



## ABC

### PAGOS DE ASISTENCIA HUMANITARIA A TRAVÉS DE EFECTY

#### ¿QUÉ PAGOS HARÁ LA UNIDAD A TRAVÉS DE EFECTY?

Próximamente, se harán los siguientes pagos de Asistencia Humanitaria a través del operador de pagos Efecty:

- Atención Humanitaria.
- Ayuda Humanitaria para otros hechos diferentes de desplazamiento forzado.
- Subsidiariedad.
- Giros de Retorno y Reubicación.

#### ¿CÓMO SABER SI CUENTO CON GIRO DISPONIBLE?

La Unidad para las Víctimas le informará a través de un mensaje de texto o llamada si tiene giro de Asistencia Humanitaria disponible para cobro.

Para consultar sobre su Asistencia Humanitaria, recuerde que debe hacerlo por los canales de atención de la Unidad para las Víctimas.

Telefónico:

- 018000 911 119 y 426 1111 en Bogotá, opción 5.
- Mensaje de texto al código 87305: desde su celular, en la opción mensaje de texto escriba su nombre completo, número de documento de identidad y pregunte por su Asistencia Humanitaria. Este servicio es gratuito.

Virtual: en nuestra página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

- Unidad en Línea - Estado de Atención Humanitaria (desplazamiento forzado).
- Chat web.
- Videollamada.
- Chat bot.

Recuerde: no necesita intermediarios ni debe hacer pagos para consultar su Estado de Atención Humanitaria en la Unidad. Nuestros servicios son gratuitos.

#### SI NO ME LLEGA EL MENSAJE, ¿POR DÓNDE ME PUEDO COMUNICAR PARA AVERIGUAR POR MI AYUDA?

Para consultar si es beneficiario de Atención Humanitaria, recuerde que puede hacerlo por nuestros siguientes canales:

Telefónico:



- 018000 911 119 y 426 1111 en Bogotá, opción 5.
- Mensaje de texto al código 87305: desde su celular, en la opción mensaje de texto escriba su nombre completo, número de documento de identidad y pregunte por su Asistencia Humanitaria. Este servicio es gratuito.

Virtual: en nuestra página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

- Unidad en Línea - Estado de Atención Humanitaria.
- Chat web.
- Videollamada.
- Chat bot.

Efecty **NO** está autorizado para brindar información sobre la disponibilidad de los giros de Asistencia Humanitaria, por lo cual usted debe consultar de manera previa el estado de su giro a través de los canales de atención de la Unidad para las Víctimas.

### **¿QUÉ DEBO LLEVAR PARA EL PAGO?**

Si usted tiene un giro disponible para cobro, debe acercarse a cualquier oficina de Efecty con la cédula de ciudadanía o de extranjería original y una fotocopia de esta.

### **¿DÓNDE ESTÁN UBICADOS LOS PUNTOS DE PAGO DE EFECTY?**

Efecty está en todo el país, con más de 10 mil puntos disponibles que cuentan con autenticación biométrica a nivel nacional.

Algunos puntos tienen horario de atención de lunes a domingo, dependiendo de la zona y condiciones de seguridad.

Para conocer los puntos de pago de Efecty y los horarios, puede hacerlo en [www.efecty.com.co/web/puntos-de-atencion](http://www.efecty.com.co/web/puntos-de-atencion)

### **¿DEBO PAGAR ALGUNA COMISIÓN A EFECTY POR EL PAGO QUE ME REALICEN?**

No debe hacer ningún pago. Verifique que el valor que le entregan es el mismo de la tirilla de pago.

### **¿QUÉ DEBO HACER SI SE PRESENTA ALGÚN INCONVENIENTE EN EL PUNTO DE PAGO DE EFECTY?**

En caso de presentar algún inconveniente en el punto de pago de Efecty, tome nota de los datos del punto de pago e informe lo sucedido a través de los canales de atención de la Unidad para las Víctimas:

Canal telefónico:

- 018000 911 119 y 426 1111 en Bogotá.



- Mensaje de texto al código 87305: desde su celular, en la opción mensaje de texto escriba su nombre completo, número de documento de identidad e informe sobre el inconveniente en el punto de pago.

Canal virtual: en nuestra página web [www.unidadvictimas.gov.co](http://www.unidadvictimas.gov.co)

- Chat web.
- Videollamada.

### **¿EN CUÁNTO TIEMPO ESTARÁ DISPONIBLE EL GIRO EN EFECTY?**

El giro de Asistencia Humanitaria estará disponible para cobro durante 30 días calendario.

### **¿QUÉ DEBO HACER SI NO PUDE COBRAR EL GIRO DE ASISTENCIA HUMANITARIA?**

Debe solicitar la recolocación de su ayuda. Para esto debe comunicarse con los canales de la Unidad.

### **¿DEBO COBRAR MI AYUDA EN EL MISMO MUNICIPIO DONDE LA SOLICITÉ?**

Sí, se sugiere cobrar en el municipio donde se solicitó la Asistencia Humanitaria, aunque puede realizar el cobro en cualquier punto de pago Efecty en todo el país.

### **SI YA TENGO REGISTRO BIOMÉTRICO EN EFECTY, ¿DEBO LLEVAR NUEVAMENTE MI CÉDULA CUANDO REGRESE POR UN NUEVO PAGO?**

Siempre debe llevar el original de su documento de identidad o el pago no se hará.

### **SI ES UN GIRO PARA UNA PERSONA MAYOR O CON UNA DISCAPACIDAD, ¿SE PUEDE AUTORIZAR A UN TERCERO Y CUÁL ES EL PROCEDIMIENTO?**

Este proceso se realiza solamente al designado para pago. La persona debe dirigirse a un punto de Efecty y hacer el cobro. No está autorizado el pago a terceros.

### **SI NO TENGO CÉDULA SINO CONTRASEÑA, ¿QUÉ DEBO HACER?**

Lo invitamos a consultar el procedimiento establecido en los canales de atención de la Unidad para las Víctimas.

### **SI MI PAGO ESTABA EN EL BANCO AGRARIO, ¿DÓNDE LO DEBO COBRAR? ¿EN EL BANCO AGRARIO O EN EFECTY?**

Los pagos de Asistencia Humanitaria no se harán por el Banco Agrario. A partir de la próxima semana, los pagos estarán disponibles en Efecty.

Si usted tenía un giro en el Banco Agrario y pasaron más de 30 días y no ha podido hacer el cobro, debe comunicarse con la Unidad para hacer la recolocación de su giro.



Recuerde que antes de ir a Efecty, usted debe consultar si es beneficiario de Asistencia Humanitaria en los canales de atención de la Unidad.

**¿LA UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS TAMBIÉN PAGARÁ LAS INDEMNIZACIONES ADMINISTRATIVAS CON EL NUEVO OPERADOR DE PAGO EFECTY?**

No. Los pagos de Indemnización Administrativa se seguirán realizando a través del Banco Agrario. Únicamente los pagos de Asistencia Humanitaria se realizarán a través de Efecty.

**¿EFECTY PODRÁ HACER PAGOS POR INTERNET?**

No. Los cobros deben hacerse de manera presencial por ventanilla.

**¿QUÉ PASA SI EN EL PUNTO EFECTY NO TIENEN DINERO PARA PAGAR LA ASISTENCIA?**

En este caso, usted debe solicitar al cajero la ubicación sobre el punto más cercano para que pueda cobrar su giro. Si el problema persiste, infórmelo a través de los canales de atención de la Unidad para las Víctimas.