



INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS JOVENES CICLO I

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: 24 de Marzo de 2021

Finalización: 12 de Abril 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 en Oficinas Davivienda y puntos:

- 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 beneficiarios podrán escribir a través del Chat de DaviPlata o llamar al #690. Estos canales estarán habilitados para la atención de novedades descritas a Continuación y el esquema de atención a través del Botón de novedades a los enlaces y gestores:

- Orientar a los beneficiarios al canal de consulta www.daviplata.com
- Error documento inválido y/o comuníquese con el #690.
- 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

Nota: NO remitir a los beneficiarios al Programa para atención de novedades de Producto. Sólo aplica remitirlos cuando solicitan un cambio de modalidad de pago

2.1. Ubicación de los canales

- Chat, la ubicación es a través del menú de DaviPlata (APP) información general de DaviPlata y atención de PQR´s (excepto cambios de número)
- 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.

2.2. Mesa de apoyo

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

- los procesos de autenticación SIFA para la atención y solución de novedades y casos especiales reportados por el programa.
- Realizar acompañamiento a los profesionales - Enlaces Municipales del programa.
- Garantizar la oportuna respuesta a las novedades presentadas por los beneficiarios.
- Apoyo en las campañas que se organicen con los Enlaces Municipales para la solución de las novedades que se presenten.
- Gestionar las novedades sobre usuarios de botón de Enlaces con la Mesa de Soporte de SistemGroup.
- 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 con nuestro canal de atención #690, 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
- La Tarjeta de Identidad de Color rosado (vencida) no será aceptada en los Centros de Recaudo y Pago

3. 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 agentes de DaviPlata a través de WhatsApp.

Solamente si después del mensaje enviado por la mesa, se les presenta una novedad que pueda afectar el desarrollo de los pagos y que no haya sido resuelto, se puede comunicar novedadespagosprogramas@davienda.com

Las solicitudes de cambio de modalidad de cobro también deben ser solicitadas a través de correo novedadespagosprogramas@davienda.com

Notas generales

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

- Recordar a los beneficiarios 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 beneficiario presente el documento de identidad original, en caso 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 original o cédula original.
- DaviPlata realizará la convocatoria a través de mensajes de texto.