



Manual de Pagos - PSE y Tarjeta de Crédito

Índice

(Puede hacer clic sobre el punto que desee consultar para dirigirse a la página correspondiente)

1. Ingreso a la página y link para registro de clientes e intermediarios	3
1.1. Inicio	3
1.2. Botón PDC	3
1.3. Tipo de usuario	3
1.4. Primer ingreso	4
1.5. Ingreso	5

1.6.	<u>Menú opciones</u>	5
1.6.1.	<u>Cartera a pagar</u>	5
1.6.2.	<u>Pagos</u>	6
1.6.3.	<u>Generación comprobante de pago</u>	7
1.7.	<u>Consulta de transacciones</u>	8
1.8.	<u>Cambio de clave</u>	8
2.	<u>Medidas de seguridad</u>	9
3.	<u>Preguntas frecuentes</u>	11

1. Ingreso a la página y link para registro de clientes e intermediarios.

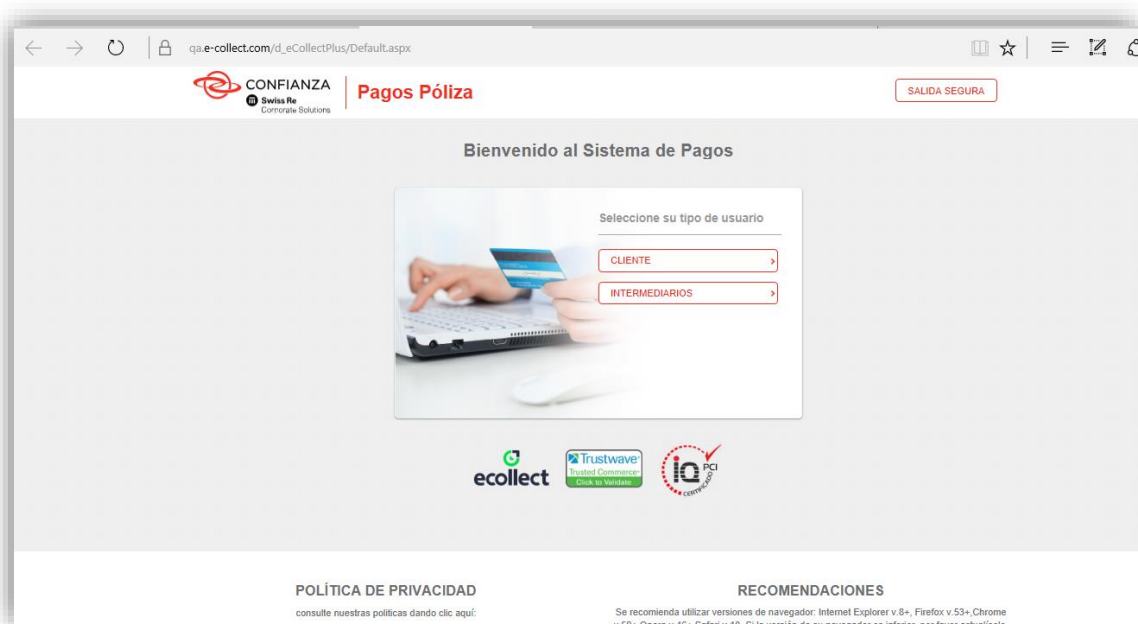


1.1 Ingrese a nuestra Página Web: www.confianza.com.co.

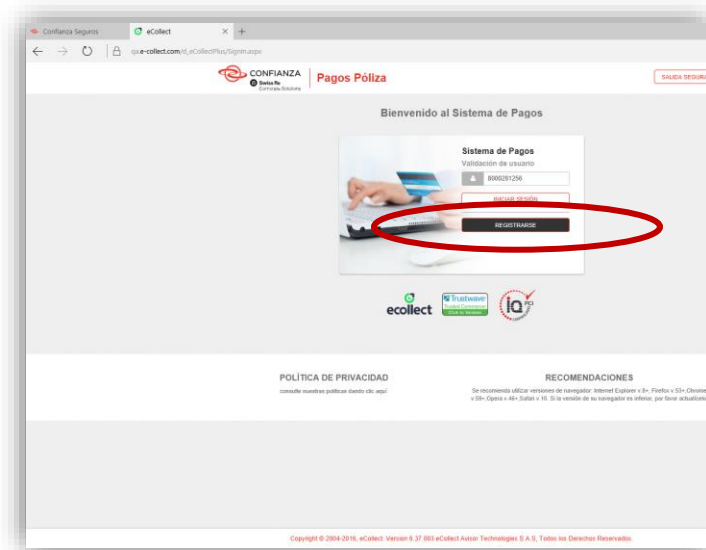
