

ALNMC_UCS_Bloqueo_Desbloqueo_Tarjetas

Nombre

Artifact Content

Especificación de caso de uso Administrador de Tarjetas. Bloqueo/Desbloqueo de tarjetas

1. Descripción

Este caso de uso describe el proceso de bloqueo y desbloqueo de tarjetas.

2. Actores

- Administrador de Tarjetas
- Terminal Financiero
- Adn Sucursal
- Call Center
- BAZ Digital
- BD Alnova

3. Pre condiciones

N/A

4. Flujo de eventos

Flujo básico

1. Solicitud de bloqueo/desbloqueo de tarjeta.

Terminal Financiero.

- Se envía la petición de bloqueo/desbloqueo a Alnova.

Adn Sucursal

- El cliente acude directamente a la sucursal y solicita bloquear/desbloquear su tarjeta por motivo de robo o extravío.
- Se envía la petición a Alnova.

BAZ Digital

- Se puede generar una solicitud de bloqueo/desbloqueo de la tarjeta desde la aplicación móvil de Banco Azteca.
- En la opción de configurar tarjeta - bloqueo/desbloqueo de tarjeta.
- Se cambia el estado de la tarjeta y se envía la petición al administrador de tarjetas.

Call Center

- Un cliente llama y reporta su tarjeta como robada o reporta movimientos atípicos en su tarjeta
- El Call Center solicita el bloqueo de la tarjeta para evitar que hagan mal uso de ella
- Una petición se envía a Alnova.

Portal BAZ

- Un cliente se autentica e ingresa al portal de Banco Azteca
- Selecciona la pestaña de Administración de Seguridad y luego la opción de Configuración de cuentas
- Ingresa su firma electrónica
- Selecciona en la cuenta la Columna de status (bloqueada/desbloqueada) e ingresa nuevamente la firma electrónica
- Una petición se envía a Alnova.

2. Recepción de petición Servicio de Arquitectura

- El Web Service de arquitectura llamado **Servicio_Conexion** recibe la petición proveniente de BAZ Digital o la Sucursal.
- Se invoca la transacción **M191** (un parámetro para bloquear y uno para desbloquear)

3. Bloqueo/desbloqueo de la tarjeta

Alnova/BD Alnova

- El Administrador de tarjetas recibe la petición, actualiza en la BD el estado de la tarjeta. A partir de ese momento la tarjeta ya se encuentra con el nuevo estado (bloqueada o desbloqueada)
- Cuando se reportó vía Call Center y se hizo un bloqueo, el bloqueo es de tipo central por lo que no se podrá desbloquear desde sucursal. Se tiene que levantar una aclaración para realizar la investigación del bloqueo.
- Se envía una respuesta al origen.

. Bloqueo/desbloqueo de la tarjeta

Terminal Financiero / Adn Sucursal / BAZ Digital / Call Center

- Reciben la respuesta de confirmación del Administrador de tarjetas.

Flujos alternos

N/A

Flujo General

N/A

Flujo Extraordinario

N/A

Flujo Excepcional

N/A

5. Post condiciones

- N/A

6. Requerimientos especiales

- N/A

7. Información adicional

- N/A

8. Riesgo asociado

- N/A