

1. PROTOCOLO DE BANCARIZACIÓN:

A continuación, se detalla el protocolo correspondiente a la Billetera Digital BICO, el cual se encuentra en línea con el mecanismo de bancarización estipulado en la propuesta comercial presentada por el Banco. Es importante señalar que, en relación con los protocolos para cuentas de CAT y/o ahorro tradicional y Movii, no estamos llevando a cabo procesos de bancarización con estos productos. Dichos productos ya estaban en uso por los beneficiarios de los programas, por lo que no se remiten protocolos adicionales para ellos. Esta distinción es fundamental para evitar confusiones y asegurar que la información presentada sea relevante para el contexto actual.

Protocolo:

- Sesión Banco Agrario de socialización y fijación de reglas para la atención de los ciclos por canal BICO
- Recepción de la base de datos de usuarios que son objeto del beneficio
- Cruce de la información recibida con la base de datos de clientes BICO para mapear que beneficiarios ya cuentan con la Billetera del Banco.
- Comunicación por medio de SMS con los beneficiarios que recibirán beneficio por BICO para que descarguen la billetera o para que estén informados que recibirán el beneficio por este medio.
- Capacitación virtual a ciertas poblaciones para explicación de adopción de la billetera (Como descargarla, que puede hacer dentro de BICO, en donde se puede retirar el beneficio, y preguntas que puedan surgir en la sesión.)
- Generar el archivo final para el cargue de clientes en las rutas seguras en los tiempos establecidos por el programa.
- Dispersión del beneficio de manera automática a cada billetera
- Entregar y generar la información por parte del Proveedor para los reportes a las áreas interesadas.
- Generación de informe con la cantidad de dispersiones, usuarios y corte.
- Informar a las áreas del proceso en caso de presentarse rechazos en el proceso de dispersión a través de BICO-Billetera Digital, para que estos sean pagados por otro canal.
- Definir el proceso operativo de contingencia en caso de que el beneficiario no pueda acceder a los recursos depositados en BICO-Billetera Digital para que su cobro sea a través de giro.

Puntos de verificación

- Cruce de la información recibida con la base de datos de clientes BICO para mapear que beneficiarios ya cuentan con la Billetera del Banco.
- Generar el archivo final para el cargue de clientes en las rutas seguras en los tiempos establecidos por el programa.
- Dispersión del beneficio de manera automática a cada billetera
- Entregar y generar la información por parte del Proveedor para los reportes a las áreas interesadas.
- Generación de informe con la cantidad de dispersiones, usuarios y corte.

Documentos de verificación

- Base suministrada por el Departamento de Prosperidad Social
- Circular con términos y condiciones para el programa de Renta Ciudadana

- Documento con recomendaciones para descarga de la Billetera
- Documento con material de adopción de la Billetera.

Bases de cruce e información para bancarizar cuentas BICO

- Base suministrada por el DPS de 2 millones de beneficiarios la cual es cruzada con las bases de datos del Banco para identificar que beneficiarios ya contaban con billetera digital. A los demás se les envió un SMS para que descargar la BICO y así generar la dispersión de aquellos que se eligieron para bancarizar por este medio.

Autenticación Biométrica – Enrolamiento Billetera

- Biometría facial (Prueba de Vida)
- Captura de documento de identidad por ambas caras – Foto de Documento Identidad.

2. PROCEDIMIENTO PARA COBRO POR GIRO:

El procedimiento de cobro depende del canal asignado para que el beneficiario disponga de los recursos:

BICO – billetera electrónica del banco agrario

- Los beneficiarios podrán realizar los retiros de recursos a través de los cajeros propios y los de la Red verde Servibanca mediante la opción de retiro sin tarjeta donde les llegara un CODIGO OTP como clave para realizar el retiro.

