

Preguntas Frecuentes

En esta sección podrá encontrar las respuestas a las preguntas que con mayor frecuencia nos hacen nuestros clientes con relación al **Servicio Alterno Transaccional**. Si no encuentra la respuesta que requiere, puede comunicarse con nosotros a través de la Sucursal Telefónica, ingresando en la opción 4 y luego 2 "Asesoría en Banca empresarial y pyme":

Medellín	510 90 00
Bogotá	343 00 00
Barranquilla	361 88 88
Bucaramanga	697 25 25
Cali	554 05 05
Cartagena	693 44 44
Desde el resto del país	01800 09 12345

¿Quiénes pueden ser usuarios del servicio Alterno Transaccional?

Pueden ser usuarios del **Servicio Alterno Transaccional** todos los usuarios de la Sucursal Virtual Empresas BANCOLOMBIA que posean token en estado activo y que requieran realizar pagos automáticos en formato PAB y SAP en aquellos momentos donde la Sucursal Virtual Empresas (SVE) presente dificultades en su funcionamiento.

¿Cómo ingresar al Servicio Alterno Transaccional?

Cuando este servicio sea habilitado, los usuarios de la SVE que posean token activo podrán ingresar con el Nit de la empresa, la identificación del usuario en la SVE, el correo electrónico del usuario y el serial del token (registrado en el reverso del dispositivo).

¿Cuáles son las características de este servicio?

Las características del servicio son:

- Sólo se podrán realizar pagos con archivo plano (.txt) ó (.txt.PGP) en formatos SAP y PAB. Si su empresa normalmente realiza pagos manuales, en la pantalla inicial de este servicio, se publicará un conversor que le permite ingresar la información de forma manual y transformarla en un archivo.
- Se podrá consultar el estado de los pagos enviados y descargar la respuesta de cada registro del lote en un archivo.
- Una vez se desactive el servicio para el envío de pagos, se tendrán 2 días, de lunes a sábado, para realizar la descarga de las respuestas.
- Los pagos realizados a través de este medio no quedarán registrados en el histórico de transacciones de la SVE, pero sí en el movimiento de la cuenta debitada.
- Luego de 5 intentos fallidos en la autenticación se bloqueará temporalmente el acceso del usuario en este servicio
- No se requiere una matrícula adicional para acceder a él
- No es un servicio de uso diario, solo será habilitado cuando la Sucursal Virtual Empresas (SVE) presente dificultades en su funcionamiento.

¿Qué tipos de esquemas de conexión soporta BANCOLOMBIA para la utilización del Servicio Alterno Transaccional?

Los usuarios que vayan a acceder al **Servicio Alterno Transaccional** pueden hacerlo a través de diferentes esquemas de conexión:

Conexiones conmutadas (líneas telefónicas):

A través de servicios de Internet estándar ofrecidos por las empresas proveedoras de Internet del país, ISP por sus siglas en inglés "**Internet Service Provider**". La velocidad en este esquema de conexión depende de variables como:

- La velocidad del proveedor de Internet que la empresa utilice.
- Número de usuarios que simultáneamente utilizan la conexión a Internet.
- Calidad de la línea telefónica (verificar si tiene ruido)
- La velocidad y características técnicas del modem.
- Las características técnicas del PC.
Ver Recomendaciones de Conexión y Recomendaciones de PC

¿Cómo afiliarse al Servicio Alterno Transaccional?

Para ingresar a este servicio no se requiere una matrícula adicional, ya que solo será habilitado para los usuarios de la SVE con token activo cuando la Sucursal Virtual Empresas presente dificultades en su funcionamiento.

¿Cuántos funcionarios en la empresa pueden hacer uso del Servicio Alterno Transaccional?

Pueden utilizar el **Servicio Alterno Transaccional** todos los usuarios que la empresa tenga registrados en la Sucursal Virtual Empresas con un token activo.

¿Qué transacciones se podrán realizar?

Sólo se podrán realizar pagos automáticos con archivo plano (.txt) ó (.txt.PGP) en formatos SAP y PAB a cuentas previamente inscritas en la Sucursal Virtual Empresas. Si la empresa normalmente realiza pagos manuales se podrá utilizar un conversor que permite ingresar la información de forma manual y transformarla en el archivo de Pagos en el que se encuentre matriculado (SAP ó PAB)

El estado de los pagos enviados se podrá consultar en un archivo con la respuesta de cada registro del lote. Esta información estará disponible durante el tiempo en que esté activo el servicio y hasta 2 días, de lunes a sábado, después de la desactivación del mismo.

¿Los pagos realizados en el Servicio Alterno Transaccional quedarán registrados en la Sucursal Virtual Empresas?

Los pagos realizados a través de este servicio no quedarán registrados en el histórico de transacciones de la SVE, pero si en el movimiento de la cuenta debitada.

