



CONFIANZA



Swiss Re

Corporate Solutions

# Manual de Pagos

PSE Y TARJETA DE CRÉDITO



# Índice

Haz clic sobre el punto que desees consultar para dirigirte a la página correspondiente.

## **1 Ingreso y registro de clientes e intermediarios.**

- 1.1. Inicio
- 1.2. Botón Pagos Confianza
- 1.3. Tipo de usuario
- 1.4. Primer ingreso
- 1.5. Ingreso
- 1.6. Menú opciones
  - 1.6.1. Cartera a pagar
  - 1.6.2. Pagos
  - 1.6.3. Comprobante de pago
  - 1.6.4. Consulta de transacciones
  - 1.6.5. Cambio de clave

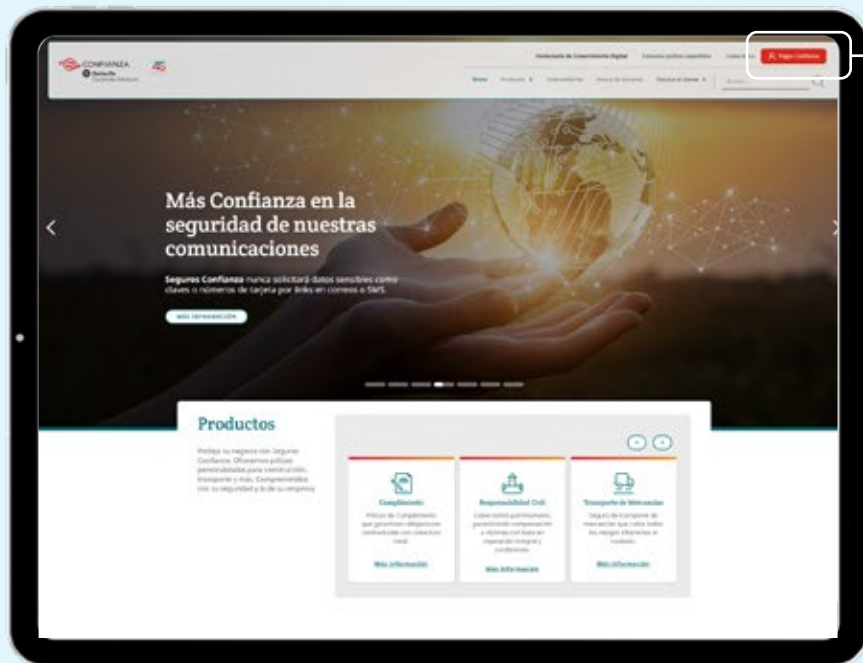
## **2 Medidas de seguridad**

## **3 Preguntas frecuentes**

# 1 Ingreso y registro de clientes e intermediarios.

## 1.1. Inicio.

Ingresa a [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co) y da clic en la pestaña de “Pagos Confianza”



## 1.2. Botón de Pagos Confianza.

Una vez hayas ingresado busca la sección de Pagos en Línea y da clic en el botón que dice “Pague Aquí”.



### 1.3 Seleccione el tipo de usuario:



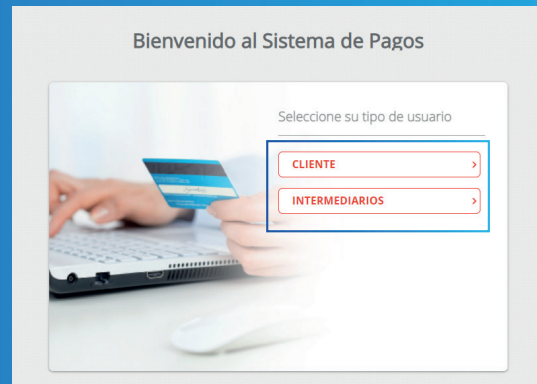
#### Cliente

Si eres el tomador de la póliza o integrante de un consorcio o unión temporal.



#### Intermediario

Si eres el comisionista de las pólizas.



\*Ten en cuenta las recomendaciones que encontrarás en la sección de **Preguntas Frecuentes y Medidas de Seguridad** de este manual.



### 1.4. Primer Ingreso.

Debes seleccionar el tipo de documento relacionado con el número de identificación, sin guiones, espacios y sin dígito de verificación.

### 1.6. Menú Opciones

Al momento de ingresar debes seleccionar el tipo de moneda que desees consultar.

