



PVI

Manual de preguntas frecuentes

Preguntas frecuentes



1 ¿Cuál es la línea de atención de PVI?

Las líneas de atención son 018000517270 y 6014824600.

2 ¿Cómo se tramitan los FCC para asegurados menores de edad?

Si el asegurado es un menor de edad, no es posible realizar el FCC a través de la plataforma PVI, debes enviar un correo a tu Gestor comercial, para gestionar una autorización con Compliance y puedas realizar el FCC de forma manual, en una plantilla especial de PVI.

3 ¿Cómo se tramita la Declaración de asegurabilidad, para único asegurado menor de edad, en pólizas de salud?

En las pólizas de salud, si se va a incluir un único asegurado y este es menor de edad, al diligenciar la declaración de asegurabilidad, se debe seleccionar parentesco: asegurado principal.

4 ¿Se aceptan FCC genéricos de Fasecolda?

Tener presente que el FCC de PVI es el único formulario avalado por la Compañía; no se aceptan FCC genéricos de Fasecolda, ni formularios diligenciados a mano.

5 ¿Debo realizar una entrevista para clientes PEP y riesgo alto?

Sí, una vez el cliente firme el FCC, se habilita la entrevista en PVI, la cual debe ser diligenciada por el intermediario.

6 ¿Debo realizar un FCC por cada póliza que contrate el cliente?

No, el FCC aplica por cliente, no por póliza.

7 ¿Cada cuánto se debe actualizar el FCC de un cliente?

Los tiempos de actualización son: Cliente con riesgo bajo 3 años, riesgo medio 2 años y riesgo alto 1 año.

- 8** Si ya se realizó un FCC y declaración de asegurabilidad para un cliente de salud o vida, ¿se puede hacer de nuevo la declaración de asegurabilidad?

Si, la declaración de asegurabilidad se puede repetir cuántas veces sea necesario.

- 9** Una vez se cargan las gestiones en el módulo de renovaciones PVI, ¿cuántos días de vigencia tiene el link enviado al cliente para firma?

200 días

- 10** ¿Puede un intermediario realizar una nueva gestión para un cliente que tiene una gestión pendiente de firma en el módulo de renovaciones?

No, el cliente debe firmar la gestión que se encuentra activa en renovación.

- 11** En el botón de renovaciones, si tengo más de un producto con la compañía, ¿cuántos FCC debo hacer?

Debe hacer un solo FCC.

- 12** ¿A un cliente que está en el botón de renovaciones se le puede hacer una gestión nueva?

Sale una alerta que indica que este cliente tiene una renovación pendiente de firma. El mismo intermediario no puede hacer una gestión nueva, pero si otro intermediario intenta realizar la gestión como nueva, si lo va a permitir.

- 13** Si anulamos del botón de renovaciones una gestión, ¿la póliza se anula en Iberosam?

No se anula la póliza en Iberosam, solo se anula la gestión de PVI.

- 14** Para las pólizas de salud, cuando el tomador es una empresa, ¿los asegurados y la empresa deben hacer la declaración de asegurabilidad?

En este caso, la declaración le aplica al asegurado, al tomador le aplica FCC simplificado.

- 15** Cuando el sistema genera aviso de "Documento del Tomador Inválido" ¿qué debo hacer?

El intermediario debe validar si el cliente está Fallecido de lo contrario contactar a la mesa de gestión para validaciones internas.

- 16** ¿Cómo puedo corregir datos de FCC ya firmados?

Si ya está firmado y necesitas hacer correcciones, tendrás que anular la gestión actual y empezar una nueva. Así podrás corregir los datos que necesites.

17 Me aparece una alerta de inconsistencias en PVI y no puedo continuar, ¿qué hago?

Si te encuentras con este tipo de alertas, asegúrate de haber completado todas las gestiones pendientes en la plataforma de PVI. Una vez finalizadas, podrás continuar sin problema.

18 El cliente dice que el enlace para la gestión no funciona, ¿qué puedo hacer?

Si el enlace no funciona, intenta resetear el correo y sigue los pasos para enviar un nuevo enlace al cliente.

19 Necesito corregir las declaraciones de asegurabilidad, ¿cómo lo hago?

Para corregir las declaraciones de asegurabilidad, tendrás que anular el FCC actual y empezar una nueva gestión. Esto te permitirá editar la información necesaria.

20 ¿Cómo registro al tomador como asegurado?

Para registrar al tomador como asegurado, inicia una nueva gestión y cuando te pregunte si el tomador es diferente al asegurado, selecciona que sí. Después, agrega la información del asegurado y sigue el proceso habitual.

21 ¿Por qué no puedo continuar al agregar asegurados o beneficiarios?

Si estás teniendo problemas para continuar, asegúrate de que estás utilizando un FCC digital de PVI. Las gestiones de Salud y Vida requieren de este formato para poder avanzar.



