

## **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
  - N/A
  - N/A
  - N/A
  - N/A
6. Requerimientos especiales
  7. Información adicional
  8. Riesgo asociado