

PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE PAGO PAGOS POR PASARELA

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

Debes ingresar a la página web de la Cooperativa jfk.com.co y allí ingresar al sitio Zona de Pagos. En el link "Pagar Producto", puedes realizar el pago de su aporte social, Mi plan, cuenta de Ahorros y Créditos. En el link "Pagar Tarjeta", realiza el pago de su tarjeta de crédito JFK.

2. ¿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 tu registro inicial ante el servicio de PSE.
- Verificar que cuentes con el saldo requerido.
- Conocer el número de cédula del titular de los productos

3. ¿Qué transacciones puedo realizar a través de la pasarela "Pagar Producto"- "Pagar Tarjeta"?

En Pagar Productos, puedes realizar las transacciones a tu cuenta de ahorros, al ahorro programado Mi plan y a los Aportes Sociales, también puedes pagar las cuotas de tu crédito. En Pagar Tarjeta, puedes realizar el pago mínimo, pago total u otro valor de la tarjeta de crédito JFK

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

Podrás realizar operaciones por los siguientes valores según el producto:

Aportes sociales: El monto máximo que puedes consignar es de \$2,000,000.

Cuenta de ahorros: El monto máximo que puedes consignar es de \$15,000,000.

Ahorro contractual Mi Plan: El valor de la cuota de tu ahorro contractual y máximo puedes consignar \$15,000,000.

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

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. El monto máximo que puedes consignar es de \$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.

Tarjeta de Crédito JFK: El saldo del pago mínimo, Saldo total de la deuda u otro valor mayor a veinte mil pesos (20.000) sin superar el saldo total de la deuda.

5. ¿En qué momento se ve aplicado en mis productos las transacciones que realice por este canal?

Las transacciones que realice por la pasarela de pago “Pagar Producto”, con la forma de pago PSE y tarjeta de crédito se ven aplicados en línea, los pagos que se realicen en efectivo se aplicarán entre 10 y 20 minutos después de realizar el pago.

6. ¿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. Para el producto de tarjeta de crédito se puede consultar por la App o en su próximo extracto.

7. ¿Si realizo un pago al 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 “Cuenta de Ahorros”. En este caso el dinero lo verás aplicado en la cuenta de ahorros y en la fecha de vencimiento de la cuota del crédito lo aplica automáticamente siempre y cuando cuentas con el valor completo de la cuota en la cuenta de ahorros.

8. ¿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.

9. ¿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.

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

El servicio No se encuentra disponible en los siguientes horarios:

- De lunes a domingo: 00:00 a.m. a 02:30 a.m.
- El último día del mes (cierre mensual): El servicio se interrumpe a las 10:00 p.m. y se restablece a las 7:00 a.m. del día siguiente.

Fuera de estos horarios, el servicio estará disponible de forma continua.

11. ¿Se pueden realizar pagos con tarjeta crédito?

Sí, se pueden realizar pagos con las tarjetas de créditos autorizadas para el pago de la cuota del crédito, aportes. Sin embargo, se debe tener en cuenta la siguiente restricción:

El pago a una cuenta de ahorros No lo permite con tarjeta de crédito, solo es posible si se realiza como parte de una operación de multifactura (el pago de varios productos en una única transacción).

12. Además del pago con tarjeta de crédito o el pago a través de la opción PSE, ¿Qué 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.

13. ¿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, Súper Giros, Almacenes Éxito, Carulla, Surtimax y Almacenes Súper Inter.
No aplica para el pago de tarjeta de crédito

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

Si, una vez generada la factura, cuentas 15 minutos 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.

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

Los medios de pagos autorizados son:

- Agencias
- Pasarela de pagos "Pagar Producto" en la página www.jfk.com.co.
- Corresponsales Bancarios autorizados por JFK en el convenio 3878, solo aplica para créditos.
- En puntos "GANÁ" autorizados, estos puntos consultándolos en la opción "**Conoce la sede más cercana del corresponsal de tu preferencia**", y realiza el pago con el nombre del convenio "JFK Recaudo Cartera", solo aplica para créditos.

16. ¿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:

Productos de Ahorros:

- Inactivo
- Cancelado
- Embargado
- Bloqueado.