22 Estoy intentando hacer una gestión colectiva en el ramo de 'otros', ¿es correcto?

El ramo 'otros' es específico para ciertos casos. Te recomiendo ponerte en contacto con tu Gestor comercial para que te oriente en cómo proceder correctamente.

23 No puedo agregar un asegurado porque tiene contraseña y no cédula, ¿qué hago?

En estos casos, es posible manejar la situación a través de un módulo de excepciones. Comunícate con tu Gestor comercial o tu DC para que soliciten la aprobación correspondiente.

24 Puse mal el ramo y ya está firmado, ¿cómo lo soluciono?

Si te has equivocado en la selección del ramo y ya está firmado, necesitarás anular la gestión y comenzar una nueva para poder elegir el ramo correcto.

25 ¿Qué hago si no puedo agregar accionistas con NIT?

Recuerda que con las actualizaciones de la plataforma, al registrar personas jurídicas necesitarás proporcionar también la razón social de la empresa accionista. Asegúrate de completar todos los campos requeridos.

26 El cliente no quiere la póliza pero recibe correos de rechazo, ¿cómo lo manejo?

Si el cliente decide no continuar con la póliza, comunícalo al Gestor comercial para que se gestione el rechazo adecuadamente y se detengan los correos.

27 ¿Qué pasa si la plataforma no me permite realizar la póliza?

Para poder emitir una póliza, la gestión debe estar en estado 'Firmado' en la plataforma PVI. Si no es así, deberás completar o actualizar la gestión correspondiente.

28 El enlace para la firma expiró, ¿cómo lo resuelvo?

Si el enlace para la firma ha expirado, puedes reenviarlo al cliente. Si tienes problemas, sigue el procedimiento para resetear el correo del cliente.

29 El cliente ha superado el número de intentos permitidos, ¿qué debo hacer?

En este caso, contacta al Gestor comercial para que puedan reactivar el OTP y luego podrás reenviar el enlace de firma al cliente.

30 ¿Cuánto tiempo tiene el cliente para firmar correctamente?

El enlace para la firma es válido por 48 horas antes de abrirlo, y una vez abierto, el cliente tiene 5 minutos para completar el FCC. Si expira, puedes reenviar el enlace.

31 El código OTP ya ha sido verificado, ¿qué hago?

Si te encuentras con esta situación, pide ayuda al Gestor comercial para que reactiven el código OTP.



32 Aparece una renovación pendiente pero es de otro usuario, ¿cómo procedo?

Comunícate con el Gestor comercial para que te ayude a visualizar y gestionar las renovaciones pendientes correctamente.

33 El cliente canceló el FCC pero tiene una renovación pendiente, ¿qué hago?

En este caso, selecciona la opción de 'No renovar' y elige la razón que más se ajuste a la situación.



34 No puedo continuar con la firma de la renovación, ¿qué hago?

Si tienes problemas para continuar con la firma de la renovación, debes ponerte en contacto con la línea de atención de la mesa de gestión, allí verificarán, te orientarán y si se identifica que se trata de una falla de la plataforma, se escalará al equipo de tecnología.

35 ¿Qué hago si tengo una renovación vencida?

Si te encuentras con una renovación vencida, deberás iniciar una nueva gestión.

36 El cliente ve campos en rojo al diligenciar el FCC, ¿qué significa?

Esto generalmente indica que hay errores en la información ingresada. Pide al cliente que revise y corrija los datos para poder continuar.

37 Hay una renovación pendiente pero el cliente falleció, ¿cómo lo manejo?

En estos casos, indica que no se va a renovar y selecciona la causa correspondiente a la situación.

38 Me aparece una alerta de número de intentos permitidos en el envío de la renovación, ¿qué puedo hacer?

Si se presenta esta alerta, debes optar por no renovar y comenzar una nueva gestión. Esta indicación es temporal hasta que se actualice la plataforma.

39 El cliente no tiene acceso al número de teléfono registrado y no recibe el OTP, ¿qué alternativa hay?

El código OTP también se envía al correo electrónico del cliente, así que puede revisar allí.

40 El cliente no recibe el correo de renovación, ¿qué hago?

Si el cliente no recibe el correo, intenta resetear el correo y asegúrate de que revise todas sus bandejas de entrada.

41 Me indica que el correo ya fue validado, ¿cómo procedo?

En este caso, simplemente reenvía la renovación al cliente para que pueda completar el proceso.

42 El intermediario es nuevo y no sabe cómo proceder, ¿qué debe hacer?

Si eres un nuevo usuario, recibirás una contraseña genérica en tu correo electrónico. Después de usarla por primera vez, se te pedirá que la cambies por una propia.

43 ¿Cómo cambio mi contraseña si tengo acceso al usuario?

Una vez que ingreses con tu usuario y contraseña actual, encontrarás la opción de cambio de contraseña en la pantalla de inicio.

Si tienes dudas, contacta con tu profesional de capacitación asignado para que te amplíe la información.