Bancarizados:

- Las familias que actualmente están bancarizadas con Banco Agrario y sus recursos se abonaron a las cuentas de ahorros, podrán retirar sus transferencias acudiendo a los cajeros propios y los de la Red verde Servibanca informados, establecimientos de comercio autorizados y Oficinas físicas de Banco Agrario (solo aplica retiro con Tarjeta Débito)
- Los titulares que dispongan de tarjeta débito podrán hacer retiros haciendo uso de su tarjeta y clave.
- Los titulares que no dispongan de tarjeta débito y tengan modalidad de pago por nuestro asistente virtual Anita deberán esperar mensaje del banco por Whatsapp, al número de celular registrado en Prosperidad Social, para la asignación de CODIGO OTP y realizar el proceso de retiro o en su defecto, recibirán su pago por giro de acuerdo con la información de municipios de la liquidación en donde no existen canales para retirar con tarjeta débito u OTP.
- Los titulares tendrán derecho a 2 retiros gratuitos en la Red verde Servibanca o en cajeros propios del Banco.

Movii

El protocolo de uso del canal Movii se encuentra disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=nbsS3t-FWJc>

A continuación, se detalla el proceso para la asignación y dispersión de pagos de subsidios ordenados:

1. Se recibe la base maestra por parte del banco agrario a través de ISI
2. Se valida que las cuentas se encuentren en estado ACTIVO.

3. Se valida que el tipo y el número de documento registrado en Movii Vs. la base remitida por el BAC coincida.
4. Se procede con el proceso de dispersión.

NOTA. Cabe aclarar que MOVii no realiza el cruce de información basados en el número de celular, ya que este es un dato que se actualiza constantemente por los usuarios. Por otra parte si en el proceso de dispersión se evidencia que la cuenta pasó de estado ACTIVO a otro estado (suspendida, inactiva), se informa al banco para que dispersen por otro canal.

Ahora bien, es crucial aclarar que en el marco del contrato suscrito con DPS no se realizan nuevos enrolamientos o bancarizaciones a través del aliado Movii, sin embargo, a solicitud expresa de prosperidad social, se incluye el paso a paso del enrolamiento en este aliado:

- Descargar la APP
- Aceptar términos y condiciones
- Validación del número celular a través de OTP
- Confirmación del correo electrónico a utilizar
- Verificación del documento de identidad por ambas caras
- Confirmación de datos correctos

Giros:

El Banco Agrario realizará pagos por medio de giros, a través de los siguientes Corresponsales Bancarios



En el archivo “Programación” aparecerá detalle de canales asignados por cada municipio:

 Banco Agrario de Colombia				CODIGO_MUNIK  MUNICIPIO  DEPARTAMEN 
Programacion Renta Ciudadana Ciclo 5				@ 5001 @ MEDELLÍN ANTIOQUIA @ 5002 @ ABEJORRAL ANTIOQUIA @ 5004 @ ABRIAQUÍ ANTIOQUIA @ 5021 @ ALEJANDRÍA ANTIOQUIA @ 5030 @ AMAGÁ ANTIOQUIA @ 5031 @ AMALFÍ ANTIOQUIA @ 5034 @ ANDES ANTIOQUIA @ 5036 @ ANGELÓPOLIS ANTIOQUIA @ 5038 @ ANGOSTURA ANTIOQUIA @ 5040 @ ANORÍ ANTIOQUIA @ 5042 @ SANTA FÉ DE ANTIOQUIA ANTIOQUIA @ 5044 @ ANZÁ ANTIOQUIA @ 5045 @ APARTADÓ ANTIOQUIA @ 5051 @ ARBOLETES ANTIOQUIA @ 5055 @ ARGELIA ANTIOQUIA @ 5059 @ ARMENIA ANTIOQUIA @ 5079 @ BARBOSA ANTIOQUIA @ 5086 @ BELMIRA ANTIOQUIA @ 5088 @ BELLO ANTIOQUIA @ 5091 @ BETANIA ANTIOQUIA @ 5093 @ BETULIA ANTIOQUIA @ 5101 @ CIUDAD BOLÍVAR ANTIOQUIA @ 5107 @ BRICEÑO ANTIOQUIA @ 5113 @ BURITICÁ ANTIOQUIA @ 5120 @ CÁCERES ANTIOQUIA @ 5125 @ CAICEDO ANTIOQUIA @ 5129 @ CALDAS ANTIOQUIA @ 5134 @ CAMPAMENTO ANTIOQUIA
CANAL_DE_PAGO  	CODIGO_MUNICIPIO  	MUNICIPIO  	DEPARTAMENTO  	
BANCARIZADO	5001	SUSA	ARAUCA	
BICO	5002	SUSACÓN	ARCHIPIÉLAGO DE SA...	
CAJA_EXTENDIDA	5004	SUTAMARCHÁN	ATLÁNTICO	
CORRESPONSALES	5021	SUTATAUSA	BOGOTÁ, D. C.	
MOVII	5030	SUTATENZA	BOLÍVAR	
OFICINA	5031	TABIO	BOYACÁ	
Pendiente	5034	TADÓ	CALDAS	
Retirados	5036	TALAGUA NUEVO	CAQUETÁ	
	5038	TAMALAMEQUE	CASANARE	
	5040	TÁMARA	CAUCA	
	5042	TAME	CESAR	
	5044	TÁMESIS	CHOCÓ	
	5045	TAMINANGO	CÓRDOBA	
Cantidad Total: 2.523.085				
Valor Total: \$ 1.044.083.920.000				

