

FICHA PRODUCTO SEGURO HOGAR

Contenido General

DE UN VISTAZO

Histórico de cambios del producto

DESCRIPCIÓN

- Estado comercial del servicio
- ¿Qué es?
- ¿A quién va dirigido?
- Canales de Venta/Contratación

OPERATIVA ATENCION CALL CENTER

Presentación según tipo llamada: recepción y click to call

Qué gestiona Call Center (900)

Desistimiento

Gestión derechos protección de datos

Cuentas correos electrónicos

Protocolo Identificación

Qué y Cómo transfieres a otra unidad

CLIENTE

Qué documentación recibe o tiene a disposición el cliente

Mensajes que recibe el cliente

Facturación y Pagos

Preguntas generales (Faq's)

Área cliente

VENTA: ARGUMENTARIO

Sondeo inicial

Argumentario General

Modalidades cubiertas conjuntamente por Telefónica Seguros y Santa Lucia

Modalidades cubiertas únicamente por Telefónica Seguros

INCIDENCIAS HERRAMIENTAS

Incidentes en Call Center

Incidentes Portal Gestor



Descripción: Movistar protege tu casa con su nuevo Seguro de Hogar, una amplia gama de coberturas y productos, para que estés tranquilo ante imprevistos. **¿Qué es un seguro de Hogar?** Es un contrato denominado póliza de seguro, cuyo objeto es cubrir los daños que se produzcan en una vivienda y/o su mobiliario. Además incluyen otras coberturas relacionadas con quienes habitan la vivienda (personas y animales, cuando están dentro o fuera del hogar, robo, hurto, asistencia de cerrajeros, electricistas o fontaneros, etc.). La póliza es de duración anual, y mediante el pago de una prima o importe, en caso de producirse un hecho cubierto por las coberturas contratadas, la compañía aseguradora está obligada a indemnizar o subsanar al asegurado (tomador o quien firma el seguro) el daño producido.

Movistar Seguros cuenta con partners aseguradores para dar las mejores coberturas en todo el territorio, distribuyéndose del siguiente modo:

Distribución de ventas activas del seguro de hogar en territorio nacional.

Zonas cubiertas únicamente por Telefónica Seguros
SUCURSAL EN ESPAÑA

- Norte – Oeste: Galicia, Asturias, Cantabria, La Rioja
- Centro: Madrid y Las dos Castillas
- Sur – Oeste: Canarias, Extremadura, Andalucía (Huelva, Sevilla y Córdoba)



Zonas cubiertas conjuntamente por Telefónica Seguros, santalucía
SUCURSAL EN ESPAÑA

- Norte – Este: País Vasco, Navarra y Aragón
- Este: Cataluña, Comunidad Valenciana, Baleares y Murcia
- Sur – Este: Andalucía (Almería, Granada, Málaga, Jaén y Cádiz), Ceuta y Melilla

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar - Esencial	Seguro de Hogar Movistar - Más	Seguro de Hogar Movistar - Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Más Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Cobertura Total
QUÉ OFRECE?					Ampliación Alto Valor (robo y hurto fuera de vivienda, objetos electrónicos y asistencia extraordinaria dentro del hogar)
		Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Protección y Robo	Protección y Robo Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Protección y Robo Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados
					Protección Básica y Responsabilidad Civil

SERVICIOS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR					
Servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca	SI	SI	SI	SI	SI
Servicio de atención expres	SI	SI	SI	SI	Incluido

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar – Básico Plus	Seguro de Hogar Movistar - Ampliado	Seguro de Hogar Movistar - Premium
QUÉ OFRECE?	Protección integral	Protección integral con Ampliación Asistencia	Protección integral con Ampliación Asistencia Ilimitada

COBERTURAS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR			
Protección jurídica de la viviendas	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Asistencia urgente en el hogar	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Ampliación continente por hipoteca	SI	SI	SI

Ventas pasivas en todo el territorio nacional: el cliente podrá solicitar información o contratar cualquier modalidad (solo por call center y tiendas).



Estado del servicio:
último cambio del documento

Fecha actualizac. documento	Fecha entrada en vigor	Descripción del Cambio	Apartados que cambian
dd/mm/aaaa	XX/XX/XXX	1ª edición: lanzamiento Seguro de Hogar Movistar	Nombre de los apartados

Histórico de cambios

Fecha entrada en vigor	Descripción
dd/mm/aaaa	Breve descripción



Estado comercial del servicio

- Estado: (en comercialización, cerrado con planta, cerrado sin planta)
- Lanzamiento: XX/XX/XXXX
- Cierre comercial: dd/mm/aaaa
- Cierre servicio para clientes en planta: dd/mm/aaaa

¿Qué es?

- Movistar protege tu casa con su nuevo Seguro de Hogar, una amplia gama de coberturas y productos, para que estés tranquilo ante imprevistos.
- **¿Qué es un seguro de Hogar?** Un seguro de hogar es un contrato denominado póliza de seguro cuyo objeto es cubrir los daños que se produzcan en una vivienda y/o su mobiliario. Además incluyen otras coberturas relacionadas con quienes habitan la vivienda (personas y animales, cuando están dentro o fuera del hogar, robo, hurto, asistencia de cerrajeros, electricistas o fontaneros, etc.). La póliza es de **duración anual**, y mediante el pago de una prima o importe, en caso de producirse un hecho cubierto por las coberturas contratadas, la compañía aseguradora está obligada a indemnizar o subsanar al asegurado (tomador o quien firma el seguro) el daño producido según las coberturas contratadas.
- El Seguro de Hogar Movistar se puede contratar online (accesible desde movistar.es/segurodehogar), a través de un Call Center especializado en seguro de hogar (900 22 22 66), así como en tiendas Movistar.
- Movistar Seguros cuenta con partners aseguradores para dar las coberturas en todo el territorio, existiendo una distribución de ventas activas del seguro de hogar en territorio nacional.

¿A quién va dirigido?

- Podrán contratar el Seguro de Hogar Movistar:
- Clientes y no clientes Movistar, pero no habrá constancia en parque de Movistar.
 - Personas físicas con NIF/NIE (vivienda habitual, secundaria y/o destinada a alquiler)
 - Personas físicas con Pasaporte (solo vivienda habitual)
 - Personas jurídicas (vivienda habitual, secundaria y/o destinada a alquiler)

Canales de Venta y Contratación

- Tiendas
- Canal Telefónico (Call Center específico -900 22 22 66)
- Canal Online (movistar.es/segurodehogar)



Todas las llamadas serán grabadas íntegramente y de forma automática sin tener que activar este proceso.

Herramientas: Portal Gestor específico de seguros, correo electrónico, teléfono, CTC, Texto, Acceso a internet,...

Atención Recepción llamadas

Agente “Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es _____”.

Agente: ¿Para poder dirigirme a ti, me puedes facilitar tu nombre?

[¿Nombre cliente], en que puedo ayudarte?

Importante: la atención será en castellano o catalán.

- Para ser atendido en catalán el cliente ha de solicitarlo y el agente procederá a marcar al cliente. En la plataforma de voz hay configurada una VRU a la que se accede a través de una consulta incorporada en la botonera telefónica.
- No transferimos al catalán en esa primera llamada, se le recomienda ser atendido en este momento en castellano, y si quiere ser atendido en catalán deberá volver a llamar al Call Center.
- Los cambios en asignación de catalán los hace el propio agente siendo efectivas a partir de la siguiente llamada.

Ante la solicitud de ser atendido en otros idiomas, y dado que no es posible, el agente dirá:

Agente Actualmente, Movistar Seguros no tiene atención en este idioma.

Atención Call me Back / Click to Call

Importante: la atención es solo en castellano, son solicitudes de llamadas que solicita el cliente desde la web.

Agente “Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es _____ te llamo de [denominación social completa], colaborador de Telefónica Móviles España SAU y Telefónica de España SAU, agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros Sucursal en España referente a tu solicitud de información sobre el seguro de hogar Movistar. Salvo que desees que te facilitemos más información sobre nuestra política de privacidad e información legal, caso a informarte,

Si el cliente quiere más información sobre privacidad y legal: **Agente** A continuación te pondré una locución donde se amplía la información sobre nuestra política de privacidad e información legal.

Locución larga..... Se activará mediante botonera telefónica y tendrá que estar escuchando.

Si el cliente no manifiesta querer más información o una vez finalizada la locución larga: **Agente** ¿Para poder dirigirme a ti, me puedes facilitar tu nombre?