Producto de Crédito:

- Créditos con forma de pago es nómina o presenta los estados: abogado o castigado.

Producto contractual (Mi Plan):

- Si ya se completó el valor del ahorro o se encuentra vencido.

Producto de Tarjeta de Crédito:

- Producto en estado Abogado, castigado.

Tener presente que si se genera una factura para pago en efectivo se bloquea temporalmente (15 minutos) el producto mientras se realiza el pago de la misma.

17. ¿Tiene algún costo las operaciones realizadas por estos medios?

No, el uso de estos medios es gratuito

18. Si 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 de PQRS y podrás radicar tu solicitud
- Correo electrónico del área de atención al cliente: atencionalcliente@jfk.com.co
- Línea única Medellín y Oriente Antioqueño 60(4) 431 00 27, Línea única Bogotá 60(1) 794 84 85 en horario de atención al público

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

Lo primero que debes revisar es el comprobante o soporte de pago y confirmar que:

- Si el número de identificación está digitado de forma correcta
- Si el pago es por la factura generada en la pasarela de pagos, se debe confirmar que el convenio Ejemplo: JFK Recaudo GOU -23816

Si confirmas que esta información está correcta, debes de tener en cuenta lo siguiente:

- 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 el correo electrónico de la notificación del pago, con tus datos personales: nombre, número de identificación, números de contacto
- 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 confirme tus datos personales: nombre, número de identificación, números de contacto y nos cuentes lo ocurrido.

20. ¿Se pueden realizar anticipos de cuotas, abono a capital o prepago de obligación desde la pasarela?

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.

21. Si al momento de ingresar a “Pagar Producto” sale un mensaje: “Has iniciado sesión desde otro dispositivo. Asegúrate de cerrar todas las sesiones activas” ¿Qué se debe hacer?

Este mensaje se mostrará, cuando el usuario cierra la pestaña del navegador sin cerrar la sesión, para ingresar nuevamente debe finalizar la sesión anterior, si no le permite cerrar la sesión, debe esperar de 15 a 30 minutos, que se libere automáticamente.

22. Para pagar mi tarjeta de crédito por la pasarela “Pagar Tarjeta” que datos me solicitan?

Al ingresar a la opción Paga Tarjeta, solicita la siguiente información:

- Tipo y número de identificación del titular de la tarjeta de Crédito.
- Los 4 últimos de números de la tarjeta Física o Virtual.

Acepta las políticas y tratamiento de datos y continúa con el proceso del pago de tu tarjeta.

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 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 informar 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 pagué a un convenio errado y en un corresponsal no autorizado ¿Cómo presento la reclamación?

La reclamación la debe presentar directamente en el corresponsal donde realizó el pago, y debe presentar el comprobante de consignación, para que inicie la reclamación con el banco dueño del convenio y realice la devolución del dinero.

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 son 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 ¿Cómo puedo realizar el pago de mi crédito en un GANA? 

Los puntos "GANA" autorizados para el recaudo puedes consultarlo ingresando a **"Conoce la sede más cercana del corresponsal de tu preferencia"** ubicado en esta página principal de corresponsales.










- Debes informar el nombre completo del convenio **"JFK Recaudo Cartera"**
- Valor mínimo a pagar \$5.000
- Informa tu número de identificación
- Valida en el comprobante: Nombre del convenio, tu identificación y el valor pagado.



11. ¿Qué debo verificar en el comprobante de pago?

El nombre del convenio: "JFK Recaudo Cartera"
 Número del convenio: "3878"
 Valor: "que corresponda al monto pagado"
 Referencia/identificación: "el nro de identificación del titular de la obligación en JFK"

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

Nombre Canal	Nro. De Convenio	Logo habilitado	Solo efectivo	Horario de atención al público	Monto máximo por transacción
Efecty	3878		si	Cada corresponsal define sus horarios. Hora máxima de cierre 8:00 p.m	\$ 500.000
Puntored					\$ 1.000.000
					\$ 1.000.000
					\$ 700.000
Punto de Pago					\$ 9.999.999
Corresponsal Bancario Aval					\$ 500.000
					\$ 1.000.000
					\$ 9.999.999
					\$ 9.999.999
		"Comercial Card"			