



## Implementación de medidas por Covid-19 orientadas a la continuidad del consumo del beneficiario BAES

La implementación de estas medidas tiene como propósito principal que los estudiantes, beneficiarios de la Beca BAES administrados a través de la empresa Edenred puedan seguir utilizando su saldo en los comercios (de nuestra red) que permanezcan habilitados durante el periodo de “estado de catástrofe”.

Para lo anterior hemos ampliado los días de uso de la compra por RUT desde 9 a 90 días para todos los casos que necesiten solicitar reposición de tarjeta y no puedan retirarla en la sede de su institución. Adicionalmente, la nueva tarjeta quedará habilitada automáticamente en la App sin necesidad de intervención del usuario en el proceso.

Para ayudarnos a responder dudas y consultas que puedan recibir de parte de los estudiantes, compartimos a continuación algunas definiciones a tener presente y como aplican estas medidas en algunos casos comunes:

### **Definiciones:**

**Alumno nuevo:** Estudiante que recibe por primera vez el beneficio. (este año comienzan a llegar en mayo según informa JUNAEB).

**Alumno renovante:** Estudiantes que ya tienen el beneficio desde el periodo anterior.

**Emisión de tarjeta:** ocurre en 3 casos – 1) Cuando el estudiante es alumno nuevo, 2) Cuando el estudiante se cambia de Institución (IES) y 3) cuando el estudiante lleva muchos meses previos sin ser confirmado como alumno regular (por congelación de estudios, bloqueo, olvido de la IES, etc.)

**Reposición de tarjeta:** solicitud que realiza el estudiante por pérdida o robo de su tarjeta anterior.

**App:** aplicación de pago móvil que permite al estudiante efectuar consumo de su beneficio en los comercios habilitados para ello sin necesidad de uso de la tarjeta (plástico)

**Enrolamiento automático:** asociación del número de la tarjeta del estudiante a la App de pago cuando el usuario se registra en la web y entra en la App.

**Compra por RUT:** Método de pago alternativo al uso del POS de Multicaja que se habilita con la solicitud de reposición de tarjeta y dura 9 días o hasta que la tarjeta es activada por el estudiante a través de la web.

### **Casos comunes y cómo aplica la medida de contingencia**

Para estandarizar las respuestas a consultas de los estudiantes, las IES y la JUNAEB, a continuación, se muestra un cuadro resumen en que se observa como aplica cada opción a cada tipo de estudiante:

Alumno / situación	Alumno nuevo (emisión por primera vez)	Renovante (solicitud de reposición)
<b>¿Retira Tarjeta?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO</li> </ul>
<b>¿Necesita activación de tarjeta?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI. Debe realizarlo en el sitio web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NO. No debe activar la tarjeta en la web.</li> <li>• <b>Si lo hace desactiva la compra por RUT</b></li> </ul>
<b>App</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrarse en web <a href="http://www.becaticketjunaeb.cl">www.becaticketjunaeb.cl</a></li> <li>• Descargar App</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ya la tiene descargada</li> </ul>
<b>Enrolamiento automático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI. Desde 24 horas después del aviso de carga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• Después de 24 horas de la solicitud de reposición</li> <li>• Duración por 90 días</li> </ul>
<b>Compra por RUT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI desde 24 horas después del aviso de carga</li> <li>• Duración por 90 días</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SI</li> <li>• Después de 24 horas de la solicitud de reposición</li> <li>• Duración por 90 días</li> </ul>

#### Requisitos mínimos de la App de pago Móvil

- Sistema operativo Android 5.1 o superior
- Sistema operativo IOS 12.3 o superior
- Configuración de hora y/o zona horaria en automático
- Bloqueo de pantalla activado con PIN, patrón, huella o facial.

## Preguntas Frecuentes (Actualizado al 24/03/2020):

1. ¿Si un alumno solicitó su tarjeta en el mes de Enero (por ejemplo), y la tarjeta le llegó en marzo y no la retira, puede seguir utilizando la compra con Rut que le llegó en ese momento, siempre y cuando no active su tarjeta?

Las solicitudes de reposición que fueron realizadas antes del inicio del servicio 2020 (09/03/2020) no fueron emitidas ni entregadas en las IES por receso de verano de las IES. Para estos casos el estudiante debe solicitar una nueva reposición la cual activará la compra por RUT por los 90 días siguientes, a la vez que se enrola su nueva tarjeta en la App.

2. ¿Se le asociará la tarjeta nueva de manera automática a través de la APP, pero si el Alumno desea utilizar la App, deberá activar la tarjeta, de hacerlo ya no podrá comprar con el Rut?

La nueva tarjeta producto de solicitud de reposición se asocia de forma automática a la App y paralelamente se activa la compra por RUT por 90 días. El estudiante **NO debe activar la tarjeta en la web, si lo hace desactiva la compra por RUT.**

3. Existe supermercado como Santa Isabel que le solicitan la tarjeta al alumno, para pasarla por caja y posteriormente ingresa la clave dinámica. ¿En esto, como se hará?

Estamos reforzando hacia los supermercados que no exijan la tarjeta físicamente porque en algunos casos los alumnos no la tendrán, así como también les estamos reforzando el uso del POS (donde esté habilitado) para que lo puedan usar con compra por RUT.

4. ¿Los 90 días se refiere a que será el tiempo aproximado en que su tarjeta llegue a su casa de estudio?

Hemos ampliado los días de uso de la compra por RUT desde 9 a 90 días. El despacho hacia las sedes se está dando en la medida que las IES informan estar abiertas y disponibles para recibir tarjetas y entregarlas a los estudiantes.

5. ¿Cómo se otorgará el número de compra por RUT al usuario? ¿Como visualizarán esta clave de compra?

Sigue funcionando como siempre, se le envía en el correo de respuesta de su solicitud y además queda en su perfil privado. La única modificación fue la extensión de los días.

El número de la tarjeta quedará asociado automáticamente a la aplicación de pago móvil del estudiante.

6. Si activo mi tarjeta en la web, ¿se elimina la compra por Rut?

El estudiante con reposición no debe activar la su tarjeta en la web pues esto elimina la opción de compra por RUT.

7. Uno de los requisitos de funcionamiento de la APP es que la tarjeta se encuentre activa. ¿Como se hará en este caso si los alumnos NO deberán activar la tarjeta para la compra por RUT? ¿O quedará disponible solo una de estas formas de pago?

La tarjeta ya viene activa. Quedan disponibles las dos alternativas a menos que el estudiante active la tarjeta en la web, si lo hace elimina la opción de compra por RUT y queda solo con la App disponible.



8. ¿En qué horario puedo comunicarme al Call Center y cuál es su N° de Teléfono?

Llama al Call Center tiene un horario de funcionamiento, de las 8:00 a las 21:00 horas. Llamar al 800 22 7070 (desde red fija) o (02) 2544 8140 (desde celular).

