

Manual de Usuario Portal Clientes

Versión 3.8



Historial

No. de Versión	Fecha de Versión	Descripción
1.0	06/07/2015	Versión inicial.
2.0	09/12/2016	Actualización de contenido.
3.0	12/12/2016	Inclusión funcionalidad Asociación de Pagos.
3.1	03/01/2017	Actualización de contenido.
3.2	17/05/2017	Actualización imágenes nuevo <i>Look & Feel</i> .
3.3	19/05/2017	Inclusión de funcionalidades verificación de pagos y Pagos Frecuentes.
3.4	24/11/2017	Actualización textos e imágenes nuevo nombre y <i>Look & Feel</i> .
3.5	21/02/2019	Actualización de contenido y pantallas.
3.6	09/09/2020	Actualización total de pantallas y ajustes de funcionalidades.
3.7	09/07/2021	Se actualiza pantallas con el medio de pago QR
3.8	04/10/2024	Actualización de contenido.

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE	5
3.	DESCRIPCIÓN DE AVALPAY CENTER – CLIENTES.....	5
4.	FUNCIONALIDADES USUARIOS NO REGISTRADOS	5
4.1.	Realizar Pago(s)	5
4.1.1.	Paso 1: Busca tu servicio o empresa	5
4.1.2.	Paso 2: Digita tus datos de pago	8
4.1.3.	Paso 3: Confirma la información de tu pago	10
4.1.4.	Paso 4: Paga fácil y seguro	12
4.1.5.	Pago con medio de pago botón AVAL.....	14
4.1.6.	Paso 5: Recibe tu Comprobante	16
4.1.7.	Pago con medio de pago PSE	17
4.1.8.	Pago con medio de pago Tarjeta de Crédito	19
4.1.8.1.	Pago con medio de pago QR	21
4.1.9.	Validar mi pago.....	23
4.1.10.	Pagos frecuentes	25
5.	FUNCIONALIDADES ADICIONALES USUARIOS REGISTRADOS.....	26
5.1.	Registro de Usuario	26
5.2.	Ingreso a AvalPay Center	29
5.3.	Asociación de pagos.....	30
5.4.	Gestiona tus pagos.....	32
5.5.	Facturas pendientes de pago	33
5.6.	Mis Gastos.....	36
5.7.	Histórico De Pagos	37
5.8.	Pagos inscritos.....	43
5.8.1.	Administrar pagos inscritos.....	43
5.8.2.	Inscribir un nuevo pago.....	47
5.9.	Edita tu información.....	50

5.10.	Cambia tu Contraseña.....	52
5.11.	Olvide mi contraseña	53
5.12.	Información de Acceso.....	56
6.	GENERALIDADES DE AVALPAY CENTER - CLIENTES	58
6.1.	Preguntas Frecuentes	58
6.2.	Recomendaciones de Seguridad	60
6.3.	Protección al consumidor	60
6.4.	Contacto	61

1. OBJETIVO

Proporcionar una guía clara y detalla a los clientes y usuarios, sobre las funcionalidades y beneficios del portal AvalPay Center.

2. ALCANCE

El manual está dirigido a los clientes y usuarios de AvalPay Center. Se incluye todas las funcionalidades que actualmente operan, tales como: pago de facturas y servicios, gestionar pagos, identificación de gastos incurridos mensual y anualmente; histórico de pagos, inscripción de servicios, alertas de pago, manejo y seguridad de perfil del usuario.

3. DESCRIPCIÓN DE AVALPAY CENTER – CLIENTES

AvalPay Center está dispuesto para los clientes y usuarios que deseen realizar el pago de sus facturas o servicios de manera segura y fácil desde la comodidad de su hogar o sus dispositivos móviles.

4. FUNCIONALIDADES USUARIOS NO REGISTRADOS

4.1. Realizar Pago(s)

En AvalPay Center puedes realizar el pago de servicios, obligaciones y compras sin importar el banco al que pertenezcas. Puedes realizar tus pagos utilizando el botón de pagos Aval, PSE y Tarjeta de Crédito, dependiendo de los medios de pago que tenga habilitado el convenio.

Te damos la opción de pagar desde cualquier lugar para que no pierdas ningún momento de tu vida.

Puedes realizar pagos sin registrarte, sin embargo, recuerda los beneficios de crear tu cuenta y autenticarte; si ingresas con tu correo electrónico y contraseña podrás inscribir tus pagos, consultar el historial de transacciones y visualizar el detalle de tus gastos.

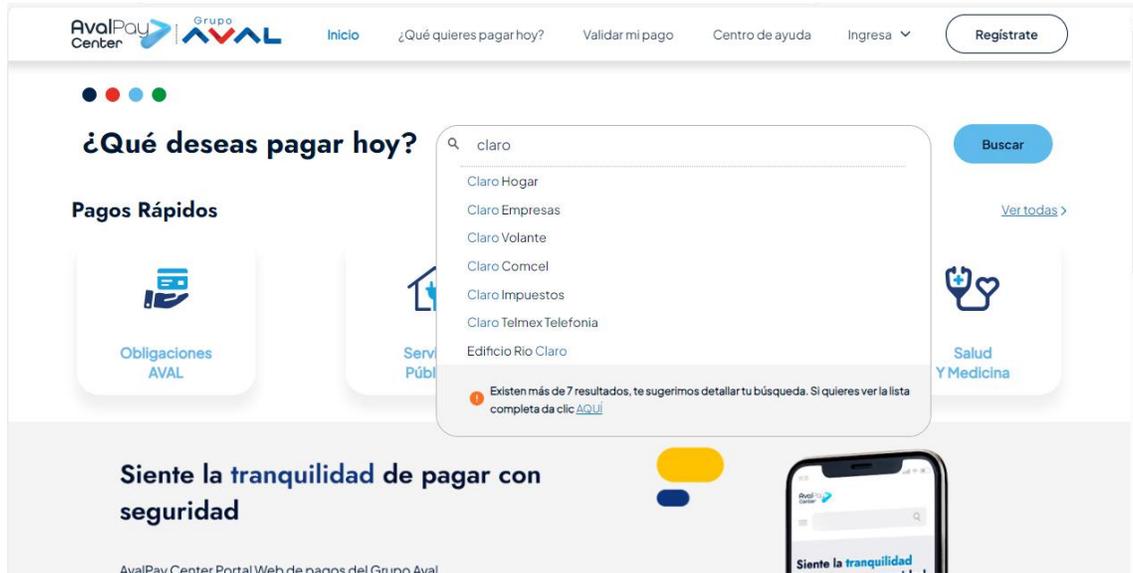
Podrás realizar tus pagos siguiendo estos 5 pasos:



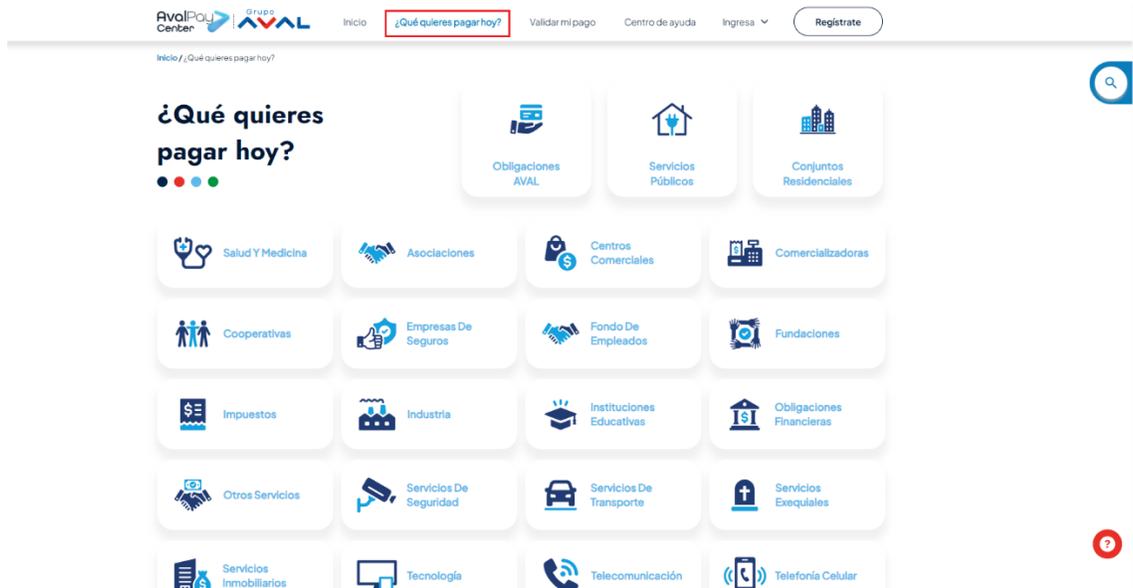
4.1.1. Paso 1: Busca tu servicio o empresa

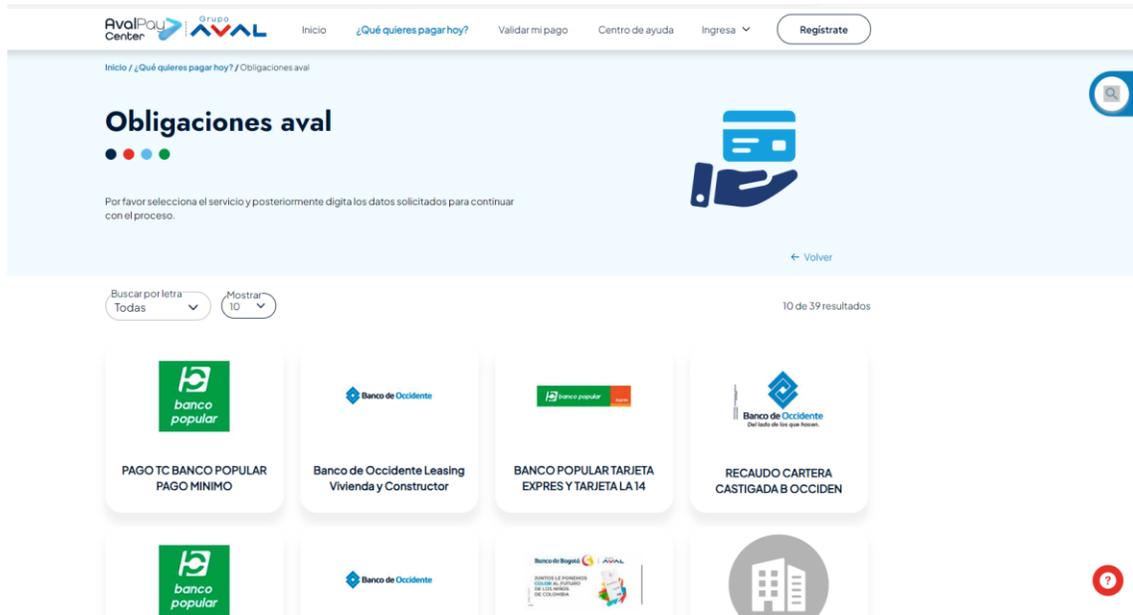
Para la búsqueda de tu servicio o empresa tendrás diferentes opciones de búsqueda. Ubica la barra de búsqueda y digita una palabra clave con la que puedas encontrar el nombre del

convenio o la empresa al cual deseas realizar el pago. Si existen varias coincidencias de la palabra clave, aparecerán máximo 10 opciones en la lista de búsqueda clasificadas en convenios frecuentes por el usuario que contengan la palabra clave, luego se visualizan los resultados que contengan la palabra completa que ingresaste y por último las palabras que tengan coincidencia con las letras ingresadas. Ejemplo: Claro.

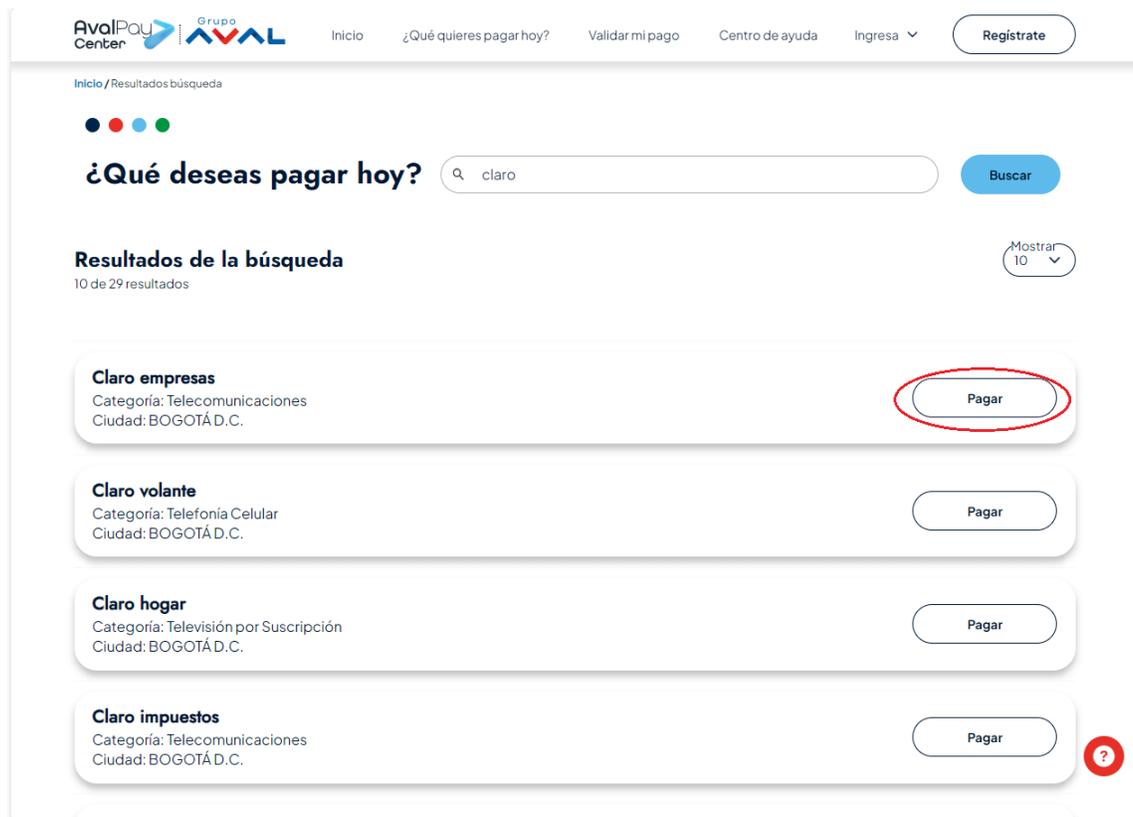


Otra opción de búsqueda es la selección **¿Qué quieres pagar hoy?**, que te permite encontrar convenios filtrando por la categoría correspondiente. Al seleccionar una categoría, se mostrarán los convenios disponibles para tu elección.

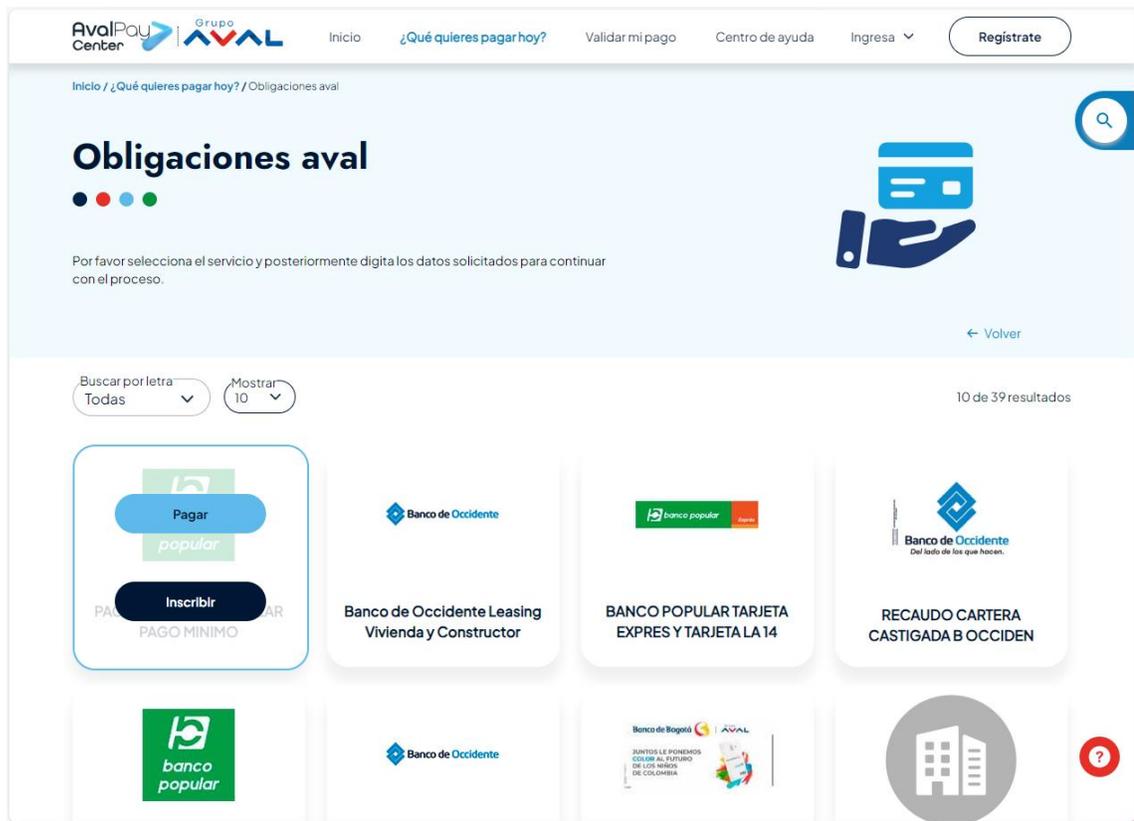




Para seleccionar la empresa a la cual realizarás el pago, haz clic en “Pagar”.