Cliente: XXXX

Agente [¿Nombre cliente], en que puedo ayudarte?



Quando una persona se ponga en contacto con Movistar Seguros e indique que tiene un seguro de hogar contratado o un solo un presupuesto, antes de proceder a realizar ninguna operación se establecen una **serie de criterios para garantizar la correcta identificación**.

Llama el titular o tomador del seguro

Si la persona que llama dice ser el titular o tomador del seguro/presupuesto:

- Indícame tu **CIF/NIF/** y dime a **nombre de quien está el seguro y la dirección**
- Indícame los últimos 4 dígitos de la cuenta bancaria en la que pagas el seguro
- Indícame el código postal de la vivienda asegurada
- Indícame el correo electrónico de contacto
- Indícame el teléfono de contacto asociado al seguro

La persona ha de responder correctamente a **NIF/CIF, dirección vivienda asegurada y nombre del tomador**. Ante cualquier duda, preguntar cualquiera de las anteriores preguntas.

Una vez confirmada la identificación de que es el tomador, preguntarle que desea y proceder.

Llama otra persona en nombre del titular o tomador del seguro

Para poder dirigimos a la persona que llama, preguntarle su nombre y el parentesco con el titular del seguro.

Para confirmar que llama en nombre del tomador debe indicar correctamente CIF/NIF/, nombre y apellidos del tomador, así como la dirección de la vivienda asegurada.

Una vez confirmado que coincide la información, preguntarle que desea y proceder.

Importante: nunca se podrán realizar gestiones que impliquen cambios en las condiciones o modificaciones de la póliza, y ante cualquier duda informarle que por protección de datos no podemos informarle, que debe llamar el tomador del seguro.

La persona que llama solo tiene un presupuesto

Si la persona que llama no tiene un seguro de hogar contratado pero dice tener un presupuesto, para localizarlo deberá indicar algunos de los parámetros de búsqueda establecidos en el Portal Gestor, como: Número de presupuesto, Fecha creación presupuesto desde, Ramo, CIF/NIF/ ...

Y una vez localizado el presupuesto, preguntarle que desea y proceder



El agente del CC de Movistar Seguros atenderán y gestionará directamente las siguientes peticiones: Se han establecido unos números en la **botonera telefónica** diferentes para cada una de las **actividades** según la **aseguradora** con quien tenga contratado el seguro, que nunca se facilitarán a los clientes y siempre será de atención agente a agente. **Herramientas:** Portal Gestor específico de seguros, correo electrónico, teléfono, CTC, Telco, acceso a internet,...

Información / Contratación

- Información Modalidades Seguro Hogar
- Elaboración presupuesto
- Contratación Seguro Hogar
- Contratación Suplementos (opciones alza)
- Cesión derechos por vivienda hipotecada
- Dudas proceso contratación
- Dudas coberturas: En caso que las dudas que se planteen no puedan resolverse en ese momento, el propio agente se podrá en contacto con el equipo de atención al mediador mediante la botonera telefónica correspondiente y si no es posible se enviará un correo electrónico para resolverla (**importante:** nunca se facilitará al cliente):
 - Pólizas de Telefónica Seguros con Santa Lucia: movistarcam@santalecivas.es
 - Pólizas solo Telefónica Seguros: **pendiente**
- Duplicado Entrega póliza seguro contratada (Facilitamos Vía Email al área cliente). Pendiente saber si se puede reenviar o dirigir al cliente a el área cliente
- Entrega póliza seguro contratado: envío póliza por email. Si no tiene, lo podrá descargar de su zona cliente y si quiere envío por correo postal, operativa individualizada a través de reflejo en el inventario en Portal Gestor. (pte TSSE)
- Entrega presupuesto seguro (obligatorio Vía Email). El periodo de validez de un presupuesto es:
 - 60 días para presupuestos modalidades Telefónica Seguros con Santa Lucia
 - 365 para presupuestos modalidades solo Telefónica Seguros

Cambios y Gestiones Administrativas

- Todas a través del Portal Gestor (**Pendiente TSSE: qué se va a poder hacer en el Portal Gestor referente a Postventa**)
- Suplementos (contratación opciones, cesión derechos por vivienda hipotecada) / Cambio coberturas o modalidad seguro
- Otras modificaciones: cuenta bancaria, correo electrónico, teléfono contacto.
- peticiones de reenvío de contrato, facturas....
- Tras la contratación cómo proceder ante cambio datos bancarios, erratas en número identificación, nombre o apellidos, parte de la dirección,..... y qué impacto tiene en la póliza emitida. **Esto se haría a través de las solicitudes de suplemento, se hacen desde el portal gestor. Como no son cambios económicos solo habría que regenerar el condicionado. El único suplemento económico genera nueva póliza y anula la actual.**
- Ante una solicitud de cambio tomador en una póliza vigente, la respuesta sería al vencimiento (proceso baja póliza vigente y alta nueva póliza) o hay algún excepción que permita el cambio sin baja/alta antes de su vencimiento. **No hay nada definido a este respecto, pero entiendo que debería darse de baja la póliza a vencimiento y luego, si se quiere, emitir una nueva.**
- Presupuestos: una vez enviado al cliente, si hay erratas en nombre, apellidos, datos viviendas, contenido,.... se puede modificar o es mejor realizar uno nuevo. Qué periodo de validez tiene un presupuesto. **Se puede hacer un nuevo presupuesto o modificar el existente, daría igual. El periodo de validez son 60 días para SL y 365 para BBVA.**

Quejas y Reclamaciones

- Quejas producción (venta, contratación, comercialización)
- Reclamaciones Venta, contratación, comercialización

Más información en apartado Quejas

Call Center – Qué gestiona el 900 - DESISTIMIENTO

Bajas por **desistimiento** solo para contrataciones a distancia (Online o en Call Center), nunca contrataciones en presencial.

- El tomador del Seguro podrá desistir del contrato en un plazo de **14 días naturales a contar desde el día de su celebración**, siempre que hubiera recibido la información previa contenida en el presente documento y las condiciones contractuales. Si no, el plazo mencionado se iniciará desde el día de la recepción de dicha información.
 - El tomador debe **comunicar el desistimiento** antes de que finalice el plazo descrito en el párrafo anterior por un procedimiento que permita dejar constancia de su notificación, en un soporte papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible a las entidades aseguradoras. En particular, la comunicación puede dirigirse a la dirección postal indicada en la documentación que recibe el cliente o a las direcciones de correo electrónico: segurohogar@movistar.es
 - Solo lo puede ejercitar el Tomador mediante comunicación escrita y firmada en los plazos legales establecidos en contratación a distancia (en los primeros 14 días) y reflejado en la nota informativa del seguro de hogar. **Ha de incluir:**
 - o Datos del interesado: Nombre y apellidos.
 - o Documento de identificación aportado.
 - o Número de póliza
 - o No es necesario indicar motivo.
- En el caso en el que el interesado ejerza su derecho a través de un representante legal o voluntario se deberá verificar la acreditación de la representación.
- Se **contestará** utilizando el canal habitual de contacto entre la Sociedad y el interesado, principalmente el correo electrónico. Se indicará la aceptación o no de esta solicitud, y en caso de no aceptación el motivo.



En materia de protección de datos, la normativa vigente reconoce a los interesados una serie de **derechos (acceso, rectificación, cancelación...)** con el objetivo de dotarles de mayor transparencia y control sobre sus datos personales y la utilización que de ellos se haga. Tales derechos pueden ejercerse respecto de cualquier tratamiento de datos personales, automatizado o no automatizado.

Para el ejercicio de estos derechos, el cliente deberá enviar su solicitud al correo electrónico que se incluye en el condicionado del producto Seguro de Hogar. Serán válidas, así mismo, cualquier petición recibida por cualquier otro canal de comunicación habitual en la interacción con los clientes, como correo ordinario.

- **Datos necesarios:** Se atenderá la solicitud del interesado siempre y cuando sea éste quien lo solicite o bien, su representante legal o voluntario. Por ello, debe verificarse la identidad del interesado o la condición de representante del interesado y su identidad:

- Datos del interesado: Nombre y apellidos.
- Documento de identificación aportado.
- Derecho que ejercita el interesado.



En el caso en el que el interesado ejerza su derecho a través de un representante legal o voluntario se deberá verificar la acreditación de la representación.

