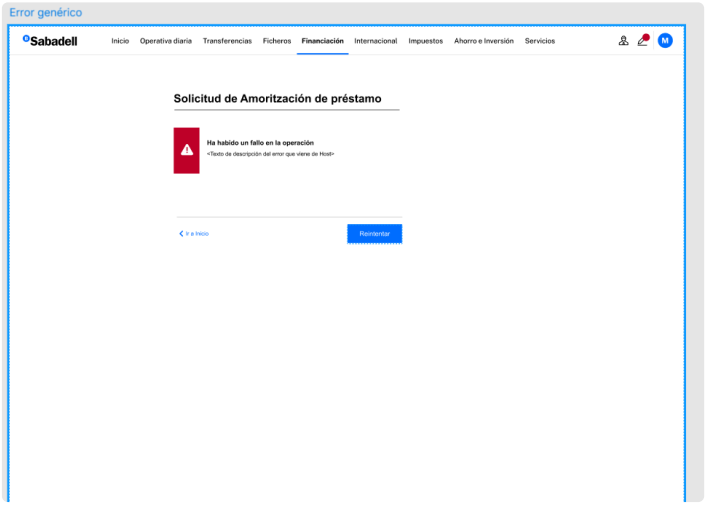


Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado y en el correo al CSA se indicará que este préstamos no está sujeto a la LCCI

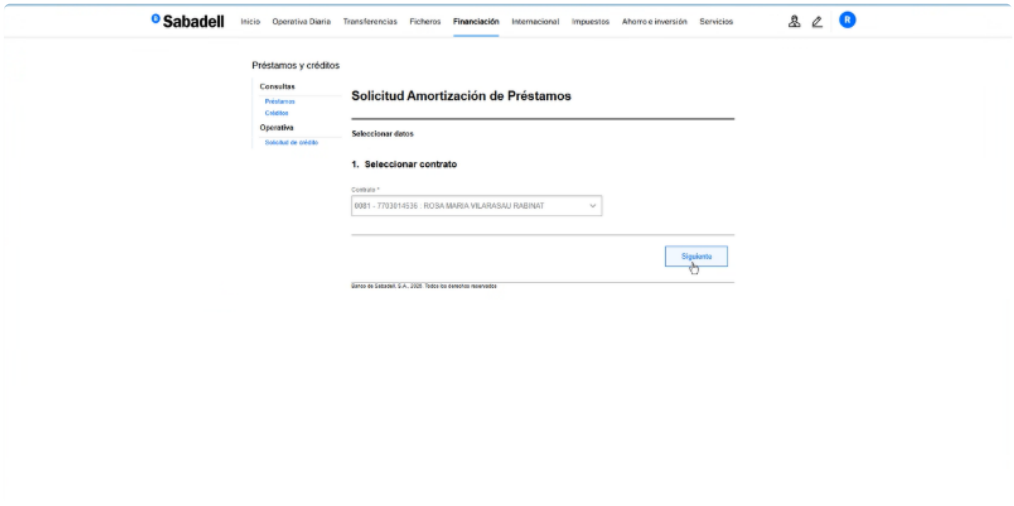
Y si durante el proceso se produce un error inesperado,

Entonces se deberá mostrar una pantalla de error genérico indicando que algo no ha ido bien

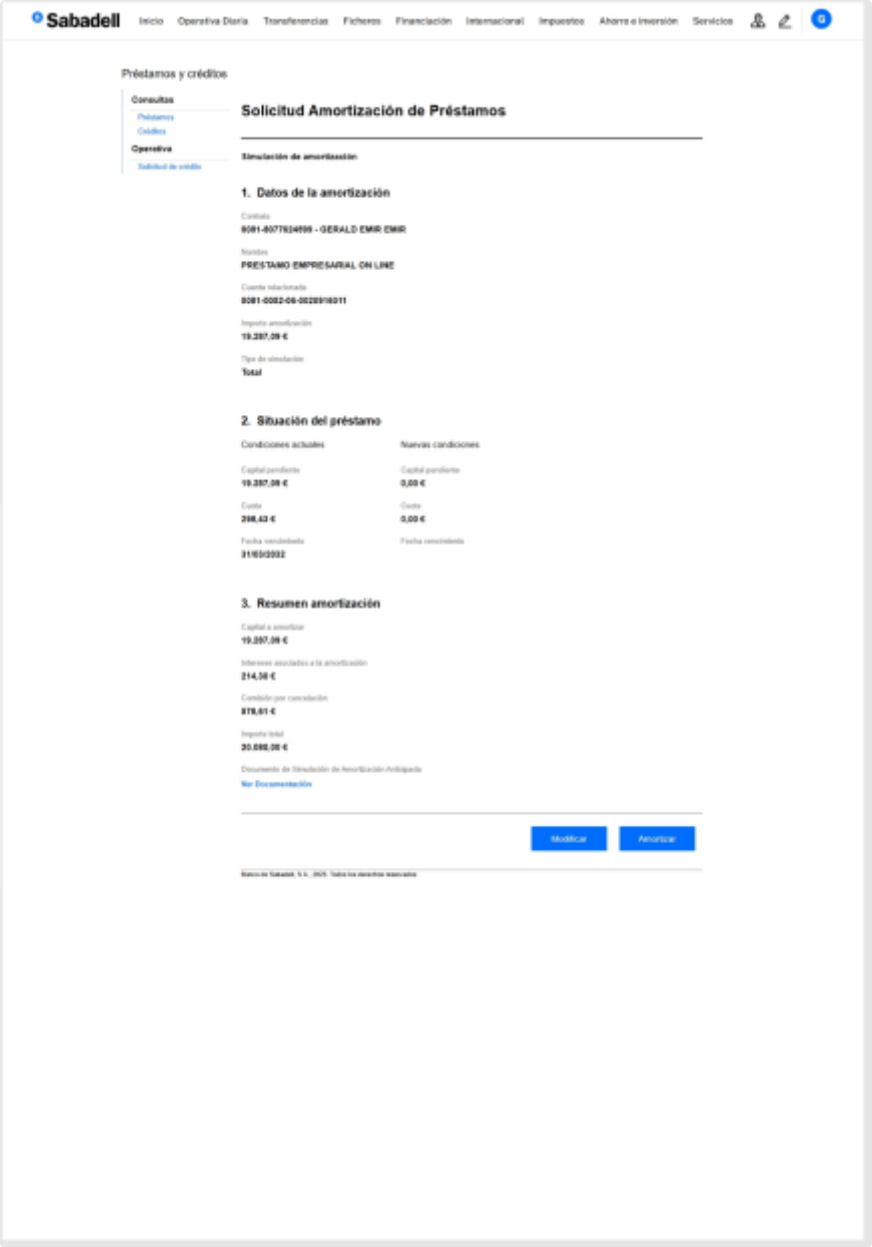


Pantalla de referencia de BSO. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA

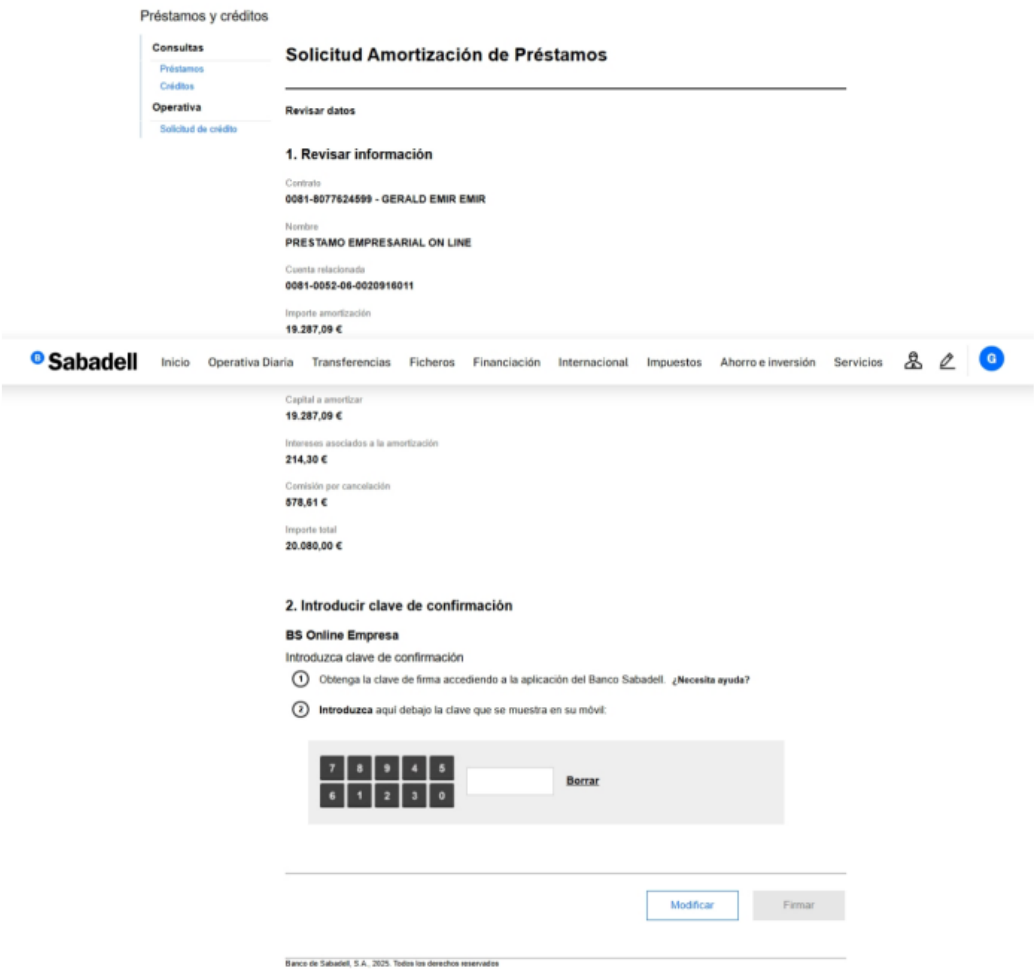
Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo



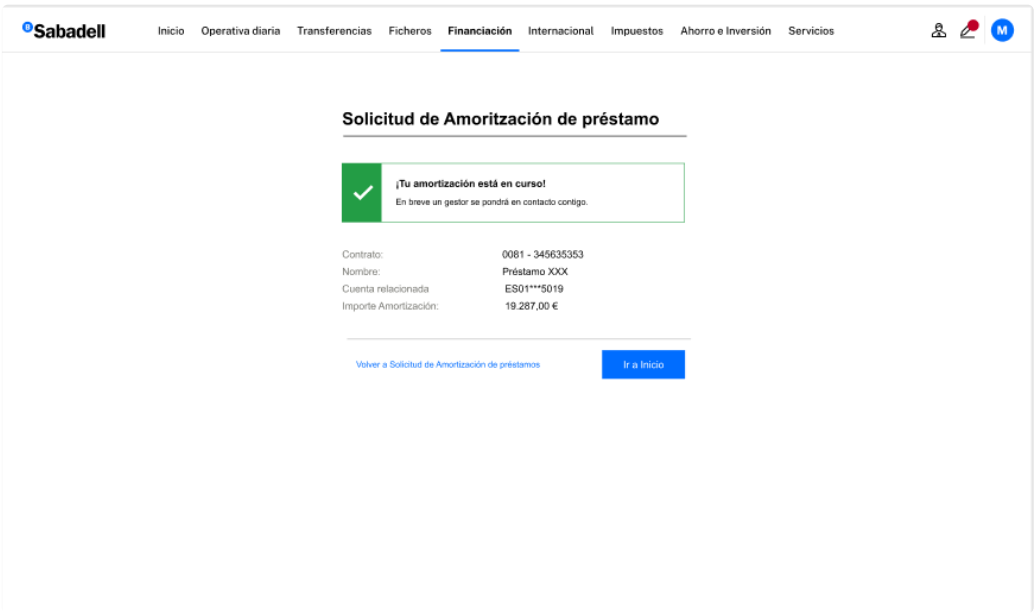
Pantalla resumen amortización

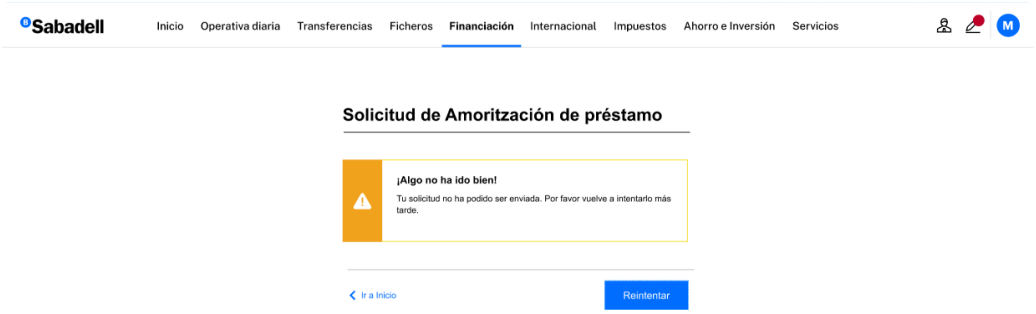


Pantalla confirmación amortización



Pantalla amortización exitosa

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


Pantalla amortización no exitosa


</td>
</tr>
<tr>
<td>Detalle funcional</td>
<td>Se debe mantener el correo que actualmente se envía a CSA asegurando que los campos anteriormente indicados, están incluidos. Se debe considerar que se debe añadir al texto del mensaje el motivo que informa SIBIS a canales por el que no se ha permitido la Amortización anticipada automática pudiendo ser el siguiente "Aviso: Préstamos sujeto a LCCI, es necesario documentación adicional para el expediente"</td>
</tr>
</table>

