

Banco 

Así de simple, así de amable.

PORTAL TRANSACCIONAL CLIENTES

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



HOLA

En esta guía encontrarás la información que necesitas para hacer uso adecuado de nuestro **portal transaccional de seguros**.

Este es un espacio exclusivo para que hagas los trámites de las pólizas que tienes con nosotros.

ÍNDICE

Haz click en cada uno de los textos para ver el contenido.

[¿NO TIENES CUENTA? REGÍSTRATE](#)

[¿CÓMO INGRESAR?](#)

[¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?](#)

[REPORTAR SINIESTROS](#)

[REPORTAR NOVEDADES](#)

[TRÁMITES DE SINIESTROS
Y NOVEDADES](#)

1.

¿NO TIENES CUENTA? REGÍSTRATE

Te vamos a solicitar algunos datos personales para crear tu perfil.



Ingresar en:

<https://www.segurosbanco.com/PortalClientes/>



Dale clic al botón:

Regístrate



Completa el formulario

Despliega y diligencia todas las opciones.



Finaliza dando clic en:

REGISTRARME



Revisa tu correo después de ver este mensaje:



Correcto!

Usuario creado con éxito, al correo se envió un link para continuar con el proceso.

OK

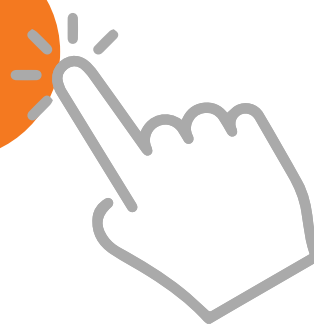
Haz clic en el enlace del correo para continuar.



Genera tu usuario y contraseña.

Finaliza dando clic en:

ENVIAR



Te aparecerá este mensaje:



Correcto!

Contraseña asignada correctamente.

OK

2.

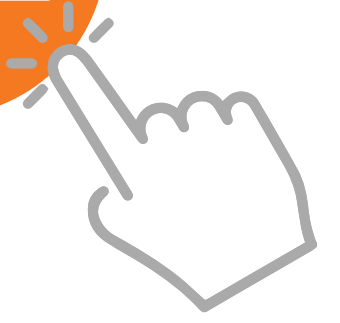
¿CÓMO INGRESAR?



Ingresa dando clic en:



<https://www.segurosbanco.com/PortalClientes/>



Ingresa tu correo y contraseña.



Confirma los siguientes cajones.



Correo electrónico

Contraseña

Mostrar Contraseña

Recordar Datos

I'm not a robot 

INGRESAR

[¿Olvidaste tu contraseña?](#)

[¿No tienes cuenta? Regístrate aquí](#)

Haz clic en:



3.

¿OLVIDASTE TU CONTRASEÑA?

Haz clic en:

Olvidaste tu contraseña

Haz clic en:

Recuperar contraseña

Diligencia los siguientes datos:

