

Guía Rápida Pagos de Siniestros Vida

Siniestros

Pagos de Siniestros Vida

Automatización de solicitudes

Seguros **Bx+**



○ Pagos de Siniestros Vida

Derivado de las mejoras realizadas a la plataforma **Enlace Bx+**, hemos implementado cambios relacionados con la solicitud, seguimiento y revisión de pago de las coberturas de Vida; ahora se podrán realizar estos trámites directamente desde **Enlace Bx+** en la sección **Pagos de Siniestros Vida**.

En **Pagos de Siniestros Vida** podrás generar y seguir tu trámite en el momento y las veces que lo desees

¿Cómo generar una solicitud en Pagos de Siniestros Vida*?

Seguros **BX+** Trámites Reportería Buscar...

Trámites por tipo y etapa

Trámites de Cotización / Emisión Autos (11) en la etapa Calidad (1) Sólo trámites ab

Agente

Mostrar 10 registros

Trámite	Tipo	#	Etap	Tipo Trámite	Contratante	Centro Emisor
000759	Cotización / Emisión Autos	759	Calidad	Póliza nueva		Ciudad de México

Registros del 1 al 1 de un total de 1

Cotización / Emisión Autos
Cotización / Emisión Daños
Cotización / Emisión Personas Colectivo
Cotización / Emisión Personas Individual
Movimientos Individual
Movimientos Colectivo
Cobranza
Incentivos
Préstamos Rescates y Estados de Cuenta
Administracion de agentes
Pagos Siniestros Vida
Soluciones Siniestros

+ Nuevo trámite

Usuario #
Asignado A

1 Siguiente

1. Después de ingresar tu usuario y contraseña en **Enlace Bx+**, verás la pantalla **Trámites por tipo y etapa**. Haz clic en **Nuevo trámite** y selecciona **Pagos de Siniestros Vida**.

Seguros **BX+** Trámites Reportería Buscar...

S00346 Contraseña Salir

Trámites

Tablero de trámites
Tablero de Suscripción y Operaciones
Trámites por tipo y etapa

Tablero Tipo/Etapa Registros activos e inactivos Sólo trámites abiertos

#	Trámite	Tipo	Asunto	Etap	Fecha Real
00080221	Cobranza	--	Alta de Tramite	--	
00080220	Cotización / Emisión Daños	--	Alta de Trámite	--	
00080219	Cotización / Emisión Personas Individual	--	Coordinación Suscripción Personas	--	
00080218	Movimientos Individual	--	Atención a Clientes Validación	--	
00080217	Movimientos Colectivo	--	Coordinación Emisión Personas	--	

Si tu pantalla inicial no es **Trámites por tipo y etapa**, haz clic en **Trámites** y elige **Trámites por tipo y etapa** y realiza el paso 1.

Pestaña nuevo trámite

Nuevo trámite - Pagos Siniestros Vida

Etapa: **Alta de Trámite**

Información Inicial Actualizar

Folio único	0	Última modificación	2021-05-03
Atención a un trámite de	Pagos Siniestros Vida ✓	Usuario Administración	<input type="text"/> A ✓
Usuario Asignado	Noe Jesus Ramos Martinez	Ramo	<input type="text"/> D ✓
Subramo	<input type="text"/> D ⚠	Cobertura Vida	<input type="text"/> E ✓
Fecha de acuse	2021-05-03 ✓	Fecha del trámite	2021-05-03 ✓
Buscar póliza	<input type="text"/> A ✓ No hay resultados B ✓	Póliza de referencia	Póliza de referencia C ✓
Fin de vigencia	2021-05-03 * ✓	Estatus de la póliza	Sin información ✓
Contratante	Nombre del contratante * ⚠	Asegurado	Nombre del asegurado * ✓
Siniestro #	Número de siniestro F ✓	Clave ARION	# de Carta o Folio G ⚠
Documento #	Capturar número de movimiento generado ✓	Motivo de la devolución del trámite	Ninguno

2. Llena la plantilla:

- A** Coloca únicamente el número de la póliza sin anotar el ramo. El campo **Usuario Administración** debe **dejarse vacío**
- B** Selecciona al asegurado y la póliza correcta de acuerdo con el listado que se despliega
- C** Una vez realizado el paso anterior, se llenarán automáticamente las secciones Póliza de referencia, Asegurado, Contratante, Nombre del Agente, Identificador #(ID Agente) y Nombre del Promotor que podrás localizar en la sección de Información del Agente y Promotor (siguiente hoja).
- D** Selecciona el ramo **Personas**, subramo **Vida**
- E** Selecciona la cobertura de vida a pagar (se debe generar un trámite por cada cobertura que se solicite):
 - Fallecimiento
 - Pérdidas Orgánicas
 - Muerte accidental
 - Muerte colectiva
 - Invalidez total y permanente
 - Incapacidad temporal
 - Gastos funerarios
 - Desempleo
 - Exención de pago de primas
 - Ahorro/retiro
- F** Coloca el número de siniestro
- G** Escribe "N" en el campo **Clave ARION**

*Por favor contacta a tu ejecutivo en caso de que la fecha de vigencia de póliza no permita que se pueda realizar el pago o que el contratante o asegurado no aparezcan.

