

# BBVA COLOMBIA

## POLÍTICAS

### BBVA NET CASH

#### Servicios Transaccionales

**2015**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>Consideraciones Generales .....</b>	<b>4</b>
1.1.	Objetivo del Documento rector.....	4
1.2.	Alcance de Documento Rector.....	4
1.3.	Glosario.....	4
<b>2.</b>	<b>Mercado Objetivo y restricciones de contratación del producto.....</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Características Generales y funcionamiento.....</b>	<b>5</b>
3.1.	Administración y Control .....	6
3.2.	Cobros y Pagos.....	6
3.3.	Consultas. ....	7
3.4.	Seguridad.....	7
3.4.1	Acuerdo interbancario para la banca de Gobierno.....	10
3.5.	Ciclos y procesamiento de archivos BBVA y ACH.....	8
<b>4.</b>	<b>Módulos .....</b>	<b>13</b>
4.1.	Administración y Control .....	13
4.2.	Seguridad.....	14
4.3.	Información de Cuentas .....	15
4.4.	Pagos.....	16
4.5.	Cobros .....	17
4.6.	Tarjetas .....	18
4.6.1.	Tarjeta de Crédito .....	18
4.6.2.	Tarjeta Prepago Efipago .....	18
4.7.	Cheques.....	18
4.8.	Libranza .....	19
4.9.	Comercio Exterior .....	19
4.10.	Financiación.....	19
4.11.	Inversiones Y Mercados.....	20
4.12.	Utilidades .....	20
4.13.	Ficheros .....	20

4.14.	Firmas .....	21
<b>5.</b>	<b>Áreas intervinientes y Roles. ....</b>	<b>21</b>
<b>6.</b>	<b>Referencias de pruebas.....</b>	<b>21</b>
<b>7.</b>	<b>Procedimientos. ....</b>	<b>22</b>
<b>8.</b>	<b>Tarifas .....</b>	<b>23</b>
<b>9.</b>	<b>Políticas De Acceso A Aplicativos De Servicios Transaccionales .....</b>	<b>23</b>
9.1.	Objetivo.....	23
9.2.	Inventario de aplicativos requeridos para el funcionamiento y operativa de los productos de servicios transaccionales.....	24
9.3.	Módulo de contratación (Parametría) del servicio BBVA net cash .....	24
9.4.	Administrador de Catálogos .....	253
9.5.	Registro de Actividad .....	25
9.6.	Help Desk BBVA net cash .....	264
9.7.	CADAS.....	275
9.8.	Global Help Desk .....	286
9.9.	Monitor de SWIFT .....	297
9.10.	Módulo de contratación (Parametría) del servicio MACUG (H2H) .....	298
9.11.	Módulo de contratación (Parametría) de los servicios MT 940 y MT 942 .....	298
9.12.	Acceso a carpetas en el servidor para descarga de informes.....	29
<b>10.</b>	<b>Políticas de Producto .....</b>	<b>30</b>

## 1. Consideraciones Generales

### 1.1. Objetivo del Documento rector

Definir las características generales de la plataforma virtual BBVA Net Cash, así como sus directrices generales, consideraciones y funcionalidades. Dar a conocer los roles y las áreas intervinientes en los procedimientos, sus responsabilidades y los métodos de diligenciamiento, validación y transmisión de documentos.

### 1.2. Alcance de Documento Rector

Este documento es de aplicación a cualquier empleado del BBVA interno o externo el cual gestione cualquier tema referente a la plataforma BBVA Net Cash.

### 1.3. Glosario

- **BBVA Net Cash:** Es la solución de Banca Electrónica por Internet de BBVA que le permitirá gestionar la tesorería de la empresa del cliente mediante una amplia oferta de servicios de consulta, gestión de sus cobros y pagos nacionales e internacionales y un módulo de administración avanzada que se adaptará a las necesidades de su empresa
- **Alta de Clientes BBVA Net Cash:** Creación y activación de una referencia BBVA Net Cash, con los módulos y servicios elegidos por el cliente.
- **Baja de Clientes BBVA Net Cash:** Eliminación de una referencia BBVA Net Cash
- **Modificaciones de BBVA Net Cash:** Cualquier adición, modificación y/o novedad de servicio para Banca Electrónica BBVA Net Cash una vez se ha dado de alta al servicio.
- **Token:** Dispositivo digital generador de códigos aleatorios, utilizado como segundo factor de autenticación para las transacciones en BBVA Net Cash.
- **OTP:** Contraseña de acceso al portal generada una única vez enviada por medio de Sobreflex para uso del cliente.
- **Domiciliación Débito:** Producto especial de BBVA Net Cash que permite a las empresas cobrar su facturas en forma automática debitando de las cuentas de sus clientes el valor total de los servicios prestados por la empresa.
- **Alta Remota:** Proceso transaccional no presencial de activación del cliente como una referencia para la banca electrónica que no tiene cobertura de la comercializadora de servicios financieros.
- **Asociación de cuentas de terceros:** Asociación de cuentas ordenantes cuyo NIT sea diferente al registrado en la referencia BBVA Net Cash.
- **CMP: Cliente multipaís (Global net cash):** Servicio que permite la unificación de las bancas electrónicas de más de un país desde un único punto de acceso. Solo aplica para cliente que cuenten con tesorería en más de un país.
- **Tarjeta Efigago:** Tarjeta recargable para realizar diferentes tipos de pagos a terceros (Nómina electrónica, Otros pagos a empleados, premios o bonos, pagos a proveedores).
- **Tarjeta VISA Vale:** Alternativa a los bonos de papel, donde se emite un mecanismo electrónico con el que el cliente podrá pagar a sus empleados por concepto de Alimentación y Gasolina.

## 2. Mercado Objetivo y restricciones de contratación del producto

El servicio BBVA Net Cash se ofrecerá a clientes que requieran servicios transaccionales que posean como mínimo un vínculo directo con el banco (Cuenta de Ahorro, Cuenta Corriente, Crédito Líquido) del cual se podrá gestionar la tesorería y/o transaccionalidad del mismo. Además es requisito indispensable que el cliente cumpla con los requisitos descritos en el documento *“Manual del sistema de administración del riesgo del lavado de activos y la financiación del Terrorismo”*.

Se debe tener en cuenta que existen servicios específicos que solo se pueden ofrecer a clientes que cumplan con los requisitos referentes a cada servicio, como se describe a continuación:

- **Domiciliación Débito:**

- Personas Jurídicas pertenecientes a la banca de Empresas e Institucional o Corporativa.
- todos los clientes que se vinculen a este servicio deben tener autorización del gerente territorial o corporativo según corresponda.
- Deben ser empresas cuya actividad principal sea:
  - Telefonía Celular.
  - Televisión por Cable.
  - Servicios Públicos.
  - Prestadora de servicios de telecomunicación.
  - Aseguradoras.
  - Fondos de Pensiones y Cesantías.
  - Fiduciarias.
  - Medicina Prepagada.
  - Empresas de Consumo Masivo.
- El límite monetario del servicio no podrá ser mayor al cupo de crédito que posea el cliente, en caso de que el cliente no tenga cupo de crédito no va a poder pagar sus obligaciones y por ende no va a usar el servicio.

Para más información consultar el procedimiento contratación de domiciliación debito.

- **Asociación de cuentas a terceros:** Para que se pueda contar con este servicio, el grupo económico debe contar con empresas cuyo NIT sea diferente al registrado en la referencia BBVA Net Cash.

**Para más información consultar el procedimiento de solicitud asociación cuentas de terceros BBVA net cash.**

- **Cliente Multipaís:** Sólo se podrá ofrecer a clientes que tengas presencia en más de un país y posea cuentas que se puedan vincular con el servicio.

### 3. Características Generales y funcionamiento

- **Integral:** Reúne toda la operativa de BBVA en una única herramienta, independientemente del tamaño y operativa de la empresa.
- **En Tiempo Real:** Con solo un clic, el cliente accede en tiempo real a la información de sus cuentas y realiza órdenes desde cualquier ordenador y a cualquier hora del día, gracias a su acceso web.
- **Segura:** Integra un dispositivo de doble factor de autenticación que se suma a los máximos estándares de seguridad del mercado.

