

PREGUNTAS FRECUENTES PAGO EN EFECTIVO

1. ¿Qué significa pago en efectivo?

Significa que los clientes que por preferencia quieran pagar en efectivo podrán dirigirse a un **Corresponsal Bancario Bancolombia** y realizar el pago correspondiente.

2. ¿Qué es un Corresponsal Bancario Bancolombia?

Son establecimientos comerciales que permiten consignar, pagar y retirar dinero sin necesidad de desplazarse a una Sucursal Bancaria Física Bancolombia.

Un corresponsal Bancario es posible encontrarlo en un supermercado, farmacia, papelería o cualquier otro negocio que se haya vinculado a Corresponsal Bancario Bancolombia. Para buscar el más cercano y horarios puede ingresar a: <https://www.grupobancolombia.com/personas/buscador-sucursales>.

3. ¿Cómo identificar un Corresponsal Bancario Bancolombia?

Asegúrese que aparezca en la página <https://www.grupobancolombia.com/personas/buscador-sucursales> y que los pagos allí realizados sean soportados por un comprobante impreso al culminar la transacción.

4. ¿Qué pasa si un cliente va a realizar un pago en efectivo de Wompi y le indican que no reciben pagos a convenios manuales?

Wompi por generar un convenio y referencia se convierte en un convenio manual y debido a esto los siguientes Corresponsales Bancarios Bancolombia no aceptan estos pagos: Éxito, Carulla, Surtimax, Olimpica y Ara. Se debe indicar al cliente que el pago debe ser en un Corresponsal Bancario Bancolombia diferente a los mencionados.

5. ¿Cómo hago para habilitar el medio de “pago en efectivo” en mi comercio vinculado a Wompi?

El comercio por estar vinculado a Wompi en el modelo agregador por defecto tendrá habilitado **“Pago en efectivo”**.

6. ¿Cuál es el monto mínimo y máximo para los pagos en efectivo?

Monto mínimo: \$ 1,500 COP
Monto máximo: \$ 3'000.000 COP

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

Los horarios de atención dependerán de cada corresponsal bancario Bancolombia, se recomienda revisar la información antes de dirigirse al punto a través de la página: <https://www.grupobancolombia.com/personas/buscador-sucursales>

8. ¿Qué pasa si el monto por transacción máximo habilitado del comercio es menor al permitido en Corresponsal bancario Bancolombia?

El tope máximo habilitado en Wompi será el monto de referencia para “pago en efectivo”, como ejemplo, si en Wompi el monto máximo por transacción es \$2,500,000 este monto será el pago máximo permitido por Corresponsal Bancario Bancolombia.

Recuerda que los topes habilitados en Wompi los puedes consultar a través de la página www.wompi.co clic en inicia sesión – opción mi cuenta y ubicar el ítem “Métodos de pago habilitados”.

9. ¿Cómo comercio cuánto me descontarán de una transacción por un cliente que me compre por medio de “Pago en efectivo”?

El pago en efectivo no conlleva un costo adicional a la comisión cobrada por Wompi. La comisión que cobra Wompi es de acuerdo con el plan de facturación elegido por el comercio. Recuerda que esta información la puedes consultar en www.wompi.co en “inicia sesión” opción “Mi Cuenta”.

10. ¿Cuál será el costo cobrado a un cliente por realizar un pago a través de Corresponsal Bancario Bancolombia? No existe un cobro adicional, el valor a pagar es el visualizado y generado en el momento de realizar la compra.

11. ¿Para realizar el pago en Corresponsal Bancario Bancolombia puedo hacerlo con otro medio diferente a efectivo?

Se recibirán pagos únicamente en efectivo, para otros métodos de pago seleccionar uno de los habilitados en Wompi como: todas las tarjetas débito y crédito, botón Bancolombia, Nequi o PSE.

