

**Wompi**



# Preguntas frecuentes para pago en efectivo

Pagador – cliente del comercio

# 1 ¿Qué es un Corresponsal Bancario?

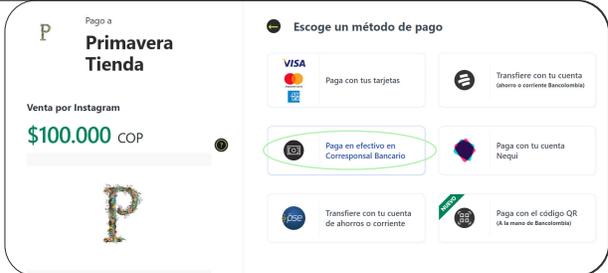
Son puntos cercanos a ti, en donde puedes consignar, pagar y retirar tu plata sin necesidad de ir al banco. En los corresponsales bancarios Bancolombia podrás realizar el pago de tus compras en efectivo, estos están en supermercados, farmacias, papelerías y otros.

Para conocer el punto más cercano y sus horarios visita:

<https://www.grupobancolombia.com/personas/buscador-sucursales>

# 2 ¿Cómo pagar en efectivo?

Una vez hayas seleccionado el producto o servicio a pagar, sigue estos simples pasos:

<p><b>1</b> Selecciona la opción Pago en efectivo.</p>	
<p><b>2</b> Lee y acepta los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad para continuar con el pago.</p> <p><b>3</b> Diligencia el formulario.</p>	
<p><b>4</b> Ten presente el convenio y número de referencia generado por Wompi, para poder realizar el pago.</p>	
<p><b>5</b> Ve a tu Corresponsal Bancario Bancolombia más cercano y muestra el Número de convenio y la Referencia de pago durante las próximas 72 horas.</p>	

6 Realiza el pago y listo. La referencia será solicitada 2 veces como método de validación.

7 Ya pagaste, ahora recibe tu comprobante de pago.



### 3 ¿Cuánto tiempo está activa la referencia para realizar el pago?

Esta estará activa **durante máximo 72 horas** una vez generado, si no realizas el pago durante ese tiempo, es necesario realizar el proceso de nuevo.

### 4 ¿Cuál es el monto máximo para los pagos en efectivo?

El máximo dependerá del precio fijado con el comercio del producto o servicio. Para pagar por Corresponsal Bancario Bancolombia este valor **no puede superar los tres millones de pesos**.

### 5 ¿Cuándo se notifica al comercio sobre el pago que realicé en efectivo y en qué momento el comercio me entrega el producto o prestación de servicio?

Tan pronto realizas el pago, Wompi informará al comercio la transacción exitosa, para que realice la entrega del producto o servicio. El tiempo de entrega depende del sistema de envío de cada comercio.

## 6 ¿Existe alguna restricción de fecha u horario para realizar pagos a través de Corresponsal Bancario Bancolombia?

Los horarios de atención dependen de cada Corresponsal Bancario Bancolombia, visita esta página para más información:  
<https://www.grupobancolombia.com/personas/buscadorsucursales>

## 7 ¿Cuál es el costo adicional de la transacción por Corresponsal Bancario Bancolombia?

No existe un cobro adicional, el valor a pagar es el visualizado y generado por el comercio.

## 8 ¿Qué medios de pago se reciben por este medio de pago?

Únicamente en efectivo, para otros medios de pago, selecciona otro de los habilitados como: todas las tarjetas débito y crédito, botón Bancolombia, Nequi y PSE.

## 9 ¿Se genera algún comprobante una vez se realiza el pago en Corresponsal Bancario?

Sí, recibirás el comprobante de pago en el Corresponsal Bancario Bancolombia tan pronto realices la transacción, también te llegará un correo electrónico al correo ingresado al inicio de la transacción con la información relacionada al pago realizado.

## 10 ¿Cómo identificar un Corresponsal Bancario Bancolombia?

Al acercarte al punto, asegúrate que este aparezca en la página:  
<https://www.grupobancolombia.com/personas/buscadorsucursales>, asegúrate de recibir un comprobante impreso al finalizar la transacción.

## 11 ¿Si tengo algún inconveniente con el pago que puedo hacer?

### Ten presente

- Que la referencia de pago cumpla el tiempo de validez máximo de 72 horas luego de haber realizado la compra.
- Intentar realizar el pago 10 minutos después del primer intento.
- Verificar los números generados para el pago, tanto el convenio como la referencia.
- Validar la información del pago realizado antes de retirarte del Corresponsal Bancario.
- Comunicarte con el comercio.

## 12 ¿Si un familiar o conocido quiere el mismo producto/servicio que voy a pagar, puedo compartirle la información del convenio y referencia para que también realice el pago?

La referencia solo tiene un único pago, si tu familiar o conocido intenta pagar la misma referencia y ya realizaste el pago, la transacción será rechazada. En este caso, comparte la página web del comercio o link de pagos para que pueda realizar el mismo proceso de compra y obtenga una referencia de pago.

## **13 ¿Qué pasa si al momento de compartir el código de referencia quedó mal digitado?**

El sistema te arrojará un error en la transacción. Además, el Corresponsal Bancario Bancolombia te solicitará la referencia en 2 momentos para su confirmación como método de verificación.

## **14 ¿Puedo seleccionar pago en efectivo y luego ir al punto físico del comercio y entregar el dinero?**

La opción de pago en efectivo es para pagar a través de un Corresponsal Bancario Bancolombia.

## **15 ¿Puedo realizar el pago en un cajero multiservicio?**

No, solo aplica para pago en Corresponsal Bancario.

## **16 ¿Qué tiempo tengo para pagar un link de pagos con una expiración menor a 72 horas, pero al generar la referencia de “pago en efectivo” no me trae ese tiempo?**

Para los links de pagos que tengan una caducidad menor a 72 horas, este será el tiempo máximo para pagar.

**Wompi**



# **Preguntas frecuentes para pago en efectivo**

Pagador – cliente del comercio