Recuperar contraseña



Correo Electrónico *

karen.aponte@willstowerswatson.com

Número de identificación *

1014246975

ENVIAR

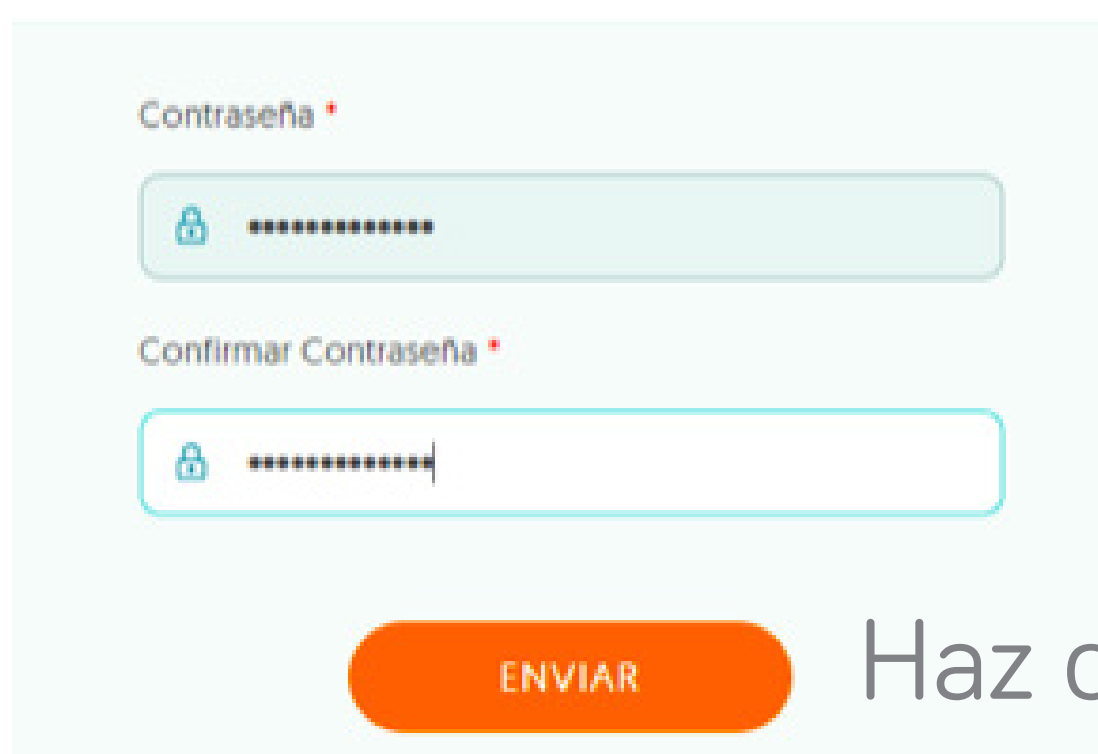
VOLVER

Haz clic en:

Revisa tu correo después de dar clic en enviar y haz clic en el enlace

Asigna tu nueva contraseña:

Asignación de contraseña



Contraseña *

Confirmar Contraseña *

ENVIAR

Haz clic en:

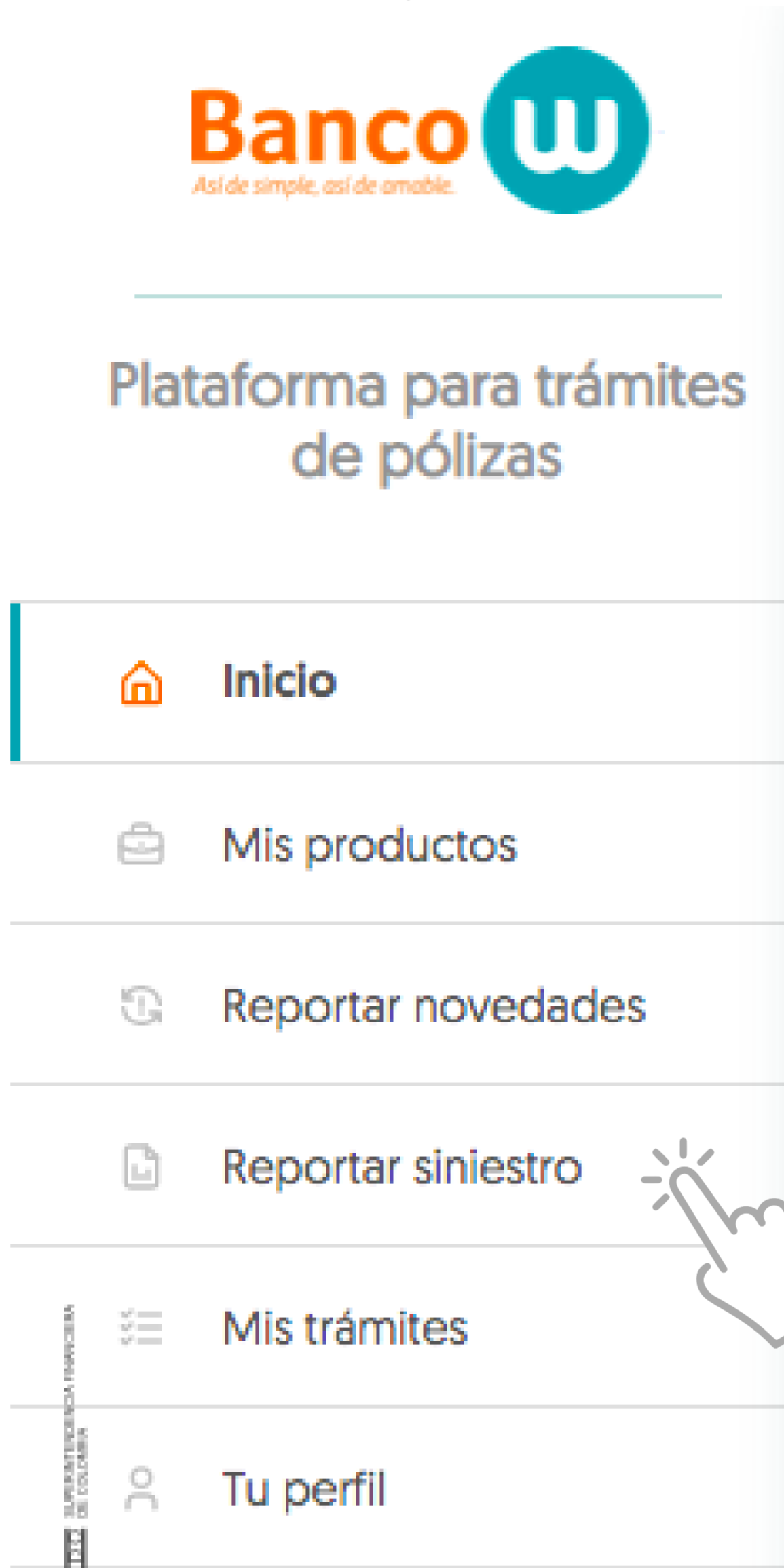


REPORTAR SINIESTROS

1.

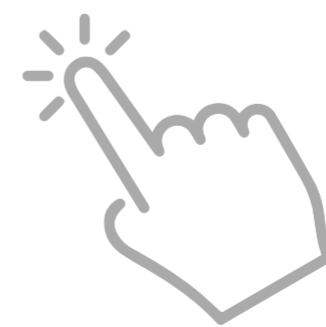
¿CÓMO REPORTAR UN SINIESTRO?

En el menú de la parte izquierda del home, selecciona:



Seleccione el tipo de reclamo

Hogar Persona



2.



Hogar

Si seleccionaste la opción hogar deberás:

Seleccionar uno de los tres tipos de afectación según sea el caso.

Tipo de afectación:

¿Cuál es el tipo de afectación de tu hogar?

- Estructura Contenido Ambas

Selecciona las opciones que apliquen según tu caso

- ¿Tu afectación incluye incendio, rayo, explosión, caída de árboles, caída de aeronaves o choque de vehículos terrestres ?
- ¿Tu afectación corresponde a huelga, motín, conmoción civil y popular, actos de terceros o terrorismo ?
- ¿Tu afectación corresponde a daños por agua, anegación, huracán, tornado, ciclón, granizo, tifón y vientos fuertes, avalancha o deslizamiento ?



Carga los archivos solicitados (Todos son obligatorios)

SIGUIENTE

Una vez cargues los documentos solicitados podrás continuar.

Para terminar diligencia el formulario y finaliza.



Registro exitoso!

Se radicó el proceso de siniestro con número(s) 265

OK

Al seleccionar OK, podrás ver tu solicitud en trámites.

Ten en cuenta tu número de radicación.

Diligencia los siguientes datos

Departamento	Ciudad
<input type="text" value="ATLANTICO"/>	<input type="text" value="CAMPO DE LA CRUZ"/>
Dirección	
<input type="text" value="Carrera 4 #12-8 casa segundo piso"/>	
Teléfono de contacto	Fecha Siniestro
<input type="text" value="3166225897"/>	<input type="text" value="01/10/2021"/>

ANTERIOR SIGUIENTE **FINALIZAR**

3.