12. Yo me encuentro bajo el modelo Gateway en Wompi, pero quiero tener pago en efectivo, ¿es posible?

Por el momento la opción de pago en efectivo está disponible para los comercios bajo el modelo Agregador.

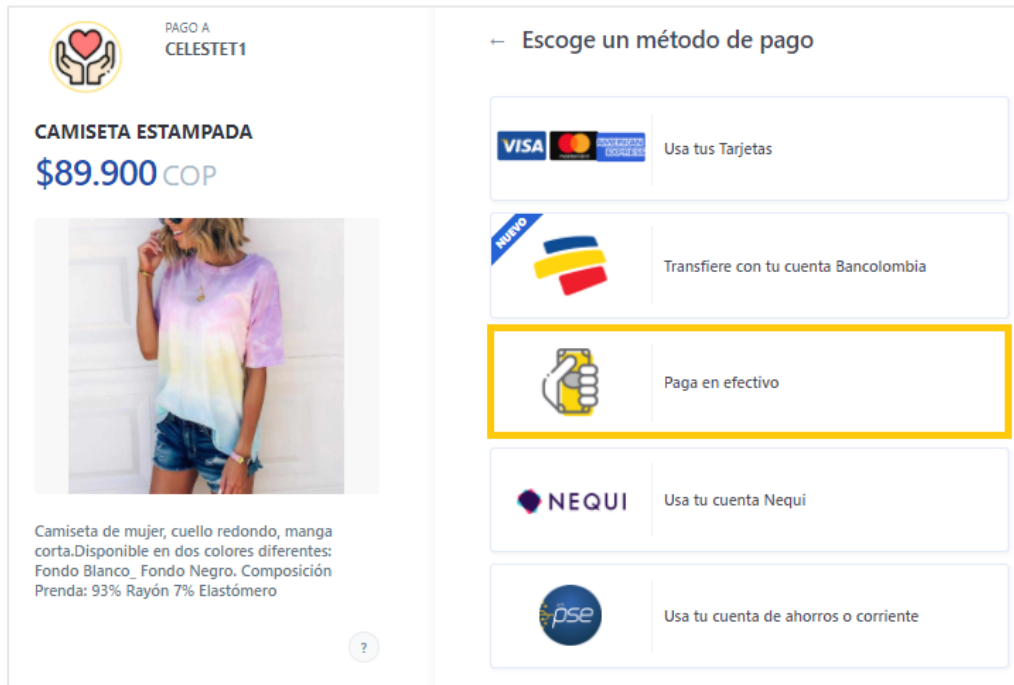
13. ¿Por disponer de “pago en efectivo” debo realizar un ajuste a la integración de mi página web con Wompi?

No, el “Pago en efectivo” por defecto se visualizará como otro medio de pago adicional a los disponibles. Para realizar pruebas del medio de pago o realizar integración por primera vez a una página web, la documentación de “Pago en efectivo” se encuentra en la página de www.wompi.co opción Desarrolladores – Documentación y “Métodos de pago”.

14. ¿Qué hago si un cliente tiene dudas de cómo realizar el pago a través de Corresponsal Bancario Bancolombia?

Una vez el comprador haya seleccionado el producto/servicio a pagar deberá realizar lo siguiente:

- Seleccionar la opción Pago en efectivo.



- Leer y aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad para continuar con el pago.



PAGO A
CELESTET1

CAMISETA ESTAMPADA
\$89.900 COP



Camiseta de mujer, cuello redondo, manga corta. Disponible en dos colores diferentes: Fondo Blanco_ Fondo Negro. Composición Prenda: 93% Rayón 7% Elastómero

← Paga en efectivo



Acércate a un **Corresponsal Bancario Bancolombia** en las **próximas 72 horas** y realiza tu pago con las instrucciones que se te brindarán en el siguiente paso.

Acepto haber leído los **Términos y Condiciones** y la **Política de Privacidad** para hacer este pago.