1.2 Haga clic sobre el botón que está ubicado en la página de inicio: **"PDC"**. Tenga en cuenta las recomendaciones que aparecen en los apartados de Preguntas Frecuentes y Medidas de Seguridad de este manual.

1.3 Seleccione el tipo de usuario:

- "Cliente" si usted es tomador de la póliza o es integrante de un consorcio o unión temporal.
- "Intermediario" si usted es el comisionista de las pólizas.

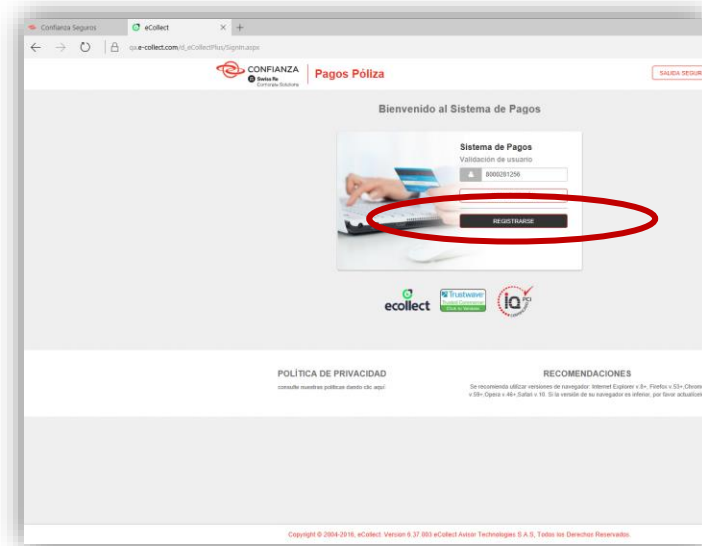


1.4 Si es la primera vez que ingresa, haga clic sobre el vínculo para registrarse.

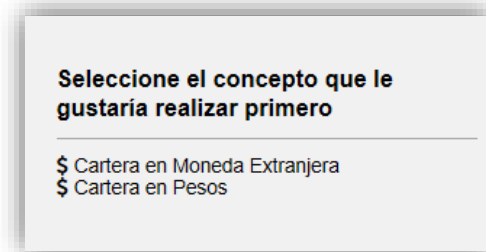


Aparecerá un formulario para registrarse y llenar la información. Recuerde debe informar el nit o cédula con el **dígito de verificación** y los datos que contengan el (*). Al email registrado llegará el recibo de caja, cambio de clave y cupón de pagos.

