



**Respaldo real en un mundo virtual**



ISO 27001:2005  
IS 518175



# Procedimiento de pago PSE Entidades Financieras.



## REQUISITOS PARA PAGO CON CUENTAS AHORRO Y CORRIENTE DEL BANCO DE BOGOTÁ

### **Persona Natural - Para realizar compras y pagos virtuales – PSE:**

1. Para realizar compras y pagos debe configurar sus topes y montos. Si tiene token modifique sus montos y número de transacciones diarias a través de [www.bancodebogota.com/transacciones](http://www.bancodebogota.com/transacciones) ingresando al menú Servicios y Solicitudes > Seguridad >Cambiar Topes, o realice la modificación en nuestras oficinas. Si aún no tiene Token, solicítelo sin costo ingresando a [www.bancodebogota.com/transacciones](http://www.bancodebogota.com/transacciones).
2. Verifique antes de la realización del pago, que su cuenta este activa y con saldo suficiente para efectuar la transacción y que los topes previamente establecidos no sean inferiores al valor a pagar.

### **Persona Jurídica - Para realizar pagos virtuales por la opción PSE:**

1. Se requiere estar vinculado al Portal Empresarial y Corporativo con la opción de pagos virtuales y tener un monto que cubra el valor total de la operación que va a realizar. Estos trámites se deben realizar directamente con el Gerente de Relación del Banco de Bogotá. Previo a la realización del pago, verifique que su cuenta este "activa" y con "saldo suficiente" para efectuar la transacción.
2. Cualquier inquietud puede comunicarse con la Servilínea de su ciudad.



- **Persona Natural** - Los clientes persona natural:
  1. Debe tener habilitado el usuario y la clave de Internet del Banco [www.bancopopular.com.co](http://www.bancopopular.com.co) y haber autorizado la cuenta para pagos a través de esta, así mismo debe contar con la tarjeta débito y Token al momento de realizar los pagos y compras virtuales.
  2. Debe tener los recursos disponibles en su cuenta para hacer sus transacciones por PSE y que la cuenta esté activa.
  
- **Persona Jurídica**- En el caso de los clientes Empresariales:
  1. Estar inscrito al servicio de Internet Empresarial, (tener usuario, contraseña y token) y haber definido previamente en el formato de registro los montos por transacción, diario y mensual para realizar pagos electrónicos.
  2. Debe tener los recursos disponibles en su cuenta para hacer el pago y que la cuenta esté activa.

- **Persona Natural**

1. Solicitar clave del portal transaccional persona natural en oficinas, por audio o en cajeros automáticos.
2. Desde la página del comercio respectivo, seleccionar la opción de pago PSE y seguir el procedimiento para realizar un pago debitando una cuenta en nuestro Banco.

- **Persona Jurídica**

1. Solicitar vinculación al canal transaccional para personas jurídicas.
2. En la vinculación el cliente parametriza un monto máximo mensual para esta transacción.
3. El cliente debe realizar asignación de privilegios para el usuario que vaya a realizar este tipo de pagos
4. Desde la página del comercio respectivo, seleccionar la opción de pago PSE y con un usuario autorizado, seguir el procedimiento para realizar un pago debitando una cuenta en nuestro Banco.