- **Importante:** antes de facilitar al cliente el **correo electrónico al que tiene que enviar la solicitud**, hay que **verificar con qué aseguradora tiene contratado el seguro de hogar**:
 - Para clientes con seguro de hogar contratado con Telefónica Seguros-Santa Lucía el correo electrónico es arcolopd@santalucia.es
 - Para clientes con seguro de hogar contratado únicamente con Telefónica Seguros el correo electrónico es privacidad.telefonicaseguros@telefonica.com
 - En el caso de que un cliente solicite información en el Call Center de Movistar Seguros se le facilitará la dirección se le facilitará el correo electrónico donde debe enviar su solicitud según el seguro de hogar contratado.
 - Si la solicitud se recibe en la cuenta segurohogar@movistar.es se hará acuse de recibo al cliente informándole del correo electrónico la dirección donde debe enviar su solicitud según el seguro de hogar contratado.

Call Center – Qué gestiona– CUENTAS CORREOS ELECTRONICOS

La única cuenta que se gestionará desde Call Center de Movistar Seguros es segurohogar@movistar.es, teniendo en cuenta que:

- No existen documentos plantillas de respuesta
- Las respuestas se irán elaborando a medida de cada casuística
- Existe logotipado para encabezado y pie del correo diferente según sean pólizas de Telefónica Seguros con Santa Lucia o pólizas solo Telefónica Seguros **Habrà que ver si es posible incorporar estas plantillas en el cliente de correo que tenga el call center**
- Si las peticiones recibidas en este buzón no son relativas a la venta o contratación serán derivadas a otros buzones para su resolución y se enviará acuse de recibo al cliente según se definen en las distintas operativas o protocolos.
- Si en otras cuentas o buzones asociados al seguro de hogar se reciben cuestiones relativas a la venta o contratación serán remitidas a esta cuenta para ser resueltas por el Call Center de Movistar.


Seguro Hogar Movistar

Póliza nº: número
|
Madrid, [Dia] de [Mes] de [Año]
Estimad[o/a] [Nombre]:
XXXXXXXXXX

Para cualquier consulta adicional, no dudes en contactar con nosotros enviando un e-mail a xxxxxxx@XXXX.es o llamando al teléfono gratuito 900 22 22 66.

Agradecemos tu confianza y te enviamos un cordial saludo

Departamento de Atención al Cliente



Seguro Hogar Movistar

Póliza nº: número
|
Madrid, [Dia] de [Mes] de [Año]
Estimad[o/a] [Nombre]:
XXXXXXXXXX

Para cualquier consulta adicional, no dudes en contactar con nosotros enviando un e-mail a xxxxxxx@XXXX.es o llamando al teléfono gratuito 900 22 22 66.

Agradecemos tu confianza y te enviamos un cordial saludo

Departamento de Atención al Cliente

Call Center – QUÉ TRANSFIERES A OTRA UNIDAD

El agente del CC de Movistar Seguros derivará la llamada a otro agente ciertas peticiones, para lo que se han establecido unos números en la **botonera telefónica** diferentes para cada una de las **actividades** según la **aseguradora** con quien tenga contratado el seguro, que **nunca se facilitarán a los clientes** y siempre será de atención agente a agente.

Importante:

- Antes de derivar o transferir la llamada, es obligatorio comprobar que el cliente tiene un seguro de hogar Movistar contratado, localizar el número de póliza por la que llama y que será comunicada al agente que finalmente atenderá al cliente. De esta forma, se podrá dar la atención al cliente sin necesidad de preguntar nuevamente por el asunto por el que el cliente contacta.

Si en el Portal Gestor hay información suficiente para poder responder al cliente de forma adecuada, se informará al cliente y no se realizará la derivación o transferencia indicada.

Qué se puede ver en portal gestor: recibos, siniestros, reclamaciones,..... Confirmar

Bajas

- Pólizas cubiertas por Telefónicas Seguros y Santa Lucía: No renovación: bajas y retención

Facturación / Cobros

- Consultas duplicado factura etc.
- Quejas económicas
- Otras: recibos, impagos.

Siniestros

- Siniestros ya sea para comunicar nuevo siniestro, saber estado de uno ya comunicado, quejas, reclamaciones, o reiteración reclamación (p.e. no me han contestado a la reclamación que puse el xxxx)
- Si el cliente solicita el teléfono podemos facilitárselo.
 - para pólizas solo Telefónica Seguro, 91-625-87-00
 - para pólizas de Telefónica Seguros con Santa Lucía, 91-625-87-01
 - informar al cliente que en dentro de la documentación que se le ha enviado figuran estos teléfonos

Reclamaciones / Reiteraciones reclamaciones

Ver operativas tratamiento “Quejas” según aseguradora:

Call Center – CÓMO TRANSFIERES A OTRA UNIDAD

El agente del CC de Movistar Seguros derivará la llamada a otro agente para las siguientes situaciones, para lo que se han establecido unos números en la **botonera telefónica** diferentes para cada una de las **actividades** según la **aseguradora** con quien tenga contratado el seguro, que nunca se facilitarán a los clientes y siempre será de atención agente a agente.

Importante:

CON QUIEN TIENE CONTRATADO EL SEGURO	DESTINO	BOTONERA TELEFONICA	INFORMACION AGENTE (propuesta)
Solo Telefonica Seguros	No renovación/Bajas/Retención	LO AGENTE CC MOVISTAR SEGUROS	No Aplica
	Impagados/Cobros	Pendiente	MOVISTAR SEGUROS IMPAGOS/COBROS
	Soporte coberturas	Pendiente	MOVISTAR SEGUROS APOYO AL MEDIADOR
	Siniestros (pte confirmación y posible teléfono agente a agente)	91 625 87 00	MOVISTAR SEGUROS SINIESTROS
	Siniestros - Canalizador	91 625 87 00	MOVISTAR SEGUROS SINIESTROS CANALIZADOR
Telefonica Seguros + Sta. Lucia	No renovación/Bajas/Retención Sta. Lucia	Pendiente	SANTA LUCIA Bajas/RETENCION
	Impagados/Cobros Sta. Lucia	Pendiente	SANTA LUCIA IMPAGOS/COBROS
	Soporte coberturas Sta. Lucia	Pendiente	SANTA LUCIA APOYO AL MEDIADOR
	Siniestros Santa Lucia (nuevo, quejas, información) - transferencia directa castellano	Pendiente	SANTA LUCIA SINIESTROS CASTELLANO
	Siniestros Santa Lucia (nuevo, quejas, información) - transferencia directa catalán	Pendiente	SANTA LUCIA SINIESTROS CATALAN
	Siniestros Santa Lucia - Canalizador	91 625 87 01	SANTA LUCIA SINIESTROS CANALIZADOR
	Ya cliente Santa Lucia	Pendiente	YA CLIENTE SANTA LUCIA

Transferencia en castellano o en catalán: según idioma atención inicial por parte del Call Center Movistar Seguros

• **Para contrataciones Telefónica Seguros con Santa Lucia:**

- En las llamadas de prestación de siniestros el agente de Movistar Seguros informará al cliente:

Agente (castellano): [Nombre cliente], un momento, por favor. Te pasamos con el servicio de siniestros. Te recordamos que el teléfono para temas relativos a siniestros es 91 625 87 01.

Agente (catalán): [Nombre cliente], un momento, por favor. Te pasamos con el servicio de siniestros, y se iniciará una llamada a tres con traducción simultánea para poder seguir atendiéndote en catalán. Te recordamos que el teléfono para temas relativos a siniestros es 91 625 87 01.

y transferirá directamente la llamada al teléfono de Santa Lucia correspondiente utilizando la botonera. Comentar al cliente que en caso de catalán, el proceso lleva un tiempo de espera.

A partir de aquí, la atención de la llamada se gestionará por parte del agente del CC de Santa Lucia con el cliente en castellano o con traductor simultáneamente para catalán según proceda.

- En las llamadas que no son prestaciones de siniestros (solicitud de baja, impagados, etc.), el proceso estándar de desvío directo agente a agente en el que si se requiere la traducción simultánea en catalán, el agente Movistar se solicitará expresamente al agente Santa Lucia.

• **Para contrataciones solo Telefónica Seguros, pendiente**

Pendiente BBVA cuando se establezcan grupos de trabajo

CLIENTE – QUÉ MATERIAL RECIBE / DISPONE

El seguro siempre se contrata por un **periodo anual**, nunca por periodos inferiores al año y **se renueva automáticamente** al llegar a su vencimiento.