1.5 Una vez cuente con la clave, digítela junto con su NIT y dígito de verificación y haga clic en el botón “Ingresar”.

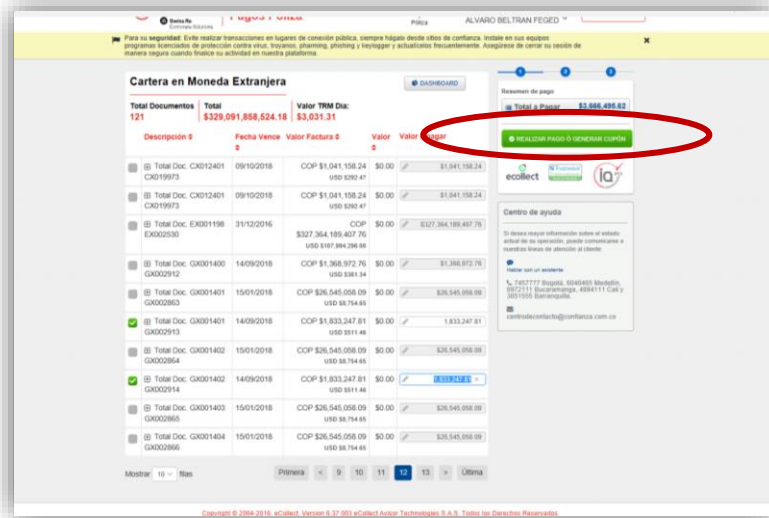


1.6 A continuación, en la página aparecerá un menú de opciones, podrá hacer clic sobre la que desee consultar.

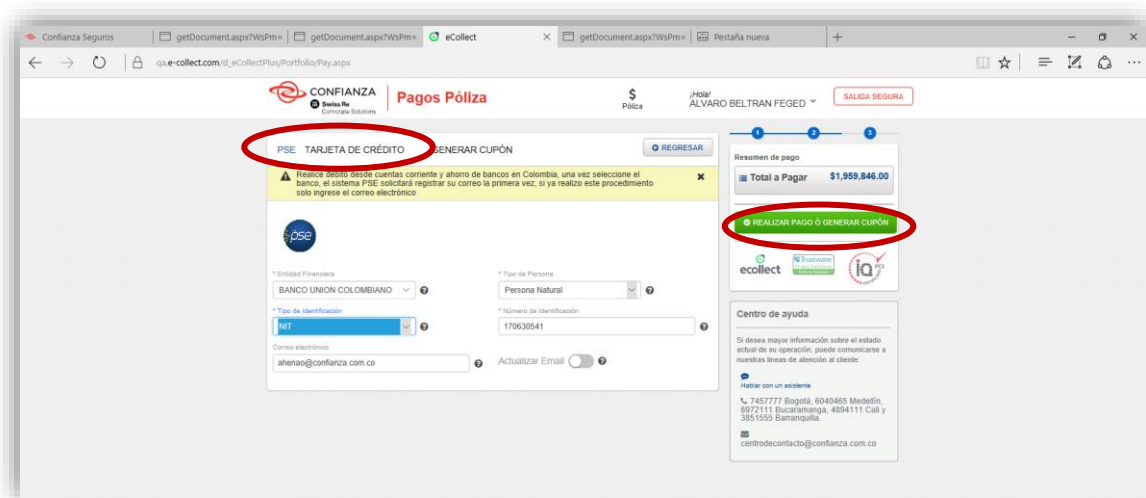


1.6.1 Cartera a pagar

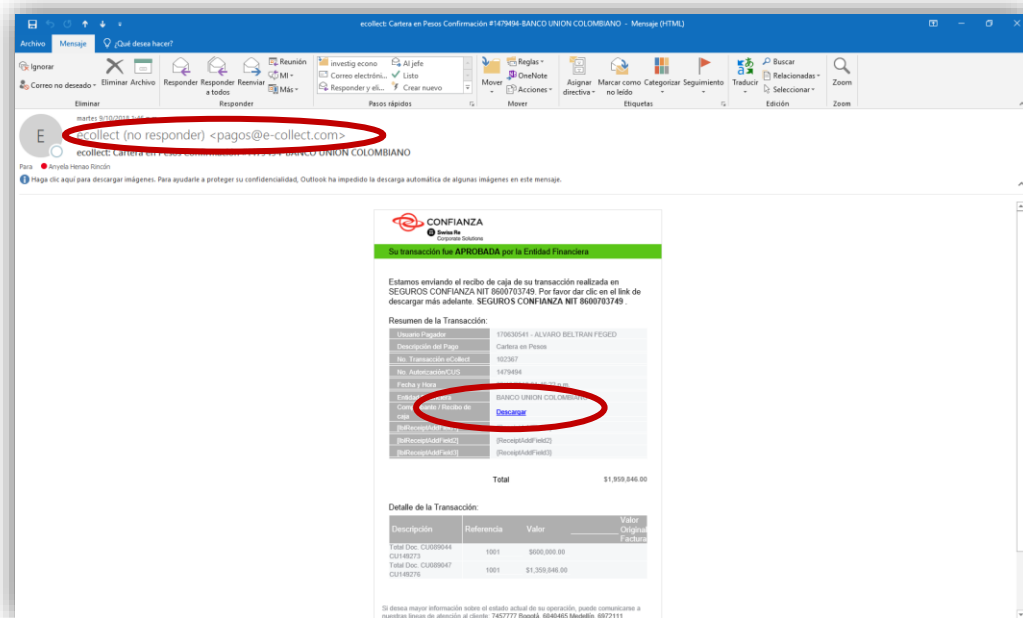
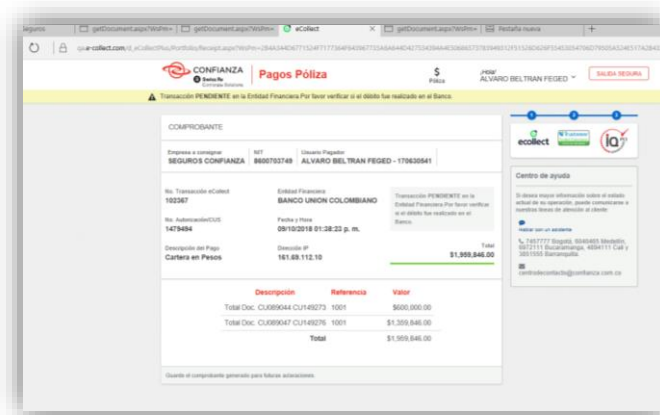
El módulo mostrará todos los documentos en cartera vigentes. Seleccione el o los documentos por pagar, verifique descripción, referencia de pago, valores y fechas límite y dé clic en el botón “realizar pago o generar cupón” para continuar. Tenga en cuenta que puede realizar pagos totales o hacer abonos de las pólizas cambiando el valor en la columna valor a pagar.



