

Oficina Virtual 2.0

Te brindamos alternativas digitales para garantizar la atención de trámites.

A. Realiza solicitudes de Fondo y Valores:

- Solicitud de Estados de Cuenta
- Retiros de Planes Tradicionales y Flexibles

Autoriza los trámites con la Firma Autógrafa Digital en la APP SMNYL Central FAD.



¡Todo en algunos sencillos pasos!



1

Ingresa al Portal de Asesores

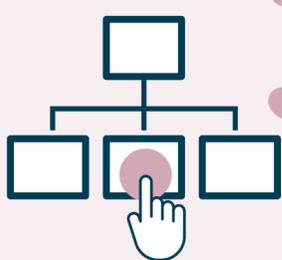
- Ingresa al menú **Servicios**.
- Selecciona la opción **Portal de Consultas**.
- De nuevo ingresa al menú **Servicios**.
- Selecciona la opción **Oficina Virtual 2.0**.



2

Selecciona la póliza/contratante

- A través de la opción de búsqueda personalizada, captura el nombre del contratante o póliza correspondiente para **iniciar la solicitud del trámite**.



3

Selecciona tu proceso a realizar

Opción 1

- Selecciona la **categoría** del proceso a realizar.
- Elige el trámite Correspondiente:
 - a. Estado de Cuenta
 - b. Retiro de Plan Tradicional o Flexible

Opción 2

- **Búsqueda personalizada:** ingresa el nombre del trámite y haz clic en el botón **Buscar**.
- Selecciona el trámite correspondiente.



4

Verifica la información

- Antes de iniciar el llenado de tu solicitud de trámite, contarás con información importante:
 - Requerimientos
 - Procedimientos
 - Tiempos de respuesta

Ahora veamos un...

Ejemplo de un Retiro Tradicional

En el retiro tradicional, seleccionarás una figura en la póliza, con base en las reglas de negocio que indican las personas que pueden realizar cada tipo de trámite.



1

Selecciona

La **figura de la póliza** correspondiente del trámite.

2

Valida

El **correo electrónico** y el número de **teléfono móvil**.

3

Elige

La **Cobertura** correspondiente al retiro.

4

Captura

El **motivo del retiro**.

5

Define

El **tipo de moneda** en la cual se realizará el retiro.

6

Indica

Si el **monto del retiro es total o parcial**. En Retiro parcial, se debe indicar el monto a retirar.

7

Monto

El monto indicado será clasificado como **bolsa seleccionada** y, con base en la especificación de operaciones, el saldo disponible se presenta en **bolsa remanente**.

8

Movimientos

Al seleccionar la opción **Agregar movimiento**, se despliega una ventana con los movimientos disponibles, selecciona el **movimiento**.

A) Transferencia Bancaria

B) Transferencia a Póliza Flexible

C) Pago de Primas*

D) Compra AVES*

E) Pago de préstamos *

- Registra el monto a transferir.
- Selecciona el banco e ingresa la cuenta CLABE.

- Selecciona la póliza a la cual deseas realizar una compra.
- Verás el resumen de movimientos seleccionados y el detalle en el campo **Observaciones**, para su registro en el formato correspondiente al trámite.

* Aplica para la misma póliza, otra de sus pólizas o póliza de un tercero.

9

Habilita

La opción de **Editar** para ingresar el detalle de cada uno de los movimientos.

10

Carga los archivos

Selecciona el botón **Adjuntar** para integrar el documento correspondiente. Los formatos que se aceptan son: **PDF, PNG, JPG, JPEG y TIF**, con un **máximo 5 MB** por cada archivo.

Una vez que adjuntes el documento, se habilitarán las siguientes opciones: **Ver y Eliminar**.

Una vez concluido el proceso, regresarás a la pantalla principal, donde **podrás revisar el estatus de tu solicitud**.

Para realizar el proceso de firma a través de la aplicación de SMNYL Central FAD, es necesario ver el material de Firma Autógrafa Digital (FAD).

Verás el **resumen de la solicitud generada**.

Si la información es correcta, **pueden mandar la solicitud al proceso de autorización**.

Una vez que inicia el proceso de firma, ya no es posible cambiar los datos de la solicitud.