✔ Continuar con el pago

- Diligenciar los datos básicos personales solicitados.
- Ir a un Corresponsal Bancario Bancolombia con el número de convenio y la referencia de pago durante las próximas 72 horas.

IMPORTANTE:

Tomar captura de pantalla, tomar foto, imprimir o escribir correctamente el **CONVENIO** y **NÚMERO DE REFERENCIA** generado por Wompi, para poder realizar el pago.





PAGO A
CELESTET1

CAMISETA ESTAMPADA
\$89.900 COP



Camiseta de mujer, cuello redondo, manga corta. Disponible en dos colores diferentes: Fondo Blanco_ Fondo Negro. Composición Prenda: 93% Rayón 7% Elastómero

Completa el pago



Sigue las instrucciones

Acércate a un **Corresponsal Bancario Bancolombia** con los datos mostrados a continuación y efectúa el pago antes del **jueves 7 de enero a las 3:31pm:**

Datos para el pago

Número de convenio	85786
Referencia de pago	21630771938

[Imprimir instrucciones](#)

La referencia será solicitada 2 veces como método de validación. Realizar el pago y listo se generará el comprobante de pago.

NOTA:

Al realizar el pago recibirá el vóucher del pago realizado y una notificación al correo electrónico registrado en el momento de diligenciar la información para la compra.



15. ¿Como visualiza un cliente de mi comercio la generación de referencia para el pago en efectivo?

El cliente al seleccionar pago en efectivo visualizará la siguiente información:

PAGO A CELESTET1 Nombre del comercio

CAMISETA ESTAMPADA
\$89.900 COP Valor a pagar

Completa el pago

Sigue las instrucciones
Acércate a un **Corresponsal Bancario Bancolombia** con los datos mostrados a continuación y efectúa el pago antes del **jueves 7 de enero a las 3:31pm:**

Datos para el pago	
Número de convenio	85786
Referencia de pago	21630771938

Convenio Wompi: 85786

Referencia de pago, siempre será diferente por cada generación. De único uso.

[Imprimir instrucciones](#)

Camiseta de mujer, corta. Disponible en Fondo Blanco_ Fondo Negro. Composición Prenda: 93% Rayón 7% Elastómero

16. ¿Me llegará correo del pago realizado?

Wompi procederá a informar al comercio y al cliente pagador sobre el pago exitoso.

**Ejemplo de correo electrónico de pago realizado*

Transacción APROBADA

El pago ref. VPOS_wm5sAT_1600981544512_1oibownb6mk por parte de jasalo@gmail.com, fue procesado exitosamente.

Estado	APROBADA
Referencia	VPOS_wm5sAT_1600981544512_1oibownb6mk
Transacción #	126-1600981562-89699
Monto	COP \$9,800.00
Método de pago	Pago referenciado Bancolombia
Autorizador	Bancolombia S.A.

Si tienes preguntas o inquietudes, comunícate con el comercio escribiendo a jasalo@gmail.com o llamando al [+57 310 5671703](tel:+573105671703).

Para más información sobre esta transacción, escribe a ayuda@wompi.co.

Atentamente,
Equipo Wompi

Para el cliente pagador Wompi notificará a través del correo electrónico registrado al momento de diligenciar la información para el pago.

17. ¿Cuánto tiempo estará activa la referencia para realizar el pago?

La referencia por defecto estará activa por 72 horas desde el momento de la generación. Para las referencias con fecha de caducidad menor a 72 horas, ese tiempo será el límite para realizar el pago, si no se efectúa durante el tiempo estipulado será necesario iniciar el proceso de compra nuevamente.

Sigue las instrucciones

Acércate a un **Corresponsal Bancario Bancolombia** con los datos mostrados a continuación y efectúa el pago antes del **jueves 7 de enero a las 3:31pm**:

Datos para el pago	
Número de convenio	85786
Referencia de pago	21630771938

Ejemplo:

Para este caso se tuvo plazo hasta el jueves 7 de enero a las 3:31pm para realizar el pago. Para los links de pago con vencimiento menor a 72 horas, ese límite de expiración será el reflejado en la generación de referencia para pago en efectivo.

