

INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE TRANSFERENCIA MONETARIA CONDICIONADA CICLO IV – PROGRAMA JÓVENES EN ACCIÓN

Agradecemos a los Gestores Territoriales guiarse de acuerdo con lo estipulado en el este instructivo que detalla el proceso de entrega de Transferencia Monetaria Condicionada Ciclo IV.

Ciclo de Entrega:

Inicio: 28 de agosto de 2019

Finalización: 16 de septiembre de 2019

1. Anexo puntos de entrega

En el archivo pdf encontrarán:

- Fecha de Inicio de pago por Municipio
- 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, Oficinas Davivienda, 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, Oficinas Banco Davivienda, Centros de Recaudo y Pago, entre otros **(se detalla la información en el cronograma).**
- Domingos y Festivos no hay servicio en ninguno de los 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 de corresponsal Bancario.
- Tener presente los horarios establecidos, relacionados en el cronograma.

2. Atención de PQR's:

Para gestionar las novedades, los jóvenes podrán escribir a través del Chat de DaviPlata o llamar al #688. Estos canales estarán habilitados para la atención de novedades como:

- Usuario ya registrado y no reconoce haber realizado el registro
- Error documento inválido y/o comuníquese con el #688.
- 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 de clave.
- Programó el retiro y el cajero no le entregó la plata

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

Para este ciclo se implementará una nueva herramienta de atención de novedades la cual se denomina Mesa de apoyo y consiste en apoyar y gestionar los procesos de Bancarización, Autenticación, Novedades de Casos Especiales y Seguimiento a Profesionales-Regionales del Programa de manera oportuna con el fin de garantizar un proceso alterno que apoye la

Bancarización y Autenticación en Oficina, la Capacitación Virtual a los Jóvenes para la recepción de su incentivo a través del Producto Daviplata.

2.2.1. Novedades que atenderá la mesa de apoyo

Rechazos o Novedades en la autenticación biométrica para el pago por Giro y Autenticación.

El proceso aplica para rechazos en la autenticación biométrica debido a error en la lectura de la huella, dermatitis, amputaciones, desgastes y cicatrices.

En caso de que el joven este efectuando el proceso biométrico y presenta rechazo por lo motivos anteriormente citados, el funcionario del banco le informará de inmediato al participante que se estarán comunicando con él para realizar el proceso correspondiente. Esta novedad se gestionara de forma diaria con un corte a las 4:00 pm del mismo día. para dispersar a más tardar el día siguiente, las novedades que superen este horario se tendrán en cuenta para el corte del día siguiente.

*Anteriormente esta novedad se remitía al programa para gestionarla ante el Banco. Este nuevo proceso busca evitar las demoras y garantizar al joven el contacto oportuno para finalizar el proceso de bancarización y abono de su incentivo.

3. Atención a gestores territoriales

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 en las dos llamadas diarias que se realizaran dentro de la jornada.

Solamente si después de la llamada efectuada por la mesa, se les presenta algo que pueda afectar el desarrollo de los pagos o que no haya sido notificado en la llamada, se pueden comunicar a las extensiones de Catalina Correal 94628 y Denys Vasquez 94609.

Notas generales

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

- Recordar a los Jóvenes que no es necesario llegar a los Corresponsales Bancarios, Oficinas Banco o Centros de Recaudo y Pagos, desde el día anterior (en la noche o a la madrugada).
- Para el pago de Transferencia Monetaria Condicionada (Giro), es necesario que el Joven presente el documento de identidad original y el código de participante asignado para los corresponsales bancarios, en caso que no presente alguno de los mencionados, el pago no se realizará.
- Jóvenes con modalidad de Giro, únicamente podrán retirar en el municipio asignado según el cronograma.
- Los jóvenes que no logren con éxito el proceso de bancarización mantendrán su pago por giro.
- 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.
- Lo ideal es que los Jóvenes retiren la Transferencia Monetaria Condicionada en el punto asignado,