¿Si en la empresa la SVE solo está permitida para algunas direcciones IP, el Servicio Alterno Transaccional conservará este mismo permiso?

Si, al Servicio Alterno Transaccional hará extensivo a su contingencia la restricción de IP's solicitadas por el proceso actual y restricción de las mismas.

¿El usuario se bloquea?

Si, luego de cinco intentos fallidos en la autenticación con el Nit, usuario, correo electrónico y el serial del token, el usuario se bloqueará temporalmente en este servicio, sin embargo, si en la empresa existen otros usuarios con token activo, estos podrán realizar el pago.

Si el usuario es único en la empresa, este quedará activo al día siguiente cuando se haya finalizado la verificación y procesamiento de los pagos.

¿Si el usuario se bloquea en el Servicio Alterno Transaccional también se bloquea en la SVE?

No, el bloqueo del usuario en el **Servicio Alterno Transaccional** no bloquea el usuario en la SVE.

¿Cuánto tiempo permanecerá disponible el servicio?

Este servicio estará disponible solo cuando la Sucursal Virtual Empresas (SVE) presente dificultades en su funcionamiento. La activación y desactivación de este servicio será notificado previamente por el Banco.

¿Se pueden inscribir cuentas de terceros para la realización de pagos nómina y proveedores?

No, la inscripción de cuentas solo se podrá realizar en la Sucursal Virtual Empresas. Las empresas que tienen el parámetro de inscripción de cuentas activo sólo podrán realizar los pagos de nómina y proveedores a las cuentas previamente inscritas.

¿En un esquema de control dual, se requiere aprobación del pago?

Si, los pagos podrán ser realizados por cualquier usuario con token activo y tendrán que ser aprobados por el otro usuario cuando los usuarios sean transaccionales, para el rol superusuario no se requerirá de aprobación.

Los únicos usuarios que no podrán acceder a la aplicación y que tengan token, serán los usuarios administrador preparador y administrador aprobador.

¿Este servicio también estará protegido con Identificación de Equipos?

No, el servicio de Identificación de Equipos es exclusivo para la Sucursal Virtual Empresas, por tanto las preguntas de identificación nunca serán presentadas en este servicio.

¿Se pueden realizar pagos de facturas y transferencias?

No, sólo se podrán realizar pagos automáticos con archivo plano (.txt) ó (.txt.PGP) en formatos SAP y PAB. Si la empresa normalmente realiza pagos manuales se podrá utilizar un conversor que permite ingresar la información de forma manual y transformarla en el archivo de Pagos en el que se encuentre matriculado (SAP ó PAB)

¿Aplica para pagos Bancolombia y ACH?

Si, las cuentas beneficiarias de los pagos pueden ser Bancolombia o de otros Bancos. Para los pagos ACH se conservan los ciclos de aplicación.

¿El pago queda aplicado inmediatamente?

La aplicación del pago para cuentas Bancolombia es la misma que se tiene parametrizada en el servicio de pagos. Para los pagos ACH, la aplicación depende de los ciclos.

¿Qué usuario de la empresa puede consultar y descargar las respuestas de los pagos?

Todos los usuarios de la empresa podrán consultar los pagos realizados por los demás usuarios; igualmente podrán descargar los archivos de respuestas con el detalle del procesamiento de cada pago registrado en el lote enviado.

¿Se pueden enviar pagos encriptados?

Sí, con la misma llave de encriptación en la Sucursal Virtual Empresas.

¿Si un usuario no tiene token, como puede ingresar a este servicio?

Si el usuario no tiene token, no podrá ingresar a este servicio. En este caso deberá contactarse con su Gerenciador en el Banco para utilizar otro mecanismo de pagos.

¿Cómo se puede convertir un pago manual a un archivo plano?

Para la creación de un archivo de pagos, se podrá utilizar el conversor expuesto en la página de autenticación a este servicio que permite ingresar la información de forma manual y transformarla en el archivo SAP o PAB requerido.

¿Se pueden realizar pagos en formato .FIL?

No, sólo se pueden realizar pagos en formato SAP y PAB. Si la empresa normalmente realiza pagos manuales se podrá utilizar un conversor que permite ingresar la información de forma manual y transformarla en el archivo de Pagos en el que se encuentre matriculado (SAP ó PAB)

¿A los pagos realizados a través de este servicio se realizan las validaciones que aplican para pagos realizados en la Sucursal Virtual Empresas?

Si, el sistema de Pagos Automáticos Bancolombia realiza todas las validaciones que la empresa tenga matriculadas como son:

- Validación Nit vs Cuenta
- Inscripción de Cuentas Beneficiarias
- Inscripción de Nit Beneficiarios

¿Dónde se puede consultar los códigos de los bancos para el envío de pagos con archivo plano?