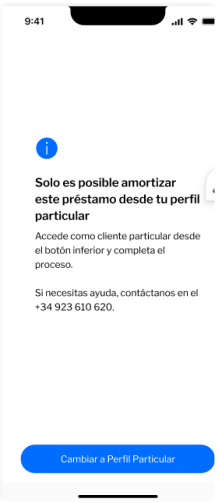
Pantallas afectadas	Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo Pantalla resumen amortización Pantalla confirmación amortización Pantalla amortización exitosa Pantalla amortización no exitosa
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA4 BSM _Usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamos sujeto a la LCCI desde BSM Empresas

Escenario	BSM _Usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde BSM Empresas

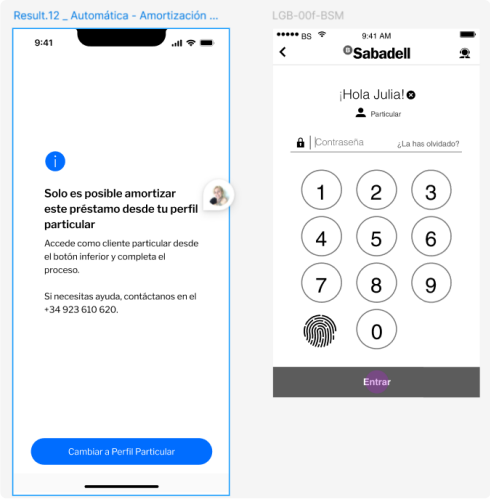
CA	**Dado** un usuario dual (contrato de banca a distancia particulares y de empresas) que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSM Empresas **Y** accede a la pantalla con el listado de todos los préstamos **Y** selecciona uno de ellos **Cuando** hace click en "Amortización" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI Entonces se le muestra un mensaje indicándole que debe realizar la amortización desde su perfil de particular con: • Un mensaje de "Solo es posible amortizar este préstamo desde tu perfil particular. Accede como cliente particular desde el botón inferior y completa el proceso. Si necesitas ayuda, contáctanos en el +34 923610620" • Un CTA "Cambiar a perfil particular"

- Opción de cerrar la pantalla "X" y volver a la pantalla anterior



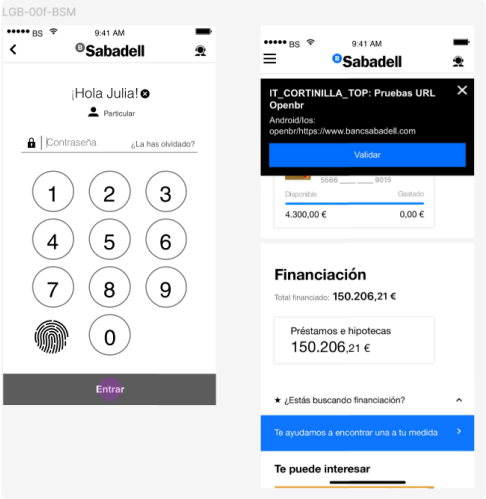
Y si el usuario hace clic en el CTA (botón) "Cambiar a perfil particular"

Entonces se cierra la sesión de empresas y se redirigirá al usuario a la pantalla de LOGIN con el perfil de particular cargado de forma predefinida



Y si el usuario hace login satisfactorio en la pantalla de login en su perfil de particulares

Entonces el usuario es dirigido a la pantalla de su sesión de particulares de Posición Global (y el usuario buscará el apartado de solicitud de amortización ya que no habrá un UL de forma automática)



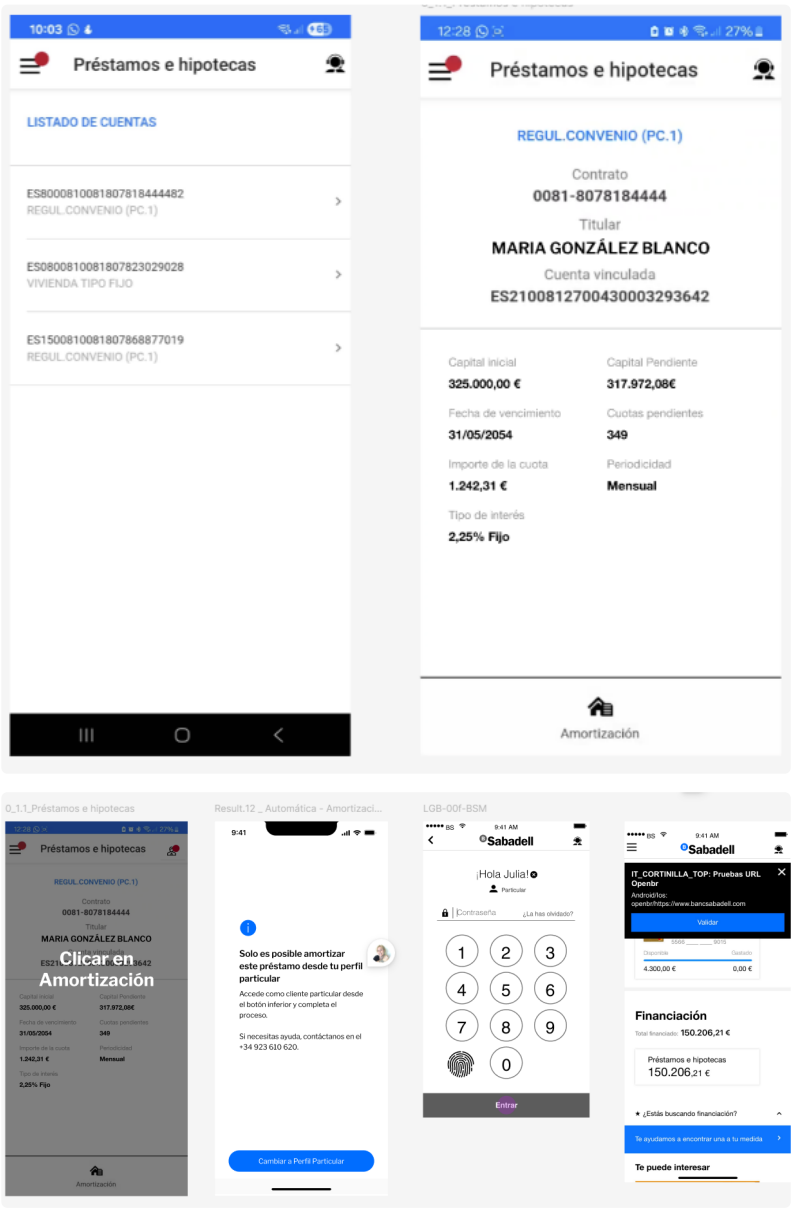
Y si el usuario cierra la pantalla

Entonces el usuario volverá a la pantalla anterior del proceso (en la que estaba)

Y si el préstamo NO está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado

Pantalla de referencia de BSM. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA

	
Detalle funcional	El CTA (botón) "Acceder como particular" en el mensaje /pantalla de aviso que deriva a la pantalla de login donde tendrá que estar precargado el perfil de particulares por defecto, al no llevar un UL, tras hacer login, entrará en la posición global.
Pantallas afectadas	Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo

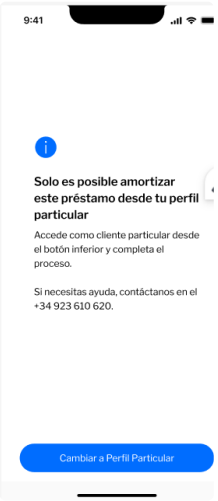
Perfilado de usuarios	Pantalla Listado de préstamos Pantalla de LOGIN Pantalla Posición global
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA5 BSM _ BSM _Usuario autónomo DUAL (contrato de BDIS de autónomo y de particulares) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde BSM Empresas

Escenario	BSM _Usuario autónomo DUAL (contrato de BDIS de autónomo y de particulares) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde BSM Empresas

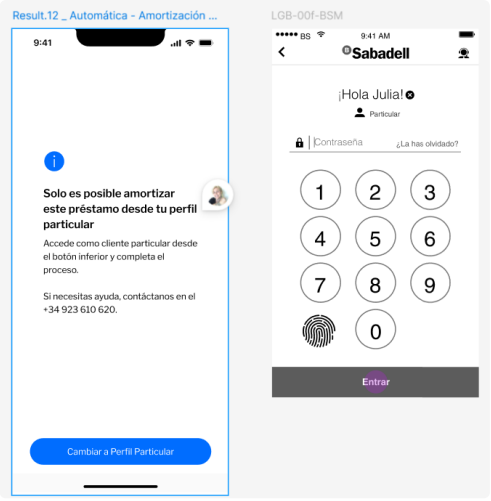
CA	**Dado** un usuario autónomo DUAL (contrato de BDIS de autónomo y de particulares) que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSM Empresas **Y** accede a la pantalla con el listado de todos los préstamos **Y** selecciona uno de ellos **Cuando** hace click en "Amortización" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI Entonces se le muestra un mensaje indicándole que debe realizar la amortización desde su perfil de particular con: • Un mensaje de "Solo es posible amortizar este préstamo desde tu perfil particular. Accede como cliente particular desde el botón inferior y completa el proceso. Si necesitas ayuda, contáctanos en el +34 923610620" • Un CTA "Cambiar a perfil particular"

- Opción de cerrar la pantalla "X" y volver a la pantalla anterior



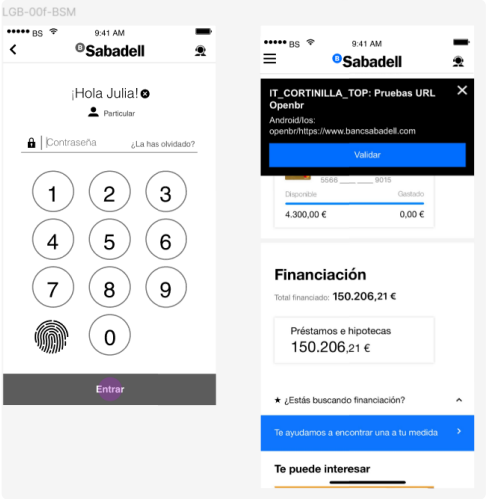
Y si el usuario hace clic en el CTA (botón) "Cambiar a perfil particular"

Entonces se cierra la sesión de empresas y se redirigirá al usuario a la pantalla de LOGIN con el perfil de particular cargado de forma predefinida



Y si el usuario hace login satisfactorio en la pantalla de login en su perfil de particulares

Entonces el usuario es dirigido a la pantalla de su sesión de particulares de Posición Global (y el usuario buscará el apartado de solicitud de amortización ya que no habrá un UL de forma automática)