- **Desistimiento:** En contrataciones a distancia (Online o Call Center) el tomador del seguro podrá **anular el contrato** por desistimiento en un plazo de **14 días naturales** a contar desde el día de su contratación, siempre que hubiera recibido la información previa a la contratación y las condiciones contractuales. Si no, el plazo mencionado se iniciará desde el día de la recepción de dicha información.
- Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la finalización del período del seguro en curso cuando quien se oponga sea el Tomador del seguro, y de dos meses cuando sea la aseguradora.

El material que recibe/a disposición el cliente es:

- **Nota Informativa previa a la contratación:** Información de finalidad comercial, así como las condiciones en las que se formalice el contrato y la ejecución de las prestaciones se proporcionan en lengua española.
- **IPID: Documento de información sobre el producto de seguro:** Este documento incluye una breve descripción del seguro. La información precontractual y contractual completa relativa a este producto se encuentra disponible en otros documentos tales como la nota informativa facilitada antes de la contratación o en las condiciones generales, particulares y, en su caso, en las especiales, facilitadas en el momento de la contratación.
- **Condiciones generales Seguro Hogar Movistar**
- **Condiciones particulares Seguro Hogar Movistar**
- **Presupuesto**
- **...**

Documentación en otros idiomas o lenguas vernáculas:

Siempre se enviará a petición del cliente, estando pendiente operativa por parte de TSSE.

Donde puede ver el cliente toda la documentación precontractual (url's)



CLIENTE – QUÉ MENSAJES RECIBE

Circunstancia que ocasiona el envío del sms/mms/email	Texto del mensaje	Medio y Remitente
		EJ. SMS;



- El seguro siempre se contrata por un **periodo anual**, nunca por periodos inferiores al año.
- El seguro **se renueva automáticamente** al llegar a su vencimiento.
- Las partes pueden oponerse a la prórroga del contrato mediante una notificación escrita a la otra parte, efectuada con un plazo de, al menos, un mes de anticipación a la finalización del período del seguro en curso cuando quien se oponga sea el Tomador del seguro, y de dos meses cuando sean las aseguradoras.
- **Desistimiento:** En contrataciones a distancia (Online o Call Center) el tomador del seguro podrá **anular el contrato** por desistimiento en un plazo de **14 días naturales** a contar desde el día de su contratación, siempre que hubiera recibido la información previa a la contratación y las condiciones contractuales. Si no, el plazo mencionado se iniciará desde el día de la recepción de dicha información.

El tomador que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar la prima correspondiente hasta el momento del desistimiento. Así, se reembolsará al tomador, dentro de un plazo máximo de 30 días naturales, la parte de prima no consumida. El ejercicio del derecho de desistimiento por el cliente está condicionado a que no haya declarado ningún siniestro y éste se haya aceptado o esté pendiente de resolución.

- El pago del seguro puede ser anual, trimestral o semestral. Pagar el importe de la póliza de forma semestral o trimestral lleva implícitos una serie de gastos bancarios que hacen que el importe total a pagar aumente:
 - Lo que se incorpora en el primer recibo es el coste del impuesto del Consorcio
 - Intereses:
 - En modalidades de **Telefónica Seguros y Santa Lucía** estos gastos adicionales se cobran en el primer recibo a emitir (+2% pago trimestral, +1,5% pago semestral).
 - En modalidades de **Telefónica Seguros** el coste adicional por fraccionamiento se reparte entre cada una de las fracciones de pago del seguro.



- **Diferente aseguradora en dos viviendas de un mismo propietario. Puedo tener la misma aseguradora?**

Si, pero solo es posible si el cliente lo solicita expresamente y la contratación del seguro se realiza a través de Call Center o en una Tienda Movistar. Si ya las tiene contratadas, hasta la renovación de las mismas no podrá realizarse el cambio y siempre a petición del cliente.

- **Tengo un seguro de hogar contratado con otra aseguradora, puedo contratar el seguro de hogar Movistar?**

Si, siempre y cuando la vivienda cumpla los requisitos. En este caso, y para evitar que pagues dos seguros, te recomendamos que llames a tu aseguradora para dar de baja la póliza según los criterios marcados por ella.

- **Baja anticipada del seguro**

Si un cliente solicita la baja anticipada del seguro (no desistimiento) porque se cambia de domicilio, porque vende la casa,... cómo hay que proceder:
Pendiente TSSE, pero en Plus Ultra no se devolvía prima, se daba de baja la póliza y ya, hay que verlo.

- **¿Corresponde a otro domicilio?**

No. Las posibilidades son: a la dirección vivienda asegurada (nunca a otras direcciones) o por email o en zona cliente. Y siempre a nombre del tomador del seguro.



Pendiente TSSE,

- Pendiente Casos de uso
- XXXX
- XXXXX
- AUTOGESTION
- URL
- Credenciales (usuario contraseña)

EN ELABORACION – NO VALIDO

EN ELABORACION – NO VALIDO



Seguro Hogar. Escalado de incidencias

Flujo de notificación y resolución de incidencias. Se detecta una incidencia en los servicios de Canal Cliente:

1. Cliente legado (se consulta CTC por NIF/NIE/Pasaporte o línea):

- Se abre un ITSM (ruta del ITSM en diapositiva siguiente).
- Si, pasado un tiempo prudencial, no se resuelven, se reclaman vía Service Desk:

1. Primero por mail:

servicedesk.callcenter@telefonica.com

2. Por teléfono, si persisten: 900 405 005

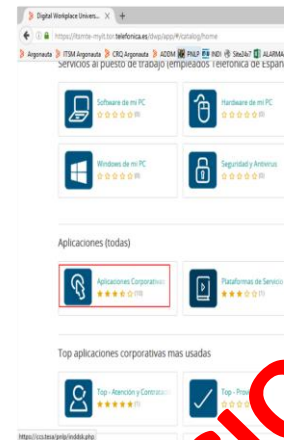
3. Si continúan sin resolverse, contactamos con Aida de la Rúa Tarín, de Telefónica:

aida.delaruatarin@telefonica.com

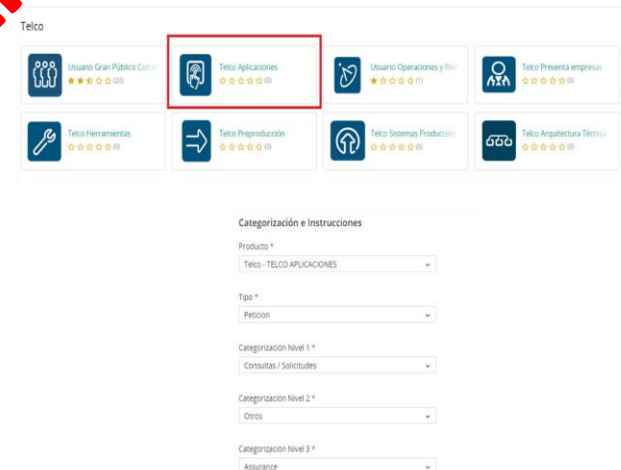
2. Cliente TELCO (se consulta en TELCO 3.0, gestión de la demanda por NIF/NIE/Pasaporte o línea):

- Se abre un ITSM (ruta del ITSM en diapositiva siguiente).

Apertura de ITSM's LEGADO



Apertura de ITSM's TELCO



PLATAFORMA SEGURO DIGITAL (DCP)

PAIS	Nombre	ENTITIES
SPAIN	Telefonica Seguros Sucursal en España	TINS

NIVEL	NOMBRE	CARGO	MOVIL	FIJO	EMAIL
1	PERSONA DE GUARDIA	ANTARTICA	5/D	5/D	soporte.seguro.digital@antartica.com
2	MARIO GOMEZ ALVAREZ	IT Telefonica Insurance	630955500	+34 914831552	mario.gomezalvarez@telefonica.com
3	JESUS TORRECILLA MORILLAS	IT Telefonica Insurance	696700226		jesus.torrecillamorillas@telefonica.com
4	MARIA JOSE BLANCO SERRANO	IT Telefonica Insurance	630758933	+34 914831546	mariajose.blancoserrano@telefonica.com
5					
6					
7					

NOMBRE	EMAIL	TIPO NOTIFICACION
PERSONAL DE GUARDIA ANTARTICA	soporte.seguro.digital@antartica.com	All notifications
MARIO GOMEZ ALVAREZ	mario.gomezalvarez@telefonica.com	All notifications
JESUS TORRECILLA MORILLAS	jesus.torrecillamorillas@telefonica.com	All notifications
MARIA JOSE BLANCO SERRANO	mariajose.blancoserrano@telefonica.com	All notifications

NOMBRE	EMAIL	TIPO NOTIFICACION
MARIO GOMEZ ALVAREZ	mario.gomezalvarez@telefonica.com	All notifications
JESUS TORRECILLA MORILLAS	jesus.torrecillamorillas@telefonica.com	All notifications
MARIA JOSE BLANCO SERRANO	mariajose.blancoserrano@telefonica.com	All notifications



- Pendiente TSSE,
- Incidencias en Antártica/no me deja contratar/perfil operativa de incidencias no hay – Hay dirección de email . Casos de uso



Si el cliente quiere información/contratar un seguro de hogar movistar antes de comenzar con la recogida información sobre la vivienda a asegurar, estate **atento a las señales** que puedas observar del cliente desde el inicio de la llamada (edad aparente, sexo, tono de voz, características de la vivienda (metros cuadrados, contenido, continente, uso,.....), provincia donde está ubicada la vivienda, si tiene o no otro seguro de hogar, si ha tenido algún problema con el seguro de hogar que tiene, etc. que te ayudarán en la argumentación, así como en el tipo de póliza y coberturas a ofrecerle, para ello realiza el siguiente Sondeo.

