

≡ **BICEVIDA**

Abril 2026

Manual para Reembolsos desde **WhatsApp** de **BICE VIDA**

Canales Digitales



Manual de uso WhatsApp BICE VIDA

Este manual describe el flujo de atención del WhatsApp de BICE VIDA, el cual contempla distintas opciones, incluyendo la solicitud reembolsos.

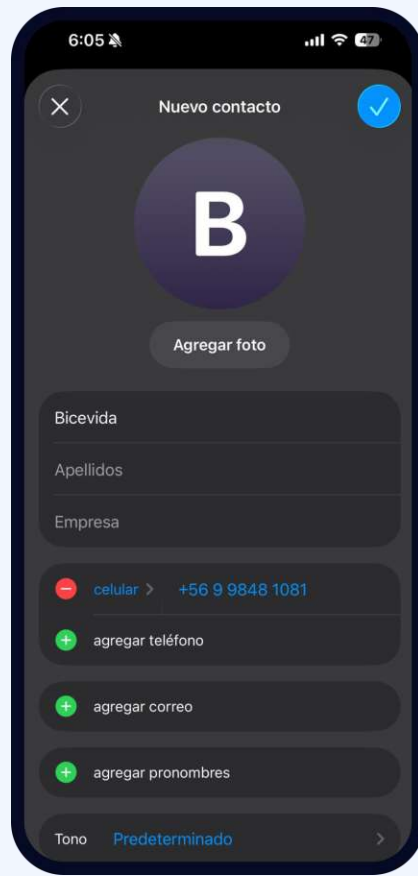
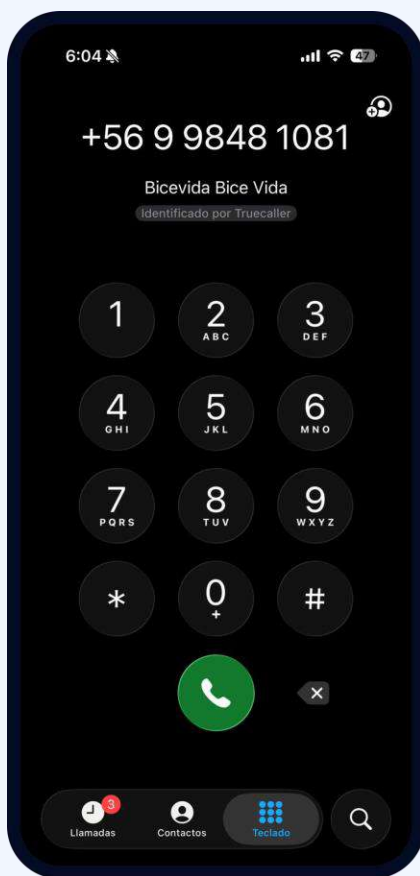
A continuación, se detalla el recorrido que realizan los usuarios, considerando las diferentes alternativas de navegación, validaciones, y selecciones según el tipo de gestión.

El objetivo es entregar una visión clara del flujo completo, desde el ingreso al canal hasta la resolución de la solicitud para que puedan comprender cada etapa y así orientar adecuadamente a los usuarios durante su interacción.



