

Transferencias 3.0
Transferencias
inmediatas pull
Consentimiento:
experiencia
de usuario

Documento Técnico

Comisión Interbancaria
para los Medios de Pago
de la República Argentina

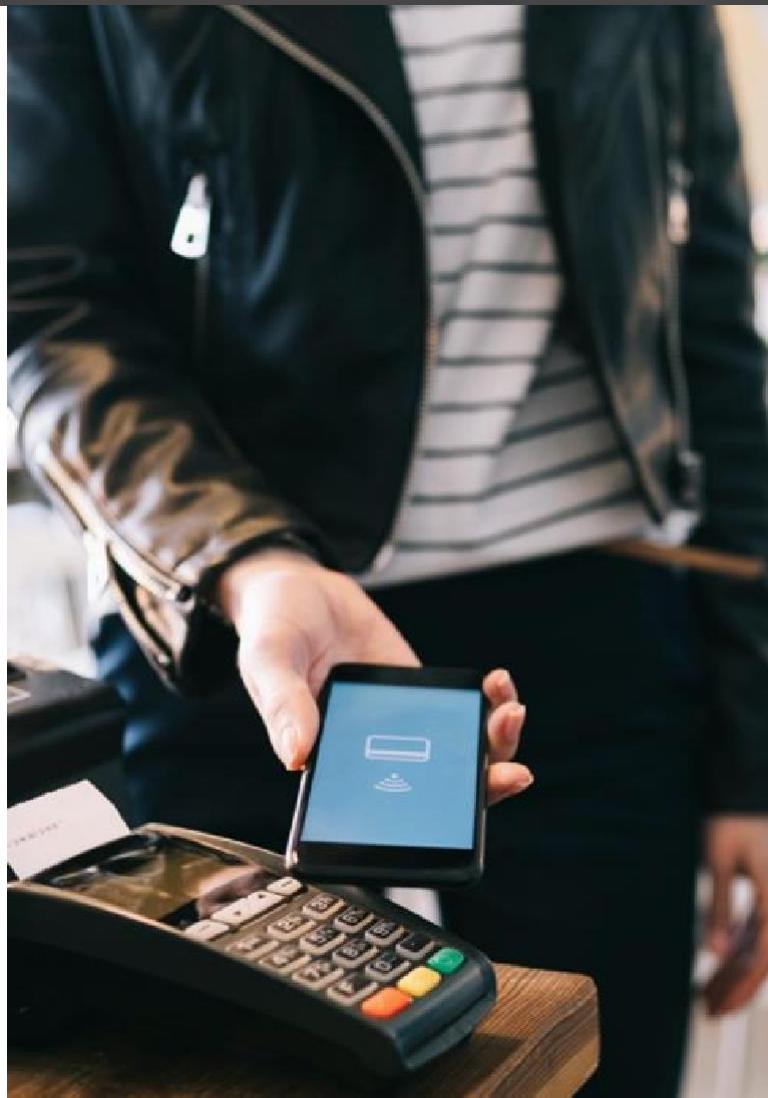


BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Experiencia de usuario – Consentimiento y transferencias pull

Versión 4.0

Junio 2023



Índice



1. Introducción	3
2. Alcance	4
3. Premisa	5
4. Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento.....	6
1. Solicitud del consentimiento.....	7
2. Direccionamiento al PCP.....	9
3. Autenticación de usuario.....	10
4. Confirmación del consentimiento.....	12
5. Redireccionamiento al canal enrolante.....	13
6. Efectivización del consentimiento.....	14
5. Gestión de cuentas.....	15
1. Desvinculación de cuentas y revocación del consentimiento	18
2. Modificación de parámetros	20
6. Transferencias pull	21
7. Anexos.....	23



Introducción

El objetivo de este documento es definir un **estándar del proceso de enrolamiento** para garantizar que el camino del usuario sea similar en todas las interfaces.

