

Manual Renovaciones Web Póliza Autos Individual

Tabla de Contenido

Ingreso Oficina en Línea	3
Gestión de pólizas de autos	4
Bandeja de renovaciones	5
Procesos de Renovación	7
Renovación individual	7
Renovación masiva	9
No deseo renovar la póliza	12
No puedo renovar una póliza	13

1. Ingresa a oficinaenlinea.libertyseguros.co

BIENVENIDO

Un sitio diseñado especialmente para nuestros **Intermediarios**. Ingrese su usuario y contraseña y comience a disfrutar de todos los beneficios que ofrecemos.

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN CONTRASEÑA

CC ▾

[✓ INGRESAR](#) [OLVIDÉ CONTRASEÑA](#)



Escribe tu **usuario** y **contraseña**.

2. En la **barra superior**, haz clic en la opción **Póliza Express** y luego en **Gestión Pólizas**.



[Volver al índice](#)

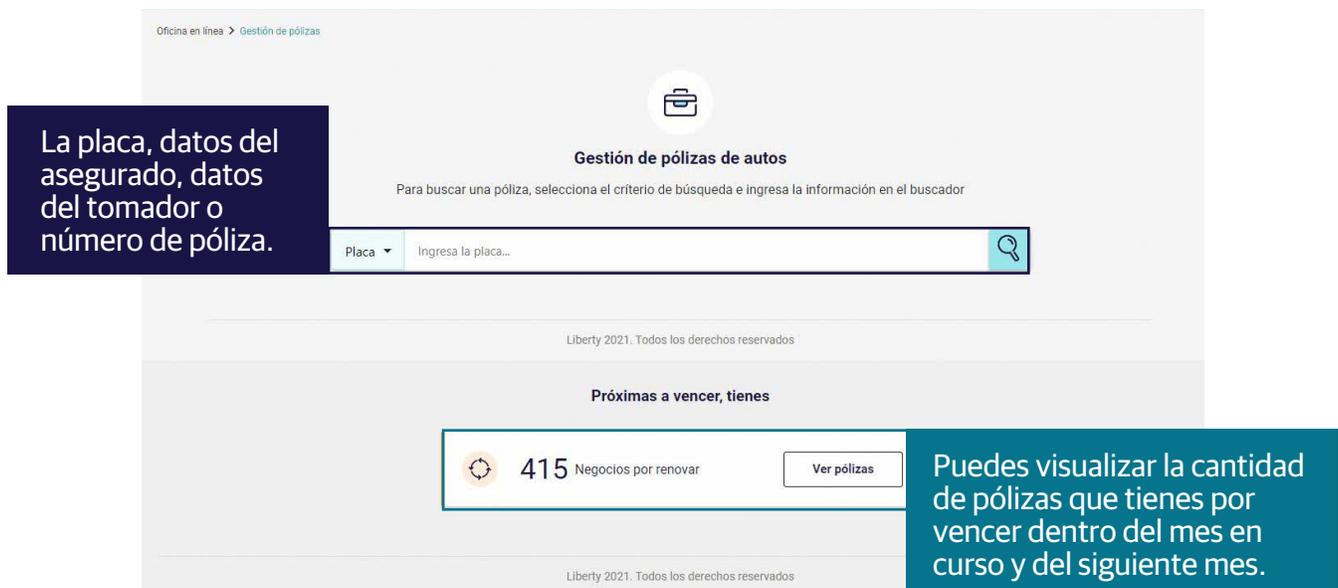
3.

Selecciona la opción **Autos** y la clave de intermediario con la que trabajarás. Haz clic en **Consultar**.



4.

En **Gestión de pólizas de autos** puedes buscar una póliza con:



[Volver al índice](#)

5. Bandeja de renovaciones

Te muestra **todas las pólizas** que vencen dentro del mes en curso y durante el próximo.