Se debe considerar que un mismo municipio puede tener pago mediante la combinación de varios canales, tanto para giros como para bancarizados cuentas Banco Agrario y se darán a conocer bases detalladas por participante, en donde se podrá conocer el canal asignado a cada titular, información que es de uso interno de Prosperidad Social y el Banco Agrario de Colombia.

A continuación, se enuncia el procedimiento de los aliados al momento de realizar el pago de los giros que se resumen en 4 aspectos, los cuales son:

Instrucción de pago

El convenio informará a los beneficiarios la fecha y punto de servicio al cual deben dirigirse para poder recibir el valor del subsidio, actividad que será validada por el Banco. El Corresponsal entenderá como orden de pago a un beneficiario, por el hecho que éste se incorporado en la base entregada por el Banco como cargue inicial.

Aspectos para tener en cuenta:

- El beneficiario del giro debe presentarse físicamente para que le puedan efectuar el pago del giro.
- El beneficiario debe presentar únicamente la cedula original, para que le realicen el pago.
- Es responsabilidad del beneficiario validar y verificar el dinero antes de retirarse del punto de pago.

Mecanismos adicionales de autenticación

Este proceso es básicamente un sistema de reconocimiento de patrones que adquiere datos biométricos o de seguridad de un individuo, extrae características de estos datos, los compara con los almacenados en un repositorio y toma la decisión conforme al resultado de la comparación.

La red actuará como responsable del tratamiento de la información, por lo tanto, deberá cumplir con lo establecido en la ley 1581 de 2012 y solicitar las autorizaciones al titular de manera previa en donde especifique el tratamiento de información personal (Datos sensibles Biométricos), en el cual deben realizar la identificación de los beneficiarios de los subsidios, mediante el uso de Biometría registrando el template de la huella digital o mecanismo diferente que ofrezca, esta información será administrada y almacenada en una base de datos con los controles de seguridad adecuados, para efectos de poder realizar el respectivo pago, y haciendo la presentación únicamente de la cédula de ciudadanía.

Generación del pago

Los puntos de servicios deberán realizar la identificación de los beneficiarios contra el documento físico que es la cédula, y la validación a través de la huella dactilar (biometría), o mecanismo alternativo de validación con el Banco, en caso de que no se pueda hacer el registro de las huellas para proceder a efectuar el pago del giro.

Soportes de las transacciones

Los corresponsales bancarios están en la obligación de entregar a los clientes y usuarios el documento soporte de la transacción realizada, el cual deberá ser expedido por el terminal electrónico situado en las instalaciones del corresponsal y deberá incluir cuando menos la siguiente información:

- Fecha y hora de la transacción
- ID y nombre del Punto de servicio
- Terminal
- Número de transacción

- Número de Identificación Beneficiario
- Nombre y apellidos del Beneficiario
- Detalle: Pago de Giro
- Valor de la transacción

Este insumo será entregado en forma digital de la tirilla suministrada por la terminal (Pago biométrico, o contingencia en caso de que deban realizar el pago manual por problemas externos que impidan realizarlo en el sistema)

3. PROCEDIMIENTO ALTERNO USADO PARA LA VALIDACIÓN CUANDO NO ES POSIBLE LA AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA POR HUELLA DIGITAL

Para los canales propios del banco se utiliza biometría acoplada en oficinas, como excepciones para casos especiales (sin dedos o falanges, o deterioro de huella) se hace la validación del documento de identidad físico y se toma firma y huella húmeda.