- **Máximo Control:** El cliente posee todo bajo control replicando su estructura organizativa mediante la configuración de distintos perfiles de usuarios, derechos y horarios de acceso, tipos de firmas, y pudiendo además realizar un seguimiento de las operaciones y actividad de los mismos en el Módulo de Auditoría.
- **Flexible y Escalable:** Su diseño modular le permitirá personalizar la herramienta a la medida de las necesidades, tamaño y complejidad de su empresa. Asimismo, a medida que su operativa se vuelva más sofisticada, podrá contratar los servicios adicionales que requiera
- **Sencilla e Intuitiva:** Su diseño intuitivo y funcional, junto a una navegación y experiencia de usuario única, le permitirán al cliente operar de la forma más fácil y eficiente.

### 3.1. Administración y Control

**Administración de Usuarios:** el cliente puede determinar las atribuciones de cada usuario así:

- Perfiles de Usuario:
  - Sin Poder.
  - Apoderado.
  - Auditor.
- Poderes de Firma:
  - Solidario
  - Mancomunado 1 a 4
- Derechos de Acceso:
  - Por cuentas.
  - Por servicios
- Límites:
  - Por Tipos de Servicio.
  - Por Cuentas.

**Control de Actividad:** Se realiza un seguimiento de la actividad de las operaciones y otras transacciones efectuadas por los usuarios.

**Personalización de la Herramienta:** Es posible cambiar el idioma y la configuración regional, renombrar sus cuentas y otros productos y gestionar los datos personales de los usuarios.

### 3.2. Cobros y Pagos

**Pagos y transferencias unitarias o masivas a través de la carga de ficheros.** El cliente podrá realizar toda clase de pagos (transferencias, pagos a proveedores, nóminas, etc.) online a cualquier destinatario local o internacional.

**Autorización de Pagos** Se autorizará cada transacción con el dispositivo de seguridad y clave de operaciones, así mismo, se definirán perfiles de usuario y se establecerán derechos de acceso a servicios y cuentas.

**Auditoría de operaciones** Existirá total visibilidad y control de las transacciones con la posibilidad de poder auditar las realizadas en el día e históricos.

### 3.3. Consultas.

Permite tener una visión completa y personalizada de las cuentas para gestionar eficientemente los procesos de tesorería del cliente, a continuación se presentan algunas de las funcionalidades.

**Información de cuentas.** Consultar saldos y movimientos, el detalle de las transacciones realizadas y generar informes personalizados con la información de todas las cuentas inscritas. Así como visualizar los saldos consolidados de las cuentas en ocho diferentes tipos de dividas: Dólar USA, Euro, Libra Esterlina, Nuevo Sol, Peso Mexicano, Peso Argentino, Peso Chileno, Bolívar Fuerte y Bolívar Venezolano.

**Descarga de información.** Descargar y exportar los datos de las transacciones realizadas a los sistemas de gestión de tesorería del cliente en multitud de formatos.

**Informes personalizados.** Generar informes detallados a la medida de las necesidades del cliente con la periodicidad deseada. Recaudo, adquirencias, movimientos de cuenta.

### 3.4. Seguridad.

BBVA Net Cash cuenta con los protocolos y dispositivos de seguridad más completos del mercado que impedirán cualquier intento de fraude.

- **Dispositivo de doble factor autenticación (Token):** Para mayor seguridad, necesitará introducir el código generado por su dispositivo para la firma de operaciones y la validación de usuarios.
- **Gestión Segura:**
  - la activación es realizada por el banco, previa contratación del servicio por el cliente.
  - El portal identifica al cliente a través de:
    - Referencia de la empresa: Asignado por el banco luego del proceso de alta; está compuesto por 8 dígitos.
    - Código de Usuario: Asignado por el banco luego del proceso de alta, previa solicitud del usuario administrador; compuesto por 8 dígitos.
  - En caso que el cliente solicite realizar operaciones monetarias en el portal, el sistema exige la creación de una clave de operaciones (Mínimo 5 y máximo 8 caracteres alfanuméricos). El sistema valida que la clave sea diferente a la clave de acceso al portal.
  - Clave dinámica Dispositivo Token: Para formalizar operaciones monetarias o para autenticar la creación de un nuevo usuario por parte del usuario administrador, el portal exige la incorporación de la clave del token, posterior a la clave de operaciones.
  - Niveles de autorización para la firma de archivos: soporta administración dual, hasta 4 niveles de autorización de archivos y autorización de Auditor.
  - Control de horarios: Cada empresa puede parametrizar el horario en el cual desea ingresar a BBVA Net Cash.

- Control Dirección IP: La empresa puede restringir la dirección IP para evitar acceso desde sitios diferentes de la oficina.
- Encriptación PGP: La empresa puede generar desde su ERP archivos de pago encriptados con PGP para enviarlos al banco a través de BBVA Net Cash, garantizando la integridad de los mismos.
- Asignación de Límites Diarios para los Usuarios: Para controlar los montos autorizados para la realización de transacciones monetarias. Esta opción la ejecuta el usuario administrador.
- Firmas Mancomunadas: Autorización de transacciones monetarias por otros usuarios con perfil de operaciones, este control es con el fin de tener control dual en los pagos.
- Notificación de Transacciones y creación de ficheros: vía E-Mail y mensaje de texto al celular que tenga registrado.
- Prenotificación de cuentas para transferencias: Confirmar información de cuentas beneficiarias antes de la ejecución de los pagos.
- Preinscripción de Cuentas: mecanismo de seguridad para validación de cuentas beneficiarias autorizadas para ejecución de pagos.
- HTTPS: Establece una conexión segura y cifrada desde el navegador al servidor Web. Utiliza certificados VeriSign asegurando la identidad de un equipo remoto.
- **Límites:** el usuario administrador tiene la posibilidad de incrementar, a través de Net Cash, los límites por operación, diario y mensual por servicio en un 50% del tope que tenga al momento del cambio, sin necesidad de enviarle la solicitud al banco. A través del portal de BBVA net cash en la opción de modificación de límites, esta modificación queda en línea y le sirve en el caso de que el pago que está realizando exceda los límites programados. El usuario administrador es el único que puede realizar este tipo de modificación.
- La primera clave de acceso, de un solo uso, de los usuarios administradores a la Banca Electrónica es entregue al cliente mediante mensaje de texto al celular y correo electrónico.
- La aplicación de Net Cash exige a los usuarios que tengan Token asignado colocar la OTP al momento de crear un fichero.

### 3.4.1. Medidas que se deben garantizar obligatoriamente para los clientes de la banca de gobierno por acuerdo interbancario.

A todos los clientes de la banca de gobierno se les debe exigir:

- La parametrización de la IP fija de salida a internet. (para todos los usuarios)
- Limitar el horario de acceso a NET CASH solo los días hábiles del mes (no incluye festivos ni fines de semana) y solo se puede trabajar en el canal de net cash por 9 horas al día.
- La actualización de su e-mail y número de teléfono para recibir notificaciones y alertas.
- 

### 3.5. Ciclos y procesamiento de archivos BBVA y ACH

Las transacciones realizadas por medio de BBVA Net Cash se llevan a cabo en diferentes ciclos de procesamiento, de la siguiente manera:

- **Ciclos Propio Banco**

De lunes a viernes se procesan órdenes de pago en ciclos cada media hora desde las 6:30 a.m. hasta las 8:00 p.m., por lo que se abona en las cuentas beneficiarias cada media hora. Los archivos deben enviarse 30 minutos antes de cada ciclo.

El banco cuenta con 28 ciclos los días hábiles.

Nuevos Ciclos	Ciclos Habituales	Cargos y Abonos	
		Hora Ciclo	Ordenes Procesadas
1		06:30 a.m.	Propias
2		07:00 a.m.	Propias
3		07:30 a.m.	Propias
4	2 (Habitual)	08:00 a.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
5		08:30 a.m.	Propias
6		09:00 a.m.	Propias
7	3 (Habitual)	09:30 a.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
8		10:00 a.m.	Propias
9		10:30 a.m.	Propias
10	4 (Habitual)	11:00 a.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
11		11:30 a.m.	Propias
12		12:00 p.m.	Propias
13		12:30 p.m.	Propias
14	5 (Habitual)	01:00 p.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
15		01:30 p.m.	Propias
16		02:00 p.m.	Propias
17		02:30 p.m.	Propias
18		03:00 p.m.	Propias
19	6 (Habitual)	03:30 p.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
20		04:00 p.m.	Propias
21		04:30 p.m.	Propias
22		05:00 p.m.	Propias
23	7 (Habitual)	05:30 p.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos
24		06:00 p.m.	Propias
25		06:30 p.m.	Propias
26		07:00 p.m.	Propias
27		07:30 p.m.	Propias
28	8 (Habitual)	08:00 p.m.	Propias - Mixtas - Otros Bcos

Sábados, Domingos y Festivos se procesan órdenes de pago en ciclos cada hora desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m., por lo que se abona en las cuentas beneficiarias cada hora. Los archivos deben enviarse 30 minutos antes de cada ciclo.

