

PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE PAGO

CON RESPECTO A LA PASARELA DE PAGOS “PAGAR MIS PRODUCTOS”

1. ¿Qué transacciones puedo realizar a través de la pasarela “Pagar mis productos”?

Transacciones a tú cuenta de ahorros, al ahorro programado Mi plan y a los Aportes Sociales, también puedes pagar las cuotas de tú crédito, para este último caso, el crédito debe encontrarse en estado “Activo” o “Pre jurídico”.

2. ¿A qué página se debe ingresar para realizar los pagos virtuales?

Debes ingresar a la página web de la Cooperativa y allí ingresar al sitio “Pagar mis productos”.

3. ¿Qué se debe tener en cuenta antes de realizar pagos por este canal, con medio de pago PSE?

- Si nunca has realizado pagos por internet a través de tu cuenta de ahorros o corriente, es posible que necesites tramitar una autorización electrónica ante tu banco.
- Verificar que cuentes con el saldo requerido.
- Conocer el número de cédula del titular de los productos.

4. ¿Por qué valor se pueden realizar operaciones en este medio?

Podrás realizar operaciones por los siguientes valores según el producto:

Aportes sociales: Cualquier valor, como máximo puedes consignar dos millones de pesos (\$2.000.000).

Cuenta de ahorros: Cualquier valor, como máximo puedes consignar quince millones de pesos (\$15.000.000).

Ahorro contractual Mi Plan: El valor de la cuota de tu ahorro contractual. Como máximo se recibe quince (\$15.000.000) millones de pesos.

Crédito: El valor de la cuota actual. En caso de tener cuota(s) en mora, la pasarela carga las cuotas en mora más la cuota actual.

Si deseas consignar un valor diferente a este, puedes realizar el abono a tu cuenta de ahorros, donde una vez tengas completo el valor de la cuota y llegue el día del vencimiento, el aplicativo realizará el débito automático del mismo. Como máximo puedes consignar quince millones de pesos (\$15.000.000).

NOTAS:

- El valor máximo a consignar por operación es de veinte millones de pesos (\$20.000.000).
- Dependiendo del medio de pago seleccionado, también se presentan restricciones al valor a depositar o pagar, por ejemplo, en el medio de pago efectivo depende del valor máximo aceptado por el corresponsal o almacén de cadena.

5. En el caso de los productos que manejan cuota (Mi plan y Crédito), ¿Qué valor se paga por la pasarela?

Los productos que manejan cuota mostrarán el valor correspondiente a la misma, sin embargo, se aclara:

- Para el caso de Mi Plan, muestra el valor de la cuota pactada. Si el cliente tiene cuotas vencidas y desea ponerse al día, debe realizar una transacción por cada una de ellas.
- Para el pago de las cuotas de crédito, si el producto tiene cuotas vencidas, la pasarela mostrará los valores vencidos más la cuota actual y ese será el valor a pagar.

Si el asociado va a pagar un valor inferior al que muestra la pasarela, debe consignar los recursos a la cuenta de ahorros para que el pago se realice a través del débito automático.

Si el asociado va a pagar un valor superior a la cuota pero que no alcanza para poner al día la obligación, debe consignar los recursos a la cuenta de ahorros para que el pago se realice a través del débito automático.

6. ¿En qué momento se ven reflejadas las transacciones que realice por este canal?

Las transacciones que realice por la pasarela de pago “Pagar mis productos”, con la forma de pago PSE y tarjeta de crédito se ven aplicados en línea, los pagos que se realicen en efectivo se aplicaran entre 10 y 20 minutos después de realizar el pago. En ambos casos el pago se verá reflejado en el extracto del producto afectado y en el estado general de cuentas del cliente.

7. ¿Dónde puedo consultar las transacciones que realice por este canal?

Las puedes visualizar en la Agencia Virtual, si aún no la tienes, te invitamos a tramitar tu registro. Otra forma de consultarla es acercarte a cualquiera de las agencias para solicitar tu extracto.

8. ¿Si realizo un pago a un crédito se aplica directo a la obligación?

Sí, si realizaste el pago por la referencia "Crédito".

Recuerda que también tienes la posibilidad de realizar pagos parciales y la consignación la realizas a la referencia "Ahorros". En este caso el dinero lo verás aplicado en la cuenta de ahorros y el aplicativo realizará el débito automático del crédito, una vez se tenga el valor completo de la cuota y se llegue a la fecha de vencimiento de la misma.

