

Preguntas Frecuentes

No.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuáles son las sucursales y puntos de venta?	https://www.previsora.gov.co/previsora/content/sedes
2	¿En caso de requerir asistencia para el vehículo, qué debo hacer?	<p>Para solicitar servicio de asistencia vehicular puede comunicarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> › #345, opción 1 › En Bogotá: +601 348 7555 › Línea Gratuita 01 8000 910 554 › A través de nuestra aplicación Móvil" Previsora Seguros"
3	Cómo reportar un siniestro vehicular:	<p>Para reportar un siniestro vehicular puede contactarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> › #345, opción 3 › En Bogotá: +601 348 7555 › Línea Gratuita 01 8000 910 554 › A través de nuestra aplicación Móvil" Previsora Seguros" <p>Página web link: https://www.previsora.gov.co/content/autom%C3%B3viles</p>
4	¿Cómo puedo solicitar copia del SOAT?	<p>Puede hacer la solicitud a través de nuestras líneas de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> › #345, opción 3 › En Bogotá: +601 348 7555 › Línea Gratuita 01 8000 910 554 <p>Remitir un correo a contactenos@previsora.gov.co</p> <p>Cuando es el TOMADOR</p> <ul style="list-style-type: none"> › Fotocopia de la cedula de ciudadanía. › Confirmar correo electrónico al cual se enviará la copia de la póliza <p>Cuando es el PROPIETARIO</p> <ul style="list-style-type: none"> › Consignación a la cuenta corriente Banco de Bogotá N° 041-10945-5 a nombre de LA PREVISORA S.A (colocar nombre y placa en la consignación), el valor de mil ochocientos pesos \$1.800 el cual corresponde a costo RUNT. › Confirmar correo electrónico, dirección y teléfono para el envío de la póliza › Fotocopia de la tarjeta de propiedad, en caso de no tenerla, anexar documento de compraventa del vehículo autenticada, que certifique la propiedad del solicitante (documento obligatorio). › Fotocopia de la cedula de ciudadanía. <p>Cuando la póliza se registra a nombre de una ENTIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> › Carta de autorización por parte del representante legal de la entidad tomadora, en donde se informe el correo electrónico para el envío de la póliza › Copia de la representación legal de la empresa tomadora de la póliza. › Fotocopia de la cedula del representante legal de la entidad

		<p>tomadora de la póliza.</p> <ul style="list-style-type: none"> › Fotocopia de la cedula de la persona autorizada.
5	¿Cómo puedo Interponer una PQR´s?	<p>Previsora Seguros dispone de diferentes canales para la recepción de peticiones, quejas o reclamos, sugerencia y felicitaciones:</p> <p>https://crmprevisora.emtelco.co/pqr_web</p> <ul style="list-style-type: none"> › Telefónico: #345, opción 3 › En Bogotá: +601 348 7555 › Línea Gratuita 01 8000 910 554 › A través de nuestra aplicación Móvil” Previsora Seguros” › E-mail: contactenos@previsora.gov.co › Oficinas a nivel Nacional
6	Como puedo consultar el estado de una PQR´s	<p>Nuestros clientes pueden consultar el estado de su PQR´S y efectuar la encuesta a través del siguiente enlace, con su número de documento y número del caso.</p> <p>https://crmprevisora.emtelco.co/pqr_web</p>
7	¿Qué es el defensor del consumidor financiero?	<p>La persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.</p> <p>Para mayor información: https://previsora.gov.co/previsora/content/sac Sección Defensor del Consumidor Financiero</p>
8	¿Quién es y cómo puedo contactar al defensor del consumidor financiero?	<p>Los defensores de Previsora Seguros son:</p> <p>Dr. José Federico Ustariz González, Defensor principal Dra. Bertha García Meza, Defensor suplente</p> <p>Los puede contactar: Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá Telefax: (601) 6108161/ 6750385 E-mail: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com</p>
9	¿Cómo solicitar asistencia domiciliaria?	<p>Para solicitar servicio de asistencia domiciliaria puede contactarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> › #345, opción 2 › En Bogotá: +601 348 7555 › Línea Gratuita 01 8000 910 554
10	¿Cuál es la política de privacidad de Previsora Seguros?	<p>La política de privacidad puede ser consultas en nuestro sitio web.</p> <p>https://www.previsora.gov.co/previsora/content/pol%C3%ADticas-de-privacidad</p>

