



APP

SEGUROS BOLÍVAR

Preguntas Frecuentes

TENER EN CUENTA

¿El App la tengo que usar solo yo?

No, con el fin de darle tranquilidad a usted y a su familia, el App puede ser descargada por las personas de su grupo familiar, bajo la placa del vehículo que tenga asegurado con nosotros.

¿Cuánto se demora en llegar la asistencia al solicitarla?

Con el fin de darle tranquilidad, priorizamos su solicitud según el tipo de servicio que necesite, se demora aproximadamente entre 1 y 3 minutos en darle la información de su asistencia y podrá hacer seguimiento en tiempo real de éstas desde su celular.

¿Es mejor pedir la asistencia con una llamada o el App?

Ambos servicios llegan a la central de asistencias de Seguros Bolívar, pero le recomendamos usar el App, ya que puede escoger el servicio que necesita y éste puede ser priorizado según su nivel de emergencia.

¿Qué puedo solicitar por medio del App?

Por medio del App usted puede solicitar servicios de su seguro de vehículo como:

- Acompañamiento en choque, varada o robo.
- Servicio de cerrajería si olvida sus llaves.
- Solicitud de conductor elegido.
- E información de interés como las fechas de su seguro SOAT y revisión técnico mecánica.

Adicional a solicitar los servicios, usted podrá realizar seguimiento en línea de los servicios y calificarlos.

¿Cuántas veces puedo solicitar servicios a través del el App?

Todas las veces que usted considere necesarias, recuerde que nuestro equipo esta las 24 horas los 7 días de la semana dispuesto a acompañarlo con las situaciones que se le puedan presentar a usted o a su familia. El único servicio que tiene límite es el de conductor elegido el cual está limitado a 4 veces al mes.

¿Puedo consultar el vencimiento del SOAT de otro vehículo que no sea el mío?

Si, usted puede consultar la placa de un familiar o conocido.

¿Qué pasa si me roban el celular o hago cambio de celular?

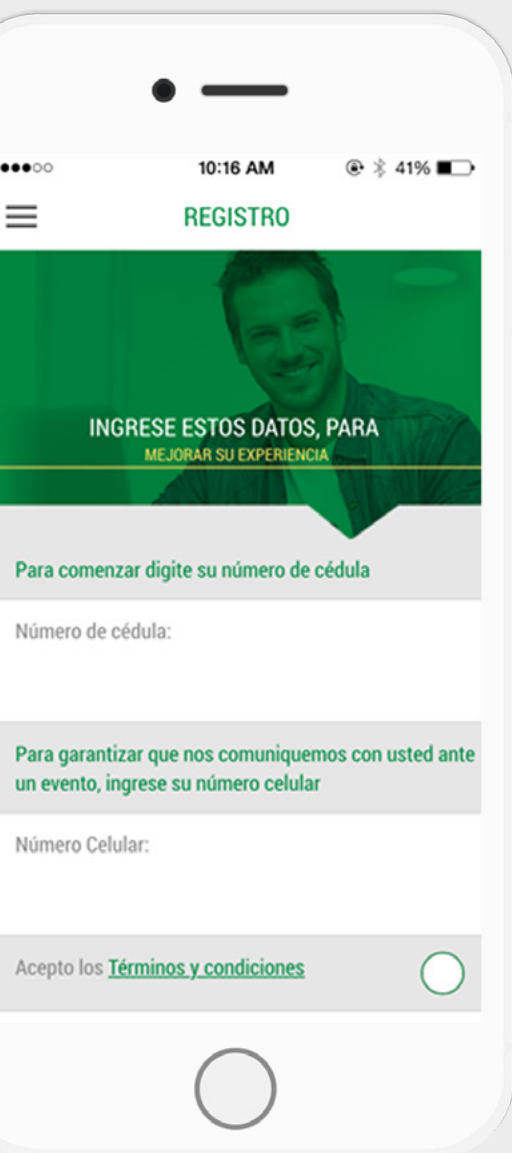
En caso de robo, Usted debe realizar el proceso normal de bloqueo con su operador celular y tan pronto active su SIM en un nuevo celular, volver a hacer el proceso de descarga y de registro.