Los códigos de los bancos que se deben diligenciar cuando se va a enviar un pago con archivo plano ó cuando se va a crear el archivo por medio del conversor PAB ó SAP, podrán ser consultados en el punto de atención de cada segmento en "Pagos con Archivo Plano". Las direcciones para ingresar y consultarlos directamente son:

- Empresas:
http://www.grupobancolombia.com/empresas/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1
- Pyme:
http://www.grupobancolombia.com/pyme/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1
- Gobierno:
http://www.grupobancolombia.com/gobierno/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1

¿Cuál es la estructura del archivo plano para los Formatos PAB y SAP?

Las estructuras de los formatos PAB y SAP para la creación de archivos planos, se encuentran publicadas en el punto de atención de cada segmento en "Pagos con Archivo Plano". Las direcciones para ingresar y consultarlas directamente son:

- Empresas:
http://www.grupobancolombia.com/empresas/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1
- Pyme:
http://www.grupobancolombia.com/pyme/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1
- Gobierno:
http://www.grupobancolombia.com/gobierno/corporativo/servicioCliente/puntosAtencion/sucursalVirtual/index_5.asp?opcion=op1

¿Cómo sé que conversor de archivos usar?

Si al realizar un pago de nómina o proveedores en la Sucursal Virtual Empresas, la empresa elige **Formato 2003**, entonces debe usar el conversor **PAB**. Si elige **Pago nómina o Pago proveedores**, debe usar el formato **SAP**.

Pagos PAB:

Información básica lote Nómina

Pago Lote Nómina	
Tipo de pago:	Seleccione
Nombre del pago:	Seleccione
Archivo:	CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE PENSIONES FORMATO FIL NOMINA PAGO DE NOMINA PAGO DE PENSIONES

[Ver archivo](#)

COPYRIGHTS © 2000 - 2012 Todos los derechos reservados.

Información básica lote Nómina

Seleccione el tipo de pago que desea realizar e ingrese los datos que se solicitan a continuación y luego de clic en Continuar.

Pago Lote Nómina	
Tipo de pago:	Seleccione
Modelo:	Seleccione
Nombre del pago:	CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE PENSIONES
Cuenta a debitar:	PAGO DE NOMINA
Fecha aplicación:	PAGO DE PENSIONES

[Consultar Saldo](#)

[Continuar](#) [Regresar](#)

COPYRIGHTS © 2000 - 2012 TODO1 SERVICES, INC. Todos los derechos reservados.

¿Se requerirá el token para ser aprobado las transacciones?

Si, En el momento de la aprobación de una transacción, el usuario aprobador deberá digitar el serial del token para poder ser aprobada la operación.

¿Quiénes podrán ser los usuarios aprobadores de las transacciones?

Aquellos usuarios que tengan token y que no hayan sido preparadores de la transacción

Información básica lote Proveedores

Pago Lote Proveedores	
Tipo de pago:	Seleccione
Nombre del pago:	Seleccione
Archivo:	CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO CEDULAS CAPITALIZACION FORMATO 2003 PAGO COMISIONES FORMATO 2003 PAGO DE SEGUROS FORMATO 2003 PAGO DIVIDENDOS FORMATO 2003 PAGO INTERESES FORMATO 2003 PAGO NOMINA EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO OBLIG CON EL BANCO FORMATO 2003 PAGO PROVEEDORES EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO TV POR CABLE FORMATO 2003 PAGOS CUENTA MAESTRA FORMATO 2003 PAGOS CUOTAS CLUB FORMATO 2003 PAGOS TERCEROS FORMATO FIL PROVEEDORES PAGO A PROVEEDORES PAGO CEDULAS CAPITALIZACION PAGO COMISIONES PAGO DE SEGUROS PAGO DIVIDENDOS PAGO INTERESES PAGO NOMINA EFECTIVO PAGO OBLIG CON EL BANCO PAGO PROVEEDORES EFECTIVO PAGO TV POR CABLE PAGOS CUENTA MAESTRA PAGOS CUOTAS CLUB PAGOS TERCEROS

COPYRIGHTS © 2000 - 2012

Información básica lote Proveedores

Seleccione el tipo de pago que desea realizar e ingrese los datos que se

Tipo de pago:	Seleccione CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO CEDULAS CAPITALIZACION FORMATO 2003 PAGO COMISIONES FORMATO 2003 PAGO DE SEGUROS FORMATO 2003 PAGO DIVIDENDOS FORMATO 2003 PAGO INTERESES FORMATO 2003 PAGO NOMINA EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO OBLIG CON EL BANCO FORMATO 2003 PAGO PROVEEDORES EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO TV POR CABLE FORMATO 2003 PAGOS CUENTA MAESTRA FORMATO 2003 PAGOS CUOTAS CLUB FORMATO 2003 PAGOS TERCEROS PAGO A PROVEEDORES PAGO CEDULAS CAPITALIZACION PAGO COMISIONES PAGO DE SEGUROS PAGO DIVIDENDOS PAGO INTERESES
Modelo:	PAGO NOMINA EFECTIVO
Nombre del pago:	PAGO OBLIG CON EL BANCO
Cuenta a debitar:	PAGO TV POR CABLE
Fecha aplicación:	PAGOS CUENTA MAESTRA
	PAGOS CUOTAS CLUB
	PAGOS TERCEROS

