CONVOCATORIA DE LICITACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS BANCA ELECTRÓNICA PERSONA NATURAL

CONTENIDO

1. Título: "Implementación de Mejoras Banca Electrónica Persona Natural 3
2. Procedimiento 3
3. Financiación 3
4. Órgano de Contratación 3
5. Presupuesto máximo 3
6. Calendario de licitación 4
7. Periodo de aclaraciones 4
8. Modificación de la Convocatoria 5
9. Presentación y plazo de recepción de ofertas 5
10. Modificaciones, si las hubiera, de la oferta y su coste 5
11. Recepción y apertura de ofertas 5
12. Admisión de licitadores 6
13. Criterios de valoración de la oferta 6
14. Adjudicación provisional y definitiva. Periodos de alegaciones 6
ANEXO I. SERVICIOS SOLICITADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS BANCA ELECTRÓNICA PERSONA NATURAL 8
ANEXO III. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE 65
ANEXO IV: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS 66
ANEXO V. MODELO SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE APTITUD 68

Ref.: APO25002 **Fecha:** 8 de abril de 2026

Estimados Sres./as:

Banco Integral S.A., entidad financiera de nacionalidad salvadoreña, con domicilio social en Alameda Roosevelt y 47 Avenida Sur, Colonia Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, necesita encontrar un proveedor para participar en un proyecto enmarcado en el programa *Triple Bottom Line Inclusive Finance in Latin America. Promoting Climate Smart Finance & Better Access* o, abreviadamente, "*Triple Inclusive Finance*" (en adelante «TIF» o el «Programa» indistintamente), financiado con una contribución de la Unión Europea formalizada entre COFIDES y la Comisión Europea y Banco Integral S.A.

En este sentido, se describen a continuación los servicios que se precisan, relacionando determinadas condiciones para la prestación de dichos servicios.

Banco Apoyo Integral S.A les invita a presentar una oferta técnica y económica en la que consten los servicios ofertados, un presupuesto suficientemente desglosado de honorarios y gastos por la realización de los servicios solicitados en el que conste, además, la composición y experiencia previa tanto del equipo asignado como de su firma. De igual forma, ruega indiquen si existe alguna incompatibilidad o conflicto de interés por su parte.

A los efectos de dicha contratación, Banco Integral S.A en adelante "BANCO INTEGRAL", pública la presente convocatoria para la licitación por el **procedimiento de adjudicación restringido con excepción para la invitación a tres proveedores**, de acuerdo con lo siguiente:

1. **Título: "Implementación de Mejoras Banca Electrónica Persona Natural"**

2. Procedimiento

Adjudicación por procedimiento restringido con excepción de invitación a tres proveedores

3. Financiación

Este contrato se sufraga a través del Programa Triple Bottom Line Inclusive Finance in Latin America. Promoting Climate Smart Finance & Better Access o, abreviadamente, "Triple Inclusive Finance" (en adelante «TIF» o el «Programa» indistintamente), financiado con una contribución de la Unión Europea, formalizada entre COFIDES y la Comisión Europea Europea. El contrato está, a su vez, cofinanciado por Banco Apoyo Integral, S.A.

4. Órgano de Contratación

Banco Integral S.A., actuará como autoridad contratante.

5. Presupuesto máximo

El valor máximo estimado de esta contratación en concepto de honorarios profesionales es de Sesenta mil dólares americanos (60,000.00 USD más IVA. Sujeto a las retenciones

correspondientes), por lo que cualquier oferta que supere dicho importe se entenderá no apta y será descalificada del proceso.

El valor estimado incluye todas las posibles prestaciones - desglose de los honorarios, viajes (desplazamientos y alojamientos), gastos generales, impuestos aplicables o cualquier otro tipo de gasto en que se pudiera incurrir en la ejecución de los trabajos realizados-, con independencia del momento en que deban realizarse, así como, en su caso, las prórrogas o revisiones del precio que eventualmente pudieran establecerse en el propio contrato con el adjudicatario. No se admitirán propuestas según ratios/hora sin límite, o fórmulas similares de estimación de honorarios que pudieran implicar la superación de dicho importe máximo, ni presupuestos basados en asunciones de tiempo máximo para el desarrollo de los trabajos.

6. Calendario de licitación

El proceso comienza con la publicación de la presente convocatoria y se desarrollará de acuerdo con el siguiente calendario:

HITOS	FECHA
Publicación de la Convocatoria	26/03/2026
Periodo de aclaraciones	30/03/2026
Envío Oferta Técnica y Económica	13/04/2026
Subsanaciones, de proceder, en fase de clasificaciónofertas hasta adjudicación provisional	14/04/2026
Adjudicación provisional	16/04/2026
Alegaciones	17/04/2026
Adjudicación definitiva	21/04/2026

En la presente convocatoria se entiende por días hábiles aquellos que lo sean en la ciudad de San Salvador, El Salvador.

7. Periodo de aclaraciones

Los licitadores tendrán un plazo de 2 días hábiles desde la publicación de la convocatoria de licitación para realizar consulta a cristopher.navarrete@integral.com.sv, esmeralda.alfaro@integral.com.sv y adriana.paredes@integral.com.sv, para aclarar sobre el contenido de la licitación plasmado en los términos de referencia antes de la remisión de sus ofertas.

En particular, les agradeceríamos que si a la vista de la descripción de la operación, consideraran conveniente incluir algún área de asesoramiento no mencionado expresamente o alguna cuestión que por su experiencia tenga especial relevancia para los intereses de **Banco Apoyo Integral, S.A.**, nos lo hicieran saber a los efectos de valorar inmediatamente su inclusión en los términos de referencia, en el presente proceso de selección.

En el supuesto de que, fruto de lo anterior, se modificará algún término relevante de la presente solicitud, se comunicará dicha novedad a todas las firmas participantes en este proceso de

contratación, informando en dicha comunicación del nuevo plazo ampliado para la presentación de propuestas.

8. Modificación de la Convocatoria

En el caso de que antes o durante el plazo concedido para la presentación de ofertas el Órgano de Contratación detectara la necesidad de introducir modificaciones en la convocatoria de licitación se rehabilitará el plazo para permitir una nueva concurrencia dando la misma publicidad que a la convocatoria inicial de modo que puedan resultar informados todos los potenciales ofertantes.

9. Presentación y plazo de recepción de ofertas

La presente licitación tendrá carácter exclusivamente electrónico, por lo que la presentación de las ofertas y la práctica de las notificaciones y comunicaciones derivadas del procedimiento de adjudicación se realizan por estos medios.

Todas las ofertas deberán ser remitidas, en español, a través de la siguiente dirección de correo electrónico: cristopher.navarrete@integral.com.sv, esmeralda.alfaro@integral.com.sv, no se considerarán las ofertas enviadas por cualquier otro medio.

Las ofertas serán entregadas a Banco Apoyo Integral S.A. por correo electrónico en archivo con formato PDF protegido con contraseña para asegurar la transparencia del proceso hasta el lunes 13 de abril de 2026 a las 14:00 horas de San Salvador, El Salvador. La contraseña será revelada a Banco Apoyo Integral, S.A. el mismo día de vencimiento del plazo de entrega de las ofertas y se entregará por correo electrónico a la misma dirección en donde se envió la oferta a partir de las 14.01 horas de San Salvador, El Salvador, es decir, el mismo día de vencimiento del plazo de entrega de las ofertas.

10. Modificaciones, si las hubiera, de la oferta y su coste

Los licitadores pueden modificar o retirar sus ofertas mediante notificación antes de la fecha límite para presentación de ofertas. Las ofertas no pueden modificarse después de este plazo.

11. Recepción y apertura de ofertas

Las ofertas que se presenten se ajustarán a lo previsto en los Términos de Referencia y ningún licitador podrá presentar más de una, ni hacerlo en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente, o figurar en más de una unión temporal. Tampoco podrán presentar ofertas diferentes empresas que estén vinculadas entre sí ni que tengan algún tipo de incompatibilidad con Banco Integral S.A. En el caso de que se infrinjan estas normas, se declarará la inadmisión de la proposición.

La apertura de las ofertas se efectuará de forma simultánea y con garantía del rigor y transparencia de la gestión. De observarse defectos subsanables en la documentación presentada, el Órgano de Contratación concederá, en su caso, el plazo de dos días hábiles, para que el licitador subsane o corrija los defectos subsanables. Se entienden por subsanables los simples defectos formales no esenciales y/o aquellos que permiten completar la documentación para la acreditación de los ofertantes.

12. Admisión de licitadores

El Órgano de Contratación analizará la documentación recibida relativa a las condiciones de admisión de los licitadores a los efectos de establecer la lista de licitadores admitidos. En el caso de que se identificará algún error subsanable, se solicitará al licitador afectado la subsanación concediéndole un plazo de dos días hábiles.

Una vez fijada la lista de licitadores admitidos, el Órgano de Contratación procederá a la apertura y análisis de la documentación presentada por los licitadores. De resultar necesario, se solicitará a los licitadores que subsanen los defectos subsanables que se detecten en la documentación presentada en el plazo de dos días hábiles.

El Órgano de Contratación valorará las ofertas presentadas por los licitadores atendiendo a los criterios de valoración señalados en el apartado 13 para lo cual podránsolicitar cuantos informes técnicos estimen pertinentes, todo ello para identificar la mejor oferta.

En el caso de que no se hubieran presentado ofertas o las presentadas fueren inadecuadas, irregulares o inaceptables el procedimiento se declarará desierto.

13. Criterios de valoración de la oferta

Para las ofertas presentadas que cumplan los criterios de aptitud, la calidad de cada oferta técnica se evaluará de acuerdo con los criterios de valoración y la ponderación asociada según se detalla a continuación:

Criterio de Valoración	Peso Relativo
Precio	50%
Experiencia y Equipo de Trabajo	25%
Producto (Propuesta Técnica)	25%

14. Adjudicación provisional y definitiva. Periodos de alegaciones

El Órgano de Contratación comunicará formalmente a todos los licitadores la adjudicación provisional a la mejor oferta. Estos tendrán un plazo de dos **(2) días hábiles** desde la notificación para solicitar por escrito alegaciones o presentar argumentos en contra de la adjudicación provisional. El Órgano de Contratación deberá contestar dichas peticiones y, si fuera oportuno, dicho Órgano subsanará los defectos subsanables, lo cual deberá ser comunicado formalmente a todos los licitadores. Dicha comunicación contempla los nuevos plazos a considerar para el proceso de adjudicación.

Ni las alegaciones ni los argumentos contra el procedimiento o contra su resultado interrumpirán el proceso de la licitación, salvo que se verificara la existencia de defectosinsubsanables del procedimiento, que lo dejarán sin efecto, en cuyo caso, el Órgano deContratación así se lo comunicará a todos los licitadores.

El Órgano de Contratación solicitará al adjudicatario provisional, si procede, la presentación de la documentación adicional prevista en los términos de referencia en el plazo de **2 días hábiles**. En el caso de no recibir en tiempo y forma la documentación queda al adjudicatario provisional,

se entenderá que éste ha retirado su oferta, procediendo en este caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Recibida en tiempo y forma la documentación solicitada y valorada favorablemente por el Órgano de Contratación la adjudicación provisional devendrá en definitiva y el Órgano de Contratación realizará las comunicaciones oportunas.

A la espera de sus noticias, reciban un cordial saludo,

Cesar Augusto Barahona Marroquín

Director Ejecutivo / Banco Apoyo Integral S.A.

ANEXO I. SERVICIOS SOLICITADOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS BANCA ELECTRÓNICA PERSONA NATURAL

ANTECEDENTES

A. PROGRAMA TRIPLE INCLUSIVE FINANCE

COFIDES ha formalizado con la Comisión Europea un acuerdo de contribución para establecer las reglas de implementación del Programa *Triple Inclusive Finance (*Programa TIF). Este Programa persigue mejorar el acceso a la financiación de las poblaciones de bajos ingresos, reduciendo a su vez el riesgo y la vulnerabilidad climática, especialmente en el caso de los pequeños agricultores. Contempla tres áreasprincipales de intervención: i. Profundización de las finanzas inclusivas, ii. MicrofinanzasVerdes y iii. Fortalecimiento Institucional

COFIDES es una sociedad mercantil estatal con capital público-privado cuya función persigue un doble objetivo: contribuir a la internacionalización de la economía y de las empresas españolas y promover el desarrollo económico y social de los países emergentes y en desarrollo.

Las intervenciones abarcarán una amplia gama de actuaciones dentro de las principalesáreas, en función de las necesidades de los proveedores de servicios financieros. La asistencia técnica puede ser llevada a cabo por servicios de consultoría, capacitación yadquisición de bienes y servicios relacionados.

B. MARCO LEGAL DE BANCO INTEGRAL S.A.

BANCO INTEGRAL S.A. nace en el 2002 como la primera Sociedad de Ahorro y Crédito autorizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, líder en microfinanzas de El Salvador. En el 2011 la Superintendencia del Sistema Financiero otorgo su autorización a Banco Integral para captar fondos del público, y en agosto 2024 procede a su conversión a Banco, en ese sentido el contrato de servicio que surja se regirá bajo las leyes salvadoreñas.

Actualmente posee 27 agencias a nivel de todo el país y más de 920 puntos de pago. El 98% de los clientes laboran en el sector informal de la economía, los cuales son atendidos con productos pasivos y activos.

La implementación de estos proyectos surge de la necesidad del mercado, debido a las nuevas tendencias digitales, las cuales requieren de procesos más agiles y seguros para los usuarios, motivo por el cual BANCO INTEGRAL está innovando sus procesos a una tendencia digital, permitiendo la implementación de mejoras a las funcionalidades de la Banca Electrónica persona natural, denominada “Mi Banca Integral”, ampliando una serie de beneficios que facilitan las transacciones financieras, mejoran la eficiencia y promueven la inclusión financiera, logrando reducir la brecha de mercado en comparación a otras instituciones financieras.

C. ACUERDO DE ASISTENCIA TÉCNICA

En fecha 19 de septiembre del 2024 BANCO APOYO INTEGRAL S.A. firmó el acuerdo de asistencia técnica con COFIDES y es el marco par aponer en marcha esta consultoría y/o asistencia técnica. El Proyecto de Fortalecimiento de Banco Integral y profundización de sus servicios financieros persigue apoyar a la Entidad en implementación de su Plan estratégico.

Entre los objetivos, destaca el propósito de la Integral de posicionarse como el primer banco de las micro y pequeñas empresas (Mype's) de El Salvador. Para ello, el Beneficiario directo pretender ampliar la oferta de sus productos y servicios digitales dirigidos específicamente a estas entidades y construir una organización centrada en la innovación y en la mejora de la experiencia del cliente. El apoyo en el proceso de digitalización de Banco Integral será clave para alcanzar estos objetivos.

Adicionalmente, y con el fin de reforzar la oferta la oferta de productos de la Integral, la Entidad solicita los recursos del Programa para la promoción y el desarrollo de productos verdes y el apoyo en el desarrollo de nuevas estrategias de inclusión.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

A. OBJETO DE LA LICITACIÓN

Desarrollar e implementar seis mejoras en la Banca electrónica de persona natural para brindar una mejor experiencia al cliente en el uso del canal digital.

Necesidad 1 – Mejoras en opción de "Favoritos"

Necesidad 2 – Desarrollo e Implementación de Soft Token en App

Necesidad 3 – Desarrollo e Implementación de Habilitar un temporizador por inactividad.

Necesidad 4 – Desarrollo e Implementación para Incorporar Botón Ocultar/Mostrar Saldos.

Necesidad 5 – Desarrollo e Implementación para la opción de compartir datos de cuentas

Necesidad 6 – Desarrollo e Implementación de creación de repositorio para generación de comprobantes

Necesidad 7 – Desarrollo e Implementación de Pago de crédito a terceros y créditos de cartera administrada (FIREMPRESA) en Mi Banca Integral.

Necesidad 8 – Desarrollo e Implementación de Push Notification.

B. PRODUCTOS ENTREGABLES

Necesidad 1 – Mejoras en opción de "Favoritos"

Objetivos de mejora:

1. Facilitar al usuario de "Mi Banca Integral" el **ingreso opcional de un beneficiario favorito**, siempre y cuando sea una decisión del usuario.
2. Mejorar la opción que el usuario no ingrese toda la información de un favorito nuevamente en caso caduque el tiempo o mal ingreso del token.
3. Realizar mejora en el registro del favorito, referente a que el alias sea el dato por visualizarse, facilitando la identificación de las cuentas añadidas por el usuario. Esta visualización debe ser homologada entre canal Web y App.

Alcance:

1. Seleccionar con mayor facilidad la opción de guardar o no una cuenta como Favorito.

2. Conservar la información de una cuenta a guardar como favorito, al ingresar un token erróneo.
3. Facilitar y homologar entre el canal Web y App la identificación de las cuentas registradas como favoritos por el usuario en “Mi Banca Integral”.

Detalle de la Funcionalidad.

A. Guardar favoritos como opcional.

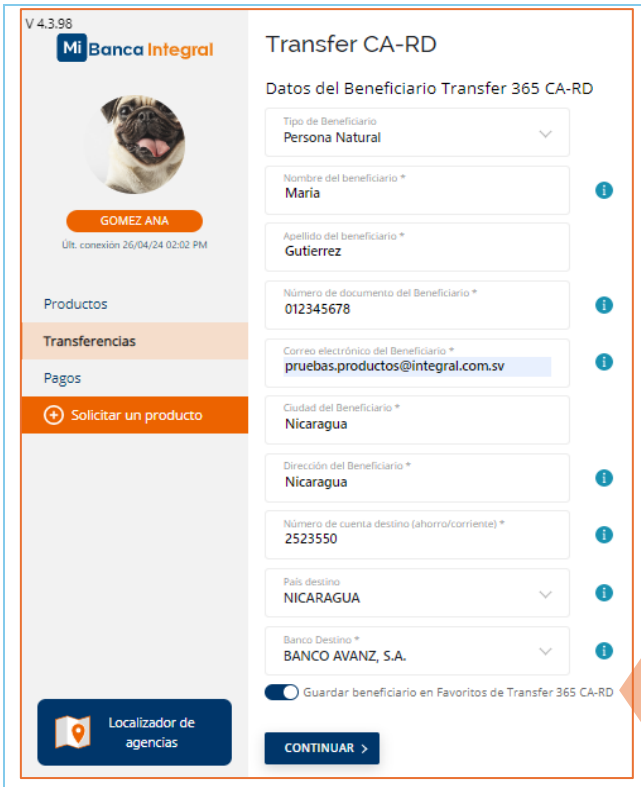
Se solicita incorporar la opción que el guardar favorito sea opcional, para facilitar aquellas transferencias únicas o que el cliente decida no tener muchos registros guardados como beneficiarios favoritos.