Para que un archivo sea procesado los fines de semana a cuentas bbva debe ser enviado 30 min antes de cada ciclo.

Nuevos ciclos	ciclos habituales	Cargos y Abonos	
		Hora ciclo	ordenes Procesadas
1		08:00 a.m.	Propias
2		09:00 a.m.	Propias
3		10:00 a.m.	Propias
4	1 H	11:00 a.m.	Propias Mixtas
5		12:00 p.m.	Propias
6		01:00 p.m.	Propias
7		02:00 p.m.	Propias mixtas
8		03:00 p.m.	Propias
9		04:00 p.m.	Propias
10		05:00 p.m.	Propias
11		06:00 p.m.	Propias
12		07:00 p.m.	Propias
13	2 H	08:00 p.m.	Propias Mixtas

El cliente genera el archivo de pago con cuentas BBVA y lo envía vía banca electrónica, el BBVA valida cuentas, debita de la cuenta pagadora y carga inmediatamente a la cuenta ordenante, de la misma manera se generan las devoluciones.

- **Ciclos ACH**

De lunes a viernes se cuenta con 4 Ciclos básicos o habituales que se dividen así:

	Hora Envío	Hora Ciclo	Hora Proceso BBVA	Hora Proceso ACH	Abono a Cuenta Beneficiaria
<b>Ciclo 1</b>	7:30 a.m.	9:00 a.m.	8:00 a.m.	9:00 a.m.	10:00 a.m. – 12:00 m.
<b>Ciclo 2</b>	9:30 a.m.	11:00 a.m.	10:00 a.m.	11:00 a.m.	12:00 m. – 2:00 p.m.
<b>Ciclo 3</b>	12:30 p.m.	2:00 p.m.	1:00 p.m.	2:00 p.m.	3:00 p.m. –

					5:00 p.m.
<b>Ciclo 4</b>	3:00 p.m.	4:00 p.m.	3:00 p.m.	4:00 p.m.	5:00 p.m. – 7:00 p.m.

El cliente genera el pago y envía el archivo vía banca electrónica. BBVA realiza 2 procedimientos diferentes:

- valida y abona a cuentas BBVA
- valida cuentas de otros bancos, debita el importe total de la cuenta BBVA y los envía a ACH, ACH realiza proceso y envía el pago a los respectivos bancos receptores, finalmente los bancos validan y abonan a cuentas beneficiarias.
- Los pagos realizados después del último ciclo de un día hábil (3pm) son abonados en el primer ciclo del día hábil siguiente.

Los archivos de devolución se generan 24 horas hábiles después de procesado el archivo.

Los archivos de pago de cuentas BBVA que se envíen a cuenta BBVA después de las 3:00 p.m. se abonarán a las 8:15 p.m. del mismo día, si el pago se realiza a cuentas de otros bancos, se abonarán en el primer ciclo del día hábil siguiente.

Los sábados, Domingos y Festivos se procesan órdenes de pago en 2 ciclos únicamente de recolección de información:

	Hora Envío	Hora Ciclo	Hora Proceso BBVA
<b>Ciclo 1</b>	10:00 a.m.	11:00 a.m.	10:00 a.m.
<b>Ciclo 2</b>	4:00 p.m.	5:00 p.m.	4:00 p.m.

En estos horarios solo se abona a cuentas BBVA, las cuentas ACH se abonan al siguiente día hábil.

El cliente genera el pago y envía el archivo vía banca electrónica. BBVA valida y abona a cuentas BBVA y valida cuentas de otros bancos, debita el importe total de la cuenta BBVA y los envía a ACH, ACH realiza proceso y envía a los respectivos bancos receptores, finalmente los bancos validan y abonan a cuentas beneficiarias.

Los archivos de devolución se generan 24 horas hábiles después de procesado el archivo.

Para casos particulares, se tiene un ciclo extra (Ciclo 5) el cuál se corre después de los ciclos mencionados de lunes a viernes, el procedimiento está publicado en FARO como **“Utilización ciclo 5 para operaciones interbancarias”**

### **Tips de pagos**

Los tipos de pagos que puede realizar un cliente por BBVA net cash son, pagos de nomina, proveedores, pensionados y pagos masivos.

Ach maneja 4 plazas la cuales están distribuidas entre las diferentes ciudades.

El horario máximo para enviar transferencias ACH por net cash en días hábiles para que estas sean procesadas el mismo día es las 3pm.

Cenit: son los pagos realizados a entidades que no están en ach ej: banco agrario, cenit maneja 5 plazas de acuerdo al número de bancos que tengan presencia en dichas ciudades, ej: el costo de la plaza 5 de cenit es del 1.5 del valor de la transacción ya que son ciudades muy lejanas.

Los tipos de archivos que recibe el portal de bbva son archivos de adaptación e incorporación.

La línea de atención es la encargada de atender todas las solicitudes de nuestros clientes.

La herramienta CRM es un servicio que tienen acceso los comerciales con el fin de descargar toda la información relacionada con transaccionabilidad de nuestros clientes, con esta herramienta pueden consultar si un cliente está usando los productos solicitados o no.

Uno de los beneficios de seguridad de bbva net cash es poder encriptar los archivos de pago en formato pgp, seguridad que consiste en encriptar un archivo de pagos con la llave pública del banco con el fin de blindar la información.

Las tarifas de pagos se encuentran en el tarifario, para pagos están las tarifas de pagos masivos, transferencias ach y propio banco.

Para poder hacer uso de bbva net cash el cliente debe solicitar que le habiliten el canal a través de la oficina gestora, el cliente a su vez debe solicitar que le parametren los límites transaccionales de los servicios adquiridos esta solicitud la realiza a través de una carta a la oficina gestora (cuando es Nuevo).

Esto también aplica si el cliente contrata un servicio nuevo El USR administrador debe solicitar la parametría de los límites de la referencia y a su vez parametrizar los límites de los usuarios que van a usar el servicio.

- **Límites:** el usuario administrador tiene la posibilidad de incrementar, a través de Net Cash, los límites por operación, diario y mensual por servicio en un 50% del tope que tenga al momento del cambio, sin necesidad de enviarle la solicitud al banco. A través del portal de BBVA net cash en la opción de modificación de límites, esta modificación queda en línea y le sirve en el caso de que el pago que está realizando exceda los límites programados. El usuario administrador es el único que puede realizar este tipo de modificación.

Un cliente debe validar antes de usar su referencia de bbva net cash, tener el servicio habilitado; los límites del servicio; dar acceso a los usuarios; poder de firma; límites a los usuarios del servicio contratado y tener una cuenta ordenante.

- **Firmas Mancomunadas:** Autorización de transacciones monetarias por otros usuarios con perfil de operaciones, este control es con el fin de tener control dual en los pagos.

Como administrar o consultar los Pagos masivos en net cash

El modulo por el cual el cliente puede administrar los pagos masivos en net cash se llama “gestión pagos masivos” para tener habilitado este modulo el cliente debe tener el servicio de net cash habilitado, tener el modulo de pagos y la opción de gestión de pagos masivos, con esto el usuario de la referencia podrá entrar al modulo y consultar y/o eliminar los pagos.

En el modulo gestión de pagos masivos, por la opción de consulta el cliente puede verificar los pagos que no se han pagado y están próximos a vencerse.

En el modulo gestión de pagos masivos, por la opción de anulación de pagos masivos el cliente puede cancelar los pagos para disminuir el fraude.

Si un cliente no alcanza a reclamar el pago masivo este debe acercarse a la empresa que le envió el pago y pedirle que le genere otro.

Los pagos masivos pueden pagarse en efectivo o cheque, el límite máximo que puede cobrar un cliente en efectivo por oficina es de 3.000.000, por cheque no tiene límite, lo documentos que le debe solicitar el auxiliar front al usuario al momento del cobro son, cedula y otro documento con No de id y foto. Estos pagos solo se pueden administrar (eliminar y consultar) es desde net cash.

En caso que un cliente no alcanzo a retirar el dinero que le coloco la empresa, este debe comunicarse con la empresa para que le envíon un nuevo pago.

Plazas ach

Las plazas son las ciudades donde se ubican las diferentes oficinas del banco, en ach se manejan 4 plazas.

Ejemplo: La plaza 1 maneja las ciudades principales como Bogotá, Medellín, barranquilla, Cali, etc. , si la ciudad es retirada y solo se maneja un banco en la ciudad o pueblo se considera plaza 4.