Si iniciaste sesión, puedes identificar la empresa en la opción ¿Qué quieres pagar hoy?, y ubicando el puntero del mouse sobre el convenio, se habilitarán dos opciones “Pagar” o “Inscribir”.



4.1.2. Paso 2: Digita tus datos de pago

Al hacer clic en la empresa que requieres, continuarás el flujo de pago en la siguiente pantalla. Ejemplo: Claro Comcel.

Digita todos los campos del formulario de datos de pago. **Los campos que se solicitan dependen de la empresa que hayas seleccionado.** En esta pantalla también podrás conocer los medios de pago que el convenio tiene habilitados.

Ejemplo: Claro Comcel tiene habilitado el medio de pago Aval.

Realiza tu pago



1 Datos de tu pago

Ingresa los datos necesarios para realizar tu pago, recuerda que los campos con asterisco son obligatorios. Lee y acepta términos y condiciones.

2 Realiza tu pago seguro

3 Recibe tu comprobante



Este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:



Servicio a pagar

Claro Empresas



Codigo cliente sin ceros a la izq *

Continuar

Puedes ubicar el puntero del mouse sobre la imagen de ayuda que te guiará para encontrar el número de cuenta o referencia de pago de la factura que debes ingresar. La imagen de ayuda estará disponible para ciertos convenios.

Realiza tu pago



1 Datos de tu pago

Ingresa los datos necesarios para realizar tu pago, recuerda que los campos con asterisco son obligatorios. Lee y acepta términos y condiciones.

2 Realiza tu pago seguro

3 Recibe tu comprobante



Este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:



Servicio a pagar

Claro Comcel



Cuenta o ref de pago *

Continuar

Digita el número de referencia del pago o número de cuenta y haz clic en **“Continuar”**.

4.1.3. Paso 3: Confirma la información de tu pago

Si iniciaste sesión, después de validar los datos de pago haz clic en **“Pagar”**.

Realiza tu pago

- 1 Datos de tu pago**
Ingresa los datos necesarios para realizar tu pago, recuerda que los campos con asterisco son obligatorios. Lee y acepta términos y condiciones.
- 2 Realiza tu pago seguro
- 3 Recibe tu comprobante

Este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:

Claro

AVAL

Servicio a pagar
Claro Comcel

Cuenta o ref de pago *
1164836778

Pago total
\$ 34.057

Pago parcial
Ingresa el valor a pagar *

Valor de la transacción	\$ 0
Fecha de pago oportuno	01/10/2024
Fecha límite de pago	03/01/1

Agregar detalle del pago

Acepto [términos y condiciones](#)

Pagar Volver

Debes validar los datos del pago y aceptar **“términos y condiciones”**.

Realiza tu pago



1 Datos de tu pago

Ingresa los datos necesarios para realizar tu pago, recuerda que los campos con asterisco son obligatorios. Lee y acepta términos y condiciones.

2 Realiza tu pago seguro

3 Recibe tu comprobante



Este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:



Servicio a pagar

Claro Comcel



Cuenta o ref de pago *
1164836778

Pago total \$ 34.057 Pago parcial

Valor de la transacción \$ 0

Fecha de pago oportuno 01/10/2024

Fecha límite de pago 03/01/1

Agregar detalle del pago

Acepto [términos y condiciones](#).

Pagar

Volver

Si ya te registraste en *AvalPay Center*, pero no has iniciado sesión, puedes seleccionar la opción **“Agiliza tu pago”**.

Ingresa los datos necesarios para realizar tu pago, recuerda que los campos con asterisco son obligatorios. Lee y acepta términos y condiciones.

2 Realiza tu pago seguro

3 Recibe tu comprobante

Este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:

Claro Comcel

Cuenta o ref de pago *
1164836778

Pago total \$ 34.057 Pago parcial

Valor de la transacción \$ 0

Fecha de pago oportuno 01/10/2024

Fecha límite de pago 03/01/1

Agregar detalle del pago

Detalle del pago

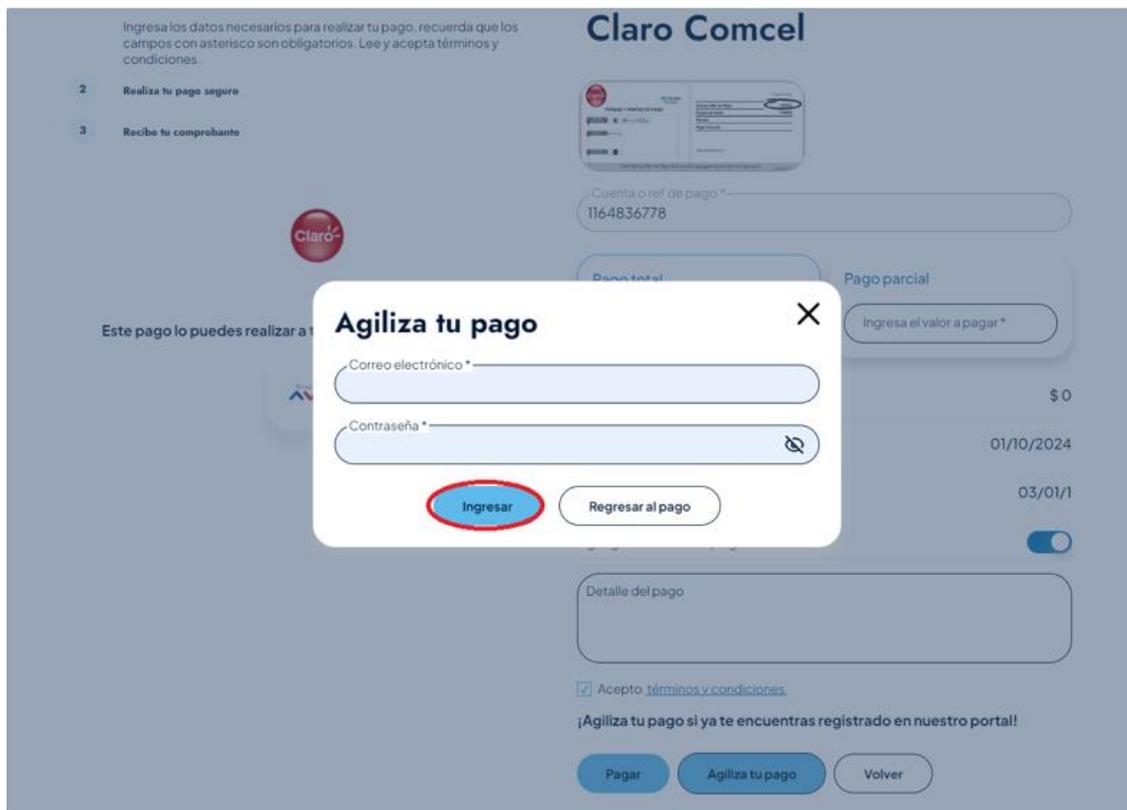
Acepto [términos y condiciones](#).

¡Agiliza tu pago si ya te encuentras registrado en nuestro portal!

Pagar **Agiliza tu pago** Volver

Agiliza tu pago, es una funcionalidad hecha para que los usuarios que ya se hayan registrado en *AvalPay Center* puedan iniciar sesión en medio de la transacción y finalizarla obteniendo todos sus beneficios como datos pre diligenciados y acceso a consultas.

Podrás acceder a tu cuenta ingresando tu correo electrónico y contraseña. Al finalizar debes hacer clic en **“Ingresar”**; en caso de que prefieras continuar sin ingresar puedes dar clic en **“Regresar al Pago”**.



The image shows a screenshot of the Claro Comcel payment portal. A modal window titled "Agiliza tu pago" is overlaid on the main page. The modal contains two input fields: "Correo electrónico *" and "Contraseña *". Below the fields are two buttons: "Ingresar" (highlighted with a red circle) and "Regresar al pago". The background page shows a payment form with fields for "Cuenta o ref de pago *" (containing "1164836778"), "Detalle del pago", and a "Pagar" button. The Claro logo is visible in the top left of the background page.

4.1.4. Paso 4: Paga fácil y seguro

A continuación, ingresarás a la Pasarela de Pagos. En la primera sección podrás identificar la descripción de tu transacción como: **ID Transacción**, **Referencia** y **Valor**.

The screenshot displays the AvalPay Center interface. At the top, there are logos for AvalPay Center and Grupo AVAL, along with a customer support line: "Línea de Atención al Cliente 018000-512825".

The main section is titled "Descripción de tu Transacción" and contains a transaction summary:

- Transaction Amount: \$64250 PAGO CLARO COMCEL
- Transaction ID: 2097063845
- Reference: 1179495047
- Value: 64250

Below this is the "Titular del Medio de Pago" section, which prompts the user to enter the details of the payment medium holder. The fields are pre-filled with the following information:

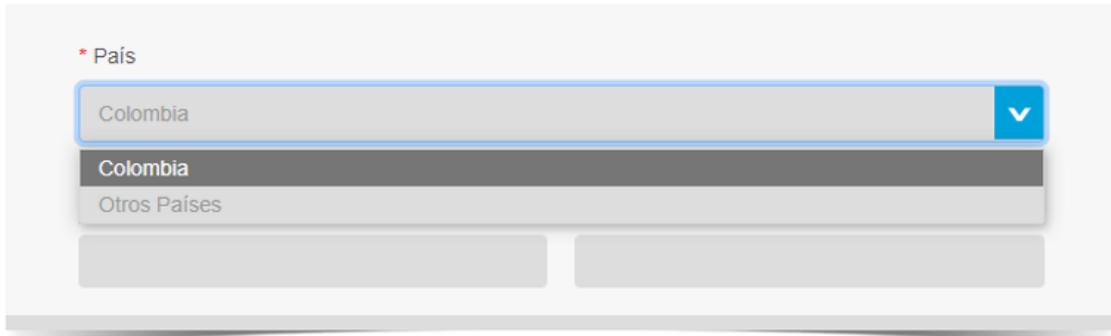
- Tipo de Documento: Cedula de Ciudadanía
- Numero de documento: 1077970161
- Nombre Completo: NIDIA JOHANA ROJAS SEGURA
- Correo Electrónico: johanarojassegura@gmail.com
- Confirmación de Correo Electrónico: johanarojassegura@gmail.com

La segunda sección correspondiente a “Titular del Medio de Pago”, debes confirmar los datos de la persona subsidiaria del pago, los cuales corresponden a los datos del usuario registrado en *AvalPay Center*. Recuerda que si eres usuario registrado estos campos estarán pre diligenciados.

This screenshot shows the same "Titular del Medio de Pago" form, but with most fields empty, indicating a new or unregistered user. The fields are:

- Tipo de Documento: Cedula de Ciudadanía
- Numero de documento: (empty)
- Nombre Completo: (empty)
- Correo Electrónico: (empty)
- Confirmación de Correo Electrónico: (empty)
- País: Colombia
- Móvil para notificaciones: (empty)
- Confirmar Móvil: (empty)

El campo "**País**" es una lista desplegable que permitirá que los usuarios que estén realizando un pago fuera del país puedan ingresar el móvil para notificaciones sin inconvenientes, es decir, si en el campo país seleccionas "**Colombia**", en el campo "**Móvil para notificaciones**" se debe ingresar el móvil que inicie con 3 y que tenga 10 dígitos y si en el campo "**País**" seleccionas "**otros países**" puedes ingresar el número extranjero sin restricción.



* País

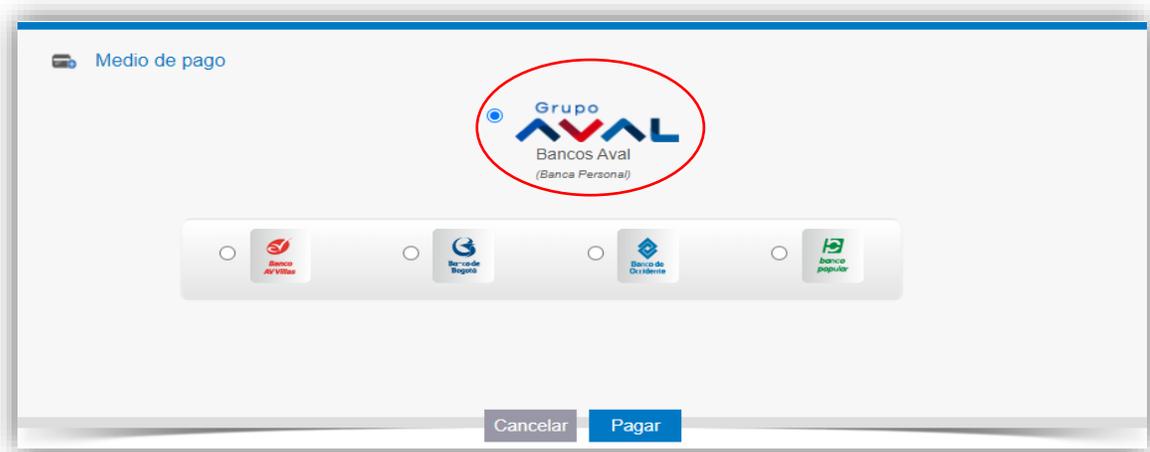
Colombia

Colombia

Otros Países

4.1.5. Pago con medio de pago botón AVAL

En la cuarta sección debes seleccionar el medio de pago y el banco con el que realizarás el pago. Para efectos del ejemplo se dará "Grupo AVAL".



Medio de pago

Grupo AVAL
Bancos Aval
(Banca Personal)

Banco AV Villas

Banco Bogotá

Banco de Occidente

Banco popular

Cancelar Pagar

Te dirigirá a la página del Banco seleccionado. Allí debes validar que todos los datos sean correctos y confirmar el pago haciendo clic en pagar. Recuerda que previamente debes estar registrado para pagos en tu Banco. El proceso depende de las políticas de cada Banco.

Se mostrará el “Resultado de la transacción”. Si quieres ver el comprobante en formato **PDF** puedes hacer clic en “Volver al Comercio”. En caso de hacer clic en “imprimir” verás el comprobante de pago en una vista previa.

AvalPay Center | **Grupo AVIL** | **Línea de Atención** al Cliente 018000-512825

Resultado de la Transacción



 **Su transacción ha sido Aprobada**

Nombre del Pagador:	NIDIA JOHANA ROJAS SEGURA
Empresa:	CLARO COMCEL
NIT:	8001539937
Fecha de Transacción:	2020-09-09, 04:40 PM
Referencia:	1179495047
ID Transacción:	2097063845
Valor de la Transacción:	64250
Moneda:	COP
Descripción de la Transacción:	PAGO CLARO COMCEL
Banco:	Banco AVillias
Telefono de Contacto:	018000512825
IP Origen:	181.61.80.229



[Volver al Comercio](#) | [Imprimir](#)

4.1.6. Paso 5: Recibe tu Comprobante

Realiza tu pago

● ● ● ● ●

- ✓ Datos de tu pago
- ✓ Realiza tu pago seguro
- 3 **Recibe tu comprobante**

Revisa el resultado de tu transacción en pantalla y en el comprobante enviado a tu correo electrónico.



¡Tu transacción ha sido aprobada!