#### Seleccione el concepto que le gustaría realizar primero

- \$ Cartera en Moneda Extranjera
- \$ Cartera en Pesos

## 1.6.1. Cartera a pagar

El módulo mostrará todos los documentos en cartera vigente. Selecciona el o los documentos por pagar, verifica la descripción, referencia de pago, valores y fechas límite. Si ya verificaste da clic en el botón “Realizar Pago o Generar Cupón” para continuar. Podrás realizar pagos totales o hacer abonos de las pólizas cambiando el valor en la columna valor a pagar.

Descripción	Fecha Vence	Valor Factura	Valor	Valor a pagar
Total Doc. CX012401 CX019973	09/10/2018	COP \$1,041,158.24 USD \$292.47	\$0.00	\$1,041,158.24
Total Doc. CX012401 CX019973	09/10/2018	COP \$1,041,158.24 USD \$292.47	\$0.00	\$1,041,158.24
Total Doc. EX001198 EX002530	31/12/2016	COP \$327,364,189,407.76 USD \$197,894,296.88	\$0.00	\$327,364,189,407.76
Total Doc. GX001400 GX002912	14/09/2018	COP \$1,368,972.76 USD \$381.34	\$0.00	\$1,368,972.76
Total Doc. GX001401 GX002863	15/01/2018	COP \$26,545,058.09 USD \$8,754.85	\$0.00	\$26,545,058.09
Total Doc. GX001401 GX002913	14/09/2018	COP \$1,833,247.81 USD \$511.48	\$0.00	1,833,247.81
Total Doc. GX001402 GX002864	15/01/2018	COP \$26,545,058.09 USD \$8,754.85	\$0.00	\$26,545,058.09
Total Doc. GX001402 GX002914	14/09/2018	COP \$1,833,247.81 USD \$511.48	\$0.00	1,833,247.81
Total Doc. GX001403 GX002865	15/01/2018	COP \$26,545,058.09 USD \$8,754.85	\$0.00	\$26,545,058.09
Total Doc. GX001404 GX002866	15/01/2018	COP \$26,545,058.09 USD \$8,754.85	\$0.00	\$26,545,058.09

## 1.6.2. Pagos

Una vez hayas seleccionado las pólizas a pagar verifica los detalles del pago y da clic en el botón “**Cuenta de Ahorro/Corriente, Tarjeta de Crédito y Botones de pago**” y en el menú desplegable selecciona el banco o la tarjeta de crédito con el cual vas a pagar.

**Pagos Póliza**

Resumen de pago: Total a Pagar \$1,959,846.00

REALIZAR PAGO O GENERAR CUPÓN

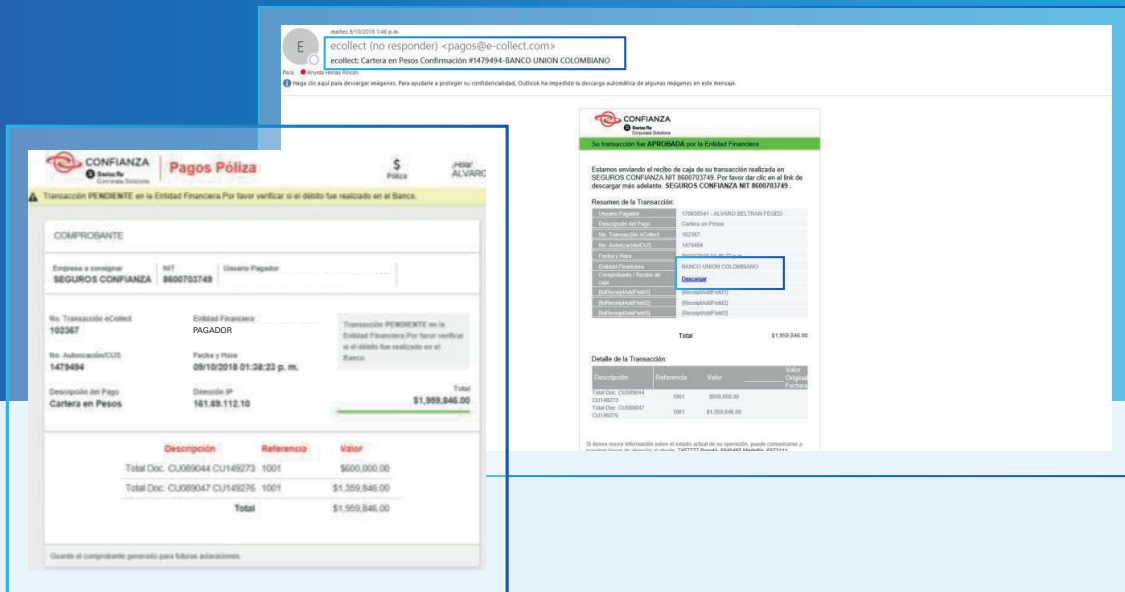
Centro de ayuda: Si desea mayor información sobre el estado actual de su operación, puede comunicarse a nuestras líneas de atención al cliente.