Pestaña nuevo trámite

Información del Agente y Promotor

Actualizar

Nombre del Agente	Nombre del agente	Correo-@	Colocar todos los correos electrónicos	Enviar mensaje
Identificador #	*	Promotor	Nombre del promotor	

H

Información beneficiario del pago

Actualizar

Nombre	Nombre del beneficiario	Entidad Federativa	
Número de Contacto	Número de contacto	CLABE	Cuenta CLABE del beneficiario del siniestro
Banco Beneficiario		R.F.C. del asegurado	R.F.C. del asegurado
Monto Requerido	Monto de la reclamación	Monto pagado	Monto pagado
Moneda		Medio de pago	
Oficina en la que se entregará el pago		Solicitud de cheque #	Número de solicitud de cheque
Descripción	Asunto o descripción detallada o notas adicionales al trámite		

G

Anota el correo electrónico en el que recibirás las notificaciones de la aclaración o de trámite pagado

H

Coloca la información del beneficiario:

1. Nombre del beneficiario
2. Entidad Federativa (de acuerdo con el INE)
3. Número de contacto (en caso de contar con éste)
4. Clabe interbancaria (donde se realizará el pago)
5. Banco beneficiario (donde se realizará el pago)
6. RFC del beneficiario
7. Monto requerido
8. Moneda (MXN o USD)
9. Medio de pago (cheque o transferencia)
10. Oficina en la que se entregará el pago: se debe seleccionar la oficina regional a la que pertenece el agente, NO debe emplearse la opción transferencia.

I

Agrega una pequeña nota del trámite en la sección **Descripción**

J

Oprime el botón **Actualizar**, el cual se encuentra en cualquier cabecera para su rápida ubicación.

*Por favor contacta a tu ejecutivo en caso de que la información presentada sea incorrecta.

Etapa alta de trámite

Trámite #00116646 - Pagos Siniestros Vida Tablero Tipo/Etapa Historia Expediente **A**

Actividad a realizar después de actualizar datos del trámite **B** ✓

Información Inicial

C Actualizar

Folio único	116646	Última modificación	2021-05-03
Atención a un trámite de	Pagos Siniestros Vida ✓	Usuario Administración	✓
Usuario Asignado	Noe Jesus Ramos Martinez	Ramo	Personas ✓
Subramo	Vida ✓	Cobertura Vida	Fallecimiento ✓
Fecha de acuse	2021-05-03 ✓	Fecha del trámite	2021-05-03 ✓
Buscar póliza	<input type="text" value=""/> ✓ No hay resultados ✓	Póliza de referencia	Póliza de referencia ✓
Fin de vigencia	2021-05-03 ✓	Estatus de la póliza	Sin información ✓
Contratante	ejemplo ✓	Asegurado	ejemplo ✓
Siniestro #	Número de siniestro ✓	Clave ARION	n ✓
Documento #	Capturar número de movimiento generado ✓	Motivo de la devolución del trámite	Ninguno

Información del Agente y Promotor

 Actualizar

Nombre del Agente	ejemplo ✓	Correo-@	ejemplo@bx+.com.mx ✓	Enviar mensaje
Identificador #	1234 ✓	Promotor	ejemplo ✓	

Información beneficiario del pago

 Actualizar

Nombre	ejemplo ✓	Entidad Federativa	✓
Número de Contacto	Número de contacto ✓	CLABE	Cuenta CLABE del beneficiario del siniestro ✓
Banco Beneficiario	✓	R.F.C. del asegurado	R.F.C. del asegurado ✓
Monto Requerido	Monto de la reclamación ✓	Monto pagado	Monto pagado
Moneda	✓	Medio de pago	✓
Oficina en la que se entregará el pago	✓	Solicitud de cheque #	Número de solicitud de cheque
Descripción	ejemplo ✓		

3. En esta etapa se genera el número de trámite con el cual será atendida tu solicitud. Puedes revisar nuevamente la información y corregirla en caso de ser necesario antes de avanzar a la etapa **Vida**.