Para ello tanto en la plataforma Web y App (Android/IOS) se solicita agregar un botón tipo switch de encendido / apagado, con los textos “Guardar beneficiario como favorito” y “Beneficiario guardado como favorito” respectivamente, la ubicación de éste se propone sea posterior a completar los datos para ingresar todos los datos requeridos para una transacción y previo a confirmar la misma por medio del token; con ello, se busca la optimización del token de confirmación transaccional para que sirva también de confirmación para guardar el beneficiario como favorito en las siguientes tipos de transferencias:

- Transferencias a otras cuentas del mismo banco
- Transfer 365
- Transfer 365 Móvil
- Transfer 365 Programado

Cuando está inactivo	**El botón y mensaje cuando no se ha activado la funcionalidad de guardar al favorito** **Desea guardar como favorito**
Cuando está activo	El botón y mensaje cuando ya se seleccionó la funcionalidad de guardar al favorito. **Favorito guardado exitosamente**

Funcionalidad solicitada



Agregar botón tipo switch

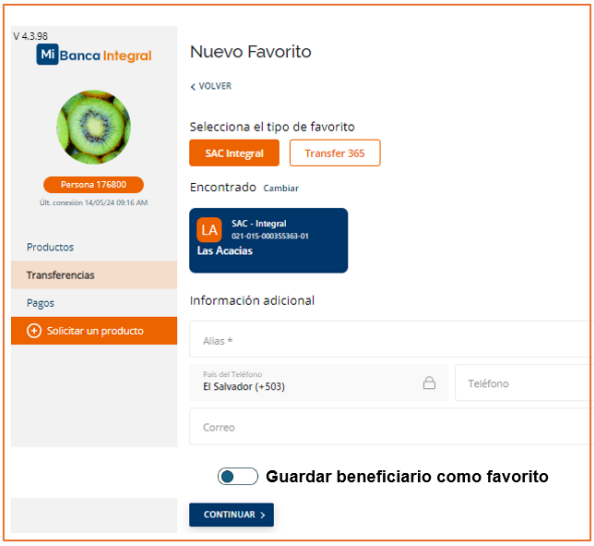
Desea guardar como favorito

Favorito guardado exitosamente

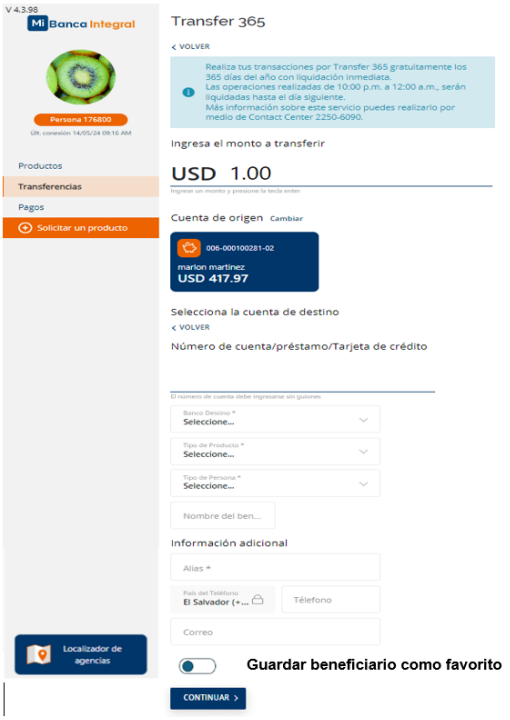
Esta es la funcionalidad que se solicita homologar del Transfer 365 CA – CD para el resto de las opciones de transferencias.

Ejemplo de cómo se esperaría visualizar la mejora solicitada

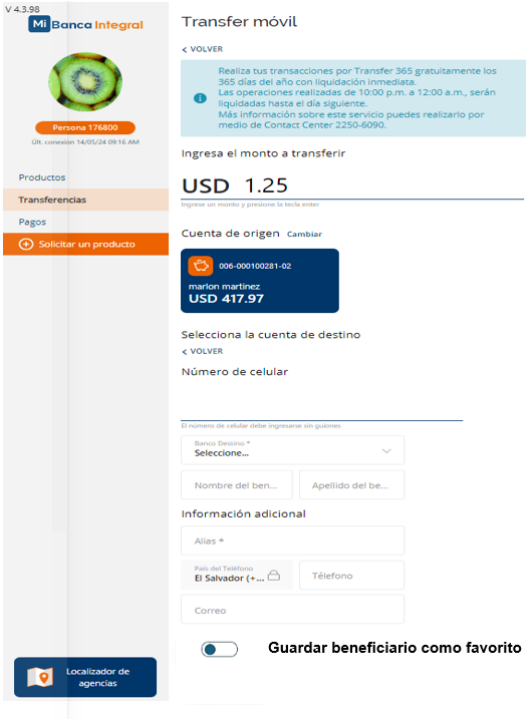
Transferencia mismo banco



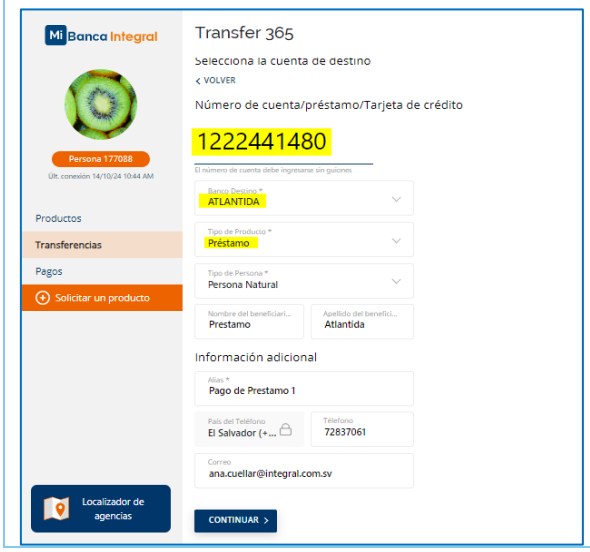
Transfer 365



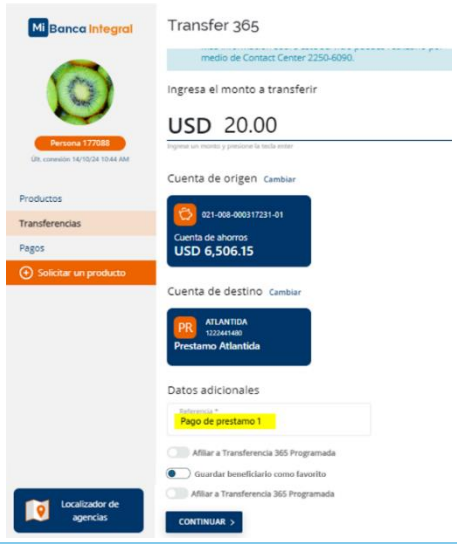
Transfer 365 móvil



Transfer 365 Programado



Transfer 365 Programado



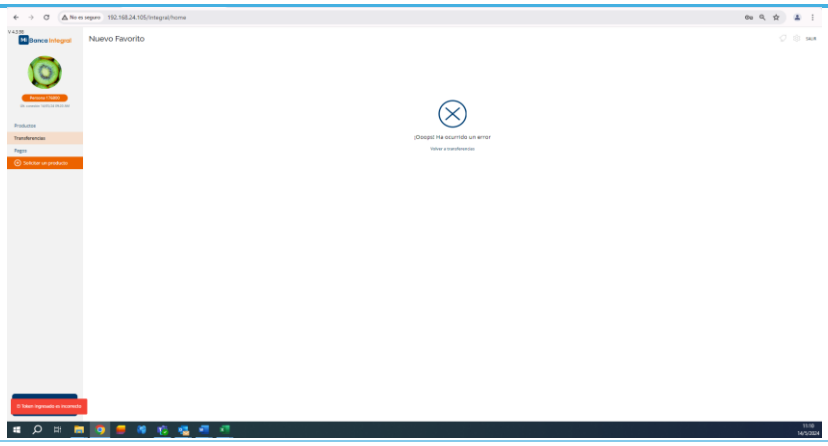
El botón y mensaje deberá cambiar al momento que el cliente active o desactive la funcionalidad de guardar el favorito.

B. Mejorar la recepción del token para registro de favorito.

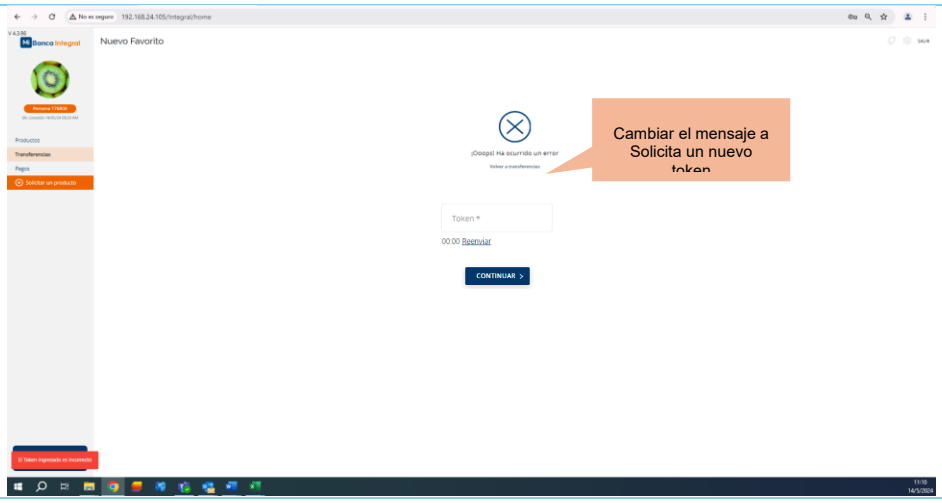
Actualmente si durante el proceso para registrar un beneficiario como favorito (de Transfer o para transferencias a terceros) por error el cliente se ingresa incorrectamente el token, en la pantalla se muestra el mensaje que “Ha ocurrido un error” y el botón de “Volver a transferencias” el hecho es que, al dar clic sobre ese botón se regresa a la pantalla para comenzar el proceso de registro de favorito desde el inicio.

Por lo que este requerimiento busca es que además de tener la alerta informando al cliente que el token se ingresó incorrectamente, se agregue el botón para reenvío de token, ya que eso le permitirá al cliente la oportunidad de ingresar una nueva clave de forma correcta, la necesidad de ingresar nuevamente toda la información del favorito.

Pantalla actual



Cambio solicitado

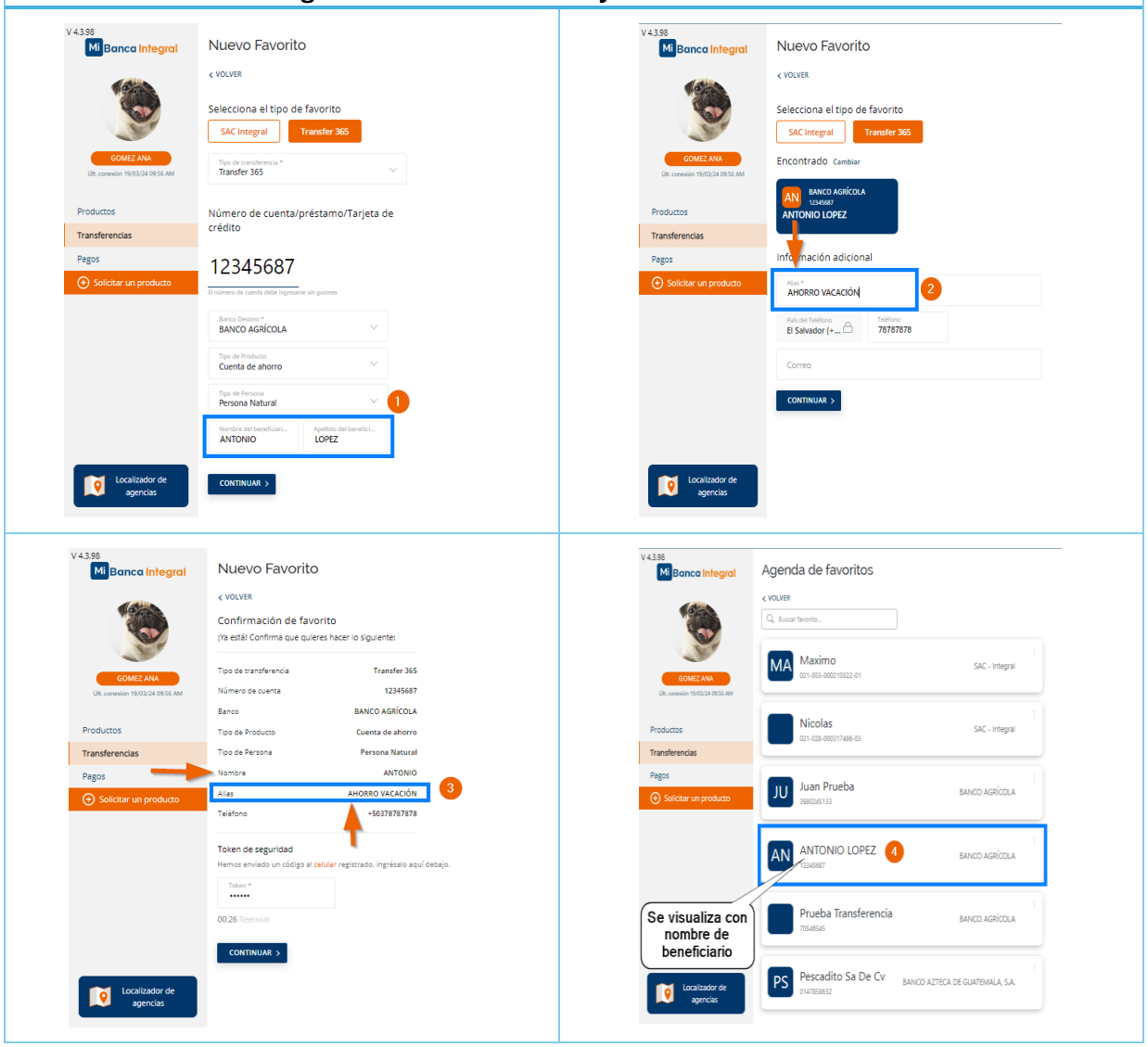


C. Alias de Favorito en plataforma APP.

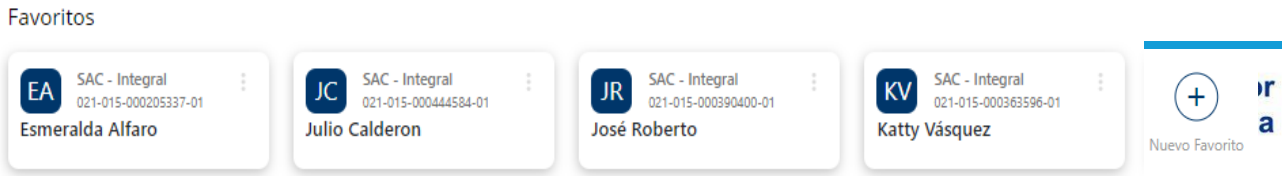
Actualmente los favoritos en la plataforma App se visualizan con el nombre del favorito no con su “Alias” como se visualiza en la plataforma Web; por lo que se solicita homologar la visualización de los favoritos para que desde ambas plataformas sea la misma información que vea el cliente.

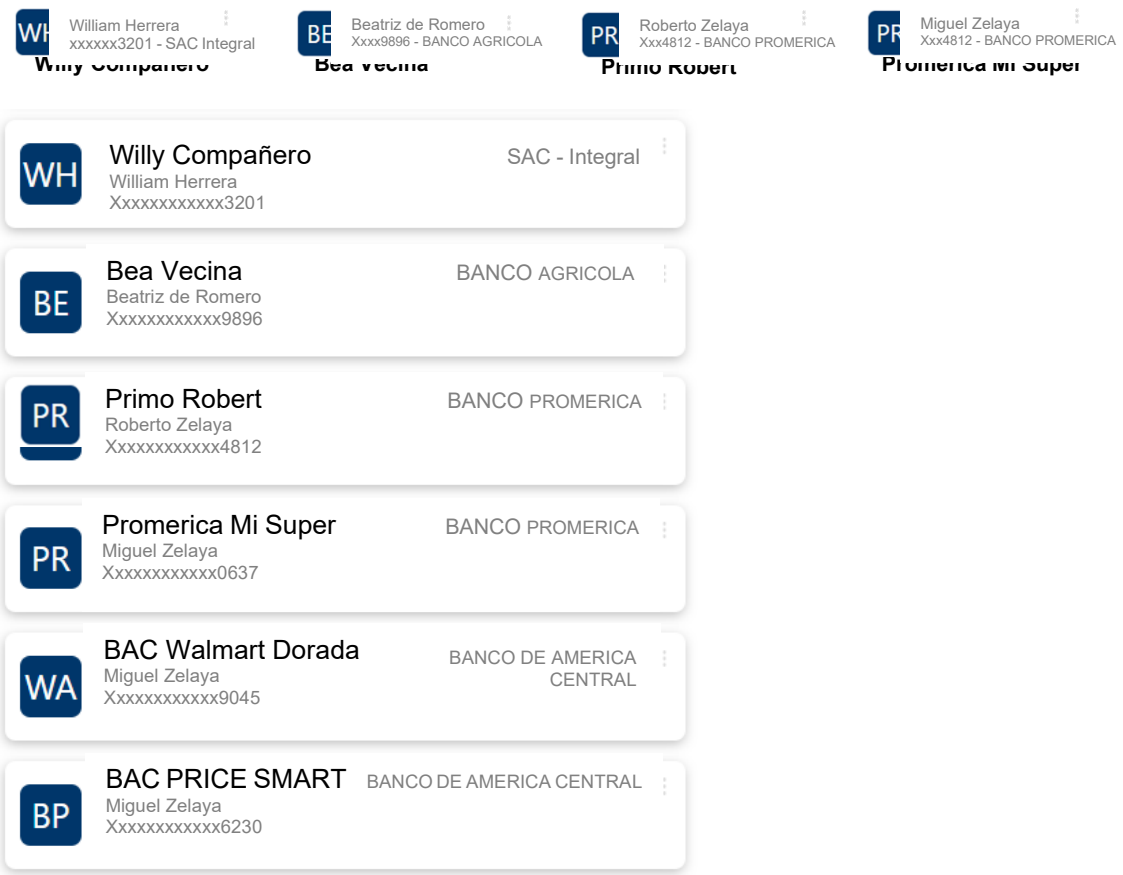
Según las imágenes del cuadro siguiente (Web), el favorito queda registrado con el nombre y apellido del beneficiario, para este ejemplo “Antonio López” pese a que en el alias se registró como “Ahorro Vacación”. El detalle con los registros vistos desde la Web es que se pueden generar varios registros con el mismo nombre y misma institución destino, lo que se volvería totalmente confuso para el cliente.

Registro actual de favorito y visualización en Web



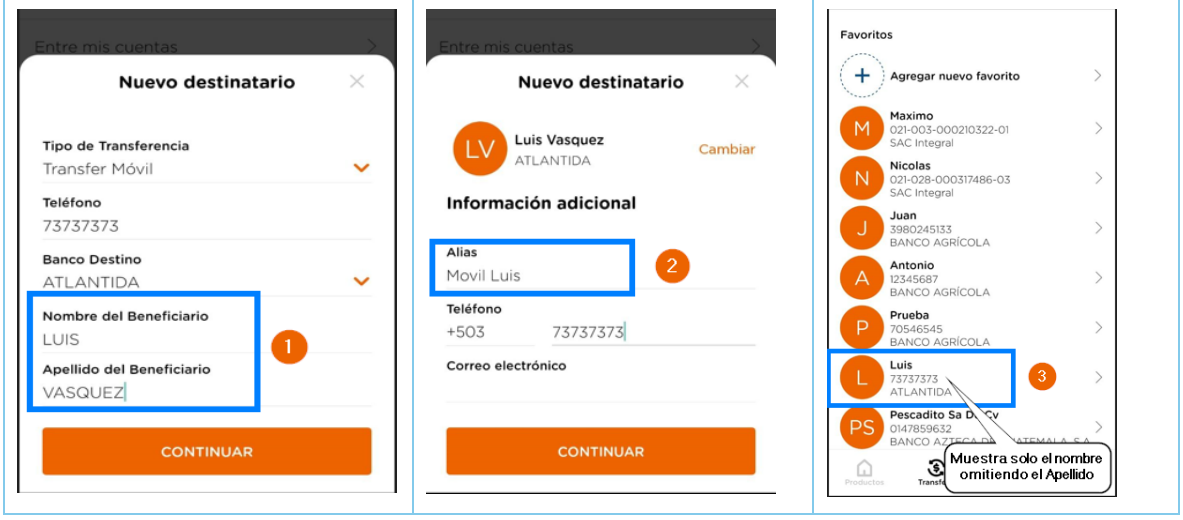
Se solicita que a nivel visual se muestre el **Alias**, el nombre completo, la cuenta y la institución; se deja imagen de ejemplo:





El registro de favorito desde la App tiene similitud con la plataforma Web con la diferencia que al finalizar el proceso cuando el usuario accede a la sección de “Favoritos”, se visualiza únicamente con el nombre omitiendo el apellido del cliente y el alias asignado.