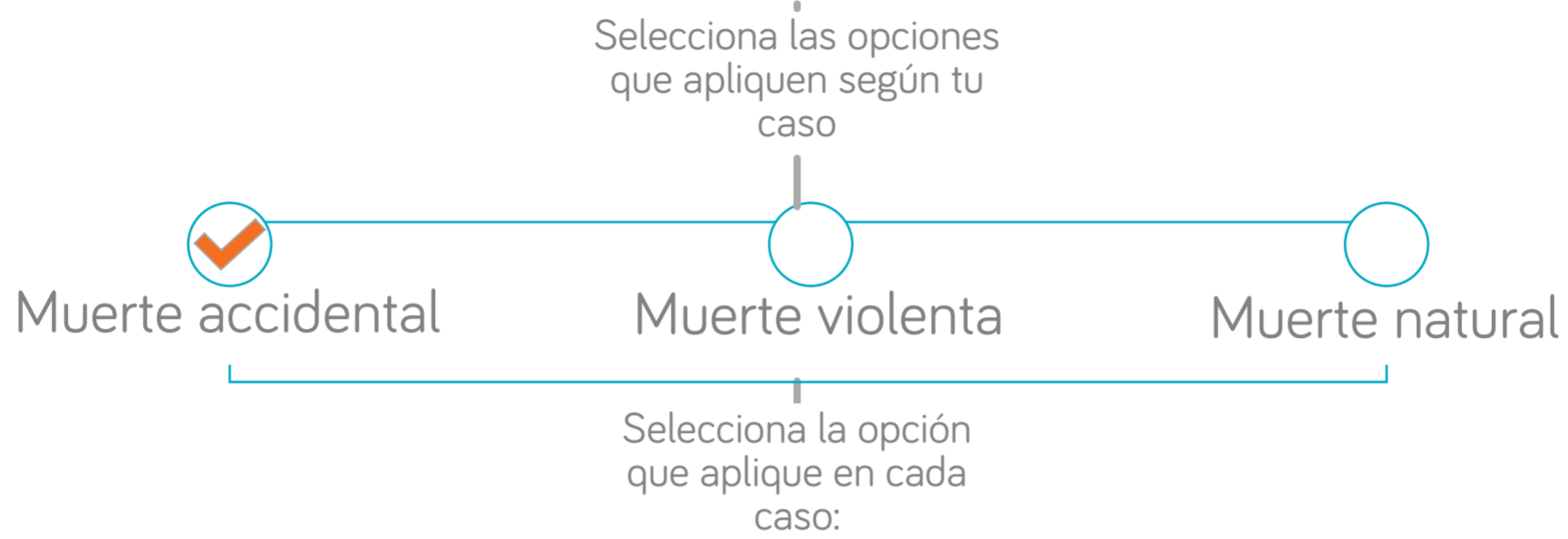
Persona

Si seleccionaste la opción persona deberás:

Seleccionar uno de los tres tipos de afectación según sea el caso.

Tu solicitud es acerca de:

- Fallecimiento Maternidad Incapacidad total o permanente



- fallecimiento de un familiar.
- Solicitar canasta familiar en caso de muerte.
- Solicitar auxilio funerario.
- El servicio exequial fue prestado por un proveedor diferente al Banco W / Los Olivos.
- La persona fallecida titular tenía hijos cursando año escolar.



Carga los archivos solicitados (Todos son obligatorios) y dale clic al botón:

SIGUIENTE

Para terminar diligencia el formulario y finaliza.

Diligencia los siguientes datos

Departamento	Ciudad
<input type="text" value="DOLIVAR"/>	<input type="text" value="ARENAL"/>
Dirección	
<input type="text" value="Carrera 5 #22-30 casa"/>	
Teléfono de contacto	Fecha Siniestro
<input type="text" value="3166258922"/>	<input type="text" value="02/05/2020"/>



Registro exitoso!

Se radicó el proceso de siniestro con número(s) 265

OK

Ten en cuenta tu número de radicación.

Al seleccionar OK, podrás ver tu solicitud en trámites.

Los números de radicación se generan dependiendo de las opciones anteriormente seleccionadas.

Si seleccionaste la opción maternidad:

Tu solicitud es acerca de:

- Fallecimiento Maternidad Incapacidad total o permanente

Selecciona la opción que aplique según tu caso

- Eres el padre Eres la madre



Carga los archivos solicitados (Todos son obligatorios) y dale clic al botón:

SIGUIENTE

Para terminar diligencia el formulario y finaliza.

