



SOLUCIONES

Impulsa tu cobranza
con Akpago

¡Comencemos!



ÍNDICE

Preguntas frecuentes - - - - - 1

- ¿Cuánto es el límite del monto de cobranza?
- Traté de abonar menos del monto límite, ¿por qué no pasa el pago?
- ¿A qué cuentas se puede abonar?
- ¿Cuánto tarda en reflejarse el abono?
- ¿Cuánto debo cobrar de comisión?
- ¿Qué hago si no puedo realizar el abono por falta de fondos?

Error durante una transacción - - - - - 3

- Transacción duplicada - - - - - 4
- Identificar el folio de una transacción - - - - - 5
- Reimprimir un ticket - - - - - 6
- Enviar el ticket digital - - - - - 7

Anexos

- ¿Cómo funciona el Saldo Akpago? - - - - - 9
- ¿Cómo realizar el depósito de la cobranza? - - - - - 10
- Características del comprobante del depósito - - - - - 11
- Comprobante de pago de abono - - - - - 12
- Menú principal - - - - - 13
- Menú lateral - - - - - 14

Contacto de ayuda

Preguntas frecuentes

¿Cuánto es el límite del monto de cobranza por cliente?

Puedes cobrar hasta **\$99,999.99** por transacción.

Recuerda, podrás recibir:

1 pago x día x Cliente único



Traté de abonar menos del monto límite, ¿por qué no pasa el pago?



\$1

Tu cliente puede abonar el monto que quiera, siempre y cuando en su cuenta quede al menos **\$1.00** de adeudo.

Para liquidar su préstamo completo, tu cliente debe de ir a sucursal.

¿A qué cuentas se puede abonar?

Solo a cuentas Credimax.

No es posible abonar a Tarjetas de crédito (TOR) ni a Micronegocio.



Preguntas frecuentes

¿Cuánto tarda en reflejarse el abono?



Se refleja de inmediato.

Recuerda darle una copia del ticket a tu cliente, como comprobante.

¿Cuánto debo cobrar de comisión?

La comisión es de \$12.00, sin importar el monto que se abone. El cargo se hace automáticamente y aparece desglosado en el ticket.



¿Qué hago si no puedo realizar la transacción por falta de fondos?



Contacta a tu Administrador o al Responsable de Proyecto para reportar el problema.



Error durante una transacción

¿Estabas haciendo una transacción y te salió un aviso de error? ¡No te preocupes! Sigue estos pasos:

1

Reinicia la terminal

2

Repite la transacción

Así se ve el aviso de error



¡Listo!



Entrega el ticket impreso o digital a tu cliente

Si te aparece un aviso de **Transacción duplicada**, significa que lograste hacer la operación antes del error.

Consulta la pág. 3 para Reimprimir el ticket.



Transacción duplicada

¿Estabas haciendo una transacción y te salió un aviso de transacción duplicada?
¡No te preocupes! Significa que ya la hiciste.

Sigue estos pasos para **reimprimir el ticket:**

1

Identifica el folio de la transacción (pág. 4)

2

Imprime el ticket (pág. 5)

Aviso de Transacción duplicada



Identificar el folio de una transacción

- 1- Ingresa al Menú lateral.
- 2- Entra a **Consulta los reportes**. Y haz clic en **Transacciones**.
- 3- **Selecciona Pago de servicios** y la **fecha** en la que se hizo la transacción.
Se mostrará una tabla con todas las transacciones que se hicieron en esa fecha.
- 4- Identifica la transacción que buscas y **apunta su folio**.
Recuerda:



Folio es el número que identifica a la transacción. La **Referencia** es el Número de cliente único.



Las transacciones están ligadas al usuario que las hizo, por lo tanto en el reporte aparecerán solo las transacciones que hayas realizado.

Material informativo para uso exclusivo de capacitación. Versión agosto 2025.



Reimprimir un ticket

- 1- Ingresa al Menú lateral.
- 2- Entra a **Consultar ticket**.
- 3- **Selecciona Pago de Servicios y la fecha, escribe el folio de la transacción y haz clic en enviar.**



Folio es el número que identifica a la transacción. No lo confundas con el Número de cliente único

Si no sabes el Folio de la transacción, consulta la [pág. 4](#).

- 4- **Imprime tu ticket (recibo) y dale a tu cliente una copia impresa o digital (consulta la [pág. 6](#)).**



Las transacciones están ligadas al usuario que las hizo, por lo tanto en el reporte aparecerán solo las transacciones que hayas realizado.

Material informativo para uso exclusivo de capacitación. Versión agosto 2025.



Enviar el ticket digital

Además del ticket impreso, puedes enviarle a tu cliente un comprobante digital.

¡Los dos son igual de válidos!