Continúa con el proceso como lo indica tu entidad financiera y valida las medidas de seguridad para realizar tus transacciones. Una vez finalices, selecciona el botón "Realizar Pago o Generar Cupón".

**\*Es importante que revises el correo electrónico al cual va a llegar el recibo de caja.**

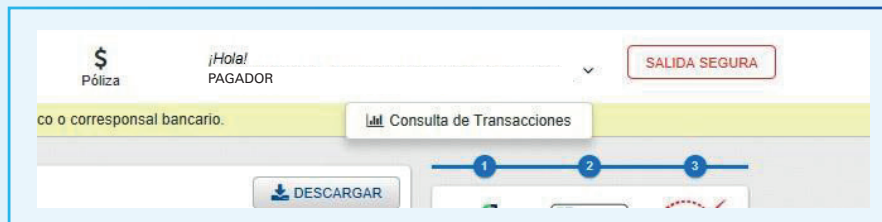
### 1.6.3. Comprobante de pago

Una vez finalices te saldrá un mensaje confirmando el pago y una confirmación por correo electrónico.



### 1.6.4. Consulta de transacciones

Dando clic donde aparece tu nombre podrás ver el historial de transacciones realizadas.



## 2 Medidas de seguridad.

### Para realizar pagos a través de nuestro sistema debes cumplir los prerequisites definidos por tu banco:

El pago será realizado a través de PSE - Pagos Seguros en Línea, con el cual podrás acceder a tu banco y cancelar el valor correspondiente a tu obligación financiera. Antes de realizar el pago verifica el valor a pagar.

La información presentada no se verá reflejada en el estado de cuenta del producto hasta no recibir la confirmación del pago por parte de tu banco. Esto puede tardar algún tiempo según el día y la hora en que se realizó la transacción. Más información en: [www.pse.com.co](http://www.pse.com.co).

### Tips de seguridad para ingresar al sitio:

- Ingresa a nuestro sitio web escribiendo la dirección tu mismo [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co)
- Verifica si te encuentras en un sitio seguro, identificando el candado ubicado a un lado de la barra de dirección del navegador.



- Asegúrate de finalizar la sesión en un sitio web haciendo clic en la opción "Cierre de Sesión" o "Salida Segura".
- Evita realizar transacciones en lugares con conexiones públicas no seguras como cibercafés, sitios con redes wifi públicas, colegios, universidades o usando accesos a internet a través de redes desconocidas.
- Evita el uso de mensajería instantánea y/o programas de telefonía en línea mientras efectúas operaciones o consultas por Internet.

### Tips de seguridad para el uso del PC:

- Utiliza el navegador de Internet con las actualizaciones al día.
- Evita las páginas web y correos sospechosos.
- Para ingresar a una página web, no utilices enlaces o links que vengan dentro de correos electrónicos.
- Bloquea el computador cuando no lo estés usando.
- Mantén actualizada tu versión de antivirus e instala un programa de firewall para evitar que otros puedan acceder a tu información.

## 3 Preguntas frecuentes.

### → ¿A través de qué medios y cómo puedo realizar el pago de mi obligación?

#### a. Pagos en línea:

Visita [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), da clic en el botón de pagos, selecciona el tipo de usuario e ingresa número de documento; selecciona las pólizas que vas a pagar, da clic en la opción "Realiza Pago o Genera Cupon" y por último "PSE (débito a la cuenta)" y/o "Tarjeta de Crédito"

#### b. Entidades bancarias, llevando el cupón de pagos anexo a la póliza o generado en la página web:

- Banco de Bogotá (recibe pagos con la imagen del código de barras en su celular, no necesita tener el cupón impreso).
- Banco BBVA.
- Banco Davivienda

#### c. Corresponsales bancarios, llevando el cupón de pago:

- |                             |                     |               |
|-----------------------------|---------------------|---------------|
| ■ Almacenes Carulla y Éxito | ■ Bancolombia       | ■ Olímpica    |
| ■ Móvil Red                 | ■ Puntos Full Carga | ■ Coopidrogas |
| ■ Paga Todo                 | ■ Surtimax          | ■ Super Inter |
| ■ Red Servi                 | ■ Efecty            | ■ Red Cerca   |

En caso de no contar con el cupón de pago ingresa a [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), ingresa a "Pagos Confianza" y da clic en la opción "Realizar Pago o Generar Cupón" y por último "Genera Cupón" el cual llegará al correo electrónico registrado.