Registro actual de favorito y visualización en App



Por lo anterior se solicita mejorar la funcionalidad de registro de favoritos tanto en la App, dicho registro debe guardarse y visualizarse en primer plano el "Alias", el nombre del favorito, la institución y el número del producto (cuenta, préstamo o tarjeta de crédito) tanto para las transacciones de Transfer 365 y las transferencias a terceros; homologándose la visualización en ambos canales, facilitando la identificación de los favoritos registrados por el usuario.

Necesidad 2 – Desarrollo e Implementación de Soft Token en App

Objetivos de la licitación:

Incorporar en el canal App la funcionalidad de Soft Token permitiendo a nuestros clientes configurar y gestionar su dispositivo móvil como dispositivo de confianza para la operatividad transaccional y no transaccional que realicen en Mi Banca Integral desde web y app, a fin de mejorar la seguridad y experiencia de los servicios ofrecidos en Banca en Línea además de reducir costos del token SMS actual.

Alcance

- Desarrollo e integración de la funcionalidad de soft token en "Mi Banca Integral" para dispositivos Android e IOS.
- Creación de un nuevo punto de menú dentro de banca en línea (app y web) para la autogestión de Desvincular soft token.
- Creación de un panel en Bantotal para la gestión de desvinculación de Soft Token a solicitud de cliente en agencias y call center.

Detalle de la Funcionalidad:

1. Integración de token de seguridad en canal App

Actualmente en Mi Banca Integral el token de seguridad es enviado por medio de SMS el cual genera un costo para Integral, además de los inconvenientes percibidos en los tiempos de espera para la recepción de este.

En ese sentido y también con el fin de mejorar y facilitar el uso de los servicios de Banca en Línea, además de mantener la seguridad transaccional del mismo para nuestros clientes, se solicita el desarrollo y la implementación de soft token en el canal App de Mi Banca Integral, sustituyendo así el token tradicional por SMS.

El desarrollo solicitado implicaría mantener la generación de token en los tipos de operaciones previamente identificadas en cumplimiento a la **NRP-32** y definidos según su tipo:

Tipo de operaciones	Factor de autenticación
Afiliación y desafiliación de productos y servicios.	Aplica
Utilización de productos, servicios y programaciones de pago.	Aplica
Pagos de servicios, canje de beneficios, retiros o adelantos de efectivo, desactivación de productos, generación y cambios de contraseñas, o	Aplica

transferencias electrónicas a terceros.	
Apertura de segundas cuentas o productos financieros.	Aplica

La generación del token de seguridad debe cumplir como mínimo con las siguientes características:

a) Ser una clave dinámica de un solo uso conformado por 6 dígitos numéricos.
b) Contar con mecanismos que impidan su duplicación o alteración.
c) Una vez generada la clave dinámica, ésta tendrá la vigencia de hasta 60 segundos.

Las operaciones que se requieren sean migradas al uso de Soft token son las siguientes:

TABLA DE OPERACIONES

TRANSACCIONALES	TOKEN
Transferencia entre cuentas del mismo banco (terceros)	x
Transfer 365	x
Transfer 365 Móvil	x
Transfer Regional	x
Pago de Colectores	x
Recargas de Celular	x
Programación Pago de Colectores	x
NO TRANSACCIONALES	**TOKEN**
Vinculación de Favoritos	x
Eliminar Favorito	x
Modificación de Favorito	x
Vinculación de Celular otro número	x
Cambio de datos personales (solo App)	x
Cambio de contraseña	x
Reenvío de Usuario	x
Bloqueo de usuario	x
Desbloqueo de usuario	x

Las únicas operaciones que requerirán de un token de seguridad por SMS serán las siguientes:

NO TRANSACCIONALES	TOKEN
Primer Onboarding	x
Vinculación de Soft Token	x
Desvinculación de Soft Token	x

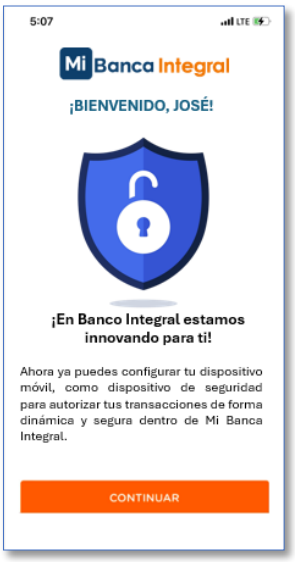
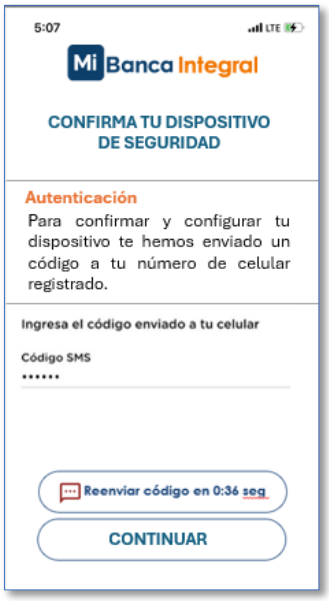
Además, se solicita que la única operación NO transaccional que debe mantener su funcionalidad actual por medio del canal Web será el siguiente:

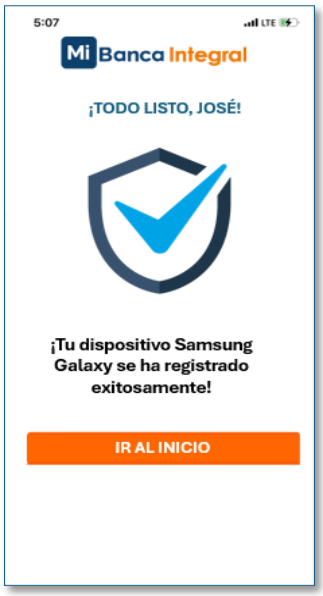
NO TRANSACCIONALES	TOKEN
Cambio de datos personales (solo Web)	x

No aplica generar TOKEN de seguridad para las transacciones que el cliente realice entre cuentas propias o pago de crédito propios.

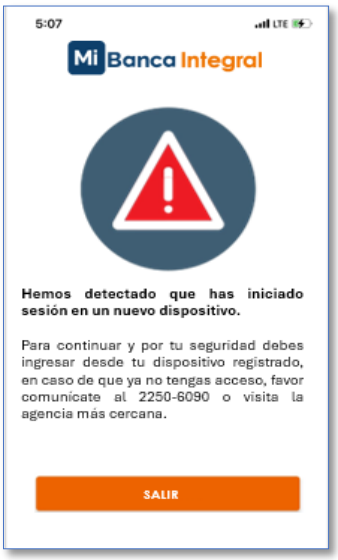
Para la vinculación de Soft Token tanto para **clientes nuevos como existentes** deberán realizar un proceso de **ACTIVACIÓN,** únicamente en dispositivos móviles sean Android o IOS y será dentro de la app de "MI BANCA INTEGRAL".

Al momento en el que la actualización con la integración de soft token en BEL esté disponible y los clientes realicen previamente dicha actualización, deberán realizar el proceso siguiente:

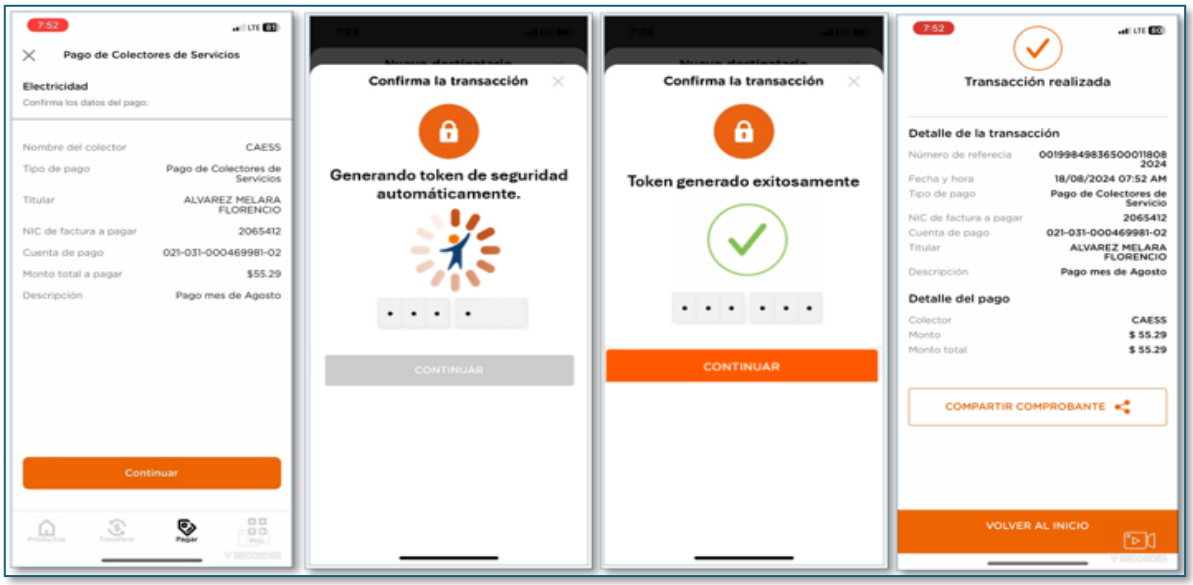
PANTALLAS	DESCRIPCIÓN
	Cuando el cliente **ingrese con su usuario y contraseña en la app de Mi Banca Integral** se debe mostrar automáticamente una pantalla de bienvenida con el nombre del cliente y el siguiente texto: "¡En Banco Integral estamos innovando para ti! Ahora ya puedes configurar tu dispositivo móvil como dispositivo de seguridad para autorizar tus transacciones de forma dinámica y segura dentro de Mi Banca Integral." Además, debe contener el botón para continuar a la siguiente pantalla.
	En la siguiente pantalla nos pedirá confirmar el dispositivo de seguridad por medio de un único token enviado por SMS. El texto mostrado al cliente será el siguiente: "Para confirmar y configurar tu dispositivo te hemos enviado un código a tu número de celular registrado." Debe contener los botones para reenviar el código y el botón para continuar.

	Luego de haber ingresado el token para confirmar el dispositivo se mostrará en pantalla que su registro ha sido exitoso. De forma interna se debe obtener y almacenar la siguiente información al momento de la vinculación: • Nombre del Dispositivo • Modelo del Dispositivo • Dirección IP del Dispositivo. • Nombre del Cliente • Código Cliente • Número de Documento • Fecha y hora de vinculación. • IMEI (de ser posible)

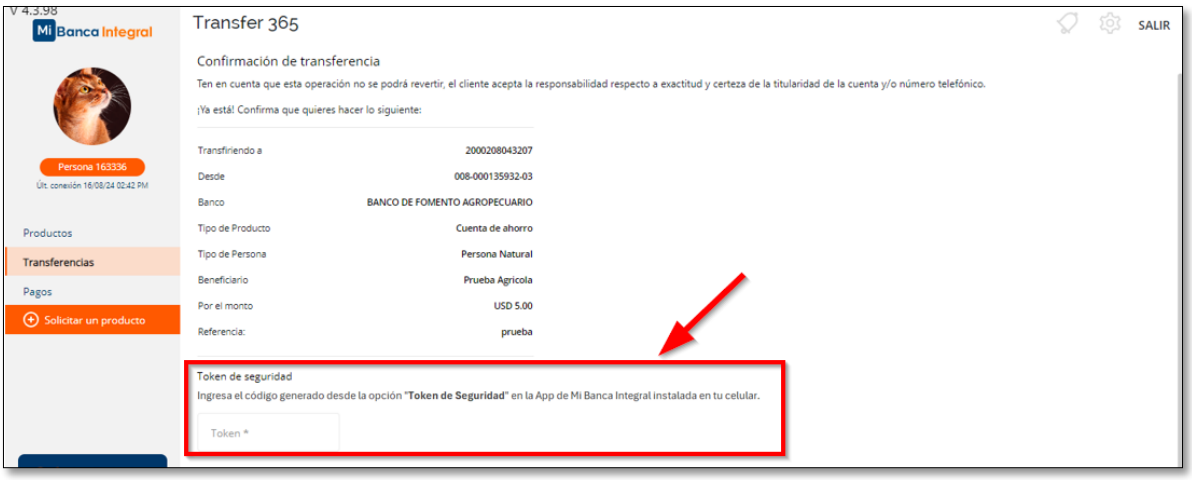
En el caso que el cliente cambie de dispositivo móvil o intente ingresar desde la app instalada en otro dispositivo, y no ha realizado el proceso para **desvincular** el dispositivo de seguridad actual, al momento de ingresar con el usuario y contraseña se deberá de generar un mensaje bloqueante:

PANTALLA	MENSAJE
	**Hemos detectado que has iniciado sesión en un nuevo dispositivo.** Para continuar y por tu seguridad debes ingresar desde tu dispositivo registrado, en caso de que ya no tengas acceso, favor comunícate al 2250-6090 o visita la agencia más cercana.

Una vez que el cliente ha realizado la configuración de su dispositivo, y proceda a ejecutar una de las operaciones mencionadas en el cuadro **"Tabla de Operaciones"** y esté utilizando el canal APP cuando se solicite la confirmación de dicha operación, el token se debe de generar automáticamente y autocompletarse de forma casi instantánea, el cliente solo visualizara la pantalla de carga del token y al completarse deberá de seleccionar el botón de "Continuar" para que la operación sea finalizada según el ejemplo siguiente:



En el caso que el cliente realice operaciones desde el **canal Web** el proceso para la confirmación de operaciones será por medio del token generado desde el dispositivo registrado por el cliente (soft token) la funcionalidad se espera de la siguiente manera.

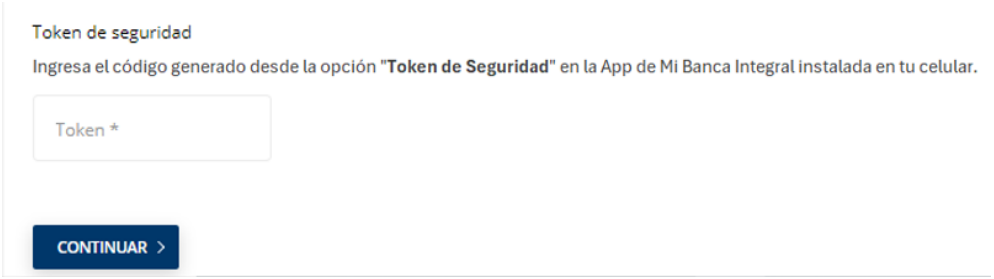


Pantallas en APP	Descripción

	En la parte inferior de la pantalla de inicio de la APP deberá de aparecer un botón donde se pueda generar el token para las transacciones que se realicen en el canal Web: Token de seguridad Este token deberá generarse desde la app siempre y cuando el cliente ha realizado el proceso de: • Establecimiento de dispositivo de confianza y/o activación de Token de seguridad.
	Al dar clic al botón, este deberá de mostrar la pantalla de generación de token dentro del dispositivo del usuario vinculado, mostrando los 6 dígitos numéricos. Bajo los dígitos deberá mostrarse una barra que realice la función de cuenta regresiva sobre la vigencia del token generado. De igual forma deberá de aparecer el tiempo restante de la vigencia del toquen, en formato de reloj en cuenta regresiva en función a los segundos restantes.
	A medida que el tiempo de vigencia del token avance, la barra que realiza la función de cuenta regresiva, al llegar al segundo 20, deberá de colorearse de amarillo.

	A medida que el tiempo de vigencia del token avance, la barra que realiza la función de cuenta regresiva, al llegar al segundo 10, deberá de colorearse de rojo.
	Cuando el token de seguridad generado llegue a cero, este deberá de reiniciar la barra y el tiempo en formato de reloj, asimismo, generar un nuevo token de seguridad automáticamente.

Una vez que el cliente obtiene el token por medio de la App, lo ingresara en el campo correspondiente que se le muestra en la Web.



Cuando un cliente que **NO** ha realizado el proceso de activación de soft token e ingrese por medio del canal Web a realizar operaciones se solicita que el servicio de BEL pueda identificar que el

cliente no tiene asociado ningún dispositivo de seguridad y en ese caso le aparezca una ventana emergente en forma de alerta con el siguiente mensaje.

"**¡En Banco Integral estamos innovando para ti!** Te invitamos a descargar la App de Mi Banca Integral disponible en PlayStore y AppStore y puedas configurar tu dispositivo móvil para una mejor experiencia de seguridad."

La alerta mencionada se deberá mostrar al inicio de la sesión, el cliente podrá dar clic en el botón de continuar y seguir operando de forma habitual en caso de que realice transacciones tendrá la posibilidad de recibir token por medio de SMS, lo anterior será un proceso de migración paulatina a soft token para aquellos usuarios que solo utilizan web.

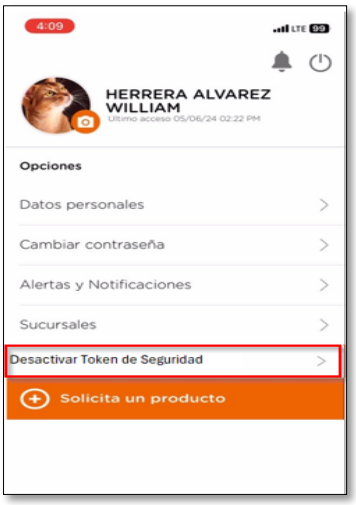
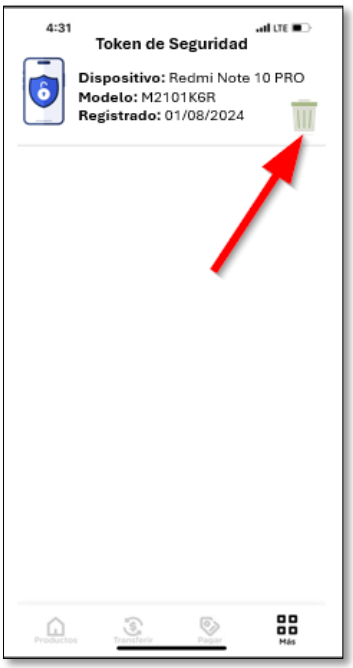
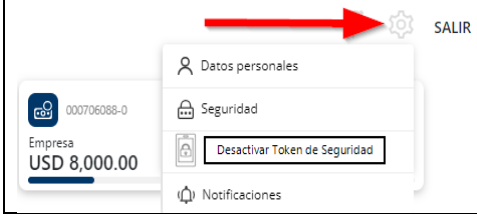
Es decir que debe existir un parámetro que sea administrado por integral y a decisión de la Gerencia de Productos pueda solicitarse a futuro el uso exclusivo de Soft Token para la transaccionalidad desde el canal Web.

1.1. Punto de menú app y web desvinculación de Soft token.

Se solicita un nuevo punto de menú en el canal app y web para la desvinculación del dispositivo de seguridad de esta forma cuando un cliente decida cambiar su dispositivo, deberá eliminar el actual para posteriormente vincular uno nuevo.

Para ello el proceso a seguir será el siguiente:

PANTALLA	DESCRIPCIÓN

	Para realizar el proceso de desvinculación del dispositivo actual, cliente deberá ingresar en la opción de "Más" donde encontrar el punto de menú denominado "Desactivar Token de seguridad".
	Luego de seleccionar la opción para desactivar token, se mostrará la pantalla con la información del dispositivo del cliente y si da clic sobre el icono del basurero Se le mostrará una alerta que le pedirá la confirmación para eliminar ese dispositivo con el mensaje siguiente: **"¿Está seguro de que desea eliminar este dispositivo de seguridad?"** **SI | NO** Cuando seleccione la opción "SI", pedirá la confirmación por medio de **SMS token,** una vez se confirme con el token se desvinculará ese dispositivo y de forma automática la sesión de BEL se debe cerrar por seguridad, ya que para operar en la APP debe nuevamente vincular un dispositivo de seguridad.
	Para el caso del canal Web se solicita la misma funcionalidad descrita en la App y el punto de menú estará en la opción de configuracione

2. Panel de Desvinculación Soft Token en agencias y call center.

Se requiere de un panel en Bantotal que se utilice para la desvinculación de soft token cuando un cliente lo solicite en una agencia o por medio de call center, dicho modulo debe tener una funcionalidad dual siendo un solicitante y un aprobador.

