

Preguntas frecuentes de Programa Social Juntos

1. ¿Quiénes son los Beneficiarios?

Aquellos hogares que tengan entre sus miembros madres gestantes, padres viudos, personas de la tercera edad o apoderados que tengan bajo su tutela niños y niñas hasta 14 años de edad.

2. ¿Qué documentos se debe presentar para cobrar?

Para cobrar a través del canal Ventanilla Multired Móvil (ETV,s), o a través del canal Entidad Corresponsal (IFIS,s) es obligatorio presentar el DNI.

Para cobrar a través de las agencias del Banco el DNI y la Tarjeta Multired para aquellos beneficiarios que cuentan con este medio de pago.

Nota: Retiro libre en canales ATM y Agentes.

El beneficiario puede otorgar poder a un tercero, el cual debe ser registrado en las agencias BN.

3. ¿Qué pasa si no cobro el importe correspondiente en la campaña actual?

En caso de no cobrar el importe en la campaña actual, para la campaña siguiente tendría acumulados S/. 400.00 nuevos soles y así sucesivamente.

Si el beneficiario durante seis meses no efectúa ningún retiro, la cuenta pasará a la situación de cuenta vigilada por seguridad y bastará que el beneficiario se acerque a cualquier oficina del BN con su DNI y podrá retirar su saldo acumulado.

4. ¿Cuáles son las condiciones para el uso y conservación de la tarjeta multired en caso sea este el medio para cobrar el beneficio del Programa Juntos?

La tarjeta podrá ser utilizada por el cliente para realizar operaciones con cargo inmediato a su cuenta en ventanillas y cajeros corresponsales si es que tuviese saldo disponible.

La tarjeta podrá operar a través de la red de agencias, red de atm's y cajeros corresponsales afiliados al BN.

5. ¿Qué medidas deberá adoptar para preservar la seguridad de la tarjeta multired?

A continuación, como debemos proteger del uso e información de la TMGD para los diversos canales de atención:

- **Cajeros Automáticos:**

Si se observa personas extrañas cerca al cajero evitar usarlo e inmediatamente avisar a las autoridades.

Antes de utilizar el cajero, verificar que no tenga algún objeto pegado en la ranura donde se introduce la tarjeta.

Ingresar la clave secreta sólo cuando el cajero automático lo indique.
Recordar recoger la tarjeta y voucher.

Si se necesita indicaciones de cómo usar la tarjeta en los cajeros automáticos, solicitarlo al personal del banco o guiarse de las indicaciones contenidas en los adhesivos colocados en los cajeros automáticos. Proteger la clave secreta al momento de digitarla, cubrirla con la mano para evitar que la vean.

No aceptar la ayuda de nadie ni tampoco distraerse mientras se realiza las operaciones.

Si por algún motivo uno se ve obligado a salir del cajero oprimir la tecla CANCELAR y retirar inmediatamente la tarjeta.

Evitar realizar transacciones en horas de poca afluencia.

- **Establecimientos Comerciales:**

Usar la tarjeta de débito Multired Visa únicamente en establecimientos afiliados a Visa y que sean seguros.

Al digitar la clave secreta cerciorarse que nadie la esté viendo, cubrirla con la mano.

No perder de vista la tarjeta, si se observa alguna manipulación fuera de lo normal comunicarlo al responsable del local.

Guardar los comprobantes de pago para que se identifiquen en los estados de cuenta o reportes de movimiento.

6. ¿Cuáles son los límites establecidos de ejecución con la tarjeta multired?

- **Para cajeros automáticos:**

El monto máximo de retiro con la tarjeta Multired por día acumulado en ATM'S Multired y ATM'S Foráneo local es de S/ 3000, en el horario de 6:00 am – 07:59 pm y de s/. 1500 en el horario de 8:00 pm - 5:59 am. El monto por retiro en ventanillas es sin límite.

- **Para establecimientos comerciales:**

La tarjeta Multired como medio de pago no tiene límite de uso.

7. ¿En el caso de fallecimiento del titular de la cuenta de ahorros del programa juntos, que trámites deben realizarse?

- **EL PROCEDIMIENTO ES EL MISMO**

La solicitud de pago de los herederos, del titular de la cuenta, se efectúa en la Red de Agencias BN a nivel nacional, para lo cual se tiene que adjuntar la siguiente documentación:

1. Testamento: copia legalizada notarial del testamento, inscripción y copio literal de los Registros Públicos, así como la vigencia del testamento.
O de ser el caso
Sucesión Intestada; (cualquiera de las dos)

a). Sucesión Intestada Notarial. - Copia legalizada del testimonio (que decláren los herederos del causante), ficha de inscripción y copia literal de los Registros Públicos (originales y actualizados)

b). Sucesión Intestada Judicial. - Copia certificada del juzgado respectivo de la resolución de la sucesión intestada (que declare los herederos del causante), ficha de inscripción y copia literal de los registros públicos.

2. Estado de cuenta de ahorros a partir del mes de fallecimiento.
3. DNI copia fotostática anverso y reverso de cada uno de los herederos resolución judicial (con facultades expresas para retirar dinero de cuenta de ahorros del menor) si los herederos son menores de edad.
4. Copia fotostática del Acta de Defunción.

8. ¿Qué se debe hacer en caso solicite la cancelación de la cuenta de ahorros del Programa Juntos?

El beneficiario del Programa Juntos debe dar por concluida su vínculo con el Programa Social, después podrá solicitar la cancelación de la cuenta si lo desea, cuando su saldo se encuentre en cero (S/. 0.00).

9. ¿A qué instancias pueden recurrir los beneficiarios del Programa Juntos en caso soliciten presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que efectúen?

Los beneficiarios pueden efectuar sus reclamos a través de los diferentes canales de atención, según detalle:

- Ventanillas de Atención al Beneficiario o Módulos de Atención Personalizada (Red de Agencias en el ámbito nacional)
- Portal Web del Banco de la Nación (INTERNET)
- Línea Telefónica Especial, línea gratuita – 0-800-10700, – Mesa de Consultas
- Sección Trámite Documentario
- En el Programa Juntos el cual será derivado a la Sección Programas Sociales del Banco de la Nación.