

Avances Modelo de Servicio 2.024

VP Servicio

Gcia. Canales y Conservación



**JUEGO
INFINITO**
UNA NUEVA PARTIDA

SEGUROS
BOLÍVAR



SERVICIOS
BOLÍVAR





MODELO DE SERVICIO

“Nuestro propósito... ¡Servir!”

A top-down view of several hands of various skin tones (light, medium, and dark brown) stacked together in a circular pattern. The hands are positioned as if they are supporting each other, with fingers pointing towards the center. The background is a dark, textured green surface.

Simón Servicio

Automatizar para la Fuerza de Ventas el 50% de los servicios que solicitan a las Unidades de Servicio, en los proceso de Emisión Tradicional.



Flujo modificaciones

**Inclusión/ Exclusión
riesgo**

Rehabilitación

Cobro mensual

Datos generales

Conversión

Traslado del fondo

**Inclusión/Exclusión de
cobertura**

**Cambio de
beneficiarios**

Retiro de fondo

Cobro semestral

**Aumento/ Disminución
de valor asegurado**

**Creación de código
fasecolda**

**Aumento/disminución
de ahorro**

Cobro anual

Flujo Cancelación o renovación de pólizas

Cancelación

Renovacion

Flujo Cotizaciones y nuevos negocios

Cotización

Nuevo negocio

Coaseguro

**Nuevo negocio
póliza principal**

Flujo Servicios a la póliza

Certificaciones especiales

Copia de póliza en PDF

Archivos planos de las pólizas colectivas

Convenio soat

Control documental - Soportes de movimiento

Recibo especial para pagos

Generación o copia de factura electrónica

Reconsideración

Asignación o actualización cupo cumplimiento

Reimpresión / reexpedición de carnets

Recibo de pago ahorro vida individual

Más solicitudes

**Creación sarlaft cliente/
Beneficiario**

**Actualización datos
generales cliente**

**Desbloqueo de clientes
restringidos**

**Formatos para
cumplimiento
normativo**

**Soportes de solicitudes
realizadas por simon
ventas**

**Actualización sarlaft
cliente/ Beneficiario**

**Inscripción de cuentas
para pago por
transferencia**

Error de emisión

Por este flujo podrás gestionar aquellos casos en los que la solicitud fue expedida con algún tipo de error y requieren una corrección.

Canales de Atención

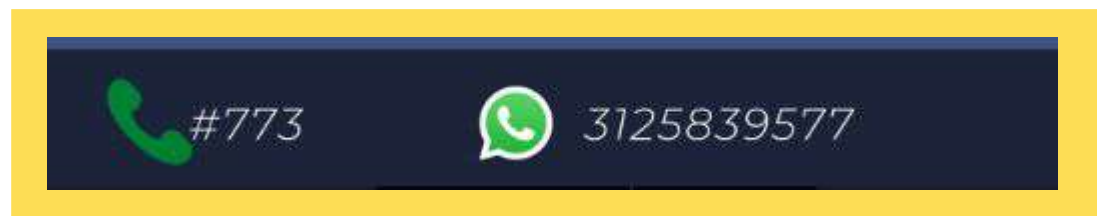




Canales de Atención



Recibe atención personalizada por parte de nuestros asesores de servicios, quienes están dispuestos para atender sus consultas y solicitudes.



Solución de servicios
a través de la
identificación de
intenciones



Autogestión
con Clave Virtual

Estado del seguro
copias de pólizas .pdf
Certificaciones
Inf. Préstamos

Menú canales de atención



Voz #773

1 Agendamiento de inspecciones para automóviles

2 Atención general y servicios de cartera

3 Suscripción y emisión

4 Mesa de soporte tecnológico

5 Servicios de Talento Humano

6 Actualización de datos de sus clientes



Whatsapp +57 3125839577

1 Mesa de soporte Tecnológico

2 Servicios de Talento Humano

3 Atención general Intermediario

4 Servicio de Suscripción y emisión

5 Servicios de Cartera



AGENDAMIENTO DE INSPECCIONES

Automas

Ajustev



MESA DE SOPORTE TECNOLÓGICO

En caso de presentarse algún error o falla en los sistemas y herramientas digitales disponibles.