Información de pago

Servicio:	Claro comcel
Fecha y hora de la transacción:	19/09/2024 14:30:51
Cuenta o ref de pago:	5410552811
Valor:	\$ 60.000
Valor de la transacción:	\$ 0
Nombre del beneficiario:	Geraldine
Nombre del pagador:	Geraldine Avila Pastran
Medio de pago:	PAGOS AVAL - Banco de Bogotá
ID de la transacción:	6196938048
IP origen:	200.14.232.227

Si quieres más información acerca de tu transacción por favor comunícate con nuestra línea de atención al cliente [018000512825](tel:018000512825)

[↓ Descargar](#) [🖨 Imprimir](#) [← Realizar otro pago](#)

En el comprobante de pago se indica la línea de atención al cliente en caso de requerir más información sobre la transacción.

Recibirás en tu correo electrónico el comprobante de pago, sin embargo, en caso de quererlo, puedes hacer clic en cualquiera de estas tres opciones:

- **Descargar:** Descargará el comprobante en formato PDF
- **Imprimir:** Mostrará la vista previa del comprobante que tienes en pantalla.
- **Realizar otro pago:** Te direccionará al home de *AvalPay Center* para que puedas iniciar un pago nuevo.

Te enviarán a tu correo electrónico dos confirmaciones de pago correspondientes a la transacción; una corresponde a la Pasarela de Pagos y la otra a *AvalPay Center*.

Medio de pago

Grupo Bancos Aval (Banca Personal)

PSE

Persona Jurídica Persona Natural

Seleccione el banco

Seleccione un banco

Estimado cliente: El costo de esta transacción es \$0

Cancelar Pagar

- Debes seleccionar el Banco en el que tienes la cuenta de ahorros o corriente para realizar el pago. Para continuar haz clic en “Pagar”.

Medio de pago

Grupo Bancos Aval (Banca Personal)

PSE

Persona Jurídica Persona Natural

Seleccione el banco

Seleccione un banco

Estimado cliente: El costo de esta transacción es \$0

Cancelar Pagar

- A continuación, se cargará la página segura para el pago PSE, la cual fue habilitada como transversal para todos los bancos. Debes digitar el correo electrónico que hayas registrado y hacer clic en “Seguir”; en caso de no haberte registrado, debes realizar dicho proceso.

- Te dirigirá a la página del Banco seleccionado. Allí debes validar que todos los datos sean correctos y confirmar el pago haciendo clic en pagar.
- Se visualizará y se enviará el comprobante.

Pago con medio de pago Tarjeta de Crédito

En la cuarta sección debes seleccionar el medio de pago. Cuando seleccionas el medio de pago Tarjeta de Crédito, los pasos para el pago son los siguientes:

- Seleccionar el medio de pago Tarjeta de crédito

- A continuación, se mostrará la siguiente pantalla, en donde se muestran los datos del pago y debes diligenciar los datos de la tarjeta de crédito para realizar el pago y seleccionar el botón "Pagar".

Información de la Compra

Total de la Compra: \$1.00 Número Factura: 1077970161

Los campos marcados con (*) son obligatorios.

Tipo de Tarjeta: * Seleccione

Información Personal

Nombres: * NIDIA Apellidos: * JOHANA ROJAS SEGURA

Tipo de documento: Cédula Ciudadanía Documento *: 1077970161

Correo Electrónico: johanarojassegura@gmail.c Número de Celular: 3203016550

Deseo recibir el comprobante de la compra por correo electrónico

PAGAR CANCELAR

*Recuerda siempre hacer tus compras electrónicas desde un lugar seguro.

Redeban Multicolor S.A. Sistema de pago de bajo valor

VERIFICAR Norton SECURED powered by digicert

ACERCA DE LOS CERTIFICADOS SSL

- Por último, visualizaras comprobante de la transacción por parte de Redeban, en el cual se puede validar el estado de la transacción, para finalizar dar clic en el botón "Cerrar ventana", posteriormente la página retornará a AvalPay Center.

Paga en línea RBM

CUATREROS

Información Personal:

Nombre:	NIDIA	Apellidos:	JOHANA ROJAS SEGURA
Correo Electrónico:	johanarojassegura@gmail.com	Número Identificación:	1077970161

Medio de Pago:

Fecha de Transacción:	17/10/2019 16:57	Monto Total:	1.00
Número Factura:	1077970161	Monto Adicional:	0.00
Consecutivo:	825190	IVA:	0.00
Número Aprobación:	T09078	Impuesto al consumo:	0.00
RRN:	825190	Base devolución:	0.00
Estado Transacción:	Aprobado		

Copyright © Todos los derechos reservados.

Pago con medio de pago QR

En la cuarta sección debes seleccionar el medio de pago, cuando seleccionas el medio de pago código QR los pasos para el pago son los siguientes:

- Seleccionar el medio de pago código QR

País
 Colombia

Móvil para notificaciones: 3156666666

Confirmar Móvil: 3156666666

Los datos del Titular son diferentes a los del Cliente

Medio de pago

Grupo Bancos Aval (Banco Personal)

PSE

VISA Tarjeta de Credito

Código QR

Recuerde tener a la mano su billetera digital, aplicación bancaria o monedero QR debido a que lo necesitará para realizar el pago

Cancelar Pagar

- A continuación, se mostrará la siguiente pantalla, en donde debes capturar con dispositivo móvil desde el APP de tu preferencia el código QR (billetera digital, aplicación bancaria o monedero QR).



- En tu APP se visualizarán los datos del pago en donde continuarás el pago con tu Tarjeta de crédito, se mostrará el comprobante de las transacciones en tu APP y se enviará el comprobante de pago de AvalPay Center al correo registrado.



4.1.9. Validar mi pago

Una vez hayas realizado tus pagos, puedes validar su estado en la opción **Validar mi pago**, en la cual podrás realizar la búsqueda por Referencia de pago, Id de transacción o Correo electrónico. Esta opción puede ser usada como usuario registrado y como usuario no registrado.

AvalPay Center Grupo AVAL Inicio ¿Qué quieres pagar hoy? **Validar mi pago** Centro de ayuda Geraldine

Inicio / Validar mi pago

Validar mi pago

Realiza la búsqueda de tu comprobante de pago de los últimos tres meses de acuerdo con los siguientes criterios:

- Referencia de pago**
- Id de transacción
- Correo electrónico

Referencia de pago

Busca el convenio y digita la referencia de pago principal que utilizaste al momento de realizar el pago.

Escribe el nombre del convenio *

Ingresa la referencia principal *

Consultar

Banco Financiera Colombia

Cajero Puntos Tarjetas Débito

Grupo AVAL

Norton

Una vez realizada la consulta se evidencia un informe de resultados, el cual contiene la fecha del pago, servicio, referencia de pago, ID, Estado, volver a pagar y un icono que permite enviar el comprobante.

Si requieres más información acerca de la transacción, puedes comunicarte a la línea de atención al cliente que se encuentra en la parte inferior de la pantalla.

Referencia de pago Id de transacción Correo electrónico

Referencia de pago

Busca el convenio y digita la referencia de pago principal que utilizaste al momento de realizar el pago.

Escribe el nombre del convenio *

Ingresa la referencia principal *

[Consultar](#)



Resultados de la búsqueda

7 de 7 resultados

Fecha	Servicio	Referencia de pago	ID	Estado	
01/10/2024 4:44 pm	Fundacion Orientame	1234	6017896888	Fallida	Volver a pagar
01/10/2024 1:49 pm	Fundacion Orientame	1234	6017752590	Fallida	Volver a pagar
01/10/2024 11:50 am	Fundacion Orientame	1234	6017626642	Fallida	Volver a pagar





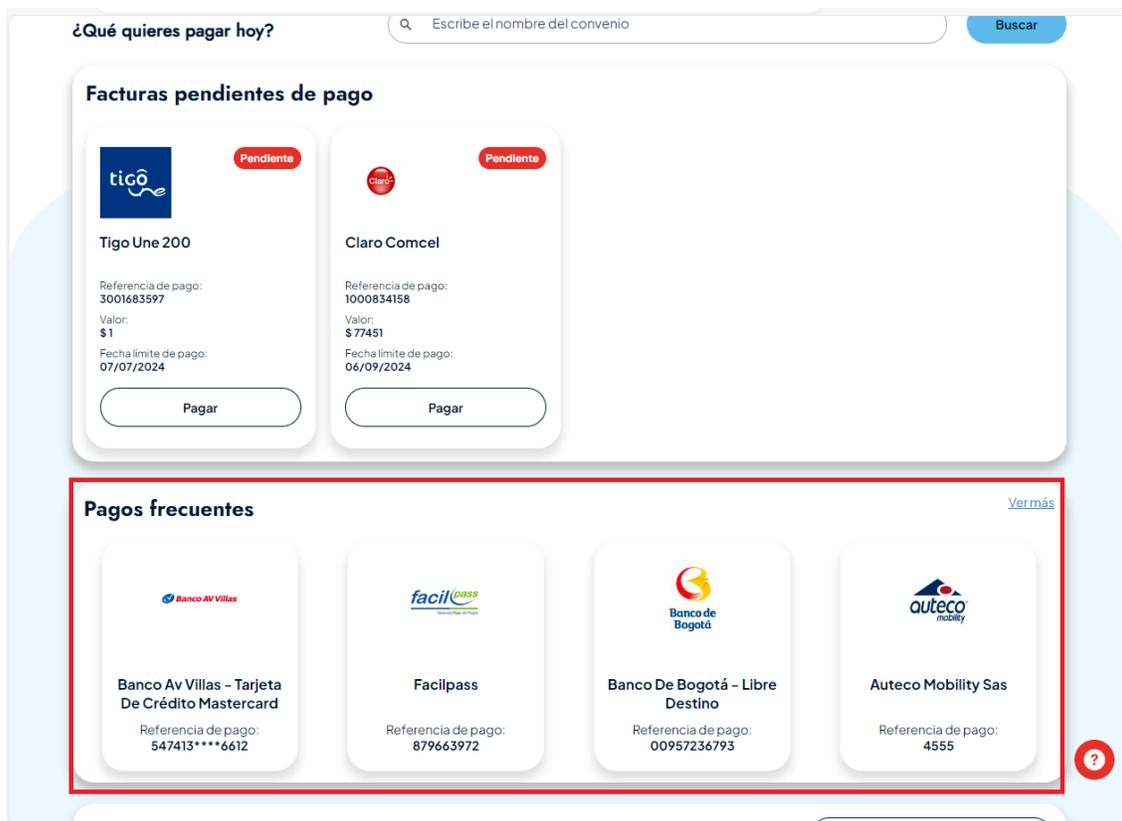



[Línea nacional: 01 8000 512825](#)
 [Línea Bogotá: \(601\) 7432626](#)
 AvalPayCenter@en-contacto.co

[Consultar términos y condiciones de uso](#)
 [Recomendaciones de seguridad](#)

4.1.10. Pagos frecuentes

Si eres usuario registrado, una vez hayas realizado tus pagos, al momento de volver a ingresar a *AvalPay Center* encontrarás los pagos realizados desplegando el menú de opciones del usuario en la funcionalidad de **Gestiona tus pagos**. En *el segundo recuadro Pagos frecuentes*, encontrarás los servicios que deseas pagar, pues no necesitarás volver a digitar el nombre de la empresa o servicio que deseas pagar; solo debes hacer clic en **pagar** y te direccionará a realizar el pago con los datos ingresados previamente. En caso de que requieras consultar más pagos, seleccionar el botón "**Ver más**".

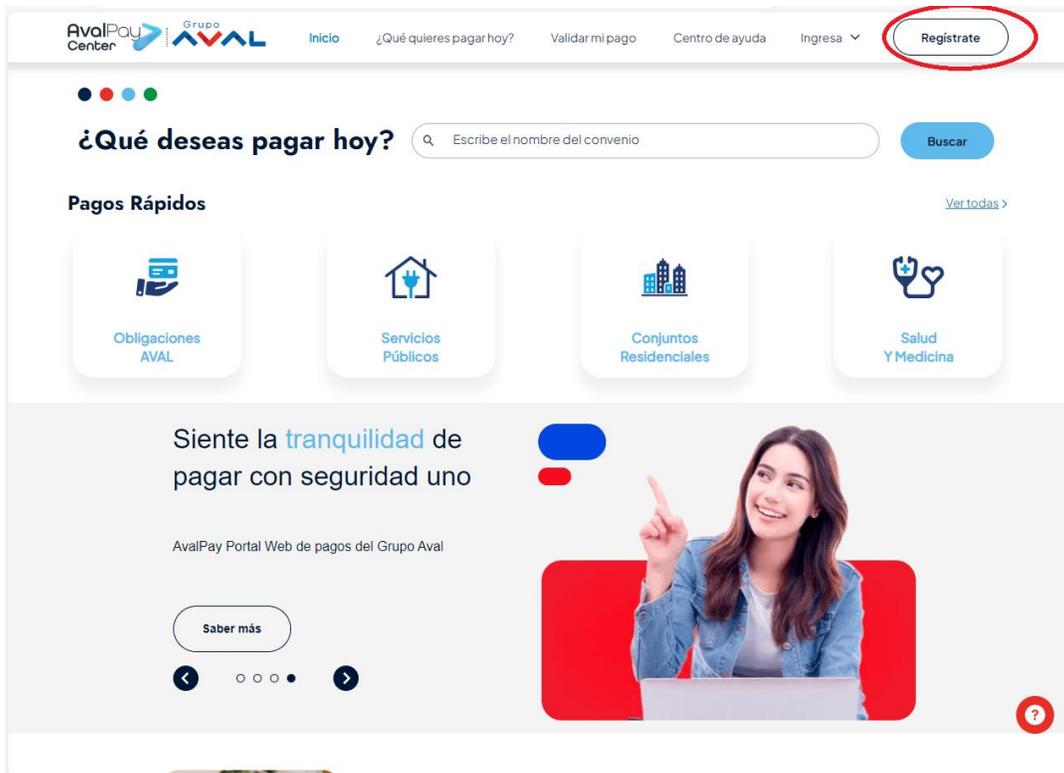


5. FUNCIONALIDADES ADICIONALES USUARIOS REGISTRADOS

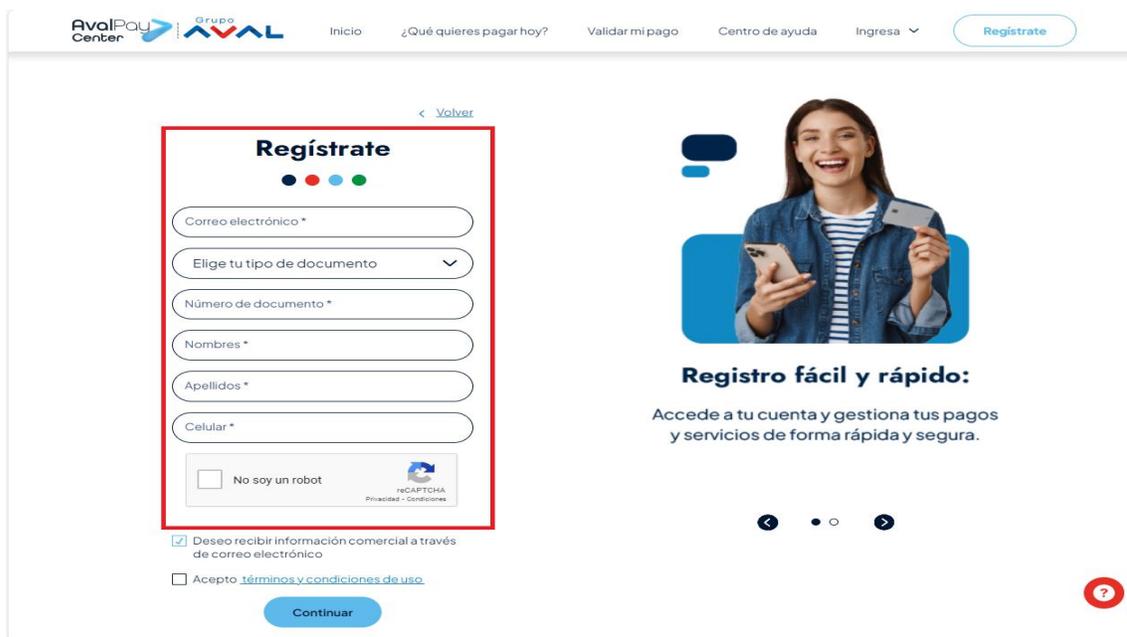
5.1.Registro de Usuario

En esta funcionalidad podrás registrarte como nuevo usuario de AvalPay Center, para que disfrutes de todos los beneficios y servicios que ofrecemos: Gestiona tus pagos te permitirá visualizar las facturas pendientes de pago que te facilitan futuros pagos y te alertan de llegada de facturas en caso de que el convenio maneje facturación, pagos frecuentes, entre otros.