- **Persona Natural**

1. Al realizar el pago, debe tener **la clave** de cuatro dígitos que es la misma de la tarjeta débito.
2. Tener **segunda clave**; si no la tiene deberá comunicarse a la Sucursal Telefónica Bancolombia para solicitarla.
3. Para mayor seguridad en la transacción, usted puede contar con el servicio de Identidad Protegida, con el cual podrá reconocer al Banco por medio de la imagen y frase de seguridad que usted ha personalizado en la Sucursal Virtual Personas. La matrícula al servicio de Identidad Protegida solo se podrá realizar por la Sucursal Virtual Personas. Si usted no está matriculado en este servicio, seguirá entrando a PSE tal como lo realiza actualmente, sin ninguna modificación o inconveniente.
4. El tope asignado para realizar pagos y compras a través de **PSE** es **\$2.400.000 diarios personalizados**, el cual puede ser modificado a través de la Sucursal Virtual Personas, Sucursal Telefónica o en una Sucursal Física Bancolombia.
5. Le recomendamos seguir todos los pasos que acompañan el proceso de pago hasta finalizar la operación exitosamente y conocer la confirmación en la página del comercio.
6. Para garantizar el éxito de su transacción, el pago por PSE deberá ser realizado en un período máximo de 10 minutos, de lo contrario será declinada.
7. Le recomendamos seguir todos los pasos que acompañan el proceso de pago hasta finalizar la operación exitosamente y conocer la confirmación en la página del comercio.

- **Persona Jurídica**

1. Para mayor seguridad en la transacción, puede contar con el servicio de Identificación de Equipos, a través del cual el Banco realizará un análisis de riesgo de la conexión a PSE para identificar que efectivamente es usted quien está intentando ingresar y así le permitirá el acceso de manera segura. La matrícula al servicio de Identificación de Equipos se puede realizar por la Sucursal Virtual Empresas.
2. Tener un usuario activo en la Sucursal Virtual Empresas Bancolombia y contar con los permisos necesarios para realizar transacciones por PSE.
3. Dependiendo del esquema de seguridad que tenga su compañía en la Sucursal Virtual Empresas, se requieren diferentes usuarios para realizar el proceso de pago por PSE:
  - **Superusuario.** La persona que tenga este rol es quien debe autorizar la operación sin requerir aprobaciones adicionales.
  - **Control Dual y Administración Delegada.** Se requiere de dos usuarios para realizar la transacción, un preparador y un aprobador, quienes deben estar simultáneamente frente a la pantalla para finalizar el proceso de pago. Cada uno deberá tener su usuario y clave activa.
4. Los usuarios aprobadores deberán tener disponible el Token de Seguridad, que le permitirá realizar el proceso de aprobación del pago.
5. El tope asignado para realizar pagos y compras a través de PSE es de \$15 millones diarios, el cual puede ser modificado solicitándolo con el Gerente dueño de la relación comercial.
6. Para garantizar el éxito de su transacción, el pago por PSE deberá ser realizado en un período máximo de 10 minutos, de lo contrario será declinada.
7. Le recomendamos seguir todos los pasos que acompañan el proceso de pago hasta finalizar la operación exitosamente y conocer la confirmación en la página del comercio.

- REQUISITOS PARA PAGO CON CUENTAS AHORRO Y CORRIENTE DE CITIBANK :

**Persona Natural**

1. Debe contar con usuario y contraseña de Citibank Online.
2. A través del CitiPhone solicita acceso a Citibank Online, para comenzar el proceso de registro debe comunicarse a través en Bogotá: 6057000, Medellín: 6097000, Cali: 3807000, Barranquilla: 3197000, Cartagena: 6437000, Bucaramanga: 6907000 y desde el resto del país: 01-800-052-7000, y solicite hablar con un agente para activar el servicio de PSE en los siguientes números telefónicos.

**Persona Jurídica**

1. El cliente diligencia el contrato y formato de solicitud de perfiles de acceso al portal de PSE del banco, indicando la cuenta autorizada para el debito.
2. El banco crea al cliente y sus usuarios, y envía claves de acceso al portal de PSE.
3. El cliente ingresa al comercio, selección la opción de pago PSE y continua con el proceso de verificación y autorización de la transacción a través del portal PSE del banco



- **Persona Natural**

Para los clientes de banca personal, basta con que el cliente se registre en el canal de internet [www.hsbc.com.co](http://www.hsbc.com.co), y con esto tiene acceso al servicio de PSE para realizar operaciones en comercios electrónicos, para su registro en el canal de internet el cliente debe hacerlo utilizando su clave de audio.