1.6.2. Una vez aparezca las opciones para realizar el pago, seleccione si quiere pagar a través de PSE o con tarjeta de crédito (dando clic a cada uno), los detalles del pago, seleccione la opción “Cuenta de Ahorro/Corriente o Tarjeta de crédito y en el menú desplegable busque el banco o la tarjeta de crédito con el cual va a realizar la transacción, dependiendo la opción. Continúe con el proceso de acuerdo con las especificaciones de su entidad financiera en donde tiene la cuenta. Valide los requisitos de seguridad para realizar sus transacciones según el banco [aquí](#). Es importante que valide el correo electrónico al cual quiere que le llegue su recibo de caja. Una vez realizado, seleccione nuevamente el botón “realizar pago o generar cupón”.

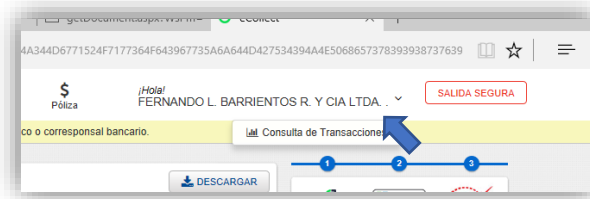


1.6.3. Una vez realice el proceso de pago, se generará un comprobante de pago, igualmente, le llegará una confirmación de pago al correo electrónico para que pueda descargar su correo electrónico.



