

A close-up, slightly blurred photograph of a person in a dark blue suit and striped tie. The person's hands are in focus, holding a silver pen over a document. The document features a blue circular chart. The background is a soft, out-of-focus office setting.

Seguros **BX+**

**Soluciones Siniestros**  
Guía rápida

# Soluciones Siniestros

## EL ESPACIO PARA SU VOZ



### ○ Soluciones Siniestros

Es un canal de atención dentro de **Enlace Bx+** para conocer las quejas, dudas, inquietudes o comentarios (positivos o negativos) que quieras manifestarnos.

Esta herramienta busca reconocer y cuantificar, mediante un sólo canal de comunicación, las situaciones y problemas principales que se dan antes, durante y después de la atención a nuestros asegurados.

### ○ ¿Qué casos están sujetos a ser revisados en Soluciones Siniestros?

Este espacio sólo es para atención de quejas, dudas o comentarios que nos quieras hacer llegar. **Para ingresar solicitudes de Reembolso, Programación y sus reconsideraciones siguen funcionando los canales habituales.**

# ¿Cómo ingreso algún comentario?

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	#	Etapa	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
- Soluciones Siniestros
- Autos Reporte Hospitalario

+ Nuevo trámite

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 **Soluciones Siniestros**.

Seguros Bx+

Trámites

Reportería

Buscar...

S00346

Contraseña

Salir

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	Etapa	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 - Soluciones Siniestros

Etapa: **Alta de Trámite**

**Información Inicial** Actualizar

Folio único: 0 Última modificación: 2021-02-25

Atención a un trámite de: Soluciones Siniestros Operación: A

Fecha de acuse: 2021-02-25 Tipo de Servicio: B

**Información del Agente y Promotor** Actualizar

Nombre del Agente: Nombre del agente Correo-@: Colocar todos los correos electr. E Enviar mensaje

Identificador #: Promotor: Nombre del Promotor F

Número de Contacto: Número de contacto G

**Información del Contratante** Actualizar

Siniestro #: Número de siniestro \* C ✓ Buscar póliza: ✓ No hay resultados ✓

Póliza de referencia: Póliza de referencia \* ✓ Asegurado: Nombre del asegurado ✓

Contratante: Nombre del contratante G D Entidad Federativa: ✓ D

**Indicaciones para Trámites, Quejas y Sugerencias** Actualizar

Nota inicial para el trámite: Comentarios y notas iniciales al abrir el trámite ✓ H

**Comentarios del Trámite** Actualizar

Descripción: Asunto o descripción detallada o notas adicionales al trámite

Usuario Asignado: Adrian Wenceslao Rodríguez Ramos Respuesta a la Solicitud: En revision ✓

La información será resguardada al usar cualquiera de los botones "Actualizar". Actualizar I

\*Contacta a tu ejecutivo en caso de que la información no sea correcta.

2.- Llena la plantilla:

- A Selecciona operación (Autos, Daños, Gastos Médicos (GM) Accidentes Personales (AP) o Vida).
- B Elige tipo de servicio (duda, queja reembolso, queja programación, queja centro de reparación, queja ajuste, queja pago directo, Sugerencia, felicitación u otro).
- C Coloca únicamente el número de la póliza, sin anotar el ramo.  
  
Selecciona al asegurado y la póliza correcta de acuerdo con listado que se despliegue.  
  
Una vez realizado el paso anterior, se llenarán automáticamente las secciones Póliza de referencia, Asegurado, Contratante, Nombre del Agente\*, Identificador #(ID Agente)\*
- D Escoge el estado de la república en donde ocurrió la incidencia.
- E F G Coloca tu correo electrónico, el nombre de tu promotoría y tu número de contacto.
- H Anota la queja, duda, comentario o asunto a tratar en el apartado **Indicaciones para Trámites, Quejas y Sugerencias**. Coloca toda la información necesaria y suficiente para que se pueda realizar un análisis correcto, incluyendo los folios de cartas rechazo previas en caso de existir.
- I Oprime el botón **Actualizar**, el cual podrás encontrar en cualquier cabecera para su rápida ubicación.

# Etapa alta de trámite

Seguros **BX+** Trámites  [Contraseña](#) [Salir](#)

Trámite #00068189 - Soluciones Siniestros [Tablero](#) [Todos](#) [Tipo/Etapa](#) [Historia](#) [Clonar](#) [Expediente](#) **A**

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

**Información Inicial** [Actualizar](#) **C**

Folio único	68189	Última modificación	2021-01-29
Atención a un trámite de	Soluciones Siniestros ✓	Operación	✓
Fecha de acuse	2021-01-29 ✓	Tipo de Servicio	Queja Reembolso ✓

**Información del Agente y Promotor** [Actualizar](#)

Nombre del Agente	Carlos Prueba Juan Prueba ✓	Correo-@	prueba@ejemplo.com ✓	<a href="#">Enviar mensaje</a>
Identificador #	1234 ✓	Promotor	Polo Prueba Hernandez ✓	
Número de Contacto	12345678 ✓			

**Información Contratante** [Actualizar](#)

Siniestro #	12345678 ✓	Buscar póliza	✓	No hay resultados ✓
Póliza de referencia	34102-1463506 ✓	Asegurado	MARIA PRUEBA CORTES PRUEBA ✓	
Contratante	GRECIA PRUEBA ANDRADE PRUEBA ✓	Entidad Federativa	Ciudad de México ✓	