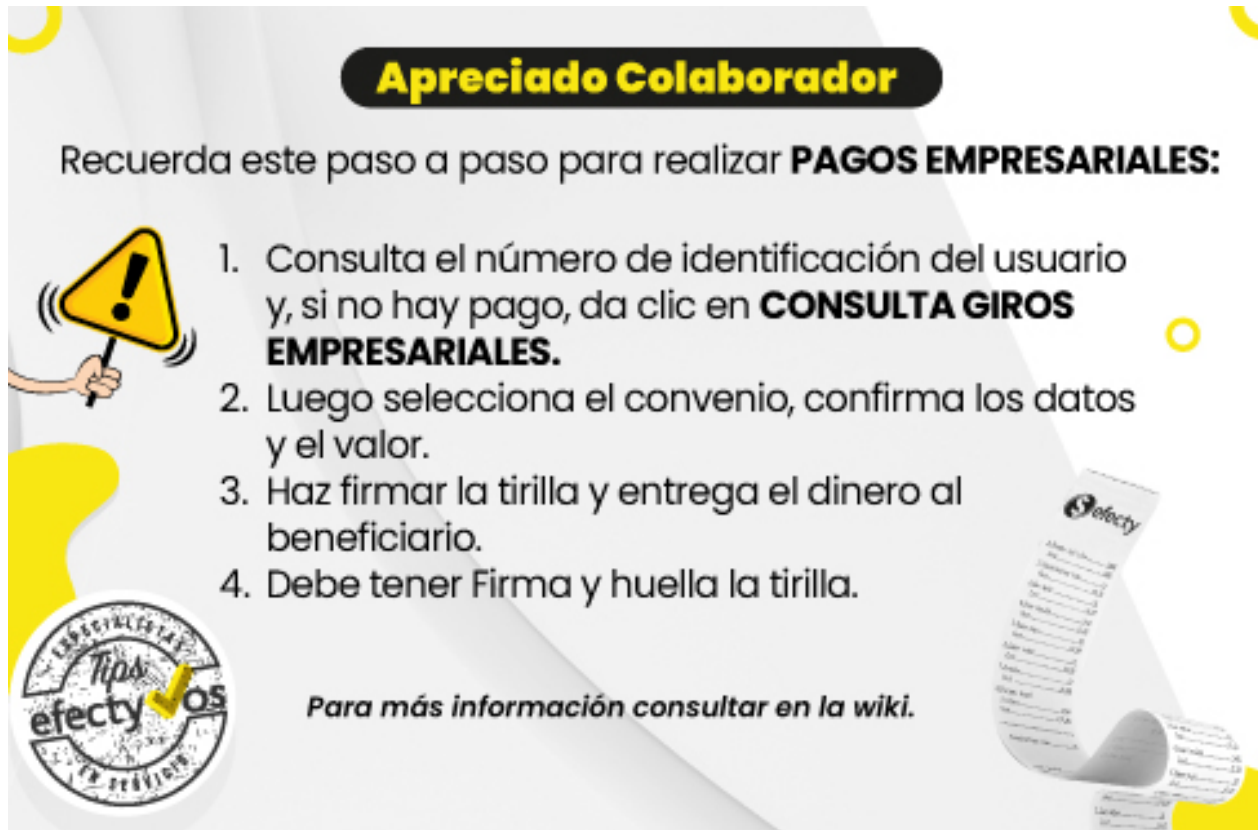
Para las billeteras de Movii y Bico incluyen validación biométrica, faceID, y registro digital del documento de identificación, si la persona no supera esta etapa previa de validación e identificación en el enrolamiento, no pueden acceder a la billetera.

Para los aliados, compartimos los protocolos que maneja cada aliado para la exoneración de huella de forma adjunta.

En el anexo 1 se dan a conocer las respuestas de cada uno de los aliados.

Anexo 1

Aliado Efecty:



Apreciado Colaborador

Recuerda este paso a paso para realizar **PAGOS EMPRESARIALES**:

1. Consulta el número de identificación del usuario y, si no hay pago, da clic en **CONSULTA GIROS EMPRESARIALES**.
2. Luego selecciona el convenio, confirma los datos y el valor.
3. Haz firmar la tirilla y entrega el dinero al beneficiario.
4. Debe tener Firma y huella la tirilla.