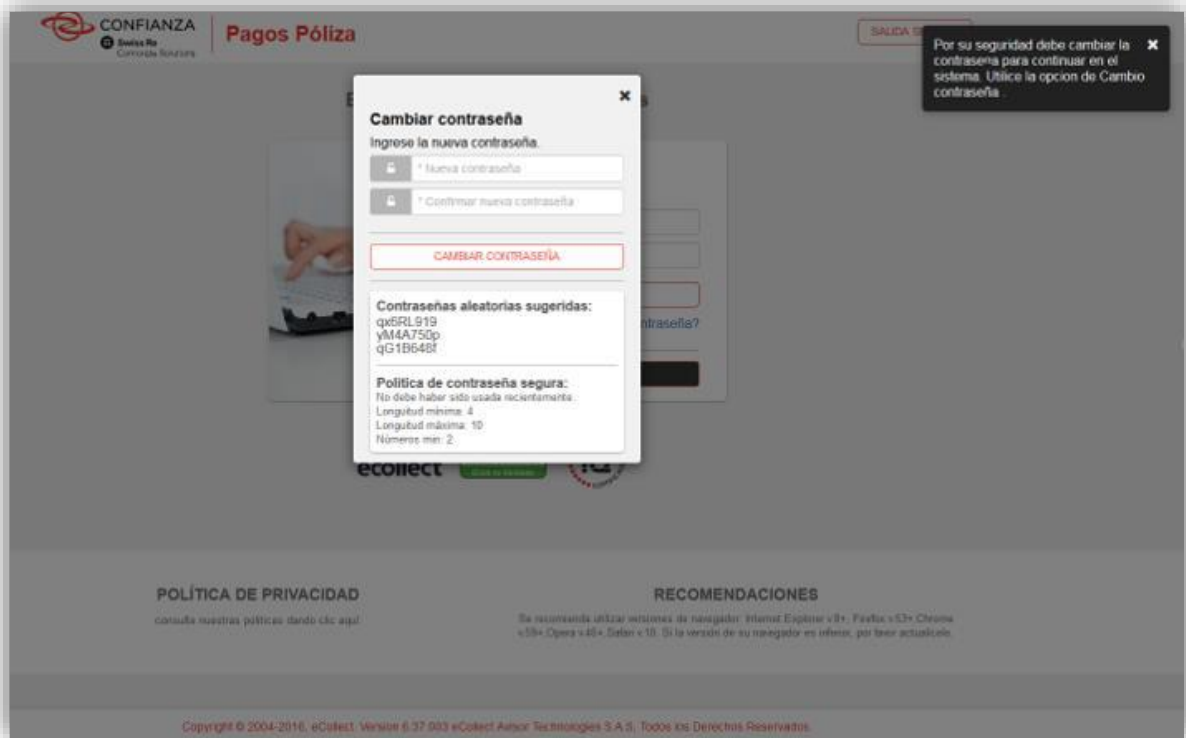
1.7. Consulta de transacciones

En este módulo puede visualizar el historial de las transacciones realizadas



1.8. Cambio de clave

En el home de inicio, debe ingresar al botón cambio de contraseña. Ingresar la contraseña anterior y confirmarla. Luego, debe digitar la nueva contraseña, confirmarla y por último es importante que valide el correo ya que a él le llegarán todas las notificaciones, incluido el recibo de caja.



2. Medidas de seguridad.



Para poder utilizar este sistema debe cumplir los prerequisites definidos por su banco:

El pago será realizado por medio del sistema PSE - Proveedor de Servicios Electrónicos, gracias al cual podrá acceder a su banco y cancelar el valor correspondiente a su obligación financiera. Más información en: www.pse.com.co.

Cuando vaya a ordenar el pago, verifique previamente el valor a pagar:

La información presentada no se verá reflejada en el estado de cuenta del producto hasta no haber recibido confirmación de su banco. Esto puede tardar algún tiempo dependiendo de la hora de la transacción.

Tips de seguridad para ingresar al sitio:

- Ingrese al sitio Web escribiendo la dirección Usted mismo (www.confianza.com.co)
- Puede verificar que ingresó a un sitio seguro si aparece el ícono del candado en frente de la barra de dirección o en la barra de estado.
- Asegúrese de finalizar la sesión en un sitio Web al dar clic en la opción "Cierre de sesión" o "Salida segura".

- Evite 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.
- Evite el uso de mensajería instantánea y/o programas de telefonía en línea mientras efectúa operaciones o consultas por Internet.

Tips de seguridad para el uso del PC:

- Utilice el navegador de Internet con las actualizaciones al día.
- Evite las páginas Web y correos sospechosos.
- No utilice enlaces o links de un e-mail para ingresar a una página Web.
- Bloquee el computador cuando no lo esté usando.
- Mantenga actualizada su versión de antivirus e instale un firewall para evitar que otros puedan acceder a su información.

