

1. ¿Dónde podemos ver el gestor documental de SegElevia?

El gestor documental se encuentra en la pestaña Gestión-Documentos CIA de cualquier referencia (póliza, recibo, siniestro).

2. ¿Desde recibo y siniestros también tenemos opciones de este tipo?

La funcionalidad existe, pero se está creando el catálogo de solicitudes desde Allianz. En breve aparecen dichas solicitudes para recibos y siniestros.

3. ¿Si tienes varios códigos de mediador en Allianz, que dato tienes que poner en el integrador para que se pueda realizar una solicitud a la compañía en todas las pólizas de la cartera?

El gestor documental se encuentra en la pestaña Gestión-Documentos CIA de cualquier referencia (póliza, recibo, siniestro).

4. Qué plazo tenemos para anular una solicitud que se pide mal

Se permite la anulación de solicitudes siempre que esta se encuentra Pendiente. Una vez finalizada no puede anularse.

5. ¿Cómo puedo saber por qué vía (ELEVIA o EPAC) he solicitado dicha solicitud?

Mediante la consulta de seguimiento de solicitudes se puede hacer seguimiento de todas aquellas solicitudes realizadas sobre el Código mediación como consulta general.

6. ¿Una nueva solicitud, reporta el número puedes hacer el seguimiento desde ELEVIA?

Mediante la consulta de seguimiento de solicitudes se puede hacer seguimiento de todas aquellas solicitudes realizadas sobre el código mediación como consulta general.

7. El resultado o resolución del PUE nos llega por Correo, ¿ahora como llegaría, dentro de ELEVIA?

Mediante la consulta de seguimiento de solicitudes se puede hacer seguimiento de todas aquellas solicitudes realizadas sobre el código mediación como consulta general.

8. Cuando la solicitud ya está realizada, ¿recibiremos mail con la confirmación de la gestión?

Se recibirá una notificación vía email, así como el resultado de la Solicitud vía ficheros EIAC

9. ¿Desbloqueo de menores se puede?

Se puede consultar el desplegable con la lista de solicitudes para cada tipo de póliza y así verificar si dicha petición está disponible.

10. ¿Desbloqueo y cartas de nombramiento, creo se realizan por email a buzones se integran en PUE? Y las revisiones de vehículos integran también

Se puede consultar el desplegable con la lista de solicitudes para cada tipo de póliza y así verificar si dicha petición está disponible.

11. Documentos Cia: ¿se puede cargar en todos los perfiles?

Se puede cargar en todos los perfiles siempre que estos tengan permisos sobre el código de mediación requerido. A parte desde segelevia se puede indicar que perfil podrá ver dicha funcionalidad.

12. ¿En las pólizas de tipo certificados de Flotas también está operativa dicha funcionalidad?

Se puede consultar el desplegable con la lista de solicitudes para cada tipo de póliza y así verificar si dicha petición está disponible.

13. En siniestros, ¿está previsto poder insertar documentos por is?

Para adjuntar documentos se debe realizar directamente mediante la funcionalidad Documentos CIA

14. ¿Esta nueva gestión de solicitudes también la aplicareis en siniestros?

así es, la funcionalidad existe, pero se está creando el catálogo de solicitudes desde Allianz. En breve aparecerán dichas solicitudes.

15. Los que trabajamos con varios códigos, no es operativo hacer unas gestiones desde Elevia y otras desde ePac.

Se puede realizar la gestión de todos los códigos desde Elevia sin necesidad de entrar al ePac. Únicamente se requiere que los usuarios vinculados a Elevia tengan acceso a todos los códigos de mediación sobre los que se desea trabajar

16. ¿Estas funcionalidades estarán operativas para pólizas de flotas?
así es.

17. ¿Hay posibilidad de hacer flota de vehículos con MPM?
Todavía no existe esta opción

18. Las credenciales del integrador de MPM son las mismas que para la descarga EIAC. ¿te refieres a las del portal CIMA?
Las credenciales de MPM son diferentes a las de descargas de EIAC dado que dichas credenciales tienen que estar vinculadas a la plataforma CIMA mientras que las credenciales de Elevia están vinculados a MPM

19. ¿Las solicitudes se cierran solas una vez ejecutadas por Allianz?
Así es, una vez ejecutadas estas cambian su estado a "Finalizadas"

20. Lo de la segmentación de mails no lo encuentro en EPAC... ¿Dónde es?
En la sección de parametrización del usuario, arriba a la derecha, debajo del nombre de la correduría, sección "Mi Perfil"

21. ¿Los documentos adjuntados en la solicitud también se guardan en Elevia? ¿Dónde?
Así es, la documentación se indexa junto a los datos de la solicitud realizada, desde la pestaña Gestión – Documentos CIA.