Sondea ubicación vivienda a asegurar

Pregunta al cliente por la provincia donde está la vivienda a asegurar: [Nombre cliente] ¿Me puedes decir de qué provincia me estas llamando?, en esta provincia está la vivienda sobre la que quieres información?

Sondea si tiene otro seguro de hogar y vencimiento

[Nombre cliente], me imagino que ya tiene algún seguro de hogar contratado, ¿verdad?

- **SI:** Y, ¿qué seguro tienes ahora mismo contratado?, ¿Y con qué compañía lo tienes?, ¿cuándo te vence?, o ¿cuándo tienes que volver a abonar la póliza?

Importante: Hay que tener en cuenta que según la fecha de vencimiento de tu actual seguro no siempre podrás contratar el seguro, pero si le podemos hacer un presupuesto.

- **NO:** Entonces es la oportunidad perfecta para empezar a disfrutar de un buen seguro y estar cubierto ante cualquier imprevisto.

Sondea Situación Personal

[Nombre cliente], me puedes decir si en la vivienda viven más personas, tienes hijos, hay animales domésticos, ...

Importante:

- Si el cliente no responde al sondeo/presenta objeciones, explícale por qué razón estamos recabando esta información. Apóyate en el apartado de objeciones para desvanecer su preocupación
- Evita preguntas que lleven al cliente a dudar si el seguro le interesa o no, como, por ejemplo: ¿Qué te parece?, ¿Estás interesado?, Suena bien ¿verdad?, etc.

ARGUMENTARIO GENERAL: El seguro de Hogar se puede definir en tres palabras: PREVISION – TRANQUILIDAD – SEGURIDAD



A tener en cuenta

- Recuerda las respuestas del sondeo realizado.
- Evita preguntas que lleven al cliente a dudar si el seguro le interesa o no. Como, por ejemplo: ¿Qué te parece?, ¿Estás interesado?, ¿Suena bien ¿verdad?, etc.
- Todas las ventajas y coberturas que te he comentado las vas a tener con este seguro por tan solo X€ al año/mes, que supone menos de X€ al día.
- Menciona precio fraccionado y compáralo con algo, por ejemplo 1€ = 1 café al día
- Siempre que puedas, utiliza ejemplos para comentar qué incluyen las coberturas
- Y ante las objeciones responde con las indicaciones indicadas
- **Importante:** *Ten en cuenta que el límite máximo de indemnización para el conjunto de garantías, incluidos todos los gastos, no podrá exceder en ningún caso de las sumas aseguradas indicadas en las Condiciones Particulares para los conceptos de Continente y Contenido.*

Objetivo del seguro

- Reponer el bien dañado a causa de un hecho accidental, sin que tengamos que efectuar un desembolso imprevisto
- Evitar que, por culpa de un hecho accidental, no podamos seguir con el día a día (ejemplo vivienda Inhabitable)
- Incluso cubrir las indemnizaciones que nos reclamen por los daños que involuntariamente podamos hacer

Razones de estar cubierto

- Cuesta mucho pagar una casa cuando no para no tenerla protegida, nuestro hogar es el bien máspreciado y valioso que tenemos
- Piensa que no solo es una casa es tu hogar, tus pertenencias y recuerdos. Si tienes cualquier percance es importante tener la tranquilidad de que estás bien cubierto
- Si es para una vivienda con alquiler: con nuestro seguro de hogar no solo tendrás protegida tu vivienda, sino que será un valor añadido para tus inquilinos y los siniestros que pueden tener en la vivienda

Utiliza las coberturas de la póliza recomendada

- Haz hincapié en las coberturas adicionales que incluye.
Por ejemplo en la modalidad XXXX Imagina que hay un pico de tensión en tu domicilio mientras estabas fuera, y al llegar está dañado el frigorífico, los alimentos se han estropeado, y al descongelarse además se cae al vecino de abajo.
- **Si el que contrata es el inquilino de la vivienda (solo en pólizas cubiertas por TSSE con Santa Lucía):** Además de las coberturas, el seguro puede ayudarte en reparar aquellos siniestros que pueden condicionar la recuperación del depósito alquiler (aunque puedes asegurar solo el contenido, es aconsejable también incluir el continente y así garantizar los daños que pueda sufrir la vivienda que, podría producirte incomodidad y molestias).

Por qué un seguro de hogar Movistar

- La tecnología avanza para hacerte la vida más fácil, Movistar es una marca preocupada de sus clientes que innova constantemente con sus productos y servicios para adaptarse a sus nuevas necesidades.
- Una marca con experiencia que desde siempre ha protegido a personas, ahora también se preocupa por su entorno más importante: tu hogar.
- Porque nos gusta cuidar de ti y tu familia, protegemos tu casa con nuestro seguro de hogar. Un Seguro de Hogar con una amplia gama de coberturas y ventajas:
 - **Confianza.** Tu hogar en las mejores manos, trabajamos con una gran aseguradora
 - **Tranquilidad.** Y rapidez. Rápida atención ante imprevistos y útiles servicios que te hacen la vida más fácil. Atención personalizada ante siniestros, reclamaciones...
 - **Profesionalidad.** Amplia red de profesionales para reparación y asistencia ante cualquier imprevisto.

Contenido

DE UN VISTAZO

OBJECIONES

- No me interesa
- Precio
- Datos personales

- Vivienda Hipotecada
- Datos de la Vivienda
- Varios

ARGUMENTARIO VENTA

- Presta especial atención**
- Vivienda Hipotecada
 - Vivienda Asegurable
 - Ya cliente Santa Lucía
 - Fecha inicio del Seguro

Qué ofrecer

Apoyos

Textos cierre venta

QUEJAS

Protocolo general

Proceso gestión

YA CLIENTE SANTA LUCÍA

Mensajes y Procedimiento

Proceso general



Descripción: Movistar protege tu casa con su nuevo Seguro de Hogar, una amplia gama de coberturas y productos, para que estés tranquilo ante imprevistos.

¿Qué es un seguro de Hogar? Es un contrato denominado póliza de seguro, cuyo objeto es cubrir los daños que se produzcan en una vivienda y/o su mobiliario. Además incluyen otras coberturas relacionadas con quienes habitan la vivienda (personas y animales, cuando están dentro o fuera del hogar, robo, hurto, asistencia de cerrajeros, electricistas o fontaneros, etc.). La póliza es de duración anual, y mediante el pago de una prima o importe, en caso de producirse un hecho cubierto por las coberturas contratadas, la compañía aseguradora está obligada a indemnizar o subsanar al asegurado (tomador o quien firma el seguro) el daño producido.

Zonas cubiertas conjuntamente por



- Norte – Este: País Vasco, Navarra y Aragón
- Este: Cataluña, Comunidad Valenciana, Baleares y Murcia
- Sur – Este: Andalucía (Almería, Granada, Málaga, Jaén y Cádiz), Ceuta y Melilla

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar – Básico Plus	Seguro de Hogar Movistar - Ampliado	Seguro de Hogar Movistar - Premium
QUÉ OFRECE?	Protección integral	Protección integral con Ampliación Asistencia	Protección integral con Ampliación Asistencia Ilimitada

COBERTURAS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR			
Protección jurídica de la viviendas	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Asistencia urgente en el hogar	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Ampliación continente por hipoteca	SI	SI	SI



EN ELABORACION – NO VALIDO





No me interesa

NO ME INTERESA EL SEGURO/ME LO TENGO QUE PENSAR

- Descubre qué es lo que no le interesa (precio, coberturas, etc.) y enfoca tu argumentación en rebatir la objeción real
- Queremos que conozcas las coberturas que te incluyen los seguros de Movistar Seguros, y nos gustaría hacerte una oferta personalizada para mejorar tus seguros actuales. Así puedes conocer lo que te ofrecemos, y estoy seguro de que te va a interesar.

