INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS JOVENES EN ACCIÓN CICLO III

Agradecemos a los enlaces guiarse de acuerdo con lo estipulado en este instructivo que detalla el proceso de entrega incentivos de Jóvenes en Acción Ciclo III.

Ciclo de Entrega:

Inicio: 27 de Junio de 2023
Finalización: 16 de Julio de 2023
Fecha hasta cuando se reciben cambios de modalidad y novedades: 12 de Julio de 2023

1. Anexo puntos de entrega

En el cronograma y base de puntos 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 y Aliados de Pago, según corresponda. ● Direcciónes de los puntos que van a realizar los pagos.

1.1. Horarios de Atención Centros de Recaudos y Pago, Corresponsales y Aliados de pago:

Corresponsal Bancario, Centros de Recaudo y Pago, entre otros (**se detalla la información en la base de puntos de pago).**

- 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 del corresponsal Bancario y aliado de pago.
- Tener presente los horarios establecidos, relacionados en la base de puntos.

2. Atención de PQR´s:

Para gestionar las novedades, los participantes podrán escribir a través del botón ¿Necesita ayuda? del App DaviPlata ó #688 (Solo para clientes SIM). 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).
- Cliente hizo reposición de la sim card con el mismo número.
- Desbloqueo de DaviPlata.
- Olvido la clave.
- Programó el retiro y el cajero, Corresponsal o aliado de pago no le entregó la plata.
- Cambio de número de DaviPlata
- Y demás novedades que se puedan presentar durante y posterior al ciclo de pagos.

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 consultando el proceso publicado en la dirección **www.daviplata.com** "Como activarse", debe esperar la llamada de certificación del Banco si aplica y si éste 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; Luego de este proceso para posteriores ciclos de pago el incentivo será abonado al número registrado.

2.1. Ubicación de los canales

- Chat, a través del botón ¿Necesita ayuda? o desde el App de DaviPlata
- **#688** para clientes que manejan su DaviPlata desde la SimCard 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.

2.3 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 con nuestros canales de atención, 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.
- Para los casos en donde el nuevo número de celular no esté apto (Este ya ha sido activado y está a nombre de otro titular) para la activación en línea, se realizarán los procesos internos necesarios para habilitarlo; en caso de no ser viable el cambio de número se le notificará en línea al beneficiario que este Daviplata ya está siendo utilizado.

2.4 Protocolo De Pagos Por Giro

Los participantes podrán cobrar su incentivo por Giro en los puntos del corresponsal REVAL o el aliado de pago 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.
- Se debe tener en cuenta que los pagos por giro con monto mayor se podrán cobrar únicamente en el municipio en donde el programa informó al Banco en la liquidación por temas de seguridad. Para cualquier traslado de municipio se deberá realizar la solicitud por medio del Gestor Nacional asignado, quienes serán los únicos los funcionarios autorizados por el programa para enviar el correo. De igual manera para estos casos el Banco mediante su área comercial trabaja continuamente en la bancarización y certificación para estos beneficiarios.
- 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:

1. Carnet universitario con fotografía y vigencia no mayor a seis meses.
2. 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 a 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 seis años salieron de circulación.

2.5 Protocolo Cédula Digital Aliado Efecty

A través de nuestro aliado Efecty el procedimiento para cédulas digitales será el siguiente de cara de los puntos de atención a nivel nacional:

Objetivo: Verificar la autenticidad de los documentos de identidad establecidos por la compañía para ser presentados en los puntos de atención al público para el registro de las operaciones que lo requieran, con el fin de prevenir los delitos que se puedan llegar a presentar por la falsificación de documentos.

Actividad 1. Solicitud por parte del cajero al usuario la presentación del documento físico.
Si el usuario presenta el documento físico, continuar con la actividad 3. En caso que NO presente el documento físico y lo presente de forma digital en el celular, continúe con la siguiente actividad.

Actividad 2. Solicitud al usuario por parte del cajero de la autenticación (facial) a través de la opción “digital ciudadana” en la APP de la Registraduría al momento de realizar la operación.

Actividad 3. Revisar las características del documento de identidad por parte del cajero de acuerdo con lo indicado por la página de la Registraduría.

Actividad 4. Realizar por parte del cajero el escaneo del código QR. Del documento con la lectora bidimensional.

Actividad 5. Realizar por parte del cajero la verificación de los datos del documento de identificación tales como: Fecha de nacimiento, Género, fecha de expiración del documento, número del documento y nombres y apellidos del ciudadano. Si la verificación de todos los datos del documento de identificación es correcta podrá continuar con la operación.

2.6 Protocolo Cédula Digital Corresponsal Reval

1. Se realizará la captura de información personal de los beneficiarios de manera manual teniendo en cuenta que para la cédula digital no se podrá hacer la lectura a través del bidimensional.
2. Se realizará el reconocimiento de documento por parte del Cajero del Corresponsal.
3. Para la recepción de la cédula digital si el beneficiario la presenta de manera física el cajero deberá hacer la validación con lámpara ultravioleta y reconocer las características del documento.
4. Cuando el beneficiario no porte el documento de manera física, se podrá realizar el pago únicamente si el mismo ingresa directamente a la APP de la Registraduría para verificar la foto en movimiento.
5. En caso de alerta o duda ante la cédula digital que se presente bien sea física o digital, el cajero solicitará los siguientes documentos alternos, los cuales servirán de apoyo para realizar la validación de información:

    A. Pasaporte
    B. Licencia de conducción

Novedades Puntos de Pago:

En caso de que en territorio se presenten novedades como: efectivo, horarios, mala atención, pago no abonado, entre otros, se debe reportar al gestor territorial; así como las demás solicitudes inherentes al ciclo de pagos.

.

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 o Aliados de pago, 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, o alguno de los documentos mencionados anteriormente, de lo contrario el pago no se realizará.
- Los pagos por DaviPlata quedarán disponibles en todos los cajeros a nivel Nacional.
- El participante debe pasar de forma exitosa el proceso biométrico en el corresponsal o aliado de pago para recibir su incentivo.
- DaviPlata realizará la convocatoria informando fecha y lugar de pago del incentivo a través de mensajes de texto y publicación en la página **www.daviplata.com**
- Continuamente estamos generando campañas de llamadas para validación a los participantes que tienen DaviPlata y están recibiendo su incentivo por Giro, es importante recordar que en estos contactos no se solicitarán claves ni códigos de seguridad.