


PROTOCOLO PARA EL TRASLADO DE GIROS DEL PROGRAMA DPS – JOVENES EN ACCION

1. El BENEFICIARIO se comunica a la línea nacional gratuita del Banco 018000-915000 o en Bogota a la línea 5948500 o escribiendo al correo de servicio al cliente del Banco servicio.cliente@bancoagrario.gov.co.
2. El agente del call center de Banco Agrario solicita al BENEFICIARIO el número de documento y valida que este en la base de registros ordenados por el programa (si está en la base continua con el siguiente punto, si no informa que se debe comunicar con el DPS para mayor información acerca de su incentivo).
3. El agente del call center de Banco Agrario procede a solicitar la información para completar la siguiente matriz:

Tipo de documento	Numero de documento	Nombres y Apellidos	DANE del municipio donde quiere trasladar el giro	Nombre del municipio	Numero de Celular para envió de MSJ de texto de confirmación	Nombre del Programa o convenio
-------------------	---------------------	---------------------	---	----------------------	--	--------------------------------

4. El agente del call center del Banco Agrario informa al beneficiario que una vez el Banco migre el giro a la oficina del municipio de su actual residencia, se le enviará un MSM de confirmación. (Máximo al tercer día después del cierre de las solicitudes)
5. Finalizado el periodo para la radicación de solicitudes, el agente del call center del Banco Agrario consolida la información, depura la base (información de beneficiarios repetidos, registros con información incompleta o inconsistente, etc).
6. Envía la base consolidada al Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago a través del alias de correo establecido para ello.
7. El Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago de convenios gestiona la migración de giros en el sistema del Banco.
8. El Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago convenios actualiza y publica la base en la web para la consulta con los cambios generados por parte de los beneficiarios.
9. El Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago convenios informa el resultado del proceso al área de Servicio al Cliente con la información para la generación de los mensajes de texto. (máximo tres días después de recibir la base).

 **Banco Agrario de Colombia**
10. El área de Servicio al cliente envía los mensajes de texto a los beneficiarios y confirma lo correspondiente al Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago.

11. El Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago informa al programa JOVENES EN ACCION y a las áreas internas de interés el resultado del proceso.

12. El BENEFICIARIO se acerca a cobrar su giro en la oficina solicitada

Nombre completo
Cargo
nombre.apellido@bancoagrario.gov.co
PBX: 57 (X) XXXXXXX Ext: XXXX