NO ME VOY A CAMBIAR DE SEGURO

- Ten en cuenta las coberturas que te ofrecemos. Es un seguro de mayor calidad, es pagado por una gran marca como Movistar Seguros por solo X € más al día/mes.
- Haz comparativa y resalta las coberturas diferenciales del seguro de Movistar Seguros

NO LO LLEVO YO/ LO TENGO QUE CONSULTAR

- Piensa en la importancia de estar protegido ante cualquier eventualidad, estoy seguro/a de que a tu [pareja/hijo/etc.] le va a parecer una buena idea. Lo vamos tramitando en esta llamada y así puedes empezar a disfrutar de estas coberturas cuanto antes.

YA HE RENOVADO LA CUOTA ANUAL DEL SEGURO

- ¿Y cuándo te vence? Así, antes de volver a renovarlo podemos hacerte una simulación y que conozcas las ventajas de nuestro seguro. Puedes contactar con nosotros en el 900 22 22 66 antes de X meses del fin de tu seguro y te haremos una propuesta.

NO QUIERO CONTRATAR UN SEGURO POR TELÉFONO

- Puedes tener la certeza de que contratar por teléfono es un proceso totalmente seguro. En Movistar Seguros no nos arriesgamos a poner en tela de juicio la confianza de toda la marca.

Precio

ME PARECE CARO/ NO ME LO PUEDO PERMITIR

- Piensa que el seguro supone al final X € al mes, que son X € al día. No lo pienses como un gasto sino como una inversión, ya que nuestro seguro te ofrece unas coberturas muy completas.
- Pon ejemplos concretos para mostrar las ventajas del producto y desglosa coberturas diferenciales.

POR QUÉ SE INCREMENTA EL IMPORTE SI ELIJO EL PAGO SEMESTRAL Y TRIMESTRAL

- Pagar el importe de la póliza de forma semestral o trimestral lleva implícitos una serie de gastos bancarios que hacen que el importe total a pagar aumente. Estos gastos adicionales se cobran en el primer recibo a emitir

POR QUÉ NO PUEDO CONTRATAR EL SEGURO EN LA FECHA INDICADA

- El precio facilitado en el presupuesto solo es válido durante 60 días.
- El inicio del seguro puede coincidir con la fecha de la solicitud (la del día que llama) pero nunca anterior.
- Solo se permite contratar un seguro de hogar si la fecha de efecto o inicio del seguro no supera los 60 días desde la fecha de la solicitud (es decir, si hoy contrato el seguro, puedo indicar que su fecha de inicio sea en el futuro, pero máximo a 60 días vista).

Datos personales

NO TE QUIERO DAR MIS DATOS PERSONALES

- Solo necesito esta información para continuar con la oferta que te quiero hacer, nada más, piensa que no todos los seguros se ajustan a los mismos perfiles.
- Si me proporcionas esta información podré ofrecerte el seguro que mejor se adapta a tus necesidades. Estos datos no quedan registrados en ningún sitio.



Vivienda Hipotecada

TENGO MI SEGURO VINCULADO A LA HIPOTECA

- Mucha gente tiene miedo a quitarse del seguro que está vinculado a su hipoteca por la subida del diferencial, pero si haces el cálculo, a veces incluso es más barato y además tienes un seguro con coberturas muy completas.

TENGO MI VIVIENDA HIPOTECADA, ¿TENGO QUE HACER ALGO?

- Si lo desea puede realizar Cesión derechos a la entidad con la que tienen la hipoteca (para el caso de incendio).

POR QUÉ TENGO QUE REALIZAR CESIÓN DE DERECHOS A LA ENTIDAD ASEGURADORA

- La vivienda con hipoteca deberá contar con una garantía específica. En este caso, se emitirá una cláusula a favor de la entidad de crédito que regule sus derechos sobre la indemnización conforme a la normativa, **siendo necesario la siguiente información**: datos de la entidad bancaria y número de préstamo, que se te pedirán en el apartado Derechos del acreedor hipotecario. Por regla general el importe de la hipoteca es mayor que el importe del Continente, y la entidad aseguradora puede exigir la cesión de derechos para el caso de que se produzca un incendio y sea necesario reconstruir todo el edificio. Con la contratación de esta cobertura (cesión de derechos a la entidad aseguradora) no solo se protege el bien asegurado, sino que también estará protegido ante los desembolsos económicos derivados de la reconstrucción en caso de producirse este siniestro.

TENGO HIPOTECA Y QUIERO HACER CESIÓN DERECHOS, PERO NO TENGO LOS DATOS AHORA O EL CLIENTE NO QUIERE FACILITAR LA INFORMACIÓN

- Informar al cliente dónde puede localizar los datos, en especial el número de préstamo (en el recibo cuota mensual hipoteca y si tiene instalada la app de su banco en el móvil también puede localizar dicho número en el correspondiente apunte). Si es posible hacerlo en el momento de la pregunta sobre vivienda hipotecada, hacedlo. Si no es posible porque el cliente no tiene los datos que se necesitan, o no quiere facilitar el dato, se le informará que seguimos con el proceso y si finalmente se avanza a la contratación del seguro de hogar Movistar debe llamarnos al 900 22 22 66 para proceder a la contratación de esta cobertura (AMPLIACIÓN CONTINENTE POR HIPOTECA).

Datos de la Vivienda

¿POR QUÉ SE CONTRASTAN LOS DATOS CON EL CATASTRO?

- El catastro es un organismo público en el que se registran todos los datos de la vivienda (metros cuadrados, fecha construcción...) lo que nos permite proponerte un importe para continente y contenido y poder ajustar más el importe del seguro. Pero por supuesto, eres tú quien decides si son correctos o no.

QUÉ OCURRE SI LOS DATOS FACILITADOS NO SON CORRECTOS

- Si una vez contratado el seguro se comprueba que los datos no son correctos (en especial la información relacionada con viviendas asegurables) el seguro se cancelará y no se tendrá derecho a indemnización alguna en caso de comunicar algún tipo de siniestro.

POR QUÉ TENGO QUE CONFIRMAR QUE LA VIVIENDA ES ASEGURABLE

- Hay tipologías de viviendas que por sus características o uso no pueden asegurarse al ser alto riesgo.

Varios

QUIERE HACER ALGÚN TIPO DE GESTIÓN FUERA DEL ÁMBITO COMERCIAL

- Cada vez que el cliente nos saque de las consultas fuera de nuestro ámbito comercial utilizad este argumento. Por ejemplo: Subidas de precios, insatisfacción con el servicio, etc. Para este tipo de gestiones tenemos a tu disposición nuestro departamento de atención al cliente que ayudarán en todo lo que necesites. Te doy su número de teléfono, ¿tienes para apuntar? Su número de teléfono es 900 22 22 66.

MÁNDAME LA POLIZA POR CORREO PARA QUE LO PUEDA VER EN CASA

- El envío de la póliza solo es por correo electrónico. Movistar Seguros quiere garantizar tu seguridad y no podemos arriesgar la confianza que tienes en nosotros. Cuando recibas la póliza en tu correo podrás comprobar que todo lo que hemos hablado por teléfono lo tienes por escrito y sin letra pequeña. Además una vez contratado el seguro de hogar Movistar, la documentación la tendrá disponible en la zona cliente.