Guardar el contacto | Comunícate con nosotros

Número WhatsApp BICE VIDA **+56 9 9848 1081**

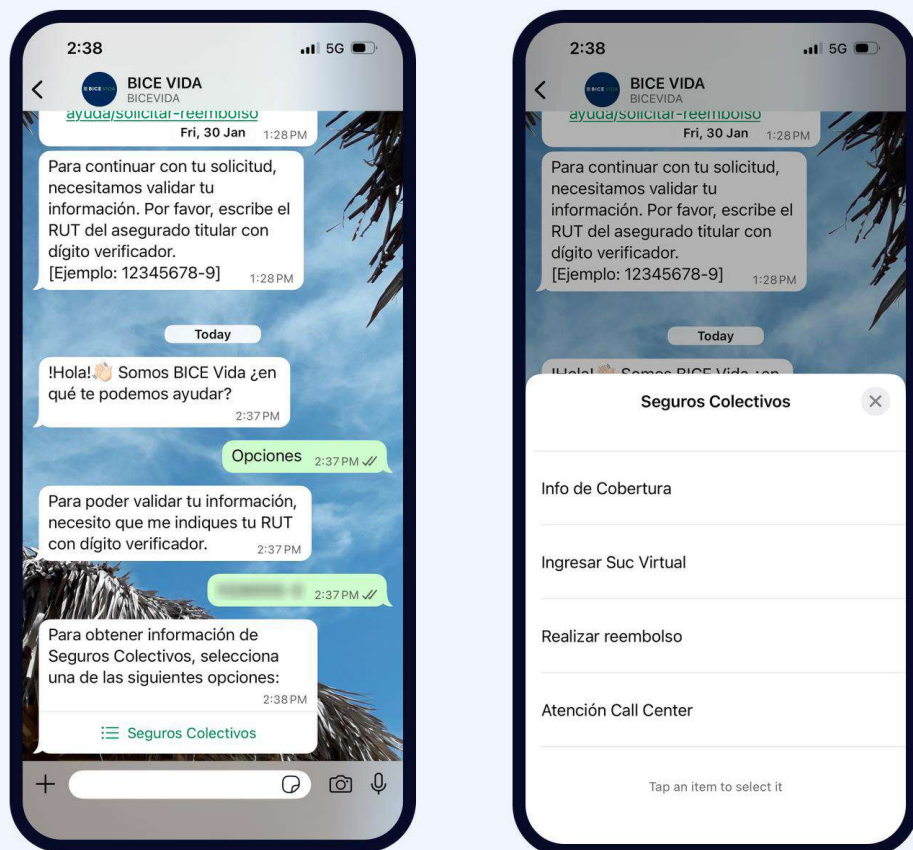


- El proceso comienza cuando el usuario guarda el **número de BICE VIDA +56998481081** en su dispositivo móvil.
- Esta acción le permitirá iniciar la conversación y acceder a las opciones disponibles.
- Una vez guardado el contacto, el usuario podrá enviar un mensaje para **activar el asistente virtual y hacer las consultas correspondientes.**