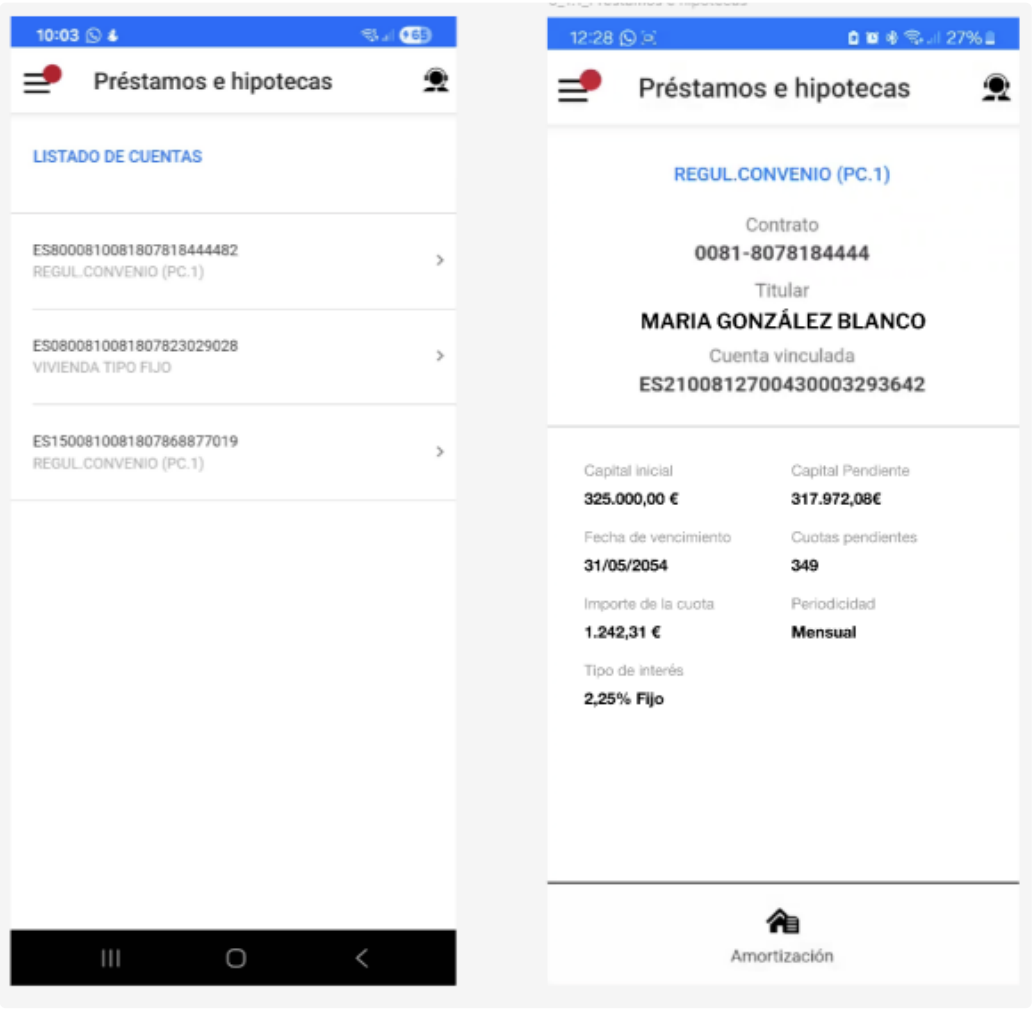
Y si el usuario cierra la pantalla

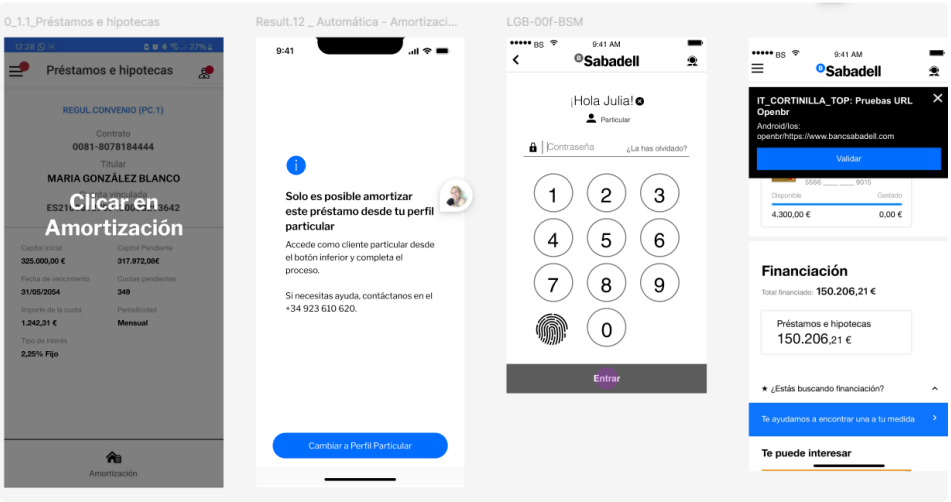
Entonces el usuario volverá a la pantalla anterior del proceso (en la que estaba)

Y si el préstamo NO está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado

Pantalla de referencia de BSM. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA


10:03
Préstamos e hipotecas
LISTADO DE CUENTAS
ES8000810081807818444482
REGUL.CONVENIO (PC.1)
ES0800810081807823029028
VIVIENDA TIPO FIJO
ES1500810081807868877019
REGUL.CONVENIO (PC.1)
12:28
27%
Préstamos e hipotecas
REGUL.CONVENIO (PC.1)
Contrato
0081-8078184444
Titular
MARIA GONZÁLEZ BLANCO
Cuenta vinculada
ES2100812700430003293642
Capital inicial
325.000,00 €
Capital Pendiente
317.972,08€
Fecha de vencimiento
31/05/2054
Cuotas pendientes
349
Importe de la cuota
1.242,31 €
Periodicidad
Mensual
Tipo de interés
2,25% Fijo
Amortización


0_1.1_Préstamos e hipotecas
Préstamos e hipotecas
Clicar en Amortización
Amortización
Result.12 _ Automática - Amortizaci...
9:41
Solo es posible amortizar este préstamo desde tu perfil particular
Accede como cliente particular desde el botón inferior y completa el proceso.
Si necesitas ayuda, contáctanos en el +34 923 610 620.
Cambiar a Perfil Particular
LGB-00f-BSM
Sabadell
¡Hola Julia!
Particular
Contraseña
¿La has olvidado?
Entrar
Sabadell
IT_CORTINILLA_TOP: Pruebas URL Openbr
Validar
Financiación
Préstamos e hipotecas
150.206,21 €
¿Estás buscando financiación?
Te ayudamos a encontrar una a tu medida
Te puede interesar

Detalle funcional	El CTA (botón) "Acceder como particular" en el mensaje /pantalla de aviso que deriva a la pantalla de login donde tendrá que estar precargado el perfil de particulares por defecto, al no llevar un UL, tras hacer login, entrará en la posición global.
Pantallas afectadas	Pantalla Listado de préstamos Pantalla de LOGIN Pantalla Posición global
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA6 BSM _ Usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM Empresas

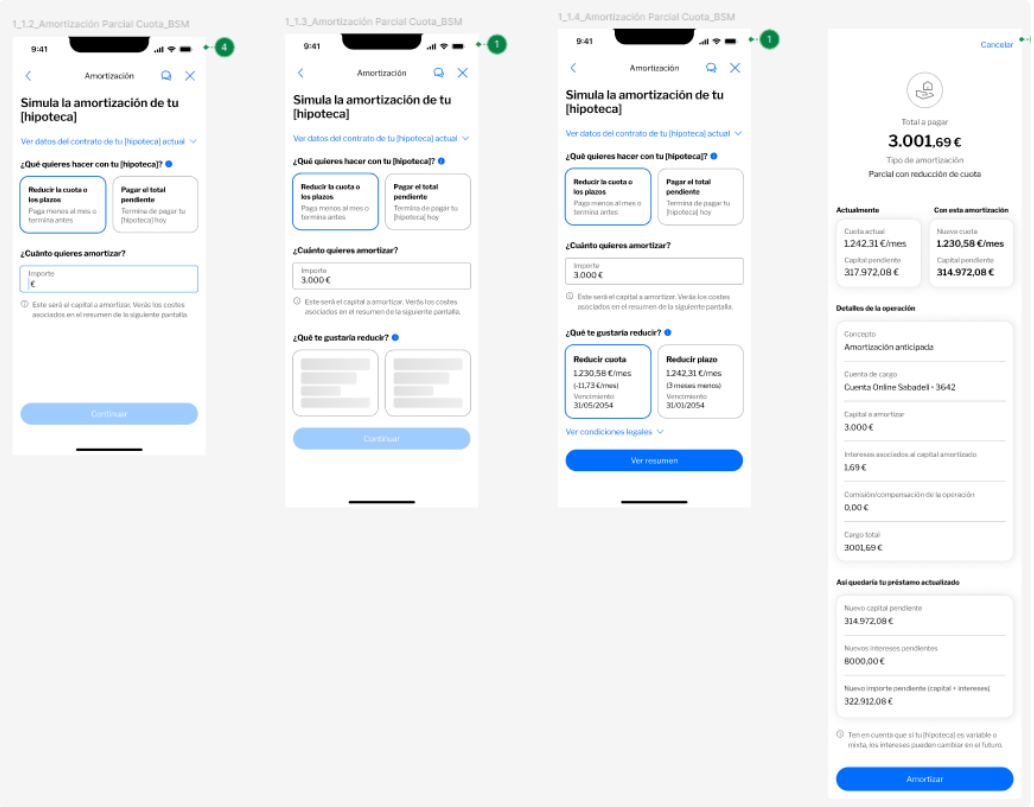
Escenario	BSM _Usuario de empresas (no dual) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM Empresas

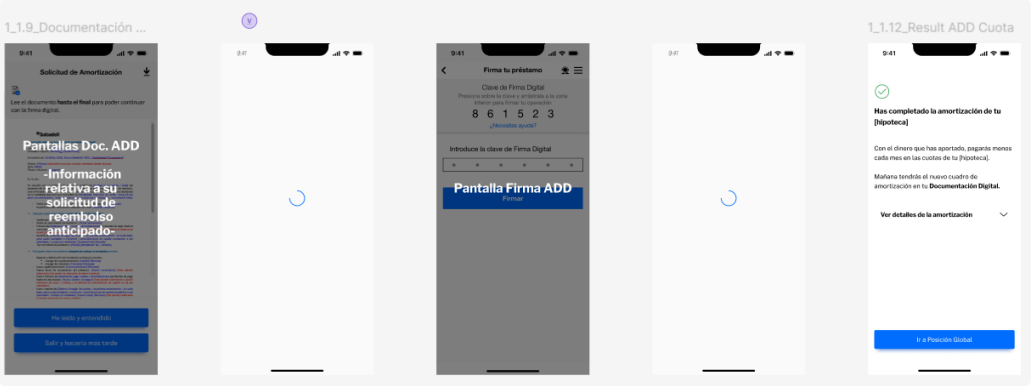
CA	**Dado** un usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSM Empresas **Y** accede a la pantalla del listado de sus préstamos **Cuando finaliza la simulación del proceso de solicitud de amortización de préstamos** y se le muestra una pantalla con el resumen de la simulación con los datos de: Detalles de la operación y Así quedaría tu préstamo actualizado y hace clic en el CTA "Amortizar" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI, Entonces se prepara la documentación correspondiente, se firma la solicitud y el envío del formulario al CSA se realiza de forma exitosa Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "Tu amortización está en curso. En breve un gestor se pondrá en contacto contigo" con la siguiente información: (**PDTE pantalla)** • Información del contrato, nombre del préstamo, cuenta relacionada, importe de amortización solicitado • Enlace "Volver a solicitud de amortización de préstamos" • CTA "Ir a inicio" Y si este préstamos está sujeto a la LCCI y la firma o el envío del formulario al CSA NO se realiza de forma exitosa **(PDTE pantalla)** Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "¡Algo no ha ido bien! Tu solicitud no ha podido ser enviada. Por favor vuelve a intentarlo más tarde." y el usuario tendrá la opción de: • Enlace "Ir a inicio"

- CTA "Reintentar"

Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado





Detalle funcional	Se debe mantener el correo que actualmente se envía a CSA asegurando que los campos anteriormente indicados, están incluidos. Se debe considerar que se debe añadir al texto del mensaje el motivo que informa SIBIS a canales por el que no se ha permitido la Amortización anticipada automática pudiendo ser el siguiente "Aviso: Préstamos sujeto a LCCI, es necesario documentación adiciona para el expediente"
Pantallas afectadas	Pantalla de simulación de amortización de préstamo Pantalla de resumen de la simulación de la amortización
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

zado
Criterios de Aceptación (CAs) → CA7 BSM / BSO _ Usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM o BSO Empresas y aún no se ha materializado una AA anterior

Escenario	BSM / BSO_Usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM o BSO Empresas y aún no se ha materializado una Amortización Anticipada (AA) anterior

CA	**Dado** un usuario de empresas que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSM/BSO Empresas y está en curso la tramitación de una solicitud de amortización anticipada en CSA **Y** quiere realizar una nueva amortización **Cuando** selecciona un contrato de préstamo en la pantalla de Inicio de Solicitud de amortización anticipada y hace clic en el CTA "Siguiente" **Entonces** se le debe mostrar una mensaje indicando que **NO** se podrá iniciar una nueva Amortización Anticipada si no se ha firmado e incorporado la anterior o se ha cancelado o expirado el caso de firma. Por lo tanto, se debe definir un mensaje en Canal para cuando el cliente intente iniciar una nueva AA y se encuentre en esta situación. Pantalla de referencia de BSM. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA
Detalle funcional	A un usuario de empresas que quiere realizar una nueva amortizar de un préstamo desde su sesión de BSM Empresas y está en curso la tramitación de una solicitud de amortización anticipada en CSA se le debe mostrar una mensaje indicando que **NO** se podrá iniciar una nueva Amortización Anticipada si no se ha firmado e incorporado la anterior o se ha cancelado o expirado el caso de firma. Por lo tanto, se debe definir un mensaje en Canal para cuando el cliente intente iniciar una nueva Amortización Anticipada (AA) y se encuentre en esta situación.
Pantallas afectadas	
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA8 BSO _ Usuario autónomo NO DUAL que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSO Empresas

Escenario	BSO _Usuario autónomo NO DUAL que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSO Empresas