Para ello, se define una **guía de requisitos y recomendaciones** para la obtención y registro del consentimiento del cliente para el **enrolamiento de cuentas de terceros**, así como los mensajes a comunicar al usuario durante la realización de **transferencias pull**.

El conjunto de requisitos y recomendaciones para cada etapa busca facilitar el desarrollo y la estandarización de los elementos entre las distintas instituciones participantes.

¿Qué implica cada uno?

REQUISITOS

Son disposiciones imperativas a ser llevadas adelante por todas las instituciones participantes.

RECOMENDACIONES

Se trata de buenas prácticas que pueden proporcionar una mejor experiencia para los clientes.

Alcance

Cabe mencionar que, *al momento de emisión de este documento*, serán alcanzados todos los PSP que se encuentren en el registro del BCRA, y todas las entidades bancarias, según la fase del MVP2 que se halle vigente.

Se aclara que en esta versión del documento se considera como canal enrolante únicamente a las **billeteras digitales en su versión mobile**. Para MVPs posteriores, independientemente del canal a utilizar, son aplicables los mismos requisitos y recomendaciones.

 *Tener en cuenta que las entidades que actúen tanto como proveedores de cuentas como canales enrolantes, deberán cumplir con los **requisitos para ambos roles**, así como también podrán seguir ambas recomendaciones.*

Premisa

Se ha definido, para este conjunto de requisitos y recomendaciones, la siguiente premisa que pretende guiar a las entidades a lo largo de todo el camino: **toda entidad preservará sus reglas de marca y tono de voz.**

El tono de voz es la forma en que una marca se comunica con sus clientes. Para que se pueda mantener la consistencia de esta comunicación, las entidades serán libres de adaptar los requisitos de esta guía como deseen.

Por ejemplo, una marca más informal podría usar términos como '¿Qué pasa?', '¡Listo!' o '¡Yay!' para hablar con sus clientes, y una marca más formal puede usar "Terminado" o "Bien". En caso de error, puede usar la palabra "Ops" (para un lenguaje informal) o "Ha habido un error" (en un lenguaje más tradicional).



Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento

El flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento consta de 6 etapas: solicitud del consentimiento, autenticación de usuario, confirmación y efectivización del consentimiento, además de los dos direccionamientos al proveedor de cuentas de pago (PCP) y al canal enrolante.



A continuación, se presentarán los requisitos y recomendaciones que han sido evaluados y acordados en consenso con los participantes para cada una de las etapas del flujo de obtención del consentimiento del cliente.

Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



1. SOLICITUD DEL CONSENTIMIENTO

El canal enrolante solicita al cliente que seleccione la entidad proveedora de su cuenta para poder realizar el enrolamiento.



REQUISITOS

1. Presentar la información mínima necesaria:
 - i. Para comenzar a enrolar una cuenta de un proveedor de cuentas de pago (PCP) en un canal de un tercero, es necesario que el cliente haya realizado su onboarding en el canal previamente. Si no lo ha hecho, el canal deberá solicitarle cumplir con este paso para que pueda, luego, seguir el flujo.
 - ii. Razón por la cual se solicita el consentimiento del usuario.
2. Solicitar al cliente que seleccione la entidad proveedora de la cuenta que quiere enrolar.
 - i. Se deberá ofrecer una lista con todos los proveedores de cuenta disponibles en el mercado para que elija. No podrá excluirse a ninguno de ellos.
3. Presentar sus Términos y Condiciones previo al aviso de direccionamiento al PCP.
 - i. Dentro de los Términos y Condiciones, cada canal podrá regirse según los estándares de su entidad. Sin embargo, los puntos detallados en el Anexo I deben ser incluidos sin excepción.



Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



1. SOLICITUD DEL CONSENTIMIENTO

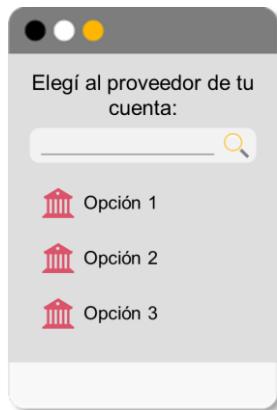
El canal enrolante solicita al cliente que seleccione la entidad proveedora de su cuenta para poder realizar el enrolamiento.