Ir a whatsapp 

Menú de opciones | Información de cobertura

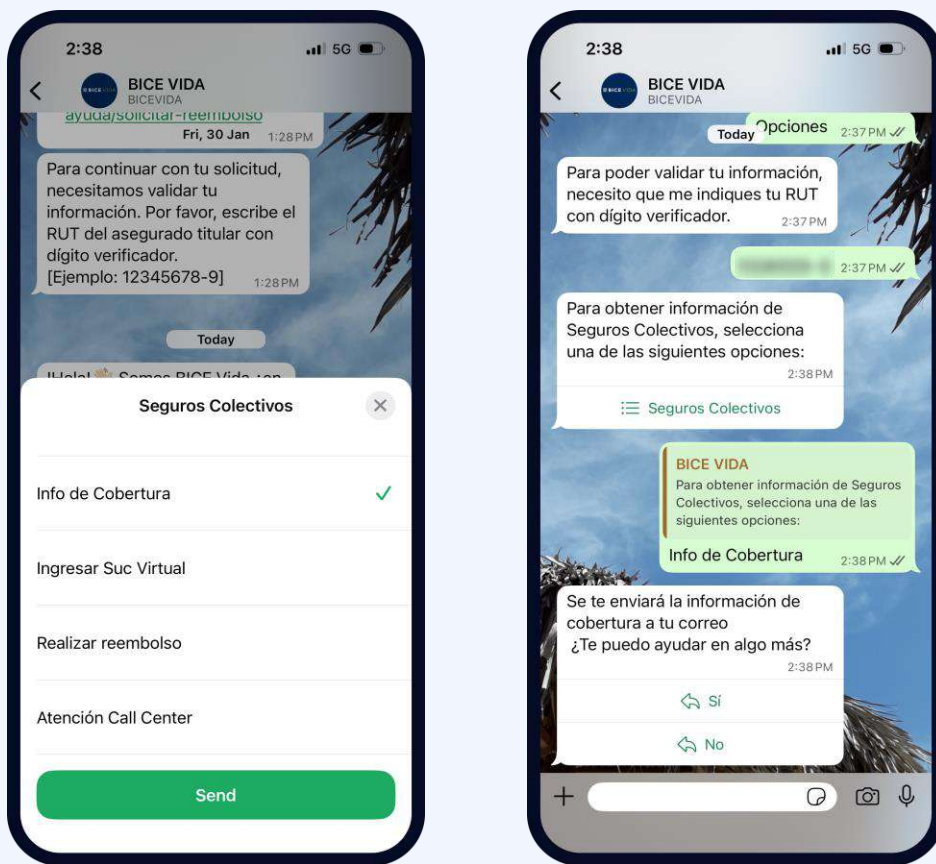
OPCIÓN N°1



- Para iniciar la conversación, lo primero que debe hacer el usuario es identificarse como **beneficiario**.
- Para ello, deberá enviar su **RUT** incluyendo el dígito verificador.
- Una vez que el usuario se haya identificado, se desplegará un **menú** con cuatro opciones:
 1. Ver información de cobertura
 2. Ingresar a la Sucursal Virtual
 3. Realizar un reembolso
 4. Atención call center
- Para saber **información de la cobertura**, el usuario deberá seleccionar la primera opción de la lista.
- Los datos solicitados serán enviados al **correo del asegurado**.

Menú de opciones | Información de cobertura

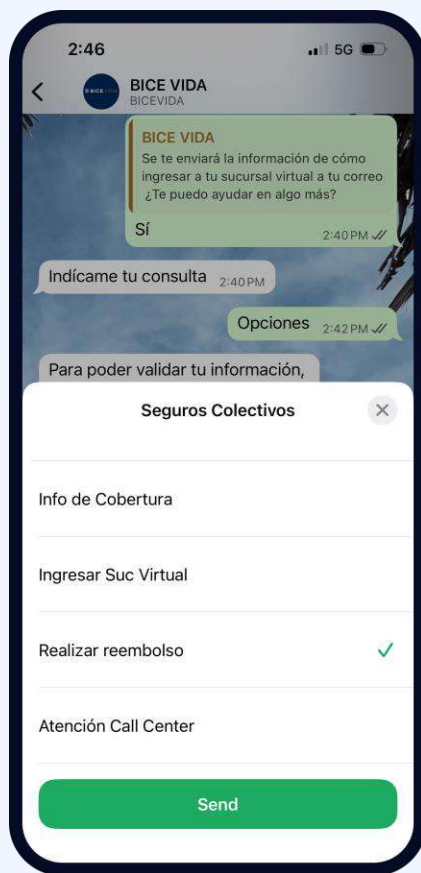
OPCIÓN N°2



- En el caso de requerir ingresar a la Sucursal Virtual, el usuario deberá seleccionar la segunda opción del menú.
- La información solicitada también será enviada al **correo del asegurado.**

Inicio de proceso de reembolso | Bienvenida

Paso 1



- El usuario también podrá **solicitar reembolsos** seleccionando la tercera opción del menú.

Validación de RUT | Formato incorrecto

Paso 2



- Para comenzar con el flujo deberá **ingresar su RUT**.
- Es importante que el **RUT esté en el formato correcto (sin puntos y con guion)** para evitar bloqueos en el proceso.
- Si el usuario ingresa un RUT con un formato distinto al solicitado, el sistema detectará el error y mostrará un mensaje indicando el problema.
- El proceso no avanzará hasta que el RUT sea ingresado de **forma correcta**.

