



▶ **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 y registro de clientes e intermediarios	3
1.1. Inicio	3
1.2. Botón Pagos Confianza	3
1.3. Tipo de usuario	3
1.4. Primer ingreso	4
1.5. Ingreso	5
1.6. Menú opciones	5
1.6.1. Cartera a pagar	5
1.6.2. Pagos	6

1.6.3.	Generación comprobante de pago	7
1.7.	Consulta de transacciones	8
1.8.	Cambio de clave	8
2.	Medidas de seguridad	9
3.	Preguntas frecuentes	11

# 1. Ingreso y registro de clientes e intermediarios.

1.1 Ingrese a nuestra Página Web: [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co).

1.2 Haga clic en la opción “Pagos Confianza” ubicado en la parte superior de la página web. En la sección Pagos Confianza diríjase a la opción Pagos en Línea y de clic en “Pague aquí”.



## Beneficios

Seguros Confianza en busca del constante crecimiento y facilitar a los usuarios los procesos de pago, cuenta con nuevos sistemas que apoyan el pago a través de diversos canales, los cuáles les suministrarán a nuestros clientes y asesores de seguros las facilidades para realizar pagos dónde y cuándo quierán.

- Disponibilidad 24/7 para pagos en línea.
- Recibo de caja en línea.
- Obtener su recibo de caja vía correo electrónico.
- Pagos en efectivo, tarjeta de crédito y débito.
- Medios de pago con cobertura nacional.

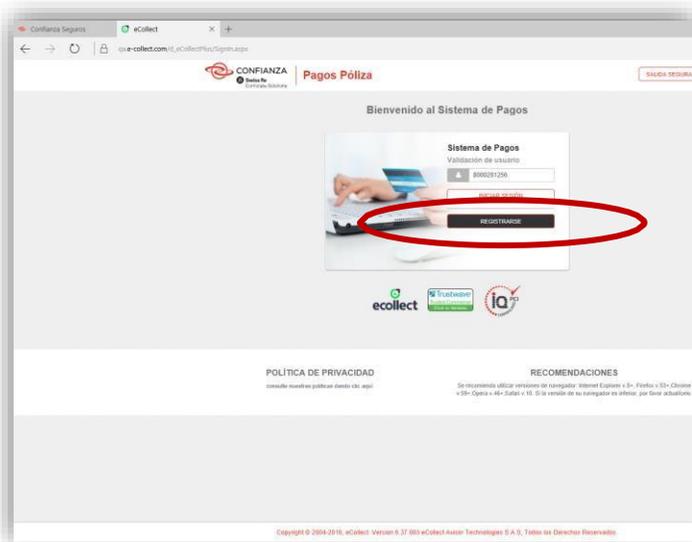
Así de fácil y recibe de forma inmediata del recibo de caja, en tu correo electrónico registrado en Seguros Confianza. Te invitamos a tener tus datos actualizados llamando al Centro de Contacto o a tu Sucursal Confianza. Recuerda que el desprendible de pago de la póliza con el timbre de pago del banco o corresponsal bancario es un recibo de pago válido. En caso que requieras un recibo adicional, por favor tramítalo en cualquiera de las sucursales o agencias propias de Confianza o a través del Centro de Contacto.