Los perfiles que tendrán el acceso al panel serán los siguientes:

- Ejecutivos de Atención al Cliente.
- Coordinadores de Agencia.
- Operadores de Call Center.
- Supervisor de Call Center.

Para la funcionalidad de **solicitante** los campos serán los siguientes:

CAMPO	DESCIPCIÓN	TIPO
Cuenta cliente	Código único de cliente registrado en BT	Automático
Nombre Cliente	Nombre completo de cliente registrado en BT	Automático
Tipo de Documento de Identidad	Documento registrado de cliente puede ser DUI O CARNÉ de residente.	Automático
Número de Documento de Identidad	Número de documento de cliente.	Automático
Número de celular	Número de celular registrado de cliente	Automático
Correo Electrónico	Correo electrónico registrado de cliente	Automático
Nombre del Dispositivo	Nombre (Marca) que identifica al dispositivo del cliente ejemplo: Samsung, Xiaomi, Pixi etc.	Automático
Modelo del Dispositivo	Modelo o versión del dispositivo de cliente ejemplo: Galaxy S, 13T Pro, MK10 etc.	Automático
Fecha y hora de Registro	Fecha y hora en la que se registró el dispositivo	Automático
Motivo de Desvinculación	Listado de motivos para desvincular dispositivo: • Robo de Dispositivo • Pérdida de Dispositivo • Cambio de Dispositivo • Daño de Dispositivo	Manual

En el Panel se podrá filtrar con el código de cliente y al realizar la búsqueda este deberá devolver la información tanto del cliente como del dispositivo vinculado, el ejecutivo de servicio al cliente solo deberá seleccionar de una lista desplegable el motivo por el cual el cliente está solicitando la desvinculación y luego deberá dar clic sobre el botón de confirmar la solicitud, lo que habilitará el botón para la impresión del formulario de dicha solicitud el cual el cliente deberá de firmar.

En el caso que el proceso se realice por medio de llamada al call center la funcionalidad solo tendrá un único cambio para el operador, que no se pedirá la impresión del formulario, ya que el cliente no se encuentra de forma física. En ambos casos la información debe de ser almacenada y la solicitud tendrá un estado “pendiente”.

Para el caso de la funcionalidad de **aprobador** cuando la solicitud se realice en agencia tendrá acceso el coordinador y cuando se realice en call center tendrá acceso el supervisor.

Al ingresar podrá filtrar por cuenta cliente y el sistema devolverá de forma automática la información siguiente:

CAMPO	DESCRIPCION
Cuenta Cliente	Código único de cliente registrado en BT
Nombre	Nombre completo de cliente
Solicitud	Número único que identifica la solicitud de cliente
Estado	En el que se encuentra la solicitud puede ser Pendiente o Aprobado
Fecha Y Hora	Fecha y hora en la que se realizó la solicitud

Una vez que se visualiza la solicitud se debe de seleccionar la fila y luego dar clic en “Ver”, lo cual desplegara la información siguiente de forma automática:

CAMPO	DESCRIPCION
Cliente	Cuenta y nombre completo de cliente
Nombre Dispositivo	Nombre (Marca) que identifica al dispositivo del cliente ejemplo: Samsung, Xiaomi, Pixi etc.
Modelo	Modelo o versión del dispositivo de cliente ejemplo: Galaxy S, 13T Pro, MK10 etc.
Usuario Solicita	Usuario de BT asignado a ejecutivo u operador de call center

Fecha y Hora	Fecha y hora de la solicitud.
Motivo De Desvinculación	Opción que fue seleccionada por el ejecutivo u operador al momento de procesar la solicitud.

La información se visualizaría de la siguiente manera, los campos NO serán editables y en este punto la persona encargada de confirmar la solicitud solo deberá dar clic sobre el botón "Desvincular".

En ese momento se debe generar una instrucción que elimine el registro del dispositivo del cliente del servicio de banca en línea, permitiéndole de esta forma al cliente que pueda vincular un nuevo dispositivo.

Es importante mencionar que los registros tanto de la vinculación y desvinculación en BEL como la desvinculación en agencia o call center deben de almacenarse para la emisión de reportes internos.

Si el ejecutivo u operador ingresara nuevamente al módulo de solicitud e ingresa la cuenta cliente que ya fue desvinculado el dispositivo de seguridad, se debe mostrar un mensaje que indique lo siguiente: **"Cliente no posee Dispositivo de seguridad configurado",** también aplicaría en caso de aquellos clientes que no tuvieren configurado un dispositivo para BEL.

Notificaciones

Se solicita el envío de notificaciones a cliente titular de banca en línea cuando realice tanto una vinculación como desvinculación en el canal app de Mi Banca Integral.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	MENSAJE
CORREO	Mi Banca Integral **Vinculación de Dispositivo de Seguridad.** Estimado(a) [Nombre del cliente] Te informamos que **has vinculado el siguiente dispositivo de seguridad** en **Mi Banca Integral** según el detalle siguiente:

	Detalle del Dispositivo vinculado Nombre del Dispositivo: [Nombre del Dispositivo] Modelo: [Modelo de Dispositivo] Fecha y Hora: [dd/mm/aaaa; hh:mm] Banco Integral te recuerda que no debes compartir tu usuario y contraseña de Banca en línea con ninguna persona. Si esta transacción no ha sido realizada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090. Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio. Gracias por utilizar nuestro servicio de Banca en Línea. **Nota Confidencial:** La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.
TIPO DE NOTIFICACIÓN	**MENSAJE**
CORREO	Mi Banca Integral **Desvinculación de Dispositivo de Seguridad.** Estimado(a) [Nombre del cliente] Te informamos que **has desvinculado tu dispositivo de seguridad** en **Mi Banca Integral** según el detalle siguiente: Detalle del Dispositivo vinculado Nombre del Dispositivo: [Nombre del Dispositivo] Modelo: [Modelo de Dispositivo] Fecha y hora desvinculación: [dd/mm/aaaa; hh:mm] Banco Integral te recuerda que no debes compartir tu usuario y contraseña de Banca en línea con ninguna persona. Si esta transacción no ha sido realizada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090. Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio. Gracias por utilizar nuestro servicio de Banca en Línea. **Nota Confidencial:** La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a

	darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.

En el caso que la desvinculación del dispositivo del cliente se realice en agencia o por medio de call center, también se debe de enviar una notificación al cliente titular.

TIPO DE NOTIFICACIÓN	MENSAJE
CORREO	Banco Integral Tu Banco Mype **Desvinculación de Dispositivo de Seguridad.** Estimado(a) [Nombre del cliente] Te informamos que **tu solicitud de desvinculación de dispositivo de seguridad** fue realizada con éxito según el detalle siguiente: Detalle del Dispositivo vinculado Nombre del Dispositivo: [Nombre del Dispositivo] Modelo: [Modelo de Dispositivo] Fecha y hora desvinculación: [dd/mm/aaaa; hh:mm] Canal: Agencia / Call Center Si esta operación no ha sido solicitada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090. Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio. Gracias por utilizar nuestros servicios. **Nota Confidencial:** La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.

Reportes

- **Vinculación y Desvinculación de dispositivo en canal App**

CAMPO	DESCIPCIÓN
Cuenta cliente	Código único de cliente registrado en BT
Nombre Cliente	Nombre completo de cliente registrado en BT
Tipo de Documento de Identidad	Documento registrado de cliente puede ser DUI O CARNÉ de residente.

Número de Documento de Identidad	Número de documento de cliente.
Nombre del Dispositivo	Nombre (Marca) que identifica al dispositivo del cliente ejemplo: Samsung, Xiaomi, Pixi etc.
Modelo del Dispositivo	Modelo o versión del dispositivo de cliente ejemplo: Galaxy S, 13T Pro, MK10 etc.
Acción	Indica el proceso realizado: Vinculación o Desvinculación
Fecha y hora	Fecha y hora en la que se vinculó o desvinculo el dispositivo
IP Dispositivo	Dirección IP que posee el dispositivo en el momento de la vinculación o desvinculación

Ejemplo de visualización

Código Cliente	Nombre Cliente	Tipo de Documento	Número de Documento	Nombre de Dispositivo	Modelo Dispositivo	Fecha y hora de Registro	IP DISPOSITIVO
135932	Juan Ernesto Perez	DUI	01234567-8	SAMSUMG GALAXY	S24 ULTRA	08/07/2024 10:25 a.m.	10.154.49.77

- **Desvinculación de dispositivo en canal agencia o call center**

CAMPO	DESCIPCIÓN
Cuenta cliente	Código único de cliente registrado en BT
Nombre Cliente	Nombre completo de cliente registrado en BT
Tipo de Documento de Identidad	Documento registrado de cliente puede ser DUI O CARNÉ de residente.
Número de Documento de Identidad.	Número de documento de cliente.
Número de celular	Número de celular registrado de cliente
Correo Electrónico	Correo electrónico registrado de cliente
Nombre del Dispositivo	Nombre (Marca) que identifica al dispositivo del cliente ejemplo: Samsung, Xiaomi, Pixi etc.
Modelo del Dispositivo	Modelo o versión del dispositivo de cliente ejemplo: Galaxy S, 13T Pro, MK10 etc.
Fecha y hora de Solicitud	Fecha y hora en la que se registró la solicitud
Motivo de Desvinculación	motivos para desvincular dispositivo
Fecha y hora Desvinculación	Fecha y hora en la que se realizó la desvinculación
Usuario Solicita	Usuario de BT asignado a ejecutivo u operador
Usuario Autoriza	Usuario de BT asignado a coordinador de agencia o Supervisor de Call Center.
Canal	Agencia o Call Center

Ejemplo de visualización

Código Cliente	Nombre Cliente	Tipo de Documento	Número de Documento	Número de Celular	Correo	Nombre de Dispositivo	Modelo Dispositivo	Motivo Desvinculación	Fecha y hora de Solicitud	Fecha y hora de Desvinculación	Usuario Solicita	Usuario Autoriza	Canal
135932	Juan Ernesto Perez	DUI	01234567-8	78747578	juan12@gmail.com	SAMSUMG GALAXY	S24 ULTRA	Robo de Dispositivo	08/07/2024 10:25 a.m.	01/06/2024 3:50 p.m.	HORELLANA	ERODIR	AGENCIA
445068	Samuel Enrique Ruiz	DUI	02145879-7	75727698	samuel16d@hotmail.com	XIAOMI	K87UY	Cambio de Dispositivo	08/07/2024 10:25 a.m.	01/06/2024 3:50 p.m.	FLOPEZ	VCORTEZ	CALL CENTER

Necesidad 3 – Desarrollo e Implementación de Habilitar un temporizador por inactividad.

Objetivo de la mejora

Incorporar en Mi Banca Integral un mecanismo que mediante un clic de confirmación mantenga activa la sesión, reactivando el conteo de sesión activa por otros 3:00 minutos; así como un indicativo que dicha sesión fue finalizada por inactivación.

Alcance

Ampliar el tiempo de sesión activa de la Banca en Línea y Banca Móvil mediante la incorporación de una ventana de confirmación para reiniciar nuevamente el conteo de la sesión.

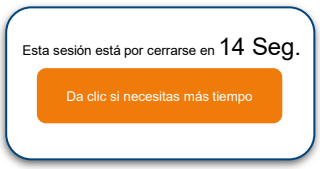
Detalle de la Funcionalidad:

Actualmente Mi Banca Integral en web y móvil tiene con un temporizador (no visible) de sesión activa parametrizado con 3 minutos; si el cliente no realiza ninguna acción para cancelar la inactividad de la sesión como, por ejemplo: completar el proceso de personalización de credenciales, registro o selección de favorito, operación transaccional, selección de tarjeta de producto, cambio de pantalla o selección de menú, la sesión finaliza mostrando la pantalla de ingreso.

Por lo que para mejorar la experiencia del cliente se solicita incorporar una ventana emergente que tenga la función de reiniciar el temporizador con el objetivo de dar más tiempo al usuario para navegar y operar en Mi Banca Integral manteniendo activa la sesión. Esta ventana emergente debe activarse a los 2:30 minutos; con una duración de 30 segundos, debe mostrar un cronometro tipo conteo regresivo iniciando en 30 segundos.

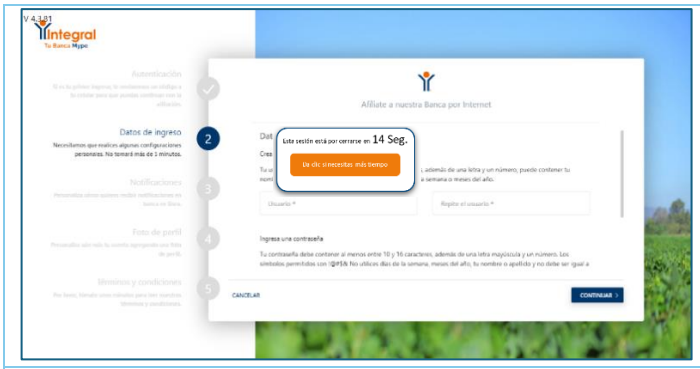
Si el usuario da clic al botón para que la sesión no se cierre da un lapso de 3:00 minutos al cliente, este ciclo se mostrará al cliente las veces que sean necesarias para mantener activa la sesión.

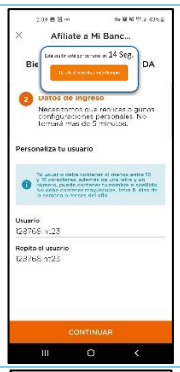
Si, por lo contrario, el cliente no da clic al botón, la sesión llegará a los 3:00 minutos y se cerrará por inactividad, en este caso debe mostrarse otra ventana emergente indicando al cliente que su sesión ha expirado.

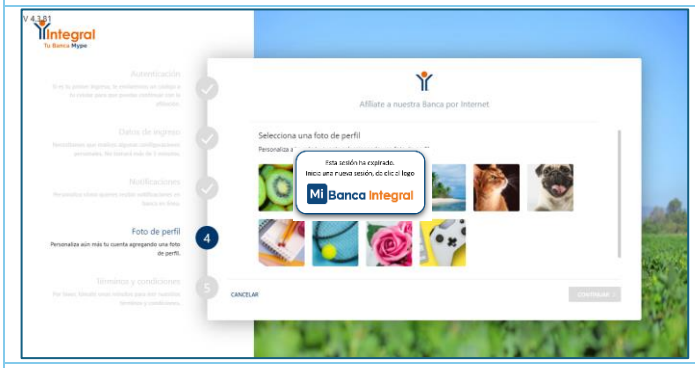


Ejemplo de las pantallas donde se puede mostrar las ventanas emergentes solicitadas.

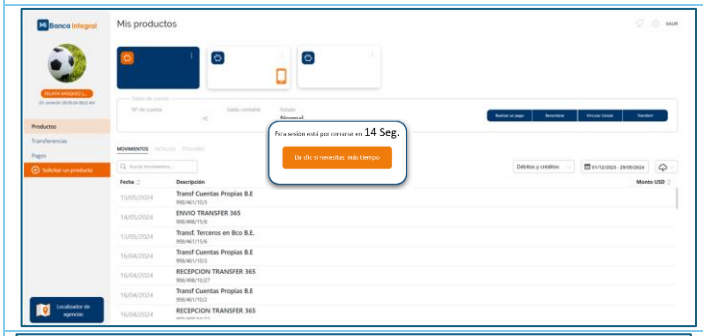
Pantallas del Flujo Web	Pantalla del Flujo App


Integral
Tu Banca Mype
Datos de ingreso
Afiliate a nuestra Banca por Internet
Esta sesión está por cerrarse en 14 Seg.
Da clic si necesitas más tiempo
CANCELAR
CONTINUAR

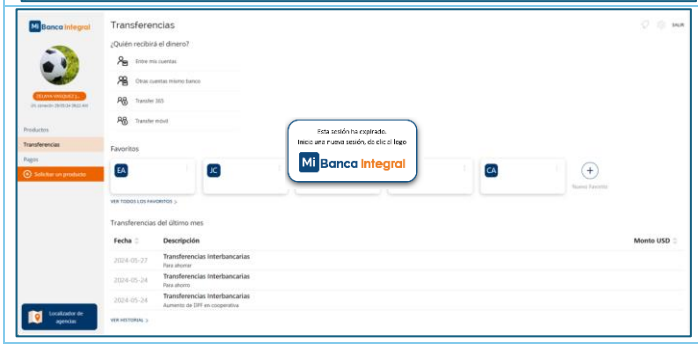

Afiliate a Mi Banc...
Datos de ingreso
Personaliza tu usuario
Usuario
Repite el usuario
CONTINUAR


Integral
Tu Banca Mype
Afiliate a nuestra Banca por Internet
Selecciona una foto de perfil
Esta sesión ha expirado.
Inicia una nueva sesión, da clic al logo
Mi Banca Integral
Foto de perfil
CANCELAR

Afiliate a Mi Banc...
Mi Banca Integral
Selecciona una foto de perfil
CONTINUAR


Mi Banca Integral
Mis productos
Esta sesión está por cerrarse en 14 Seg.
Da clic si necesitas más tiempo
MOVIMIENTOS

Integral
Esta sesión está por cerrarse en 14 Seg.
YOLANDA O JOSE
307.59


Mi Banca Integral
Transferencias
¿Quién recibirá el dinero?
Favoritos
Esta sesión ha expirado.
Inicia una nueva sesión, da clic al logo
Mi Banca Integral
Transferencias del último mes
Fecha
Descripción
Monto USD

Mi Banca Integral
Nuevo destinatario
CONTINUAR

Necesidad 4 – Desarrollo e Implementación para Incorporar Botón Ocultar/Mostrar Saldos.

Objetivo de la mejora:
Adicionar un botón "Ocultar saldos/Mostrar saldos" en Mi Banca Integral, plataforma Web y App (Android/IOS), permitiendo al cliente, mostrar u ocultar el saldo de sus productos y montos de movimientos de manera general (todos los productos de cliente) o especifica (por producto). Con el fin de brindar una característica de seguridad y confidencialidad de la información financiera en Mi Banca Integral.

Alcance
Los usuarios de Mi Banca Integral módulo banca persona, pueden elegir mostrar saldo/ocultar saldo, en todos y en cada uno de los productos que el cliente posea con SAC Integral, plataformas Web y App (Android/IOS). Permitiendo así que el cliente decida qué información financiera personal pueda visualizar u ocultar.

Detalle de la Funcionalidad:
Se solicita incorporar los siguientes botones:

- Botón general para *mostrar saldo/ocultar saldo* que funcione de forma dinámico tipo switch, ubicado en la pantalla principal donde se muestra todos los productos del cliente.
- Botón por cuenta para *mostrar saldo/ocultar saldo* que igualmente que el anterior, funcione de forma dinámico con un icono de ojo abierto/ojo cerrado, ubicada en la tarjeta de cada producto que posea el cliente.

Botón		Plataforma	Descripción/Función
1		Web/App (Android/IOS)	Botón (icono en forma de switch) ubicado arriba de las tarjetas de los productos al lado derecho, con el objetivo de ocultar/mostrar el saldo de todos los productos.
2		Web/App (Android/IOS)	Botón (icono en forma de ojo) dentro de la tarjeta de cada producto, con el objetivo de ocultar/mostrar el saldo de cada un producto especifico.