Los Números de la línea de contacto empresarial son: 3078071 Bogotá a nivel nal 018000935777.

## 4. Módulos

### 4.1. Administración y Control

BBVA permite replicar el modelo de gestión de la empresa del cliente mediante la configuración de distintos perfiles de usuarios, derechos de acceso y tipos de firmas y de esta manera realizar un adecuado seguimiento de toda su actividad.

Dentro del módulo administrador se encuentran los siguientes ítems:

- Administrador de usuarios: Permite controlar los usuarios y su forma de acceso al sistema. Esta opción solamente está disponible a los usuarios administradores.
  - Alta: Crear un nuevo usuario con las condiciones deseadas.
  - Modificación / Baja: Se pueden modificar las características del perfil de cada usuario, así mismo como darle de baja al mismo.
  - Bloqueo / Desbloqueo: El Bloqueo implica que no tendrá acceso al sistema.
  - Consulta: El administrador podrá consultar los datos del usuario sin posibilidad de modificarlos.
  - Validación: Todas las acciones de administración de usuarios deben ser validadas por uno o más administradores.
  - Consulta Auditoría: El usuario administrador puede auditar todas las operaciones realizadas en el circuito de administración de usuarios.
  - Gestión Dispositivos de Seguridad: se podrán realizar todas las acciones posibles necesarias para la administración los dispositivos que la empresa tiene.
- Datos Personales: Se incluirán los datos personales de las personas asignadas a los perfiles
- Personalización de cuentas: Se podrá asociar un alias a sus cuentas para identificarlas fácilmente.
- Configuración Personalizada: Se podrá personalizar el idioma, huso horario, formato de fechas, y formato de importe.
- Las últimas 3 opciones están disponibles para todos los tipos de usuarios.
- El modulo de devolución de ordenes le sirve a los clientes para consultar los archivos enviados a través de bbva net cash, con este modulo el cliente puede saber el resultado del pago, los archivos quedan publicados en este modulo al día siguiente de realizar el pago, el cliente debe esperar un día para consultar el archivo de devoluciones.

## 4.2. Seguridad

BBVA Net Cash incorpora los más altos estándares de seguridad informática para proteger al cliente de cualquier intrusión, externa o interna.

Incorpora un dispositivo de seguridad de doble factor de autenticación, el cual genera un código aleatorio de 6 dígitos y uso único, y caduca una vez transcurridos 30 segundos y se asignará al usuario según el requerimiento del cliente.

Como medidas adicionales de seguridad se tienen:

- Todas claves se almacenan cifradas irreversiblemente en sistemas especializados de gestión de usuarios e identidades.
- Los procedimientos operativos de BBVA no requieren que nadie en el banco disponga de claves operativas de sus clientes, por lo que nadie las conoce ni se las solicitará personalmente.
- Las comunicaciones de los servicios transaccionales y de Banca a distancia de BBVA se cifran mediante protocolo SSL de 128 bits para preservar la confidencialidad e integridad de las comunicaciones por internet.
- Los certificados de empleados por BBVA para proporcionar este servicio son generados por VeriSign Inc.
- La información almacenada en los sistemas y bases de datos internas se encuentra protegida mediante diferentes sistemas de seguridad permitiendo el acceso únicamente a los empleados autorizados.

- BBVA dispone de un sistema automatizado de gestión de privilegios de acceso a la información que garantiza el acceso controlado y restringido al personal autorizado.
- **Certificados digitales:** BBVA Net cash cuenta con certificados digitales emitidos por la empresa VeriSign: VerSign Class 3 Public Primary Certification Authority (PCA3 G1 SHA1).
- **Hacking ético:** BBVA Net Cash es puesto a prueba periódicamente a través de una prueba de vulnerabilidades.. para mas información pueden consultar el procedimiento: **vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica interna del banco - Seguridad de la Información.**
- **Niveles de autorización:** BBVA Net Cash soporta administración DUAL, hasta 4 niveles de autorización para la firma de archivos y autorización de Usuario Auditor.
- **Control de Horarios:** Cada cliente puede parametrizar el horario en el cual quiere ingresar a BBVA Net Cash.
- **Control de dirección IP:** El cliente puede restringir la dirección IP desde la cual se accede a BBVA Net Cash, para evitar accesos desde sitios diferentes a la oficina.
- **Encriptación PGP:** El cliente puede generar desde su ERP archivos de pago encriptados con PGP para enviarlos a través de BBVA Net Cash, garantizando la integridad de los mismos.

### 4.3. Información de Cuentas

Permite al cliente consultar los saldos y movimientos, el detalle de las transacciones y generar informes personalizados con la información a la medida de sus necesidades. Puede verificar la consulta detallada de cuentas y su Posición Global. Contiene los siguientes ítems:

- **Posición Global:** El cliente podrá visualizar las cuentas inscritas en la Oficina. Se puede consultar por Banco, País, Divisa o Empresa. (Creo que en Posición global también solo aparece las cuentas que el cliente tiene asociada a la Banca Electrónica... toca confirmar).
- **Consolidación Global:** Esta consulta está delimitada solo para cuentas previamente inscritas por la empresa, se selecciona el tipo de moneda y de cambio en el que se quiere visualizar la información y el sistema generará el informe según el filtro.
- **Saldos Contables:** El sistema mostrará los saldos contables de acuerdo a los rangos definidos.
- **Saldo Valor Disponible:** Se definen los parámetros de consulta y el sistema mostrará los saldos de valor de acuerdo a los rangos definidos.
- **Movimiento del Día:** El sistema generará las cuentas de la empresa, se selecciona la cuenta que desea consultar los movimientos del día seleccionando entre saldos o movimientos y se mostrará el detalle de la solicitud.
- **Histórico de Movimientos:** El sistema generará las cuentas de la empresa, se selecciona la cuenta que desea consultar y el sistema mostrará el histórico de los movimientos y el saldo final, también se puede ver por rango de fechas o código de operación.
- **Solicitud de Extractos:** Se puede solicitar el extracto de 2 formas, Movimiento Mensual o Movimiento histórico, una vez solicitado, se enviará un archivo plano mensual con la información de los movimientos de la cuenta seleccionada. Por lo que entiendo la solicitud de extractos aplica para solicitud de extractos históricos (de meses anteriores al año vigente). Se puede solicitar y elegir como se lo entrega: por correo electrónico o en papel para recoger en la oficina. Creo que se envía en PDF y no en archivo plano.
- **Descarga de Extractos: Descarga en línea de los extractos mes vencido del año vigente en formato PDF.**

- **Informes:** Esta opción permite personalizar un informe para ver saldos y movimientos de la consulta de una cuenta. Se puede ingresar hasta 3 personalizaciones, Histórico de Movimientos, Saldo Contable y Saldo de Valor, se definen las características del informe y este será creado por el sistema.

#### 4.4. Pagos

Permite realizar toda clase de pagos electrónicos de manera segura a cualquier destinatario local. Contiene los siguientes ítems asociados:

- **Pagos a Proveedores:** en este ítem, se podrán realizar pagos a los proveedores del cliente
- **Nóminas:** Permite al cliente realizar el pago de Nóminas
- **Transferencias:** Con esta opción el cliente puede realizar transferencias según sus necesidades.
- **Pensionados:** El cliente podrá realizar pagos a los pensionados según su requerimiento.

Para todos estos tipos de pagos, se puede entrar en detalle de la información de Forma de Pago, Banco, Tipo de Cuenta, Cuenta/Tarjeta o Código de Oficina Pagadora. También permite llevar un control de los Beneficiarios y Emisores del pago de Nómina, permitiendo modificarlos cada vez que sea necesario. Se tiene el mismo submenú asociado, organizado de la siguiente manera:

- **Archivos en confección:** En esta operativa se consultan los nuevos archivos que se crean, para ver sus detalles y en dado caso modificar la información de la Orden, posteriormente es enviada a firma a las personas autorizadas para ello.
- **Crear:** Permite crear órdenes de pago según el requerimiento del cliente a través de diferentes modos.
  - **Manual:** Se realiza manualmente toda la operación, incluyendo la selección de los Datos de Beneficiarios y Emisores, valores e información relacionada a la Orden de Pago.
  - **Incorporación:** En este modo de incorpora un archivo plano hecho por identificadores para que la información del pago sea incorporada a la Orden de Pago. Cabe notar que primero se tiene que configurar la Adaptación para que se puedan crear archivos por este modo.
  - **Adaptación:** Este modo permite adaptar un archivo por líneas a BBVA net Cash con la información del pago a realizar. Primero se debe configurar la adaptación para que se puedan incorporar y/o crear archivos por adaptación.
  - **Histórico:** Se incorpora un archivo ya enviado, sin tener que crear uno nuevo
- **Datos Fijos Emisores:** Permite crear los emisores del servicio seleccionado, para poder crear y enviar archivos con esta información fija.
- **Datos Fijos Beneficiarios:** Permite adicionar los Beneficiarios a los cuales les realizará pagos por medio de los servicios habilitados en el sistema.