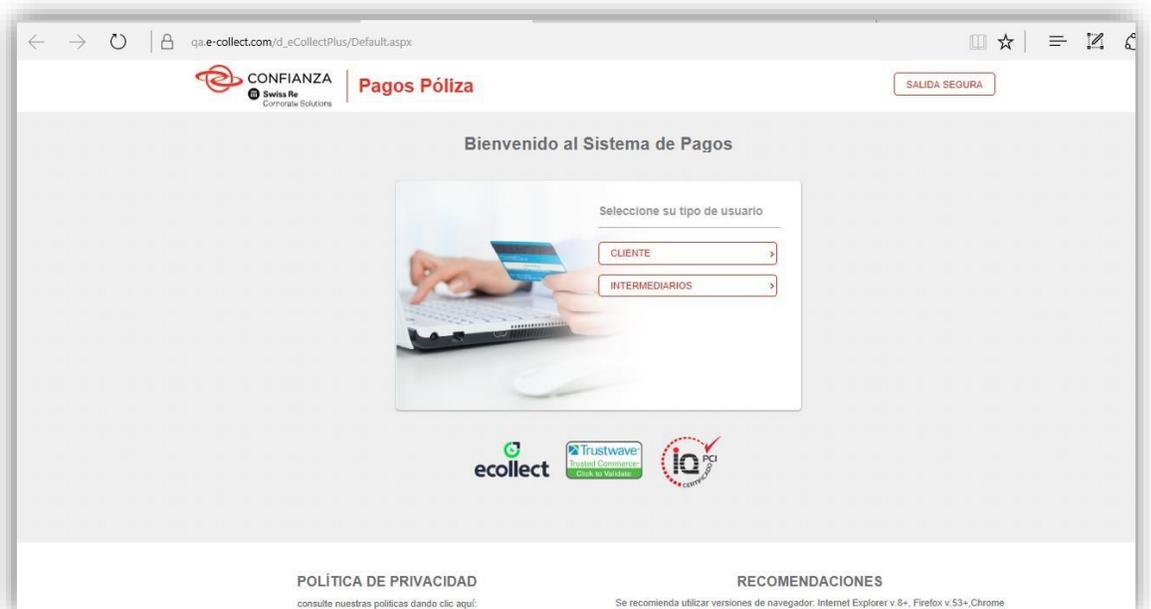
Tenga en cuenta las recomendaciones que encontrará en la sección de Preguntas Frecuentes y Medidas de Seguridad de este manual.

1.3 Seleccione el tipo de usuario:

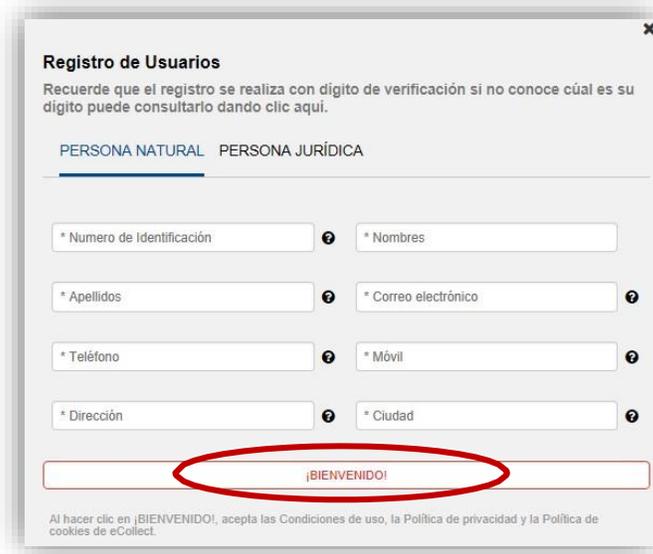
- ✓ Cliente: si usted es tomador de la póliza o es integrante de un consorcio o unión temporal.
- ✓ Intermediario: si usted es el comisionista de las pólizas.



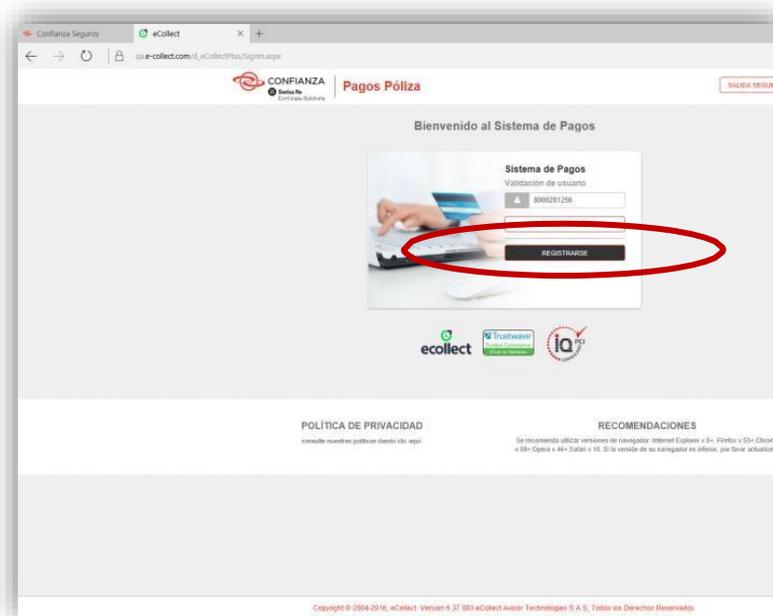
1.4 Si es la primera vez que ingresa a nuestra plataforma de pagos, haga clic sobre el vínculo para registrarse.