### → ¿Cuál es el número de mi obligación o de referencia de pago?

Consúltala en tu cupón de pagos, en la parte inferior de la póliza a través de [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), en el botón de pagos.

### → ¿Cómo puedo consultar mis pagos realizados?

"A través de [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), ingresando a "Pagos Confianza", con el número y tipo de documento puedes consultar las transacciones realizadas. También puedes consultar tus pagos a través de tu asesor de seguros o analistas de cartera asignado de Seguros Confianza S.A.

### → Ingreso al botón de pagos de Seguros Confianza, y no puedo visualizar mi cartera, ¿qué puedo hacer?

Válida que el número de documento digitado no contenga caracteres como guiones o espacios e ingresarlo sin dígito de verificación y confirma que el tipo de documento seleccionado corresponda al número de identificación.

## → ¿Qué debo tener en cuenta para recibir el recibo de pago?

- Verifica que registraste bien el correo electrónico o actualízalo al dar la opción de realizar pago, ya que a este correo llegarán los recibos de caja.

## → ¿En cuánto tiempo obtengo mi recibo de caja?

El recibo se envía una vez la entidad financiera con la que realizó el pago apruebe la operación. En promedio el envío se realiza de 5 a 10 minutos.

## Si pasado este tiempo no se envía por correo electrónico el recibo de caja, ¿qué puedo hacer?

- a. Valida el buzón del correo electrónico registrado en la plataforma.
- b. Revisa en correo no deseado o Spam; los correos de Pagos ecollect (no responder) **pagos@e-collect.com** márcalos como correo seguro.

c.



Envía un correo electrónico a:  
**centrodecontacto@confianza.com.co**

o comunícate a los siguientes teléfonos e indica la información del pago realizado.



<b>Barranquilla:</b>	(605) 385 1555
<b>Bogotá:</b>	(601) 742 4040
<b>B/manga:</b>	(607) 697 2111
<b>Medellín:</b>	(604) 604 0465
<b>Cali:</b>	(602) 489 4111

## → ¿Qué tengo que hacer para realizar pagos por Internet?

Consulta en tu Banco cómo puedes inscribir tu cuenta para realizar transacciones electrónicas por Internet.

## → ¿Quién respalda este sistema de pagos por Internet?

Este sistema de pagos fue diseñado por todas las Entidades Financieras asociadas en ACH Colombia. Para más información consulta sobre Pagos Seguros en Línea - PSE y las recomendaciones de seguridad en este documento.

## → ¿Qué entidad certifica legalmente los pagos que realice por Internet?

En Colombia, Certicámara es la entidad responsable de emitir el certificado digital que se está utilizando por este sistema de pagos. Las transacciones que se originan en este sistema se firman digitalmente de tal manera que solo en el destino pueden ser descifradas, toda la información sobre tu pago viaja encriptada por Internet mediante una conexión privada con tu Banco (VPN - Virtual Private Network). Para más información sobre certificados digitales puedes ingresar a: [www.certicamara.com.co](http://www.certicamara.com.co)

## → ¿Qué debo hacer si pago por Internet y recibo mensaje “transacción en confirmación en la Entidad Financiera”?

Primero verifica en tu Banco si realizó el débito a tu cuenta. En este caso el sistema confirmará con el banco el pago unos minutos más tarde. Si el débito no se realizó, por favor intenta hacer el pago unos momentos después, mientras el banco confirma el rechazo de la transacción.

## → ¿Qué debo hacer si al pagar en el portal virtual del Banco cierro la ventana o se cae la conexión a Internet?

El sistema está diseñado para ofrecerte seguridad en este caso. Si el débito fue realizado el Banco confirma el pago aunque no estés conectado a Internet. En este caso, verifica primero con tu Banco si realizó el débito y luego ingresa nuevamente al sistema de pagos.

## → ¿Qué obtengo como soporte del pago realizado en Internet?

Al momento de realizar pago, tu Banco generará un comprobante, posterior al dar clic para regresar a la Empresa, el sistema de pagos te generará un comprobante del pago realizado, allí encontrarás la opción para imprimirlo.



EL PODER DE CONFIAR ES INFINITO.