- **Persona Jurídica**

Para los clientes personas jurídicas, el usuario debe firmar un convenio de banca electrónica, en el cual uno de los servicios ofrecidos corresponde al PSE, donde el usuario debe marcar este servicio, para que le sea activado.



- **Persona Natural**

El cliente debe de tener activo el ingreso a la Banca Virtual.

- **Persona Jurídica**

1. El cliente debe de tener activo el ingreso a la Banca Virtual.

2. El usuario que realiza la transacción debe tener habilitada la opción nombrada como “Transacciones Electrónicas PSE”, así como la o las cuentas corrientes o de ahorros permitidas para realizar las operaciones, monto máximo permitido, número de operaciones permitidas y una dirección de correo electrónica donde el sistema de Banca Virtual notificará automáticamente cada vez que se realice un pago por dicho medio.

Cualquier inquietud pueden comunicarse con las líneas de Servicio al Cliente del Banco GNB Sudameris: Bogotá: 5600200 – 3387300 – 3467537 – 2109573 Línea Empresarial: 3433900 Ext: 3251 – 3238 – 2639 Otras Ciudades: 01 8000 910499 – 01 80000 516111



- **Persona Natural**

1. Al realizar la apertura de su producto con el Banco, el cliente recibe la tarjeta debito y la tarjeta Net segura para realizar las operaciones a través de la Banca Electrónica.
2. Debe tener usuario, clave de acceso, tarjeta Net segura y clave de operaciones para poder efectuar las operaciones o pagos a través de PSE desde nuestro portal de personas.
3. Para pagos de PSE el cliente tiene un limite máximo diario que puede ser: pagos hasta por 8´000.000 diarios o 3 pagos diarios que sumen el mismo valor.

\*Si requiere información adicional marcar a la línea de personas 4010000 Bogotá, resto del país 018000111271

- **Persona Jurídica**

1. Mediante el formato de Solicitud de Servicios de Banca Electrónica, se habilita el servicio de PSE, se determinan y asignan los limites que la empresa requiere para sus operaciones.
2. El usuario Administrador de la Banca Electrónica configura el servicio a cada uno de sus usuarios para poder realizar transacciones a través del sistema.
3. Los usuarios deben asegurarse de tener su clave de operaciones y token para poder firmar las transacciones desde nuestro portal de empresas.

\*Si requiere información adicional marcar a la línea empresarial 3078071 Bogotá, resto del país 018000935777



- **Persona natural**

Cuando el cliente se habilita en el portal, el sistema habilita automáticamente el servicio PSE, con una cantidad de transacciones y un monto definido dentro de las políticas de seguridad del Banco. Si necesita cambiar estos parámetros debe cumplir con el protocolo de autenticación llamando a nuestro Call Center."

- **Persona jurídica**

El cliente debe diligenciar el formato HSF301J para activar el servicio y los parámetros de seguridad (Cantidad de transacciones, frecuencia y monto)

- **Persona Natural**

- 1.** La persona debe encontrarse registrada con banca personal, si no es así lo puede hacer en la pagina del banco [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com).
- 2.** Consulte dentro de la banca que su monto máximo autorizado para la operación PSE sea el suficiente para que la transacción no sea rechazada, si el monto es muy bajo solicite el aumento de su cupo en la línea de servicio al cliente 7561616.
- 3.** Para realizar la transacción, luego de tramitar el proceso de pago dentro de su operador de servicios electrónico (Ej. SOI), la banca le solicitara los mismos datos de ingreso al portal, es decir, Tipo de Identificación, Numero de Cedula y Clave Personal.
- 4.** El usuario debe seleccionar la cuenta que desea utilizar para la operación y confirmar la transacción en el botón pagar.
- 5.** El sistema arrojará el resultado del pago como comprobante y le permitirá re direccionarse nuevamente a su operador de servicios electrónicos finalizando el proceso.

