



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cada cuánto el cliente debe realizar la actualización de SARLAFT?

La actualización de Conocimiento del Cliente debe realizarse cada 3 años para personas de Bajo Riesgo, para clientes clasificados como Alto Riesgo, cada año. El sistema le indicará si requiere o no actualizar el Sarlaft en la consulta desde **www.bolnet.com.co**, **www.micompañía.co** o Simón Ventas (Cotizador).

¿A quiénes se les considera PEP?

Se consideran PEP'S a las Personas Expuestas Políticamente conforme al Decreto 830 de 2021 (individuos que desempeñan o han desempeñado funciones públicas destacadas como jefes de Estado, políticos, funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, altos ejecutivos de empresas sociales, industriales y comerciales del estado y de sociedades de economía mixta, unidades administrativas especiales y funcionarios importantes de partidos políticos, etc.)

¿En caso de que seamos nosotros mismos los clientes, que pasaría?

Un compañero de trabajo que tenga el rol de asesor comercial podría hacerles la venta, dado que el celular del cliente que se ingrese debe ser diferente al celular del intermediario.

¿Cómo puedo descargar el formulario Sarlaft diligenciado por el cliente, como comercial?

El comercial recibirá un SMS notificando que la actualización de datos del cliente fue exitosa, una vez se finalice el proceso desde Simón Ventas (Cotizador) se deberá retomar el proceso de emisión.

El formulario Sarlaft diligenciado y firmado electrónicamente por el cliente quedará almacenado en el repositorio documental FILENET.

¿Se mantiene el procedimiento para conocimiento del cliente físico y editable?

El procedimiento físico se mantiene mientras se estabiliza la implementación del Proyecto Sarlaft 4.0

¿En qué casos se utiliza el formato genérico de Fasecolda?

El formato de Conocimiento del Cliente de Fasecolda se seguirá recibiendo. Por ahora no hay cambios en el proceso.

¿Qué sucede si en los sistemas **www.bolnet.com.co** , **www.micompañía.co** o **Simon Ventas (Cotizador)** sale un mensaje error cuando se ejecuta la consulta?

Se debe diligenciar el formulario (Sarlaft) físico en todos los casos.

¿Cuál es la vigencia del enlace Url Sarlaft?

El día en curso, hasta las 11:59 pm

¿Sí el cliente no recibe el sms con el enlace al formulario digital, que puedo hacer?

El intermediario podrá seleccionar nuevamente la opción "Enviar URL" para que en pantalla se presente el enlace. El intermediario podrá copiarlo y enviarlo al cliente por sms, whatsapp o correo electrónico.

Mensaje en pantalla:

"Proceso Conocimiento cliente en trámite: Favor informe al cliente que complete la actualización de datos ingresando <https://stg.S-Bolivar.com/df8bc>"

¿Qué mensaje de texto recibe el cliente cuando el sistema envía la URL?

"Seguros Bolivar: queremos conocerlo, le invitamos a completar su actualizacion de datos aquí <https://stg.S-Bolivar.com/df8bc>"

¿Cómo funciona la verificación de identidad?

Si el celular ingresado en los sistemas (www.bolnet.com.co , www.micompañía.co o Simón Ventas (Cotizador)), antes de seleccionar la opción "Enviar URL" es el registrado en la base de datos del servicio, entonces le enviará un código de validación (OTP) para que sea ingresado por el sistema, de lo contrario le enviará preguntas reto, que corresponden a preguntas de validación para la identidad de la persona.

¿Cuántas oportunidades tiene la persona en el día para verificar su identidad?

3 intentos.

Si se presenta en pantalla el siguiente mensaje: "Lo sentimos, los datos no son suficientes para validar su información. Por favor, comuníquese con su asesor para hacer el proceso de manera tradicional"