TALENTO HUMANO

**Información de
comisiones**

**Procesos de
vinculación**

**Extracto de
comisión**

Estados de cuenta

**Consultas de
facturación y pila**

**Certificados laborales,
comerciales, tributarios,
idoneidad y experiencia**



ATENCIÓN GENERAL AL INTERMEDIARIO

**Información de
pólizas y títulos**

**Acompañamiento
digital**

**Información de
estado de
consecutivos**

**Información de
financiaciones**

Radicación PQRS

**Información
general**

**Estado de
indemnizaciones
de Vida**

**Generación de
recibos**

**Inscripción de
cuenta**

**Consulta de
conocimiento del
cliente**



SERVICIOS DE SUSCRIPCIÓN Y EMISIÓN



**Levantamiento de
provisorio**

**Desbloqueo de
colectivas y
convenio SOAT**

**Validación de cargue
de inspecciones para
autos**

**Recomendación de
casos radicados por:
Filenet, stellent, simasol**

**Actualizar placas soat
por la app**



SERVICIOS DE CARTERA

**Inconsistencias,
aplicación de pagos**

**Rehabilitación de
financiaciones y pólizas
por inconsistencias**

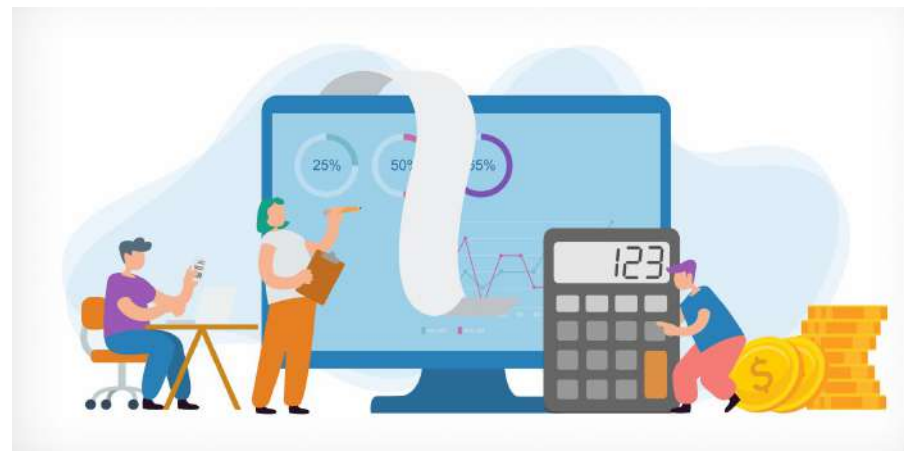
**Modificación en
financiaciones**

**Certificaciones y paz y
salvos de fianseguros**

**Devolución de saldos a
favor**

**Ajuste cotizaciones de
fianseguros**

**Consultas débito
automático fianseguros**



ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE SU CLIENTE

Actualizamos la información financiera
en línea cuando se requiera.





Unidades de servicio
Correo de solicitudes

Buzón unidad de servicio



Contamos con un buzón para aquellas solicitudes que no son de autogestión a través de los aplicativos dispuestos por la compañía y canales de atención.

Correo electrónico: unidadcorredores@segurosbolivar.com



Servicios atendidos de forma tradicional

- Emision/ Modificacion
- Modificación en pólizas colectivas vida grupo, salud colectivo, accidentes personales.
- Pólizas de Generales
- Cambios de clave.
- Casos especiales: Fallas en aplicativos.

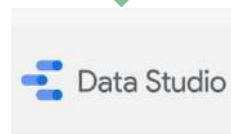
Tener Presente...



Antes de Enviar tus solicitudes ten presente:

- *La Documentación requerida sea enviada en su totalidad
- *Sin tachones, ni enmendaduras.

Contarás con una herramienta en la cual podrás apoyarte



Consultas documentos para radicar una solicitud:

https://lookerstudio.google.com/u/0/reporting/d907b1c3-b6ae-4338-b7f5-4718eff54558/page/p_oz8jxop2xc

Te compartimos
el link site
fuerza de ventas

Apoyo comercial: <https://segurosbolivarapoyocomercial.com/site-comercial/>



Beneficios

Simón Servicio

- Radicar y gestionar solicitudes de manera ágil y oportuna.
- Seguimiento del Servicio
- Disponibilidad 24/7



Canales de Atención

- Consultas en línea
- Atención personalizada por parte de Gestores de Soluciones
- Autogestión 7x24



Buzón de correo

- Trámite de solicitudes de manera oportuna (Documentación completa)



**¡Todos somos
servicio!**