Para más información consultar en la wiki.

The infographic includes a yellow warning sign icon with an exclamation mark, a circular logo with the text 'Tipos efectyos', and a graphic of a receipt with the 'Efecty' logo.

Caso 1: Usuario Inicialmente enrolado en la plataforma de Efecty con Huella, pero que, por desgaste o enfermedad dérmica en sus dedos o por carencia de estas (Pérdida miembros), el dispositivo Biométrico no puede leer su huella, se procede a realizar proceso de modificación de enrolamiento (Exoneración de huella)

Actividad 1. Recibir solicitud. Reciba verbalmente la solicitud por parte del usuario para la modificación de Información de enrolamiento. (Exoneración de Huella)

Actividad 2. Solicitar y validar Información: Solicite fotocopia del documento de identidad.

Actividad 3. Diligenciar Formato: Solicite al usuario que diligencie el formato Solicitud Modificación de Información de Enrolamiento. Verifique que la información del formato diligenciado esté completa y legible y que coincida con la información del documento de identificación presentado.

Actividad 4. Registrar solicitud: Verifique que el documento identificación es auténtico. En caso de que el documento sea auténtico ingrese la solicitud a la plataforma con los soportes adjuntos. (Formato diligenciado y firmado y fotocopia documento de identidad,

Actividad 5. Verificación de Solicitud en el Front de Soporte. El Auxiliar de operaciones verifica la información y realiza las consultas para verificar vigencia del documento. De acuerdo al resultado de la verificación procede a Aprobar Solicitud o a Rechazar solicitud.

Actividad 6. Enrolar al Usuario: El auxiliar de operaciones informará la aprobación o rechazo de la solicitud al punto de atención al público. Si la solicitud fue aprobada el cajero procede a con exoneración de huella. Si la solicitud es rechazada informe al usuario y proceda a realizar las correcciones en la solicitud e inicie proceso nuevamente. Tiempo para atención y resolución de esta solicitud 48 horas.

Caso 2: Usuario que no está enrolado en la plataforma Efecty, pero que, al momento de realizar el proceso de enrolamiento por desgaste o enfermedad dérmica o por carencia de estas, el dispositivo Biométrico no puede leer su huella, se procede a realizar enrolamiento con PIN (Exoneración de Huella)

Actividad 1. Solicitar el documento de Identidad al usuario.

Actividad 2. Verificar la autenticidad del documento de identidad.

Actividad 3. Verificar si el usuario se encuentra registrado.

Actividad 4. Solicitar autorización recolección de datos

Actividad 5. Ingresar información del usuario a la plataforma.

Actividad 6. Registrar usuario.

- Registro sin huellas: Cuando el usuario no puede registrar las huellas por carencia de estas, o por deterioro, se podrá registrar al usuario de la siguiente manera:
- El cajero debe solicitar Fotocopia del documento de identificación y el diligenciamiento del formato modificación de información de enrolamiento.
- Una vez el cajero ingresa a registro sin huella, se despliega el formulario de preguntas de la central de riesgos para confirmar la identidad del cliente y el campo de verificación de la fecha de expedición.
- Solicite al usuario responder las preguntas visualizadas, Si el usuario responde correctamente el sistema le habilita la opción para enrolarlo con exoneración de huella. Si el usuario no responde correctamente, tiene 2 intentos adicionales para hacerlo, Si aun así el cliente no responde correctamente las preguntas, Se visualizará el siguiente mensaje y se bloqueará por 24 horas para que lo pueda volver a intentar. Si aun así el cliente no responde correctamente el cliente se bloqueará por 30 días.
- Si el usuario queda bloqueado por no responder correctamente en las cuatro oportunidades del cuestionario de confronta, deberá realizar solicitud en el Punto de Atención, adjuntando fotocopia del documento de identidad con firma huella.
- El cajero Recibe e ingresa solicitud en la plataforma.
- El Front de Operaciones recibe solicitud y realiza verificaciones. De acuerdo con la verificación aprueba o rechaza solicitud. Si la solicitud es aprobada el Usuario queda habilitado en la plataforma para realizar enrolamiento con exoneración de huella. Si la solicitud es rechazada, cajero revisa con usuario realiza ajustes a solicitud e inicia nuevamente el proceso.
- Tiempo de 48 horas para atender y resolver esta solicitud.