Adicionalmente, se tienen 2 ítems en este módulo que no siguen la misma metodología descrita previamente, estos son:

- **Órdenes On Line:** podrá realizar orden de transferencias en línea o consultar las transferencias realizadas en línea cuenta con 3 ítems:
  - Transferencias On Line.
  - Multitransferencias On Line.
  - Información On Line de Órdenes.

- **Devolución de Órdenes:** El cliente podrá ejecutar la devolución de las órdenes ya pagas. Podrá consultar por rango de fechas, importe, producto o por orden según requiera.
- **Gestión de pagos:** el cliente tendrá la opción en este modulo de anular los pagos masivos (efectivo o cheque) y consultar los pagos que los usuarios ya hayan cobrado o los pagos que están próximos a vencer.  
 Pago de facturas: Gestión de pagos: el cliente tendrá la opción en este modulo de anular los pagos masivos (efectivo o cheque) y consultar los pagos que los usuarios ya hayan cobrado o se les hayan vencido.
- **Paga tiempo:** Es un servicio que permite a nuestros clientes trasladar al Banco la operatividad del pago periódico de sus facturas, realizando el débito automático de las facturas inscritas a una cuenta de ahorros o cuenta corriente.

#### 4.5. Cobros

BBVA Net Cash ofrece la herramienta Cobros, que permite crear los emisores del servicio seleccionado para poder generar y enviar Recibos Domiciliados con esta información fija. Los posibles servicios a seleccionar son:

- **Recaudaciones:** Permite consultar el estado de las cuentas recaudadoras del cliente ya sea del día o los movimientos históricos.
  - Movimiento Diario de Recaudo
  - Movimiento Histórico de Recaudo
- **Recibos:** Permite al cliente crear, modificar, eliminar y consultar diferentes recibos de cobro acorde con sus necesidades.
  - **Archivos en confección:** En esta operativa se consultan los nuevos archivos que se crean, para ver sus detalles y en dado caso modificar la información de la Orden, posteriormente es enviada a firma a las personas autorizadas para ello.
  - **Crear:** Permite crear recibos domiciliados a los servicios habilitados según el requerimiento del cliente por medio de diferentes modos.
    - **Manual:** Se realiza manualmente la selección de los Datos de Beneficiarios y Emisores, valores e información relacionada del recibo.
    - **Incorporación:** En este modo de incorpora un archivo plano hecho por identificadores para que la información del archivo sea incorporada a la Orden de Pago. Cabe notar que primero se tiene que configurar la Adaptación para que se puedan crear archivos por este modo.
    - **Adaptación:** Este modo permite adaptar un archivo por líneas a BBVA net Cash con la información del cobro a realizar. Primero se debe configurar la adaptación para que se puedan incorporar y/o crear archivos por adaptación.
    - **Histórico:** Se incorpora un archivo ya enviado, sin tener que crear uno nuevo
  - **Datos Fijos Emisores:** Permite crear los emisores del servicio seleccionado, para poder generar y enviar Recibos domiciliados con esta información fija.
  - **Datos Fijos Beneficiarios:** Permite adicionar los Deudores a los cuales se les realizará el cobro por medio de los servicios habilitados en el sistema.
- **Adquirencia:** Permite consultar por fechas, el detalle de las consignaciones realizadas por este medio.
  - Consulta de adquirencia.

- Remesas

## 4.6. Tarjetas

Permite gestionar las Tarjetas de crédito o pre pagadas de la empresa. El módulo se divide por producto así:

### 4.6.1. Tarjeta de Crédito

Permite gestionar la información y utilidades relacionadas con la tarjeta de crédito de la empresa. Tiene un submenú distribuido de la siguiente manera:

- Consulta
  - Consulta de Extractos: Permite consultar los extractos bancarios de las tarjetas registradas.
- Pago
  - Tarjetas de crédito propias: Permite realizar el pago de las tarjetas de crédito de la empresa.
  - Tarjetas de Crédito a terceros: Permite realizar el pago de tarjeta de crédito a terceros desde BBVA Net Cash.
  - Tarjetas de Crédito a otras entidades: Permite realizar el pago de Tarjeta de Crédito a otras entidades desde BBVA Net Cash.
  - Compras específicas: Permite realizar el pago de compras especificadas realizadas con la tarjeta de crédito de la empresa.
- Avance Tarjeta de Negocios
  - Cuentas BBVA Propias: Permite realizar avances con la tarjeta de negocios del cliente direccionadas a cuentas propias BBVA a través del portal BBVA Net Cash
  - Cuentas BBVA Terceros: Permite realizar avances con la tarjeta de negocios del cliente, direccionado a cuentas de Tercero de BBVA a través del portal BBVA Net Cash.
- Bloqueo Tarjeta de Crédito: Permite bloquear las Tarjetas de Crédito del cliente en caso de pérdida, robo o cualquier otro caso en donde se considere necesario.

### 4.6.2. Tarjeta Prepago Efipago

Permite gestionar la información y transmisión de la tarjeta Efipago y VISA Vale.

- Transmisión: Permite realizar la transmisión de archivos de pago.
- Consulta
  - Control de Transmisiones
  - Control procesamiento de archivos

## 4.7. Cheques

Permite gestionar los cheques del cliente, incluyendo consulta y solicitud de chequeras.

- Chequeras

- Consulta: Permite consultar la información pertinente a las chequeras del cliente, discriminando por números de cuenta corriente y otros criterios de búsqueda, aparecerá la lista con información de la chequera, o información de un cheque determinado.
- Solicitud de chequeras: Permite al cliente solicitar y gestionar la asignación de una nueva chequera a una de sus cuentas corrientes habilitadas para el servicio.
- Bloqueo: Permite la gestión de bloqueo de chequeras del cliente.

#### 4.8. Libranza

Permite realizar el cobro de las libranzas de los clientes a través de BBVA Net Cash

#### 4.9. Comercio Exterior (Comex Net)

Permite realizar consultas de las negociaciones de divisas del cliente.

- Consultas
  - Negociación de divisas

#### 4.10. Financiación

Permite realizar operaciones relacionadas con la Gestión de Servicios de Préstamos.

- Préstamos
  - Consulta de préstamos.
    - Consulta de saldos
    - Consulta de Movimientos
  - Pago préstamos propios.
  - Pago de préstamos a terceros.
- Crédito Líquido
  - Consulta
    - Consulta de Saldos
    - Consulta de Movimientos
  - Utilización
    - Traspasos a Cuentas Propias
    - Traspasos a Terceros
    - Traspasos a Otros Bancos
  - Pagos
- Crédito Virtual
  - Consulta
    - Consulta de saldos
    - Consulta de movimientos
  - Utilización
    - Traspasos a Cuentas Propias
    - Traspasos a Terceros
    - Traspasos a Otros Bancos
  - Pagos

- Pagos crédito virtual
  - Simulación cuota del día

#### **4.11. Inversiones Y Mercados**

Se puede consultar el saldo y los movimientos online del fondo de valores BBVA del cliente.

- Comportamiento Diario
- Consulta: Permite consultar la información OnLine de un fondo de valores BBVA
  - Consulta de Saldos.
  - Consulta de Movimientos
- Traspasos FAM: Permite ordenar traspasos entre cuentas CTE/AHR y Carteras Colectivas Abiertas BBVA FAM.
- Traspasos BBVA Acciones Nacionales
- Traspasos Global Divisas
- Traspasos Fondo de Efectivo
- Traspasos plazo 30
- Traspasos plazo 180
- Inversiones Online: Permite realizar Inversiones en línea a través del Portal BBVA Net Cash

#### **4.12. Utilidades**

Zona de Descarga: Permite generar y descargar los informes detallados a la medida de las necesidades de su empresa y con la periodicidad deseada.