- Ingresa a la página avalpaycenter.com y haz clic en el botón "Ingresar".
- Si no estás registrado, debes hacer clic en la opción "Regístrate".
- Se mostrará el siguiente formulario. Es importante que diligencias todos los campos solicitados; los campos obligatorios te arrojarán un mensaje "Este campo es requerido". Recuerda que el campo correo electrónico no acepta caracteres especiales (ñ '+ "¿, entre otros).



- Para leer los términos y condiciones que son necesarios para el uso de *AvalPay Center* debes hacer clic en la frase subrayada ubicada en el extremo inferior izquierdo “**términos y condiciones de uso**”.



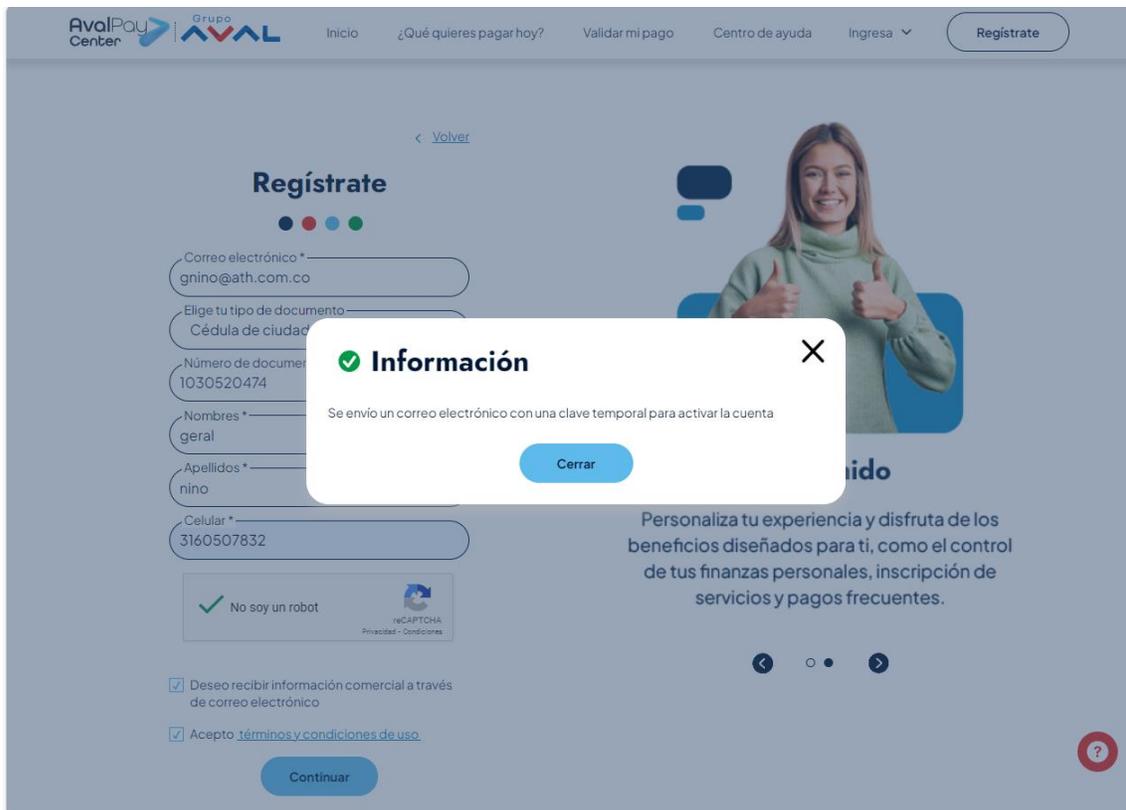
CONDICIONES DE USO

Las presentes condiciones de uso en adelante las **CONDICIONES**, regulan el uso del servicio de Transacciones del portal *AvalPay Center*, que los bancos subordinados de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. en adelante los **BANCOS AVAL**, ponen a disposición del usuario del portal en adelante el **USUARIO(S)**.

AvalPay Center hace parte del Web Site de los **BANCOS AVAL** y por lo tanto se rige por las condiciones del Web Site, las cuales el(los) **USUARIO(S)** declara(n) conocer y aceptar, y en particular por las siguientes **CONDICIONES**:

1. Los **BANCOS AVAL** son titulares de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, video y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en *AvalPay Center*, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto, el(los) **USUARIO(S)** se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.

- Para finalizar, acepta los términos y condiciones de uso en la pantalla de registro y de manera opcional selecciona si deseas recibir información comercial en tu correo electrónico. Para finalizar haz clic en **“Registrar”**.



The screenshot shows the registration page of the AvalPay Center. The page includes a navigation bar with links for Inicio, ¿Qué quieres pagar hoy?, Validar mi pago, Centro de ayuda, and Ingresar. A 'Regístrate' button is visible in the top right. The main content area is titled 'Regístrate' and features a form with the following fields: Correo electrónico (filled with gnino@ath.com.co), Elige tu tipo de documento (Cédula de ciudad), Número de documento (filled with 1030520474), Nombres (filled with geral), Apellidos (filled with nino), and Celular (filled with 3160507832). There is a reCAPTCHA widget with the text 'No soy un robot'. Below the form, there are two checkboxes: 'Deseo recibir información comercial a través de correo electrónico' and 'Acepto términos y condiciones de uso'. A 'Continuar' button is at the bottom of the form. A modal window titled 'Información' is overlaid on the form, displaying a green checkmark and the text: 'Se envió un correo electrónico con una clave temporal para activar la cuenta'. A 'Cerrar' button is located at the bottom of the modal. On the right side of the page, there is a promotional image of a woman giving a thumbs up and the text: 'Personaliza tu experiencia y disfruta de los beneficios diseñados para ti, como el control de tus finanzas personales, inscripción de servicios y pagos frecuentes.'

- Una vez registrado, te llegará un correo electrónico con la clave temporal de acceso para realizar el proceso de activación. La clave temporal tendrá una vigencia de 48 horas desde el momento del registro.
- De inmediato cargará una nueva pantalla para el ingreso de clave temporal donde debes digitar el correo electrónico registrado y la clave temporal asignada. Haz clic en “Confirmar”.
- Cargará una nueva pantalla para definir la contraseña de acceso. Es necesario tener en cuenta las condiciones de seguridad solicitadas e ingresarla en los dos campos requeridos. Haz clic en “Finalizar”.

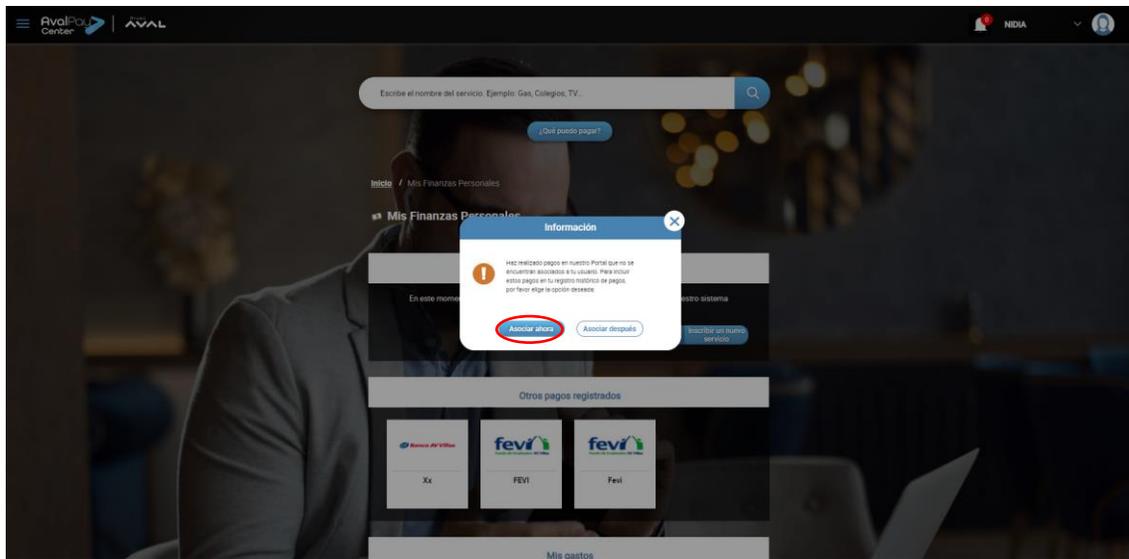
5.2. Ingreso a AvalPay Center

- Para ingresar como usuario registrado debes hacer clic en la opción Soy Cliente.
- Se debe diligenciar el correo electrónico asociado en el momento del registro y la contraseña que acabas de crear. Haz clic en Ingresar.

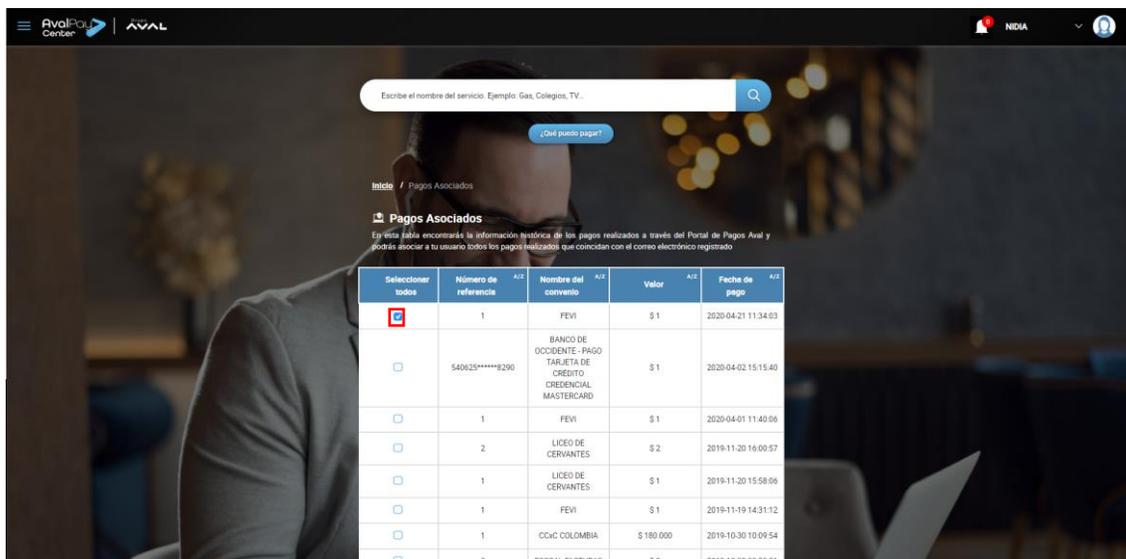
- En caso de errar en la contraseña tres veces, aparecerá el Captcha (confirmación de código) y si al quinto intento la contraseña continúa siendo errada, el usuario quedará bloqueado durante 24 horas.

5.3. Asociación de pagos

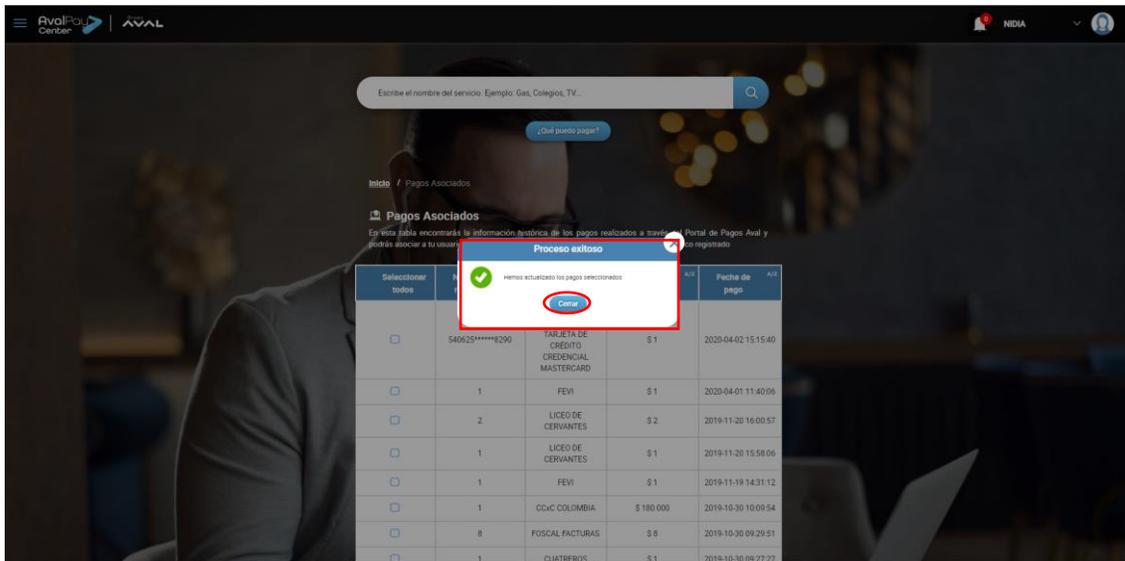
- La funcionalidad de “Asociación de pagos” está dispuesta para que en caso de que hayas hecho uno o varios pagos en AvalPay Center y en ese momento no hayas iniciado sesión, el portal pueda incluir estos pagos en tus registros personales o en tus próximas consultas de histórico de pagos.
- En primera instancia te notificará que se han detectado pagos no asociados a tu usuario. Debes hacer clic en “Asociar ahora” para que estos pagos sean asociados.
- *En caso de que prefieras que estos no se muestren en tu histórico de pagos, debes hacer clic en “Asociar después”.



- Debes elegir los pagos que requieras asociar dando clic en el check que se encuentra en la primera columna de izquierda a derecha. En caso de que desees seleccionarlos todos, debes dar clic en el check del título “Seleccionar Todos”. Para finalizar haz clic en “Asociar” y espera confirmación.



Una vez tus pagos sean asociados te mostrará un mensaje de “Proceso exitoso”. Para salir haz clic en “Cerrar”.



5.4. Gestiona tus pagos

Este módulo está dispuesto para que puedas hacer una administración personal y seguimiento de tus finanzas, con el fin de poder identificar cuáles son las categorías de pago que te representan mayor o menor gasto. Adicionalmente puedes controlar por medio de alertas tus servicios pendientes de pago. Por defecto al iniciar sesión se cargará la página “Gestiona tus pagos”. De igual forma, esta funcionalidad se encuentra como primera opción en el menú desplegable.

Haz clic en el extremo superior derecho (en el nombre de usuario) para desplegar el menú.

The screenshot shows the AvalPay Center user interface. At the top, there is a navigation bar with the AvalPay Center logo, the text 'Inicio ¿Qué quieres pagar hoy? Validar mi pago Centro de ayuda', and a user profile for 'DIANA'. A dropdown menu is open for the user profile, with 'Gestiona tus pagos' highlighted. Below the navigation bar, there is a greeting '¡Hola Diana!' and a search bar with the placeholder text 'Escribe el nombre del convenio'. The main content area is divided into two sections: 'Facturas pendientes de pago' and 'Pagos frecuentes'. The 'Facturas pendientes de pago' section contains two cards. The first card is for 'Tigo Une 200' with a 'Pendiente' status, a payment reference of 3001683597, a value of \$1, and a due date of 07/07/2024. The second card is for 'Claro Comcel' with a 'Pendiente' status, a payment reference of 1000834158, a value of \$77451, and a due date of 06/09/2024. The 'Pagos frecuentes' section shows logos for Banco AV Villas, facilOBSS, Banco de Bogotá, and auteco mobility, with a 'Ver más' link and a help icon.

5.5. Facturas pendientes de pago

En esta sección encontrarás las facturas de servicios que se hayan inscrito previamente por el usuario y que se hayan reportado en nuestro sistema. **De esta forma podrás recordar tus obligaciones y realizar los pagos oportunamente.**

AvalPay Center Grupo AVAL Inicio ¿Qué quieres pagar hoy? Validar mi pago Centro de ayuda Geraldine

Inicio / Gestiona tus pagos

¡Hola Geraldine!
¿Qué quieres pagar hoy?