- **Persona Jurídica**

- 1.** Ingresar el usuario Oficial (Administrador) y asignar la operación Pagos PSE con Multicanal Colpatria al usuario requerido, teniendo en cuenta que dicha operación debe ser restringida con un monto máximo diario y se debe indicar las cuentas autorizadas para el débito.
- 2.** Para realizar la transacción, luego de tramitar el proceso de pago dentro de su operador de servicios electrónico (Ej SOI), la banca le solicitará los mismos datos de ingreso al portal, es decir, el número de cliente, el nombre de usuario y su clave
- 3.** El usuario debe seleccionar la cuenta que desea utilizar para la operación y confirmar la transacción en el botón pagar.
- 4.** El sistema arrojará el resultado del pago como comprobante y le permitirá re direccionarse nuevamente a su operador de servicios electrónicos finalizando el proceso.

- **Persona Natural**

1. Debe estar registrado en la zona transaccional del Banco de Occidente y tener asignado usuario y contraseña. \*
2. Debe tener inscrita su cuenta para realizar transacciones en canales electrónicos.\*
3. Debe tener saldo suficiente para realizar la transacción.

\*Si no se encuentra registrado en la zona transaccional puede realizar la inscripción en línea en la página del Banco por la opción transacciones, Banca Personas, botón “ingresar” y realice la inscripción en línea.

\* Si no tiene inscrita su cuenta para realizar transacciones en canales electrónicos diligencie el formato "Inscripción de Cuentas para Transferencias y Montos para transacciones en Canales Electrónicos BP" en las oficinas del Banco.

- **Persona Jurídica:**

1. El cliente debe de tener activo el servicio de PSP.
2. El usuario que va a realiza la transacción debe tener permiso para realizar operaciones de: Pagos Comercio Electrónico y contar con configuración de Montos por Transacción – diario – mensual en las cuentas ( corriente – Ahorros) de las cuales debitara el pago.
3. Los pagos de Comercio Electrónico no estarán disponibles los fines de semana para personas jurídicas.

Cualquier inquietud tenemos a disposición de los clientes las siguientes líneas de soporte en donde tendremos el gusto de atenderlos de lunes a Viernes de 7 AM a 7:00 PM en jornada continua :

- Bogotá: 3077027 Opción 5
- Cali: 8861111 Ext.8565
- Medellín: 5108100 Ext. 48170
- Barranquilla: 3508208
- Otras ciudades 018000516655



- Tener asignada y activa la clave de Internet, la cual debe asignar en nuestra página de internet y ser activada en cualquiera de las oficinas a nivel nacional
- Debe contar con la clave de audio asignada y activa, si no la tiene puede asignarla en cualquiera de nuestras oficinas
- Debe tener a mano al momento de realizar el pago del producto o servicio vía PSE, el celular que tenga registrado con la entidad o el email, al cual el banco al momento del pago le estará enviando un TOKEN ( Número de 6 dígitos ) que debe ser ingresado como comprobante de seguridad para la transacción que se está realizando.



- **Persona Natural con Clave Personalizada y Token**

1. Solicitar segunda clave transaccional en cualquier red de oficinas y luego solicitar Asignación de clave de internet a través de nuestro Call Center (1)3 38 38 38 o Activar el Token entregado, según las instrucciones.

2. Ingrese a [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) después de autenticarse ingrese al menú:

- Personalizaciones/ Consultar, Modificar Límites para compras PSE/ en este módulo el cliente debe definir la cantidad y el valor diario que autoriza para realizar pagos a través de PSE.
- Se genera llamada del call center para confirmar la activación del servicio.
- Una vez activado el servicio, ya podrá realizar pagos por los montos diarios o la cantidad de pagos definidos, cualquiera de las condiciones que se cumpla primero.

