

Tipo de Solicitud	Proceso/Producto	Tipo de Póliza Empresas	¿Quién lo solicita?	¿A dónde lo solicitan?	Requisitos obligatorios (*)	Horario
RENOVACIONES & ENDOSOS	- VIDA LEY	Solo Modular	- Corredor	- Portal de Corredores	- Información requerida por los sistemas de autoservicio	Todos los días
	Renovación / Inclusión: - SCTR PENSIÓN Y SALUD	Solo Modular	- Corredor	- WEB SCTR	- Información requerida por los sistemas de autoservicio - En caso exista algún error enviar correo a webvidagrupo@grupopacifico.com.pe , adjuntar imagen pantalla de error.	Todos los días
		A Medida	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	- Planilla Asegurados - V"B" Área Técnica ⁽¹⁾ - Actividad Minería ⁽²⁾	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Renovación / Inclusión: - VIDA LEY	Solo Modular	- Corredor	- WEB Vida Ley	- Información requerida por los sistemas de autoservicio - En caso exista algún error enviar correo a webvidagrupo@grupopacifico.com.pe , adjuntar imagen pantalla de error.	Todos los días
		A Medida	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	- Planilla Asegurados - V"B" Área Técnica ⁽¹⁾	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Exclusión: - SCTR PENSIÓN Y SALUD - VIDA LEY	Todos	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	SCTR: - Correo con la solicitud del cliente. - Constancia de baja SUNAT u otro documento que sustente el término del vínculo laboral. - Si no se tiene este documento se tendrá que pedir VB" de suscripción. Vida Ley: - Correo electrónico del cliente confirmando el cese del trabajador. - Constancia de baja SUNAT u otro documento que sustente el término del vínculo laboral. - Si no se tiene este documento se tendrá que pedir VB" de suscripción.	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Opción de continuidad o Rehabilitación (3) - SCTR PENSIÓN Y SALUD - VIDA LEY	Todos	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	- Carta de NO siniestro (SCTR y Vida Ley) o Carta nolabor en caso sea SCTR ⁽⁴⁾ - Planillas de las vigencias no renovadas. - V"B" del área Comercial/Área Técnica. - Pago total de la deuda. NOTA: Se recomienda solicitar la rehabilitación los primeros 15 días del mes, debido a que la fecha de vencimiento de los documentos de pago (por sistemas) siempre será fin de mes	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Periodo de facturación y cambio de Tasa: - VIDA LEY	Todos	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	PERIODO DE FACTURACIÓN: - V"B" del Área Técnica en caso de pasar de mensual a anual (solicitud del buzón) CAMBIO DE TASA: - V"B" del Área Técnica cuando la tasa disminuye (solicitud del buzón)	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Anulación de facturas y/o liquidaciones	Todos	- Corredor	- gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe	- Motivo de la anulación. - V"B" del Área Técnica de Salud (solicitud del buzón)	Lunes a viernes 9 am a 5 pm.
	Cambio de Agenciamiento	Todos	- Corredor	- Portal de Corredores	- Información requerida por los sistemas de autoservicio	Todos los días

1 El VB Área Técnica es requerido para:

- . Renovación retroactiva
- . Inclusión retroactiva: cuando es mayor a 1 mes.
- . No requiere V"B" de AT cuando: El cliente entrega las Cartas de No Siniestro o No Labor respectivas; El cliente realizó los pagos vencidos y manda sustentos (vouchers, pantallazos de transferencias, constancias, etc.)
- . Movimientos retroactivos (renovación/inclusión) requieren pago por adelantado y carta de no siniestro.

2 Actividad Minería

Corredor envía directamente al Buzón Minería (buzonmineria@grupopacifico.com.pe) la solicitud
Buzón Minería tiene SLA 24hrs y deriva la renovación/inclusión a gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe para la atención con prioridad
gestionalcorredorvg@grupopacifico.com.pe atiende estas solicitudes en el día.

3 En el caso el producto sea SCTR:

- . Solo procede si la última vigencia renovada sea menor a 5 meses (150 días);
- En el caso el producto sea Vida Ley:
- . La última vigencia renovada sea menor a 4 meses (120 días);

4 La carta debe estar firmada obligatoriamente por su representante legal (sale en SUNAT) o por un gerente que tiene poder de firmas.

La fecha de la carta debe tener máximo 7 días de haber sido emitida

(*) Se requiere la información completa, no se aceptarán entregas parciales. Cualquier solicitud de emisión que omita algún documento o información será devuelta al Ejecutivo Comercial correspondiente.

(**) El SLA se mide desde que se recibe el correo a los buzones, no contabiliza coordinaciones internas