

PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN CICLO 3-2021 JORNADA DE ENTREGA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

A partir de la semana del 14 de julio al 2 de agosto de 2021

INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS JOVENES EN ACCION

Agradecemos a los Profesionales y Gestores guiarse de acuerdo con lo estipulado en este instructivo que detalla el proceso de entrega incentivos de Jóvenes en Acción Ciclo I.

Ciclo de Entrega:

Inicio: 14 de julio de 2021

Finalización: 2 de agosto de 2021

1. Anexo puntos de entrega

En el cronograma se encontrará:

- Fecha de Inicio de pago por Municipio (DaviPlata y Giro).
- Canales de pago disponibles para la entrega de Transferencia Monetaria Condicionada (DaviPlata y Giro). Estos canales son Cajeros automáticos (Davivienda ATM), Centros de Recaudo y Pago, Puntos Corresponsales, según corresponda.
- Dirección de las oficinas y puntos que van a realizar los pagos.

1.1 Horarios de Atención Centros de Recaudos y Pago corresponsales y Aliados:

- Corresponsal Bancario, Centros de Recaudo y Pago, entre otros (se detalla la información en el cronograma).
- Atm - lunes a Domingo 7am a 10pm
- Si el municipio durante el ciclo de pagos tiene programadas ferias y fiestas, durante estos días por seguridad no habrá servicio en los puntos de corresponsal Bancario.
- Tener presente los horarios establecidos, relacionados en el cronograma.

2. Atención de PQR's:

Para gestionar las novedades, los participantes podrán escribir a través del Chat de la aplicación DaviPlata, **Whatsapp +5717440454**. Estos canales estarán habilitados para la atención de novedades descritas a continuación:

- Error documento inválido.
- Bloquear DaviPlata por pérdida o robo.
- Cambio de documento de identificación (si tiene el mismo número de celular).
- Cambio de operador de telefonía celular.
- Cliente hizo reposición de la sim card con el mismo número.
- Desbloqueo de DaviPlata.
- Olvido la clave.
- Programó el retiro y el cajero no le entregó la plata

Si el Participante desea cambiar la modalidad de pago de Giro a DaviPlata, este debe activarse en el producto DaviPlata siguiendo las instrucciones enviadas por mensaje de texto o consultado www.daviplata.com, debe esperar la llamada de certificación del Banco y si este proceso es exitoso, al finalizar el ciclo de pago, el Banco le abonará a su DaviPlata el incentivo, siempre y cuando no haya cobrado el giro.

2.1 Ubicación de los canales

- Chat, la ubicación es a través del menú de DaviPlata (APP) y WhatsApp +5717440454 para información general de DaviPlata y atención de PQR's
- Código corto 85888 (enviando mensaje de texto podrá consultar fecha y lugar de pago, realizar novedad de Olvido de Clave e información de todo lo referente al producto DaviPlata.
- #688 para clientes que manejan su DaviPlata desde la Sim Card y con operadores móviles Claro, Tigo y Movistar.
- www.daviplata.com donde podrá consultar fecha y lugar de pago y conocer las diferentes funcionalidades de DaviPlata.

2.2 Mesa de apoyo

A través de la cual se apoyará y gestionará los siguientes procesos:

- Este esquema de atención se realizará a través de whatsapp con el número que reporte el Gestor territorial. Toda actualización de números de contacto, retiro, ingreso de Gestores del Programa deben ser reportados por los Profesionales Especializados de JEA, en el formato establecido.
- El contacto se realizará diariamente entre el Asesor y el Gestor territorial.
- A la Mesa de apoyo se escalarán los casos especiales reportados por el programa, casos críticos o vencidos.
- Apoyo en las campañas que se organicen con los Gestores territoriales para la solución de las novedades que se presenten.
- Escalamiento inmediato sobre las reclamaciones de Puntos corresponsales.

2.3 Protocolo De Atención Cambio De Número

Los Jóvenes en Acción podrán realizar cambios de número de celular de DaviPlata en cualquier momento, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El joven debe comunicarse en los canales de atención del Banco, donde un asesor le brindará la orientación y realizará la atención a la solicitud.
- El asesor realizará una serie de validaciones al joven que se determina como proceso de autenticación y éstas deben ser contestadas correctamente para poder realizar la atención del cambio de número solicitado.
- Una vez realizadas las validaciones internas requeridas en línea, el Asesor le indicará que ya se puede activar en el nuevo número.
- En caso de no tener un proceso de autenticación exitoso, el Asesor le informará al joven que debe acercarse a los puntos Efecty o a los Centros de Recaudo y Pago para efectuar la validación biométrica.
- Para los casos en donde el nuevo número de celular no esté apto para la activación en línea, se realizarán los procesos internos necesarios para habilitarlo y el participante será notificado al nuevo número, cuando ya se pueda activar.
- Es importante tener en cuenta que dentro de los procesos de seguridad que se tienen establecidos entre el Banco y el aliado, el joven sólo podrá realizar el retiro por este canal a partir del siguiente ciclo de pago.

2.4 Protocolo De Pagos Por Giro

Los participantes podrán cobrar su incentivo por Giro en los Centros de Recaudo y Pago, REVAL y Efecty, así:

- El joven debe presentar Documento de identificación original Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad o cédula de extranjería.
- Para los pagos con contraseña (no mayor a 6 meses de vencida), en que el Participante no tenga la tarjeta de identidad o se encuentre en trámite, el Joven debe presentar el certificado gratuito de la Registraduría en donde se constata que el documento se encuentra en trámite.
- Para los jóvenes que presenten contraseña (no mayor a 6 meses de vencida) y lleven la tarjeta de identidad "original" vencida (con Hologramas), el Aliado o corresponsal realizará el proceso de autenticación biométrica, constatando que el número de la contraseña sea igual al del original de la tarjeta de identidad vencida. En caso de ser exitoso el procedimiento de autenticación biométrica el pago se efectuará. En caso de no ser exitoso el aliado o corresponsal no podrá realizar el pago.
- Para pago con tarjeta de identidad (color rosado) deben presentar otro documento que certifique que es la persona que realiza el cobro. Los documentos son:
 - ✓ Carné universitario con fotografía y vigencia no mayor a seis meses.
 - ✓ Certificado gratuito de la Registraduría en donde se constata que el documento se encuentra en trámite.
- La Tarjeta de Identidad de Color rosado (vencida). De acuerdo con las validaciones realizadas con los diferentes aliados de pago no se realizarán pagos por giros con este documento de identidad teniendo en cuenta que hace cuatro años salieron de circulación.

Novedades Puntos de Pago:

En caso de que en territorio se presenten novedades como: efectivo, horarios, mala atención, pago no abonado, entre otros, pueden ser reportadas a los asesores padrinos de DaviPlata a través de WhatsApp.

Los casos extraordinarios con los asesores del nivel central según el esquema territorial.

Notas generales

Para contribuir al éxito y desarrollo de los pagos, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Recordar a los participantes que no es necesario llegar a los Corresponsales Bancarios, Centros de Recaudo y Pagos, desde el día anterior (en la noche o a la madrugada).
- Para el pago por Giro es necesario que el participante presente el documento de identidad original, en caso de que no presente alguno de los mencionados, el pago no se realizará.
- Los pagos por DaviPlata quedarán disponibles en todos los cajeros a nivel Nacional.
- No se podrán realizar pagos con contraseña. Debe presentar la Tarjeta de identidad o cédula original.
- DaviPlata realizará la convocatoria informando fecha y lugar de pago del incentivo a través de mensajes de texto