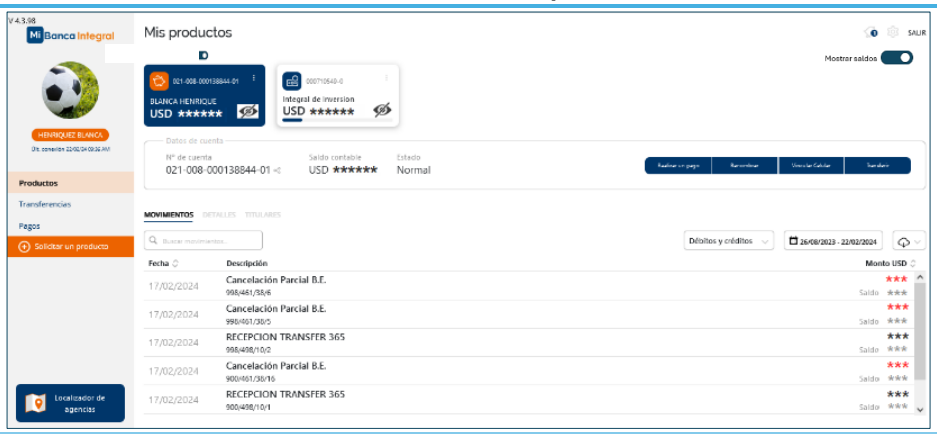
Al momento de ocultar o mostrar saldos, esto también debe aplicar para la visualización de los movimientos del cliente, tanto en las cuentas de depósito como en los productos de crédito, el ocultar saldos no aplicará para los impresos (estado de movimientos .pdf / .xlsx).

La parametrización definida por el cliente sobre ocultar o mostrar los saldos se debe mantener en todo momento, incluso si la sesión se cierra; se quiere decir que si el cliente oculta los saldos al abrir nuevamente la sesión estos se estarán ocultos, hasta que el cliente de clic en el botón para mostrarlos.

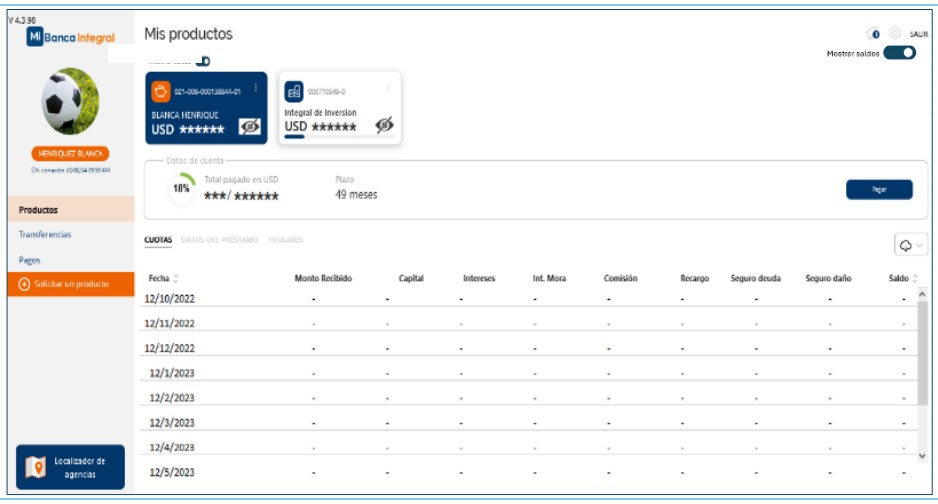
Por el desarrollo anterior de la vinculación de celular para el Transfer 365 móvil que actualmente se muestra con un icono de celular, se solicita se proporcionen prototipos de cómo se verían las tarjetas de productos en Web y App con la incorporación de ambas identificativos.

Pantallas de visualización solicitada para ocultar saldos, mostrar saldos es igual a la actual.

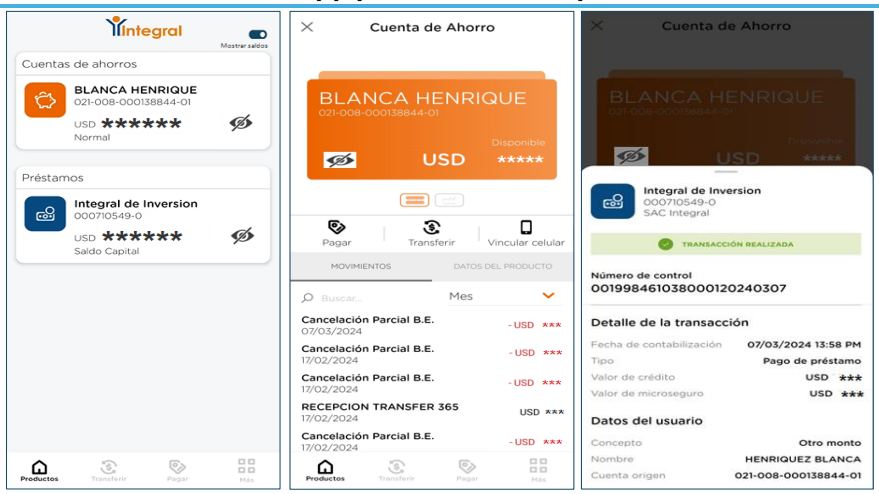
Pantalla solicitada en Web de Depósitos Ocultar Saldos



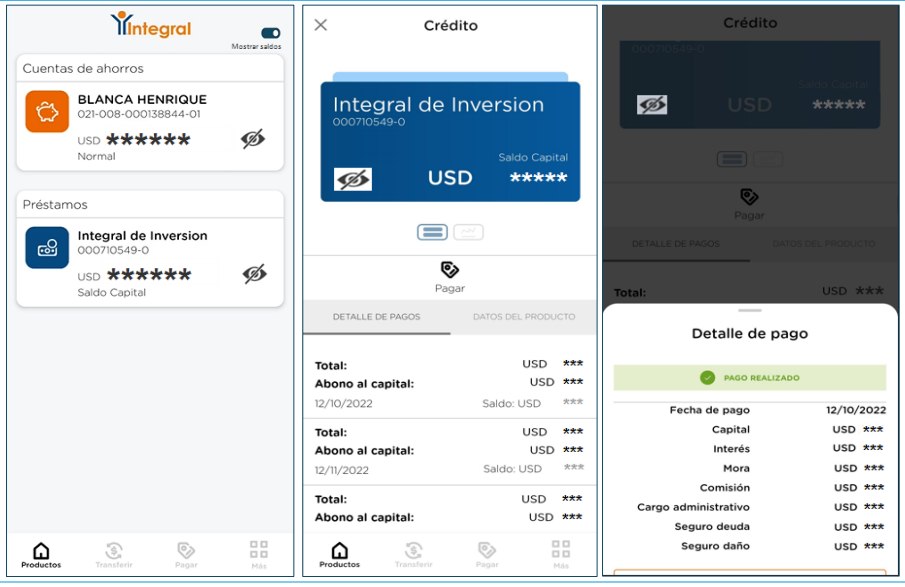
Pantalla solicitada en Web de Préstamos Ocultar Saldos



Pantalla solicitada en App productos de Depósitos Ocultar Saldos



Pantalla solicitada en App Productos Préstamo Ocultar Saldos



Necesidad 5 – Desarrollo e Implementación para la opción de compartir datos de cuentas.

Objetivo de la mejora:

Mejorar los datos de los productos que se comparte en la plataforma Web e incorporar esta funcionalidad en la App homologar las plataformas; proporcionando al cliente información útil y necesaria a compartir para hacer facilitar las transferencias intra e interbancarias.

Alcances

Mejorar la experiencia al usuario incorporando y homologando en el canal Web y App funcionalidades como el compartir datos de los productos, adicionando el nombre de la cuenta (titular), el nombre de la institución, número y tipo de cuenta; facilitando la información requerida en operaciones transaccionales tanto internas como interbancarias.

Detalle de la Funcionalidad:

Compartir datos de cuentas desde la plataforma Web de "Mi Banca Integral"

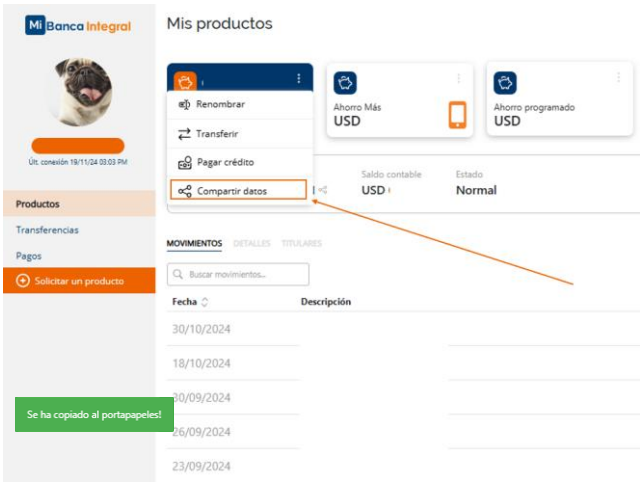
La practicidad es un elemento valorado por las personas al utilizar aplicaciones y en las Bancas en Línea la facilidad de compartir datos para realizar transacciones es fundamental para una buena experiencia como cliente. Actualmente en "Mi Banca Integral" ya se encuentra integrada la opción de compartir datos de cuenta pero, esta funcionalidad solo comparte el **número del producto** y omite datos importantes sobre todo para realizar transferencias intra e interbancarias, en ese sentido los datos que consideramos deberían compartirse adicional al número de la cuenta son:

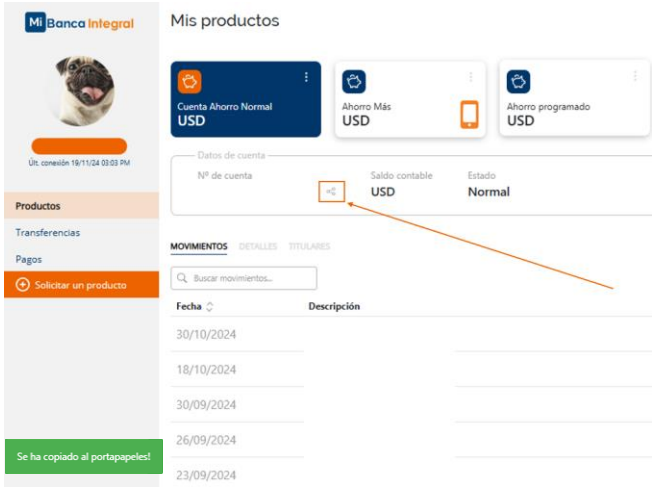
- **Nombre del titular**

- **Nombre de la institución origen**
- **Tipo de producto (ahorro/corriente/préstamo)**
- **Número de la cuenta bancaria**
- **Correo electrónico**

Por lo cual, se solicita que al dar clic sobre la opción compartir datos de la tarjeta de cada producto o sobre el icono del apartado "Datos de cuenta", debe mostrar la información solicitada y correspondiente al producto que el cliente haya seleccionado con el fin de facilitar que pueda ser compartida por el usuario para uso en transferencias internas o desde otras instituciones financieras, dejando los datos disponibles en la "bandeja de portapapeles".

VISTA DE LA OPCION "COMPARTIR DATOS" WEB





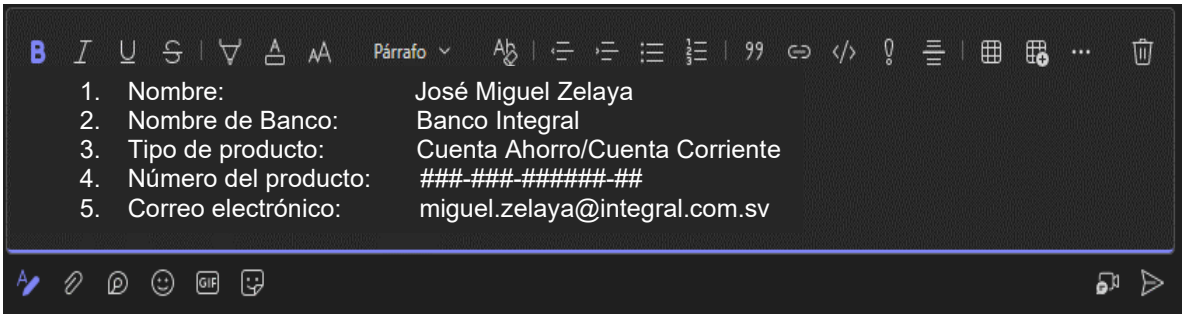
VISTA AL PEGAR DEL PORTAPAPELES

Luego de dar clic en el icono o en la opción de "compartir datos" nos copia en el portapapeles únicamente el número de cuenta.

VISTA DE MEJORA "COMPARTIR DATOS" EN WEB

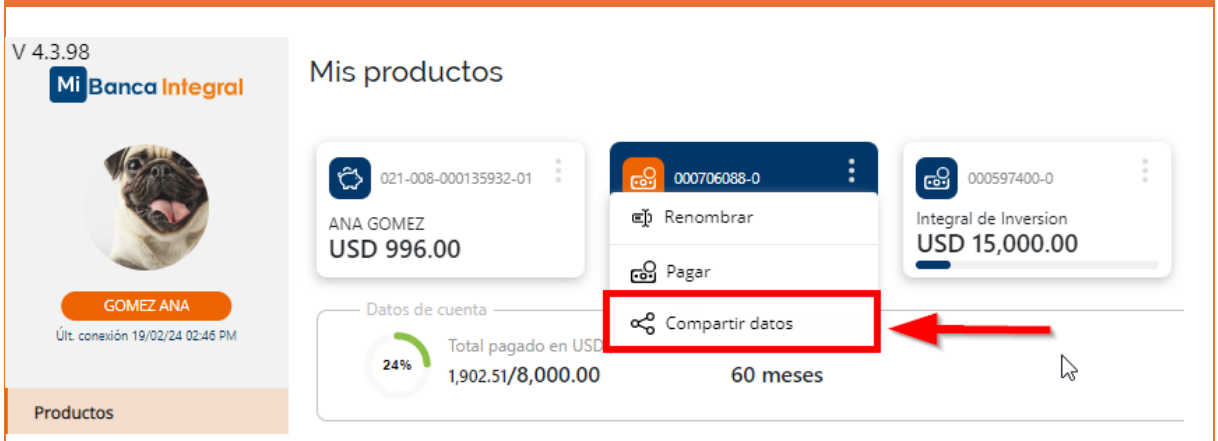
Se propone que la estructura del compartir datos sea la siguiente:

- **Nombre del titular**
- **Nombre de la institución origen**
- **Tipo de producto (ahorro/corriente/préstamo)**
- **Número del producto (la estructura y largo del producto será como está definido en el core)**
- **Correo electrónico del titular**

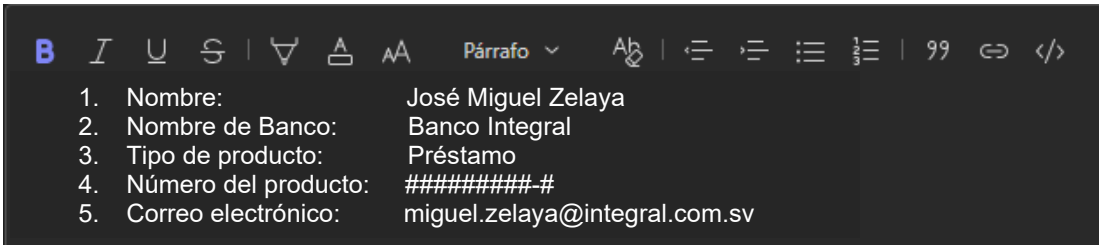


La mejora se solicita a los demás productos que el usuario posee, como puede ser un préstamo que también debe permitirle compartir datos, para aquellos casos donde se desee pagar la cuota desde otra institución financiera mediante Transfer 365.

VISTA WEB DE MEJORA "COMPARTIR DATOS" PARA PRESTAMOS



AL MOMENTO DE PEGAR DEL PORTAPAPELES

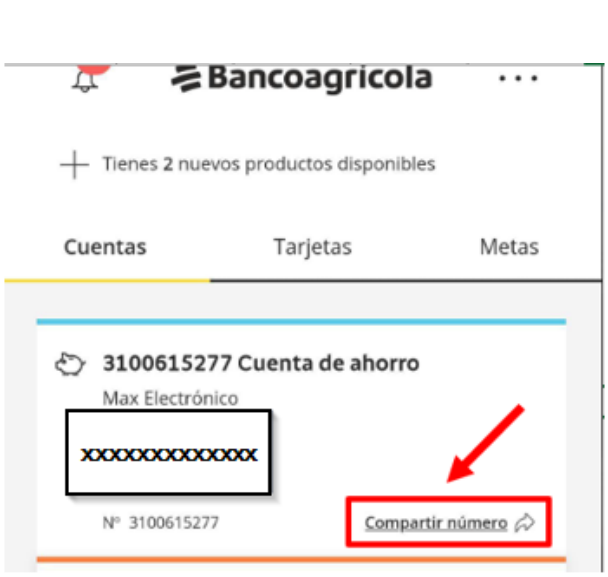


Incorporación de funcionalidad de compartir datos de cuenta desde la App

Se solicita incorporar a la APP la funcionalidad de compartir la información de los productos, para mejorar la experiencia al usuario, e independientemente de la plataforma que use el usuario pueda compartir datos de productos sin inconvenientes y de la manera más sencilla posible.

Se presenta un ejemplo de la funcionalidad de compartir datos en otras Apps de instituciones financieras, en el cual se visualiza la tarjeta que contiene la información de la cuenta y en la parte inferior derecha se encuentra la opción "compartir número", al dar clic sobre él nos genera la información contenida en dicha tarjeta y el usuario pueda copiar al portapapeles del dispositivo los datos de la cuenta y permitiéndole además compartirlo entre chats de conversaciones recientes o en otras aplicaciones.

EJEMPLO DE FUNCIONALIDAD COMPARTIR DATOS EN APP DE OTRA INSTITUCIÓN



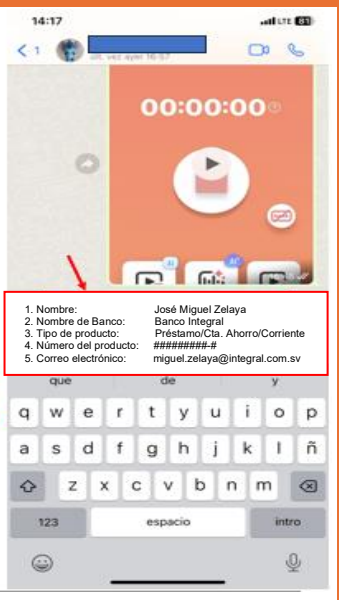
VISTA EJEMPLO DE LA INFORMACIÓN

Funcionalidad en App "MI BANCA INTEGRAL"

El usuario debe tener la facilidad de compartir los datos de los productos desde la pantalla principal o incluso si ya está dentro del perfil de cuenta también tenga la opción a un solo "clic" sobre el icono de "compartir datos", de inmediato copiar en portapapeles los datos y adicional también le despliegue el menú de las Apps a las se puede enviar la información.

Los datos que debe contener son los mismos descritos en el apartado Web.

EJEMPLO DE FUNCIONALIDAD COMPARTIR DATOS EN APP



Necesidad 6 – Desarrollo e Implementación de creación de repositorio para generación de comprobantes

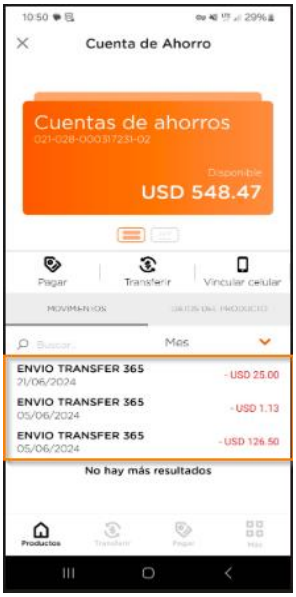
Objetivos de mejora:
Incorporar una sección de comprobantes (como un repositorio) en la plataforma Web de "Mi Banca Integral", con el fin que el usuario pueda consultar y descargar los comprobantes de las operaciones realizadas en un determinado periodo o día en específico, facilitando así la información a detalle de la transaccionalidad del usuario en cualquier momento que lo necesite.