RECOMENDACIONES

1. Usar vocabulario sencillo para facilitar la comprensión del cliente.
2. Agregar un buscador en el cual el cliente pueda ingresar la entidad proveedora de su cuenta, a fin de facilitar su búsqueda.

Ejemplo:



Ejemplo de pantalla del canal enrolante

3. Para la presentación de los Términos y Condiciones, no es necesario que el cliente tenga que aceptarlos sino que pueden ser únicamente expuestos a nivel informativo.



Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



2. DIRECCIONAMIENTO AL PCP

Se notifica al cliente que será dirigido al entorno del proveedor de su cuenta para mayor comodidad y visibilidad en los próximos pasos.

PANTALLA DE

CONSENTIMIENTO

REQUISITOS

1. Informar al cliente que será dirigido en un **ambiente seguro**, al entorno del proveedor de su cuenta.
2. El direccionamiento debe ser realizado por el canal enrolante, dirigiendo al cliente a una **pantalla de consentimiento** elaborada por la entidad proveedora de la cuenta.
3. Explicitar los pasos a seguir.
4. Anunciar claramente al cliente en caso de surgir un error.
5. Si el proceso se interrumpe en esta etapa, debería haber un fácil acceso a la continuidad del mismo.

RECOMENDACIONES

1. Mostrar el logo del canal enrolante y de la entidad proveedora de la cuenta.
2. Informar al cliente cuánto tiempo tiene hasta que se produzca un time out.
 - i. Este tiempo puede ser mostrado en un cronómetro en la pantalla del proveedor de la cuenta en todo momento.



Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



3. AUTENTICACIÓN DE USUARIO

La autenticación del cliente se realiza de acuerdo con los estándares del proveedor de la cuenta.



REQUISITOS

1. Solicitar al cliente que autentique su identidad en el proveedor de la cuenta, para corroborar que es el mismo que lo hizo en el canal enrolante.
 - i. Se deberá respetar los estándares y mecanismos de cada entidad con respecto al ingreso de datos del usuario para su autenticación.
2. Si la identidad del cliente difiere de aquella obtenida en el canal enrolante, informar al cliente siguiendo los estándares de seguridad de cada entidad.
 - i. Por cuestiones de seguridad, no permitir al usuario la posibilidad de cambio de contraseña desde la pantalla de consentimiento.
3. Superado el proceso de autenticación, mostrar al cliente sus cuentas para que seleccione cuál o cuáles desea enrolar.
 - i. Únicamente ofrecer las cuentas que cumplan con los requisitos para poder ser enroladas.

Ingresá a tu cuenta para agregarla a tu billetera:
DNI: _____
Usuario: _____
Clave: _____
INICIAR SESIÓN

Ejemplo de pantalla del proveedor

Elegí la cuenta que quieras asociar a tu billetera
CBU - CA 1234
CBU - CA 1324
ACEPTAR

Ejemplo de pantalla del proveedor

Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



3. AUTENTICACIÓN DE USUARIO

La autenticación del cliente se realiza de acuerdo con los estándares del proveedor de la cuenta.



PROVEEDOR
DE LA CUENTA

4. En caso de error, procurar que el mensaje no brinde información que pueda afectar a la seguridad de los datos del usuario y cumpla con el siguiente contenido:
 - i. Si el error se da por el ingreso de **credenciales incorrectas**, que se mencione que fueron incorrectas sin especificar el motivo;
 - ii. En caso de que el usuario **no tenga cuentas permitidas** para enrolar, que se mencione que no tiene cuentas disponibles para ser enroladas.