Diligencia los siguientes datos

Departamento	Ciudad
<input type="text" value="BOLIVAR"/>	<input type="text" value="ARENAL"/>
Dirección	
<input type="text" value="Carrera 5 #22-30 casa"/>	
Teléfono de contacto	Fecha Siniestro
<input type="text" value="3166258922"/>	<input type="text" value="02/05/2020"/>



Registro exitoso!

Se radicó el proceso de siniestro con número(s) 265

OK

Ten en cuenta tu número de radicación.

Al seleccionar OK, podrás ver tu solicitud en trámites.

Se generan 2 registros para maternidad:

- Gastos médicos por Maternidad o paternidad,
- Gastos médicos de recién nacido.

Si seleccionaste la opción
Incapacidad total o permanente:

Tu solicitud es acerca de:

- Fallecimiento Maternidad Incapacidad total o permanente

Selecciona las opciones
que apliquen según tu
caso

- ¿Sufriste una incapacidad total y permanente?
- ¿A causa de un accidente sufriste una desmembración?
- ¿Pagaste medicamentos para curaciones o tratamiento médico por un accidente?
- ¿Tuviste un accidente y por eso te hospitalizaron 24 horas?
- ¿A causa de un accidente estuviste hospitalizado entre 2 y 30 días?
- ¿En los últimos días te han diagnosticado algunas de las siguientes enfermedades?
Cáncer, Leucemia, Tetano, Escarlatina, SIDA, Afección renal crónica, Infarto al Miocardio, Accidente cerebrovascular.



Carga los archivos solicitados
(Todos son obligatorios) y dale
clic al botón:

SIGUIENTE

Para terminar diligencia
el formulario y finaliza.

Diligencia los siguientes datos

Departamento	Ciudad
<input type="text" value="BOLIVAR"/>	<input type="text" value="ARENAL"/>
Dirección	
<input type="text" value="Carrera 5 #22-30 casa"/>	
Teléfono de contacto	Fecha Siniestro
<input type="text" value="3166258922"/>	<input type="text" value="02/05/2020"/>



Registro exitoso!

Se radicó el proceso de siniestro con número(s) 265

OK

Ten en cuenta tu número de radicación.

Al seleccionar OK,
podrás ver tu solicitud
en trámites.

**Los números de radicación se
generan dependiendo de las
opciones anteriormente
seleccionadas**



REPORTAR NOVEDADES

1.

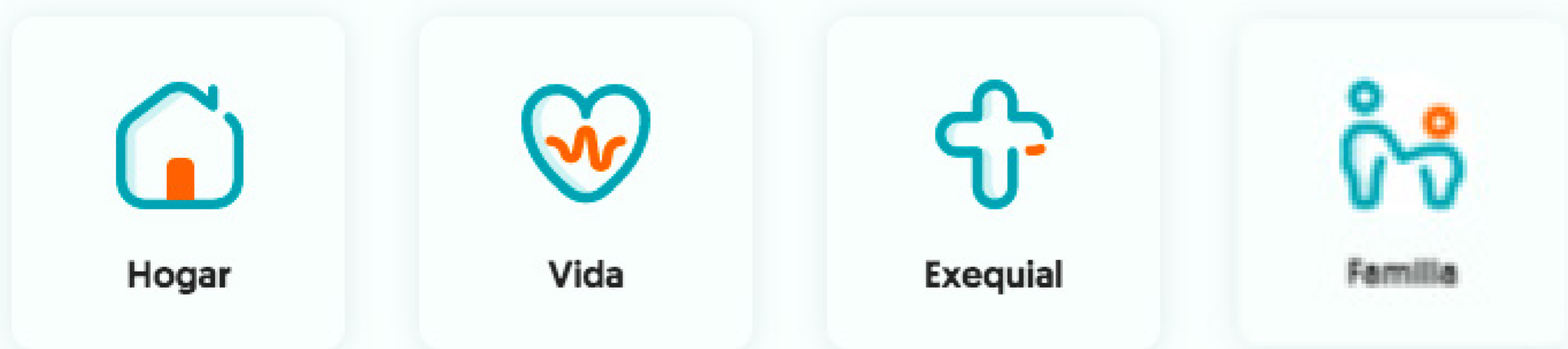
¿CÓMO REPORTAR NOVEDADES?

