

Preguntas Frecuentes

1. ¿Cuál es la diferencia entre la clave de acceso y el pin?

R. La diferencia es que la clave de acceso al sistema es alfanumérica y sirve para ingresar a la página de Cremil a consultar sus desprendibles de pago y también para hacer trámites de libranza en Sygnus. El Pin es numérico de 5 dígitos y es el código de confirmación de su libranza.

2. ¿Cómo crear una Autorización en la plataforma Sygnus?

R. Lo primero que debe hacer es ingresar a www.sygnus.co, selecciona la pagaduría de CREMIL y luego ingresa al botón del [Portal del Beneficiario](#).



Una vez allí, le va a pedir que ingrese su número de cedula y su clave del portal CREMIL. Debe seleccionar la opción de AUTORIZACIONES y buscar la entidad con la cual va a tramitar su libranza, finalmente selecciona el tipo de autorización. Existen 3 tipos de autorizaciones:

- ✓ **CONSULTA DE CUPO SIN CLAVE:** Esta autorización es la mas importante y obligatoria. Con esta usted como afiliado autoriza al banco, cooperativa, aseguradora etc, a consultar su capacidad de endeudamiento y comenzar el proceso en el sistema.
- ✓ **INGRESO DE NOVEDADES DE COMPRA DE CARTERA SIN PIN:** Si usted lo prefiere las novedades de compra de cartera pueden ser confirmadas por el operador de libranza. De lo contrario no la active y usted debe confirmar mediante el PIN.
- ✓ **PROCESO DE NOVEDADES DE LIBRANZA EN LÍNEA:** Esta opción aplica, exclusivamente, cuando las plataformas digitales del operador de libranza están integradas directamente con SYGNUS.

“Para la seguridad del proceso, evite suministrar su clave y cree una autorización en la plataforma Sygnus”

Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL



3. ¿Cómo se genera el PIN de confirmación?

R. El PIN se genera, cuando el Banco, Cooperativa, asociación o entidad financiera carga la libranza en la plataforma Sygnus. Una vez sea ingresada se envía automáticamente a su celular y a su correo, (vigencia de 48 horas). Les recordamos que Sygnus es un intermediario tecnológico y no interviene en el proceso. Por ende, Sygnus no es el que aprueba ni envía pines. Si esta en compra de cartera y creo previamente de INGRESO DE NOVEDADES DE COMPRA DE CARTERA SIN PIN, solo le llega el mensaje de notificación sin el PIN y el operador es el encargado de confirmar la novedad.

4. ¿Cómo se registra el PIN de confirmación?

R. Una vez ha recibido el PIN debe registrarlo en menos de 48 horas a través de uno de los siguientes medios:

- ✓ Ingrese al [Portal del Beneficiario CREMIL](#): Digita su cédula y la clave correspondiente del portal de CREMIL. Debe darle clic en la opción CONFIRMAR PIN. Por seguridad el sistema genera una CLAVE DINÁMICA (6 dígitos) , enviada al celular y al correo, que debe ser registrada en el sistema antes que el PIN (5 dígitos) .
- ✓ Responder vía mensaje de texto desde el mismo celular, donde recibió el PIN, al 890410 la palabra sgcremil(número de pin). Ejemplo: **sgcremil12345**.

Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL

Ejemplo:

 Responder al:

890410

sgcremil + (número de PIN)

Ejemplo :

sgcremil12345

- ✓ Por medio del Call Center: Bogotá: (1) 3598060 o al Celular 300 912 16 82, comunicándose desde el mismo número de celular del cual recibió el mensaje, siguiendo las instrucciones que le indican.



5. ¿Cuáles son las fechas en que la plataforma se encuentra abierta para reportar novedades?

R. Las fechas posibles de apertura van ente el 18 y 20 de cada mes y para el cierre entre el 3 y 5 del siguiente mes. Es decir, solo en ese periodo se puede reportar cualquier tipo de novedad (Ingreso o Retiro). La notificación de la apertura se realizará por medio del portal de Sygnus www.sygnus.co una vez CREMIL las defina.

Caja de Retiro de las Fuerzas Militares - CREMIL

6. ¿Por qué la entidad operadora de libranza me dice que no me puede hacer el desembolso?

R. puede ser porque la plataforma está cerrada, no han liberado un paz y salvo en una compra de cartera o no tiene capacidad de endeudamiento en su desprendible. Usted puede ingresar al [Portal del Beneficiario](#) y validar en la opción **MI DISPO**. Para una compra de cartera debe tener en cuenta que la entidad que compra debe subir los soportes de pago y la que vende liberar o retirar el descuento. Solo usted y las entidades intervienen en el proceso del crédito.

7. ¿Fechas de compra de cartera?

R. Para inicio es la misma fecha de la apertura general, pero el cierre se genera 96 horas antes del cierre global. Por ejemplo. Si se cierra el día 4, las compras de cartera serán válidas hasta el 30/31 del mes correspondiente.

ASESORES COMERCIALES:

Su labor es muy importante para todo el proceso del trámite del crédito para los afiliados de CREMIL y es por esa razón que le recomendamos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Nunca solicitar la clave al afiliado. El operador de libranza solo necesita que el afiliado, directamente, cree una autorización por medio de SYGNUS.
- El PIN solo se genera cuando el operador de libranza registra la novedad en el sistema. En este caso debe tener en cuenta que al interior de cada entidad existe un área encargada para ese proceso y si el afiliado esta en compra de cartera y creo autorización previa, no recibe el PIN por que el operador de libranza es el encargado de confirmar la novedad. [Mas Info.](#)
- Para las compras de cartera, deben tener en cuenta que después de registrada la novedad y confirmada el operador que compra cartera debe subir los soportes de pago en la plataforma SYGNUS y la entidad que vende debe liberar o retirar el descuento.

Fácil Y Seguro