1 Puedes **filtrar tu búsqueda** por los estados que se detallan a continuación:

- **Renovada:** Corresponde a las pólizas que ya se encuentran renovadas.
- **Pendiente de renovación:** Corresponde a las pólizas disponibles para renovar por la web y que cuentan con el previo de renovación.
- **Sin previo de renovación:** Corresponde a las pólizas disponibles para renovar por la web pero que NO cuentan con previo de renovación.
- **Pendiente de Modificación:** Corresponde a las pólizas que se encuentran pendientes de alguna autorización o con alguna excepción en su renovación. Este estado NO permite Renovación Web, por lo que deberás radicar un BPM para solicitar la renovación. La descripción del motivo de este estado puede ser visualizada ingresando a la consulta de la póliza.
- **Sin SARLAFT:** Corresponde a las pólizas que NO cuentan con esta documentación actualizada. Para ser renovadas se requiere radicar un BPM solicitando la renovación y adjuntando el SARLAFT.
- **Error de renovación:** Corresponde a pólizas que fallaron en su proceso de Renovación Web. Para ser renovadas se requiere radicar un BPM.
- **En proceso:** Corresponde a pólizas que iniciaron su proceso de Renovación Web y este aún no culmina. Cuando el proceso es exitoso, cambia su estado a "Renovada" y si fue fallido, cambia a "Error de renovación".
- **Sin Verificación de Identidad:** Corresponde a las pólizas que NO cuentan con la Verificación de Identidad satisfactoria. Para ser renovada se debe regularizar la Verificación de Identidad y posteriormente radicar BPM solicitando la renovación.
- **No renovable:** Corresponde a las pólizas que poseen una anulación programada.

2 Puedes **filtrar las pólizas que están por vencer** durante el mes en curso y las que vencen el próximo mes, por N° de póliza o ID del tomador.

[Volver al índice](#)

- 3 Puedes **realizar la selección** masiva de pólizas para renovar.
- 4 Puedes **renovar tu selección** de pólizas.
- 5 Puedes **revisar las notificaciones** de tus procesos de renovación masiva y descargar los PDF de las renovaciones exitosas o el archivo Excel de renovaciones fallidas.
- 6 Puedes **descargar el listado** de tus pólizas en formato Excel para tus gestiones internas.

Nota: En la siguiente imagen verás la posición de cada uno de los puntos descritos anteriormente.

Oficina en línea > Gestión de pólizas

Próximas a vencer

Seleccionaste 10 pólizas para renovar

Renovación

Estado Mes Actual Buscar por póliza o ID de tomador

<input checked="" type="checkbox"/>	Número de póliza	Riesgo	Descripción	Cliente	Identificación	Fecha fin de vigencia	Estado solicitud	Acción
<input type="checkbox"/>	430962	MTS659 Autos	Dodge - se [f]tp 24...	Camilo Duarte	79523280 Cédula Ciudadanía	01/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	444470	DKK175 Autos	Suzuki - szmt 2000...	Diego Garcia	1020735782 Cédula Ciudadanía	01/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	430742	MHM138 Autos	Chevrolet - sdmt 16...	Carlos Triana	11205603 Pasaporte	03/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	431091	FPS830 Autos	Hyundai - advance...	Luisa Rojas	1013642982 Cédula Ciudadanía	03/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	431984	NBL099 Autos	Chevrolet - gt [m30...	Bonilla	22510262 Cédula Ciudadanía	10/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	434793	HKR426 Autos	Renault - campusm...	Jableidy magaly ramirez gutierrez Ospina	53062814 Cédula Ciudadanía	21/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza
<input type="checkbox"/>	434548	JLO482 Autos	Mazda - grand touri...	Daniel Quintero	53074941 Cédula Ciudadanía	22/Dic/2021	Sin verificación de Identidad	Ver póliza

Descargar Excel

Volver al índice

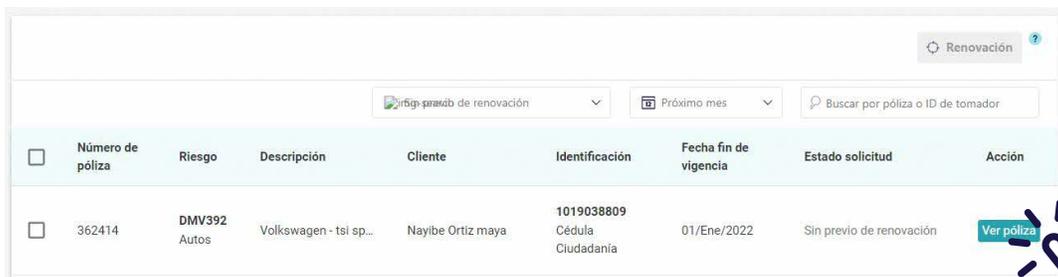
6. Procesos de Renovación

Solo permiten realizar el proceso de **Renovación Web** a los estados:

Sin previo de renovación
Pendiente renovación

6.1 Renovación individual

Para renovar una póliza haz clic en **Ver póliza.**



<input type="checkbox"/>	Número de póliza	Riesgo	Descripción	Cliente	Identificación	Fecha fin de vigencia	Estado solicitud	Acción
<input type="checkbox"/>	362414	DMV392 Autos	Volkswagen - tsi sp...	Nayibe Ortiz maya	1019038809 Cédula Ciudadanía	01/Ene/2022	Sin previo de renovación	Ver póliza

Puedes ver la información detallada de la póliza, además de las opciones **Anular póliza**, **Descargar PDF** y **Renovar**.