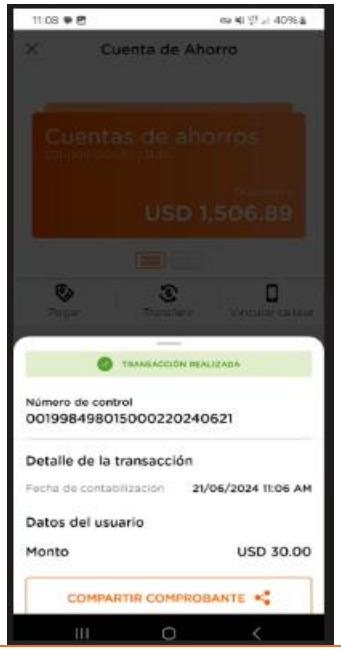
Alcance:
Desarrollar la funcionalidad de un repositorio para los comprobantes de transacciones, mejorando y ampliando la información de cada operación de forma detallada en un periodo determinado, permitiendo al usuario filtrar bajo la estructura de día, mes y año, supliendo la necesidad del consultar y descargar a demanda los comprobantes según lo requiera.

Detalle de la Funcionalidad:
Incorporar en la plataforma APP y Web un menú de comprobantes (repositorio)
"Mi Banca Integral" actualmente no cuenta con un punto de menú para acceder a los comprobantes transaccionales, estos están disponibles (ver/descargar) al momento de la confirmación de la transacción; pero ¿qué sucede si el usuario por alguna razón en ese momento no descarga el comprobante?, básicamente ya no se puede volver a ver ni descargar y el usuario solo puede validar la transacción en los movimientos de la cuenta, donde se puede seleccionar la transacción y se despliega un "comprobante", sin embargo es muy distinto al que se genera en el momento de la confirmación de la operación, ya que no contiene la información detallada. Si fuera el caso que ha pasado un tiempo de haberse realizado la operación y se necesita validar algún dato fundamental, no se tiene la posibilidad de hacerlo, es por lo que cobra importancia que exista un repositorio donde se almacenen los comprobantes de las transacciones realizadas y que el usuario pueda consultar y/o descargar en cualquier momento.

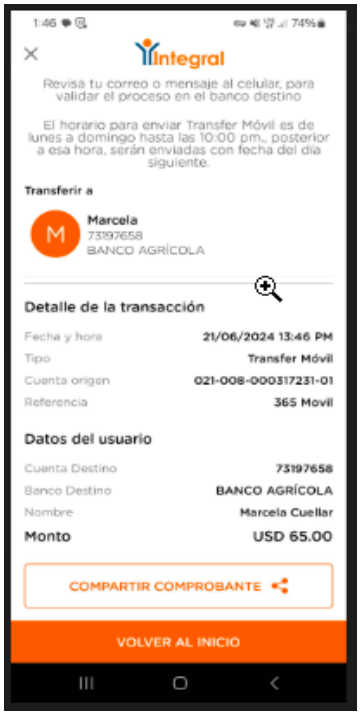
Se presentan los ejemplos siguientes de cómo se visualizan los comprobantes actualmente y la forma de verificar las transacciones que el usuario realiza.

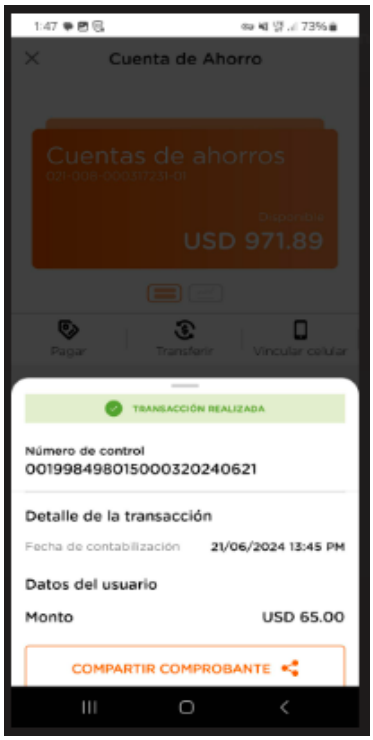
VISUALIZACION DE TRANSACCIONES EN LOS MOVIMIENTOS DE CUENTA



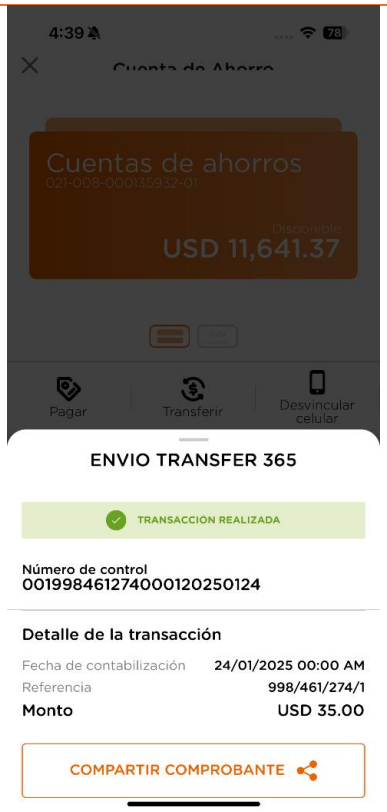
COMPROBANTE DE TRANSACCION	COMPROBANTE DE MOVIMIENTO EN CUENTA
Transfer 365 normal	
	

Transfer entre cuentas propias	
Transfer 365 móvil	

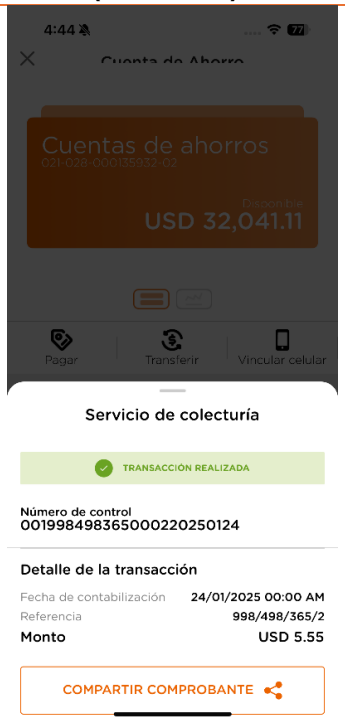




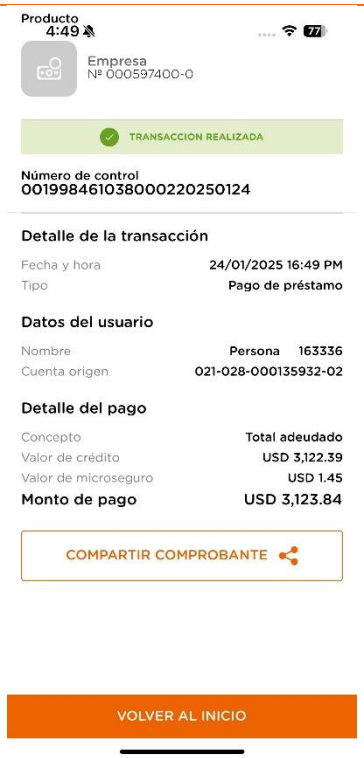
Transfer 365 CA-RD

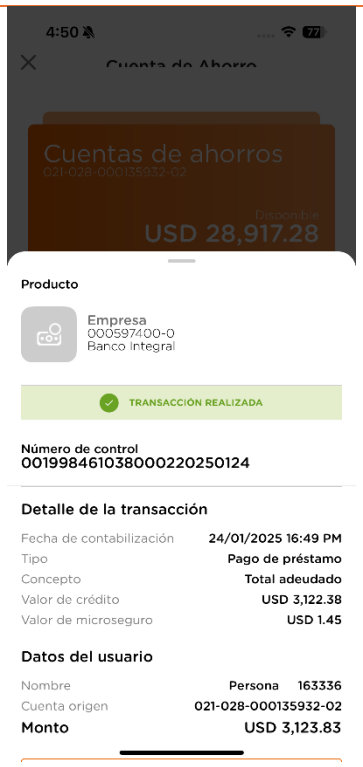


PAGO DE SERVICIOS DE COLECTURIA (AKI PAGO)



PAGO DE CRÉDITO





Funcionalidad en la plataforma App (Android / IOS).
Se solicita añadir un punto de menú en la barra de iconos ubicada en la parte inferior de la pantalla, el cual se denominará "Comprobantes" esta sección será el repositorio donde el usuario podrá encontrar todos los comprobantes de las transacciones que se realicen en Mi Banca Integral. El comportamiento de dicho botón deberá ser dinamico, si dicho punto de menú no esta seleccionado, este debera mostrarse en tono gris; y si dicho punto de menú es seleccionado por el cliente, este debera tomar su color en negrita, tanto el Icono como el texto que lo describe.

Nuevo punto de menú en Android/IOS	

Dentro del punto de menú "Comprobantes" se solicita que posea los campos de **Tipo de transacción**, **fecha de inicio** y **fecha fin**, además del botón "**buscar**".

Para el campo "**Tipo de Transacción**" debe ser una lista con las opciones de las transacciones existentes en la banca siendo las siguientes:

- Transferencias entre cuentas.
- Transferencias a Terceros Banco Integral
- Transferencias365
- Transferencias365 móvil.

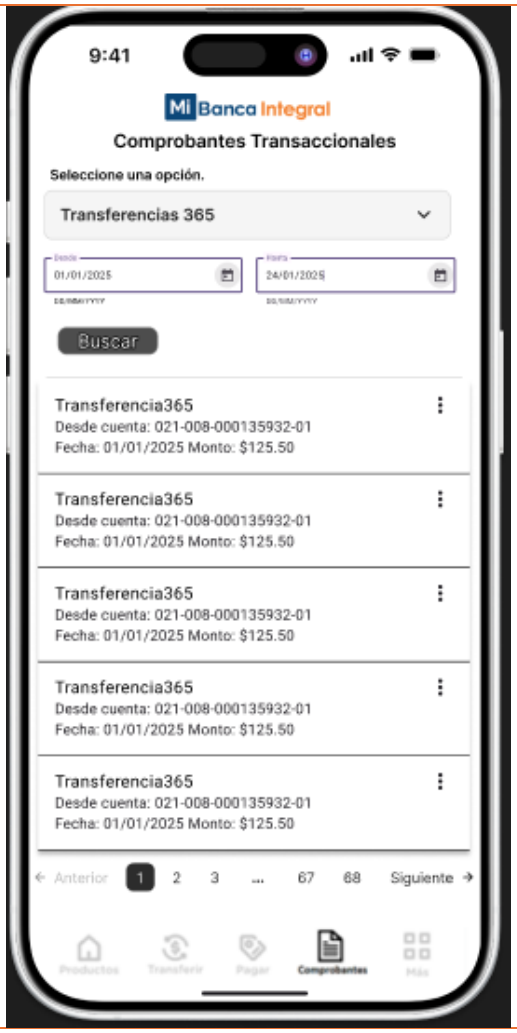
- Transferencias365 CA-RD
- Pago de Servicios (Colectores)
- Pago de Préstamos

Adicionalmente en el listado antes mencionado debe aparecer la opción de "**Todas las Transacciones**" de esta forma el usuario tendrá la posibilidad de escoger al momento de la búsqueda transacciones de forma individual según su tipo o que la búsqueda sea general es decir de todas las transacciones que se han realizado en el periodo de fechas indicado.

El campo de fechas al momento de realizar la **búsqueda** se debe disponer la selección de un día en concreto o un rango de fechas hasta un máximo de 3 meses, el campo de fecha como tal no debe ser editable, solo se podrá seleccionar mediante el calendario desplegable, adicionalmente se solicita el calendario sea dinámico es decir que la fecha fin se limite con base a la fecha de inicio indicada.

El botón buscar por defecto se encontrará deshabilitado y se habilitará hasta que el usuario ingrese un tipo de transacción y una fecha inicio en caso la consulta sea de un día en específico o un rango de fechas (desde-hasta).

PANTALLAS BUSQUEDA DE COMPROBANTE	
	La busqueda del comprobante debera de mostrar en forma de lista cada una de las transacciones que se realizaron en las fechas indicadas y según el tipo de transacción seleccionada, además su orden sera de la fecha más actual a la fecha más antigua. Debera mostrar un encabezado con el tipo de transacción y datos relevantes tales como; • Cuenta Origen. • Fecha. • Monto. Se debera disponer de una barra de navegación tipo paginado o en su defecto el desplazamiento de forma vertical. Cuando se ha realizado una busqueda, se debe permitir al usuario realizar modificaciones, pudiendo seleccionar otro tipo de transacción o indicar nuevas fechas y volver a buscar sin tener que salirse de la pantalla de comprobantes.


9:41
Mi Banca Integral
Comprobantes Transaccionales
Seleccione una opción.
Transferencias 365
01/01/2025
24/01/2025
Buscar
Transferencia365
Desde cuenta: 021-008-000135932-01
Fecha: 01/01/2025 Monto: $125.50
Transferencia365
Desde cuenta: 021-008-000135932-01
Fecha: 01/01/2025 Monto: $125.50
Transferencia365
Desde cuenta: 021-008-000135932-01
Fecha: 01/01/2025 Monto: $125.50
Transferencia365
Desde cuenta: 021-008-000135932-01
Fecha: 01/01/2025 Monto: $125.50
Transferencia365
Desde cuenta: 021-008-000135932-01
Fecha: 01/01/2025 Monto: $125.50
Anterior
1
2
3
...
67
68
Siguiente
Productos
Transferir
Pagar
Comprobantes
Más

Para la visualización del comprobante se debera de seleccionar la transacción que se desea ver la información, lo cual generara un ventana que se desplazara y sobrepondra en la pantalla de busqueda.

El comprobante que se muestre será el mismo al que se genera cuando una transacción es ejecutada de forma éxitosa.

Debe contener la opción para poder compartir como imagen según la funcionalidad con la que se cuenta actualmente.

Para regresar a la pantalla de busqueda se podra deslizar sobre la pantalla emergente hacia abajo o contener un botón que permita cerrar la pantalla y devuelva nuevamente a la busqueda, de esta forma continuar verificando los demás comprobantes.

Necesidad 7- Pago de Crédito a Tercero y Créditos de Cartera Administrada (FIREMPRESA) en "Mi Banca Integral".

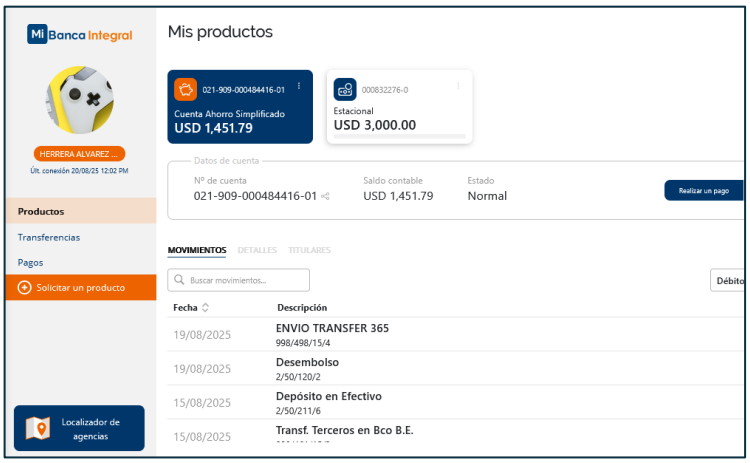
Objetivo de la mejora
Realizar ajustes en la funcionalidad de pagos de crédito en "Mi Banca Integral", habilitando la recepción de pagos de créditos de terceros de Banco Integral, así como la habilitación de pagos de crédito de cartera Administrada de Firempresa desde sus plataformas App y Web.

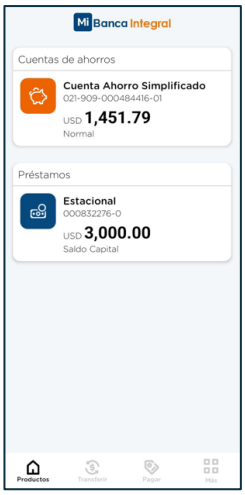
Alcances
- Modificar la transaccionalidad de pagos de créditos, ampliando la opción de pagos de créditos de terceros de Banco Integral.
- Incorporar en las transacciones de pago los créditos de cartera administrada de Firempresa.

Detalle de la Funcionalidad:
Necesidad 7.1- Habilitar pago para créditos de Cartera Administrada FIREMPRESA en Mi Banca Integral.

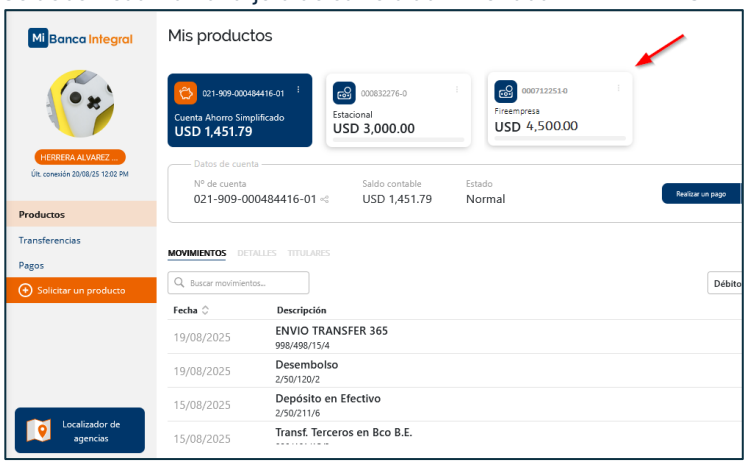
Se solicita habilitar dentro de la transacción de pagos de crédito de cartera administrada Firempresa, en estado normal y refinanciado, mostrando la tarjeta del producto de la misma forma en que se muestra para los créditos de cartera propia.

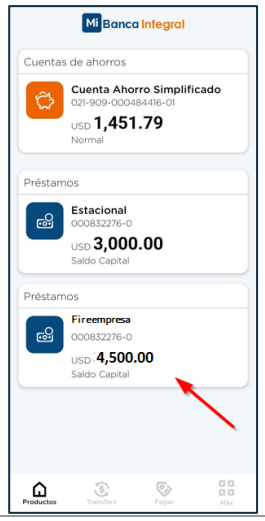
ACTUAL EN WEB	ACTUAL EN APP
Se muestra solo créditos de cartera propia	Se muestra créditos de cartera propia





SOLICITUD PARA WEB	SOLICITUD PARA APP
Se debe visualizar la tarjeta de cartera administrada FIREEMPRESA	





Adicional se requiere que el detalle de los movimientos de pago de los créditos de cartera administrada Firempresa, se muestre de la siguiente manera.