Validación de RUT | RUT sin póliza

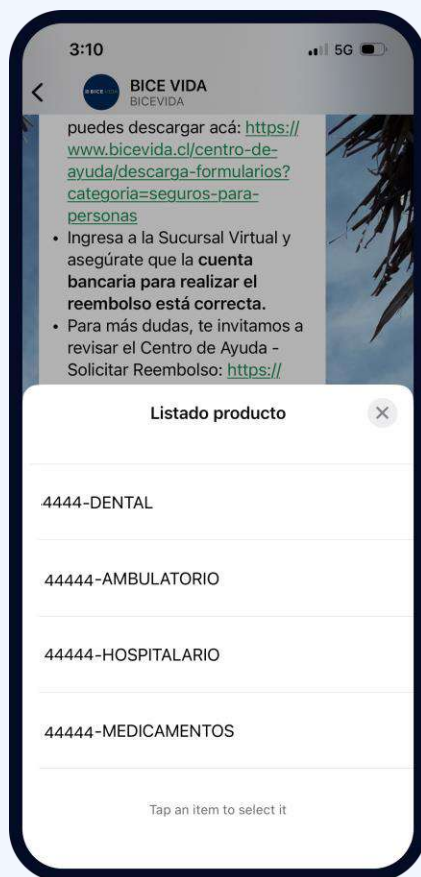
Paso 3



- Una vez ingresado el RUT, **el sistema verificará si el usuario cuenta con una póliza vigente** que permita gestionar reembolsos a través de este canal.
- **Si no existen pólizas activas o habilitadas para este servicio, el proceso se detendrá** y no será posible continuar con la solicitud desde WhatsApp.

Selección del tipo de gasto | Clasificación del reembolso

Paso 5



- Luego de ingresar el RUT, el **usuario debe seleccionar el tipo de gasto que quiere reembolsar.**
- Esta clasificación es necesaria para guiar correctamente la solicitud, ya que cada categoría puede implicar validaciones o requisitos distintos dentro del proceso.