Oficina en línea > Gestión de pólizas > Póliza 430709

Información de póliza

Número de póliza: **430709** Póliza vigente

Nombre del tomador: **MONCAYO BARROS HERMOGENES**

Identificación: **80086116**

Placa: **GPS068**

Valor: **\$ 1,788,106**

Fecha fin de vigencia: **31/diciembre/2021**

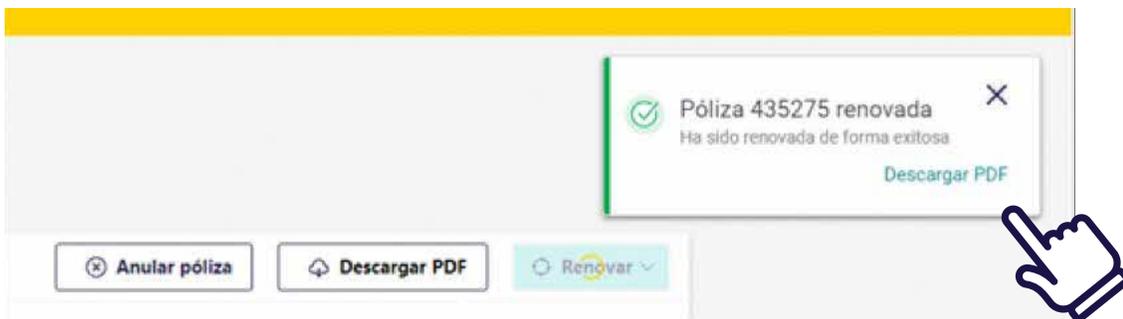
Volver al índice

Para renovar la póliza debes hacer clic en **Renovar**. Dependiendo del estado de esta se podrán desplegar dos opciones:

- **Descargar previo de renovación**
- **Renovar**



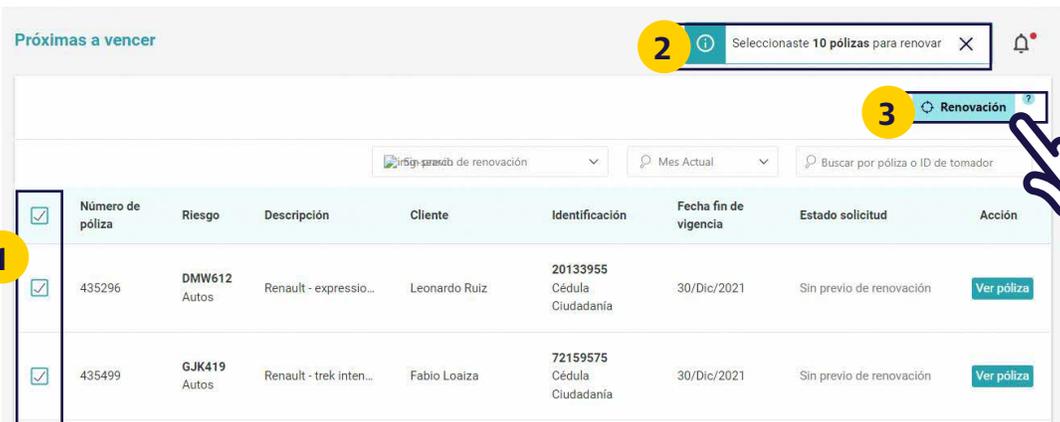
Cuando haces clic en **Renovar** y se concluye el proceso con éxito, o este es fallido, visualizas un mensaje en la parte superior derecha.



6.2

Renovación masiva

- 1 **Selecciona las pólizas a renovar.** El check box te permite seleccionar entre 1 y 50 pólizas.
- 2 **Identifica la cantidad de pólizas** seleccionadas en el contador.
- 3 Haz clic en el botón **Renovación** para que inicie el proceso.