En el menú de la parte izquierda del home, selecciona:



Estos productos aparecerán dependiendo de los que tengas asignados.

Estos son tus productos



Si quieres cambiar la dirección debes tener habilitado el producto **Hogar** y seleccionarlo.

Si quieres actualizar los beneficiarios debes tener habilitados los productos **Vida**, **Exequial**, **Familia** y seleccionarlos.

2.

¿CÓMO CAMBIAR DIRECCIÓN?



Selecciona el icono de **hogar**.

Completa el formulario
Actualización de dirección

Actualización de dirección

Departamento

📍 Selecciona



Ciudad

📍 Selecciona



Dirección

📍 Calle 6 # 47A 40 los olivos

ENVIAR SOLICITUD



Al finalizar
haz clic en:

3. ¿CÓMO ACTUALIZAR BENEFICIARIOS?

Selecciona el producto activo.



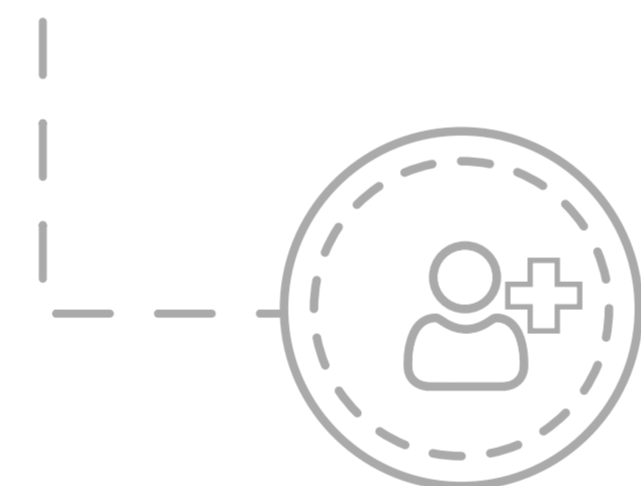
Selecciona para editar o eliminar.

Editar

Selecciona **editar** para cambiar la información, el porcentaje del beneficiario y agregar uno nuevo.

Eliminar

Selecciona **eliminar** para borrar el beneficiario agregado.



Agregar Beneficiario

Diligencia los siguientes datos

Nombre Completo (como aparece en la cédula)

Parentesco

Tipo de documento

Número de documento

Porcentaje correspondiente

⚠ El porcentaje debe sumar el 100% o no podrás guardar la actualización.