Aparecerá el formulario de registro, el cual debe diligenciar y enviar. Recuerde debe ingresar el nit o cédula de ciudadanía con el dígito de verificación y los datos que contengan asterisco (\*). Tenga en cuenta que al email registrado en el formulario llegará el recibo de caja, cambio de clave y los cupones de pago.



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

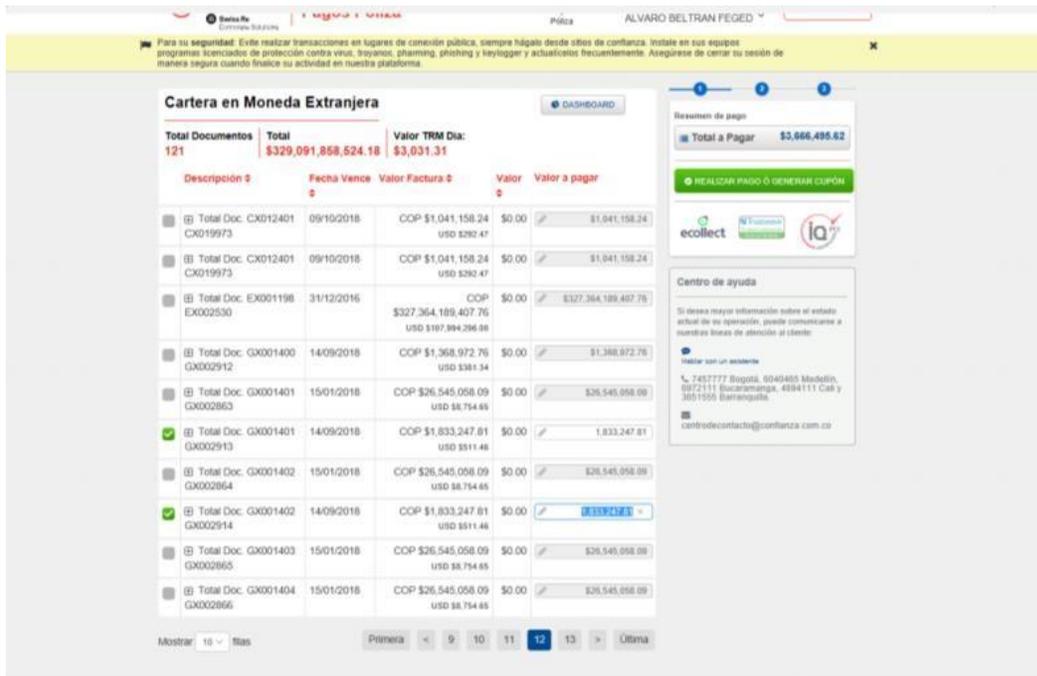


1.6 A continuación, aparecerá un menú de opciones, donde podrá seleccionar el tipo de moneda que desee consultar.



1.6.1 Cartera a pagar.

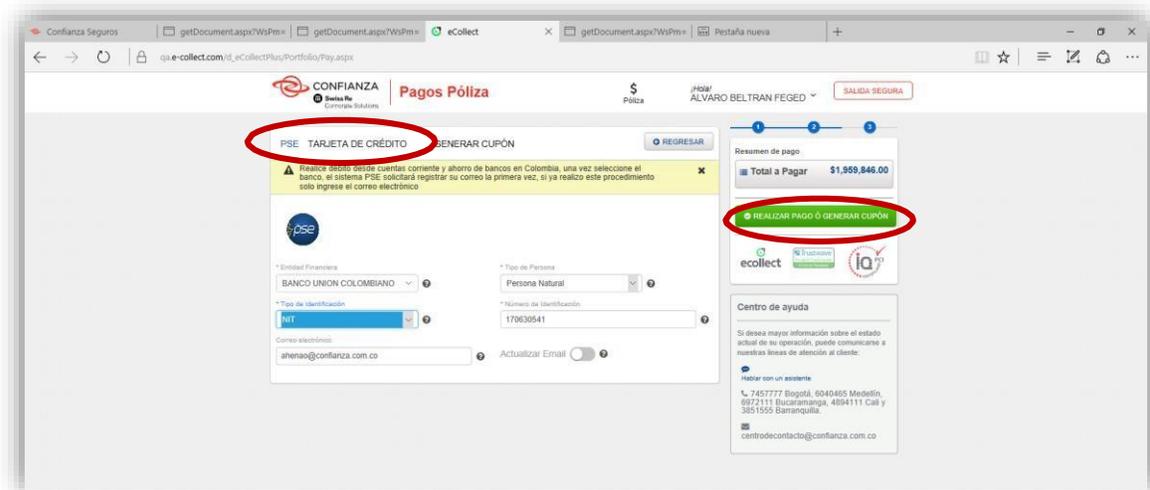
El módulo mostrará todos los documentos en cartera vigente. Seleccione el o los documentos por pagar, verifique descripción, referencia de pago, valores y fechas límite y finalice el proceso dando clic en el botón “realizar pago o generar cupón” para continuar. Tenga en cuenta que puede realizar pagos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