- - Descarga Masiva CSB43
  - Descarga de Archivos
  - Mapeador de Exportación
    - Definición de Mapeador
    - Exportación
- Configuración de adaptación (líneas o identificadores)
- Mensajes Autorizados
  - Archivos en confección
  - Crear mensajes
  - Envío de Mensajes
- Actualización de email
  - Correo de contacto
  - Coreo de operaciones

#### **4.13. Ficheros**

Dispone de una forma sencilla y ágil de consultar el estado de los archivos enviados en los diferentes servicios de BBVA Net Cash.

- SANE: Situación de Archivos No Enviados

- SAE: Situación de Archivos Enviados
- Auditoría de Órdenes
- Envío Directo
- Estadísticas

#### 4.14. Firmas

Permite validar las Órdenes de pago o de cobro realizadas en BBVA Net Cash

### 5. Áreas intervinientes y Roles.

- **Agente Comercial (I):** Es la persona encargada de gestionar y cerrar el negocio de BBVA Net Cash con el cliente, incluidas las negociaciones internas para efectos de tarifas preferenciales y/o exoneraciones. Es el contacto directo con el cliente a la hora de promocionar y vender el producto, así mismo es el encargado de preparar la documentación necesaria para permitir que el cliente acceda al servicio.
- **Analista Parametría:** Recibe información y gestiona el proceso de parametrización que consiste en dar de alta, configuración de servicios, modificar requerimiento o dar de baja al cliente en BBVA Net Cash según corresponda.
- **Agente Customer Service:** Asesora al cliente para poder acceder al portal y personalizarlo según sus requerimientos y condiciones previas a la parametría, asesoría técnica en caso de incidencias.
- **Oficinas:** Encargada de radicar, validar y visar los documentos requeridos para el proceso de alta y/o modificaciones a petición del cliente después de haberse creado como referencia BBVA Net Cash.
- **Medios de Pago:** Realiza la activación y entrega de claves OTP al cliente.
- **Analista de gestión de incidencias:** encargado de analizar y gestionar ante las áreas centrales o de IT (Global o local) que corresponda, las incidencias presentadas en el portafolio de productos que servicios transaccionales maneja.
- **Analista Customer Services:** Proponer mejoras a los diferentes procesos de operación de los productos de Servicios Transaccionales, tales como, incidencias, contratación (Parametría), atención a llamadas y soporte operativo a los clientes, asegurando el correcto funcionamiento de los Outsourcing en sus diferentes etapas del proceso.
- **Línea de contacto empresarial:** es el área encargada de brindar el soporte respectivo para cada cliente, es el primer nivel de atención de cara a los clientes ya que es el área encargada de brindar soporte directo al cliente, dentro de las tareas que tienen pueden desbloquear la clave de acceso de un cliente, teniendo en cuenta los lineamientos de seguridad establecidos para cada tarea.  
Para más información anexo al ANS.

### 6. Referencias de pruebas

Dentro del banco BBVA Colombia, está prohibido que existan referencias a nombre del mismo y/o funcionarios del banco excepto por las siguientes 2 referencias que se usan para las pruebas de la plataforma:

- 00108387
- 00108908

Esta referencia tiene 6 usuarios de servicios transaccionales que se dividen de la siguiente forma.

- 5 analistas de producto: el uso de esta referencia es para pruebas y validar el funcionamiento de la banca electrónica.
- 1 analista de customer: el uso de esta referencia es para validar el funcionamiento de la banca electrónica.

La GLG de medios tiene un usuario, este perfil es usado para realizar autorizaciones de creación de otros usuarios.

La administración de estas referencias se hace conforme al documento “*Procedimiento para la creación de referencia BBVA Net Cash en ambiente de producción para pruebas*”

## 7. Procedimientos.

Dentro del Canal BBVA Net Cash se tienen en cuenta varios procedimientos, debidamente publicados en el sistema de normatividad vigente del banco, que se deben tener en cuenta para poder vender el producto, realizar la parametría y la activación de nuestros clientes en el portal BBVA Net Cash, así como los productos asociados al mismo.

- **Nuevo proceso de Altas Clientes BBVA Net Cash:** Cómo crear una nueva referencia BBVA Net Cash.
- **Contratación de Servicios Global BBVA Net Cash:** Cómo contratar una referencia global para BBVA Net Cash, servicio CMP (Cliente Multipaís)
- **Contratación de domiciliación débito:** Muestra cómo contratar el servicio específico de Domiciliación Débito (Operatoria Débito) así como sus restricciones y especificaciones.
- **Cobro comisión dispositivo de seguridad TOKEN e In House - BBVA Net Cash – Operaciones:** Cómo se debe cobrar la comisión referente a los dispositivos TOKEN.
- **Actualización de parámetros en tablas y talleres:** Proceso de parametría de Back Office.
- **Atención y soporte Contacto Empresarial:** Cómo debe prestar el servicio de soporte de BBVA Net cash de cara al cliente.
- **Administración de contenidos BBVA Net Cash:** Administrador de catálogos de BBVA Net Cash.
- **Adiciones, modificaciones y novedades de servicio para la Banca Electrónica BBVA Net Cash:** Cómo se deben realizar la modificación o eliminación de una referencia existente de BBVA Net Cash.
- **Desbloqueo de claves:** Cómo se deben desbloquear las claves de ingreso y/u operaciones de las referencias de los clientes de BBVA Net Cash.
- **Altas remotas:** Cómo se debe realizar un alta desde un punto que no tenga cobertura de oficina BBVA.
- **Arqueo y custodia de dispositivo de seguridad Token:** Cómo asignar los Token que están disponibles para uso.
- **Solicitud y carga de dispositivos de acceso seguro – Token:** Cómo solicitar los Dispositivos Token al Proveedor designado y cómo cargarlos en el aplicativo vigente del banco.
- **Utilización ciclo 5 para operaciones interbancarias:** Cómo realizar pagos interbancarios después de las 3:15 de la tarde.
- **Incidencias:** Al momento de presentar inconvenientes como: Lentitud al ingreso a Net Cash o en Consultas, Pagos, Descarga de Archivos; Mensajes de Error (Servicio no Disponible, Intente más tarde);

pantalla blanca luego de usuario y contraseña, se queda procesando o Fallas en Canal PSE o PGP se debe seguir el procedimiento vigente en FARO.<sup>1</sup>

**Help desk:** El módulo Help Desk para el Canal Net Cash, es una herramienta web a través de la cual se ejecutan los servicios de atención al cliente y de mantenimiento de información. Se establece como una herramienta adicional a la Solución y que utiliza el Framework del canal Net Cash, con el objeto de dar el soporte requerido por los clientes. Los usuarios de Help Desk atenderán a los clientes de Banca Electrónica de Empresas para la resolución de incidencias, ofreciendo servicios tanto globales como locales.

Al Módulo Help Desk se accede a través de una dirección WEB ó URL, la cual por seguridad se informará vía correo al responsable del área Corporate & Investment Banking Colombia - Servicios Transaccionales – Línea de contacto Empresarial.

**El procedimiento completo del HELP DESK está Faro con el nombre de solicitud de acceso y activación de claves para help desk.**

**Es responsabilidad de los respectivos ejecutores de las tareas de los procedimientos, implementar los controles requeridos y realizar el seguimiento a los mismos cuando se considere necesario con el fin de mitigar el fraude y el riesgo operativo.**

## 8. Tarifas

El servicio de BBVA Net Cash tiene ciertas tarifas que se cobran según el cliente, aparte de la mensualidad estipulada en el documento de contratación, los servicios que se cobran son:

- Acceso a BBVA Electrónica (Net Cash). (Mensualidad)
- Transferencia BBVA Net Cash a cuentas de BBVA.
- Pagos Domiciliados Nacham a cuentas de BBVA.
- Token de acceso a Banca Electrónica (net cash).
- Transferencia a cuenta de otros Bancos ACH.
- Transferencia a cuenta de otros bancos CENIT.

## 9. Políticas De Acceso A Aplicativos De Servicios Transaccionales

### 9.1. Objetivo

El objetivo de este documento es identificar los módulos a través de los cuales se realiza cualquier tipo de parametría de los productos de servicios transaccionales. Adicionalmente se indican las políticas de manejo de los perfiles de usuarios que deben acoger las áreas autorizadas para acceder a cada uno de estos aplicativos.

<sup>1</sup> El circuito de incidencias se está instaurando actualmente a cargo de Contacto Empresarial.

- El área de contacto empresarial tiene acceso a 3270 con el fin de consultar el proceso o rechazo de los pagos realizados por los clientes adicional a esto pueden validar la parametria que tiene el cliente habilitado, esto es con el objetivo de dar información a los clientes de forma inmediata, cabe resaltar que en ningún momento las personas de la línea pueden modificar, crear o eliminar información.

