

Bono de Apoyo Familiar del Estado

diciembre 2019



Fecha

¿Qué es el Bono de Apoyo Familiar?

Plan Reactivación Económica para apoyar a las familias.

Usando el esquema del Bono Marzo, se entregará por una vez un aporte a las familias más vulnerables. Este aporte del Estado será realizado a través del IPS (Instituto Previsional Social), quién solicitará a BancoEstado realizar el pago de la nómina de beneficiarios.

Este aporte llegará a un total de casi 1,5 millones de hogares, lo que representa un 25% del total de hogares. El beneficio promedio es de \$100.000 (\$ 50.000 por carga).

¿Quiénes recibirán el Bono de Ayuda Familiar?

Este bono está dirigido a las familias de menores ingresos que cumplen con alguna de las siguientes condiciones:

- Personas con Subsidio Familia (SUF) que cobraban este beneficio al 30 de septiembre de 2019.
- Familiar pertenecientes a ChileSolidario o al Subsistema de Segudidades y Oportunidades (Ingreso Ético Familiar). Al 30 de septiembre de 2019.
- Personas con pago de Asignación Familiar o Maternal (AF) por sus cargas familiares, que cobraban este beneficio al 20 de septiembre de 2019.



¿Cómo se pagará este Bono?

- El Bono del Gobierno se pagará exclusivamente por BancoEstado, a través de:
 - Depósitos Bancarios Cuenta Rut (por única vez el día viernes 20-12-2019)
 - Pagos por caja, según el siguiente calendario.

Inicial Apellido	Fecha de Pago
A - B - C	20-dic
D - E - F - G - H - I - J	23-dic
K - L - M - N - Ñ - O	24-dic
P - Q - R - S	26-dic
T - U - V - W - X - Y - Z	27-dic



Preguntas Frecuentes

- **Pregunta:** ¿Se debe postular?
- **Respuesta:** *No el Bono de Ayuda Familiar está dirigido a familias que cumplan con las siguientes condiciones: Personas con Subsidio Familiar. Familias pertenecientes a ChileSolidario o al Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Ingreso Ético Familiar). Personas con pago de Asignación Familiar o Maternal (AF) por sus cargas familiares..*

- **Pregunta:** ¿Si soy beneficiario, cómo lo solicito?
- **Respuesta:** *No se solicita, si el cliente es beneficiario, puede estar disponible a través de un abono automático en CuentaRUT o mediante pago presencial por Caja en Sucursal BancoEstado o ServiEstado. Puede verificarse la información e www.bonoayudafamiliar.cl*

- **Pregunta:** ¿Cuándo me lo depositarán / cuándo estará disponible para cobrar?
- **Respuesta:** *El pago en CuentaRUT, estará disponible el día viernes 20/12. Para los usuarios que no reciben abonos en cuenta, el pago estará disponible de forma presencial por Caja en Sucursal BancoEstado o ServiEstado entre el viernes 20/12 y el viernes 27/12 dependiendo de la letra de su apellido. Encuentra más detalles del proceso de pago en www.bonoayudafamiliar.cl*

- **Pregunta:** ¿Cómo lo cobro?
- **Respuesta:** *Los beneficiarios que reciben abono automático en CuentaRUT, estará disponible el viernes 20/12. Para los usuarios que no reciben abonos en cuenta, el pago estará disponible de forma presencial por Caja en Sucursal BancoEstado o ServiEstado entre el viernes 20/12 y el viernes 27/12 dependiendo de la letra de su apellido. Encuentra más detalles del proceso de pago en www.bonoayudafamiliar.cl
Saludos.*



Preguntas Frecuentes

- **Pregunta:** ¿Dónde encuentro más información del Bono de Ayuda Familiar?
- **Respuesta:** *Ingresar a www.chileatiende.gob.cl , acercarte a oficinas ChileAtiende o contactar al servicio de atención telefónica llamando al 101 (atención de lunes a viernes).*

- **Pregunta:** ¿Me cobrarán comisión por giro si uso mi CuentaRUT?
- **Respuesta:** *Sugerir al cliente que si necesitas efectivo, puedes pedir vuelto en caja al hacer compras en algunos supermercados, de esa forma no pagará comisión. Si necesita consultar su saldo, puede hacerlo sin costo desde nuestra App o a través de tu Banca en Línea.*

- **Pregunta:** ¿Cuánto me cobrarán por giro en Cajero/CajaVecina?
- **Respuesta:** *Las tarifas están sujetas al tipo de CuentaRUT que tenga el cliente (nueva o clásica). Si tiene la nueva tarjeta CuentaRUT, se debe sugerir realizar giros en Cajeros Automáticos BancoEstado o en CajaVecina.*

- **Pregunta:** ¿Cuánto me cobrarán por giro por caja en Sucursal o ServiEstado **si soy cliente**?
- **Respuesta:** *Las tarifas están sujetas al tipo de CuentaRUT que tenga el cliente (nueva o clásica). Si tiene la nueva tarjeta CuentaRUT, se debe sugerir realizar giros en Cajeros Automáticos BancoEstado o en CajaVecina.*

- **Pregunta:** ¿Cuánto me cobrarán por girar por caja en Sucursal o ServiEstado **no soy cliente**?
- **Respuesta:** *El giro de Bono de Ayuda Familiar puede realizarse de forma presencial y sin costo directamente por Caja en Sucursal o ServiEstado. Se debe llevar Cédula de Identidad vigente.*



Preguntas Frecuentes

- **Pregunta:** ¿Tengo cuenta Rut, por qué debo cobrar por Caja?
- **Respuesta:** *IPS definió la forma de Pago. Indicar al cliente que revise www.bonoayudafamiliar.cl para confirmar el medio de Pago.*

- **Pregunta:** ¿Qué pasa si cerré mi cuenta Rut?
- **Respuesta:** *Si el cliente cerró su cuenta, su pago estará disponible en caja.*

- **Pregunta :** Me cobraron la cuota del crédito, una comisión de productos o un PAC, y usaron el monto abonado para pagarlo. Necesito que me entreguen íntegramente el monto del bono.
- **Respuesta:** *Se debe revisar el caso. En caso de no poder resolver las dudas del cliente se debe ingresar un reclamo en el sistema Tivoli, con la nueva Tipología del Producto “Cuentas”, denominada “PROBLEMAS CON PAGO DE BONO FAMILIAR”*

- **Pregunta:** ¿La página del IPS dice que tengo un depósito en mi cuenta Rut y no me ha llegado nada?
- **Respuesta:** *Se debe revisar el caso. En caso de no poder resolver las dudas del cliente se debe ingresar un reclamo en el sistema Tivoli, con la nueva Tipología del Producto “Cuentas”, denominada “PROBLEMAS CON PAGO DE BONO FAMILIAR”*



Gracias



BancoEstado
desde 1855