**Indicaciones para Trámites, Quejas y Sugerencias** [Actualizar](#)

Nota inicial para el trámite	Aquí colocas comentarios, dudas, quejas. Es importante que coloques toda la información necesaria y suficiente para que se pueda realizar un análisis correcto. Ejemplo: si ingresas una queja debido a que no te satisfizo la respuesta después que de solicitaste un reembolso y sus reconsideraciones, deberás colocar el número de folio del reembolso así; como los números de los folios de las reconsideración; y en la sección de Expedientes deberás subir las cartas o documentos que tu enviaste y que recibiste. <b>H</b>
------------------------------	---

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 que avances a la etapa de Mesa de Control

**A Expediente.** Carga las cartas o documentos que soporten tú solicitud; estos deberán de ser los mismos que señalas en **H** 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 (Mesa de Control).**

**C** Oprime el botón **Actualizar**

# Solicitud concluida



notificaciones.correo@vepormas.mx  
Para [prueba@ejemplo.com](mailto:prueba@ejemplo.com);

Responder Responder a todos Reenviar

Estimado usuario:

La revisión del trámite número **00067501 de Soluciones Siniestros** ha concluido y requiere tu atención.  
Por favor ingresa al portal, accede al listado de trámites, busca el trámite, y procésalo para enviar la respuesta al asegurado.  
Gracias por hacer de este proceso, un mejor proceso.

El equipo de **Bx+enlace**

**VAMOS POR MAS CONCIENCIA ANTES DE IMPRIMIR ESTE CORREO, CUIDEMOS EL MEDIO AMBIENTE.** Los acentos y caracteres especiales han sido removidos de este mensaje para facilitar su lectura en cualquier programa de correo electronico. La informacion contenida en este mensaje de correo electronico es confidencial y restringida y para uso exclusivo de los destinatarios de la misma y de quienes hayan sido autorizados especificamente para leerla, por lo que se le notifica que esta estrictamente prohibido y sujeto a las sanciones establecidas en las leyes correspondientes cualquier difusion, distribucion o copia del mismo. Si usted ha recibido este mensaje de correo electronico por error, favor de destruirlo y notificarlo al remitente a la direccion electronica indicada. Los correos electronicos no son necesariamente seguros, por lo que esta institucion no sera responsable en ningun momento por los cambios que el mismo sufra en su transferencia o posteriormente. Asimismo, los archivos adjuntos a este correo electronico pueden contener virus que pueden danar los sistemas del destinatario; aun cuando se han revisado los archivos adjuntos respecto a virus, tampoco sera responsable en caso de mutaciones en su transferencia, por lo cual sera necesario revisarlos antes de abrirlos. Si desea una opinion formal, por favor hagalo saber al remitente para proceder como corresponda.



Una vez que tu folio haya concluido, recibirás un aviso al correo que registraste en el campo Correo-@\*

Ingresa a la plataforma ENLACE Bx+.

Podrás buscar directamente el trámite de la siguiente manera:

- En la sección **Buscar**, anota el número de trámite recibido sin ceros
- O en la sección **Trámites por tipo y etapa** dirígete a los trámites de **Soluciones Siniestros**.

The screenshot shows the Seguros Bx+ portal interface. At the top, there is a search bar with the text "Buscar...". Below it, there are navigation tabs: "Tablero de trámites", "Tablero de Suscripción y Operaciones", and "Trámites por tipo y etapa". The "Trámites por tipo y etapa" tab is selected. Below the tabs, there are filters for "Sólo trámites abiertos" and "de cualquier fecha". A table of claims is displayed with columns for Trámite, Tipo, #, Etapa, Tipo Trámite, Contratante, Centro Emisor, Ramo, Subramo, # Movts, Último Usuario Mod., Usuario Asignado, # Agente, and Nombre Agente. The table contains two rows of data. At the bottom, there are navigation buttons for "Previo" and "Siguiete".

\*Para mayor referencia dirigirse a la página 4, inciso **E**

# Solicitud concluida



## Trámites por tipo y etapa

[Tablero](#) [+ Nuevo trámite](#)

Trámites de Soluciones Siniestros (4) **A** en la etapa Folio Terminado (4) Sólo trámites cerrados **B** de cualquier fecha

**C** 00066849 Soluciones Siniestros 2021-01-27 Duda 34102-50 .. CLAUDIA RUIZ JORGE ALBERTO

### Comentarios del Trámite

[Actualizar](#)

Aquí encontraras la respuesta a tu solicitud. En la sección de expediente encontraras el documento que deberás entregar al cliente.

Descripción

Usuario Pagos

Respuesta a la Solicitud

[Tablero](#)

[Todos](#)

[Tipo/Etapa](#)

[Historia](#)

[Expediente](#)

Para ver los trámites terminados mediante su búsqueda en la sección **Trámites por tipo y etapa** deberás seleccionar:

- A** Soluciones Siniestros
- B** Sólo trámites cerrados
- C** Trámite a revisar

Una vez que estés en el trámite, podrás ver las conclusiones en la sección **Descripción** así como el resultado en **Respuesta a la Solicitud**, ambos ubicados en la cabecera **Comentarios del Trámite**.

Podrás descargar la carta respuesta directamente de la sección **Expediente** y entregarla al asegurado.



Seguros **BX+**

# Gracias

---

800 830 3676  
[www.vepormas.com](http://www.vepormas.com)

Síguenos en:



Ve por Más



/BancoVeporMas



@VeporMasBanco