CA	**Dado** un usuario autónomo NO DUAL que quiere amortizar un préstamo desde BSO Empresas **Y** accede a la pantalla de Inicio de solicitud amortización de préstamos **Cuando finaliza el paso 3 del proceso de solicitud de amortización de préstamos " Resumen de la amortización"** y hace clic en el CTA "Amortizar" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI, se firma la solicitud y el envío del formulario al CSA se realiza de forma exitosa Entonces en el correo al CSA se indicará que este préstamos Sí está sujeto a la LCCI y al usuario se le muestra una pantalla informándole que "Tu amortización está en curso. En breve un gestor se pondrá en contacto contigo" con la siguiente información: • Información del contrato, nombre del préstamo, cuenta relacionada, importe de amortización solicitado • Enlace "Volver a solicitud de amortización de préstamos" • CTA "Ir a inicio" Y si este préstamos está sujeto a la LCCI y la firma o el envío del formulario al CSA NO se realiza de forma exitosa Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "¡Algo no ha ido bien! Tu solicitud no ha podido ser enviada. Por favor vuelve a intentarlo más tarde." y el usuario tendrá la opción de: • Enlace "Ir a inicio"

- CTA "Reintentar"

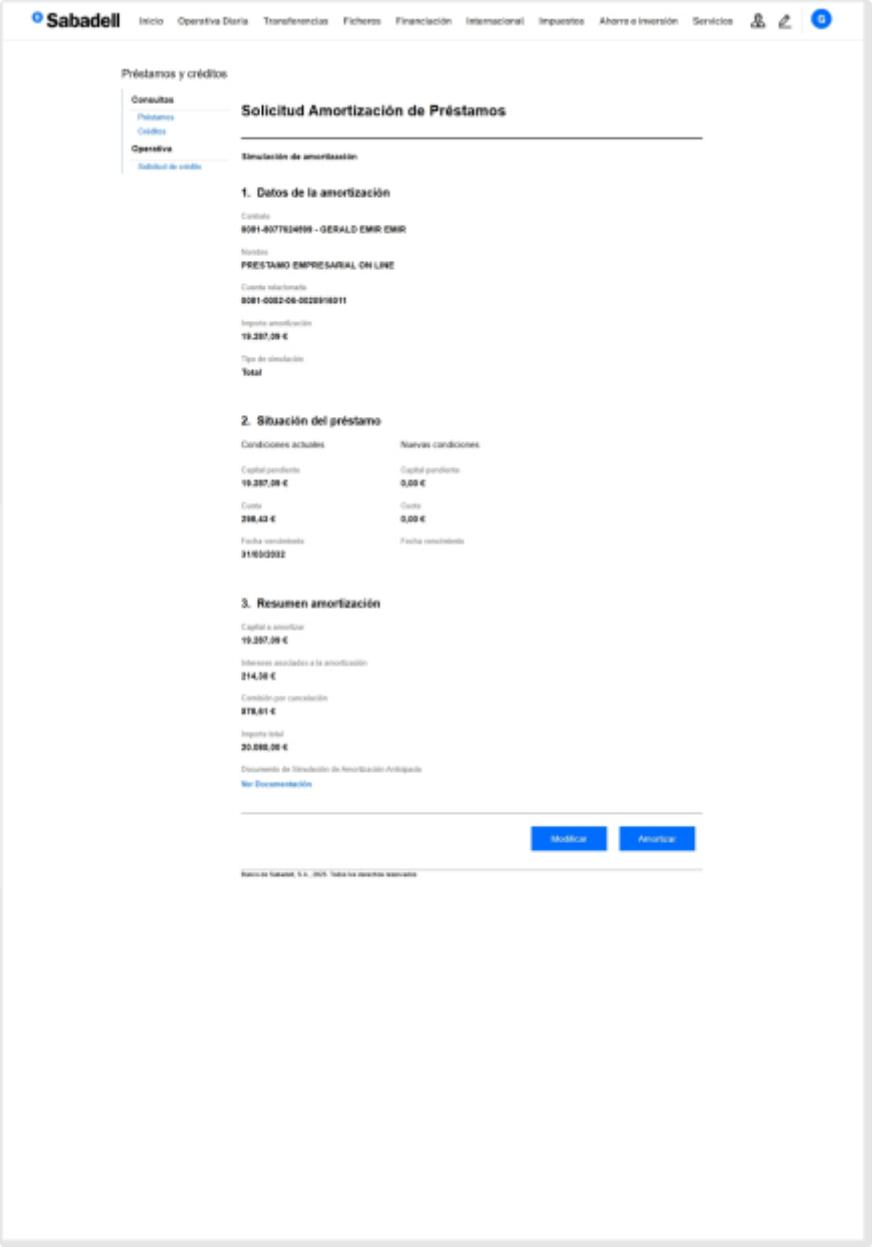
Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI

Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado y en el correo al CSA se indicará que este préstamos NO está sujeto a la LCCI

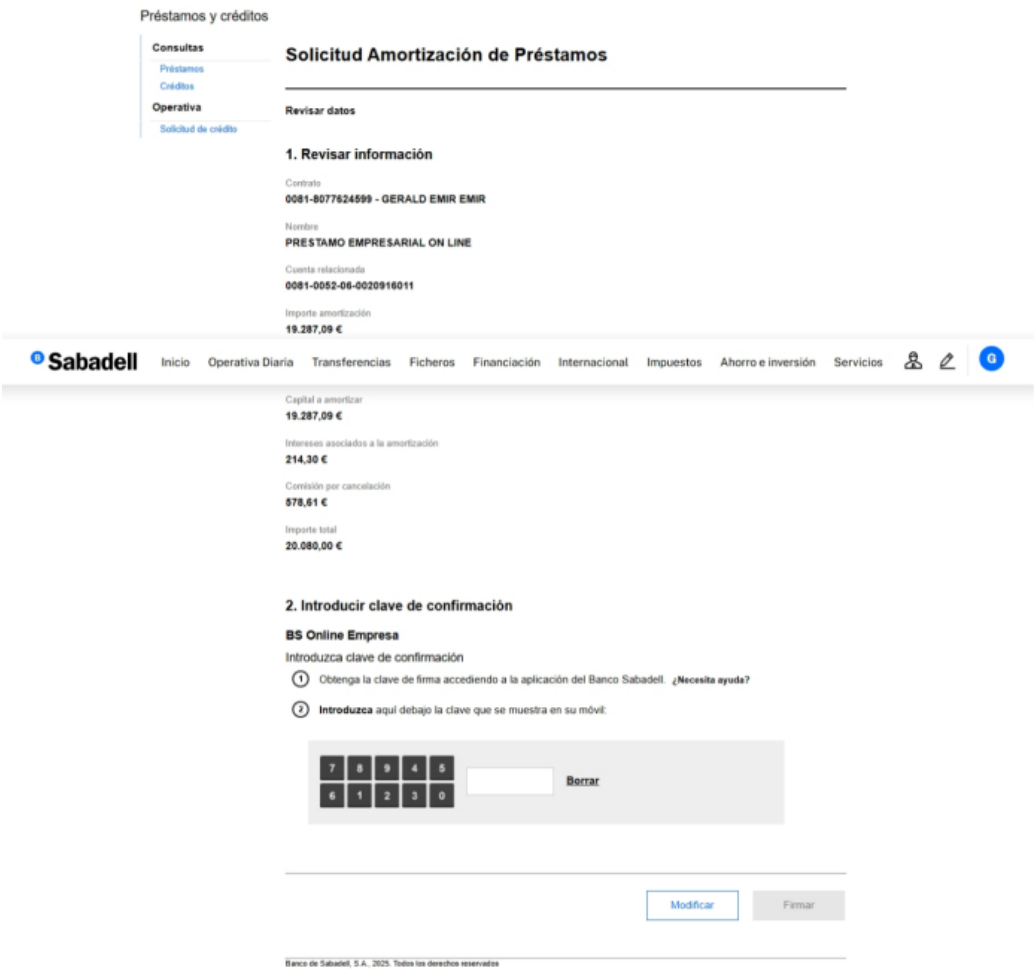
Pantalla de referencia de BSO. Para ver pantallas definitivas se debe acceder al link de FIGMA

Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo

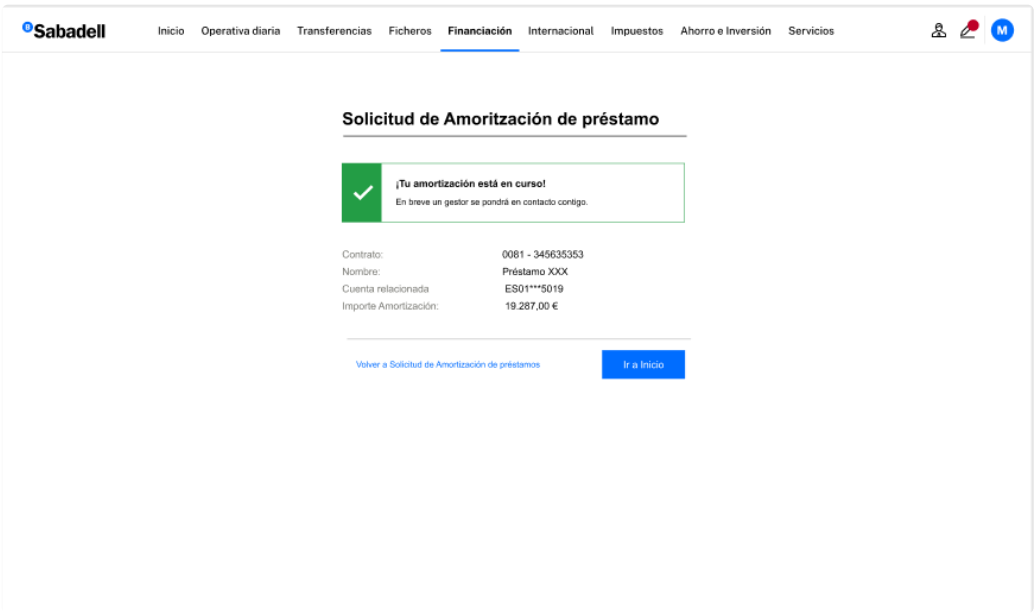
Pantalla resumen amortización

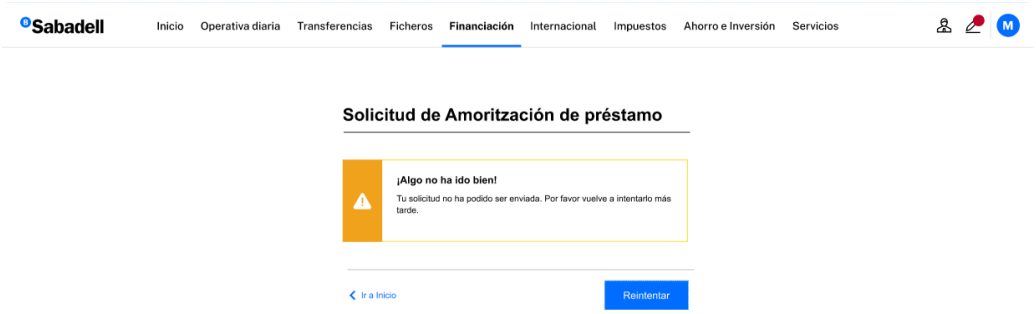


Pantalla confirmación amortización



Pantalla amortización exitosa

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


Pantalla amortización no exitosa


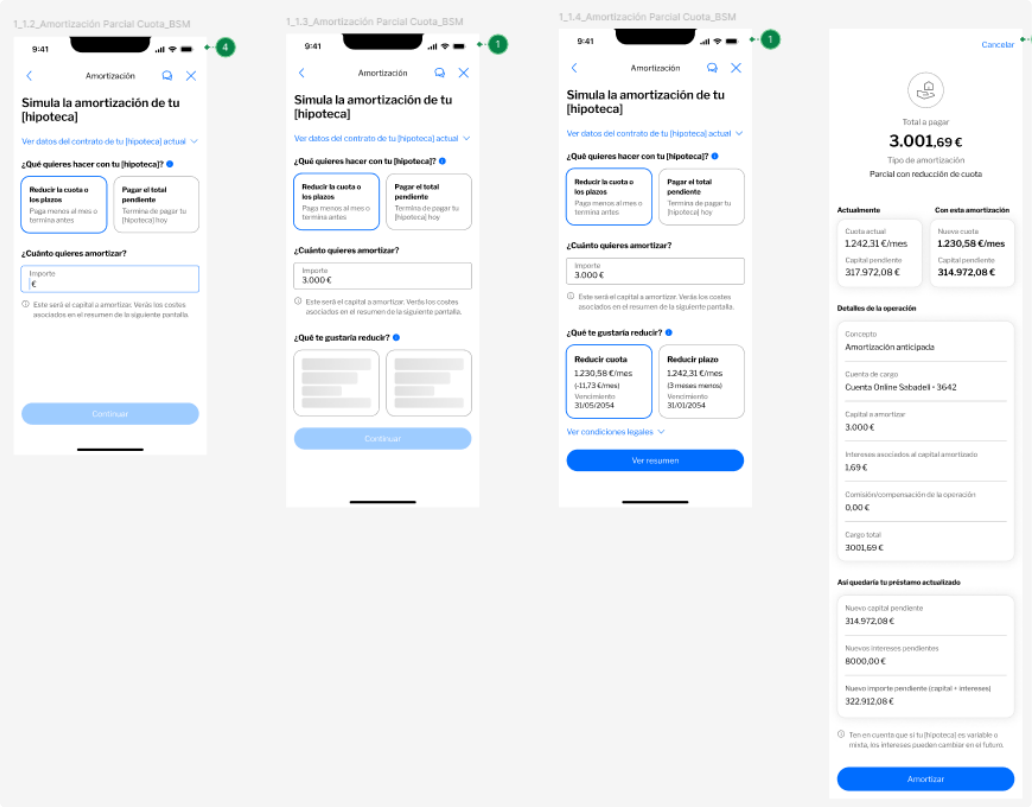
</td>
</tr>
<tr>
<td>Detalle funcional</td>
<td>Se debe mantener el correo que actualmente se envía a CSA asegurando que los campos anteriormente indicados, están incluidos. Se debe considerar que se debe añadir al texto del mensaje el motivo que informa SIBIS a canales por el que no se ha permitido la Amortización anticipada automática pudiendo ser el siguiente "Aviso: Préstamos sujeto a LCCI, es necesario documentación adiciona para el expediente"</td>
</tr>
</table>