AGREGAR

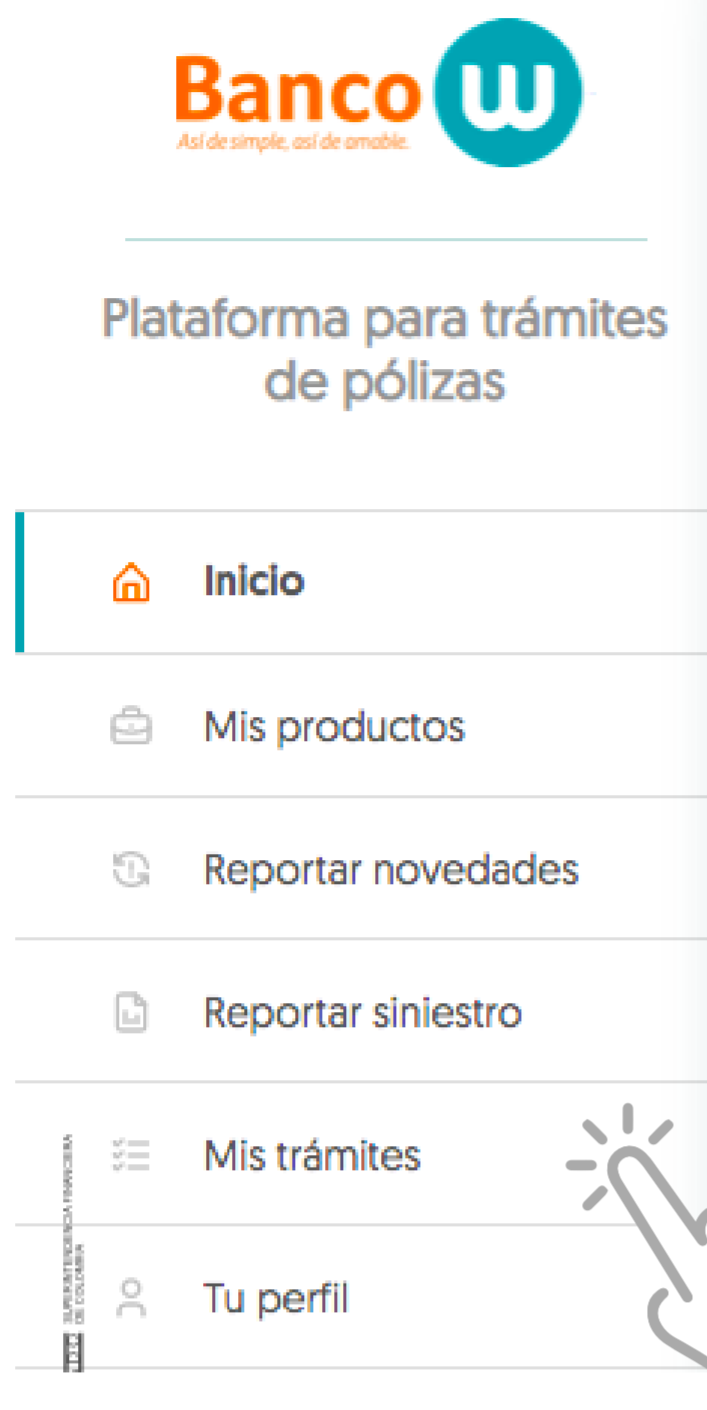




TRÁMITES DE SINIESTROS Y NOVEDADES

1.

¿CÓMO VER TUS TRÁMITES?



En el menú de la parte izquierda del home, selecciona:

Se podrán ver los trámites por:

- Radicación siniestro
- Actualización beneficiario(s)
- Solicitud cambio dirección

Radicado	Trámite	Póliza afectada	Estado
# Radicado 262	Nombre del trámite Radicación siniestro	# Póliza 94908 - 030MHQ412112	En estudio o Rechazado

El estado del trámite se actualiza a medida que va cambiando el estado en ABC.

[Ver más](#)

Al dar clic aquí podrás ver detalladamente tu trámite.



Siniestro de Póliza # 001MH0410773

Radicación siniestro póliza Voy Seguro Hogar

Radicado: 268

Estado: Radicado

Fecha: 11 / 09 / 21

Póliza: Voy Seguro Hogar

Dpto: Caquetá

Ciudad: Albania

Dirección: Cra 12 # 12-58

Teléfono: 3102522726

Coberturas: Incendio y/o rayo, explosión, caída de árboles, caída de aeronaves y choques de vehículos terrestres.

2.

¿CÓMO VER TUS ACTUALIZACIONES DE BENEFICIARIOS?



En el menú de la parte izquierda del home, selecciona mis trámites:



Selecciona **actualización de beneficiarios** para ver el estado.

Podrás ver:

Radicado	Trámite	Póliza afectada	Estado
# Radicado 184	Nombre del trámite Actualización beneficiario	# Póliza 001MH0410773	En estudio o Rechazado

[Ver más](#)



Al dar clic aquí podrás ver:

- El número del radicado.
- El estado de la actualización.
- La fecha de solicitud.
- El tipo de póliza (Voy seguro hogar, Voy seguro, Voy seguro familia y plan exequial).
- Los beneficiarios con sus nombres, parentesco, el documento, y el porcentaje asignado y la acción realizada.



Actualización beneficiarios # 001MH0410773

Actualización beneficiario(s) Póliza Plan Exequial

Radicado: 184

Estado: En estudio

Fecha: 09/ 09 / 2021

Póliza: Plan Exequial

Beneficiarios:

Nombres	Parentesco	Documento	Porcentaje asignado	Acción
Marta	Madre	CC 11089027	40%	Agregar

- El estado de este trámite es **radicado** cuando la solicitud es creada.
- Si el administrador del sistema rechaza la solicitud, el estado pasará a **rechazado**.
- Si el administrador del sistema acepta la solicitud, el estado pasará a **en estudio** y la dirección o los beneficiarios se actualizarán.