- **Persona Jurídica**

1. Solicite en cualquiera de nuestras oficinas o con el ejecutivo de cuenta el Portal Empresarial con el servicio “Compras por Internet”

2. Ingrese [www.davivienda.com/empresas](http://www.davivienda.com/empresas)

3. El Administrador del portal debe parametrizar los usuarios, montos, horarios y cuentas autorizadas para el pago.

## Persona Natural

- Ingresa a la Zona Transaccional de [www.bancoavillas.com.co](http://www.bancoavillas.com.co) y solicita una clave temporal a través del menú Seguridad/Solicitar Clave Temporal.
- Cuando recibas la clave temporal en tu celular y/o correo electrónico, ingresa al comercio y realiza tu compra o pago, Y al autorizar tu pago digita la clave temporal que recibiste.

## Persona Jurídica

- Para realizar los pagos la empresa debe validar los topes habilitados para el Pago de Comercio Electrónico PSE y parafiscales, garantizando que estos sean iguales o superiores al valor de la transacción.
- En caso de no tener habilitado el servicio de BBS comuníquese con su gerente de cuenta y/o oficina.



- **Persona Natural**
  1. Solicitar acceso al Portal Virtual para Banca Personas a través de la red de oficinas.
  2. En la oficina le entregarán clave de acceso e instrucciones para obtener clave transaccional.
  
- **Persona Jurídica**
  1. Solicitar acceso al Portal Virtual para Banca Corporativa a través de su Gerente de Cuenta.
  2. El Banco le hará llegar clave de acceso y Token de seguridad para ingresar al sistema y autorizar transacciones.

- **Persona Natural y Jurídica**

1. Para realizar pagos desde cuentas corrientes o de ahorros de Banco Procredit usted debe contar con usuario y contraseña de Banca en Línea.
2. Debe estar vinculado a un paquete transaccional de Banca en Línea.
3. Debe solicitar un Token para realizar pagos electrónicos , para mayor información por favor contacte con Servicio al Cliente al 5954066 en Bogotá D.C., 6510613 en Cali, 3695091 en Medellín, 3400300 en Pereira y 5943005 Cúcuta, o ingrese a [www.procredit.com.co](http://www.procredit.com.co)

- **Persona Natural – Para realizar compras y pagos virtuales con – PSE**
  1. Deben tener tarjeta débito, crédito o Tarjeta Coomeva e inscribirse directamente en la página de internet del Banco [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co), el mismo asigna su usuario y su contraseña, de esta manera queda activo el servicio.
  2. Tener la segunda clave la cual puede asignar y activar en la oficina virtual a través del menú de servicios.
  3. Debe tener los recursos disponibles en su cuenta para hacer sus transacciones por PSE y que la cuenta este activa.
  
- **Persona Jurídica.**
  1. Solicitar la vinculación a la oficina virtual para personas jurídicas en oficina física de Bancoomeva.
  2. En el formato el Representante Legal autoriza que usuarios puedan realizar los pagos PSE.
  3. Desde la página del comercio respectivo, seleccionar la opción de pago PSE y con un usuario autorizado, seguir el procedimiento para realizar un pago debitando de una cuenta de ahorros o corriente.

- **Persona Natural**

1. El cliente debe estar registrado en IBanking y contar con la clave de ingreso a la página web del banco [www.bancofalabella.com.co](http://www.bancofalabella.com.co).
2. La cuenta de ahorros o corriente debe estar activa y tener los recursos disponibles para realizar el pago o compra. El servicio no tiene costo. Es importante tener en cuenta el valor del Gravamen a los Movimientos Financieros en caso que la cuenta no esté exenta.
3. Para garantizar el éxito de su transacción, el pago por PSE deberá ser realizado en un período máximo de 20 minutos, de lo contrario será declinada.
4. Es importante seguir todos los pasos que acompañan el proceso de pago hasta finalizar la operación exitosamente.

**IMPORTANTE!: El Navegador de Internet debe tener habilitadas las ventanas emergente**

Si requiere información adicional comunicarse con el Call Center en Bogotá al **5878000** o a nivel nacional al **019003312267**