Tips de Seguridad para el manejo de la clave:

- Ingrese su clave de manera confidencial de forma que no pueda ser vista por otras personas.
- Cambie periódicamente sus claves secretas.
- No comunique información confidencial como usuario y claves a través de correos electrónicos.
- No preste sus contraseñas. Seleccione para ellas palabras o frases que sean de fácil recordación.

3. Preguntas frecuentes.



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

a. Pagos en línea:

Visite www.confianza.com.co de clic en el botón de pagos, seleccione el tipo de usuario, regístrese e ingrese, luego elija las pólizas que va a pagar, de clic en opción “realizar pago o generar cupón” 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.

c. Corresponsal bancario, llevando cupón de pago:

- Éxito
- Móvil Red.
- Paga Todo.
- Red Servi.
- Olímpica
- Coordinadora Mercantil.

En caso de no contar con el cupón de pagos ingrese a www.confianza.com.co botón de pagos, seleccione el tipo de usuario, regístrese e ingrese, elija las pólizas que quiere pagar, de

clic en la opción “realizar pago o generar cupón” y por último generar cupón el cual le llega al correo electrónico.

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

Consúltela en su cupón de pagos, en la parte inferior de la póliza o a través de la página web www.confianza.com.co registrándose con su dígito de verificación en el botón de pagos.

¿Cómo puedo consultar mis pagos realizados?

A través de la página web, en botón de pagos, puede consultar las transacciones realizadas en su cuenta de usuario. Si no lo ha creado en la página web, puede consultar sus pagos a través de su asesor de seguros o analista de cartera asignado de Seguros Confianza S.A.

Ingreso al botón de pagos de seguros Confianza, me registro y no puede visualizar mi cartera:

Validar que en el momento del registro por primera vez y cuando ingresa con el número de identificación del usuario, incluyó el dígito de verificación sin guiones ni espacios. Recuerde que tanto las personas naturales como las jurídicas tiene dígito de verificación.

¿Qué debo tener en cuenta en el momento de registrarme en el botón de pagos?

- Tenga presente al registrarse con el número de cedula o nit del tomador de la póliza incluyendo el dígito de verificación.
- Registrar correcta y completamente el correo electrónico, ya que a este correo llegarán los recibos de caja.

- Registrar el nombre de la razón social o persona natural si corresponde de manera correcta. Con el nombre que registren, el recibo de caja llegará a nombre de la persona natural o jurídica que registre.

¿En cuánto tiempo obtengo mi recibo de caja?

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

Si pasado este tiempo no me envían por correo electrónico mi recibo de caja, ¿qué puedo hacer?

1. Validé en el buzón del correo electrónico al que registró inicialmente en la plataforma.
2. Revisé en correo no deseado o Spam, estos correos Pagos ecollect (no responder) pagos@e-collect.com y selecciónelo como un correo seguro.
3. Envié un correo electrónico al correo electrónico: centrodecontacto@confianza.com.co o comuníquese a los teléfonos Bogotá: 745 7777 - Medellín: 604 0465 - Bucaramanga: 697 2111 - Cali: 489 4111 - Barranquilla: 385 1555 e indique la información del pago realizado.

¿Qué tengo que hacer para realizar pagos por Internet?

Consulte en su Banco cómo puede inscribir su 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 puede consultar sobre el sistema PSE y las recomendaciones de seguridad aquí.

¿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 su pago viaja encriptada por Internet mediante una conexión privada con su Banco (VPN Virtual Private Network). Para mayor información sobre certificados digitales puede ingresar a www.certicamara.com.co.

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

Primero verifique en su Banco si le realizó el débito a su cuenta. En este caso el sistema confirmará con el banco el pago unos minutos más tarde. Si el débito no se realizó, por favor intente 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 ofrecerle seguridad en este caso. Si el débito fue realizado el Banco confirma el pago, aunque Usted no esté conectado a Internet. En este caso, verifique primero con su Banco si le realizó el débito y luego ingrese nuevamente al sistema de pagos.

¿Qué obtengo como soporte del pago realizado en Internet?

Primero cuando Usted realice el débito, su Banco generará un comprobante, luego cuando dé clic para regresar a la Empresa, el sistema de pagos debe generarle un comprobante del pago realizado, allí encontrará la opción para imprimirlo.