

INSTRUCTIVO DE PAGOS JEA CICLO III

A continuación detallo el Cronograma de Pagos para Jóvenes en Acción Ciclo III

Ciclo de Pago:

Inicio: 26 de Octubre de 2017

Finalización: 14 de Noviembre de 2017

1. Convocatoria

Agradecemos a los enlaces y territoriales guiarse de acuerdo con lo estipulado en el Cronograma Detallado, el cual contiene la siguiente información:

- Fecha de Inicio de pago por Municipio
- Canales de pago disponibles para retirar el incentivo a través de DaviPlata y Giro. Estos canales son Cajeros automáticos Davivienda ATM, Centros de Recaudo y Pago, Oficinas Davivienda, Puntos Corresponsales, según corresponda.
- Dirección de los puntos que van a realizar los pagos.
- Cantidad Máxima de participantes que pueden atender los puntos por día. (la cual debe ser respetada para no tener afectaciones con el efectivo).
- Estrategias Pago Programado (pico y cédula). El efectivo asignado a cada uno de los puntos, por temas de Riesgo es el correspondiente a la cantidad de participantes programados por día de acuerdo con el cronograma relacionado, con el fin de evitar escasez de efectivo.
- Participantes con modalidad de Giro, únicamente podrán cobrar en el municipio asignado según el cronograma.
- DaviPlata realizará la convocatoria a través de mensajes de texto.
- Lo ideal es que los beneficiarios retiren el incentivo en el punto asignado, sin embargo para los pagos por DaviPlata quedarán disponibles en todos los cajeros a nivel Nacional.
- Tener presente los horarios establecidos relacionados en la pestaña Horarios de atención, ya que para cada Municipio y canal es diferente.

2. Detalle estrategia Pago Programado (pico y cédula).

Los participantes deberán acercarse a retirar el incentivo según el último número de su cédula de la siguiente forma:

Cuando finalice la estrategia del pico y cédula, la convocatoria será libre.

FECHA	GIRO		DAVIPLATA			
	PyC a 5 días	PyC a 10 días	PyC a 3 días	PyC a 5 días	PyC a 7 días	PyC a 10 días
Jueves 26 de Octubre	0 y 1	0	0, 1 y 2	0 y 1	0	0
Viernes 27 de Octubre	2 y 3	1	3, 4 y 5	2 y 3	1	1
Sabado 28 de Octubre			6, 7, 8 y 9	4 y 5	2 y 3	2
Domingo 29 de Octubre				6 y 7	4, 5 y 6	3
Lunes 30 de Octubre	4 y 5	2		8 y 9	7	4
Martes 31 de Octubre	6 y 7	3			8	5
Miercoles 01 de Noviembre	8 y 9	4			9	6
Jueves 02 de Noviembre		5				7
Viernes 03 de Novimebre		6				8
Sabado 04 de Noviembre						9
Domingo 05 de Noviembre						
Lunes 06 de Noviembre						
Martes 07 de Noviembre		7				
Miercoles 08 de Noviembre		8				
Jueves 09 de Noviembre		9				

Para la estrategia de **Pago Programado (pico y cédula)** a los participantes se les enviará un mensaje de texto, indicando el día y lugar para retirar el incentivo, el mensaje de texto llegará de acuerdo con los números de cédula y a la funcionalidad, esta misma mecánica se aplicará a los participantes que le fue asignado el incentivo a través de la modalidad de giro. Si un participante no retira el incentivo por Giro el día programado, podrá retirarlo cuando finalice el pico y cédula. Sin embargo el pago queda habilitado desde el día programado hasta finalizado el ciclo, para cobro en cualquier momento. Es importante mencionar que la planeación de efectivo está dada por la capacidad del punto y la convocatoria diaria.

3. Horarios de Atención en puntos:

- Corresponsal Bancario 9:00am a 4:00pm de Lunes a Sábado
- Domingos y Festivos no hay servicio en oficinas Davivienda, Puntos de Recaudo y Pago y Puntos Corresponsal Bancario
- 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

4. Atención de PQR's:

Las novedades que se pueden presentar con su respectivo canal de atención para este ciclo de pago son:

1. Novedades del producto:

- Usuario ya registrado y no reconoce haber realizado el registro
- Error documento inválido y/o comuníquese con el #688.
- Cambio de número de celular y recuerda la clave.
- Bloquear DaviPlata por pérdida o robo
- Cambio de documento de identificación.
- Cambio de número de DaviPlata y también olvido de clave.
- Cambio de operador de telefonía celular.
- Cliente hizo reposición de la sim card con el mismo número.
- Desbloqueo de DaviPlata.
- Olvido de clave.
- Programo el retiro y el cajero no le entregó la plata

Las solicitudes de cambio de número y cambio de ID, se realizarán únicamente en el periodo de entrega del incentivo, a partir del momento que se realice el abono a DaviPlata

Novedades de Puntos: Atención en línea de las novedades de puntos (efectivo, horarios, entre otros) se manejarán a través de WhatsApp (**3125329865** o **3125317243**) o llamada telefónica, las personas autorizadas para contactar a enlaces y territoriales son:

- a. Yuri Milena Hernandez
- b. Arnold Edicson Pardo
- c. Cesar Vanegas Morales
- d. Karen Dayana Rodriguez

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 al sitio de pago desde el día anterior en la noche o a la madrugada.
- Para el cobro a través de la modalidad Giro es necesario que el participante presente el documento de identidad original y el código de joven asignado, en caso que no presente alguno de los mencionados, el pago no se realizará.
- No se podrán realizar pagos con contraseña. Debe presentar la Tarjeta de identidad original o cédula original.