RECOMENDACIONES

1. Mostrar los logos del canal enrolante y del proveedor de la cuenta durante la autenticación.
 - ii. Incluirlos en la pantalla de consentimiento del proveedor de cuenta.
2. Mostrar al cliente un mínimo detalle sobre cada cuenta (por ejemplo: es caja de ahorro, es cuenta gratuita universal), dado que puede ocurrir que no sepa el número de identificación de sus cuentas lo suficientemente bien como para distinguirlas.



Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



4. CONFIRMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

El cliente confirma su consentimiento para el uso de su cuenta por parte del canal enrolante, de acuerdo con lo solicitado en el proveedor de su cuenta.



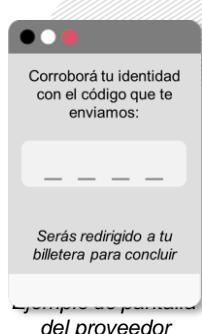
REQUISITOS

1. La autorización y confirmación del consentimiento deberá producirse utilizando un segundo factor de autenticación, según los estándares del proveedor de la cuenta.
2. Superado el 2FA y el enrolamiento, informar al cliente que se lo dirigirá de vuelta a la página del canal enrolante.
 - i. Brindar información sobre los próximos pasos.
3. Registro del consentimiento propiamente dicho.
 - i. En este momento el proveedor de la cuenta deberá registrar que se ha otorgado el consentimiento al canal enrolante para que opere en nombre del usuario de la cuenta.

⚠️ Es necesario que haya **identificación del cliente vía credenciales y **segundo factor de autenticación** por parte del proveedor de cuenta, pero el momento de solicitud de cada uno de ellos, dependerá de cada entidad.**

RECOMENDACIONES

1. Si el usuario desea cancelar la confirmación del consentimiento, el canal



del proveedor

Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento

Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



5. REDIRECCIONAMIENTO AL CANAL ENROLANTE

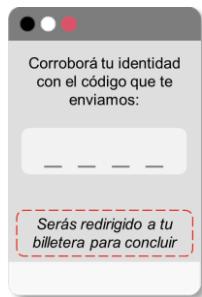
Se notifica al cliente que será dirigido nuevamente al entorno del canal enrolante para completar el enrolamiento de su cuenta.

PANTALLA DE
CONSENTIMIENTO

Los puntos descritos en esta etapa pueden ser incluidos como un zócalo en la etapa anterior.

REQUISITOS

1. Informar al cliente que será redirigido en un **ambiente seguro**, de vuelta al entorno del canal enrolante.
2. Explicitar los pasos a seguir.
3. Anunciar claramente al cliente en caso de surgir un error.
4. Si el proceso se interrumpe en esta etapa, debería haber un fácil acceso a la continuidad del mismo.
5. En caso de que se genere un fin de flujo por algún motivo (ej: no hay cuentas disponibles para enrolar), **el canal enrolante es el responsable** de disponibilizar un callback para que el usuario sea redireccionado a su entorno.



Ejemplo de pantalla del proveedor

RECOMENDACIONES

1. Mostrar el logo del canal enrolante y de la entidad proveedora de la cuenta.
2. Mostrar claramente en la pantalla el time out para la realización de este paso.

Flujo de enrolamiento de cuentas y otorgamiento del consentimiento



6. EFECTIVIZACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

El canal enrolante informa al cliente el estado de su consentimiento e indica los pasos a seguir.



REQUISITOS

1. Informar al cliente el estado del otorgamiento de su consentimiento:
 - i. **Exitoso:** el canal enrolante puede actuar en nombre del usuario sobre su cuenta.
 - ii. **No exitoso:** no se pudo brindar a la app el consentimiento para actuar sobre la cuenta en nombre del usuario.
2. En caso de consentimiento efectivo, presentar un resumen de la solicitud con la siguiente información:
 - i. Identificación del cliente (nombre completo);
 - ii. Fecha y hora de confirmación;
 - iii. Datos de la cuenta compartida (CBU o CVU);
 - iv. Entidad que recibe el consentimiento.
3. Brindar al cliente orientación sobre los próximos pasos.



