

INSTRUCTIVO DE ENTREGA DE INCENTIVOS RENTA JOVEN

Agradecemos a los Profesionales y Gestores guiarse de acuerdo con lo estipulado en este instructivo que detalla el proceso de entrega incentivos de Renta Joven.

Ciclo de Entrega: 4

Inicio: 29 de agosto de 2024

Finalización: 12 de septiembre de 2024

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 (ATM Davivienda), Centros de Recaudo y Pago, Puntos Corresponsales y Aliados de Pago, según corresponda.
- Direcciones 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. Este canal estará habilitado para la atención de novedades descritas a continuación:

- Error documento invalido.
- Bloquear DaviPlata por pérdida o robo. (Adicional al botón ¿Necesita Ayuda? Del App se encuentra habilitada la opción a través de la página web www.daviplata.com por medio de la opción ¿Necesita Ayuda? De la barra inferior donde podrá bloquear su DaviPlata si no tiene acceso a su celular)
- Cambio de documento de identificación (si tiene el mismo número de celular).
- Cliente hizo cambio 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.

2.1. Protocolo para cambios de modalidad (Giro a DaviPlata, DaviPlata a Giro) en el Programa Renta Joven:

Los participantes del programa Renta Joven tienen la flexibilidad de solicitar su cambio de

modalidad de Giro a DaviPlata o de DaviPlata a Giro en cualquier momento. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

- El participante debe solicitar el cambio de modalidad antes de la fecha límite para cada ciclo con el fin que este cambio se aplique para el ciclo actual, de lo contrario podrá recibir su incentivo en la nueva modalidad a partir del siguiente ciclo en donde registre como beneficiario.
- El participante debe contactar al Asesor DaviPlata a través del botón del App "**¿Necesita Ayuda?**", o por medio de los gestores contratados por DaviPlata que se encuentran en oficinas de servicio o a través de los gestores territoriales dispuestos directamente por el DPS, donde recibirá la orientación necesaria y se atenderá su solicitud de cambio de modalidad
- El Asesor llevará a cabo un proceso de autenticación, el cual requiere que el participante responda una serie de validaciones. Estas deben ser contestadas de manera correcta para proceder con el cambio de modalidad.
- Una vez completadas las validaciones internas, el Asesor indicará al participante que la solicitud fue escalada y en 3 días hábiles quedará aplicado.

Nota: 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" se pueden activar los jóvenes que tengan Cédula de Ciudadanía o Tarjeta de Identidad, una vez activos en el producto, deben esperar la llamada de validación 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 de DaviPlata activo.

Las Campañas de bancarización y validación se realizan permanentemente antes, durante y después de los ciclos de pago para lograr que una mayor cantidad de participantes se activen a DaviPlata y puedan recibir su incentivo en el producto financiero.

2.1. Ubicación de los canales

- Botón ¿Necesita Ayuda? ubicado en el APP de DaviPlata
- www.daviplata.com botón ¿Necesita Ayuda? Donde podrá bloquear sus productos por pérdida o robo.
- 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 Renta Joven, 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 ATM, Puntos corresponsales o Aliado de Pago.

2.3 Protocolo para Cambio de Número en el Programa Renta Joven:

Los participantes del programa Renta Joven tienen la flexibilidad de actualizar su número de celular asociado a DaviPlata en cualquier momento. A continuación, se detallan los pasos a seguir:

- El participante debe contactar al Asesor Daviplata a través del botón del App "**¿Necesita Ayuda?**", donde recibirá la orientación necesaria y se atenderá su solicitud.
- El Asesor llevará a cabo un proceso de autenticación, el cual requiere que el participante responda una serie de validaciones. Estas deben ser contestadas de manera correcta para proceder con el cambio de número.
- Una vez completadas las validaciones internas, el Asesor indicará al participante que el nuevo número puede ser activado.
- En casos donde el nuevo número de celular no esté disponible para la activación en línea (ya está activado y registrado a nombre de otro titular), se llevarán a cabo los procesos internos necesarios para habilitarlo. Si el cambio de número no es factible, se notificará al beneficiario que el DaviPlata ya está siendo utilizado.

2.4 Protocolo de bancarización con cédula digital

Los participantes se pueden activar al producto DaviPlata con la Cédula de ciudadanía convencional y con la cédula digital física, ingresando en la aplicación el número de cédula y siguiendo los pasos.

