

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	1 de 10

OBJETIVO

Conocer y relacionar las preguntas más frecuentes que se pueden presentar al momento de realizar un pago por los Canales de Recaudo.

GENERALIDADES

Esta guía de preguntas frecuentes ha sido creada para ayudarte a resolver dudas comunes sobre nuestros canales de recaudo

Nuestros canales de recaudo se encuentran disponibles:

Pasarela: servicio continuo, se aplica en línea, solo se interrumpen en el cierre central que se realiza en el siguiente horario **00:00 am- 02:30 am**.

Corresponsales: se aplica a la cuenta de ahorros así:

- Lunes a viernes: lo recaudado hasta las 5:00 pm: se aplica el mismo día, lo recaudado después de las 5:01 pm se aplica al día siguiente hábil.
- Sábados: lo recaudado hasta las 12:00 pm: se aplica el mismo día, lo recaudado después de las 12:01 pm se aplica al día siguiente hábil.
- Domingo y Festivos: lo recaudado se aplica al día siguiente hábil.

DEFINICIONES

Pasarela de pagos: Plataforma tecnológica que permite realizar pagos electrónicos en línea, utilizada por los comercios o entidades financieras para realizar pagos o recaudar.

Corresponsal: Comercio autorizado por las entidades financieras para prestar servicios bancarios, los comercios autorizados prestan el servicio de recaudo de dinero para los pagos de créditos vigentes en la Cooperativa por medio del convenio 3878 (JFK RECAUDO CARTERA).

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	2 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

“PAGOS POR LA PASARELA “

1. ¿Qué transacciones puedo realizar a través de la pasarela “Pagar producto – Pagar Tarjeta”?

Pagar Productos: A través de esta opción puedes realizar depósito a tu cuenta de ahorros, al ahorro programado Mi plan y a los Aportes Sociales, también puedes pagar las cuotas de tu crédito, para este último caso, el crédito debe encontrarse en estado “Activo” o “Pre jurídico”.

Pagar Tarjeta: A través de esta opción puedes realizar el pago total, mínimo u otro valor de tu Tarjeta de Crédito JFK.

2. ¿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 o directamente a:

- “Pagar productos”: <https://micrositios.avalpaycenter.com/jfk-recaudo/login>
- “Pagar Tarjeta”: <https://pagos.jfk.com.co>

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 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.

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

Pagar Productos_ Podrás realizar operaciones por los siguientes valores según el producto:

- Aportes sociales: El monto máximo que puedes consignar, es \$2.000.000.
- Cuenta de ahorros: El monto máximo que puedes consignar, es \$15.000.000.
- Ahorro contractual Mi Plan: El valor de la cuota de tu ahorro contractual y el máximo que puedes consignar es \$15.000.000
- Crédito: El valor de la cuota actual. En caso de tener cuota(s) en mora, la pasarela carga el valor de cada cuota en mora, hasta 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 \$15.000.000.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	3 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

NOTAS:

- El valor máximo a consignar por operación es de \$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.

Pagar Tarjeta:

Tarjeta de crédito: Puedes pagar el saldo total de la deuda, el pago mínimo (si este es inferior a \$20.000, el sistema te permitirá realizarlo) o cualquier otro valor a partir de veinte mil pesos (\$20.000\$) que no supere 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, 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?

Puedes consultarlas a través de nuestra Agencia Virtual; si aún no te has registrado, te invitamos a crear tu cuenta. También puedes solicitar tu extracto de forma presencial en cualquiera de nuestras agencias.

En el caso de tu Tarjeta de Crédito, la información está disponible en la App en la opción de movimientos o la verás reflejada en tu extracto, el cual se envía a tu correo electrónico posterior a tu corte de facturación.

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 cuentes 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.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	4 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

10. ¿En qué horarios no se encuentra Disponible la pasarela de pagos para realizar operaciones?

El servicio No se encuentra disponible en el horario de **00:00 a.m. a 02:00 a.m.**

Fuera de este horario, 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?

El pago en efectivo se puede realizar en los siguientes puntos autorizados:

- Corresponsales bancarios ATH y Cajeros electrónicos ATH
- Súper Giros
- Almacenes Éxito
- Carulla
- Surtimax
- Almacenes Súper Inter

Importante: Este canal de pago en efectivo no aplica para el pago de la Tarjeta de Crédito.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	5 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

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.

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.

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 por medio de 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 Tarjeta de Crédito:

- Abogado
- Castigado

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	6 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

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 sea: 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. ¿En la pasarela “Pagar Tarjeta” puedo realizar un abono mayor al saldo mínimo informado o pago total del saldo de mi tarjeta de crédito JFK?

Si. Por la pasarela puedes realizar el pago de la tarjeta de crédito JFK, la cuota mínima, abonos parciales mayores a \$20.000 o pagar el saldo total adeudado, el cual se aplica en línea a tu tarjeta de crédito aumentando el saldo disponible.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	7 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

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.

23. 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 presenta cuando se cierra la pestaña del navegador sin haber cerrado sesión correctamente. Para solucionarlo, se deben seguir estos pasos:

1. **Finalizar la sesión anterior:** Intentar ingresar nuevamente y pulsar la opción de cerrar la sesión que quedó abierta.
2. **Espera de liberación:** Si el sistema no permite cerrar la sesión de forma manual, se debe esperar un lapso de **15 a 30 minutos** para que la plataforma la libere automáticamente. Tras este tiempo, se podrá ingresar sin inconvenientes.

“PAGOS POR 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.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	8 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

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 gratuita.

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.

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.

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.

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	9 de 10

DESARROLLO DE CONTENIDO

- 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. ¿Puedo realizar el pago de mi crédito en un GANA?

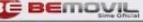
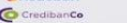
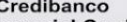
Si, consulta tu punto más cercano **"GANA"** en la <https://www.jfk.com.co/corresponsales-bancarios/> en la opción "Conoce la sede más cercana del corresponsal de tu preferencia"

- 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
		Credibanco "Comercial Card"			\$ 999.999

PROCESO	CANALES DE ATENCIÓN Y SERVICIO	VERSIÓN:	09
GUÍA	PREGUNTAS FRECUENTES CANALES DE RECAUDO	PÁGINA:	10 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
06	Se actualiza el nombre de corresponsal “GANASERVICIOS” a <u>GANASERVICIOS</u>
07	Se actualiza el horario de indisponibilidad de la pasarela
08	Se ajustan las condiciones para el producto de Tarjeta de crédito
09	Se retira logo de Farmatodo en pregunta 12

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ACCIÓN	NOMBRE Y CARGO DEL EMPLEADO	FECHA	FIRMA
REVISADO POR	Valentina Villa Gómez – Asistente de operaciones	18/09/2026	
APROBADO POR	Didian Aleida Cañas – Directora de medios y canales de pago	18/09/2026	