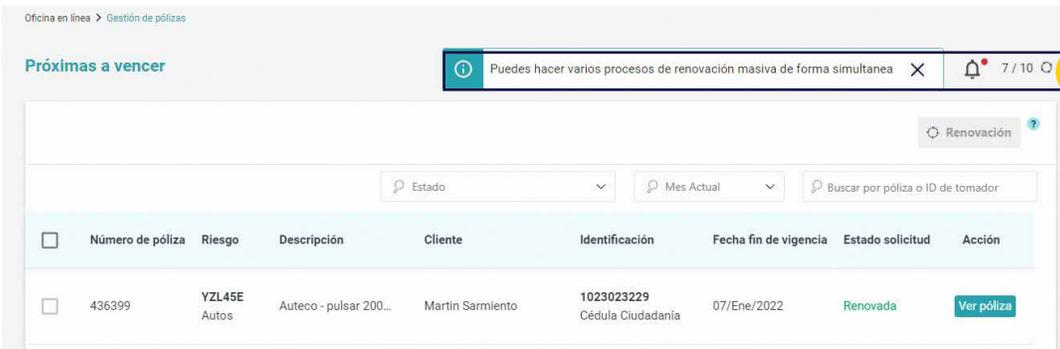
Próximamente a vencer

Seleccionaste 10 pólizas para renovar

Renovación

Número de póliza	Riesgo	Descripción	Cliente	Identificación	Fecha fin de vigencia	Estado solicitud	Acción	
<input checked="" type="checkbox"/>	435296	DMW612 Autos	Renault - expressio...	Leonardo Ruiz	20133955 Cédula Ciudadanía	30/Dic/2021	Sin previo de renovación	Ver póliza
<input checked="" type="checkbox"/>	435499	GJK419 Autos	Renault - trek inten...	Fabio Loaiza	72159575 Cédula Ciudadanía	30/Dic/2021	Sin previo de renovación	Ver póliza

- 4 **Podrás validar** cómo va el proceso de renovación masiva que enviaste.



Oficina en línea > Gestión de pólizas

Próximamente a vencer

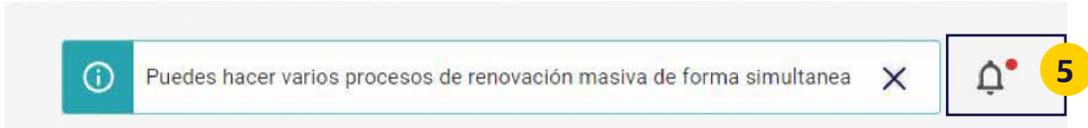
Puedes hacer varios procesos de renovación masiva de forma simultanea

Renovación

Número de póliza	Riesgo	Descripción	Cliente	Identificación	Fecha fin de vigencia	Estado solicitud	Acción	
<input type="checkbox"/>	436399	YZL45E Autos	Auteco - pulsar 200...	Martin Sarmiento	1023023229 Cédula Ciudadanía	07/Ene/2022	Renovada	Ver póliza

Volver al índice

- 5** Cuando culmine el proceso, recibirás una **notificación** que te permitirá conocer el resultado de la renovación masiva.



- 6** Despliega las notificaciones y accede a los PDF de las pólizas con **renovación exitosa**, o descarga el Excel con el detalle de las pólizas fallidas en estado **Error de renovación**.



PDF de las pólizas renovadas con éxito.

Files	2021-10-01T14_08_10.227Z_renovaciones.zip	
Recent Zip Files		
2021-10-01T14_08_1... Downloads	348614.pdf Type: Adobe Acrobat Document	Date modified: 05-10-2021 12:55 Size: 320 KB → 320 KB
Docs-Caso-211349226.zip Downloads	348717.pdf Type: Adobe Acrobat Document	Date modified: 05-10-2021 12:55 Size: 320 KB → 320 KB
OneDrive_14_16-8-2... Downloads	348847.pdf Type: Adobe Acrobat Document	Date modified: 05-10-2021 12:55 Size: 320 KB → 320 KB

Archivo Excel con pólizas en estado "Error de renovación".

Número de p	Número de proceso	Mensaje
342458	61533505	Error al enviar recibos a la ERP.13259330
342868	61533506	Error al enviar recibos a la ERP.13273020
342571	61533507	Cartera: Cartera bloqueada 104-11-1-0--342571-0

Volver al índice

Una vez ejecutada la **renovación de la póliza**, bien sea individual o masiva, puedes:

- 1 Visualizar** el nuevo movimiento que te detallará fechas, monto y recibo.