18. ¿Si el cliente tiene algún inconveniente con el pago que puede hacer?

Verificar lo siguiente:

- Que la referencia de pago cumpla el tiempo de validez de máximo 72 horas luego de generado.
- 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 ausentarse del Corresponsal Bancario.
- Comunicarse con el **comercio** si el problema persiste.

19. Si un conocido quiere el mismo producto/servicio que se va a pagar ¿se puede compartir la información del convenio y referencia para que también realice el pago?

La referencia es de único pago, si el conocido intenta pagar la misma referencia y usted ya realizó el pago, la transacción será rechazada. En este caso se recomienda compartir la página web del comercio o link de pagos para que la persona realice el mismo proceso de compra y obtenga una referencia de pago.

20. ¿Qué pasa si al momento de compartir el código de referencia quedó mal digitado?

El sistema arrojará un error en la transacción. Adicional como método de verificación el Corresponsal Bancario Bancolombia solicitará la referencia en 2 momentos para su confirmación. Importante validar tanto convenio y referencia antes de retirarse del punto del Corresponsal Bancario Bancolombia.

21. ¿Qué pasa si al momento de realizar el pago me indican un nombre diferente al de Wompi?

Debe verificar el convenio de Wompi el cual siempre será [85786](#). Para el caso de la referencia el número si es cambiante ya que está asociado a cada producto a pagar.

22. ¿El cliente puede 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.

23. Yo como comercio ¿Como verifico en mi cuenta de Wompi el estado del pago en efectivo?

Al ingresar a su cuenta deberá dar clic en Transacciones, al buscar la transacción por ID o por fecha visualizará el estado de la siguiente manera:

The screenshot shows the Wompi interface for 'Transacciones'. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Activo, Transacciones (highlighted), Datáfono Virtual, Links de pago, Reportes, Desembolsos, and Disputas. The main area has a search bar with 'Filtrar por fecha' and 'Buscar' buttons. Below the search bar, it says 'Escoge las fechas para las que quieres ver transacciones' and shows a date range from 2020-10-07 to 2021-01-05. A note indicates 'VIENDO TRANSACCIONES ENTRE OCTUBRE 07, 2020 2020 - ENERO 05, 2021'. The table below shows two transactions:

Estado	Monto y cliente	Datos del pago
PENDIENTE	COP \$89.900,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#15359-1609792309-96788 Ref: mNAGvp_1609791749695_lr0u3bv419n
DECLINADA	COP \$50.000,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#15359-1608068708-78103 Ref: 1GPB70_1608068530681_v9m71jmk9

24. ¿Qué significa el estado pendiente?

Significa que un cliente generó la información para realizar el pago, pero aún no ha pagado, este quedará activo por 72 horas.

25. ¿Qué significa el estado Declinado?

Hace referencia a la expiración del tiempo límite para realizar el pago, es decir, son aquellas transacciones de pago en efectivo que el cliente no realizó dentro del rango de vencimiento establecido.

26. ¿Qué estados tiene una transacción de “Pago en efectivo”?

Estado	Monto y cliente	Datos del pago	Hora y fecha	¿Desembolsada?
APROBADA	COP \$89.900,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#13312-1609796000-74850 Ref: test_VPOS_nM8HEp_1609795973054_jgsug595ptl	🕒 04:33 PM 📅 lunes, ene. 04	- >
PENDIENTE	COP \$89.900,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#15359-1609792309-96788 Ref: mNAGvp_1609791749695_lr0u3bv419n	🕒 03:31 PM 📅 lunes, ene. 04	- >
DECLINADA	COP \$89.900,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#13312-1609796047-12849 Ref: test_VPOS_nM8HEp_1609796019959_gw09scx2db	🕒 04:34 PM 📅 lunes, ene. 04	- >
ERROR	COP \$89.900,00 yhiguita@bancolombia.com.co	#13312-1609796081-40613 Ref: test_VPOS_nM8HEp_1609796053810_rw38abl0jjj	🕒 04:34 PM 📅 lunes, ene. 04	- >

- **Aprobada:** Transacción realizada y disponible para desembolso.
- **Pendiente:** Transacción pendiente de pago.
- **Declinada:** Expiración del tiempo límite para realizar el pago.
- **Error:** Generación de referencia con link vencido o con monto no permitido.