Pantallas afectadas	Pantalla Inicio del proceso de solicitud de amortización anticipada del préstamo Pantalla resumen amortización Pantalla confirmación amortización Pantalla amortización exitosa Pantalla amortización no exitosa
Perfilado de usuarios	
Casos de prueba	

Criterios de Aceptación (CAs) → CA9 BSM _ BSM _Usuario Autónomo NO DUAL (sólo contrato de BDIS Autónomo) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM Empresas

Escenario	BSM _Usuario autónomo NO DUAL (sólo contrato de BDIS Autónomo) que quiere amortizar un préstamo sujeto a la LCCI desde su sesión de BSM Empresas

CA	**Dado** un usuario autónomo NO DUAL (sólo contrato de BDIS Autónomo) que quiere amortizar un préstamo desde su sesión de BSM Empresas **Y** accede a la pantalla del listado de sus préstamos **Cuando finaliza la simulación del proceso de solicitud de amortización de préstamos** y se le muestra una pantalla con el resumen de la simulación con los datos de: Detalles de la operación y Así quedaría tu préstamo actualizado y hace clic en el CTA "Amortizar" **Entonces** se debe verificar si este contrato está sujeto a la LCCI Y si este préstamos está sujeto a la LCCI, se firma la solicitud y el envío del formulario al CSA se realiza de forma exitosa Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "Tu amortización está en curso. En breve un gestor se pondrá en contacto contigo" con la siguiente información: (**PDTE pantalla)** • Información del contrato, nombre del préstamo, cuenta relacionada, importe de amortización solicitado • Enlace "Volver a solicitud de amortización de préstamos" • CTA "Ir a inicio" Y si este préstamos está sujeto a la LCCI y la firma o el envío del formulario al CSA NO se realiza de forma exitosa **(PDTE pantalla)** Entonces se le muestra al usuario un mensaje/pantalla informándole que "¡Algo no ha ido bien! Tu solicitud no ha podido ser enviada. Por favor vuelve a intentarlo más tarde." y el usuario tendrá la opción de: • Enlace "Ir a inicio"

	• CTA "Reintentar" Y si el préstamos no está sujeto a la LCCI Entonces el usuario podrá continuar el proceso de amortización del préstamo estipulado 
Detalle funcional	Se debe mantener el correo que actualmente se envía a CSA asegurando que los campos anteriormente indicados, están incluidos. Se debe considerar que se debe añadir al texto del mensaje el motivo que informa SIBIS a canales por el que no se ha permitido la Amortización anticipada automática pudiendo ser el siguiente "Aviso: Préstamos sujeto a LCCI, es necesario documentación adiciona para el expediente"
Pantallas afectadas	Pantalla de simulación de amortización de préstamo Pantalla de resumen de la simulación de la amortización
Perfilado de usuarios	

Casos de prueba	

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

21 US21 - Log Operacional - Reembolso Anticipado

Versión 2.0

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Información de Control de Calidad del Log Operacional: Control de Calidad del Log Operacional en los Canales Digitales[91]

Descripción

Contexto de los objetivos de la Iniciativa y la Épica

Descripción	Actualmente, los clientes de Banco Sabadell pueden solicitar amortizaciones anticipadas (parciales o totales) desde los canales digitales BSO y BSM. Sin embargo, la operativa presenta carencias en trazabilidad, gestión de errores, bloqueos y controles normativos que afectan la experiencia de usuario, la seguridad y el cumplimiento legal.

Detalle Log Operacional

Flujos Log Operacional[92]

Descripción:

El log operacional se actualizará para reflejar todos los eventos generados en el proceso de amortización anticipada, tanto automáticos como no automáticos. Su finalidad es proporcionar una trazabilidad completa del flujo operativo y servir como herramienta de control y análisis.

Objetivos principales

91 https://bsabadell.sharepoint.com.mcas.ms/sites/App_PortalMetodologia/Funciones%20TI/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FApp%5FPortalMetodologia%2FFunciones%20TI%2F3%2E%20Desarrollo%20del%20Servicio%2F6%2E%20Construcci%C3%B3n%20del%20Servicio%2F6%2E%20Manuales%2FOperaci%C3%B3n%2FMAN%5FDocumento%20Log%20Operacional%20%2D%20Febrero%202025%5FvIssued%2Epdf&parent=%2Fsites%2FApp%5FPortalMetodologia%2FFunciones%20TI%2F3%2E%20Desarrollo%20del%20Servicio%2F6%2E%20Construcci%C3%B3n%20del%20Servicio%2F6%2E%20Manuales%2FOperaci%C3%B3n

92 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8117-46969&t=6NHHB5Ly1AktPpEw-0

- Medición operativa del funnel: Permite analizar el comportamiento del proceso, identificando tasas de conversión, abandonos y puntos críticos.
- Detección de errores y fricciones: Facilita la identificación temprana de incidencias técnicas y operativas.
- Evidencia ante repudios y quejas: Actúa como registro verificable para la gestión de reclamaciones y auditorías.
- Alertas operativas: Habilita la configuración de mecanismos proactivos para prevenir fallos y mejorar la experiencia del cliente.
- Mejora continua: Proporciona datos para optimizar procesos, reducir riesgos y aumentar la eficiencia.

Criterios de Aceptación (CAs) → US21

21.1 CA1 → Detalle del Préstamo

Escenario	Detalle del Préstamo
CA	**Dado** el cliente desea realizar una amortización de un préstamo o hipoteca, **Y** inicia el proceso desde el canal digital, **Cuando** accede a la pantalla de detalle de préstamo o hipoteca, **Entonces** se grabará en el log operacional los registros resultantes de la consulta del préstamo o hipoteca sobre la que se realizará la simulación.

Detalle funcional	Recoger toda la información disponible que se muestre en la pantalla y registrar en el campo referencia para **automáticas**:
	• MUMPERS del titular o titulares del préstamo o hipoteca, añadiendo en primer lugar el NUMPER de la persona que está realizando la simulación.
	• Código de producto.
	• Tipo de amortización que va iniciar: si es préstamo o hipoteca.
	• Si es automática/ No automática.
	• Condición automática/ No automática.
	• Datos mostrados por pantalla:
	  • Contrato.
	  • Titular.
	  • Cuenta vinculada.
	  • Capital inicial.
	  • Capital pendiente.
	  • Fecha de vencimiento.
	  • Cuotas pendientes.
	  • Importe de la cuota.
	  • Periodicidad.
	  • Tipo de interés.
	
	Recoger toda la información disponible que se muestre en la pantalla y registrar en el campo referencia para **No automáticas**:
	• MUMPERS del titular o titulares del préstamo o hipoteca, añadiendo en primer lugar el NUMPER de la persona que está realizando la simulación.
	• Código de producto.
	• Tipo de amortización que va iniciar: si es préstamo o hipoteca.
	• Si es automática/ No automática.
	• Condición automática/ No automática.
	• Datos mostrados por pantalla:
	  • Contrato.
	  • Titular.
	  • Cuenta vinculada.
	  • Capital inicial.
	  • Capital pendiente.
	  • Fecha de vencimiento.
	  • Cuotas pendientes.
	  • Importe de la cuota.
	  • Periodicidad.
	  • Tipo de interés.

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el bloqueo que no supera. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[93] Pantallas BSO[94]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.2 CA2 → Amortización no disponible por perfil incorrecto

Escenario	Amortización no disponible por perfil incorrecto
CA	**Dado** que el cliente ha iniciado sesión con su perfil Particular, **Y** intenta realizar la amortización de un préstamo asociado a su perfil Empresa, **Cuando** pulsa el botón “Amortización”, **Entonces** se muestra una pantalla con mensaje informativo, botón de acción "Cambiar a Perfil Empresas" y se debe registrar en el Log Operacional.

93 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347669&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4
94 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7825-113026&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4

Detalle funcional	Generar un control para el caso de uso de cliente desde perfil particular que seleccione producto empresa.
	• Si el préstamo pertenece a un perfil distinto al actual:
	  • Se bloquea el acceso al flujo de amortización.
	  • Se muestra la pantalla con el copy y el botón descritos.
	• El botón **"Cambiar a Perfil Empresas"** redirige al flujo estándar de cambio de perfil.

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[95] Pantallas BSO[96]
Perfilado de usuarios	• Clientes con perfil dual (particulares y empresa), que dispongan de préstamo de finalidad empresa.

95 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=8880-48326&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4
96 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9146-89541&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4

21.3 CA3 → Simulación amortización Automática.

Escenario	Simulación amortización Automática.
CA	**Dado** que el cliente, desde BSOnline o BSMóvil, accede al detalle de su préstamo o hipoteca y selecciona la opción “Amortización", **Y** llega a la pantalla de simulación, **Cuando** seleccione , qué quiere hacer, cuanto quiere amortizar, y que le gustaría reducir, **Entonces** el sistema recalcula automáticamente, muestra los resultados simulados, y se grabará en el log operacional los registros resultantes de la la simulación.

Detalle funcional	Recoger toda la información que el cliente selecciona (tanto los datos que se muestran por defecto, como cualquier modificación que realice en la pantalla:
	• NUMPER
	• Código de producto.
	• Contrato.
	• Cuenta.
	• Titularidad.
	• Amortización total /parcial.
	• Importe.
	• Si es parcial:
	  • Cuota.
	  • Importe.
	• Vencimiento.
	• Grabar que el flujo corresponde a una amortización Automática "AUT"

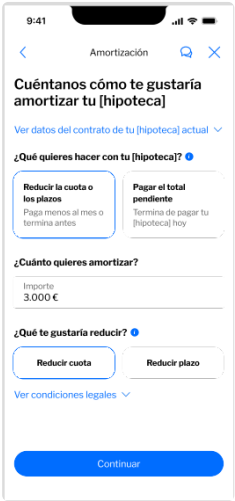
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[97] Pantallas BSM[98]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.4 CA4 → Simulación amortización NO automática.

Escenario	Simulación amortización NO automática.
CA	**Dado** que el cliente accede al detalle del préstamo desde BSOnline o BSMóvil, **Y** el sistema detecta que no puede ejecutar la amortización automáticamente, **Cuando** pulsa en “Amortización”, **Entonces** se abre el flujo manual guiado para que el cliente introduzca tipo de amortización, importe (si aplica) y confirme sus datos de contacto, y al confirmar, se genera la solicitud que se deriva al equipo correspondiente para su tratamiento manual y se grabará en el log operacional los registros resultantes.

97 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
98 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	Recoger toda la información que el cliente selecciona (tanto los datos que se muestran por defecto, como cualquier modificación que realice en la pantalla: • NUMPER • Código de producto. • Contrato. • Cuenta. • Titularidad. • Amortización total /parcial. • Importe. • Vencimiento. • Grabar que el flujo corresponde a una amortización NO Automática "NO AUT"
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[99] Pantallas BSO[100]
Perfilado de usuarios	Clientes particulares con restricciones operativas en sus contratos.

99 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-350091&t=wjH1nqlcer5JKCAp-4

100 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360002&t=wjH1nqlcer5JKCAp-4

21.5 CA5 → Visualización del resumen de solicitud de amortización automática (Resumen)

Escenario	Visualización del resumen de solicitud de amortización automática (Resumen)
CA	**Dado** que el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por **cuota** o **plazo**, o **total**), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** se accede a la **pantalla de resumen**, **Entonces** se muestra un **desglose completo** de la operación y se grabará en el log operacional los registros resultantes.
Detalle funcional	Recoger todos los datos de la simulación confirmada: • NUMPER • Código de producto. • Contrato. • Cuenta. • Titularidad. • Amortización anticipada total /parcial. • Parcial cuota/ plazo. • Capital a amortizar. • Intereses asociados. • Comisión. • Cargo Total. • Nuevo capital pendiente. • Intereses.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[101] Pantallas BSM[102]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

21.6 CA6 → Solicitud de amortización automática (Pantalla ADD)

Escenario	Solicitud de amortización automática (Pantalla ADD)
CA	**Dado** que el cliente ha accedido a la pantalla de resumen de una solicitud de amortización, **Y** el sistema debe mostrar el documento legal correspondiente (ADD), **Cuando** el cliente entra en el visor del ADD, **Entonces** el sistema carga el documento completo en formato lectura, **Y** se grabará en el log operacional los registros resultantes.