## 9.2. Inventario de aplicativos requeridos para el funcionamiento y operativa de los productos de servicios transaccionales

- Modulo de contratación del Servicio BBVA net cash
- Administrador de Catálogos
- Registro de Actividad
- Help Desk
- Global Help Desk Monitor SWIFT CADAS
- Módulo de contratación del Servicio H2H – SWIFT
- Módulo de Contratación MT 940- MT942

## 9.3. Módulo de contratación (Parametría) del servicio BBVA net cash

Módulo a través del cual se crean los contratos de clientes empresariales y las asociaciones básicas para que los clientes puedan operar en el portal BBVA net cash, entre los que se encuentran alta, mantenimiento y baja de contratos, Clientes Asociados, Servicios, Asuntos (Cuentas corrientes, cuentas de ahorro, fondos, tarjetas y préstamos, entre otros), Relación de Servicios/Asuntos, Administradores, Bloqueo/Desbloqueo de Claves del Administrador, Manejo de Tokens, Límites, Plantillas y Generación de OTP.

Puntualmente, las operaciones que se pueden hacer a través de este módulo son:

- **Menú de Contratos**
  - Alta, modificación, baja y rehabilitación de contratos. Alta y Baja de Clientes Asociados
  - Alta y Baja de Servicios
  - Alta y Baja de Asuntos
  - Alta y baja de relación servicios asunto
- **Menú Administradores**
  - Alta, modificación y baja de administrador
  - Bloqueo y Desbloqueo de Clave de acceso del administrador
  - Reemplazo del token del administrador
- **Menú Tokens**
  - Consultas
- **Menú Mantenimiento de plantillas**
- **Menú mantenimiento de límites por cliente**

A este módulo se accede a través de 3270 con usuario y clave por favor tener en cuenta la **Política de Seguridad de los Sistemas de Información del Grupo BBVA**

Teniendo en cuenta que en este módulo se gestionan únicamente temas concernientes a la Parametría (alta, modificación o baja) de referencias BBVA net cash, únicamente el área de Operaciones - Soporte Servicios Transaccionales tendrá acceso a este módulo.

Cualquier solicitud sobre perfilamiento de usuarios de este aplicativo, debe ser tramitada por el área de Operaciones – Soporte Servicios Transaccionales, según el circuito establecido en el BBVA para activación baja y modificación de perfiles de 3270.

#### 9.4. Administrador de Catálogos

El Administrador de Catálogos es el módulo web de BBVA Net Cash, a través del cual se configura la presentación en el portal, los productos y servicios, la personalización del portal en función del usuario y el mantenimiento de tablas auxiliares.

Al administrador de Catálogos se accede a través de una dirección WEB ó URL, este módulo no maneja perfilado, es decir, no hay configuración de usuarios para el acceso.

Puntualmente, en el administrador de catálogos, se efectúan las siguientes operativas:

- Configuración de Productos y Servicios:
  - Publicidad
  - Huso Horario
  - Formato Fecha
  - Formato Importe
  - Idiomas Disponibles
  - Asociación de productos: asociación del producto regional a los diferentes Productos Locales.
- Configuración Personalización
- Configuración Menurización
- Bloques
- Tablas Auxiliares

Todas las operativas descritas anteriormente son netamente técnicas y por lo tanto su uso está restringido al área de Operaciones– Colocaciones.

Cualquier solicitud sobre este aplicativo, debe ser tramitada a través del área de Operaciones – Colocaciones con las autorizaciones correspondientes definidas en el circuito vigente en FARO.

#### 9.5. Registro de Actividad

Módulo a través del cual se concentra información del portal BBVA net cash en cuanto a conectividad y transaccionalidad de los usuarios. Este es un módulo de explotación estadística para conocer y evaluar el

comportamiento de los usuarios en el canal. A través de esta herramienta se generan informes estadísticos que contienen la siguiente información:

- Información de navegación
  - Información de la navegación de los usuarios.
  - Hora, empresa y usuario conectado
  - Hora invocación de servicios.
  - Datos técnicos (navegador, sist. operativo, resolución de pantalla, ...)
  
- Información ficheros
  - Información de los ficheros gestionados en el canal.
  - Nombre del fichero, importe, divisa, tipo, número de órdenes, estados, usuarios firmantes.
  - Sistema (Cash, Buzones, SSTT / Capa Gestora) en el que se encuentra el fichero y estado en el sistema
  - Todos los ficheros se encuentran identificados a nivel de empresa
  
- Información de contratación
  - Información de los contratos recogidos en los distintos sistemas. Existen datos a nivel de detalle y datos acumulados para la referencia con periodicidad mensual
  - Detalle: número de referencia, razón social, tipo de administración, tokens asignados a la referencia, servicios contratados
  - Acumulados: Número de usuarios de cada tipo asignados a la referencia, usuarios por estado, dispositivos por estado, número medio de favoritos por usuario.
  
- Información de transacciones
  - Información a nivel acumulado de las transacciones ejecutadas en el canal
  - Información acumulada a nivel mensual con número de transacciones ejecutadas, servicio, importe y divisa

Al Registro de Actividad se accede a través de una URL con usuario y clave. La creación, modificación y baja de usuarios de este portal se hace a través del circuito de creación de usuarios vigente para este aplicativo en Faro.

Teniendo en cuenta que este es módulo netamente informativo para gestión comercial del producto, únicamente las áreas de Servicios Transaccionales (Producto, promoción o Customer Service) podrán tener acceso a este aplicativo.

## 9.6. Help Desk BBVA net cash

Help Desk es una herramienta web a través de la cual se ejecutan los servicios de atención al cliente y de mantenimiento de información. Se establece como una herramienta adicional a BBVA net cash que utiliza el mismo framework PIBEE con el objeto de dar el soporte requerido por los clientes.

Los usuarios de Help Desk atenderán a los clientes de Banca Electrónica Empresas BBVA net cash para la resolución de incidencias, ofreciendo servicios tanto globales como locales.

Dentro de las funcionalidades globales que ofrece Help Desk por producto están:

Fecha emisión: 01/03/2015	Fecha Publicación: 19/03/2015	Versión: 1	Página 26 de 31
---------------------------	-------------------------------	------------	-----------------

- Consulta de datos de las Empresas o de usuarios específicos: datos básicos, estados y servicios contratados.
- Modificación de datos de la empresa o de usuarios específicos.
- Bloqueo de una empresa o de un usuario determinado, consulta, mantenimiento y bloqueo de dispositivos de seguridad
- Gestión de usuarios: consulta de usuarios existentes y modificación de datos específicos y atribuciones
- Gestión de administradores
- Administración de IPs

Adicionalmente, algunas de las funcionalidades locales que puede tener Help Desk son:

- Buzón de ficheros enviados / recibidos
- Consulta de órdenes (de pago / de cobro)
- Consulta de estadísticas
- Consultas de auditoría
- Consultas de productos

Dado que la función de este módulo es apoyar la gestión post venta y de Parametría del producto (para Parametría de IP's) únicamente el área de Customer Service de Servicios Transaccionales, el área de Operaciones - Servicios Transaccionales y Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus) tendrán acceso a este portal.

Es importante tener en cuenta que el acceso que tendrán Operaciones - Servicios Transaccionales y Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus) al Help Desk de BBVA net Cash, permitirá hacer todo tipo de consultas y operaciones salvo aquellas del módulo de Administración y Control. Únicamente las áreas de Customer Service y Desarrollo de Producto de Servicios Transaccionales tendrán acceso al módulo de administración y control para la creación de usuarios.

**9.7. *Al Help Desk se accede a través de una URL con usuario y clave. La creación, modificación y baja de usuarios de este portal se hace a través del circuito de creación de usuarios vigente para este aplicativo en FARO***

## **9.8. .CADAS**

A través del módulo de Custodia y Administración de Dispositivos de Acceso Seguro – CADAS, se tiene acceso a las siguientes funcionalidades correspondientes a la gestión operativa de los tokens del producto BBVA net cash:

- Mantenimiento de parámetros
- Mantenimiento de estados
- Mantenimiento de flujos
- Mantenimiento de pedidos
- Consulta de dispositivos de seguridad
- Consulta de dispositivos por cliente

- Consulta de log
- Pedidos -> Asignar dispositivos
- Pedidos-> consulta de dispositivos
- Solicitud de Nuevo lote.
- Sincronización de tokens

A este módulo se accede a través de 3270 con usuario y clave.