Q Escribe el nombre del convenio Buscar

Facturas pendientes de pago

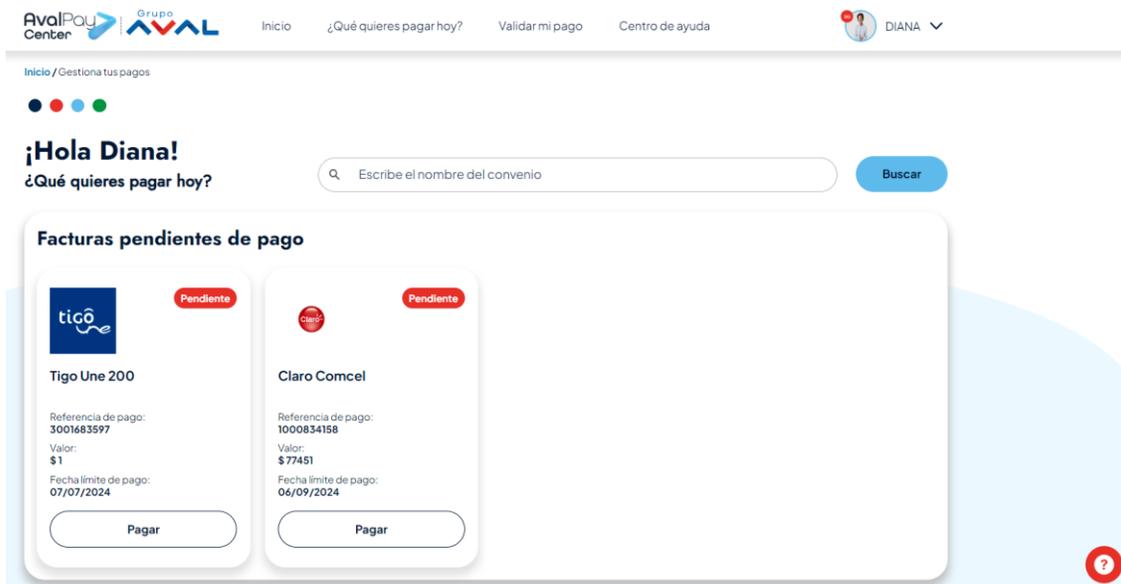
En este momento no tienes facturas pendientes de pago

Inscribir un pago

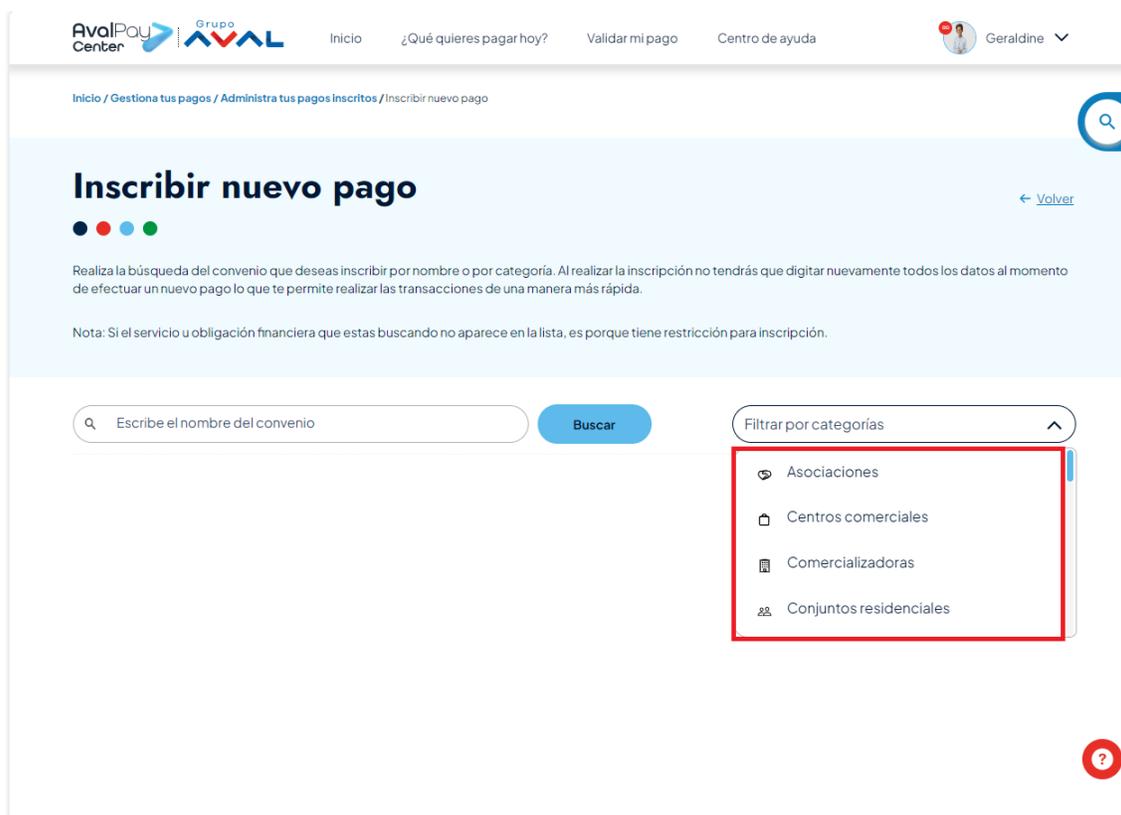
Pagos frecuentes Ver más

Logo	Nombre del Servicio	Referencia de pago
	Fundacion Orientame	1234
	Vasquez E Hijos Cia Hotel Camelias	32435213213
	Vasquez E Hijos Cia Hotel Camelias	32435
	Claro Comcel	1164836778

- Si tienes facturas pendientes de pago puedes hacer clic en cada alerta para que se despliegue.
- Se mostrará la información de la factura pendiente de pago. Para pagar la factura debes hacer clic en “Pagar”.
- Si aún no ves facturas pendientes de pago y deseas conocer todos los servicios que podrías inscribir, puedes hacer clic en “Inscribir un nuevo servicio”.

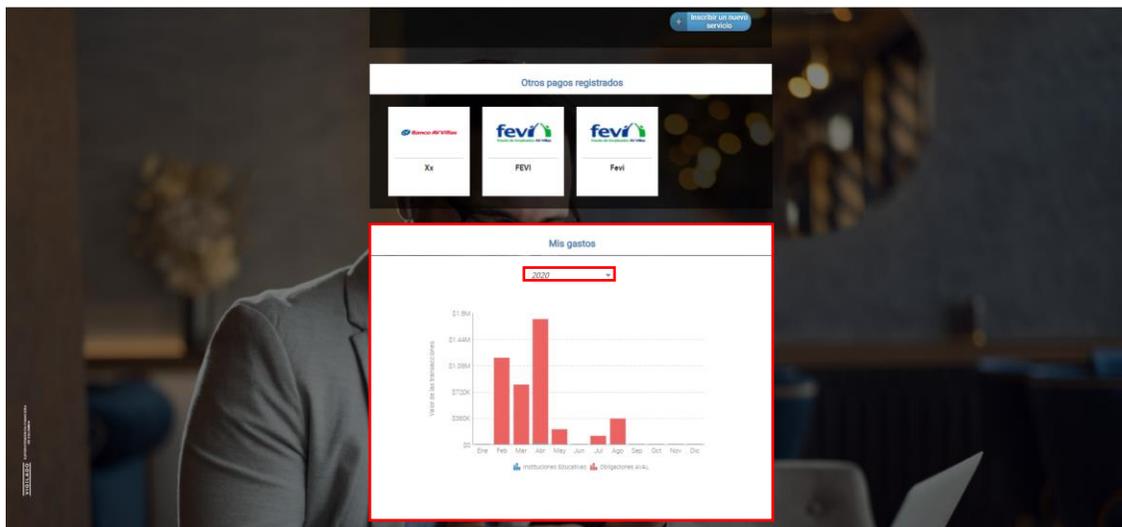


- Aparecerá la barra de búsqueda o podrás filtrar por categorías el servicio que deseas inscribir.



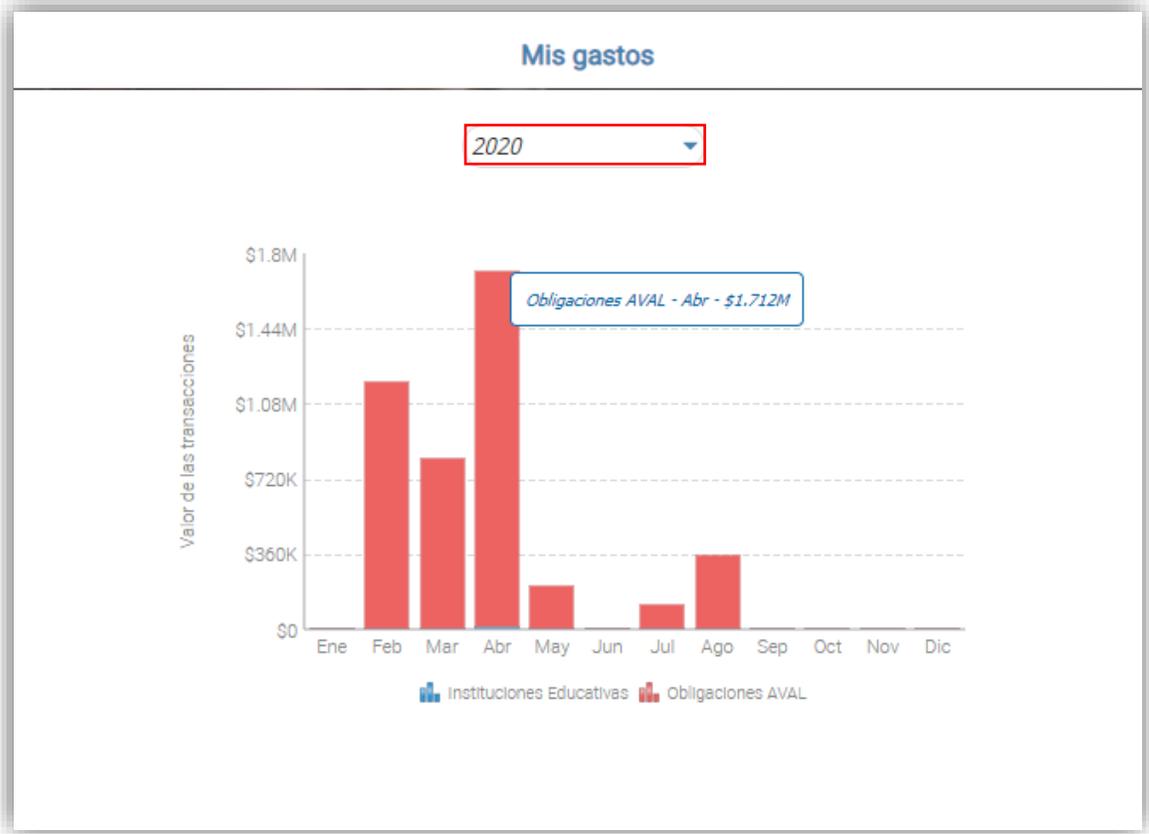
5.6. Mis Gastos

En esta funcionalidad se muestra una gráfica correspondiente a los meses del año y el valor de las transacciones pagadas, en la gráfica se encuentra una lista desplegable al lado superior izquierdo, la cual te permitirá seleccionar hasta 2 años anteriores.



*La convención que se estipula para leer los valores es: “K” para referirse a miles y “M” a millones.

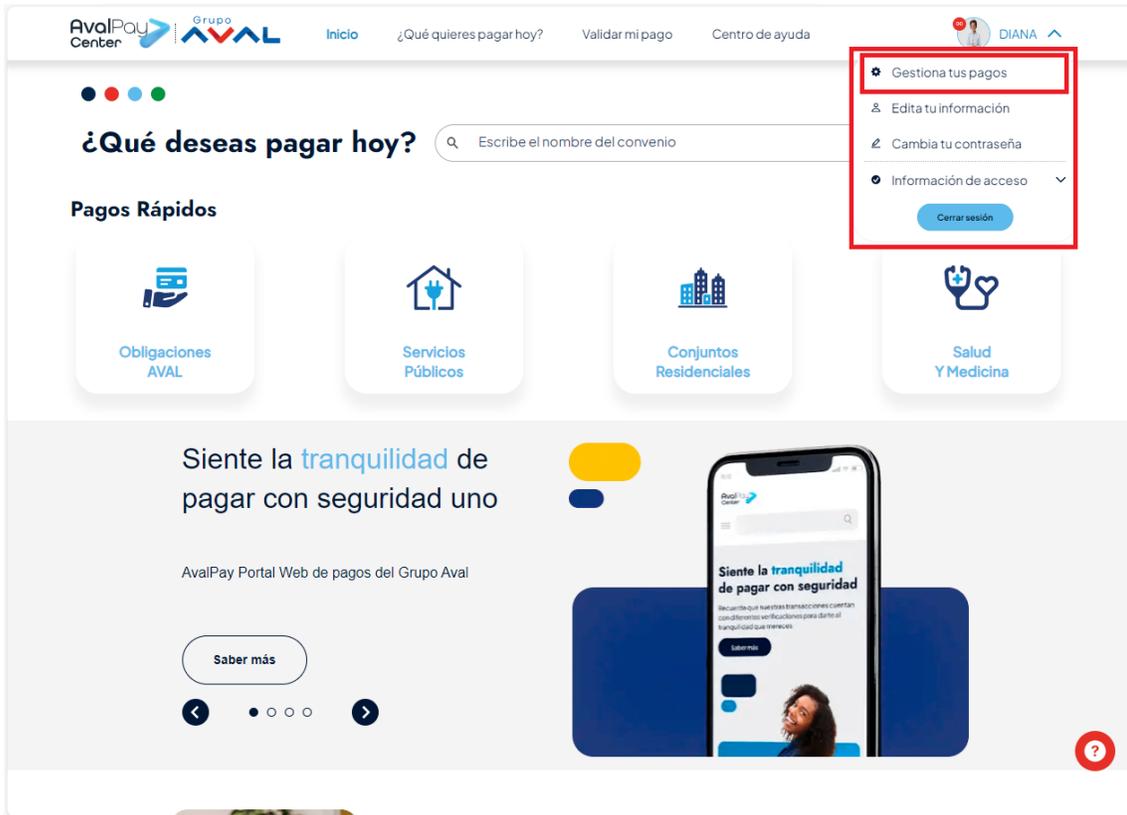
Para efectos del ejemplo: En el mes de abril del año 2020 se evidencia un total en pagos por valor de \$1.712 M al ubicar el cursor sobre un color, se está validando el total de pagos por categoría, las cuales aparecen en la parte inferior de la gráfica; para este caso la categoría corresponde a “Obligaciones AVAL”.



5.7. Histórico De Pagos

Este módulo está dispuesto para que puedas tener un registro de todos los pagos realizados en *AvalPay Center*, obteniendo fechas, medios de pago utilizados y estados por transacción que podrás usar para efecto informativo o diligencias personales.

- Selecciona en el menú superior derecho la opción “Gestiona tus pagos”.



- Se cargará la siguiente pantalla con los campos correspondientes para consultar el histórico de pagos.

Histórico de pagos [Consultar histórico completo](#)

1. Servicio	1. Fecha	Valor	Estado	Referencia de pago	
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	24/09/2024 19:06:31	\$ 10.002,00	RECHAZADA	547413****6612	Ver comprobante
Facilpass	24/09/2024 12:18:37	\$ 20.000,00	RECHAZADA	879663972	Ver comprobante
Banco De Bogotá - Libre Destino	20/09/2024 23:50:49	\$ 279.246,00	RECHAZADA	00957236793 PSE	Ver comprobante
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	20/09/2024 23:48:50	\$ 10.002,00	RECHAZADA	547413****6612 Pagos Aval	Ver comprobante

- En caso de que requieras validar una información de un período diferente, debes seleccionar consultar histórico completo, permitiendo realizar opciones de búsqueda en rangos de fecha, estado de la transacción y medio de pago.

Inicio / Gestiona tus pagos / Histórico de pagos

Historico de pagos

Por favor selecciona los rangos de fecha para consultar tus pagos realizados. Recuerda que solo puedes consultar las transacciones realizadas en los últimos 6 meses.

Fecha inicial * 01/09/2024 Fecha final * 01/10/2024 Estado Todos Medio de pago Todos

Consultar

Resultado de la búsqueda Mostrar 10

10 de 37 resultados

Servicio	Fecha	Valor	Estado	Referencia de pago
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	24/09/2024 19:06:31	\$10.002,00	RECHAZADA	547413****6612
Facilpass	24/09/2024 12:18:37	\$20.000,00	RECHAZADA	879663972
Banco De Bogotá - Libre Destino	20/09/2024 23:50:49	\$279.246,00	RECHAZADA	00957236793 PSE
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	20/09/2024 23:48:50	\$10.002,00	RECHAZADA	547413****6612 Pagos Aval
	20/09/2024			4555

- Si requieres validar pago(s) con un estado específico, debes desplegar la lista y seleccionar el estado requerido.



[Inicio](#)
[¿Qué quieres pagar hoy?](#)
[Validar mi pago](#)
[Centro de ayuda](#)


Inicio / Gestiona tus pagos / Histórico de pagos

Histórico de pagos

← Volver 

Por favor selecciona los rangos de fecha para consultar tus pagos realizados. Recuerda que solo puedes consultar las transacciones realizadas en los últimos 6 meses.