Selección del solicitante | Titular o beneficiario

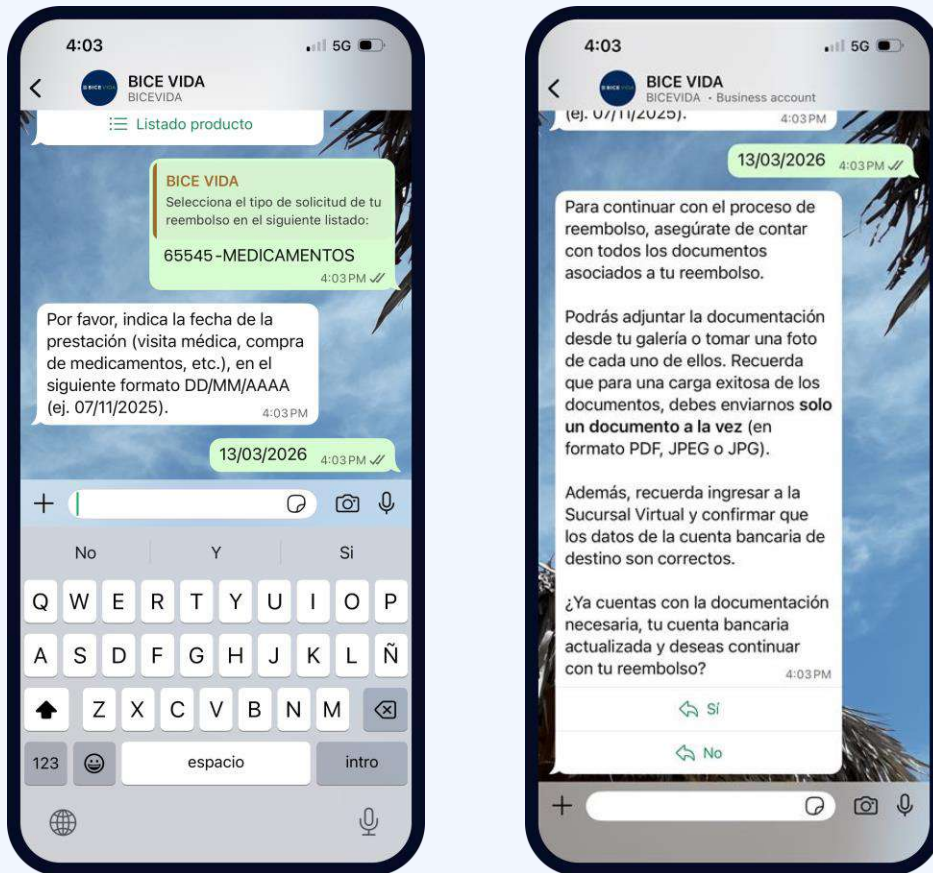
Paso 4



- Al continuar, **se debe indicar si el reembolso es para el titular o beneficiario** (en caso de que tenga uno asociado a la póliza).

Ingreso y validación de fecha de prestación

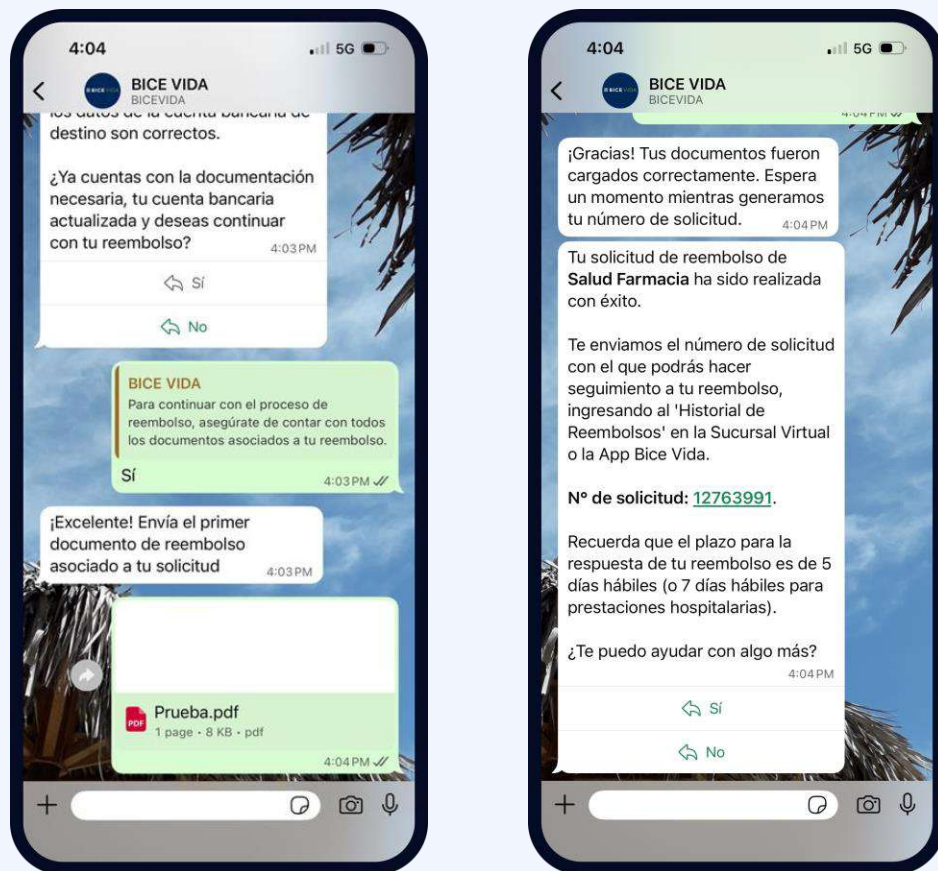
Paso 6



- Después de la selección de titular o beneficiario, **el usuario deberá ingresar la fecha de prestación.** Esta debe ser ingresada en el formato DD/MM/AAA para continuar.
- **El sistema validará automáticamente que la fecha esté dentro del plazo permitido** para solicitar el reembolso. **Si supera ese límite, el proceso no avanza** hasta que se ingrese una fecha válida.
- Una vez que la fecha sea validada, el flujo continúa hacia la etapa de carga de documentación para respaldar el gasto.