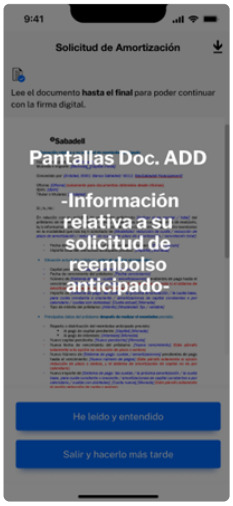
101 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
102 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la correcta visualización de la pantalla de documentos e indique los datos básicos de la operación: • NUMPER • Cuenta • Contrato • Titularidad • Código de producto • Caso de firma generado
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[103] Pantallas BSM[104]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

103 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
104 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

21.7 CA7 → Solicitud de amortización automática leída (Pantalla ADD)

Escenario	Solicitud de amortización automática leída (Pantalla ADD)
CA	**Dado** el cliente ha accedido al visor de documentos, **Y** el sistema debe mostrar el documento legal correspondiente (ADD), **Cuando** el cliente entra en el visor del ADD, **Entonces** el sistema carga el documento completo en formato lectura, **Y** requiere que el cliente haga *scroll down* hasta el final del documento de manera obligatoria, **Y** solo cuando haya alcanzado el final del documento, se habilita la casilla de **aceptación de lectura** del ADD "He leído y entendido" **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la descarga, rechazo o aceptación de documentos y asegurar que se **grabe el código de producto.**
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[105] Pantallas BSM[106]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

21.8 CA8 → Firma ADD (Automática)

Escenario	Firma ADD (Automática)
CA	**Dado** el cliente ha aceptado la documentación legal, **Y** el sistema muestra el documento legal correspondiente (ADD), **Cuando** se genera el caso de firma tras la simulación, **Entonces** se requiere que todos los titulares firmen el documento para ejecutar la operación y se graba registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la firma de documentos y asegurar que se **graba el código de producto**.

105 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
106 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[107] Pantallas BSM[108]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

21.9 CA9 → Confirmación de la firma correcta ADD (Automática)

Escenario	Confirmación de la firma correcta ADD (Automática)
CA	**Dado** el cliente ha introducido la clave de firma, **Y** el sistema muestra el documento legal correspondiente (ADD), **Cuando** se genera el caso de firma tras la simulación, **Entonces** se requiere que todos los titulares firmen el documento para ejecutar la operación, el sistema valida el tipo de firma vía SIBIS y se graba registro en el log operacional.

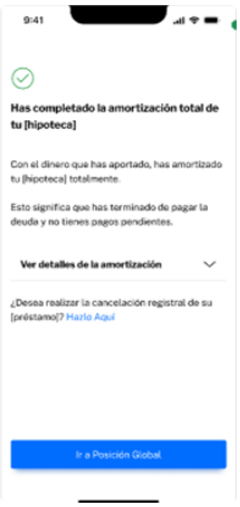
107 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
108 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la firma de documentos y asegurar que se **grabe el código de producto.**
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar al cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[109] Pantallas BSM[110]
Perfilado de usuarios	Clientes en solicitud de amortización.

21.10 CA10 → Confirmación con solicitud cancelación registral (Automática)

Escenario	Confirmación con solicitud cancelación registral (Automática)

109 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
110 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

CA	**Dado** que el cliente accede al detalle de su préstamo desde BSOnline o BSMóvil, **Y** pulsa el enlace “Hazlo aquí” relacionado con la cancelación registral, **Cuando** completa el formulario con sus datos y pulsa “Solicitar ahora”, **Entonces** se grabará en el log operacional los registros resultantes.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la firma de documentos y asegurar que se **graba el código de producto.**
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[111] Pantallas BSO[112]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos totalmente amortizados.

111 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54901&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4
112 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7716-180546&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4

21.11 CA11 → Solicitud cancelación registral (Automática)

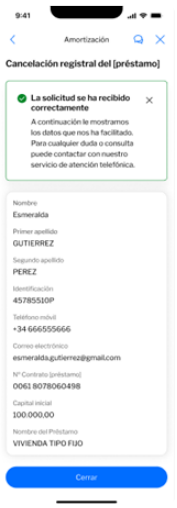
Escenario	Solicitud cancelación registral
CA	**Dado** el cliente ha pulsado en “Hazlo aquí” la cancelación registral, **Cuando** completa el formulario con sus datos y pulsa “Solicitar ahora”, **Entonces** se grabará en el log operacional los registros resultantes.
Detalle funcional	Grabar en campo referencia: • NUMPER • Código de producto. • Contrato. • Cuenta. • Titularidad • Capital a amortizar.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[113] Pantallas BSO[114]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos totalmente amortizados.

21.12 CA12 → Cancelación registral OK (Automática)

Escenario	Cancelación registral OK (Automática)
CA	**Dado** el cliente pulsa en “Solicitar ahora”, **Y** pulsa el enlace “Hazlo aquí” relacionado con la cancelación registral, **Cuando** completa el formulario con sus datos y pulsa “Solicitar ahora”, **Entonces** la solicitud se envía automáticamente para su gestión, **Y** se muestra un mensaje de confirmación de envío al usuario. **Y** se grabará en el log operacional los registros resultantes.

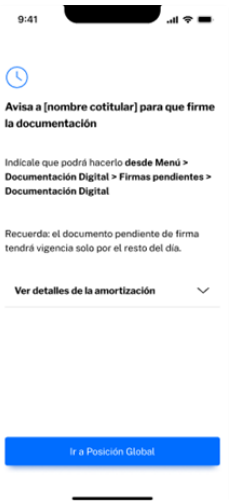
113 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54896&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
114 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7716-177762&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Detalle funcional	Grabar en campo referencia: • NUMPER • Código de producto. • Contrato. • Cuenta. • Titularidad • Capital a amortizar.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[115] Pantallas BSO[116]
Perfilado de usuarios	Clientes con préstamos totalmente amortizados.

21.13 CA13 → Requerimiento de firma conjunta (2 titulares)

Escenario	Firma conjunta pendiente (2 titulares)

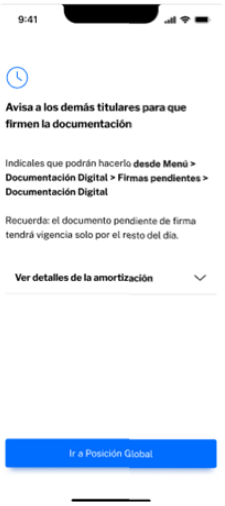
115 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7719-54896&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
116 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7716-177762&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

CA	**Dado** que el préstamo está asociado a una cuenta conjunta, **Cuando** se genera el caso de firma, **Entonces** • Se exige la firma de todos los titulares antes de ejecutar la operación. • Mostrar mensaje de advertencia al cliente. • Generación del caso de firma único, pero bloqueado hasta que todos los titulares firmen. • Y se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la firma de documentos y asegurar que se **graba el código de producto.**
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[117] Pantallas BSM[118]
Perfilado de usuarios	Clientes con cuentas mancomunadas o de firma conjunta.

117 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
118 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

21.14 CA14 → Requerimiento de firma conjunta (3 o más titulares)

Escenario	Firma conjunt pendiente (3 o más titulares)
CA	**Dado** que el préstamo está asociado a una cuenta conjunta, **Cuando** se genera el caso de firma, **Entonces** • Se exige la firma de todos los titulares antes de ejecutar la operación. • Mostrar mensaje de advertencia al cliente. • Generación del caso de firma único, pero bloqueado hasta que todos los titulares firmen. • Y se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico propio del flujo que indique la firma de documentos y asegurar que se **graba el código de producto.**
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSO[119] Pantallas BSM[120]
Perfilado de usuarios	Clientes con cuentas mancomunadas o de firma conjunta.

21.15 CA15 → Datos de contacto (No automático)

Escenario	Datos de contacto (No automático)
CA	**Dado** que el cliente accede a la simulación del préstamo desde BSMóvil, **Y** el sistema detecta que no puede ejecutar la amortización automáticamente, **Cuando** pulsa en “Continuar” en la pantalla de simulación, **Entonces** se abre el flujo manual guiado donde el cliente debe confirmar sus datos de contacto y se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar nemotécnico sobre la petición de datos para derivar la petición de NO automáticas a gestor.

119 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359435&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4
120 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-347462&t=CV2ogYnwFBL2A3gx-4

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[121] Pantallas BSO[122]
Perfilado de usuarios	Clientes BSMóvil con restricciones operativas en sus contratos.

21.16 CA16 → Envío solicitud a gestor (No automático)

Escenario	Envío solicitud a gestor (No automático)
CA	**Dado** el cliente accede a la confirmación de sus datos de contacto desde BSMóvil, **Cuando** pulsa en “Continuar con la solicitud” **Entonces** genera la solicitud que se deriva al equipo correspondiente para su tratamiento manual, **Y** se grabará registro en el log operacional.

121 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349999&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
122 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359907&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Detalle funcional	Grabar datos de pantalla: • Datos gestor o centro notificaciones OK.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[123] Pantallas BSO[124]
Perfilado de usuarios	Clientes BSMóvil con restricciones operativas en sus contratos.

21.17 CA17 → Error general

Escenario	Error general

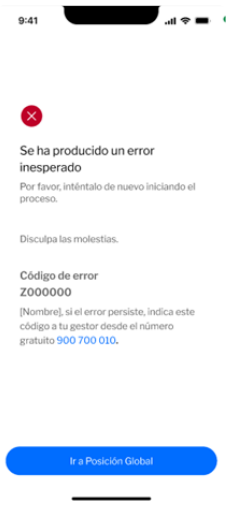
123 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349999&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
124 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-359907&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

CA	**Dado** que el usuario está realizando una simulación o una solicitud de amortización, **Y** se produce un error inesperado, **Cuando** el sistema detecta esta incidencia, **Entonces** se muestra un mensaje genérico con tono amable e instrucciones para volver a intentar el proceso de nuevo en unos minutos. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para casos automático o No automático: Cuando se de un error inesperado, deberá grabarse en el log el registro correspondiente de la operación KO.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado. • El nemotécnico que se debe grabar es el de la pantalla donde el cliente obtenga el error.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[125] Pantallas BSO[126]
Perfilado de usuarios	Todos los usuarios del canal digital que experimenten errores no tipificados.

125 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349686&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4
126 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360473&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4

21.18 CA18 → Error genérico inesperado durante el proceso de amortización

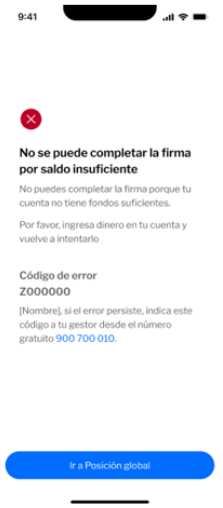
Escenario	Error genérico inesperado durante el proceso de amortización
CA	**Dado** que el usuario está realizando una simulación o una solicitud de amortización, **Y** se produce un error inesperado en la llamada a servicios, **Cuando** el sistema detecta esta incidencia, **Entonces** se muestra un mensaje genérico con tono amable e instrucciones para volver a intentar el proceso. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para casos automático o No automático: Cuando se de un error inesperado, deberá grabarse en el log el registro correspondiente de la operación KO.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado. • El nemotécnico que se debe grabar es el de la pantalla donde el cliente obtenga el error.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[127] Pantallas BSO[128]
Perfilado de usuarios	Todos los usuarios del canal digital que experimenten errores no tipificados.

21.19 CA19 → Bloqueo de firma por falta de fondos

Escenario	Bloqueo de firma por falta de fondos
CA	**Dado** que el usuario está intentando firmar una operación de amortización, **Y** su cuenta asociada no tiene saldo suficiente para cubrir el importe, **Cuando** pulsa “Firmar”, **Entonces** se bloquea el proceso y se muestra un mensaje indicando que debe ingresar saldo antes de continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para casos automático: Cuando no se disponga de saldo suficiente a la hora de firmar por ADD, se deberá grabar un error específico para esta casuística en el log de ADD.

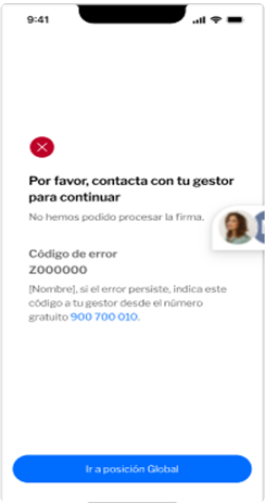
127 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349683&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
128 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-375473&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado. • El nemotécnico que se debe grabar es el de la pantalla donde el cliente obtenga el error.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[129] Pantallas BSO[130]
Perfilado de usuarios	Usuarios que intentan firmar sin saldo suficiente.