Fecha inicial * 01/09/2024 
 Fecha final * 01/10/2024 
 Estado Todos 
 Medio de pago Todos 

Consultar

Resultado de la búsqueda

10 de 37 resultados

Mostrar 10 

Servicio	Fecha	Valor	Estado	Medio de pago	
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	24/09/2024 19:06:31	\$ 10.002,00	RECHAZADA		Ver comprobante
Facilpass	24/09/2024 12:18:37	\$ 20.000,00	RECHAZADA	879663972	Ver comprobante
Banco De Bogotá - Libre Destino	20/09/2024 23:50:49	\$ 279.246,00	RECHAZADA	00957236793 PSE	Ver comprobante
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	20/09/2024 23:48:50	\$ 10.002,00	RECHAZADA	547413****6612 Pagos Aval	Ver comprobante
	20/09/2024			4555	

Estado dropdown menu: Todos, Aprobada, Descartada, Fallida, Iniciado, Pendiente, Rechazada.

- Si requieres validar pago(s) realizados con un medio de pago específico, debes desplegar la lista y seleccionar el dato a tu conveniencia y hacer clic en “Consultar”.

AvalPay Center Grupo AVIL Inicio ¿Qué quieres pagar hoy? Validar mi pago Centro de ayuda DIANA

Inicio / Gestiona tus pagos / Histórico de pagos

Histórico de pagos

← Volver

Por favor selecciona los rangos de fecha para consultar tus pagos realizados. Recuerda que solo puedes consultar las transacciones realizadas en los últimos 6 meses.

Fecha inicial * 01/09/2024 Fecha final * 01/10/2024 Estado Todos Medio de pago Todos

Consultar

Resultado de la búsqueda

10 de 37 resultados

Servicio	Fecha	Valor	Estado	Referencia de pago	
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	24/09/2024 19:06:31	\$ 10.002,00	RECHAZADA	547413****6612	Ver comprobante
Facilpass	24/09/2024 12:18:37	\$ 20.000,00	RECHAZADA	879663972	Ver comprobante
Banco De Bogotá - Libre Destino	20/09/2024 23:50:49	\$ 279.246,00	RECHAZADA	00957236793 PSE	Ver comprobante
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard	20/09/2024 23:48:50	\$ 10.002,00	RECHAZADA	547413****6612 Pagos Aval	Ver comprobante
	20/09/2024			4555	

Medio de pago: Todos, Pagos Aval, Tarjeta de crédito, PSE, Sin medio de pago

Medio de Pago	Definición
Pagos Aval	Pagos realizados con tarjetas Débito de Banco AV Villas, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y Banco Popular.
Tarjeta de Crédito	Pagos realizados con tarjetas de crédito correspondientes a franquicias Visa y Master Card de cualquier Entidad Financiera.
PSE	Pagos realizados con tarjetas Débito de cualquier Entidad Financiera.

- Se mostrará la tabla de transacciones solicitadas. Si deseas ver el comprobante generado por la transacción, debes elegir la transacción y hacer clic en "Ver comprobante".



Inicio ¿Qué quieres pagar hoy? Validar mi pago Centro de ayuda DIANA

Inicio / Gestiona tus pagos / Histórico de pagos

Histórico de pagos

← Volver

Por favor selecciona los rangos de fecha para consultar tus pagos realizados. Recuerda que solo puedes consultar las transacciones realizadas en los últimos 6 meses.

Fecha inicial * 01/09/2024
 Fecha final * 01/10/2024
 Estado Todos
 Medio de pago Todos

Consultar

Resultado de la búsqueda Mostrar 10

37 de 37 resultados

Servicio	Fecha	Valor	Estado	Referencia de pago	
Facilpass	06/09/2024 22:49:42	\$ 20.000,00	RECHAZADA	879663972 Pagos Aval	Ver comprobante
Auteco Mobility Sas	06/09/2024 22:47:29	\$ 52.255,00	RECHAZADA	1522 PSE	Ver comprobante
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Visa	05/09/2024 01:46:07	\$ 1,00	RECHAZADA	496079*****3656 Pagos Aval	Ver comprobante
Banco De Bogotá - Libre Destino	03/09/2024 22:48:25	\$ 279.246,00	APROBADA	00957236793 PSE	Ver comprobante
	03/09/2024				

- Se mostrará el comprobante de pago de la siguiente manera. En caso de que requieras el comprobante de pago en formato PDF debes hacer clic en "Descargar".

Realiza tu pago



✓ Datos de tu pago

✓ Realiza tu pago seguro

3 **Recibe tu comprobante**

Revisa el resultado de tu transacción en pantalla y en el comprobante enviado a tu correo electrónico.



¡Tu transacción ha sido **aprobada!**

Información de pago

Servicio:	Facilpass
Fecha y hora de la transacción:	14/09/2024 20:22:38
Digite el nure:	879663972
Valor:	\$ 20.000
Valor de la transacción:	\$ 0
Nombre del beneficiario:	DIANA MARIA
Nombre del pagador:	DIANA MARIA RODRIGUEZ VELASQ UE
Medio de pago:	PSE - Nequi
ID de la transacción:	6147188580
IP origen:	200.14.232.227

Si quieres más información acerca de tu transacción por favor comunícate con nuestra línea de atención al cliente [018000512825](tel:018000512825)

↓ Descargar

Imprimir

← Realizar otro pago

5.8. Pagos inscritos

5.8.1. Administrar pagos inscritos

Este módulo está dispuesto para que puedas crear, consultar, modificar y/o eliminar servicios que hayas designado como pagos recurrentes o que contengan fecha de vencimiento para pago, para que *AvalPay Center* pueda alertar o sugerir el(los) pago(s) de dicho(s) servicio(s).

- Selecciona en el menú superior derecho la opción “Gestiona tus pagos” y desplázate a la opción de pagos inscritos.

Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito Mastercard
Referencia de pago: 547413****6612

Facilpass
Referencia de pago: 879663972

Banco De Bogotá - Libre Destino
Referencia de pago: 00957236793

Auteco Mobility Sas
Referencia de pago: 4555

Pagos inscritos [Administra tus pagos inscritos](#)

Banco Popular - Tarjeta De Crédito Visa - Mastercard
Nombre personalizado: jajshashd
Referencia de pago principal: 5100000000 [Ver detalle](#)

Aulas Amigas
Nombre personalizado: aulas
Referencia de pago principal: 6667 [Ver detalle](#)

Autotecnica
Nombre personalizado: Auteco
Referencia de pago principal: 65255 [Ver detalle](#)

Auteco Mobility Sas
Nombre personalizado: autecovivi
Referencia de pago principal: 552544 [Ver detalle](#)

Histórico de pagos [Consultar histórico completo](#)

Servicio	Fecha	Valor	Estado	Referencia de pago
Banco Av Villas - Tarjeta De Crédito	24/09/2024			

- En caso de que no tengas ningún servicio inscrito, selecciona la opción administra tus pagos inscritos para inscribir un nuevo servicio.

Pagos inscritos [Administra tus pagos inscritos](#)

Banco Popular - Tarjeta De Crédito Visa - Mastercard
Nombre personalizado: jajshashd
Referencia de pago principal: 5100000000 [Ver detalle](#)

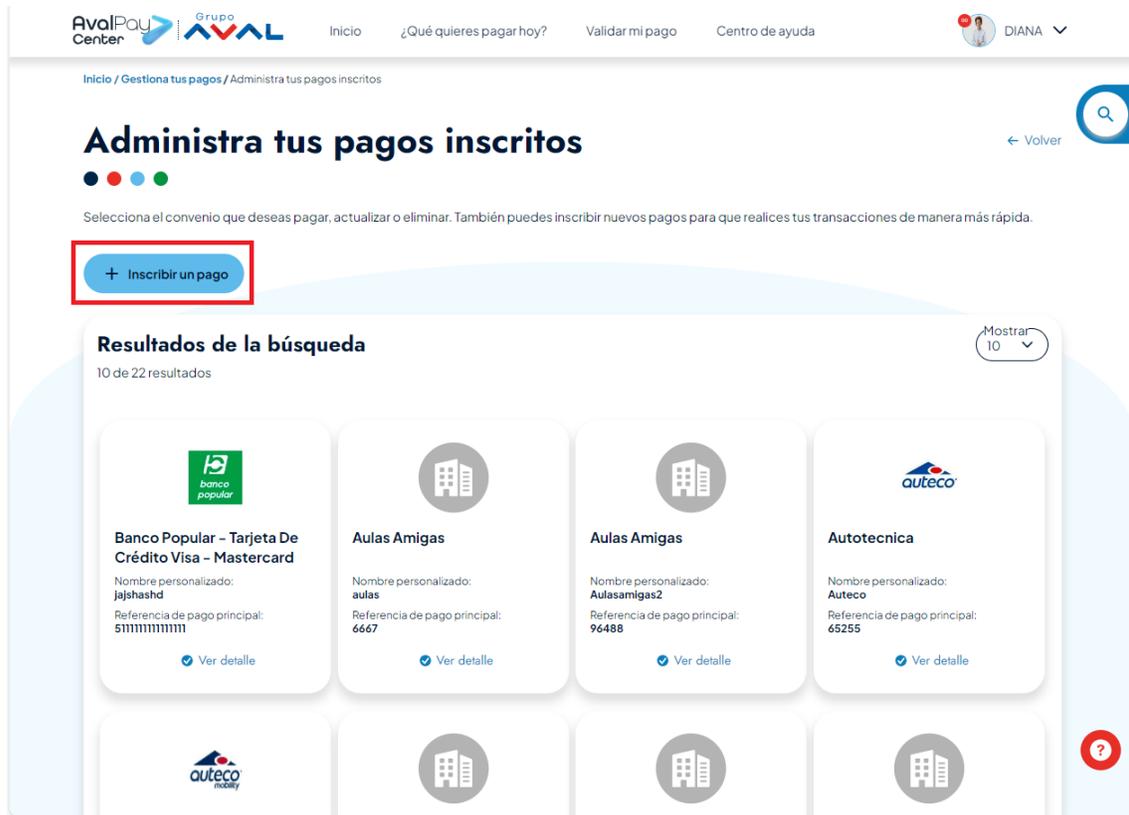
Aulas Amigas
Nombre personalizado: aulas
Referencia de pago principal: 6667 [Ver detalle](#)

Autotecnica
Nombre personalizado: Auteco
Referencia de pago principal: 65255 [Ver detalle](#)

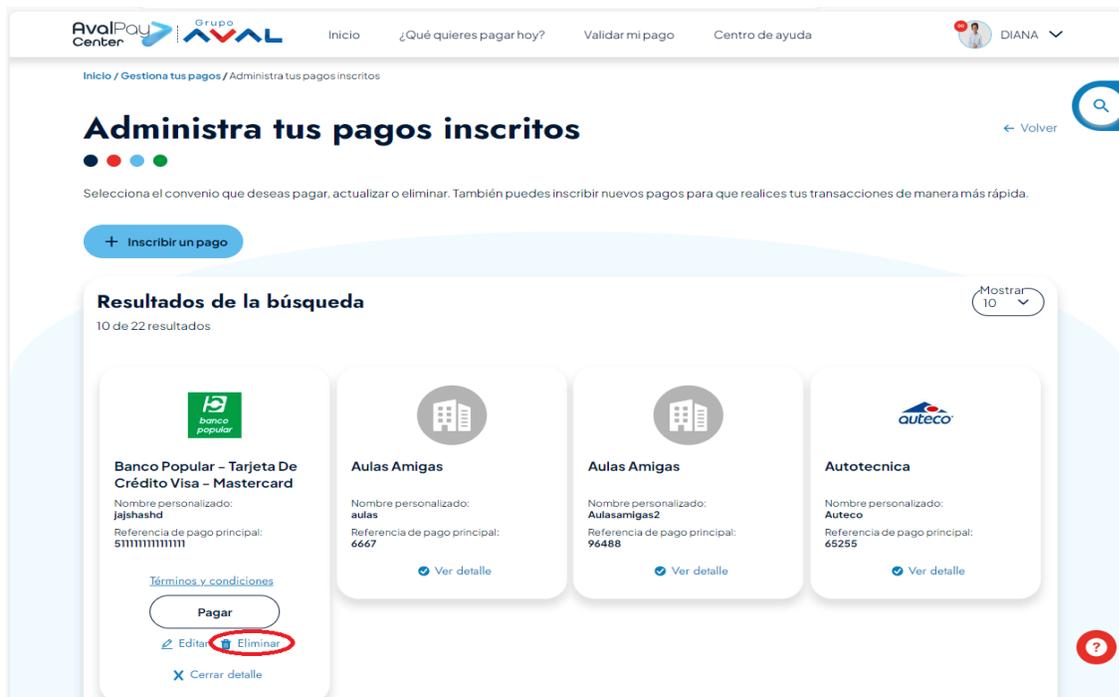
Auteco Mobility Sas
Nombre personalizado: autecovivi
Referencia de pago principal: 552544 [Ver detalle](#)

Histórico de pagos [Consultar histórico completo](#)

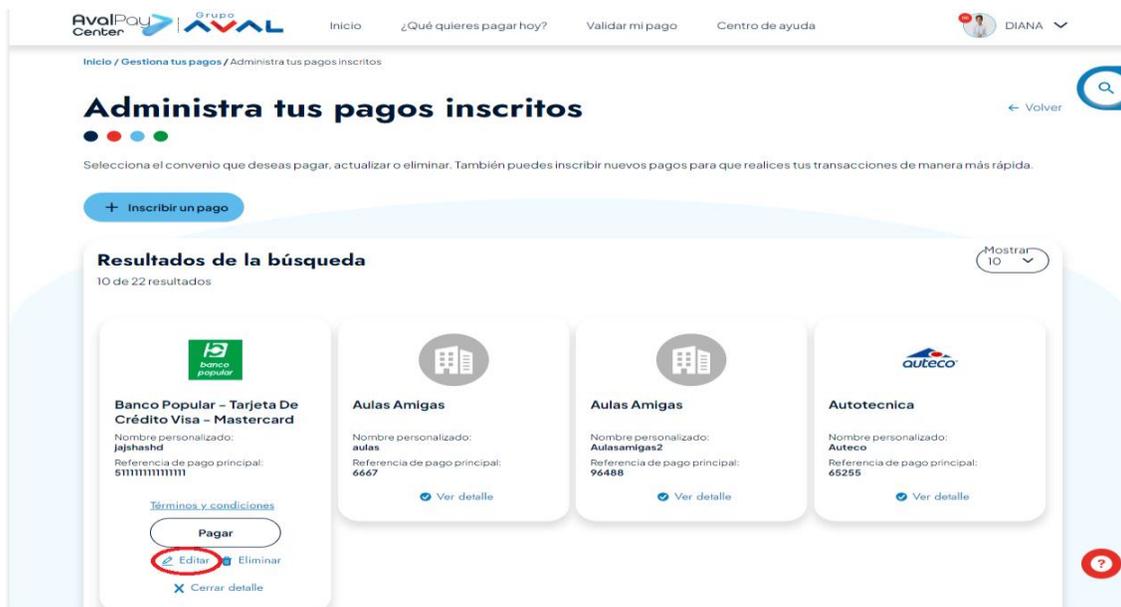
- Si deseas ver, actualizar o eliminar un servicio inscrito, debes desplegar la información del servicio selecciona la opción Ver detalle.