Teniendo en cuenta que en este módulo se gestionan únicamente temas concernientes a la administración, custodia e inventario de tokens, solamente las áreas de Operaciones - Soporte Servicios Transaccionales y Administración de Seguridad de la Información. Tendrán acceso a este módulo. Se aclara que el acceso que tendrá Administración de Seguridad de la Información será restringido únicamente a la carga de las semillas de los tokens y a la carga inicial de Tokens en el sistema.

Cualquier solicitud sobre perfilamiento de usuarios de este aplicativo, debe ser tramitada por el área de Operaciones – Soporte Servicios Transaccionales o por el área de Administración de Seguridad según el circuito establecido en el BBVA para activación baja y modificación de perfiles de 3270.

## 9.9. Global Help Desk

Desde el Global Help Desk, se podrá realizar el seguimiento de un fichero de un cliente enviado a través de canales directos, desde que el Banco recibe el fichero hasta que se envía la respuesta del procesamiento o no del mismo. Este módulo permite hacer el seguimiento de las órdenes de pago enviadas por Host to Host o SWIFT identificado el estado de su procesamiento.

El Global Help Desk tiene las siguientes opciones:

- Identificación de cliente – Sin Descargas
  - Por código de identificación del cliente
  - Por código de referencia
- Identificación Cliente – Descargas
- Visión Global del Estado de las Contrataciones
  - Datos del Cliente
  - Estado de la Referencia
  - Referencias relacionadas
  - Información del producto
- Consulta de tráfico de ficheros enviados
  - Consulta Tráfico Cliente
  - Consulta tráfico Banco: Respuestas
  - Consulta tráfico Banco: Información

Al Global Help Desk se accede a través de una URL con usuario y clave. La creación, modificación y baja de usuarios de este portal la hace directamente el equipo del Help Desk regional –HDR- en México, por lo cual cualquier solicitud de activación, modificación o baja de usuarios se gestionará directamente con esa dependencia, teniendo en cuenta que únicamente el área de Customer Service de Servicios Transaccionales, Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus) y el área de soporte Servicios Transaccionales en Operaciones podrán tener acceso a este portal.

## 9.10. Monitor de SWIFT

El monitor de SWIFT permite consultar la información relacionada a la operativa del canal MACUG, en cuanto al monitoreo de la información recibida por FileAct o FIN correspondiente a los clientes que cuentan con el servicio.

Para el perfil de usuario que maneja Colombia, se permite efectuar las siguientes consultas:

- Consulta -> Monitoreo Macug
  - Consulta Clientes
  - Consulta Parámetros
  - Recepción Archivos Swift
  - Recepción Archivos Host
- Consulta -> Monitor LT MT101
  - MT101 Procesados

Al Monitor de Swift se accede a través de una URL con usuario y password. La creación, modificación y baja de usuarios de este portal la hace directamente el equipo del Help Desk regional –HDR- en México, por lo cual cualquier solicitud de activación, modificación o baja de usuarios se gestionará directamente con esa dependencia, teniendo en cuenta que únicamente el área de Servicios Transaccionales el área de Contacto Empresarial podrán tener acceso a este portal.

El area de contacto de empresarial solo puede realizar consultas con el objetivo de informar a los clientes el estado de sus archivos.

## 9.11. Módulo de contratación (Parametría) del servicio MACUG (H2H)

El módulo de contratación de MACUG permite la creación de contratos de los clientes usuarios de este servicio y las asociaciones básicas para que los clientes puedan operar a través del canal MACUG (alta, mantenimiento y baja de contratos, Servicios, Asuntos, relación de Servicios/Asuntos, Límites). Puntualmente, las operaciones que se pueden hacer a través de este módulo son:

- Contratos
  - Mantenimientos
    - Contratos: Alta y baja
    - Límites de clientes

A este módulo se accede a través de 3270 con usuario y clave. Teniendo en cuenta que en este módulo se gestionan únicamente temas concernientes a la Parametría (alta, modificación o baja) de referencias MACUG, únicamente el área de Operaciones - Soporte Servicios Transaccionales tendrá acceso a este módulo.

## 9.12. Módulo de contratación (Parametría) de los servicios MT 940 y MT 942

A través de este módulo se parametrizan las cuentas corrientes o de ahorros de las cuales se envía a los clientes información de movimientos a través de SWIFT en formatos MT 940 y/o MT 942. En este módulo se encuentran las siguientes opciones:

- Alta y modificación de contratos: Configuración de las cuentas origen y BICs destino de la información.
- Consulta de información de clientes: Consulta de contratos activos
- Submenú de mantenimiento de parámetros: Personalización de las tablas desde las cuales se trae la información de cuentas que será enviada a los clientes. Mantenimiento de mensajes por cliente: Personalización de los mensajes
- Solicitud de reimpresión de mensajes

### 9.13. Acceso a carpetas en el servidor para descarga de informes

Adicional a los aplicativos que se manejan como soporte de los productos de de servicios transaccionales, también se manejan accesos a carpetas en las cuales se aloja información vital para el negocio. La información que se descarga en dichas carpetas es generada automáticamente por los diferentes aplicativos y es alojada temporalmente en dichas carpetas por un determinado periodo de tiempo para la consulta de las áreas correspondientes. Las carpetas son:

- **Transaccionalidad:** En esta carpeta se almacenan informes (.txt) de la transaccionalidad en los canales BBVA net Cash, MACUG y Cash correspondiente a número de órdenes procesadas, módulos a través de los cuales se procesaron las órdenes y volumetría.

Ruta: [\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\RECEPCION\\_HOST\\_OLD\cash](\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\RECEPCION_HOST_OLD\cash)

A esta carpeta solo tendrán acceso las siguientes áreas:

- CIB - Servicios Transaccionales: Implementaciones, Desarrollo de Producto, Promoción de Negocio y Customer Service.
- COO CIB Colombia analista de cifras o Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus).

- **Cargos y Abonos:** En esta carpeta se almacenan informes (.txt) de la transaccionalidad en los canales BBVA net Cash, MACUG y Cash correspondiente a órdenes interbancarias indicando plaza destino, montos enviados, etc.

- **Contacto empresarial:** tiene acceso a este modulo con el fin de dar respuesta a las solicitudes que realizan nuestros clientes.

Ruta: [\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\tx\recepcion\\_host\cargosyabonos](\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\tx\recepcion_host\cargosyabonos)

A esta carpeta solo tendrán acceso las siguientes áreas:

- CIB - Servicios Transaccionales: Implementaciones, Desarrollo de Producto, Promoción de Negocio y Customer Service.
- COO CIB Colombia analistas de cifras.

- **Descarga de Históricos:** En esta carpeta se almacenan informes históricos (.txt) de la transaccionalidad en los canales BBVA net Cash, MACUG y Cash correspondiente a número de órdenes procesadas, módulos a través de los cuales se procesaron las órdenes y volumetría.

Ruta: [\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\tx\recepcion\\_host\ca](\\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\tx\recepcion_host\ca)

A esta carpeta solo tendrán acceso las siguientes áreas:

- CIB - Servicios Transaccionales: Implementaciones, Desarrollo de Producto, Promoción de Negocio y Customer Service.
  - Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus)
- 
- **Descarga de información MT940/MT942:** En esta carpeta se almacenan informes (.txt) correspondientes al detalle de los extractos MT940 y MT942 que se envían diariamente a través de SWIFT.  
Ruta: \\dg.co.igrupobbva\svrfilesystem\RECEPCION\_HOST\_OLD\OPERACIONES A esta carpeta solo tendrán acceso las siguientes áreas:
    - CIB - Servicios Transaccionales: Implementaciones, Desarrollo de Producto, Promoción de Negocio y Customer Service.
    - Contacto Empresarial (Outsourcing a través de Allus)

## 10. Políticas de Producto

- Las actualizaciones de los DEMO's referentes a productos incluidos dentro de la plataforma es responsabilidad de los ejecutores de los procedimientos de los owner de cada producto.
- Ante cualquier requerimiento de inclusión de producto dentro de la plataforma BBVA Net Cash, éste debe ser evaluado para viabilidad comercial, técnica y funcional por Gy D y el área de Producto de Servicios Transaccionales. Para el tema de nuevos productos se debe tener en cuenta el documento rector de **COMITÉ DE NUEVOS NEGOCIOS Y NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**.
- Cuando se vaya a crear un nuevo producto, el Product Manager responsable debe capacitar a Servicios transaccionales para poder implementar el nuevo producto dentro del canal. Tal producto no se sube a producción hasta finalizar la capacitación, de igual manera, Operaciones solo empieza a parametrizar cuando el área de producto - Servicios Transaccionales se lo indique.