21.20 CA20 → Error durante la firma: redirección al gestor

Escenario	Error durante la firma: redirección al gestor

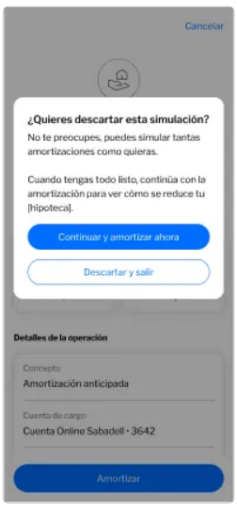
129 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-84839&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
130 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-53245&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

CA	**Dado** que el usuario está firmando el documento de amortización, **Y** se produce un error funcional durante la firma debido a **irregularidades en la cuenta** (según condiciones definidas en el DF de Firma), **Cuando** el sistema detecta la falla, **Entonces** se muestra un mensaje informando de que no se ha podido procesar la firma, se le sugiere contactar con su gestor o reintentar más tarde. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para casos automático: Cuando no se pueda finalizar la firma OK, se deberá grabar un registro de operación KO en el log de firma.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado. • El nemotécnico que se debe grabar es el de la pantalla donde el cliente obtenga el error.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[131] Pantallas BSO[132]
Perfilado de usuarios	Usuarios con errores durante la firma digital.

131 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-84839&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4
132 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7723-53245&t=pnbmix0cV9tBG0qj-4

21.21 CA21 → Abandonar proceso antes de la firma ADD (Automática)

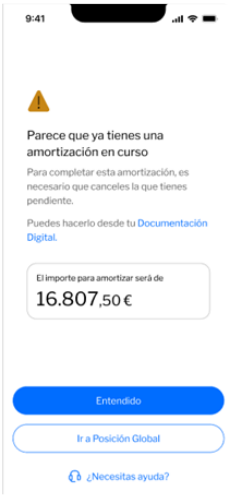
Escenario	Abandonar proceso (Automática)
CA	**Dado** que el cliente ha iniciado una solicitud de amortización, **Y** ha accedido a la pantalla de Resumen previo a la firma o durante la simulación, **Cuando** pulsa el aspa de cierre o intenta salir de la pantalla, **Entonces** se muestra una modal de confirmación, **Y** si el cliente confirma, se cancela el proceso y se vuelve a la pantalla inicial, sin guardar datos se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Recoger en el campo referencia los datos de la simulación que realizaba el cliente y desea abandonar: • NUMPER • Código de producto • Contrato • Cuenta • Titularidad • Capital a amortizar
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[133] Pantallas BSO[134]
Perfilado de usuarios	Clientes en proceso de amortización parcial, con posibilidad de cancelar antes de firmar.

21.22 CA22 → Bloqueo de nuevas solicitudes por amortización en curso pendiente (Automática)

Escenario	Bloqueo de nuevas solicitudes por amortización en curso pendiente (Automática)
CA	**Dado** que el cliente ha realizado una amortización total o parcial y ha generado un documento ADD, **Y** posteriormente accede de nuevo al flujo para iniciar otra simulación, **Cuando** se valida el préstamo, **Entonces** se bloquea el inicio y se muestra un mensaje indicando que ya existe una solicitud pendiente. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para cada tipo de mensaje de error que se le pueda mostrar al cliente redirigiéndole a recuperar el documento por ADD.

133 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348615&t=5J7lXZFikyAut3Ns-4
134 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360571&t=5J7lXZFikyAut3Ns-4

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[135] Pantallas BSO[136]
Perfilado de usuarios	Cualquier cliente con una solicitud activa sin firma.

21.23 CA23 → Notificación de amortización en curso (No automática)

Escenario	Notificación de amortización en curso (No automática)

135 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348583&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
136 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360849&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

CA	**Dado** que un cliente con restricciones operativas en sus contratos que no puede ejecutar la amortización automáticamente, tiene una simulación de amortización en curso, **Y** posteriormente accede de nuevo al flujo para iniciar otra simulación, **Cuando** se valida el préstamo, **Entonces** se bloquea el inicio y se muestra un mensaje indicando que ya existe una solicitud en curso. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Generar un control para cada tipo de mensaje de error que se le pueda mostrar al cliente indicándole que ya tiene una petición en curso derivada por su gestor.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[137] Pantallas BSO[138]
Perfilado de usuarios	Perfilado de usuarios: Clientes con solicitud de amortización no automática en curso.

137 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348592&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4
138 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360851&t=wU5Gu7iFYU6xWvKg-4

21.24 CA24 → Bloqueo de solicitud por pagos pendientes

Escenario	Bloqueo de solicitud por pagos pendientes
CA	**Dado** que el usuario ha accedido a su préstamo desde el canal digital, **Y** se detecta que el préstamo tiene cuotas impagadas o situación irregular, **Cuando** intenta iniciar una simulación de amortización anticipada, **Entonces** se muestra un mensaje indicando que no es posible continuar, **Y** se le informa que debe contactar con un gestor o por teléfono para regularizar su situación, se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar un control en el caso de que exista algún pago pendiente en el préstamo y dejar una marca de automático o no automático. ***Aplica para amortizaciones automática y no automática.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[139] Pantallas BSO[140]

139 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-349997&t=3mtpvyLucp9QnFet-4
140 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-360855&t=3mtpvyLucp9QnFet-4

Perfilado de usuarios	

21.25 CA25 → Bloqueo de solicitud por saldo insuficiente para cubrir la amortización

Escenario	Bloqueo de solicitud por saldo insuficiente para cubrir la amortización
CA	**Dado** que el cliente busca simular una amortización, **Cuando** el importe introducido es superior al saldo disponible en su cuenta (incluyendo intereses y comisiones), **Entonces** se bloquea el acceso al resumen y se muestra un mensaje informativo de fondos insuficientes. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar un control para los casos de amortización automática y no automática indicando: Open Point IT: revisar la solución para dejar indicador de que no dispone de saldo y no deja avanzar en el flujo. **Esto aplica para amortizaciones automáticas y no automáticas.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[141] Pantallas BSO[142]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas con amortización parcial disponible con saldo insuficiente en cuenta vinculada

21.26 CA26 → Desistir contrato

Escenario	Desistir contrato
CA	**Dado** un cliente particular NO LCCI, con un préstamo incluido en la Ley 16/2011 **Y** el contrato se encuentra dentro del periodo de desistimiento de 14 días y el importe es ≤ 75.000 €, **Cuando** el cliente pulsa *"Pagar el total pendiente"*, **Entonces** se bloquea el flujo y se muestra una **modal informativa** sobre el derecho de desistimiento y llamar al Banc Sabadell o pedir cita en la oficina. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Grabar un control para los casos de amortización automática y no automática de desistimiento en el desarrollo en Legacy. ***Aplica para amortizaciones automática y no automática.

141 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348594&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
142 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-361217&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[143] Pantallas BSO[144]
Perfilado de usuarios	Clientes BSOnline y BSMóvil con préstamos firmados hace menos de 14 días naturales.

21.27 CA27 → Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año

Escenario	Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año
CA	**Dado que** el cliente desea realizar una amortización de un préstamo o hipoteca, **Y** accede desde el canal digital a la pantalla de detalle de préstamo o hipoteca, **Cuando** hace tap en el botón "Amortización" **Entonces** el sistema bloquea la operación y muestra msj. **Y** se grabará registro en el log operacional.

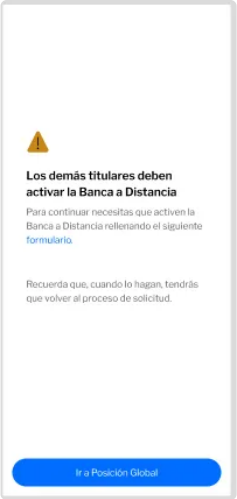
143 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-348915&t=m5jaWBAne39ixyBz-4
144 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=7441-361217&t=m5jaWBAne39ixyBz-4

Detalle funcional	Grabar un control para los casos de amortización automática y no automática por bloqueo último día hábil del año. ***Aplica para amortizaciones Automática y No automática.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[145] Pantallas BSO[146]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.28 CA28 → Validación capacidades digitales (Automática) - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)

Escenario	Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)

145 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9344-50957&t=PYQOJOqgtsictmtA-4
146 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9344-51889&t=PYQOJOqgtsictmtA-4

CA	**Dado que** un cliente con firma conjunta ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene banca a distancia.** Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización automática con firma conjunta, alguno de los titulares no posee banca a distancia, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[147] Pantallas BSO[148]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

147 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56782&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
148 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56488&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

21.29 CA29 → Validación capacidades digitales (Automática) - Es mayor de edad

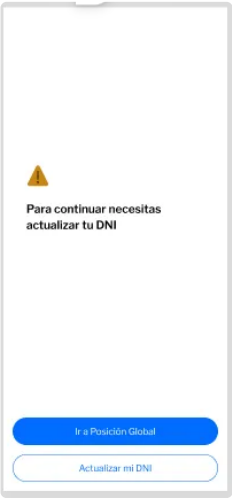
Escenario	Validación - Es mayor de edad (Automática)
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente **es mayor de edad**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización automática se valida que el cliente no es mayor de edad, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[149] Pantallas BSO[150]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.30 CA30 → Validación capacidades digitales (Automática) - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado

Escenario	Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Automático)
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente tiene el **DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.

149 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9354-52564&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
150 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56759&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	• Cuando para el caso de amortización **automática** se valida que el cliente tiene el **DNI Caducado**, no puede avanzar y se deberá grabar un registro de bloqueo en el log operacional de validación de capacidades digitales."
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[151] Pantallas BSO[152]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.31 CA31 → Validación capacidades digitales (Automática) - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta)

Escenario	Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta) - Automática

151 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56805&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
152 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56555&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

CA	**Dado que** un cliente con firma conjunta ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene el DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización **automática** se valida que **alguno de los titulares tiene el DNI Caducado**, no se puede avanzar y se deberá grabar un registro de bloqueo en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[153] Pantallas BSO[154]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

153 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56828&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
154 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56593&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

21.32 CA32 → Validación capacidades digitales (Automática) - No es incapacitado

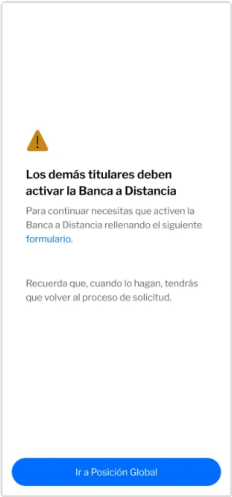
Escenario	No es incapacitado (Automático)
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente **no es incapacitado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización automática se valida que el cliente es incapacitado, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[155] Pantallas BSO[156]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

21.33 CA33 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)

Escenario	Validación No automática - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene banca a distancia**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.

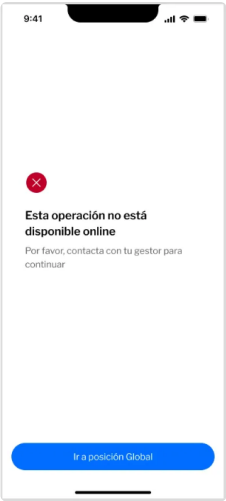
155 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53205&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
156 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56618&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización **NO automática** con firma conjunta, alguno de los titulares no posee banca a distancia, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[157] Pantallas BSO[158]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

21.34 CA34 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Es mayor de edad

Escenario	Validación No automática - Es mayor de edad

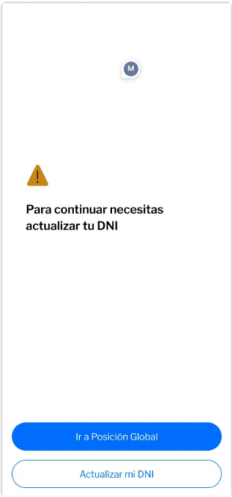
157 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56856&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
158 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57064&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente **es mayor de edad**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización **NO automática** se valida que el cliente no es mayor de edad, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[159] Pantallas BSO[160]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

159 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53245&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
160 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57072&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

21.35 CA35 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado

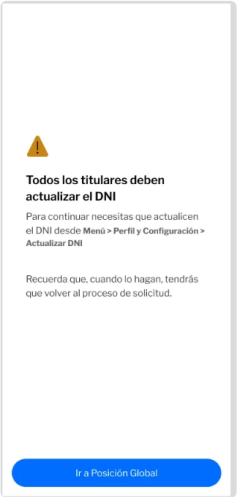
Escenario	Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Automático)
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente tiene el **DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización **No automática** se valida que el cliente tiene el **DNI Caducado**, no puede avanzar y se deberá grabar un registro de bloqueo en el log operacional de validación de capacidades digitales."
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.

Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[161] Pantallas BSO[162]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

21.36 CA36 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta)

Escenario	Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta) - NO Automática
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene el DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.

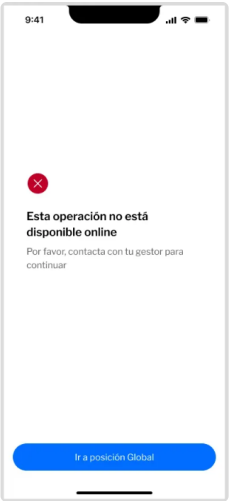
161 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56858&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
162 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57066&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización **NO automática** se valida que **alguno de los titulares tiene el DNI Caducado**, no se puede avanzar y se deberá grabar un registro de bloqueo en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[163] Pantallas BSO[164]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

21.37 CA37 → Validación capacidades digitales (NO Automática) - No es incapacitado

Escenario	No es incapacitado (NO Automático)

163 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56860&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
164 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57068&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente **no es incapacitado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar. **Y** se grabará registro en el log operacional.
Detalle funcional	Cuando para el caso de amortización NO automática se valida que el cliente es incapacitado, se deberá grabar un registro de operación KO en el log operacional de validación de capacidades digitales.
Gestión de mensajes de error y bloqueos operativos / servicio	• Cualquier bloqueo que impida avanzar el el cliente con éxito a la siguiente pantalla deberá registrarse como control. • Cualquier error técnico que suceda e impida que el cliente avance a la siguiente pantalla con éxito deberá registrarse, añadiendo un código de incidencia e indicando en el campo referencia el servicio que ha fallado.
Pantallas afectadas *	 Pantallas BSM[165] Pantallas BSO[166]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

165 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53225&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
166 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57070&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
…		

22 US22 - Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	El flujo legacy de canal, el último día hábil del año a partir de las 13 horas se bloquea la posibilidad de realizar amortizaciones anticipadas a los clientes con el fin de evitar incidencias de efectos fiscales por cambio de año /ejercicio fiscal. Este bloqueo se realiza mediante spufy.
Problema a resolver	Replicar el flujo legacy actual para el bloqueo de amortizaciones anticipadas último día hábil del año en nuevo flujo de P4.
Solución propuesta	• Implementar para las amortizaciones automáticas y no automáticas un control que bloquee el último día hábil del año a partir de las 13 horas la posibilidad de realizar amortizaciones anticipadas a los clientes.
Objetivos de negocio	• Evitar incidencias de efectos fiscales por cambio de año / ejercicio fiscal.
Riesgos	-
Fuera de alcance	-
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[167]

Conversación

167 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=2101-4951&p=f&t=Ns3vXPyzy0UlgtJ9-0

Como	Quiero	Para
Cliente con prestamos activos	evitar iniciar solicitud de amortización el último día hábil del año.	Evitar incidencias de efectos fiscales por cambio de año /ejercicio fiscal

Criterios de Aceptación (CAs) → US22_CA1

Escenario	Bloqueo amortizaciones anticipadas último día hábil del año
CA	**Dado que** el cliente desea realizar una amortización de un préstamo o hipoteca, **Y** accede desde el canal digital a la pantalla de detalle de préstamo o hipoteca, **Cuando** hace tap en el botón "Amortización" **Entonces** el sistema bloquea la operación y muestra msj.

Detalle funcional	• El sistema bloquea el último día hàbil del año a partir de las 13 horas la posibilidad de realizar amortizaciones anticipadas.
	  • El "bloqueo" de la operativa debe hacerse a través de una TPA, cuyo responsables de ese bloque es Operaciones.
	• Se muestra msj. informativo:
	  • Icono.
	  • "Operación no disponible hasta el 1 de enero"
	• Botón "Ir a Posición global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[168] Pantallas BSO[169]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Documentación adicional

168 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9344-50957&t=PYQOJOqgtsictmtA-4
169 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9344-51889&t=PYQOJOqgtsictmtA-4

Título	Adjunto	Comentarios
…		

23 US23 - Validaciones capacidades digitales del cliente para amortización automática.

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Los clientes de Banco Sabadell pueden realizar amortizaciones anticipadas desde BSOnline y BSMóvil. Cuando eligen amortizar un préstamo el sistema realiza la simulación, y si todo es correcto al momento previo a la generación del caso de firma no se está realizando las validaciones correspondientes a las capacidades digitales del cliente.
Problema a resolver	Implementar en el nuevo flujo de P4, las validaciones correspondientes a las capacidades digitales del cliente.
Solución propuesta	Al momento previo a la generación del caso de firma, se deberá comprobar que el cliente puede firmar digitalmente. Por tanto, se realizarán las siguientes validaciones en el flujo automático: • Tiene banca a distancia • Es mayor de edad • No tiene el DNI caducado • Tiene el DNI digitalizado • No es incapacitado
Objetivos de negocio	• Controlar que los clientes que no cumplen con las validaciones de capacidades digitales no puedan operar en el canal digital.
Riesgos	-

Fuera de alcance	-
Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[170]

Conversación

Como	Quiero	Para
Operaciones	que se validen las capacidades digitales de los clientes	Evitar que los clientes que no superen los controles, puedan realizar operaciones de amortización automática.

Criterios de Aceptación (CAs) → US23_CA1

Escenario	Validación - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)
CA	**Dado que** un cliente con firma conjunta ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene banca a distancia.** Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

170 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9354-49926&t=TG4WgQ5XAtvCwpNG-4

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el resto de los titulares no posee banca a distancia:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"**Los demás titulares deben activar la Banca a Distancia**
	Para continuar necesitas que activen la Banca a Distancia rellenando el siguiente formulario.
	Recuerda que, cuando lo hagan, tendrás que volver al proceso de solicitud."
	• La palabra "formulario" debe llevar inserto el sig. link
	  • https://www.bancsabadell.com/cs/Satellite/SabAtl/Banca-a-Distancia/GBS_Form_FA/6000002460651/1191332200033/es
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[171] Pantallas BSO[172]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US23_CA2

Escenario	Validación - Es mayor de edad
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente **es mayor de edad**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

171 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56782&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
172 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56488&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente es menor de edad:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Esta operación no está disponible online
	Por favor, contacta con tu gestor para continuar"
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[173] Pantallas BSO[174]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US23_CA3

Escenario	Validación - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente tiene el **DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

173 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9354-52564&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
174 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56759&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente no tiene el DNI digitalizado o lo tiene caducado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Para continuar necesitas actualizar tu DNI"
	• Botón "Ir a Posición Global"
	• Botón "Actualizar mi DNI"
	  • Al hacer tap en este botón debe redirigir a https://bancsabadell.com/deeplink?key=ADNI

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[175] Pantallas BSO[176]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US23_CA4

Escenario	Validación - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta)
CA	**Dado que** un cliente con firma conjunta ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene el DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

175 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56805&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
176 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56555&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	Si el sistema al validar, alguno de los titulares no tiene el DNI digitalizado o lo tiene caducado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Todos los titulares deben actualizar el DNI
	Para continuar necesitas que actualicen el DNI dese Menú>Perfil y Configuración>Actualizar DNI
	Recuerda que, cuando lo hagan, tendrás que volver al proceso de solicitud."
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[177] Pantallas BSO[178]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US23_CA5

Escenario	Validación - No es incapacitado
CA	**Dado que** el cliente ha introducido una solicitud de amortización (parcial por cuota o plazo, o total), **Y** el sistema dispone de la información necesaria (importe, producto, fecha de ejecución estimada, condiciones vigentes), **Cuando** hace tap en el botón "Ver resumen" **Entonces** el sistema valida que el cliente **no es incapacitado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

177 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56828&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
178 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56593&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente es incapacitado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Esta operación no está disponible online
	Por favor, contacta con tu gestor para continuar"
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[179] Pantallas BSO[180]
Perfilado de usuarios	Clientes con hipotecas o préstamos.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

179 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53205&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
180 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56618&t=d5Mwu8tI13kS3ktE-4

24 US24 - Validaciones capacidades digitales del cliente para amortización NO automática.

Estado ficha	COMPLETADO

Enlace al Solution Design	Insertar enlace al Confluence del SD (al finalizar el análisis funcional)

Descripción

Situación actual	Los clientes de Banco Sabadell cuando eligen amortizar un préstamo, y el sistema detecta que no puede ejecutar la amortización automáticamente, se redireccionan a un flujo manual donde se crea una solicitud de amortización que se deriva a un gestor, sin realizar previamente las validaciones correspondientes a las capacidades digitales del cliente.
Problema a resolver	Implementar en el nuevo flujo de P4 para amortizaciones no automáticas, las validaciones correspondientes a las capacidades digitales del cliente.
Solución propuesta	Cuando sistema detecta que es una amortización no automática al momento previo del envío de la solicitud de amortización, se realizarán las siguientes validaciones en el flujo No automático: • Tiene banca a distancia • Es mayor de edad • No tiene el DNI caducado • Tiene el DNI digitalizado • No es incapacitado
Objetivos de negocio	• Controlar que los clientes que no cumplen con las validaciones de capacidades digitales no puedan operar en el canal digital.
Riesgos	-
Fuera de alcance	-

Enlace a Figma de US	Historia de Usuario en Figma[181]

Conversación

Como	Quiero	Para
Operaciones	que se validen las capacidades digitales de los clientes	Evitar que los clientes que no superen los controles, puedan solicitar una amortización de sus préstamos o hipotecas.

Criterios de Aceptación (CAs) → US24_CA1

Escenario	Validación - Cliente posee banca a distancia (Firma conjunta)
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene banca a distancia**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el resto de los titulares no posee banca a distancia:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"**Los demás titulares deben activar la Banca a Distancia**
	Para continuar necesitas que activen la Banca a Distancia rellenando el siguiente formulario.
	Recuerda que, cuando lo hagan, tendrás que volver al proceso de solicitud."
	• La palabra "formulario" debe llevar inserto el sig. link
	  • https://www.bancsabadell.com/cs/Satellite/SabAtl/Banca-a-Distancia/GBS_Form_FA/6000002460651/1191332200033/es
	• Botón "Ir a Posición Global"

181 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9354-52601&t=TG4WgQ5XAtvCwpNG-4

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[182] Pantallas BSO[183]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US24_CA2

Escenario	Validación - Es mayor de edad
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente **es mayor de edad**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente es menor de edad:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Esta operación no está disponible online
	Por favor, contacta con tu gestor para continuar"
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[184] Pantallas BSO[185]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US24_CA3

182 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56856&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
183 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57064&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
184 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53245&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
185 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57072&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

Escenario	Validación - Cliente titular tiene el DNI digitalizado y no caducado
CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente tiene el **DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente no tiene el DNI digitalizado o lo tiene caducado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Para continuar necesitas actualizar tu DNI"
	• Botón "Ir a Posición Global"
	• Botón "Actualizar mi DNI"
	  • Al hacer tap en este botón debe redirigir a https://bancsabadell.com/deeplink?key=ADNI

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[186] Pantallas BSO[187]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US24_CA4

Escenario	Validación - Segundo titular tiene el DNI digitalizado y no caducado (Firma conjunta)

186 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56858&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
187 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57066&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que **todos los titulares tiene el DNI digitalizado y no caducado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

Detalle funcional	Si el sistema al validar, alguno de los titulares no tiene el DNI digitalizado o lo tiene caducado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Todos los titulares deben actualizar el DNI
	Para continuar necesitas que actualicen el DNI dese Menú>Perfil y Configuración>Actualizar DNI
	Recuerda que, cuando lo hagan, tendrás que volver al proceso de solicitud."
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[188] Pantallas BSO[189]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

Criterios de Aceptación (CAs) → US24_CA5

Escenario	Validación - No es incapacitado

188 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-56860&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
189 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57068&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4

CA	**Dado** que un cliente que no puede ejecutar amortizaciones automática accede al detalle del préstamo, e intenta simular una amortización haciendo tap en "Amortización" **Y** introduce tipo de amortización, importe (si aplica), **Cuando** hace tap en “Continuar”, **Entonces** el sistema valida que el cliente **no es incapacitado**. Si no se pasa satisfactoriamente la validación, se muestra un mensaje desde canales indicando esta situación al cliente y no permitirá continuar.

Detalle funcional	Si el sistema al validar, el cliente es incapacitado:
	• Se bloquea el proceso y no puede continuar.
	• Se muestra en pantalla:
	  • Ícono.
	  • Msj. informativo:
	"Esta operación no está disponible online
	Por favor, contacta con tu gestor para continuar"
	• Botón "Ir a Posición Global"

Pantallas afectadas	Pantallas BSM[190] Pantallas BSO[191]
Perfilado de usuarios	Clientes con restricciones operativas en sus contratos.

Documentación adicional

Título	Adjunto	Comentarios
...		

190 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9380-53225&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4
191 https://www.figma.com/design/hjggWi6FE8EoK8ojboWvVI/HDEV-15207---Reembolso-Anticipado?node-id=9361-57070&t=UKhdKZ4niTkyQnEs-4