Descripción	Fecha Vence	Valor Factura	Valor	Valor a pagar
Total Doc. CX012401 CX019973	09/10/2018	COP \$1,041,158.24 USD \$282.47	\$0.00	\$1,041,158.24
Total Doc. EX001198 EX002530	31/12/2016	COP \$327,364,189,407.76 USD \$197,994,296.86	\$0.00	\$327,364,189,407.76
Total Doc. GX001400 GX002912	14/09/2018	COP \$1,368,972.76 USD \$361.34	\$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 \$511.46	\$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 \$511.46	\$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

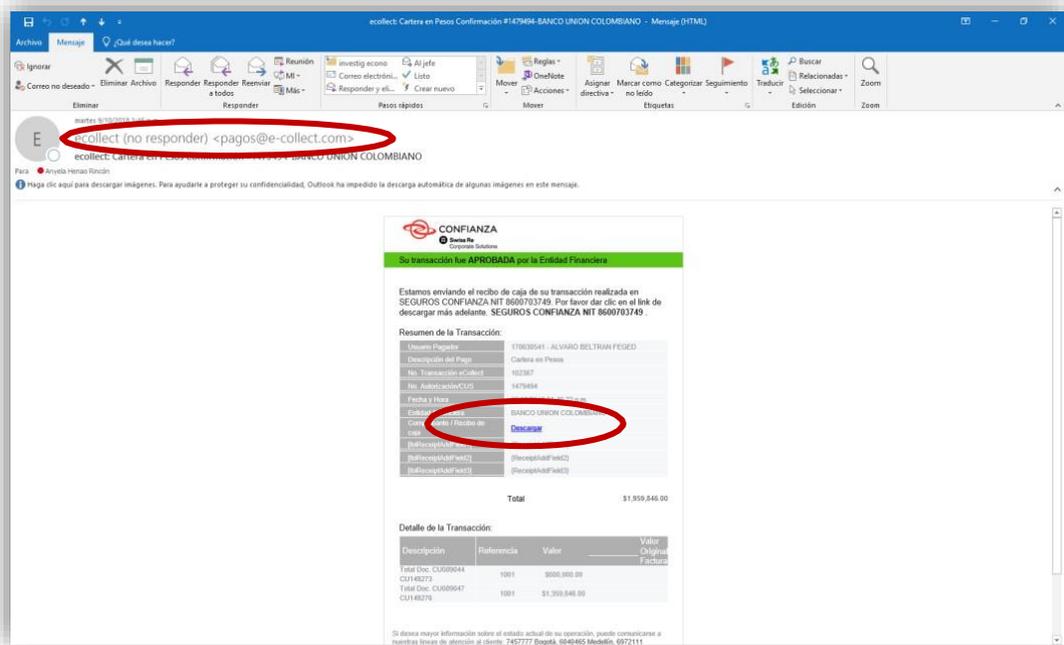
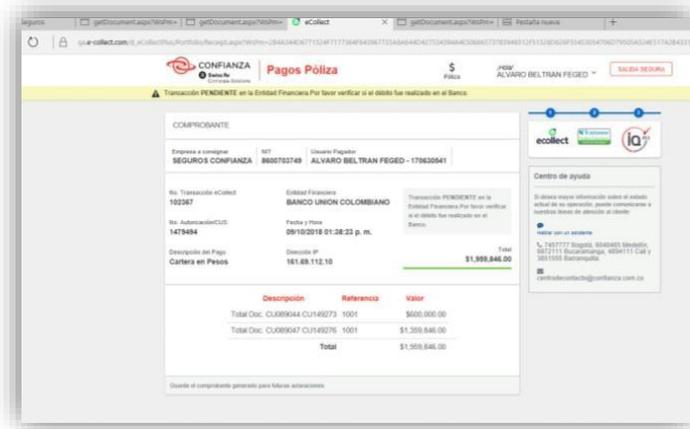
### 1.6.2. Pagos.