9. ¿Si tengo varios créditos con la Cooperativa los visualizó en la pasarela?

Sí, en la pasarela se visualizarán los diferentes créditos y el asociado de acuerdo a la cuota, selecciona a cuál de ellos desea realizar el pago.

10. ¿Se puede cancelar anticipadamente el crédito o hacer abonos a capital por la pasarela?

No. Si deseas realizar este tipo de operaciones debes acercarte directamente a cualquiera de las Agencias de la Cooperativa.

11. ¿En qué horarios se pueden realizar operaciones por la pasarela de pagos?

El servicio tiene interrupción de lunes a viernes de 10 p.m. a 12 p.m. y sábados, domingos y festivos de 9 p.m. a 12 p.m. En el cierre mensual (último día del mes) el servicio presenta interrupción desde las 10 p.m. hasta las 7 a.m. del día siguiente.

12. ¿Se pueden realizar pagos con tarjeta crédito?

Sí, se pueden realizar pagos con las tarjetas de créditos autorizadas por el convenio.

13. Además del pago con tarjeta de crédito o el pago a través de la opción PSE, ¿Que otro medio de pago puedo utilizar?

Puedes utilizar la opción "Pago en efectivo", en la cual, se genera la factura que debes presentar en el corresponsal bancario autorizado para efectuar el pago.

14. ¿Cuáles son los puntos autorizados para realizar el pago en efectivo con la factura generada desde la pasarela de pagos?

Los puntos autorizados son: Corresponsales no bancarios de ATH, Cajeros ATH, Efecty, Súper Giros, Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax y Almacenes Súper Inter.

15. ¿Hay un tiempo estimado para realizar el pago después de generada la factura para pago en efectivo?

Si, una vez generada la factura cuentas con dos horas para realizar el pago, en la parte superior puedes visualizar la fecha y hora de vencimiento de la misma. Ten en cuenta que, durante este lapso de tiempo la referencia del producto seleccionado no estará visible en la pasarela de pagos, es decir, no podrás elegirla de nuevo para otro pago hasta tanto no realices el pago o se venza la factura.

16. Si después de generada la factura decido cambiar el medio de pago, ¿Por qué otro medio puedo realizar el pago?

Lo puedes realizar en cualquiera de nuestras Agencias. Si el pago es para un crédito, con forma de pago “Débito automático” y en estado “Activo” o “Pre jurídico” puedes utilizar también los corresponsales bancarios autorizados, con el convenio 3878.

17. ¿Por qué motivo se puede presentar que no visualice algunos productos que tengo en la Cooperativa?

Esto se puede presentar porque el producto tiene un estado no habilitado para transar como lo son: inactivo, cancelado, embargado, bloqueado. Si se trata de crédito, también puede ser porque la forma de pago es nómina o presenta los estados: abogado o castigado. En el caso del ahorro programado (Mi plan) porque ya se ha completado el valor del ahorro o se encuentre vencido. Además, se puede presentar un bloqueo temporal cuando se genera una factura para el pago en efectivo y no se ha realizado el pago o se haya vencido la factura.

18. ¿Tiene algún costo las operaciones realizadas por este medio?

No. La utilización de este medio es gratuita.

19. Si encuentro anomalías en mi pago porque no veo reflejado mi pago ¿Cómo presento la reclamación?

La reclamación puedes presentarla ante la Cooperativa por los diferentes canales de atención para los Consumidores Financieros como lo son: nuestra página web www.jfk.com.co, donde encontrarás una serie de alternativas para contactarnos, entre ellas: el botón peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- allí

podrás radicar tu solicitud, asimismo dispones del correo electrónico del área de atención al cliente: atencionalcliente@jfk.com.co y la línea única de servicio en Antioquia al (604) 604 8834 y en Bogotá al (601) 744 8646 donde podrás ser atendido de manera telefónica.

20. ¿En caso de una reclamación, qué datos debo suministrar?

Lo primero que debes revisar es si el número de documento de identificación está digitado de forma correcta seguido de la referencia que seleccionaste.

Si la reclamación obedece a que no ves reflejado el pago en el producto de la Cooperativa debes presentar el comprobante de la transacción, o un pantallazo del estado de la transacción, o el correo electrónico de la notificación del pago.

Si la reclamación obedece a que por error digitaste otro número de documento de identificación o seleccionaste una referencia (producto) errado, adicional a lo planteado en el párrafo anterior, debes presentar una comunicación donde nos informes tus datos personales: nombre, número de identificación y números de contacto, y nos cuentes lo ocurrido.