Gestión de cuentas

 Se recuerda que es obligatorio brindarle al cliente la posibilidad de **baja/desvinculación** de sus cuentas enroladas.

Se propone la creación de un **entorno** que le brinde al cliente la **posibilidad** de **gestionar sus cuentas**. En él, podrá encontrar toda la información relativa a las cuentas de su titularidad enroladas en las distintas entidades y a su vez, acceder a las acciones de baja de consentimiento para el enrolamiento y modificación de parámetros, entre otras.



Gestión de cuentas

A continuación se detallan los requisitos y recomendaciones para la gestión de cuentas.

REQUISITOS

1. Debe existir un área en el canal donde las entidades pongan a disposición los consentimientos otorgados por el cliente. Según el rol de la entidad:
 - i. Para los **canales enrolantes**, mostrar todas las cuentas que fueron enroladas por el cliente.
 - ii. Para los **proveedores de cuenta** mostrar todos los canales en los cuales fueron enroladas cada una de las cuentas del cliente.



Ejemplo de pantalla del canal enrolante



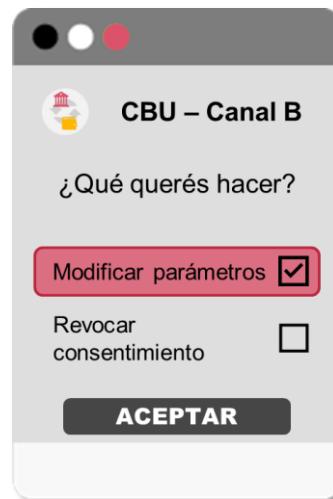
Ejemplo de pantalla del proveedor

Gestión de cuentas

2. Para cada cuenta/canal deberán ofrecerse:
 - i. En ambas entidades una sección para la baja del consentimiento:
 - desvinculación de cuentas para el **canal enrolante**;
 - revocación del consentimiento para el **proveedor de cuenta**.
 - ii. Los **proveedores de cuenta**, deben permitir además, la modificación de parámetros por parte del cliente.



Ejemplo de pantalla
del canal enrolante



Ejemplo de pantalla
del proveedor

A continuación se detallan los requisitos y recomendaciones para la baja y

Gestión de cuentas

modificación.

Gestión de cuentas

Desvinculación de cuentas y revocación del consentimiento

Se **deberá permitir al cliente dar de baja** el consentimiento del enrolamiento de una cuenta que esté activo.

En caso de haber enrolado más de una cuenta del mismo proveedor, la desvinculación consistirá en la revocación del consentimiento de **todas** las cuentas de ese proveedor que el cliente tenga enroladas.

REQUISITOS

1. La baja puede realizarse tanto desde el proveedor de cuenta (revocación del consentimiento) como desde el canal enrolante (desvinculación de cuenta). Según se trate de uno o el otro, la acción del cliente será distinta:
 - i. Si es desde el **canal enrolante**: el cliente seleccionará la entidad proveedora de cuenta cuyas cuentas quiera desvincular;
 - ii. Si es desde el **proveedor de cuenta**: el cliente procederá a retirar su consentimiento para cada billetera que haya autorizado a actuar sobre sus cuentas.
2. Debe quedar claro que la desvinculación o revocación es irreversible y que el cliente deberá volver a enrolar las cuentas en caso de querer volver a usarlas en el canal.



Gestión de cuentas

Desvinculación de cuentas y revocación del consentimiento

RECOMENDACIONES

1. Ofrecer al cliente distintos medios para realizar la desvinculación de la cuenta:
 - i. Página web
 - ii. Llamada telefónica al call center
 - iii. Iniciando sesión desde otro dispositivo móvil
 - iv. Otros



Gestión de cuentas

Modificación de parámetros

Se deberá permitir al cliente realizar cambios en los parámetros asociados a las acciones que podrán realizarse sobre las cuentas enroladas, según sus preferencias.