Presta especial atención (durante la captura datos de la vivienda e inicio seguro)

Vivienda Hipotecada

- Si la vivienda a asegurar está hipotecada, se le informará que en este caso es necesario realizar cesión de derechos a la entidad aseguradora y contratar la cobertura de ampliación continente por hipoteca.
- Se necesitará tener el nombre de la entidad hipotecaria y el número de préstamo). El importe a incorporar es la diferencia entre el importe hipotecado pendiente de amortizar y el importe del continente.
 - Si no dispone de los anteriores datos continuar e informar que posteriormente puede llamarnos para contratar esta cobertura

Vivienda Asegurable

El cliente ha de confirmar que la vivienda no está incluida en ninguna de las excepciones que se indican y que estarán recogidas en el portal gestor. Para ello debes seguir este procedimiento:

Agente Para poder confirmar que tu vivienda es asegurable, a continuación, te voy a ir leyendo una serie de circunstancias para que me indiques si la vivienda a asegurar incurre en alguna de ellas. El cliente ha de contestar a las mismas y todo ello ha de quedar grabado. A medida que se le vayan leyendo cada una de las circunstancias, si el cliente indica:

- La vivienda SI incurre** en alguna de ellas no se continuará leyendo y no se podrá continuar con el proceso. Se informará al cliente que “Al incurrir en alguna de las circunstancias enumeradas (especificar cuál/es) no es posible la contratación del seguro” y **se pulsará sobre el botón SI. Despedida**
- La vivienda NO incurre** en ninguna de ellas, **se pulsará sobre el botón NO** y se continuará con el proceso.



¿Incurre la vivienda a asegurar en alguna de las circunstancias que seguidamente se enumeran?

- Está construida íntegra o parcialmente de madera o con otros materiales combustibles.
- Se desarrolla en ella una actividad profesional o comercial diferente a la que da origen al despacho o consulta, requiriendo para ello de la instalación de maquinaria, instrumental, mercancías, en definitiva, de una instalación especial que le haga perder el carácter principal de vivienda.
- Su titularidad es en multipropiedad.
- Es prefabricada, casanova o casa cuco.
- Existen fugas ininterrumpidas en más de 500 litros y/o escapes.
- Está situada en despejados, entendido éste como una población inferior a 50 viviendas o a más de 1 kilómetro de una población constituida al menos por 50 viviendas.
- Tiene una antigüedad superior a 100 años.

Ya cliente Santa Lucía

Seguir procedimiento establecido al respecto: “Protocolo Ya Cliente Santa Lucía”

Fecha inicio del Seguro

Ten en cuenta que, si la fecha inicio del seguro es superior a 60 días desde la fecha del día, no podrá realizarse la contratación y por tanto no se puede continuar. Ver apartado de objeciones para informar al cliente.



Modalidad
de seguro

Importante: Debes seguir el siguiente protocolo

Agente: [Nombre del cliente], una vez cumplimentados todos los datos relativos a la vivienda a asegurar, Telefónica de España SAU como o mediador de seguros le ofrece el seguro XXXXX, fruto de la colaboración entre Telefónica Seguros y Santa Lucía.

Como punto de partida, **ofrécele el seguro indicado en la siguiente tabla según criterios indicados**. Resalta las coberturas que incluye y el precio anual de la misma. En función de la sensibilidad del cliente al precio, a las necesidades que tenga y a las señales detectadas en la conversación, modula la propuesta hacia otra modalidad.

Una vez elegida la modalidad o el tipo de seguro, ofrecerle contratar **coberturas opcionales** en cada modalidad, apoyándote en lo que significa e incluye en cada caso (utiliza ejemplos siempre que sea necesario):

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar – Básico Plus	Seguro de Hogar Movistar - Ampliado	Seguro de Hogar Movistar - Premium
QUÉ OFRECE?	Protección integral	Protección integral con Ampliación Asistencia	Protección integral con Ampliación Asistencia Ilimitada

COBERTURAS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR			
Protección jurídica de la viviendas	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Asistencia urgente en el hogar	SI	INCLUIDA	INCLUIDA
Ampliación continente por hipoteca	SI	SI	SI

Importante: Si necesitas tener una comparativa de todas las modalidades con las coberturas incluidas en cada una de ellas, en el portal gestor hay un acceso a las mismas



EN FORMACION PRODUCTO SE VE EN MAS PROFUNDIDAD

Utiliza los 6 argumentos para explicar las distintas coberturas incluidas en la póliza recomendada. Por ejemplo

- **PROTECCION JURIDICA**, por ejemplo “¿Tienes algún familiar o amigo que es abogado?”
 - **SÍ:** Genial, porque en caso de que un día necesites defensa jurídica, puedes hacerlo con tu familiar o amigo y nosotros te lo pagamos.
 - **NO:** No pasa nada, porque nosotros te facilitamos un abogado de manera gratuita que te defiende y te gestiona todos los trámites.
- **RESPONSABILIDAD CIVIL:** por ejemplo “Imagínate que paseando por un centro comercial rompes accidentalmente una televisión, o algún objeto de valor, todo esto te cubre la responsabilidad civil. Incluso si en la calle ocasionas accidentalmente algún daño a algún vehículo o si por accidente golpeas a una persona. Reclamación de un vecino, por el pago de un cristal que ha roto nuestro hijo jugando con su pelota. Nuestro perro ha mordido a una señora y ésta nos quiere denunciar.”
- **ASISTENCIA EN EL HOGAR**, por ejemplo: “Imagina que estás viendo la televisión y la imagen comienza a verse borrosa, nosotros te mandamos un técnico especializado, incluyendo el desplazamiento y la mano de obra.”, o por ejemplo “Imagina que hay un pico de tensión en tu domicilio y se te estropean los electrodomésticos. No tienes que preocuparte, porque Movistar Seguros te cubre su reparación o reemplazo. Reparación y/o sustitución de los muebles del baño/cocina dañados por omisión del cierre del grifo de agua. Indemnización (nago) de la comida que había en la nevera, estropeada por una avería del aparato.”
- **CERRAJERIA**, por ejemplo “Piensa que un día pierdes las llaves de casa o las dejas puestas dentro de casa, tienes que llamar a un cerrajero de urgencia, ¡con lo que cuesta! Pues nuestro seguro te lo cubre y, en cualquier momento del día o de la noche, nosotros te sustituimos la cerradura de forma inmediata, incluso en menos de una hora.” Importante: En la configuración "Básico Plus" esto es así solo si medimos una situación de urgencia
- **ATRACO FUERA DEL HOGAR**, por ejemplo “Al ser un multirisgo te cubrimos el robo al 100% dentro del hogar, y además Movistar Seguros da un paso más que la competencia. Imagínate que vas caminando por la calle y al girar la esquina sufres una agresión en la que te quitan la cartera con el dinero dentro y el reloj, no te preocupes que a través de la cobertura de atraco fuera del hogar quedarás protegido
- **INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA**, por ejemplo “Imagínate que debido a una reparación no puedes habitar tu vivienda habitual, con Movistar Seguros ponemos a tu disposición una vivienda temporal de sustitución, o bien la estancia en un hotel durante unos días, hasta que pueda ser habitable nuestra vivienda.”



No le hagas preguntas abiertas porque le das la opción a que te diga que no

Cliente no acepta contratación

Si el cliente no quiere contratar el seguro e seguirá el siguiente procedimiento:

Agente: *[Nombre cliente] muchas gracias por tu tiempo. Estaremos encantados de atenderte en el 22 22 66 para solucionar cualquier duda que pueda surgirte. Buenos días /tarde. Que tengas un buen día."*

Cliente acepta contratación

Si el cliente quiere contratar el seguro, ha de quedar grabado la aceptación por parte del mismo las condiciones indicadas para ello se seguirá el siguiente procedimiento:

Agente: *A continuación y para que quede constancia le voy a leer las condiciones contratación del seguro de hogar Movistar*

Pendiente incluir texto

Tras la lectura y aceptación de la contratación por parte del cliente se enviará la póliza y finalizar proceso.



Este procedimiento se aplica a todos los implicados en la atención a las reclamaciones de los clientes de seguros de hogar. De manera preventiva el equipo de reclamaciones estará integrado por el Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros (SAC) y las personas/equipo designadas por Telefónica Seguros y Santa Lucía, para la gestión de las mismas.

Terminología: expresión de insatisfacción o queja realizada por un cliente

Tipologías:

- **Primer nivel:** Toda reclamación recibida por escrito (correo electrónico o postal) en los buzones indicados en la póliza y condicionados (resuelven las propias compañías).
- **Segundo nivel:** Reclamación escrita (correo electrónico o correo postal) que el cliente interponga en cualquier organismo o administración de defensa del consumidor, recibida en cualquiera de las entidades que conforman el servicio prestado por Telefónica Seguros, y Santa Lucía. Y las dirigidas al Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros por correo postal a la dirección: Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, edificio Oeste 2, 2ª planta, 28050 Madrid, o por correo electrónico a la dirección: sac.telefonicaseguros@telefonica.com.
- **Tercer nivel:** Son aquellas reclamaciones que, resueltas en los niveles anteriores, sean interpuestas por los clientes ante la Dirección General de Seguros. Gestionadas por Telefónica Seguros y Santa Lucía según proceda.