Caso 3: Usuario Menor de Edad (Mayor de 14 años) que no está registrado en la plataforma de Efecty y al momento de iniciar su proceso de enrolamiento su documento no aparece creado en centrales de Riesgo:

Actividad 1. Solicitar el documento de Identidad al usuario.

Actividad 2. Verificar la autenticidad del documento de identidad.

Actividad 3. Verificar si el usuario se encuentra registrado.

Actividad 4. Solicitar autorización recolección de datos

Actividad 5. Ingresar información del usuario a la plataforma.

Actividad 6. Registrar usuario.

- Si al momento de iniciar el proceso de registro del usuario menor de edad y al digitar la fecha de expedición de la T.I para realizar verificación y vigencia del documento, la plataforma de arroja el mensaje “El cliente TI 1234567890 no existe “, proceda a digitar nuevamente la fecha de expedición del documento, si el mensaje persiste infórmele al usuario y solicítele una fotocopia del documento de identidad, firmada y con Huella.
- El cajero una vez reciba la fotocopia solicitada, debe remitirla a través de los canales autorizados al Front de Soporte de Operaciones.
- El Front de Operaciones recibe la solicitud y con el soporte hace la solicitud a la central de riesgo para la creación del documento.
- El Front de Operaciones una vez recibe respuesta de la central de Riesgo le notifica al Punto de atención.
- Tiempo de 48 horas para atender y resolver esta solicitud.

Aliado Punto de pago:

Paso a paso para pago de giros de renta ciudadana y devolucion del iva

PASO 1: se solicita cedula original del beneficiario

PASO 2: se ingresa el número de cedula al nemónico **122 (PAGO DE GIROS)** para verificar si tiene giro

PASO 3: si es beneficiario se solicita fotocopia de la cedula ampliada

PASO 4: se timbra la fotocopia y se le entrega al usuario para que verifique el valor del giro, firme y digite su huella

PASO 5: se entrega el dinero y cedula original al beneficiario

Aliado Epago:

1. Solicitar cedula de ciudadanía en original
2. Consultar en sistema
3. Confirmar si el pago está o no cargado
4. Solicitud de firmas y corroborar los datos (huella- firma a ruego-pago a terceros)
5. Contar dinero y entregar

Aliado Supergiros:

PROTOCOLO DE PAGO RENTA CIUDADANA



Protocolo de uso exclusivo interno de SuperGIROS y sus colaboradores.
No Reproducir ni Compartir a personal externo.

Super GIROS

PROTOCOLO DE PAGO RENTA CIUDADANA

- ☐ Persona se identifica obligatoriamente con documento original : cédula de ciudadanía amarilla con hologramas, cedula de ciudadanía digital física, cedula extranjera y tarjeta de identidad original, como beneficiario del programa Renta Ciudadana.
- ☐ Cajero valida datos del documento y confirma identidad física del beneficiario.
- ☐ Cajero realiza consulta de giro disponible con el número de documento del beneficiario.
- ☐ Cajero valida la información del sistema con la del documento original.
- ☐ Cajero CUENTA el dinero ANTES de imprimir la tirilla Soporte, debe confirmar el valor y entregar al beneficiario la TOTALIDAD del subsidio asignado junto con la tirilla.
- ☐ Beneficiario cuenta el dinero antes de retirarse de la caja.

Protocolo de uso exclusivo interno de SuperGIROS y sus colaboradores.
No Reproducir ni Compartir a personal externo.