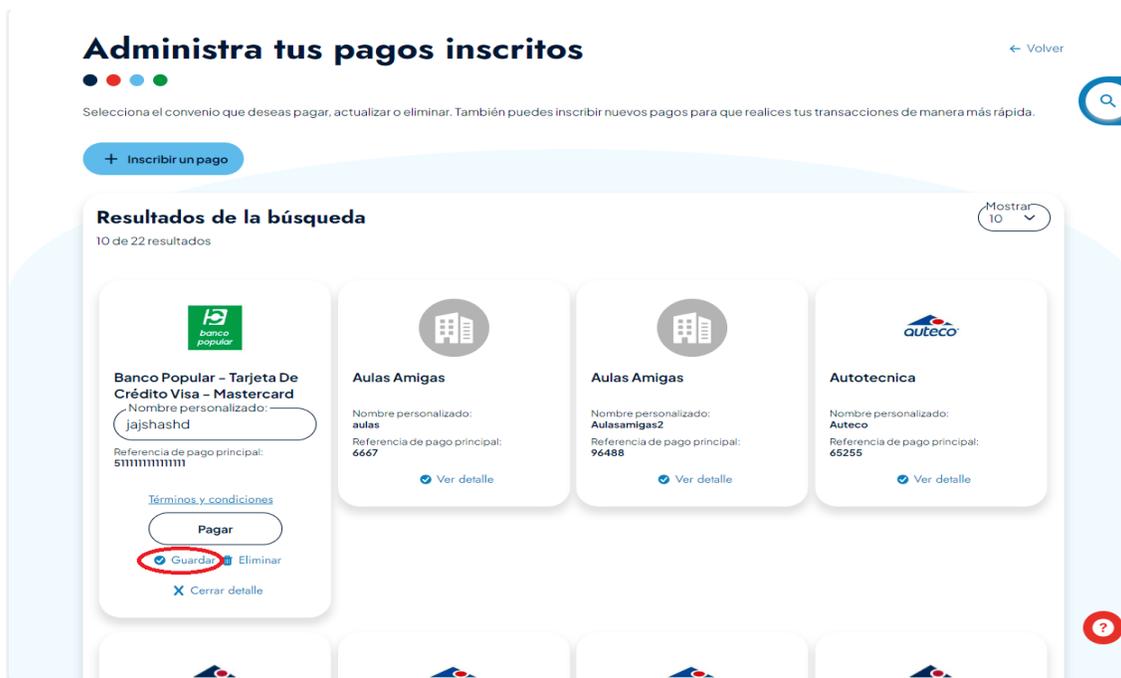
- Si deseas eliminar un servicio inscrito, en la parte inferior izquierda debes hacer clic en el botón “eliminar”.



- En caso de que desees hacer la modificación de un servicio inscrito, como el número de días de notificación o el nombre personalizado, puedes cambiar directamente la información, como se muestra en la imagen siguiente:



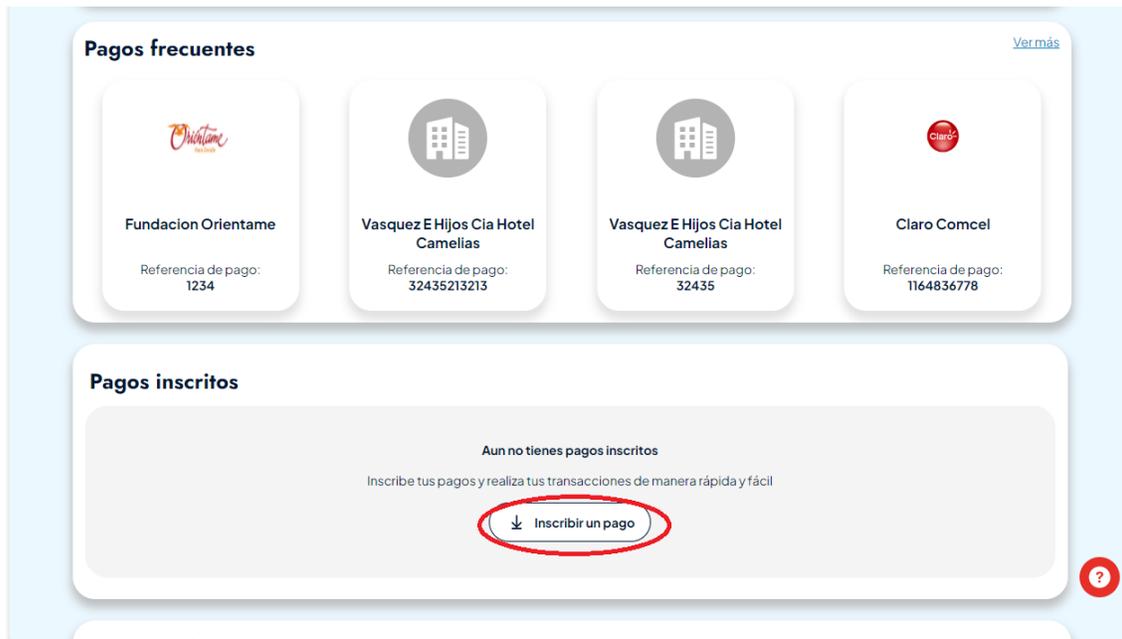
- Para guardar el cambio debes dar clic en "Guardar".



5.8.2. Inscribir un nuevo pago

El proceso de inscripción de servicios es de gran utilidad ya que cada vez que vayas a realizar un pago no tendrás que digitar nuevamente todos los datos de facturación o servicio, adicionalmente en cada factura, en caso de que tenga fecha de vencimiento podrás programar una notificación de llegada, la cual te llegara días antes del vencimiento de la factura.

- Selecciona en el menú superior derecho la opción “Gestiona tus pagos” y dirígete al finalizar la página en Pagos inscritos



- Encontrarás una barra de búsqueda para diligenciar el nombre del servicio que requieres inscribir.

AvalPou Center | Grupo AVAL | Inicio | ¿Qué quieres pagar hoy? | Validar mi pago | Centro de ayuda | Geraldine

Inicio / Gestiona tus pagos / Administra tus pagos inscritos / Inscribir nuevo pago

Inscribir nuevo pago

← [Volver](#)

Realiza la búsqueda del convenio que deseas inscribir por nombre o por categoría. Al realizar la inscripción no tendrás que digitar nuevamente todos los datos al momento de efectuar un nuevo pago lo que te permite realizar las transacciones de una manera más rápida.

Nota: Si el servicio u obligación financiera que estas buscando no aparece en la lista, es porque tiene restricción para inscripción.

[Buscar](#)

?

- Busca con palabras clave el servicio que requieres inscribir y seleccionar el botón **“Inscribir Servicio”**.

Inscribe tu pago



Al realizar la inscripción no tendrás que digitar nuevamente todos los datos al momento de efectuar un nuevo pago. Por favor diligencia la información solicitada.



Claro Hogar



Recibir una notificación días antes del vencimiento de la factura

Conoce los [términos y condiciones](#)



Al seleccionar el servicio, debes diligenciar la información solicitada como:

- **Nombre personalizado:** Corresponde al alias que desees asignar al servicio inscrito.
- **Cuenta o ref. de pago:** Corresponde al número de referencia de factura, en caso de no tenerla, corresponde al número de identificación del pago que haya sido otorgado por el convenio.
- Para el campo “Notificación de Llegada y Días Antes del Vencimiento de la factura”, es necesario indicar el número de días de anticipación, en los cuales desees recibir la notificación de fecha de vencimiento del pago. Haz clic en la lista desplegable y asigna el número de días.

Recibir una notificación días antes del vencimiento de la factura

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



- Para finalizar debes hacer clic en el botón “Inscribir”. Se mostrará un mensaje de confirmación del servicio inscrito.

AvalPou Center | Grupo AVVAL | Inicio | ¿Qué quieres pagar hoy? | Validar mi pago | Centro de ayuda | Geraldine

Inicio / Gestiona tus pagos / Inscribe tu pago

Inscribe tu pago

Al realizar la inscripción no tendrás que digitar nuevamente todos los datos al momento de efectuar un nuevo pago. Por favor diligencia la información solicitada.



Claro Hogar



Nombre personalizado *
Claro

Cuenta o ref de pago *
1223

Recibir una notificación días antes del vencimiento de la factura

Día de la notificación *
2

[Conoce los términos y condiciones](#)



5.9. Edita tu información

- Selecciona en el menú desplegable la opción “**Edita tu información**”.



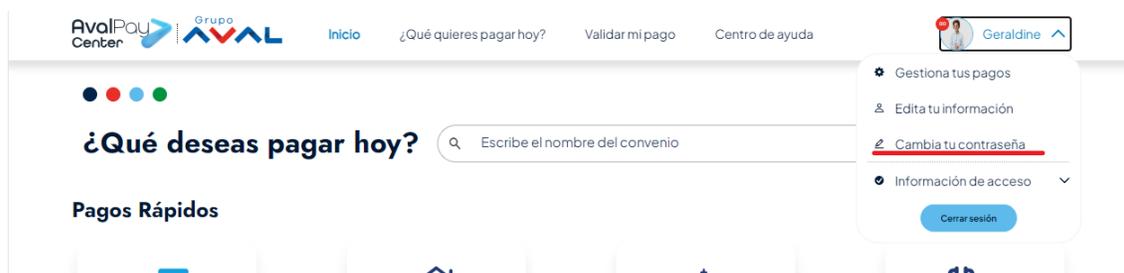
- En la siguiente pantalla, podrás cambiar el campo que deseas modificar. Los únicos campos que no son modificables son: Tipo de documento, número de documento y correo electrónico.



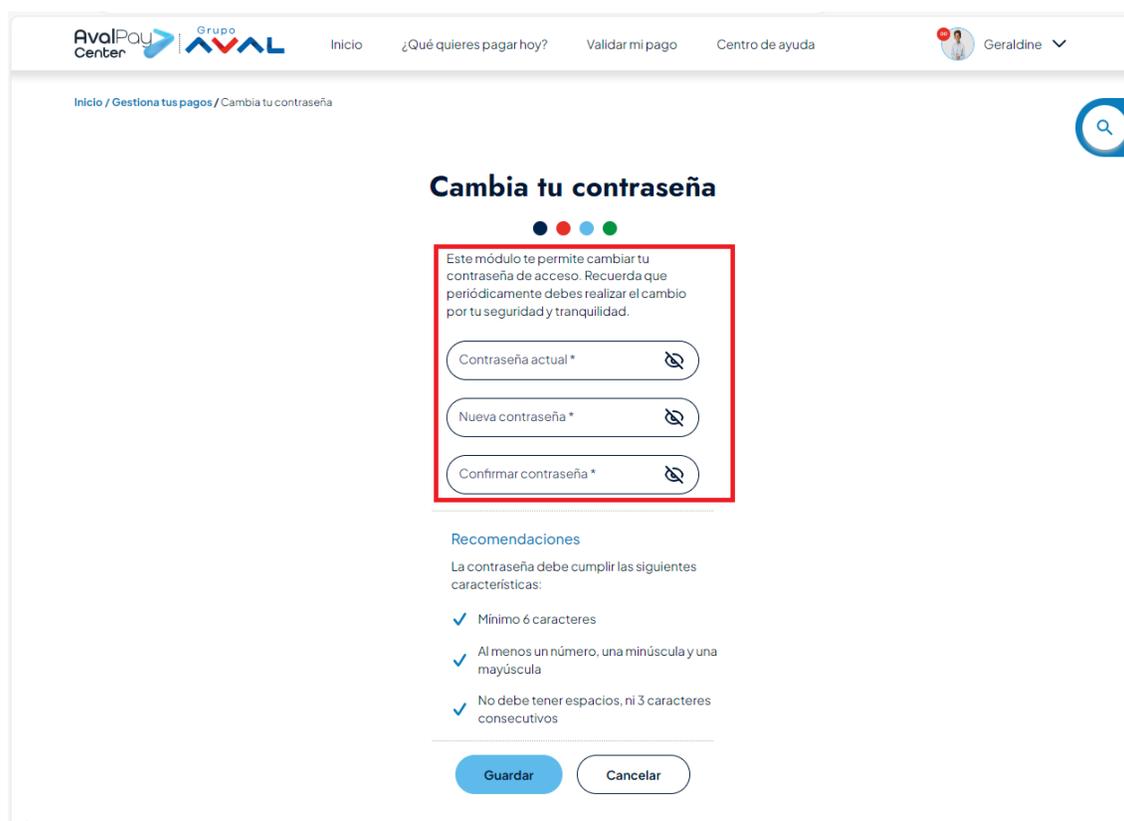
- Para finalizar haz clic en el botón “**Actualizar**” o clic en “**Cancelar**” si decides no hacer la actualización de datos.

5.10. Cambia tu Contraseña

- Selecciona en el menú desplegable la opción “**Cambia tu Contraseña**”.



- Aparecerá la siguiente pantalla. Debes diligenciar tu contraseña actual, la contraseña nueva y su confirmación.

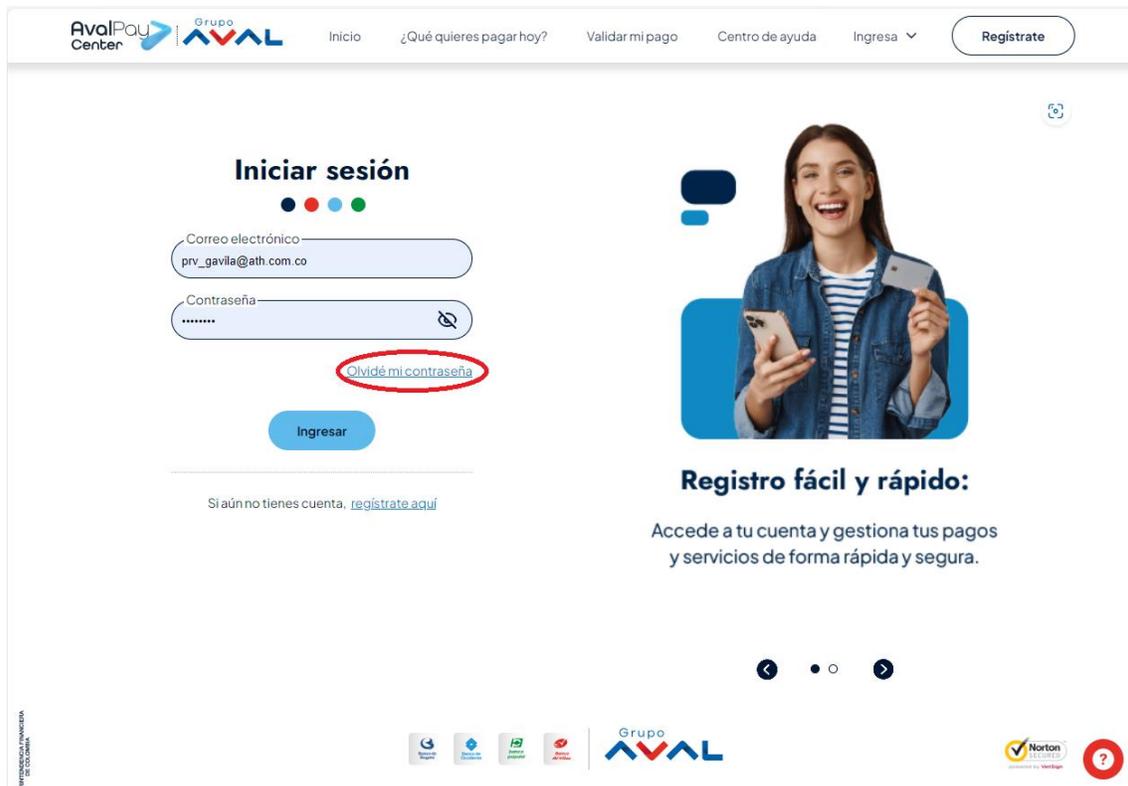


- Si quieres visualizar las claves digitadas puedes dar clic en el icono del “ojo”. Después de diligenciar los campos solicitados, debes dar clic en “Guardar” o en “Cancelar” en caso de que ya no requieras cambiar tu contraseña.

- Recibirás un mensaje de confirmación.
- Una vez realizado el cambio de la contraseña te llegará un mensaje de confirmación al correo electrónico.

5.11. Olvide mi contraseña

- Si olvidaste tu contraseña y deseas recuperarla debes dar clic en la opción **“Olvide mi contraseña”**.



- Para recuperar tu contraseña es necesario que indiques tu documento de identidad, el cual registraste en el portal. Selecciona en el menú desplegable el tipo de documento.

[< Volver](#)

Olvidé mi contraseña



Elige tu tipo de documento ▾

Número de documento *

Recuperar



Registro fácil y rápido:

Accede a tu cuenta y gestiona tus pagos y servicios de forma rápida y segura.



[< Volver](#)

Olvidé mi contraseña



Elige tu tipo de documento ▲

Selecciona

Cédula de ciudadanía

Cédula de extranjería

Tarjeta de identidad



Registro fácil y rápido:

Accede a tu cuenta y gestiona tus pagos y servicios de forma rápida y segura.

- Debes diligenciar tu número de documento. Una vez finalizado debes hacer clic en “Recuperar”.

[< Volver](#)

Olvidé mi contraseña



Elige tu tipo de documento ▾

Número de documento *

Recuperar



Registro fácil y rápido:

Accede a tu cuenta y gestiona tus pagos y servicios de forma rápida y segura.



- Una vez validado el tipo y número de documento, se notifica por correo electrónico asociado al número de identificación una clave temporal



- Debes ingresar junto con la nueva contraseña. Después de este procedimiento puedes ingresar nuevamente al portal utilizando la nueva contraseña.