REGISTRO

¿Quiénes pueden registrarse en el App?

Todos los clientes de Seguros Bolívar, que sean persona natural y que tengan vehículo particular. Si el vehículo está asociado a una póliza colectiva o hace parte del leasing de una empresa, el registro se podrá realizar por el número de PLACA.



¿Qué número celular debo registrar?

Debe registrar su celular actual de manera que garanticemos la comunicación con usted.

Si el APP no me encuentra ni por cédula ni por placa ¿Qué debo hacer?

Si no logra registrarse por ninguno de esos datos, el APP habilitará una pantalla para que usted se comunique con nuestro Call Center.

¿Qué opción debo marcar para resolver las dudas que tenga con el App?

Debe marcar el #322 opción 1 submenú 5. Soporte

¿Cómo hago para que mi hijo o mi esposa tengan acceso y pueda registrarse en esta Aplicación?

Su grupo familiar pueden descargar la aplicación en cada uno de sus celulares. Para registrarse deberán digitar la cédula o placa del vehículo asegurado y el número celular de cada uno para poderlos contactar si ellos solicitan algún servicio. Es importante que una vez registrados ingresen a la zona de perfil y completen sus datos. (La sección de perfil la encontrará en el menú que se encuentra en la esquina superior izquierda de la aplicación).

Por error borre la aplicación ¿Qué debo hacer?

Usted deberá realizar nuevamente el proceso de descarga en la tienda (App Store o Google Play)

¿Debo registrarme cada vez que solicito un servicio?

No, el registro es únicamente una vez. Cuando usted se registre podrá acceder a los servicios de manera inmediata.

DESCARGA Y USO

¿Cómo descargo el App?

Para descargar el App Seguros Bolívar, solo debe entrar a la tienda de su dispositivo móvil, App Store para iPhone y Google Play para Android, y digitar en el buscador la palabra "Seguros Bolívar" para encontrar la aplicación, este proceso es rápido y sencillo de realizar.

¿Cómo se si mi teléfono puede usar el App?

Si al comprar su teléfono, este le fue descrito como Smartphone y puede usar aplicaciones móviles en él, puede usar el App.

¿El APP tiene costo?

No, el App Seguros Bolívar, fue creada como un complemento gratuito de los medios que disponemos para darle la tranquilidad a nuestros clientes de vehículo.

¿Necesito tener internet para usar el App?

Si, para poder acceder a los servicios del App su celular debe estar conectado a internet por medio de datos o de wifi.

¿El app consume internet?

Únicamente cuando la tiene en uso consume el plan de datos.

¿Esta aplicación funciona para BlackBerry o Windows?

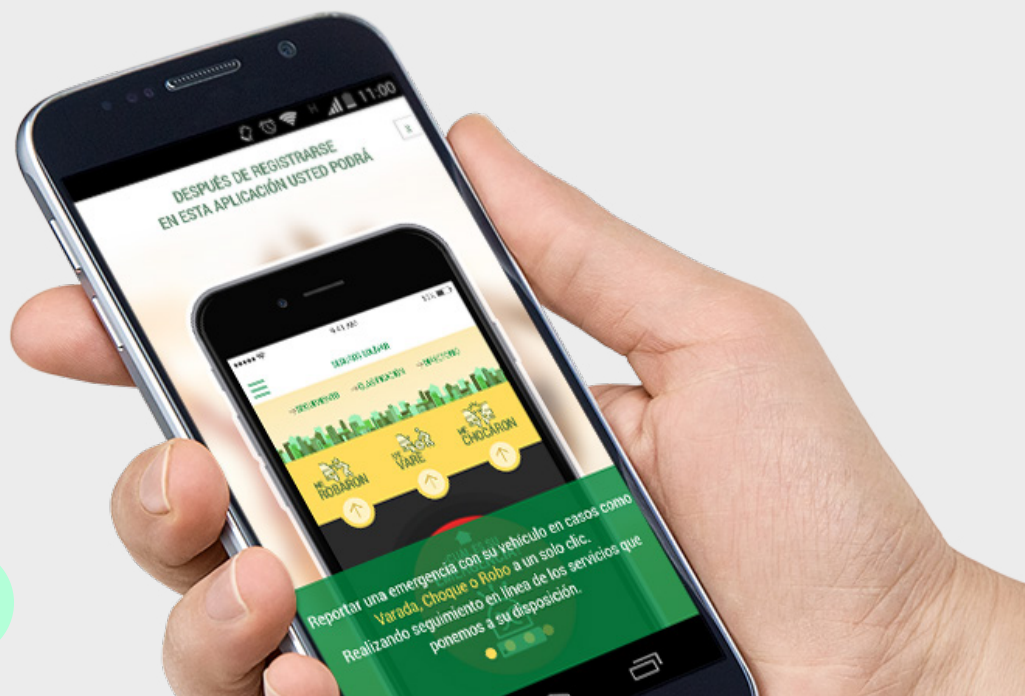
No, está disponible únicamente para IOS y Android.