22. No he podido configurar el integrador para todos los códigos, que tenemos con Allianz, dado que pide explícitamente se le de un código de mediador. ¿Tenemos que solicitar a Allianz un código que recoja a todos?
Se puede hacer uso de un mismo usuario e informar los diferentes códigos de mediación vinculados al mismo.

23. ¿Con recibos y siniestros se puede hacer?
La funcionalidad existe, pero se está creando el catálogo de solicitudes desde Allianz. En breve aparecerán dichas solicitudes

24. ¿Qué formatos de documentos son los correctos para que no de error?
Los formatos de documentación aceptados por Allianz son: TIF | GIF | JPG | TXT | DOC | XLS | WKS | WPS | WDB | EML | MSG | DOCX | XLSX | WPSX | RTF | HTM | HTML | PNG | EUR | PDF)

25. ¿Queda estas modificaciones también registradas en lo suplementos?
Las modificaciones solicitadas quedan grabadas sobre la referencia, en caso de un suplemento quedan grabadas en la Ficha Gestión de la Póliza

26. Queda todo indexado en Ficha Gestión, ¿Hay alguna forma de saber en Ficha Gestión qué usuario de Elevia ha realizado la petición?
En el apunte generado en Ficha Gestión aparece el usuario PA que realizo la solicitud

27. Respecto a la defensa de cartera, solo aparece en el código principal, si tienes varios códigos en el resto no aparece.
La Defensa de Cartera en principio aparece para todos los códigos de mediación dados de alta en Elevia

28. ¿Se agrupan las solicitudes por póliza? Hay algún sitio en Elevia donde listar todas la solicitudes con sus estados?

Mediante la consulta de seguimiento de solicitudes se puede hacer seguimiento de todas aquellas solicitudes realizadas sobre el Código mediación como consulta general. Desde segelevia en el menú Gestión – Gestión solicitudes Cía.

29. Se entiende que los documentos generados por Allianz pueden verse en "Documentos y notas cia" si los corredores queremos guardarlo, tenemos que acceder, descargarlo, y subirlo a nuestro gestor. Porque de otra forma, las solicitudes de más de 90 días, no accederemos a ellas. ¿verdad?

El periodo de 90 días únicamente hace referencia a la visualización de Solicitudes, la documentación permanece siempre disponible en Documentación CIA

30. ¿Se pueden ver desde ELEVIA todas las solicitudes tanto pendientes como finalizadas?

Mediante la consulta de seguimiento de solicitudes se puede hacer seguimiento de todas aquellas solicitudes realizadas sobre el código mediación como consulta general.

31. ¿Si tenemos cualquier duda de esto a quien podemos llamar?

Vuestro asesor de Allianz siempre atenderá vuestras consultas y dudas

32. ¿A quién se reclama si solicito un cambio de matrícula y pasadas 24 horas no se realiza?

El 98% de las solicitudes se están llevando a cabo en un periodo inferior al máximo. En el caso que una solicitud no se realice en el periodo estipulado se puede consultar a la compañía mediante el teléfono del Contact Center de Allianz

33. ¿En ese historial se mantienen todas las solicitudes o solo a 90 días?

Solo se mantienen las solicitudes por un periodo de 90 días.

34. A mí no me sale lo de los emails en la Segmentación del ePac

Para poder configurar los mails de segmentación se ha de acceder al ePac con el usuario principal del mediador, es decir el PA que acaba en 0.

35. En EPAC pongo los correos en el PERFIL y guardo, Vuelvo a entrar y no están ¿funciona bien?

Por favor, revise que se están informando y grabando correctamente los cambios. En caso de que el error persista por favor póngase en contacto con su asesor.

36. ¿Se puede poner más de un mail en cada departamento?

No, únicamente se permite informar un email por segmentación de correos