Cambia tu contraseña

● ● ● ●

Clave temporal *

Contraseña *

Confirmar contraseña *

Recomendaciones

La contraseña debe cumplir las siguientes características:

- ✓ Mínimo 6 caracteres
- ✓ Al menos un número, una minúscula y una mayúscula
- ✓ No debe tener espacios, ni 3 caracteres consecutivos

Finalizar



Bienvenido

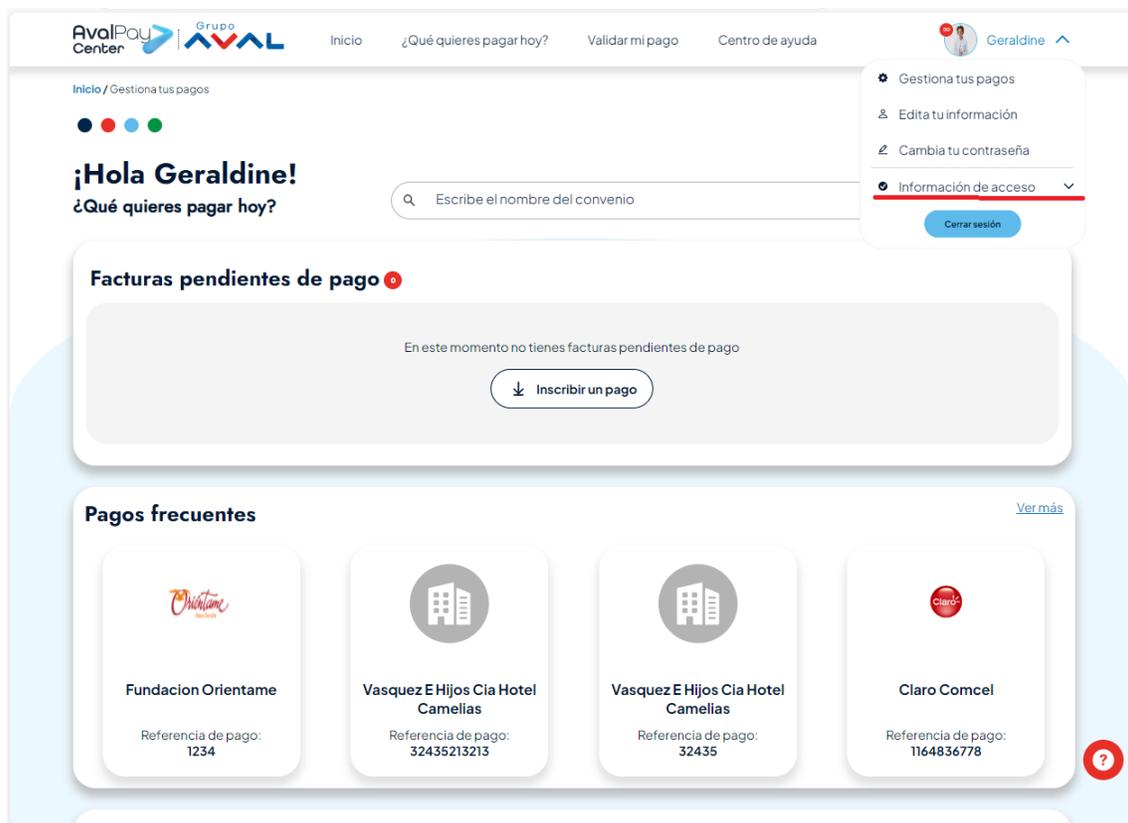
Personaliza tu experiencia y disfruta de los beneficios diseñados para ti, como el control de tus finanzas personales, inscripción de servicios y pagos frecuentes.

◀ ● ▶

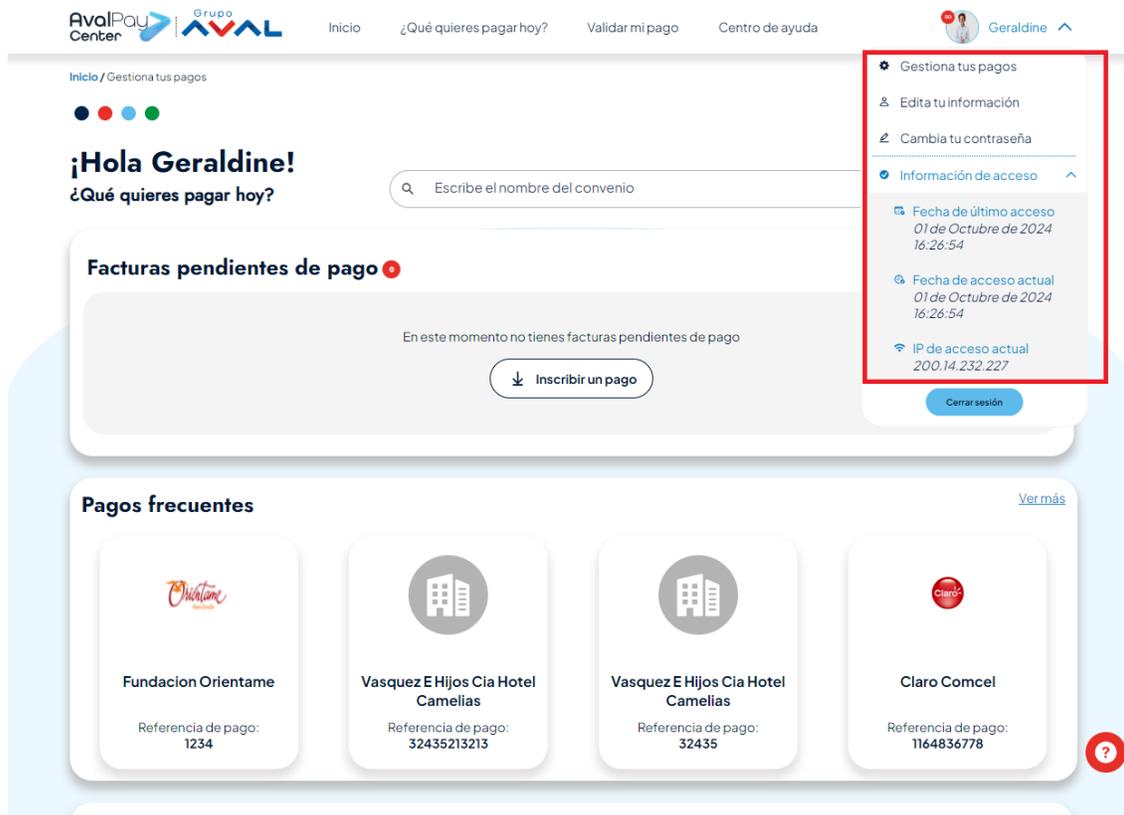
5.12. Información de Acceso

La opción de “información de Acceso” está dispuesta para que puedas identificar los últimos ingresos a *AvalPay Center*, con el fin de que mantengas un control acerca de tus ingresos y manejo de cuentas virtuales.

- Selecciona en el menú la opción “**Información de Acceso**”.



- Se desplegará en el mismo menú la información necesaria para conocer los accesos a AvalPay Center desde la cuenta de tu usuario, allí podrás identificar: fecha de último acceso, fecha de acceso actual e IP de acceso actual.



6. GENERALIDADES DE AVALPAY CENTER - CLIENTES

Adicionalmente en AvalPay Center podrás encontrar las siguientes funcionalidades informativas que harán que tu experiencia en el portal sea más satisfactoria. Esta información puede ser consultada si eres usuario registrado y usuario no registrado. En la opción de Centro de ayuda

6.1. Preguntas Frecuentes

En esta opción encontrarás la respuesta algunas inquietudes que puedan presentarse durante tu visita en nuestro portal.

Centro de Ayuda



Aquí encontraras todo lo que necesitas saber sobre: respuestas del uso de AvalPay Center, recomendaciones de seguridad, lineamientos para la protección al consumidor financiero.



Consulta planillas seguridad social - PILA

Realiza la consulta de la planilla de seguridad social para que puedas confirmar el valor que puedes pagar en una de las oficinas de tu banco AVAL de preferencia, dando clic en el siguiente botón:

Consultar

Preguntas Frecuentes

Recomendaciones de Seguridad

Protección al Consumidor

Contacto

Preguntas Frecuentes

Recomendaciones de Seguridad

Protección al Consumidor

Contacto



Preguntas Frecuentes

A continuación, presentamos respuestas a tus inquietudes sobre el uso de AvalPay Center.

Por favor selecciona una de las siguientes preguntas:

- ¿Debo ser cliente de los Bancos Aval para realizar pagos de servicios públicos y privados? ▼
- ¿Cuánto cuesta utilizar AvalPay Center? ▼
- ¿Cuáles son los medios de pago disponibles para realizar el pago de servicios y obligaciones? ▼
- ¿Cómo puedo manifestar una inconformidad, solicitud o sugerencia? ▼
- ¿En cuánto tiempo recibo respuesta a una solicitud, sugerencia o incomodidad? ▼
- ¿Con qué soporte puedo radicar una reclamación de una transacción realizada en AvalPay Center? ▼
- ¿Cuánto tiempo debo esperar para pagar después de realizar la inscripción del servicio? ▼

6.2. Recomendaciones de Seguridad

Para nosotros es muy importante la seguridad en tus transacciones, por esto te mostramos en esta opción recomendaciones de seguridad.

Consultar

Preguntas Frecuentes **Recomendaciones de Seguridad** **Protección al Consumidor** **Contacto**

Phishing

Captación de datos personales de manera ilícita o fraudulenta a través de internet, suplantando la imagen de una empresa o entidad.

¿Cómo evitarlo?

Sigue los siguientes pasos:

- Ingrese desde su navegador y no por enlaces externos.
- Verifique la existencia del certificado digital, ingresando NIT o usuario y compruebe hora y fecha de última conexión.

Robo de identidad

Es la apropiación de la identidad de una persona.

¿Cómo evitarlo?

Ten en cuenta:

- Revisar tus datos financieros.
- Guardar tus documentos en lugares seguros.
- Romper los documentos antes de desecharlos.
- Cambiar tu clave con frecuencia.

Key logger

Software que captura de manera oculta el registro de las pulsaciones que se realizan sobre el teclado del equipo.

¿Cómo evitarlo?

- No realices transferencias en computadores desconocidos, ni descarga de archivos desconocidos.
- No abras mensajes de remitentes desconocidos.

Spyware

Software que recopila información de un computador y después la transmite a una entidad externa sin el consentimiento del propietario del computador.

¿Cómo evitarlo?

- Intercambia información exclusivamente con páginas que posean seguridad de ingreso suplementario (SSI).
- Procura mantener tu PC con el antivirus actualizado.

6.3. Protección al consumidor

Cuando requieras consultar los lineamientos que fueron creado para la protección al consumidor, en esta opción podrás consultarlo cuando desees.

Consultar

Preguntas Frecuentes Recomendaciones de Seguridad **Protección al Consumidor** Contacto

Protección al Consumidor

El portal de pagos AvalPay Center (www.avalpaycenter.com) es propiedad de los bancos del Grupo Aval Acciones y Valores S.A.

Para radicar una petición, queja o reclamación, contáctanos a través de los siguientes canales:

- Línea Nacional: [018000512825](tel:018000512825)
- Bogotá: [6017432626](tel:6017432626)
- Correo: AvalPayCenter@en-contacto.co

La Ley 1328 de 2009 es el régimen de protección al consumidor financiero que tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen la relación entre los consumidores financieros y los Bancos Aval.

Para consultar la ley 1328 de 2009 dar clic en el siguiente botón

Consultar

© 2020 Aval

Facebook Twitter LinkedIn YouTube Instagram Grupo

Microsoft

6.4. Contacto

AvalPay Center  Inicio [¿Qué quieres pagar hoy?](#) [Validar mi pago](#) [Centro de ayuda](#) Ingreso [Regístrate](#)

Inicio / Centro de Ayuda / Contacto

Centro de Ayuda

● ● ● ● ●

Aquí encontraras todo lo que necesitas saber sobre: respuestas del uso de AvalPay Center, recomendaciones de seguridad, lineamientos para la protección al consumidor financiero.



Consulta planillas seguridad social - PILA

Realiza la consulta de la planilla de seguridad social para que puedas confirmar el valor que puedes pagar en una de las oficinas de tu banco AVAL de preferencia, dando clic en el siguiente botón:

[Consultar](#)

[Preguntas Frecuentes](#) [Recomendaciones de Seguridad](#) [Protección al Consumidor](#) [Contacto](#)

Línea nacional

[01 8000 512825](tel:018000512825)

¿Cuándo utilizarlo?

Estamos para ayudarte sin importar donde te encuentres en Colombia. Contáctanos para resolver tus dudas o reportar incidentes o novedades con tus pagos.

Línea de Bogotá

[601 7432626](tel:6017432626)

¿Cuándo utilizarlo?

Estamos para ayudarte en Bogotá. Contáctanos para resolver tus dudas o reportar incidentes o novedades con tus pagos.

Correo

avalpaycenter@ch-contacto.co

¿Cuándo utilizarlo?

Utiliza nuestro correo electrónico para radicar tus peticiones, quejas y reclamos. Recuerda adjuntar todos los soportes que permitan validar tu caso.

Por último, podrás consultar las condiciones de uso que regulan el uso del servicio de Transacciones del portal AvalPay Center.

Línea nacional

018000512825

¿Cuándo utilizarlo?

Estamos para ayudarte sin importar donde te encuentres en Colombia. Contáctanos para resolver tus dudas o reportar incidentes o novedades con tus pagos.

Línea de Bogotá

(601)7432626

¿Cuándo utilizarlo?

Estamos para ayudarte en Bogotá. Contáctanos para resolver tus dudas o reportar incidentes o novedades con tus pagos.

Correo

avalpaycenter@en-contacto.co

¿Cuándo utilizarlo?

Utiliza nuestro correo electrónico para radicar tus peticiones, quejas y reclamos. Recuerda adjuntar todos los soportes que permitan validar tu caso.



Línea nacional: 018000512825

Línea Bogotá: (601)7432626

AvalPayCenter@en-contacto.co

[Consultar términos y condiciones de uso](#)

[Recomendaciones de seguridad](#)



CONDICIONES DE USO

Las presentes condiciones de uso en adelante las CONDICIONES, regulan el uso del servicio de Transacciones del portal *AvalPay Center*, que los bancos subordinados de Grupo Aval Acciones y Valores S.A. en adelante los BANCOS AVAL, ponen a disposición del usuario del portal en adelante el USUARIO(S).

AvalPay Center hace parte del Web Site de los BANCOS AVAL y por lo tanto se rige por las condiciones del Web Site, las cuales el(los) USUARIO(S) declara(n) conocer y aceptar, y en particular por las siguientes CONDICIONES:

1. Los BANCOS AVAL son titulares de todo logotipo, imagen, lema, marca (figurativa, sonora, nominativa, etc.), texto, ilustración, diseño, fotografía, video y cualquier elemento de propiedad intelectual e industrial que se encuentre en *AvalPay Center*, los cuales se encuentran protegidos por las normas nacionales e internacionales de propiedad industrial y derechos de autor. Por lo tanto, el(los) USUARIO(S) se compromete(n) a no hacer uso de ellos, so pena de la responsabilidad civil y penal que se derive del incumplimiento de la presente obligación.
2. Los productos, valores, plazos y demás datos que se encuentran en *AvalPay Center*, son estrictamente informativos, no constituyen una oferta y por lo tanto cualquier solicitud que realice el(los) USUARIO(S) estará sometida a la aprobación por parte de los BANCOS AVAL, condicionada a su previo estudio conforme a las políticas y condiciones establecidas por los BANCOS AVAL.
3. La información contenida o suministrada en o a través de *AvalPay Center*, se encuentra sujeta a políticas y condiciones vigentes, así como a la aprobación por parte de los BANCOS AVAL en caso de tratarse de la solicitud de servicios y/o productos.
4. El(los) USUARIO(S) se compromete(n) a: i) No suplantar a otro(s) USUARIO(S); ii) No acceder, ni intentar sobrepasar los controles de seguridad a través de herramientas de hackeo, ni intervenir en el funcionamiento ni usar o disponer en cualquier forma de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones o cualquier otro elemento de los BANCOS AVAL con carácter exclusivo, reservado o propio de su actividad, o que utilice o posea a efectos de llevar a cabo la presentación de sus servicios en Internet o en cualquier otra red informática, como también se obliga a no acceder ni usar o disponer indebidamente o sin autorización de los BANCOS AVAL de los datos o información incluida en los mismos programas, archivos, sistemas, aplicaciones, entre otros.
5. El(los) USUARIO(S) se hace responsable por cualquier daño o perjuicio de cualquier naturaleza que se cause a los BANCOS AVAL como resultado de: i) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de la aceptación de las presentes CONDICIONES; ii) La violación de cualquier disposición legal referente al servicio de *AvalPay Center*.