Una vez seleccionadas las pólizas a pagar, verifique los detalles del pago, seleccione la opción “Cuenta de Ahorro/Corriente o Tarjeta de crédito y en el menú desplegable seleccione el banco o la tarjeta de crédito con el cual va a realizar la transacción. Continúe con el proceso de acuerdo con las especificaciones de su entidad financiera en donde tiene la cuenta o Tarjeta de Crédito. Valide las medidas de seguridad para realizar sus transacciones. Es importante que revise el correo electrónico al cual va a llegar el recibo de caja. Una vez realizado, seleccione nuevamente el botón “realizar pago o generar cupón”.



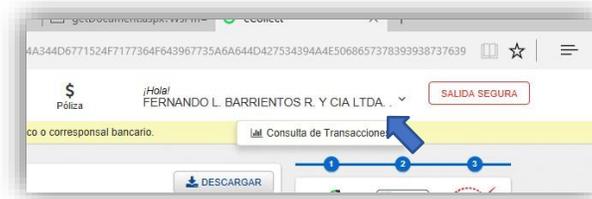
### 1.6.3. Generación comprobante de pago.

Una vez finalice el proceso, se generará un comprobante de pago; igualmente, le llegará una confirmación del pago al correo electrónico registrado.



## 1.7. Consulta de transacciones

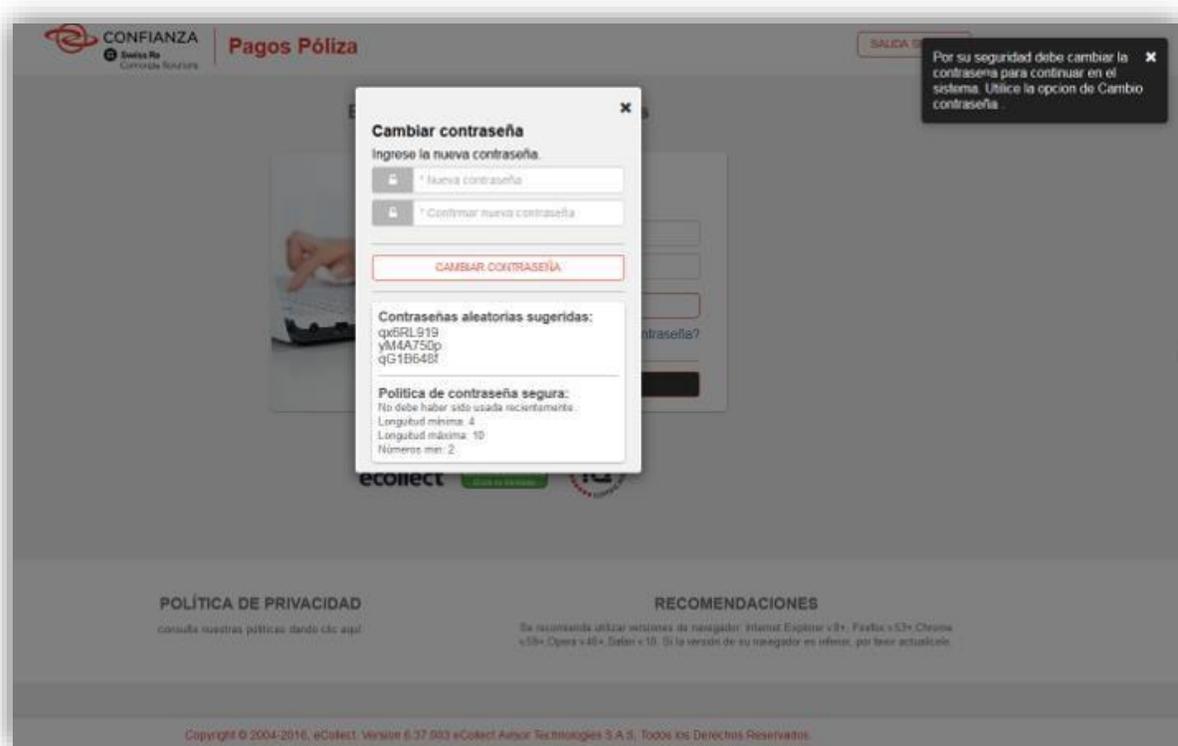
En este módulo puede visualizar el historial de las transacciones realizadas