27. ¿Si un cliente solicita ayuda para generar la referencia de pago en efectivo?

La generación de referencia es un proceso de autogestión por parte del cliente quien deberá diligenciar la información personal básica para la generación de la referencia de pago.

28. ¿Qué debe hacer un cliente que realizó un pago al convenio equivocado y este fue aprobado y se entregó vóucher de la transacción?

El cliente pagador debe revisar la información del vóucher antes de retirarse del Corresponsal Bancario Bancolombia y al identificar el error debe notificar inmediatamente al dueño/encargado del Corresponsal Bancario Bancolombia, esta persona deberá contactarse con la línea de atención de Corresponsal Bancario Bancolombia para solicitar una anulación/reintegro del dinero, esto se realiza en el mismo momento de evidenciado el error.

29. ¿Qué debe hacer un cliente que se retiró del Corresponsal Bancario Bancolombia y luego de un tiempo prolongado se da cuenta que su pago fue realizado al convenio equivocado?

Debe llamar a la línea de atención al cliente Bancolombia y radicar un reclamo. El reintegro del dinero está sujeto a que el dueño del convenio al cual fue consignado el dinero acepte el débito de la transacción. Esta solicitud tiene un ANS de 15 días hábiles para dar respuesta.

Líneas de atención al cliente Bancolombia:

Bogotá: (57-1) 343 00 00
 Medellín: (57-4) 510 90 00
 Bucaramanga: (57-7) 697 25 25
 Barranquilla: (57-6) 340 12 13
 Cali: (57-2) 554 05 05
 Cartagena: (57-5) 693 44 00
 Pereira: (57-6) 340 12 13
 Resto país: 01800 09 12345

Sucursal telefónica en el exterior:

España: (34) 900 995 717
 Estados Unidos: (1) 866 379 97 14

30. ¿Qué pasa si luego de un pago exitoso por Corresponsal Bancario Bancolombia no veo reflejado el estado de la transacción en mi Wompi cuenta?

Debe verificar lo siguiente:

- Que el cliente si haya realizado el pago correctamente al convenio de Wompi.
- Que haya transcurrido más de 72 horas de vencimiento de la generación de referencia que ya fue pagada.

31. ¿Qué pasa si luego de un pago exitoso por Corresponsal Bancario Bancolombia no recibo el desembolso del dinero en mi Wompi cuenta?

La naturaleza del canal de Corresponsal Bancario Bancolombia para pago en efectivo puede evidenciar en ocasiones retraso de la notificación del pago realizado lo cual puede afectar el desembolso del dinero. Es de aclarar que Wompi dentro de sus procesos no tiene relación con los tiempos de notificación de Corresponsal Bancario Bancolombia. Si tiene alguna inquietud contactase a los canales de atención de Wompi.

32. En caso de alguna duda, inquietud o aclaración, ¿dónde me puedo comunicar?

A través de los siguientes canales:

- **Correo:** ayuda@wompi.co. De lunes a viernes de 8am a 5pm.
- **Chat:** www.wompi.co opción “ayuda”. De lunes a viernes de 8am a 5pm.
- **Preguntas frecuentes:** www.wompi.co opción “Soporte”
- **Línea Establecimientos Línea Nacional:** 018000129999
Línea Bogotá: 3430006
Todos los días incluyendo festivos de 8am a 8pm