REQUISITOS

1. La modificación de parámetros se podrá realizar ***únicamente en el entorno del proveedor de la cuenta*** con lo cual:
 - i. Todos los **proveedores de cuentas** deberán ofrecer esta sección a los clientes, en la cual pueda modificar los parámetros para la cuenta/canal que desee;
 - ii. Todos los **canales enrolantes** deberán anunciar a su cliente que los cambios sobre las cuentas enroladas deberán realizarse directamente desde los canales del proveedor de cada cuenta, no desde los suyos.

Al momento de emisión de este documento, de acuerdo al MVP2 planteado no se encuentran definidos los parámetros susceptibles de modificación y no será obligatorio permitir al cliente la modificación de parámetros. Es por eso que dicha sección se definió para ser utilizada en cuanto entre en vigencia, en MVPs posteriores.



Transferencias pull

Flujo transaccional

Esta sección fue creada a fin de homogeneizar el contenido de los mensajes a dar al usuario en el flujo de transferencias pull.

Al ser el mismo cliente quien está realizando la misma acción en distintas entidades, se propone estandarizar y clarificar el mensaje para poder mejorar su experiencia y así reducir reclamos.

Se reitera la premisa definida al inicio del documento: **toda entidad preservará sus reglas de marca y tono de voz.**

REQUISITOS

1. Para poder realizar una trasferencia pull, es necesario verificar que el cliente ya haya otorgado su consentimiento a la cuenta para la cual quiere realizar esa transacción.
2. Se acordó el contenido mínimo que debe comunicarse al usuario en los mensajes a mostrar en cada uno de los siguientes casos:
 - i. Para el inicio de la trasferencia pull: “**Ingresar dinero**”, o similar.
 - Para aquellas entidades que tengan más de una forma de ingresar dinero se podría utilizar: “**Ingresar dinero - desde tus cuentas vinculadas o asociadas**”.
 - ii. Para una transferencia pull realizada con éxito: “**Transacción realizada con éxito y/o dinero disponible**”.



Transferencias pull

Flujo transaccional

iii. Para los casos de error:

- i. Para una cuenta con consentimiento revocado: ***"Hubo un problema, volvé a vincular tu cuenta"***.
- ii. Para una cuenta con fondos insuficientes: ***"Hubo un problema, consultá con tu proveedor de cuenta"***.
- iii. Para errores técnicos (con estado final): ***"Hubo un problema, volvé a intentar más tarde"***.
- iv. Para errores técnicos (sin estado final, ej: telecomunicaciones caídas): ***"Transacción en proceso, por favor no reintentes sin verificar antes el estado"***.
- v. Para el caso de que una cuenta esté bloqueada, inhabilitada o inválida, se informe al usuario que hubo un problema y que debe contactar al proveedor de cuenta.



Anexos

Anexo I

TEMAS MÍNIMOS A INCLUIR EN TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL ENROLAMIENTO DE CUENTAS DE TERCEROS

Dentro de los Términos y Condiciones, cada canal enrolante podrá regirse según los estándares de su entidad. Sin embargo, los siguientes puntos debe ser incluidos sin excepción:

- conocimiento de los Términos y Condiciones;
- posibilidad de modificar los términos y condiciones en cualquier momento por parte del canal enrolante;
- mención de la Política de Privacidad del canal;
- descripción de los posibles usos de datos personales sujeto a consentimiento que pueda llevar a cabo la billetera, aclarando que el procesamiento de datos se llevará a cabo de acuerdo con los límites del consentimiento del cliente;
- descripción del posible uso de datos de terceros contenidos en los datos de registro y en el historial de los datos y servicios que serán compartidos;
- descripción básica del flujo del proceso de consentimiento, la necesidad de identificar al cliente en el canal enrolante e información sobre la dirección del cliente a los entornos de los proveedores de cuentas para la autenticación y confirmación del intercambio de datos;
- incluir la posibilidad de revocar el consentimiento a la billetera.

Experiencia de usuario - Consentimiento