11	¿Cómo puedo tramitar una reclamación para ramos generales?	<p>Previsora tiene a disposición un enlace para reportar su siniestro o adicionar documentos a su reclamo desde cualquier parte del País en el siguiente enlace:</p> <p>https://previsora.gov.co/previsora/content/generales-patrimoniales-y-vida-0</p>									
12	¿Dónde puedo realizar una denuncia?	<p>Previsora Seguros tiene a disposición la línea ética a través de la cual se reciben:</p> <p>https://previsora.gov.co/previsora/linea-etica Correo electrónico: lineaetica@previsora.gov.co</p>									
13	¿Cómo puedo solicitar un certificado tributario?	<p>Para descargar los certificados tributarios, debe seguir el siguiente procedimiento</p> <p>Se recomienda utilizar únicamente el navegador de Internet Google Chrome</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar https://www.previsora.gov.co/content/certificador-tributarios al enlace: A continuación, aparece la página de acceso a certificados tributarios. Ingrese su identificación y contraseña de la siguiente forma: <table border="1" data-bbox="776 953 1528 1591"> <thead> <tr> <th></th> <th>PERSONAS JURÍDICAS</th> <th>PERSONAS NATURALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>USUARIO</td> <td>Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación: Ejemplo: 800000XXXX</td> <td>Escriba su número de Cédula: Ejemplo: 7900XXXX</td> </tr> <tr> <td>CONTRASEÑA</td> <td>032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Usuario incluyendo el dígito de verificación sin el guion y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI</td> <td>032014 seguidos de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> 4. Digitar el código de seguridad que aparece en la siguiente casilla. 5. Click en: VERIFICAR DATOS. 6. Realice la Actualización de Datos del Usuario; país: Colombia, Municipio: Distrito capital, Ciudad: Bogotá. 7. Seleccionar: Tipo de Impuesto y Ciudad, Año Gravable, Acumulada o Bimestral y por último el periodo que requiere. 8. Descargar Certificado. 		PERSONAS JURÍDICAS	PERSONAS NATURALES	USUARIO	Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación: Ejemplo: 800000XXXX	Escriba su número de Cédula: Ejemplo: 7900XXXX	CONTRASEÑA	032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Usuario incluyendo el dígito de verificación sin el guion y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI	032014 seguidos de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI
	PERSONAS JURÍDICAS	PERSONAS NATURALES									
USUARIO	Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación: Ejemplo: 800000XXXX	Escriba su número de Cédula: Ejemplo: 7900XXXX									
CONTRASEÑA	032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Usuario incluyendo el dígito de verificación sin el guion y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI	032014 seguidos de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI: Ejemplo: 032014XXXXPREVI									

		<p>Para los certificados de retención de Industria y Comercio debe desplegar la fecha en ciudad y si tienen más de una deberá entrar a descargar uno por uno.</p> <p>Si tiene dificultades, por favor escribir al correo tributaria@previsora.gov.co</p>
14	¿Cuáles son los Documentos exigidos para el pago de las indemnizaciones?	https://www.previsora.gov.co/previsora/node/461
15	¿Dónde puedo consultar los protocolos de atención prioritaria?	<p>https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/ATENCIONPRIORITARIAFINAL.pdf</p> <p>Ingresando al enlace: https://www.previsora.gov.co/content/sac, Sección Protocolo de atención especial o prioritaria</p>
16	¿Dónde puedo consultar los derechos y obligaciones de los consumidores?	<p>Ingresando al enlace https://www.previsora.gov.co/content/sac, sección Derechos y Obligaciones - Decálogo Del Cliente / Carta De Trato Digno.</p> <p>https://www.previsora.gov.co/previsora/sites/default/files/DECALOGO_CLIENTE-CARTA_TRATO_DIGNO.pdf</p>