

INDICACIONES PARA RECIBIR INCENTIVOS ECONÓMICOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN DAVIPLATA

INDICACIONES PARA LOS JOVENES QUE RECIBEN POR MODALIDAD GIRO

Bajo la modalidad de **giros** podrán reclamar el incentivo, con las siguientes especificaciones:

- 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. Los documentos son: ✓ Carné universitario con fotografía y vigencia no mayor a seis meses. ✓ 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 con 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 cuatro años salieron de circulación.
- Si el joven se encuentra fuera del País, no se le entregará el incentivo a terceros, para ellos es importante indicarles que se bancaricen.
- **Los jóvenes que no se encuentren En el municipio de estudio, sino en su ciudad de origen pueden reclamar su incentivo en los puntos de giro del país que se encuentran en el Excel de acuerdo a punto que se le indique ej.: si debe reclamar el incentivo en un centro de punto reval en la ciudad de origen debe reclamar en un punto reval,**

si en el Excel se indica un Efecty debe cobrar en su ciudad de origen en un Efecty, en caso de no estar el municipio en el Excel el enlace de la IES debe reportar el caso al enlace de la Universidad y él se encargará de reportarlo a Prosperidad Social, **los casos se recibirán hasta el 8 de julio de 2023.**

- Si un joven presenta problemas de dermatitis o amputaciones el enlace de la Universidad debe remitir el caso al enlace de la Universidad y él se encargará de reportarlo a Prosperidad Social.
- **Los jóvenes que cuenten con un incentivo mayor a 700.000 por motivos de seguridad, el banco NO entregará el giro, por tanto el JEA debe bancarizarse de manera inmediata y le será entregado el incentivo por el Daviplata.** **La fecha límite para cambios de modalidad reflejadas dentro del mismo ciclo es el 8 de julio. Los cambios de modalidad realizados después de esta fecha se verán reflejados en el ciclo 4.**

Es importante indicarles a los jóvenes que reciben por modalidad Giro, que el proceso de bancarización es permanente incluso durante la jornada de entrega de incentivos, el cual se verá reflejado en el siguiente ciclo de entrega de incentivos.

INDICACIONES PARA LOS JOVENES QUE RECIBEN POR DAVIPLATA

- Para el pago de Bancarizados en el Excel adjunto se indican la hoja de los puntos se describe por municipio las direcciones donde podrán cobrar los jóvenes bancarizados, más de 4.000 Puntos habilitados a nivel nacional para el cobro.

En caso que el joven requiera cambio de número telefónico el procedimiento es el siguiente:

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 en los canales de atención del Banco, 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

CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LOS JÓVENES

- Chat, la ubicación es a través del menú de DaviPlata (APP) y WhatsApp +5717440454 para información general de DaviPlata y atención de PQR's
- 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.
- #688 para clientes que manejan su DaviPlata desde la Sim Card 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.