- Seleccione el Tipo de documento de identificación e ingrese el número
- Tome una foto de su documento de identidad por el reverso y el anverso
- Tome una foto de su cara
- Complete los siguientes datos:
 - Número de cédula.
 - Fecha de expedición
 - Lugar de Expedición.
 - Número de Celular.
 - Primer Nombre.
 - Asigna y confirma la clave con la que maneja su DaviPlata.
 - Aceptación del contrato del producto
- Escriba el código de 6 dígitos enviado por mensaje de texto a su celular
- Acepte términos y condiciones
- Asigne y confirme una clave para su DaviPlata y listo.

2.5 Protocolo De Pagos Por Giro

Los participantes podrán cobrar su incentivo por Giro en los puntos del corresponsal REVAL o del aliado de pago Efecty, así:

- El joven debe presentar su documento de identificación original Cédula de ciudadanía, Tarjeta de Identidad o cédula de extranjería.
- Para pago con contraseña blanca o verde (con o sin código QR) el beneficiario debe 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.

2.5.1 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.

Presentada de forma física: El especialista en servicio del punto de atención al público debe revisar el contenido del documento:

Diseño anverso

República de Colombia, identificación personal (NUIP), cédula de ciudadanía, número del documento, bandera de Colombia, apellidos y nombres del ciudadano, firma del ciudadano digitalizada, impresión de la imagen del rostro del cedulado a color, impresión de la imagen del rostro en blanco y negro a una escala inferior, al lado derecho, mariposas amarillas (homenaje a García Márquez), nacionalidad, estatura, sexo, grupo sanguíneo (GS), fecha nacimiento, fecha y lugar de expedición, fecha de expiración

Diseño reverso

Código QR, holograma: de seguridad impreso, con la figura de la ciudad amuralla (mapa de Cartagena), que se percibe a simple vista, impresión de la imagen del rostro en blanco y negro a una escala inferior, al lado izquierdo, firma del Registrador Nacional digitalizada, información: fecha de nacimiento, género, fecha de expiración del documento, número del documento y nombres y apellidos del ciudadano.



Presentada de forma digital: El especialista en servicio del punto de atención al público debe revisar el contenido del documento:



Adicionalmente para los dos casos se debe validar:

1. No debe estar elaborada manualmente sino en forma sistematizada. Por lo cual no se utiliza máquina de escribir.
2. La fotografía siempre debe estar dentro del marco, nunca puede estar fuera de éste. En caso contrario sería sobrepuesta.
3. Las dos imágenes de la fotografía están embebidas.
4. Se debe observar que la cédula (foto reproducción) tenga las dimensiones establecidas (5.7 x 9.2 cm). Si existe una diferencia apreciable, la cédula es ficticia.
5. Observar que la presentación de los datos biográficos (nombres, apellidos y fecha de nacimiento, fotografía) tengan concordancia con la información y con los rasgos físicos del usuario a quien se prestara el servicio.
6. Hecha en Material policarbonato
7. Observar que si el usuario no sabe firmar en el documento aparece la anotación "MANIFIESTA NO SABER FIRMAR".
8. Esta debe ser presentada en físico o digital desde un celular Smartphone IOS o Android.

2.5.2 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

2.6 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.

Si después del mensaje enviado a la mesa, se les presenta una novedad que pueda afectar el desarrollo de los pagos y que no haya sido resuelta, los funcionarios autorizados del programa la podrán escalar al buzón de: **novedadespagosprogramas@davivienda.com**

Las solicitudes puntuales de cambio de modalidad de cobro también deben ser solicitadas a través del correo anteriormente mencionado. Es importante aclarar que este canal solo estará habilitado para los funcionarios autorizados del Programa.

2.7 Novedades posibles casos de suplantación

Para el caso en que un beneficiario no reconozca el cobro de los incentivos, debe remitir los siguientes documentos:

- Denuncia correspondiente ante la Policía o Fiscalía
- Carta en donde manifieste lo sucedido
- Fotocopia del documento del beneficiario al 150% legible, y en un lugar en blanco de la fotocopia debe escribir su nombre completo, número de cédula, firma y huella,

Lo anterior con el fin de iniciar el respectivo proceso de investigación.

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 y vigente, 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. En el caso de no pasar exitosamente el proceso, el aliado realizará una validación Confronta, con la cual el beneficiario tendrá 3 intentos para contestar correctamente las preguntas, para el caso en que el proceso siga sin ser exitoso se bloqueará y deberá hacer la solicitud de desbloqueo en el punto del Aliado y entregar fotocopia de su documento de identidad con su firma y huella. La respuesta por parte del Aliado quedará en 24 horas, por lo que transcurrido este plazo el beneficiario podrá acercarse nuevamente al punto a realizar el cobro del giro.
- 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 el Banco estará 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.