A Expediente. Carga las cartas o documentos que soporten tu solicitud; estos deberán ser los mismos que señalas en la nota inicial para el trámite. Si ingresas una queja de reembolso deberás subir las cartas o documentos que enviaste y las respuestas que recibiste.

B Selecciona **Avanzar a la siguiente etapa (Vida)**

C Oprime el botón **Actualizar**

Etapas de respuestas

Podrás recibir de notificaciones.correo@vepormas.mx las siguientes respuestas en la etapa **Aclaración**:

Información

Son los trámites que no pueden continuar con el proceso debido a que hay información pendiente.

Podrás encontrar en la sección **Expedientes** la carta informativa donde se señalarán los documentos faltantes o la causa por la que no se ha podido realizar el pago, ya sea por SPEI devuelto o por clabe errónea.

En caso de Aclaración por falta de documentos, contarás con 3 días hábiles, contados a partir de que el trámite entre a la etapa de aclaración, para dar respuesta, cargar los documentos y enviar el folio a **Vida**. Una vez cumplido el plazo de 3 días hábiles, el proceso será enviado a **Envío Carta Rechazo** y deberás iniciar nuevamente la solicitud.

Los documentos para solicitar nuevamente un trámite rechazado deberán estar actualizados de acuerdo al checklist.

SPEI Devuelto

Significa que el pago no se pudo realizar debido a que éste fue devuelto por el banco del beneficiario. El beneficiario del pago deberá revisar ante su institución bancaria el motivo por el que no recibió el dinero que se quería depositar (intermitencia en su sistema, cuenta bloqueada o con seguros).

Clabe Errónea

El pago no pudo realizarse debido a que la clabe interbancaria es errónea por lo que se solicitará el estado de cuenta más legible o que se indique realizar el pago en otra cuenta. En caso de que se solicite el pago a otra cuenta, el beneficiario deberá presentarla por escrito acompañada por INE y el estado de cuenta donde se realizará el pago, el cual no deberá tener un tiempo de expedición mayor a 3 meses.



¿Cómo buscar una Aclaración o un Pago realizado?

Después de ingresar en la plataforma **Enlace BX+**, podrás buscar el trámite de dos maneras:

1. En la sección **Buscar** escribe: **trámite=** anotando, seguido y sin espacios, el número del trámite que recibiste quitando los ceros



trámite=0000000

2. En la sección **Trámites por tipo y etapa:**

En el campo **Trámites de** selecciona Pagos de Siniestros Vida. En el campo **en la etapa** selecciona **Aclaración**, o **Pago Entregado** según sea la información recibida en el mensaje.

Una vez que estés en el trámite, podrás descargar la **carta solicitud** en la sección de **Expediente** y entregarla al asegurado.

Trámites por tipo y etapa

Trámites de	Pagos Siniestros Vida	en la etapa	Aclaración (1)
-------------	-----------------------	-------------	----------------

 Expediente



Pasar de la etapa Aclaración a la etapa Vida

Para activar los botones **Actualizar** que aparecen en cada cabecera, bastará con que realices una anotación como “se carga información solicitada” en la sección **Descripción**, ya sea arriba o debajo de tu mensaje inicial. Con este movimiento quedará habilitado el botón y la posibilidad de Regresar a la etapa anterior (Vida)

1. Selecciona **Avanzar a la siguiente etapa (Vida)**

Actividad a realizar después de actualizar datos del trámite Regresar a la etapa anterior (Vida)

2. Realiza una anotación en la sección **Nota inicial para el trámite**

Descripción

3. El botón **Actualizar** cambiará de intensidad, lo que significa que puedes utilizarlo para avanzar a la siguiente etapa.

Información Inicial

Actualizar

Información Inicial

Actualizar

Aclaraciones o dudas sobre trámites de Pagos de Siniestros Vida

Seguros **BX+**

En **Soluciones Siniestros** puedes solicitar cualquier aclaración sobre los trámites de **Pagos de Siniestros Vida**.

Después de ingresar con tu usuario y contraseña en **Enlace Bx+**, verás del lado derecho de tu pantalla la opción **Nuevo trámite**; ahí deberás seleccionar **Soluciones Siniestros**.

En el **Portal de Agentes** en la sección **Descargas**, categoría **Siniestros** podrás encontrar la **Guía rápida de Soluciones Siniestros** para saber con detalle el uso de esta herramienta.

No olvides que debes mencionar en la sección **Nota Inicial para el trámite**, el número de trámite que deseas que se revise y cargar en la sección de expediente todos los documentos relacionados con tu aclaración o duda.



Gracias

800 830 3676

vepormas.com



Ve por Más



/BancoVeporMas



@VeporMasBanco