[Consultar Saldo](#)

[Continuar](#) [Regresar](#)

Pagos SAP:

Información básica lote Nómina

Pago Lote Nómina	
Tipo de pago:	Seleccione
Nombre del pago:	Seleccione
Archivo:	<ul style="list-style-type: none"> CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE PENSIONES FORMATO FIL NOMINA PAGO DE NOMINA PAGO DE PENSIONES

COPYRIGHTS © 2000 - 2012

Información básica lote Nómina

Seleccione el tipo de pago que desea realizar e ingrese los datos que se solicitan a continuación y luego de clic en Continuar.

Pago Lote Nómina	
Tipo de pago:	Seleccione
Modelo:	Seleccione
Nombre del pago:	<ul style="list-style-type: none"> CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 CREDIPAGO NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE NOMINA FORMATO 2003 PAGO DE PENSIONES
Cuenta a debitar:	<ul style="list-style-type: none"> PAGO DE NOMINA PAGO DE PENSIONES
Fecha aplicación:	

Consultar Saldos

Información básica lote Proveedores

Pago Lote Proveedores	
Tipo de pago:	Seleccione
Nombre del pago:	Seleccione
Archivo:	<ul style="list-style-type: none"> CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 CREDIPAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO A PROVEEDORES FORMATO 2003 PAGO CEDULAS CAPITALIZACION FORMATO 2003 PAGO COMISIONES FORMATO 2003 PAGO DE SEGUROS FORMATO 2003 PAGO DIVIDENDOS FORMATO 2003 PAGO INTERESES FORMATO 2003 PAGO NOMINA EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO OBLIG CON EL BANCO FORMATO 2003 PAGO PROVEEDORES EFECTIVO FORMATO 2003 PAGO TV POR CABLE FORMATO 2003 PAGOS CUENTA MAESTRA FORMATO 2003 PAGOS CUOTAS CLUB FORMATO 2003 PAGOS TERCEROS FORMATO FIL PROVEEDORES PAGO A PROVEEDORES PAGO CEDULAS CAPITALIZACION PAGO COMISIONES PAGO DE SEGUROS PAGO DIVIDENDOS PAGO INTERESES PAGO NOMINA EFECTIVO PAGO OBLIG CON EL BANCO PAGO PROVEEDORES EFECTIVO PAGO TV POR CABLE PAGOS CUENTA MAESTRA PAGOS CUOTAS CLUB PAGOS TERCEROS

COPYRIGHTS © 2000 - 2012

Selecciones	
CREDIPAGO A PROVEEDORES	
FORMATO 2003 CREDIPAGO A PROVEEDORES	
FORMATO 2003 PAGO A PROVEEDORES	
FORMATO 2003 PAGO CEDULAS CAPITALIZACION	
FORMATO 2003 PAGO COMISIONES	
FORMATO 2003 PAGO DE SEGUROS	
FORMATO 2003 PAGO DIVIDENDOS	
FORMATO 2003 PAGO INTERESES	
FORMATO 2003 PAGO NOMINA EFECTIVO	
FORMATO 2003 PAGO OBLIG CON EL BANCO	
FORMATO 2003 PAGO PROVEEDORES EFECTIVO	
FORMATO 2003 PAGO TV POR CABLE	
FORMATO 2003 PAGOS CUENTA MAESTRA	
FORMATO 2003 PAGOS CUOTAS CLUB	
FORMATO 2003 PAGOS TERCEROS	
PAGO A PROVEEDORES	
PAGO CEDULAS CAPITALIZACION	
PAGO COMISIONES	
PAGO DE SEGUROS	
PAGO DIVIDENDOS	
PAGO INTERESES	
PAGO NOMINA EFECTIVO	
PAGO OBLIG CON EL BANCO	
PAGO PROVEEDORES EFECTIVO	
PAGO TV POR CABLE	
PAGOS CUENTA MAESTRA	
PAGOS CUOTAS CLUB	
PAGOS TERCEROS	

Información básica lote Proveedores

Seleccione el tipo de pago que desea realizar e ingrese los datos que se

Tipo de pago:	
Modelo:	
Nombre del pago:	
Cuenta a debitar:	
Fecha aplicación:	

[Consultar Saldos](#)

[Continuar](#) [Regresar](#)