Carga de documentos y confirmación

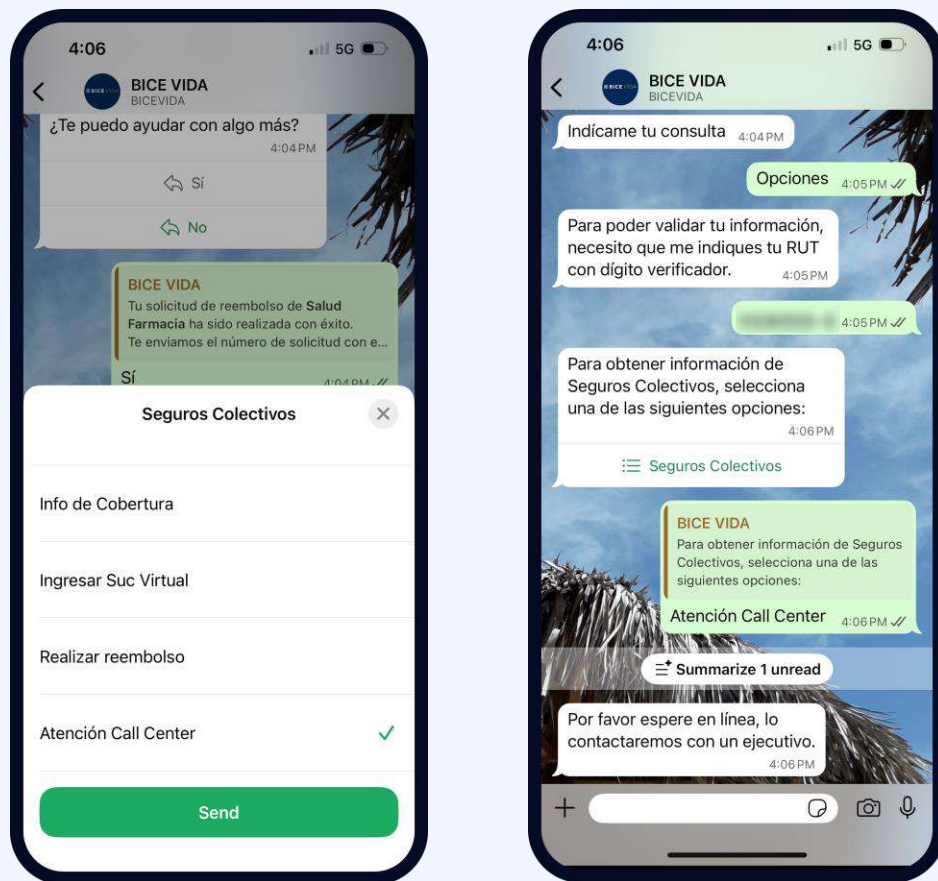
Paso 7



- En esta etapa, **el usuario adjunta la documentación que respalda el gasto**. El sistema confirmará cuando el archivo fue cargado correctamente y luego permite adjuntar más de un documento si es necesario.
- **Una vez finalizada la carga, el sistema confirmará que la solicitud fue ingresada con éxito** y que el detalle será enviado por correo electrónico. Además, se entregará el número de solicitud, el cual le permitirá al usuario hacer seguimiento a través de los canales digitales (Sucursal Virtual y/o App).

Menú de opciones | Atención Call Center

OPCIÓN N°4



- En el caso de requerir el **apoyo de un ejecutivo**, el beneficiario podrá seleccionar la última opción del menú.
- El beneficiario será atendido por un ejecutivo en línea para resolver las **dudas y/o consultas** que tenga.