BT vrs BEL

BANCO INTEGRAL, SOCIEDAD ANONIMA

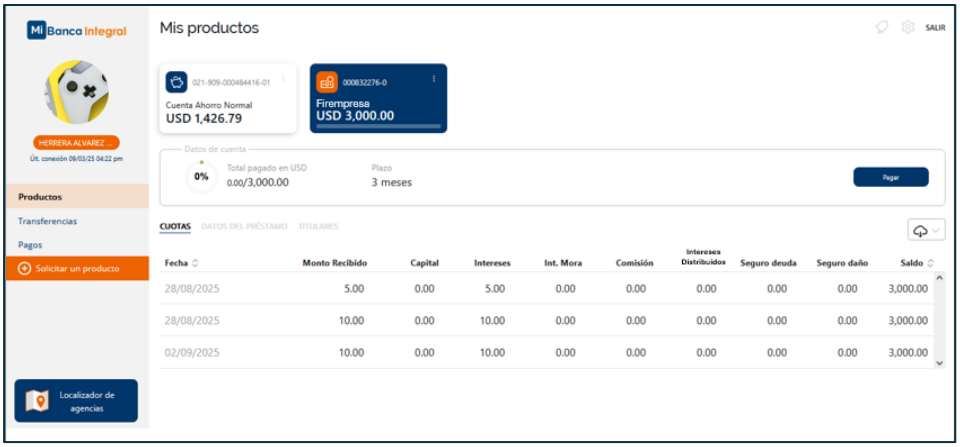
ESTADO DE CUENTA DETALLADO

Hasta el: jueves, 4 **de** setiembre **de** 2025

NUMERO DE CREDITO: 678170 **CLIENTE:** Las Acacias
PRODUCTO: 174/ 5 FIREMPRESA

Monto Otorgado	10,000.00	CARTERA		Total Cuotas	106	Cuotas	0
Fecha Apertura	01/10/21	Fecha de Vto.:	01/08/31	Período de la	30		
Tasa de Interés	3.00 %	Tasa de Mora	0.00 %	Plazo Total	3591		
Comisión	0.00	Seguro	0.00	Cuota	111.85		

Fechas Valor	Débito / Crédito	Desemb	Monto Recibido	Recuperación Capital	Interés	Interés por Mora	Comisión	Recargo por Cobro Adtvo.	Seguro Deuda	Seguro Daños	Saldo Capital
01/10/21	D	10000.00									10000.00
01/11/22	H		108.55	80.29	25.48	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9919.71
05/12/22	H		116.70	83.42	27.72	0.00	0.00	5.56	0.00	0.00	9836.29
02/01/23	H		108.55	85.94	22.61	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9750.35
01/02/23	H		112.93	86.11	24.04	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9664.24
01/03/23	H		108.55	83.53	22.24	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9580.71
01/04/23	H		108.55	81.36	24.41	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9499.35
02/05/23	H		108.70	81.72	24.20	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9417.63
01/06/23	H		108.55	82.55	23.22	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	9335.08



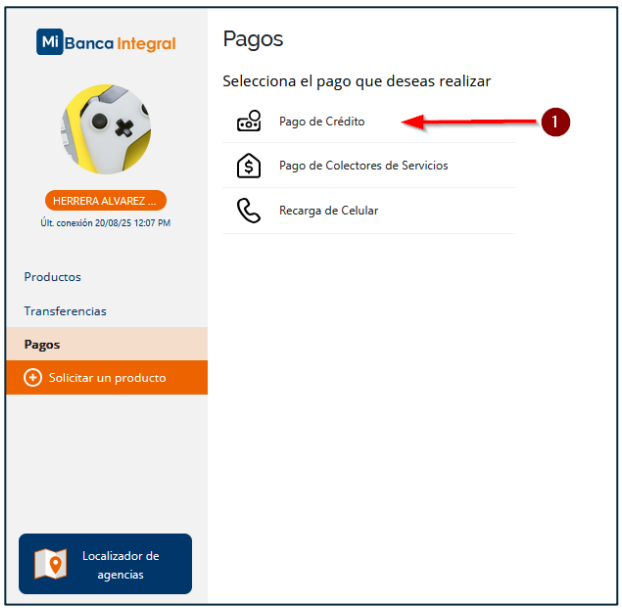
Nota: Para los créditos de Cartera Administrada Firempresa, se solicita que el título de la columna “Recargo por Cobro Administrativo” en el estado de cuenta de BT, se muestre en “Mi banca Integral” con el título “Intereses Distribuido”.

Necesidad 7.2- Habilitar pago de crédito de terceros.
Se solicita habilitar un submenú en la opción de Pagos de Crédito en donde el cliente pueda seleccionar entre Pago de Crédito Propio o Pago de Crédito de Tercero.

- Ruta Web: Pagos – Pago de Crédito – **Pago de Crédito Propio / Pago de Crédito de Tercero**.
- Ruta App: Pagar – Pago de Crédito – **Pago de Crédito Propio / Pago de Crédito de Tercero**.

Los tipos de crédito que aplican para poder efectuar el pago son los siguientes:

Cartera Propia	Cartera Administrada
Aplican: Todos los créditos de tipo Normal y Refinanciado	**Aplican:** Únicamente los créditos de tipo Normal.
No Aplican: Créditos en estado “Saneado” y “Judicial”	**No Aplican:** Cualquier estado diferente a Normal.

ACTUALMENTE PARA WEB	ACTUALMENTE PARA APP
	

Submenú solicitado WEB	Submenú solicitado App

- ✓ **Pago de Crédito Propio:** Luego de seleccionar la opción "Pago de Crédito Propio" en el submenú solicitado, el usuario podrá visualizar todos los créditos que tiene con Banco Integral, realizando el proceso de pago de la manera que ya está establecida en Mi Banca Integral, plataformas App y Web.
  Las opciones habilitadas para el pago de créditos propios son: Cuota Pactada, Saldo adeudado, Otro Monto, y Saldo Total. Al ser créditos propios no se requiere token de seguridad para realizar dicho pago.

- ✓ **Pago de Crédito de Tercero**: Se solicita que al seleccionar "Pago de Crédito de Tercero", el usuario pueda visualizar un panel en donde ingresará la referencia del crédito a cancelar ya sea de cartera propia como de cartera administrada (Firempresa) y el monto que el usuario desee pagar a dicho crédito.

Nota: Por no ser el titular, el usuario de "Mi Banca Integral" no podrá visualizar información de saldo total, Cuota pactada o Saldo adeudado del crédito de tercero y se requerirá Token de seguridad para confirmar el pago.

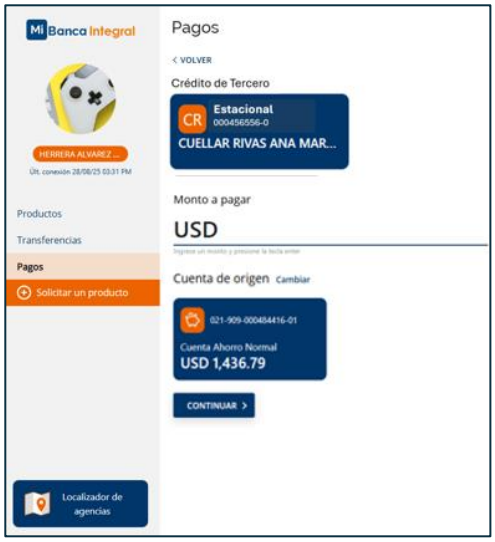
- **En el submenú solicitado, usuario selecciona la opción "Pago de Crédito de Tercero"**

Se mostrará pantalla con los siguientes campos

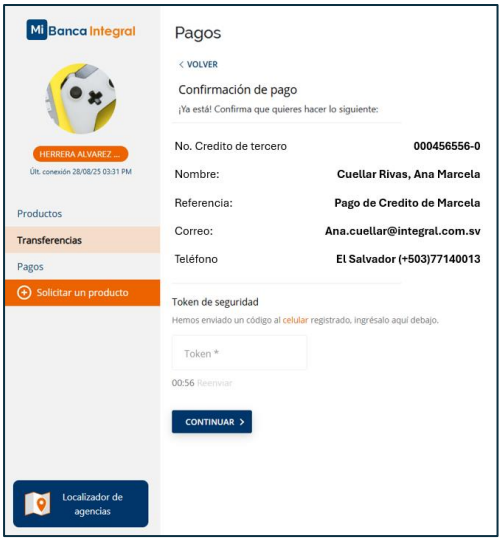
Campos obligatorios: No. de Crédito, Referencia y Teléfono.

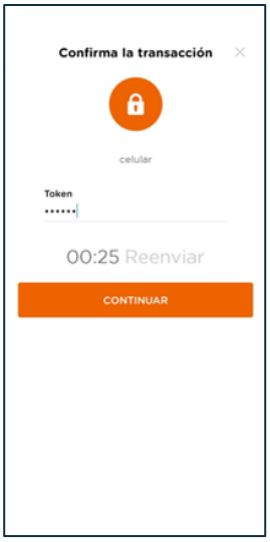
Campos opcionales: Correo electrónico.

- **Si el Número de crédito de tercero ingresado es correcto se mostrará una tarjeta con el nombre del crédito otorgado y la persona titular de dicho crédito, caso contrario se mostrará el mensaje "Número de crédito invalido".**
- **Luego digitará el monto a pagar, y selecciona la cuenta origen de los fondos.**

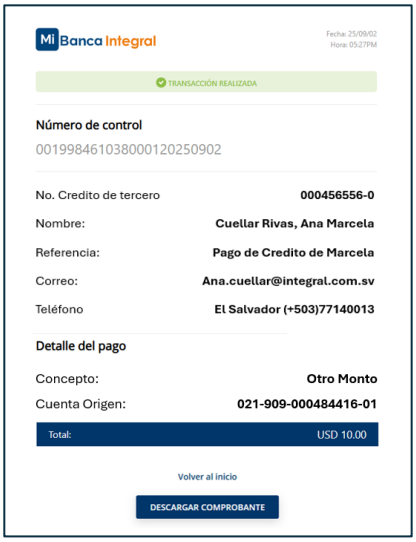


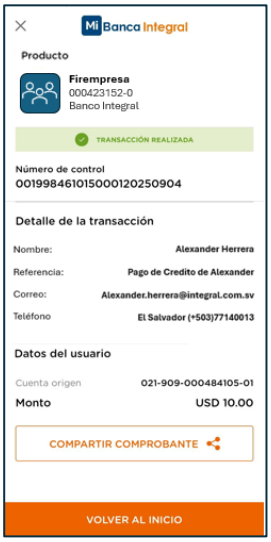
- **Se muestra pantalla de confirmación de información ingresada (Web) y se validará por medio de token recibido por SMS/correo de titular de cuenta origen de los fondos.**





- **Finaliza el proceso mostrando el comprobante de la transacción realizada.**





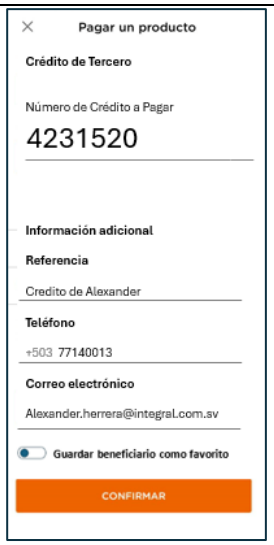
Nota: Estos comprobantes deben ser tomados en cuenta en el Requerimiento Regeneración de Comprobantes.

Necesidad 7.3- Favoritos de créditos de Terceros.

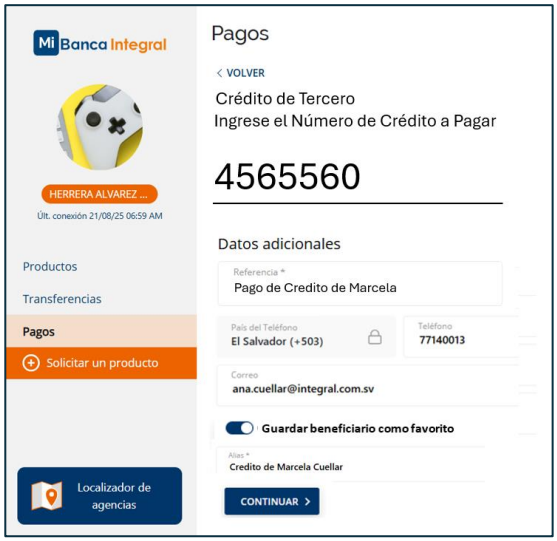
Se solicita incluir la opción de guardar como favorito los datos del crédito de tercero a pagar, para facilitar al usuario de “Mi Banca Integral” el poder realizar otro pago a la misma referencia de una forma más practica en sus próximas transacciones.

- **Guardando Favorito desde el panel de Pagos de Crédito de tercero**

- Se mostrará un switch que permita al usuario guardar o no guardar los datos del crédito de tercero como favorito. (esta opción se encuentra actualmente disponible para las transferencias Transfer CA-RD)



- En caso usuario decida guardar como favorito los datos ingresados, se habilitará el campo "Alias" y se continuará el proceso de pago detallado en la necesidad dos para pago de crédito de terceros.

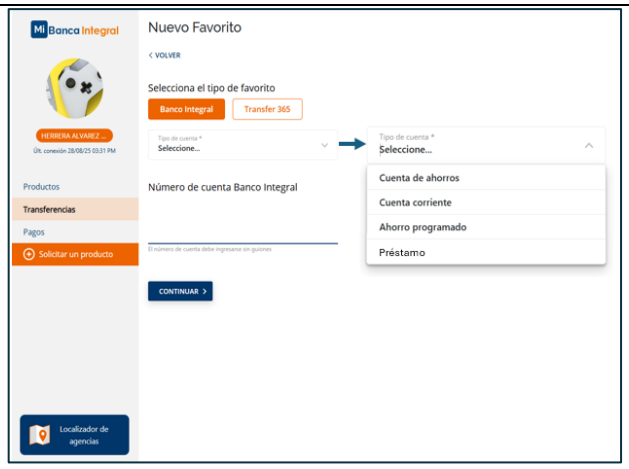


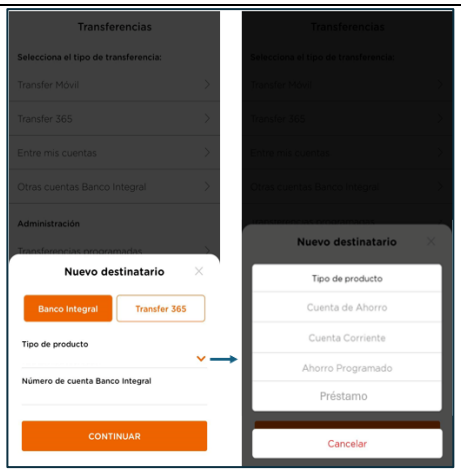
Campos obligatorios: No. de Crédito, Referencia, Teléfono y Alias (cuando se decida guardar como favorito).

Campos opcionales: Correo electrónico.

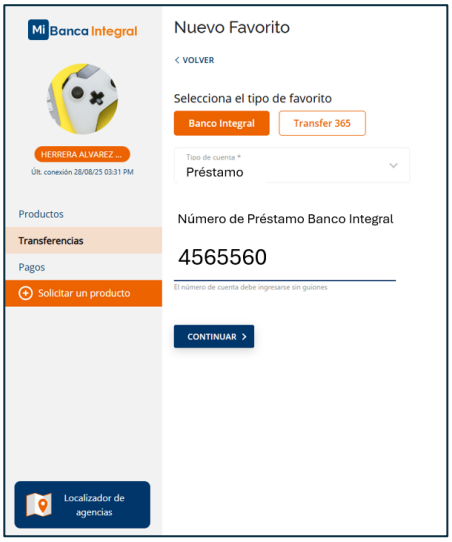
- **Guardando Favorito desde el panel de Favoritos**

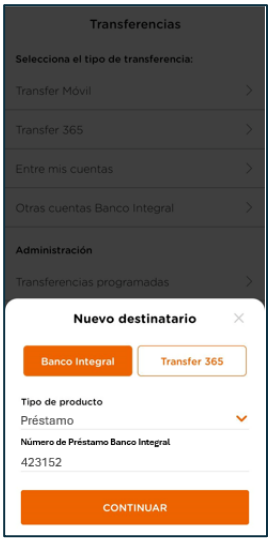
- Al seleccionar "Agregar nuevo favorito", "Banco Integral", campo "Tipo de Cuenta", se mostrará la nueva opción a seleccionar "Préstamo".



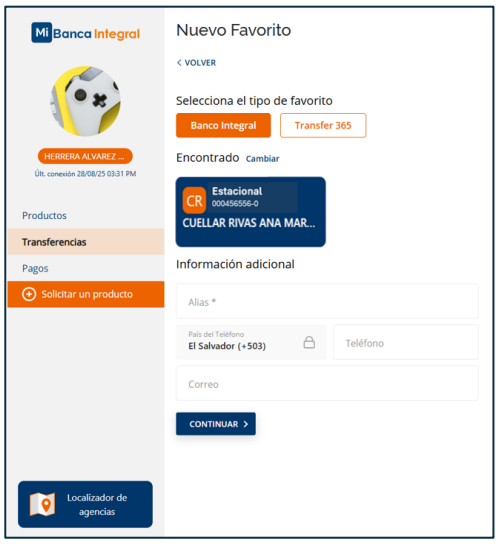


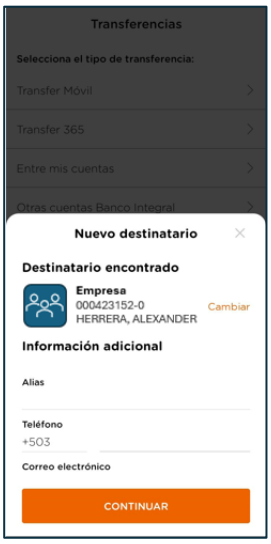
- Al seleccionar “Agregar nuevo favorito”, “Banco Integral”, campo “Tipo de Cuenta”, se mostrará la nueva opción a seleccionar “Préstamo”.





- Posteriormente se mostrará los campos para ser llenados por el usuario, y se proseguirá el proceso de guardar favorito de manera ya establecida, confirmando la información por medio de token de seguridad.





Necesidad 7.4- Mensajes de Notificación.

Se solicita que la mensajería sea por los siguientes medios: SMS y Correo Electrónico, para la operación Pago de Crédito de Tercero.

- **Notificaciones**

Pago realizado con éxito (Llegará a Titular de cuenta Origen de los fondos)	
Correo	SMS
	Banco Integral informa que ha realizado un pago de préstamo XX1234 por $[Monto] el día [dd/mm/aaaa] Hora [hh:mm]. Total de Caracteres: 113

Mi Banca Integral

Pago de préstamo

Estimado (a) [Nombre del cliente]

Te informamos que **el pago de préstamo de tercero** desde **Mi Banca Integral** fue realizado con éxito.

Detalle de la transferencia	
Cuenta Origen	[Número de Cuenta Origen]
Tipo de cuenta	[Nombre el Producto]
N° de Préstamo	[######-#]
Tipo de Préstamo	[Nombre del producto]
Monto	[$00.00]
N° de Transacción	[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]
Estado	[Exitosa]
Fecha y Hora	[dd/mm/aaaa; hh:mm]

Banco Integral te recuerda que no debes compartir tu usuario y contraseña de Banca en línea con ninguna persona. Si esta transacción no ha sido realizada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090.

Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio.

Gracias por utilizar nuestro servicio de Banca en Línea.

Nota Confidencial:
La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.

Pago no Aplicado (Llegará a Titular de cuenta Origen de los fondos)

<table>
<tr><th>Correo</th><th>SMS</th></tr>
<tr><td>
Mi Banca Integral

Pago de préstamo no aplicado

Estimado (a) [Nombre del cliente]:

Te informamos que tu transacción no fue procesada:

<table>
<tr><th colspan="2">Detalle de la transferencia</th></tr>
<tr><td>Tipo de Transacción</td><td>[Pago de Préstamo]</td></tr>
<tr><td>Cuenta de Origen</td><td>[Número de cuenta origen]</td></tr>
<tr><td>N° de Préstamo</td><td>[######-#]</td></tr>
<tr><td>Estado</td><td>Rechazada</td></tr>
<tr><td>Fecha de Intento</td><td>[dd/mm/aaaa; Hora hh:mm]</td></tr>
</table>

Banco Integral te recuerda que no debes compartir tu usuario y contraseña de Banca en línea con ninguna persona. Si esta transacción no ha sido realizada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090.

Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio.

Gracias por utilizar nuestro servicio de Banca en Línea.

Nota Confidencial:
La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.
</td><td>
Banco Integral informa que el pago de préstamo XX1234 NO FUE APLICADO. Consultas al 22506090

Total de Caracteres: 93
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Pago recibido (Llegarán a titular de crédito de tercero)</th></tr>
<tr><th>Correo</th><th>SMS:</th></tr>
<tr><td>
Mi Banca Integral

Pago recibido de terceros

Estimado (a) [Nombre del Cliente]:

Te informamos que has recibido un pago de crédito en tu cuenta desde Mi Banca Integral con éxito.:

<table>
<tr><th colspan="2">Detalle de la transferencia</th></tr>
<tr><td>Cuenta Origen</td><td>[Número de cuenta origen]</td></tr>
<tr><td>Tipo de Cuenta</td><td>[Nombre de Producto]</td></tr>
<tr><td>No de Préstamo</td><td>[Número de cuenta destino]</td></tr>
<tr><td>Tipo de Préstamo</td><td>[Nombre de Producto]</td></tr>
<tr><td>Monto</td><td>[$00.00]</td></tr>
<tr><td>Referencia</td><td>[Motivo de la Transacción]</td></tr>
<tr><td>N° de Transacción</td><td>[XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX]</td></tr>
<tr><td>Estado</td><td>[Exitosa]</td></tr>
<tr><td>Fecha y Hora</td><td>[dd/mm/aaaa; hh:mm]</td></tr>
</table>

Banco Integral te recuerda que no debes compartir tu usuario y contraseña de Banca en línea con ninguna persona. Si esta transacción no ha sido realizada por ti, te invitamos a realizar la notificación al 2250 - 6090.