## 1.8. Cambio de clave

En el home de inicio, debe ingresar al botón cambio de contraseña:

- a) Ingrese la contraseña anterior y confírmela.
- b) Digitar la nueva contraseña, confirmarla.
- c) Validar el correo donde llegarán todas las notificaciones, incluido los recibos de caja.



## 2. Medidas de seguridad.



Para realizar pagos a través de nuestro sistema debe cumplir los prerequisites definidos por su banco:

El pago será realizado a través de PSE - Pagos Seguros en Línea, gracias a la cual podrá acceder a su banco y cancelar el valor correspondiente a su obligación financiera. Antes de realizar el pago verifique 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 su banco. Esto puede tardar algún tiempo según del 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:

- Ingrese a nuestro sitio Web escribiendo la dirección Usted mismo [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co)
- Verifique se se encuentra en un sitio seguro, identificado el candado ubicado aun lado de la barra de dirección del navegador.  

- Asegúrese de finalizar la sesión en un sitio web haciendo 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.
- Para ingresar a una página web, no utilice enlaces o links que vengan dentro de correos electrónicos.
- Bloquee el computador cuando no lo esté usando.
- Mantenga actualizada su versión de antivirus e instale un programa de 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.
- No comunique información confidencial como usuarios y claves a través de correos electrónicos.
- No preste sus contraseñas. Para crear una contraseña segura use palabras o frases que sean de fácil recordación, preferiblemente que sean alfanuméricas y que contengan caracteres especiales.

### 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](http://www.confianza.com.co), de clic en el botón de pagos, seleccione el tipo de usuario, regístrese e ingrese; seleccione 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.
- Banco Davivienda

c. Corresponsales bancarios, llevando el cupón de pago:

- |                             |                     |
|-----------------------------|---------------------|
| • Almacenes Carulla y Éxito | • Puntos Full Carga |
| • Móvil Red.                | • Surtimax          |
| • Paga Todo.                | • Coopidrogas       |
| • Red Servi.                | • Via-Baloto        |
| • Olímpica                  | • Super Inter       |
| • Bancolombia               | • Red Cerca         |
|                             | • Daviplata         |

En caso de no contar con el cupón de pago ingrese a [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), ingrese a Pagos Confianza y de clic en la opción “realizar pago o generar cupón” y por último genere cupón el cual le llegará al correo electrónico registrado.

### **¿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 [www.confianza.com.co](http://www.confianza.com.co), registrándose con su dígito de verificación 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, puede consultar las transacciones realizadas en su cuenta de usuario. En caso que no tenga usuario, 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, ¿Qué puedo hacer?**

Validar si en el registro inicial se incluyó el número de identificación del usuario con el dígito de verificación sin guiones ni espacios. Recuerde que tanto las personas naturales como las jurídicas tienen dígito de verificación.

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

- Tenga presente que al registrarse con el número de cédula o nit del tomador de la póliza se incluya el dígito de verificación.
- Registrar correcta y completamente el correo electrónico, ya que a este correo llegarán los recibos de caja.
- Verificar que el nombre de la razón social o persona natural este correcto. El recibo de caja llegará con el nombre de la persona natural o jurídica registrado en la plataforma.

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

El recibo se envía una vez la entidad financiera desde donde 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) Valide el buzón del correo electrónico registrado en la plataforma.
- b) Revise en correo no deseado o Spam; los correos de Pagos ecollect (no responder) pagos@e-collect.com márquelos como correo seguro.
- c) Envié un correo electrónico al correo electrónico: [centrodecontacto@confianza.com.co](mailto: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 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 su pago viaja encriptada por Internet mediante una conexión privada con su Banco (VPN - Virtual Private Network). Para más información sobre certificados digitales puede 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 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?**

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