Movimientos	Información de personas	Información del riesgo	Información de póliza	Siniestros		
Movimientos de la póliza						
1	No. Movimiento 2	Tipo Movimiento Renovación	Fecha de movimiento 30/diciembre/2021	Fecha efecto 30/diciembre/2021	Fecha emisión 01/diciembre/2021	Usuario AXIS
	No. Recibo 100181202	Valor de recibo \$ 1,534,641	Tipo Cartera-Renovación	Estado recibo Pendiente	Fecha de recibo 30/diciembre/2021	

- 2 Validar** el cambio de estado a **Renovada**.

	Número de póliza	Riesgo	Descripción	Cliente	Identificación	Fecha fin de vigencia	Estado solicitud	Acción
<input type="checkbox"/>	438111	ZZP983 Autos	Audi - 2.0 tfsi quatt...	Sara Amado	79290639 Cédula Ciudadanía	01/Feb/2022	2 Renovada	Ver póliza

Volver al índice

7. No deseo renovar la póliza

Ingresa al detalle de la póliza y haz clic en **Anular.**

Esta opción siempre estará disponible para anular una póliza que:

- **No deseas renovar**
- **Ya fue renovada**



Oficina en línea > Gestión de pólizas > Póliza 435897

Información de póliza

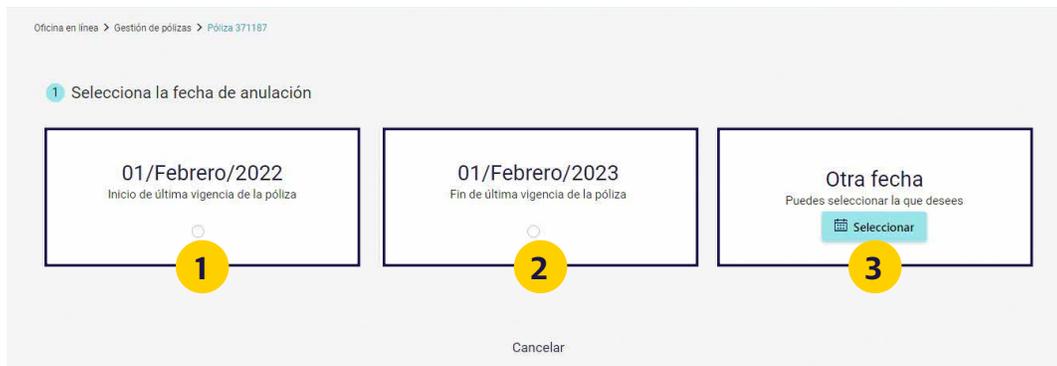
🔍 Anular póliza Descargar PDF Renovar

Número de póliza: 435897 (Póliza vigente)

Nombre del tomador	Identificación	Placa	Valor	Fecha fin de vigencia
ARDILA PARRA JOHN JAIRO	7708922	IKZ124	\$ 1,158,323	30/diciembre/2021

Puedes solicitar **3 tipos** de anulación:

- 1 **Al inicio** de la última vigencia.
- 2 **Al fin** de la última vigencia (Anulación programada).
- 3 En **Otra fecha** requerida por el cliente.



Oficina en línea > Gestión de pólizas > Póliza 371187

1 Selecciona la fecha de anulación

01/Febrero/2022
Inicio de última vigencia de la póliza

01/Febrero/2023
Fin de última vigencia de la póliza

Otra fecha
Puedes seleccionar la que desees

Seleccionar

Cancelar

Volver al índice

8. No puedo renovar una póliza

A Por un estado puntual:

Si la póliza **no es renovable** vía web, y aplica, podrás radicar un **BPM** solicitando la renovación luego de haber regularizado la situación que lo impedía.

Nota: Puedes visualizar el detalle de cada estado y su gestión, en el punto N° 5 de este Manual de uso.

B Por una falla en el sistema:

En caso de que el **sistema presente alguna falla**, se mostrará un aviso en la parte superior derecha de la pantalla, generalmente estas fallas se deben a **intermitencia de los servicios**, por lo que te recomendamos esperar unos minutos e intentar nuevamente el proceso. Si la falla persiste, deberás ingresar una solicitud de renovación por **BPM**.

C Antes de renovar, necesito hacer una modificación:

Deberás ingresar una solicitud de renovación por **BPM**.

