



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social



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

A partir de la semana del 16 de septiembre al 5 de octubre de 2021

Protocolo de atención cambio de número

Documento interno

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

1. 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.
2. 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.
3. Una vez realizadas las validaciones internas requeridas en línea, el asesor le indicará que ya se puede activar en el nuevo número.
4. 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.
5. 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.
6. 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.