CON RESPECTO A LOS CORRESPONSALES BANCARIOS:

1. ¿Qué transacciones puedo realizar en los corresponsales bancarios?

En los Corresponsales Bancarios (Autorizados) solo puedes realizar operaciones a créditos, que se encuentren en estado “Activo” o “Prejurídico” y tengan forma de pago débito automático. La cuenta de ahorros debe estar en estado “Activo”.

2. ¿Qué valor puedo pagar por los Corresponsales Bancarios?

El valor de las cuotas en mora, más la cuota vigente (Incluido el GMF). Puedes consignar un valor igual o inferior al de la cuota, más no superior.

3. ¿El valor consignado se aplica directamente al crédito?

No. El valor consignado por los corresponsales bancarios autorizados, se abona a la cuenta de ahorros del cliente en la Cooperativa y de allí es debitado el valor de la cuota del crédito, siempre y cuando esté completa. Si está al día, el débito se realiza en la fecha de vencimiento y, si está en mora, el mismo día que se hace la consignación en la cuenta.

4. ¿Si paga un valor inferior al de la cuota, queda aplicado en el crédito?

No. Si consignas un valor inferior, el sistema únicamente realizará el débito automático una vez tenga, como mínimo, el valor completo de la cuota, incluyendo los intereses de mora y GMF, si aplica.

5. ¿Se pueden realizar anticipos de cuotas, abono a capital o prepago de obligación desde los canales de recaudo?

No. Si deseas realizar anticipos de cuotas que requieran verse aplicados inmediatamente a la obligación, abono a capital o prepago de la obligación, debes hacerlo directamente en las Agencias de la Cooperativa.

6. ¿Tiene algún costo las operaciones realizadas por este medio?

No. La utilización de los corresponsales Bancarios autorizados es gratuito.

Si te realizan cobros adicionales, por favor infórmalo a la Cooperativa para gestionar la situación y procurar que situaciones como estas no se vuelvan a presentar.

7. Si encuentro anomalías en mi pago porque pague a un convenio o a un número de documento errado ¿Cómo presento la reclamación?

La reclamación puedes presentarla ante la Cooperativa por los diferentes canales de atención para los Consumidores Financieros como lo son: nuestra página web www.jfk.com.co, donde encontrarás una serie de alternativas para contactarnos, entre ellas: el botón peticiones, quejas, reclamos y sugerencias –PQRS- allí podrás radicar tu solicitud, asimismo dispones del correo electrónico del área de atención al cliente: atencionalcliente@jfk.com.co y la línea única de servicio en Antioquia al (604) 604 8834 y en Bogotá al (601) 744 8646 donde podrás ser atendido de manera telefónica.

8. ¿En caso de una reclamación, qué datos debo suministrar?

Debes presentar el comprobante de consignación. Así mismo, informar el nombre del corresponsal bancario utilizado y la dirección.

9. ¿Una vez se realiza el pago por corresponsal bancario, éste queda aplicado inmediatamente al crédito?

No, aplican las siguientes condiciones:







- Las consignaciones efectuadas de lunes a viernes hasta las 5:00 p.m. son aplicadas al crédito al finalizar el día.

- Las consignaciones efectuadas de lunes a viernes después de las 5:00:01 pm son aplicadas al día hábil siguiente.
- Las consignaciones efectuadas el día sábado, hasta las 12:00 a.m., son aplicadas el mismo día.
- Las consignaciones efectuadas el sábado después de las 12:00:01 p.m., domingos y festivos, son aplicadas al día hábil siguiente.

10. ¿Qué datos se necesitan para realizar el pago?

El código del convenio 3878 - JFK Recaudo Cartera, que garantiza que la consignación sea enviada a la Cooperativa, y el número de cédula del titular del crédito.

11. ¿Cuáles son las condiciones particulares de cada corresponsal?

Nombre Canal	Nro. De convenio	Logo habilitado	Solo efectivo	Horario de atención del punto	Monto máximo por transacción
Efecty	3878		Si	Definen sus horarios. Hora máxima de cierre 8:00 p.m.	\$ 500.000
Puntored					\$ 1.000.000
Punto de Pago					\$ 9.999.999
Móvil Red					\$ 500.000
Credibanco					\$ 9.999.999
Redeban					\$ 9.999.999