Ofrece a tu cliente el ticket digital:

- Si te quedaste sin papel para imprimir su copia
- Si prefiere un comprobante digital

Después de que se imprima tu ticket, verás la opción de imprimir una copia para tu cliente o compartir la versión digital.

1 - Haz clic en **compartir** y después en el ícono de correo electrónico.



2 - Ingresa el correo de tu cliente y haz clic en **aceptar**.





ANEXOS

¿Cómo funciona el Saldo Akpago?

¡Es muy fácil!

El equipo de Cobranza Legal, gestiona el fondeo de manera central, es decir:

1. Central fondea al # de referencia del Administrador: **21279161**
2. En automático, el Gestor podrá operar y realizar los cobros a los clientes
3. El Despacho y/o Gestor deberá realizar un depósito en ventanilla en efectivo de la cobranza recaudada, a más tardar al día siguiente antes de las 12:00 pm



¿Cómo realizar el depósito de la cobranza?

1- Realiza un depósito de efectivo en ventanilla a esta cuenta:

Banco: Banco Azteca
Nombre: Red Total Pagos Sin Limit
Cuenta: **017 201 0922 1002**
Cuenta clabe: **127180001092210024**
Concepto: **Número de Referencia***
*El no. de referencia del administrador es:
21279161

Nota: Si en ventanilla no te aceptan la referencia, puedes dejarlo vacío. Y enviar la referencia en el correo que enviarás en el paso 3.

2- Toma una foto o captura del comprobante

3- Envía el comprobante del depósito indicando el ID del despacho y la referencia del administrador **21279161**, a:

rmorales@redtotal.mx
jazmin.honorato@solefin.com.mx
notificaciones@akpago.com.mx
gustavo.ramirezm@maximuscartera.mx

4- Guarda el comprobante físico



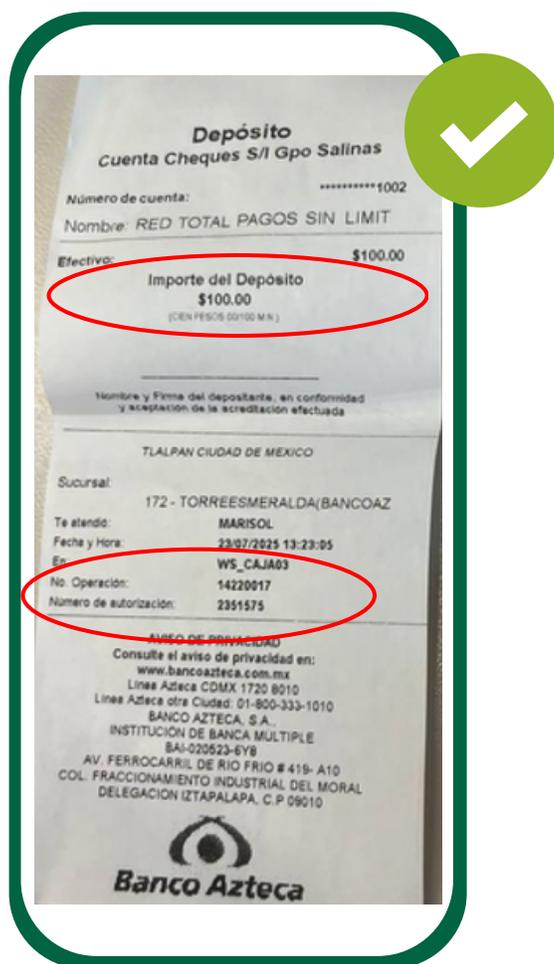
El monto de los depósitos en ventanilla deberán ser menores de \$40,000 pesos por operación



Características del comprobante del depósito

Antes de enviar tu comprobante verifica:

- Que esté completo: se debe ver el folio
- Que se pueda leer (no borroso / no pixelado)
- En el correo mencionar el ID del despacho que realiza el depósito y el número de referencia del administrador 21279161



¡Recuerda conservar el comprobante físico del depósito en efectivo!



Comprobante de pago de abono (Ticket del cliente)

Estos son los datos
que ayudan a tu
cliente a comprobar
que realizó su pago

FECHA: Día Mes Año HORA

NOMBRE DEL USUARIO

DIRECCIÓN DEL NEGOCIO
(Datos del gestor de cobranza)

OPERADOR

TIPO DE SERVICIO: Abono
referenciado Elektra

TRANSACCIÓN: Exitosa
MEDIO DE PAGO: Digital

REFERENCIA: No. de cliente único
(Aparecen los últimos 4 dígitos)

NO. DE AUTORIZACIÓN

IMPORTE

COMISIÓN

TOTAL PAGADO



Menú principal



Menú lateral





¿Tienes dudas?

¡Estamos para ayudarte!

Tel. 5551009875

Escríbenos al correo
notificaciones@akpago.com.mx



Por parte de Cobranza Legal
Comunícate a Mesa de Control
Tel. 5544409040