**Banco Agrario
de Colombia**

Super GIROS

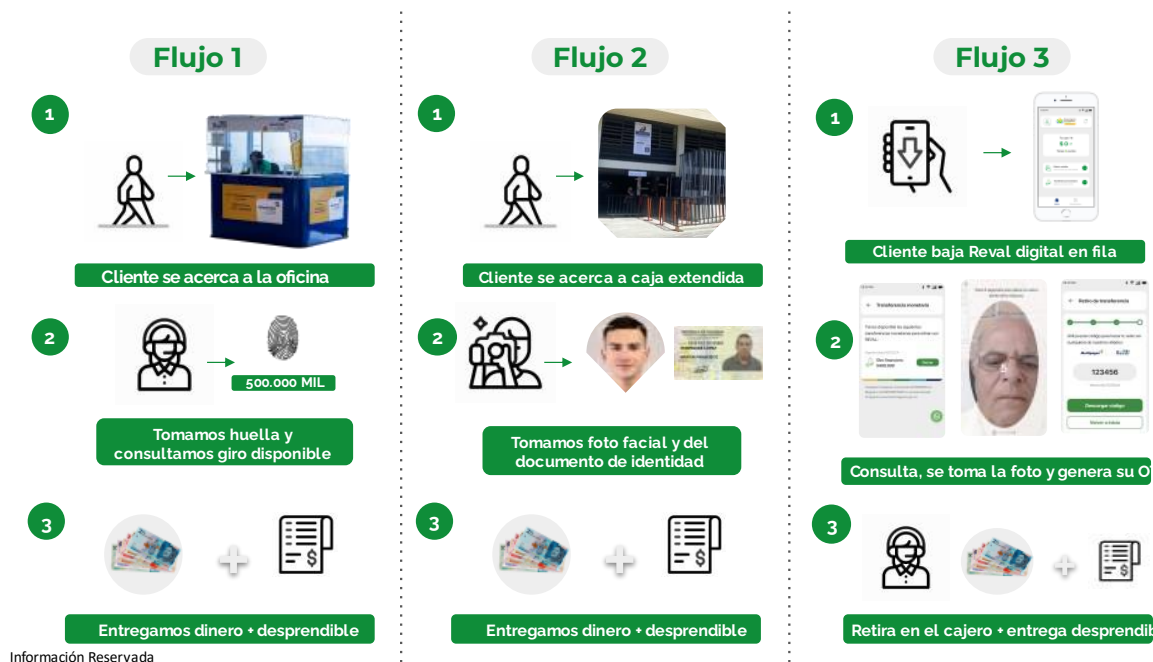
PROTOCOLO DE PAGO RENTA CIUDADANA

- ❑ NO SE ADMITEN PAGOS CON CONTRASEÑA o con algún tipo de documento en trámite.
- ❑ Los pagos **UNICAMENTE** se realizan al **PRIMER BENEFICIARIO**, NO aplican pagos a terceros.
- ❑ Podrán existir algunos **giros** que, por ser **beneficiario nuevo**, en el sistema se verá la observación **"pendiente por enrolar"**, se procede a enrolar al usuario según instructivo.
- ❑ Se podrán presentar casos donde los datos del documento estén diferentes a los reportados en el sistema, estos casos deberán ser escalados a través de la mesa de servicios de SuperGIROS por **medio de incidente** en la actividad **"MODIFICACION DATOS DE UN TERCERO"**.
- ❑ Si se presentan casos de **EXONERACIÓN**, cuando no fuere posible la captura biométrica, se efectuará manualmente su enrolamiento y se tomará huella húmeda y firma en el soporte de pago. Este procedimiento se realizará a través de **ACTA DE EXONERACIÓN** (el acta llevará firma del beneficiario), escalado a través de mesa de servicios por la actividad **"EXONERACION SUBSIDIO RENTA CIUDADANA"**; no se podrá efectuar el pago hasta no ser autorizado. En este caso y para posteriores pagos se deberá capturar firma y huella en tirilla física, custodia de esta y realizar **GESTIÓN DOCUMENTAL**. Las tirillas deberán ser enviadas de manera digital al correo gestiondocumental@supergiros.com.co con **ASUNTO: GESTION DOCUMENTAL EXONERACION RENTA CIUDADANA** y físicas una vez cierre el ciclo de pago en su totalidad.
- ❑ En caso de que el beneficiario de Renta Ciudadana presente inconvenientes con la lectura de huellas, se podrá solicitar el desenrolamiento por mesa de ayuda por la habilidad **DESENROLAMIENTO SUBSIDIO RENTA CIUDADANA**.

Protocolo de uso exclusivo interno de SuperGIROS y sus colaboradores.
No Reproducir ni Compartir a personal externo.



Aliado Reval



Información Reservada