Este correo se genera automáticamente, favor no responder por este medio.

Gracias por utilizar nuestro servicio de Banca en Línea.

Nota Confidencial:
La información contenida en este correo electrónico y/o material adjunto puede ser información Confidencial o Privilegiada de Banco Integral S.A., y es para uso exclusivo de la persona(s) o entidad a la cual está dirigido. Si usted no es el destinatario de esta información, tenga en cuenta que no está autorizado a darlo a conocer a persona alguna, así como a reproducirlo, copiarlo o usarlo sin previa autorización de Banco Integral S.A. Si por error usted recibe este mensaje favor notificar al remitente y borrar el correo inmediatamente.
</td><td>
Banco Integral informa que has recibido un pago de préstamo el día [dd/mm/aaaa] hora [hh:mm]

Total de caracteres: 92
</td></tr>
</table>

Necesidad 7.5- Servicio 7x24

Será requerido que al igual que el funcionamiento de pago de créditos propios por medio de “Mi Banca Integral”, el cual ya opera con el servicio activo en modalidad 7x24, se incorpore esta misma disponibilidad para el pago de créditos de tercero y cartera administrada de Firempresa; de tal forma que, permita a los usuarios realizar sus transacciones en cualquier momento, incluso durante la cadena de cierre en sus diferentes etapas: pre-delta, delta y pos-delta.

Siempre que intente realizar un pago de Crédito de cartera propia, administrada o de tercero, se deberá mostrar el siguiente disclaimer ya sea por la plataforma Web como por App:

"Las transacciones que realices entre las 10:00 pm y 12:00 am, serán liquidadas y reflejadas al día siguiente. Para verificar la fecha de aplicación de tu transacción lo podrás hacer desde la opción de movimientos en Banca en línea. Más información al 2250-6090."

Necesidad 8- Push Notification en Banca en Línea

Objetivo

Implementar un sistema de notificaciones Push para la aplicación móvil Mi Banca Integral con el fin de mejorar la comunicación con los clientes y aumentar el uso y experiencia del cliente del canal digital.

Alcance

Se pretende que Mi Banca Integral desde IOS y Android cuente con la gestión de mensajería que permite comunicar a los clientes notificaciones de carácter informativa y transaccionales.

Detalle de la Funcionalidad.

Integración de notificaciones Push

Se requiere conectarnos al sistema de Notificaciones Push dentro del Canal de la Banca en Línea tanto en la aplicación WEB y Móvil de acuerdo con el producto Base que posee el Proveedor Bantotal People, como una excelente herramienta de alertamiento de actividades importantes a comunicar a los clientes. Las notificaciones deben ser enviadas de manera oportuna y personalizada; el contenido de estas puede ser diverso con base a la estrategia a implementar.
Descripción de notificaciones Push.

Tipos	Descripción de Push Notification
Informativas	Se utiliza para notificar acciones realizadas en Mi Banca Integral -Inicio de Sesión -Adición/Eliminación de Favoritos -Vinculación/Desvinculación de número telefónico -Cambios de Contraseña -Cambio de datos personales
Transaccionales	Se usan para confirmación de transacciones, internas o a otras instituciones. -Transferencias realizada a tercero -Transferencias recibidas de tercero -Transfer 365, Transfer 365 Móvil, Transfer CA-RD en sus estados, En proceso, exitosa, rechazado. -Pago de Préstamo, aplicado/no aplicado

	-Pago de Colectores y Recargas, en sus estados, Exitoso, No Aplicado y Programado. -Transferencias Programadas

Se requiere que se conecte Mi Banca Integral con un sistema de mensajería de notificaciones tipo Push por medio de una API que permita que la aplicación de Mi Banca Integral envíe alertas de manera segura a los dispositivos móviles de los clientes que pueden ser plataforma Android y IOS.

Para que sea activada esta función no será necesario estar ejecutando la App de Mi Banca Integral.

Para activar la funcionalidad de recibir las Push Notification se solicita sea en 2 vías:

1. Activación desde el back office, al momento del alta.
2. Al personalizar las credenciales se solicite con un switch que el cliente de permiso.

Las alertas deben visualizarse como mensajes emergentes o banners en la pantalla del dispositivo, también como un icono en la parte superior de la pantalla del móvil indicando que hay un mensaje y como una alerta directamente sobre el icono de la App de Mi Banca Integral.

C. CONTENIDO DE LA OFERTA

1. Una **Propuesta Técnica** que incluya:
   - Comentarios/mejoras de los Términos de Referencia, de haberlas

- Metodología y detalle de las actividades a realizar
- Experiencia pertinente de la empresa
- Gobernanza del proyecto, equipo y funciones (incluidos los CV), incluyendo hora hombre exclusivo para el desarrollo de servicios en GNexus plataforma de core de Banco Integral.
- Entregables, incluidos detalles o posible estructura/tipo de contenido
- Cronología y organización de los servicios a desarrollar

2. Una **Oferta Económica** que incluya:
   - Presupuesto detallado
     - Honorarios del consultor/a, incluidos los honorarios diarios y el número de días,
     - Gastos de viaje
   - Oferta económica global;

3. Currículo (CV) y hoja de referencias de cada uno de los integrantes del equipo incluido en la oferta;

4. Plazo de ejecución estimado;

5. Referencias de consultorías realizadas similares al objeto;

6. Cumplimentar Anexos: Declaración responsable, Confidencialidad y Protección de Datos y Validación de Criterios de Aptitud[1].

D. PLAZOS

Le ejecución del proyecto tendrá un plazo de ejecución máximo de 6 meses que tentativamente se podría realizar de acuerdo con el siguiente cronograma en meses, el licitador a mejor criterio podría modificar el cronograma.

No.	Actividad	M1	M2	M3	M4	M5	M6
1	Análisis de las mejoras a desarrollar						
2	Desarrollo de las mejoras						
3	Pruebas de QA Proveedor						
4	Pruebas de usuario finales						
5	Implementación						

E. VALOR ESTIMADO

El valor estimado deberá incluir el desglose de los honorarios, viajes (desplazamientos y alojamientos), así como los gastos generales, los impuestos aplicables, o cualquier otro tipo de gasto en que se pudiera incurrir en la ejecución de los trabajos realizados.

[1] El criterio para la acreditación de la solvencia económica y financiera será el volumen anual de negocios del licitador o candidato, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, deberá ser al menos una vez y media el valor estimado del contrato.

En ningún caso el importe total de los servicios requeridos al adjudicatario superará los ***Sesenta mil dólares americanos*** (60,000.00 USD) (no incluye IVA, sujeto a las retenciones correspondientes).

Se informa que el valor total de la consultoría cubre todos los gastos en los que incurra la consultora, incluyendo traslados, gastos de viajes, alojamiento y cualquier otro gasto.

El pago de los servicios se realizará a la conclusión de los siguientes hitos:

No.	Actividad	%
1	Aceptación de Oferta	10
2	Diseño y Análisis	20
3	Desarrollo e Integraciones	40
4	Implementación	30

Debido a que son 8 mejoras a partir de la actividad 2,3 y 4 de cada mejora a implementar el porcentaje de pago será a partir del numeral 1 por cada ítem de producto contemplado.

SOBRE EL PROGRAMA TIF

El Programa TIF (Triple Inclusive Finance), es el primer proyecto de financiación combinada o blending liderado por COFIDES en América Latina en colaboración la Unión Europea y con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), a través del Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE). Su objetivo es facilitar a la población latinoamericana de ingresos bajos el acceso a la financiación. El Programa TIF persigue mejorar el acceso a la financiación de las poblaciones de bajos ingresos, reduciendo a su vez el riesgo y la vulnerabilidad climática, especialmente en el caso de los pequeños agricultores. Contempla tres áreas principales de intervención: i. Profundización de las finanzas inclusivas, ii. Microfinanzas Verdes y iii. Fortalecimiento Institucional

Para lograrlo TIF dispondrá, por un lado, de financiación de FONPRODE en forma de préstamos concedidos a proveedores de servicios financieros que intermedien con la MIPYME (facilidad de deuda) y, por otro, de recursos de asistencia técnica procedentes de LACIF, destinados a los proveedores de servicios financieros y, de manera residual, a sus clientes MIPYME finales.

UNIÓN EUROPEA – EUROPEA

El Instrumento para Inversiones en América Latina y el Caribe (conocido por sus siglas en inglés como LACIF) es uno de los mecanismos regionales de financiación combinada o blending de la Unión Europea. LACIF promueve la movilización de fondos de las instituciones financieras europeas y regionales, de los gobiernos y del sector privado para llevar a cabo proyectos de desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. El objetivo de LACIF es ayudar a los países de América Latina a financiar proyectos en sectores clave para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tales como: energías renovables, medio ambiente, agua y saneamiento, transporte urbano y rural, y promoción de pequeñas y medianas empresas.

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES, UNIÓN EUROPEA Y COOPERACIÓN
aecid

SOBRE AECID – FONPRODE

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) es el principal órgano de gestión de la Cooperación Española. Adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación, gestiona el Fondo para la Promoción del Desarrollo (FONPRODE) con el objetivo de erradicar la pobreza, reducir las desigualdades e inequidades sociales entre personas y comunidades, y promover la igualdad de género, la defensa de los derechos humanos, y el desarrollo humano y sostenible de los países empobrecidos.

COFIDES
Inversión y desarrollo

SOBRE COFIDES

COFIDES es una sociedad público-privada especializada en la gestión de fondos estatales que ofrece financiación a medio y largo plazo a inversiones privadas relacionadas con diferentes fines de políticas públicas. COFIDES gestiona de forma directa fondos dirigidos al apoyo en la internacionalización de las empresas españolas, el refuerzo de la solvencia de empresas que se han visto gravemente afectadas por la pandemia de COVID-19, y la atracción de la inversión extranjera a España mediante acuerdos de coinversión que contribuyan al crecimiento del impacto del ecosistema de inversión en este país. Asimismo, COFIDES presta su apoyo en la gestión de la cartera de cooperación financiera de Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, lo que promueve un desarrollo sostenible en economías emergentes y países en desarrollo.

ANEXO III. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

Fecha:

Nombre/Razón social licitador: BANCO INTEGRAL S.A.

CIF/NIF/Otro Nº identificación fiscal:

Objeto licitación: Provisión de servicios para la Implementación de Mejoras Banca Electrónica Persona Natural. El proveedor debe cumplir con las normativas financieras y de protección de datos vigentes.

DECLARO RESPONSABLEMENTE

I. Que el licitador (*nombre de la persona física o jurídica*) tiene plena capacidad de obrar.

II. Que el licitador (nombre de la persona física o jurídica) no se halla incurso en supuesto alguno de prohibición de contratar a los que se refiere el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público español (LCSP)[2] y posee la habilitación técnica o profesional para ejecutar el encargo, siempre que la prestación de servicios la requiera.

III. Que el licitador (*nombre de la persona física o jurídica)* puede acreditar su solvencia tanto económico financiera como técnica.

IV. Que la totalidad de la documentación acreditativa relativa a los apartados anteriores pueden ser aportados a (*nombre de la persona física o jurídica)* con anterioridad a la adjudicación definitiva en el caso de resultar el licitador seleccionado para la contratación de referencia de acuerdo con lo previsto en la licitación.

Firma:

Nombre:

Cargo del firmante (*con facultades de representación*):

Nº de Identificación:

Correo electrónico:

Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar la relación comercial y administrativa con (*nombre de la persona física o jurídica)*, siendo la base legal del tratamiento la ejecución del contrato del que Ud. mismo es parte. Los datos se conservarán mientras dure la relación contractual y los plazos legales oportunos. Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento envíe una comunicación a Avenida Albert Einstein 17, San Salvador, El Salvador. En caso de que no se satisfaga su derecho puede reclamar a Superintendencia del Sistema Financiero y Defensoría del Consumidor. Para más información consulte nuestra política de privacidad en nuestro sitio web.

[2] https://www.boe.es/buscar/pdf/2017/BOE-A-2017-12902-consolidado.pdf

ANEXO IV: CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

[nombre Proveedor] está obligado a mantener total confidencialidad, tanto durante el periodo de vigencia de este contrato, como una vez finalizado el mismo, de cuanta información obtenga relacionada directa o indirectamente con los servicios prestados, respondiendo frente a ***Banco Integral S.A.*** *del incumplimiento del deber de confidencialidad.*

A los efectos del presente contrato, tendrá la consideración de información confidencial, cualquiera relativa a asuntos comerciales, documentos legales, tecnología, procesos técnicos, metodologías, manuales técnicos, información técnica, procesos, productos, técnicas de marketing, listados de precios, ofertas económicas, datos personales relativos a la plantilla, candidatos y/o clientes, instalaciones y dependencias, que antes de ser recibidas por [nombre Proveedor] no estaban en conocimiento o poder de ésta.

Se hace constar expresamente el carácter confidencial de la información que pudiera llegar a conocimiento de [nombre Proveedor] a través del acceso a los manuales técnicos que ***Banco Integral S.A.*** *proporcione y el listado de clientes de* ***Banco Integral S.A.***

[nombre Proveedor] . se compromete frente a ***Banco Integral S.A.*** *a proteger, contra cualquier tipo de revelación no autorizada, la información proveniente de ésta, siempre y cuandodicha información haya sido claramente identificada, por escrito, como confidencial. Durante todala vigencia del contrato, [nombre Proveedor] . se compromete a aplicar la misma diligencia en la protección de la información de* ***Banco Integral S.A.****, que aplicaría en la protección de su propia información confidencial.*

[nombre Proveedor] no podrá hacer uso de la información confidencial a que tenga acceso al amparo del presente contrato, para fines distintos de los recogidos en el mismo.

A la expiración de este contrato [nombre Proveedor] se obliga a la devolución, sin necesidad derequerimiento previo, de toda aquella documentación o material que ***Banco Integral S.A.****, le hubiera entregado.*

Las Partes se comprometen y obligan a tratar de modo confidencial cualesquiera datos e información de carácter personal que traten en virtud del presente contrato y a cumplir adecuadamente y en todo momento las disposiciones vigentes que apliquen en materia de protección de datos.

En concreto [nombre Proveedor] se obliga a informar y, en su caso, a recabar el consentimiento conforme a los requisitos normativos exigibles, de su personal de los cuales recabe datos de carácter personal. Además, deberá Informar a dichas personas y, en su caso, solicitar el consentimiento, para que sus datos sean comunicados a ***Banco Integral S.A.****, para que ésta los pueda incorporar a sus bases de datos en calidad de responsable del tratamiento de estos.*

Las Partes, como responsables del tratamiento, se informan mutuamente de que los datos personales (datos identificativos, de contacto, de firma, así como los que puedan figurar en la documentación acreditativa de la representación) de los firmantes que actúan en nombre y representación de cada una de las Partes en el presente Acuerdo (los "Representantes"), así como los datos personales (datos identificativos y de contacto) de las personas que se indican en el presente Acuerdo a efecto de notificaciones (las "Personas de Contacto") o de aquellas otras que se pudieran indicar con posterioridad; serán tratados por cada una de las Partes con la finalidad de gestionar el mantenimiento, cumplimiento, desarrollo, control y ejecución de lo dispuesto en el presente Contrato.

Los datos de los Representantes y las Personas de Contacto serán conservados por las Partes durante la vigencia de este Acuerdo. Una vez finalizado, quedarán bloqueados durante los plazos de prescripción legal, con carácter general diez años. Transcurridos los plazos de prescripción legal, los datos serán destruidos.

Las Partes no cederán a terceros los datos personales de los Representantes y las Personas deContacto, salvo que la ley así lo establezca.

Los Representantes y las Personas de Contacto podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, mediante un escrito al que se acompañe una copia de un documento acreditativo de su identidad a la dirección que se indique entre cada una de las partes. Igualmente, aquellas personas que consideren que no se han respetado el ejercicio de sus derechos de manera adecuada, pueden presentar una reclamación ante la Superintendencia del Sistema Financiero y Defensoría del Consumidor.

Las Partes se obligan a adoptar y mantener las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales que traten en la ejecución del presente Acuerdo. Cada Parte será responsable del tratamiento de los datos que correspondan.

En caso de que la ejecución de algún servicio entre las partes implique la configuración como encargada del tratamiento de alguna de las Partes, deberá suscribirse un contrato de acceso a datos en los términos que exigen la legislación aplicable, incluida la posible subcontratación de servicios.

Las obligaciones de secreto establecidas en los párrafos anteriores no serán aplicables cuando exista cualquier requerimiento administrativo o judicial u otro imperativo legal en contrario.

ANEXO V. MODELO SOLICITUD DE VALIDACIÓN DE CRITERIOS DE APTITUD

Fecha:

Nombre/Razón social licitador:

Nº identificación fiscal:

Objeto licitación:

(Eliminar la opción que no proceda)

PERSONA JURÍDICA:

Por la presente la sociedad ……., a la que yo …… represento en calidad de ……(*cargo y representación legal*), les solicita ser validada por *Banco Integral S.A.* para lo cual les remitimos la siguiente documentación relativa a:

1. Capacidad de obrar

- Documento justificativo de la inscripción en el registro público del *país* de que se trate, o certificación expedida por los órganos competentes de dicho *país*.

PERSONA FÍSICA:

Por la presente, yo D./Dña. …….. (*nombre y apellidos*), solicito ser validada por *Banco Integral S.A.* para lo cual les remito la siguiente documentación relativa a:

1. Capacidad de obrar

☐ Cédula Nacional de Identidad o Pasaporte

2. Solvencia económico – financiera (PERSONA JURÍDICA O FÍSICA) *(elegir al menos una opción relevante)*

☐ a) Cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda.

Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.

☐ b) Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato.

Referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

3. Solvencia técnica (PERSONA JURÍDICA O FÍSICA)

Solvencia técnica en los contratos de servicios *(elegir al menos una opción relevante)*

☐ a) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos.

☐ b) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del control de calidad.

☐ c) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

☐ e) Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

☐ f) En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

☐ g) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

☐ h) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

☐ i) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar.

4. Habilitación[3] (PERSONA JURÍDICA O FÍSICA) (si aplica)

☐ Prueba de habilitación profesional o técnica

☐ La prestación del servicio profesional no lo requiere

Adicionalmente, por la presente afirmo que el objeto social y actividades del licitador no quebrantan ninguno de los Principios establecidos en el *Pacto Mundial de las Naciones Unidas* (ver *www.pactomundial.org*).

En caso de solicitarlo, será aportada cualquier aclaración o documentación complementaria que requieran en el cumplimiento de sus obligaciones de contratación

Firma:

[3] La habilitación profesional o empresarial es la titulación, licencias o autorizaciones necesarias para desarrollar una actividad o ejercer una profesión. No todas las actividades la requieren, por eso es el propio licitador quien debe informar de lo que es imprescindible para el desarrollo de su actividad, y, en su caso, acreditarla documentalmente. Ej. *colegiación para que un abogado ejerza, inscripción en un registro de entidades autorizadas para una empresa de tasaciones*

Nombre:

Cargo del firmante (*con facultades de representación*):

Nº identificación fiscal:

Correo electrónico:

Sus datos serán tratados con la finalidad de gestionar la relación comercial y administrativa con ***Banco Apoyo Integral S.A.*** siendo la base legal del tratamiento la ejecución del contrato del que Ud. mismo es parte. Los datos se conservarán mientras dure la relación contractual y los plazos legales oportunos. Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad, limitación u oposición al tratamiento envíe una comunicación a Avenida Albert Einstein 17, San Salvador, El Salvador. En caso de que no se satisfaga su derecho puede reclamar a la Superintendencia del Sistema Financiero y Defensoría del Consumidor. Para más información consulte nuestra política de privacidad en nuestro sitio web.