¿Esta aplicación la puedo descargar desde mi Tablet o iPad?

La aplicación fue diseñada para gestionar servicios de su vehículo y para este es necesario comunicarnos vía celular. En este momento está únicamente disponible para ser utilizada en Smartphone.

¿El App funciona fuera del perímetro urbano?

El App depende de la conexión a internet de cada dispositivo. Si viaja por carretera debe validar que la conexión a internet no este intermitente y de esta forma su experiencia será óptima. En caso tal que la señal sea baja, debe comunicarse a nuestra RED233 para solicitar el servicio.



SERVICIO

En caso de Robo, choque o Varada

¿Cómo puedo reportar una emergencia?

Oprimiendo el botón de emergencia se despliegan las opciones “me robaron”, “me varé” y “me choque” cada una de estas opciones lo irá guiando para que podamos llegar al lugar donde usted se encuentra lo más rápido posible.

¿Qué pasa si quiero cancelar el servicio?

Usando la opción de cancelación, detendremos los servicios solicitados por usted. Para los servicios de emergencia esto no tiene ninguna repercusión sobre servicios futuros. En el servicio de conductor elegido, si usted cancela después de haber sido confirmado el servicio, este será descontado de sus servicios del mes.

La dirección que me aparece en el mapa no coincide con la que estoy digitando, ¿Qué hago?

Si después de corregir la dirección de forma escrita el mapa no se sitúa exactamente donde debería, no tiene por qué preocuparse, la dirección del mapa puede ser aproximada y nosotros la cruzamos con la dirección escrita reportada por usted.

¿Qué pasa con mi servicio si me aparece la pantalla “conexiones inactivas”?

Si esta pantalla le aparece antes de que le haya sido asignado el número de caso, debe llamar pues el servicio lastimosamente no salió de su dispositivo móvil. Pero si el servicio ya fue confirmado con número de caso puede tener la certeza de que vamos en camino y lo contactaremos así su conexión de datos sea deficiente.

¿Puedo ver la trayectoria del proveedor que viene a ayudarme?

El app ha sido diseñado para que usted pueda realizar seguimiento a través del mapa a los servicios de Grúa, Carro Taller, Oficina Móvil, Cerrajería y Abogados. Si en algún momento no le aparece el mapa en estos servicios puede ser que el proveedor esté experimentando fallas con su plan de datos o simplemente no posee un GPS. En todo caso usted siempre podrá ver su nombre y el tiempo estimado de llegada al lugar donde usted se encuentra.

¿Qué pasa si ya reporte el servicio por el App pero quiero llamar?

Aunque hemos diseñado una experiencia en dónde usted pueda seguir su caso en el App de principio a fin en el #322 estaremos siempre a gusto recibiendo su llamada, en la opción 1 submenú 2 nuestros coordinadores le podrán contar en qué estado se encuentra su caso. Sólo con indicar la placa del vehículo con el que reportó la emergencia podremos seguir el caso sin ningún inconveniente.