Proceso General - Reclamaciones de Primer y Segundo Nivel –

Dónde presentarlas:

- Por escrito a las **direcciones de correo electrónico o postal indicados en la póliza y condicionados** que recibe el cliente por contratar un seguro de hogar **y que resuelven las propias compañías**.
- **Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros (SAC):**
 - Por correo electrónico: reclamaciones.telefonicaseguros@telefonica.com . La dirección de dicho buzón se incluirá en las pólizas de seguro junto con toda la información legal correspondiente para la presentación de reclamaciones (SAC de Telefónica Seguros). Asimismo, dicha información estará disponible en la página web del producto seguro de hogar de Telefónica Seguros, en la propia web de Telefónica Insurance y **podrá ser obtenida a través del call center de Movistar Seguros**.
 - Por correo postal a la dirección: Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, edificio Oeste 2, 2ª planta, 28050 Madrid

Documentación necesaria:

- La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
- En el documento en donde se recoja la queja o reclamación se harán constar los datos identificativos del interesado (**nombre, apellidos y domicilio**) y, en su caso, de la persona que lo represente, así como el **motivo de la queja o reclamación, con indicación de la cuestión sobre la que se solicita un pronunciamiento y debiendo aportar la documentación en la que fundamente la misma**.

Cómo proceder:

- Se hará acuse de recibo al cliente y si falta información se le solicitará.
- Se procederá a la apertura de un expediente que deberá resolverse, y comunicarse al cliente por el mismo medio en la que se ha recibido y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.
- Para su resolución se consultará toda la información disponible y se accederá a las llamadas grabadas del cliente si fuera necesario.

Se han establecido procesos de gestión de reclamaciones específicos según compañía con la que se haya contratado el seguro hogar.



Santa Lucía en su condición de coaseguradora, gestionará las reclamaciones asociadas a las pólizas de Telefónica Seguros con Santa Lucía, a excepción de las que tengan que ver con la venta o contratación que las gestionará Telefónica Seguros a través del Call Center Movistar Seguros.

Quejas Recibidas en Call Center Movistar Seguros

Queja relacionada con la venta o contratación del seguro.

(p.ej: modalidad contratada, datos del contrato, modificación del contrato,...)

- El Call Center de Movistar Seguros dará respuesta.
- Si el cliente queda satisfecho, la queja queda resuelta.
- Si el cliente **no queda satisfecho** y quiere presentar reclamación, se le informará que ha de presentarla por escrito, bien por correo electrónico (segurohogar@movistar.es) o por carta dirigida al Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros

Queja relacionada con cobros, recibos, siniestros,....

(p.ej: desacuerdo con el importe cobrado, falta de información previa Siniestro, reclama devolución/no pago de primas,...)

- El Call Center de Movistar Seguros tratará de dar respuesta con la información disponible en la ficha del cliente del Portal Gestor.
- Si es posible y el cliente queda satisfecho, la queja queda resuelta.
- Si **no es posible** o el cliente **no queda satisfecho** o quiere presentar reclamación, se derivará al Call Center de Santa Lucía para su gestión, utilizando la botonera telefónica correspondiente.

Quejas/Reclamaciones Recibidas en el buzón segurohogar@movistar.es

Queja relacionada con la venta o contratación del seguro.

(p.ej: modalidad contratada, datos del contrato, modificación del contrato,...)

- Se hará acuse de recibo al cliente y si falta información se le solicitará.
- Se procederá a la apertura de un expediente que deberá resolver, y comunicar al cliente por escrito y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.
Si es necesario para su resolución se accederá a las llamadas grabadas del cliente.

Queja relacionada con cobros, recibos, siniestros,....

(p.ej: desacuerdo con el importe cobrado, falta de información previa Siniestro, reclama devolución/no pago de primas,...)

- Se hará acuse de recibo al cliente y se le informará de que su reclamación será reenviada al buzón de Reclamaciones de Santa Lucía, para su gestión y contestación.
- Se reenviará el correo a atencion@santalucia.es. Santa Lucía procederá a la apertura de un expediente que deberá resolver, y comunicar al cliente por escrito y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.

Quejas/Reclamaciones Recibidas en el buzón atencion@santalucia.es

Si son relativas a la venta o contratación del seguro, Santa Lucía hará acuse de recibo al cliente y serán reenviadas al buzón segurohogar@movistar.es para ser gestionadas por el Call Center de Movistar Seguros



Mensajes que identifican que Ya Cliente Santa Lucia

WEB contratación ONLINE: al cliente le aparecerá el siguiente mensaje “En estos momentos no podemos ofrecerte un presupuesto online. Para más información contacta con el teléfono 900 22 22 66”

CONTRATACION en PORTAL GESTOR: Una vez cumplimentado los datos de ubicación vivienda a asegurar aparecerá el siguiente mensaje, “Esta vivienda ya está asegurada con Santa Lucia”.

Cómo proceder, seguir este protocolo de actuación

Agente: [Nombre del cliente], ¿es posible que ya tengas contratado un seguro de hogar con Santa Lucia?

Cliente: No.

Agente: Disculpe y seguir operativa de venta seguro de hogar Movistar.

Cliente: Si.

Agente: En este caso, para evitar que pagues dos seguros en caso de que finalmente decidas contratar el seguro Hogar Movistar, te recomendamos que llames a Santa Lucia para que te puedan asesorar adecuadamente conforme a la póliza que tienes contratada. Te facilitamos el teléfono de Santa Lucia, XXXXXXX. ¿Puedo ayudarte en algo más?

Cliente: Insiste en contratar el seguro hogar Movistar.

Agente: seguir operativa de venta seguro de hogar Movistar.

Cliente: Conforme.

Agente: [Nombre cliente], muchas gracias por tu tiempo. Estaremos encantados de atenderte en el 900 22 22 66 para solucionararte cualquier duda que pueda surgirte. Buenos días /tardes. Que tengas un buen día.”.

El cliente acepta la contratación

Importante: si se continua con el proceso de contratación del seguro de hogar Movistar, antes de cerrar la venta se deberá informar al cliente que al tener una póliza hogar con Santa Lucia hasta que no se produzca la baja de la misma no se puede emitir póliza hogar Movistar Seguros. Esta información quedará grabada y se seguirá el siguiente procedimiento:

Agente: [Nombre cliente] te informamos que al tener contratado un seguro hogar con Santa Lucia no se puede validar la contratación de Movistar Seguros hasta que no se haya dado de baja la póliza de Santa Lucia, de forma que no pagues dos seguros de hogar. Te pasamos con Santa Lucia para que le informen y gestionen la baja en su caso; si la llamada se corta por favor toma nota del teléfono de Santa Lucia al que tienes que llamar XXXXXXX. Despedida

Cliente no acepta contratación

Si el cliente no quiere contratar el seguros e seguirá el siguiente procedimiento: **Agente:** [Nombre cliente] muchas gracias por tu tiempo. Estaremos encantados de atenderte en el 900 22 22 66 para solucionararte cualquier duda que pueda surgirte. Buenos días /tardes. Que tengas un buen día.”



Proceso tratamiento Ya cliente Santa Lucia: paso a paso

Si el cliente tiene contratado un seguro de hogar con Santa Lucia pero insiste en la contratación o tener un presupuesto del seguro de hogar Movistar, se procederá de la siguiente forma:



Si se produce la baja póliza Santa Lucia y por tanto progresa la de Movistar Seguros, Santa Lucia enviará comunicación a través fichero EIAC con una carencia diaria.

Pendiente definir estructura ficheros entre Telefónica Seguros y Santa Lucia, establecer protocolo actuación emisión póliza Movistar Seguros,

....

Telefónica Seguros

SUCURSAL EN ESPAÑA

Contenido

DE UN VISTAZO

OBJECIONES

- No me interesa
- Precio
- Datos personales

- Vivienda Hipotecada
- Datos de la Vivienda
- Varios

ARGUMENTARIO VENTA

Presta especial atención

- Vivienda Hipotecada
- Vivienda Asegurable
- Quien contrata
- Fecha inicio del Seguro

Qué ofrecer

Apoyos

Textos cierre venta

QUEJAS

Protocolo general

Proceso gestión



Descripción: Movistar protege tu casa con su nuevo Seguro de Hogar, una amplia gama de coberturas y productos, para que estés tranquilo ante imprevistos.

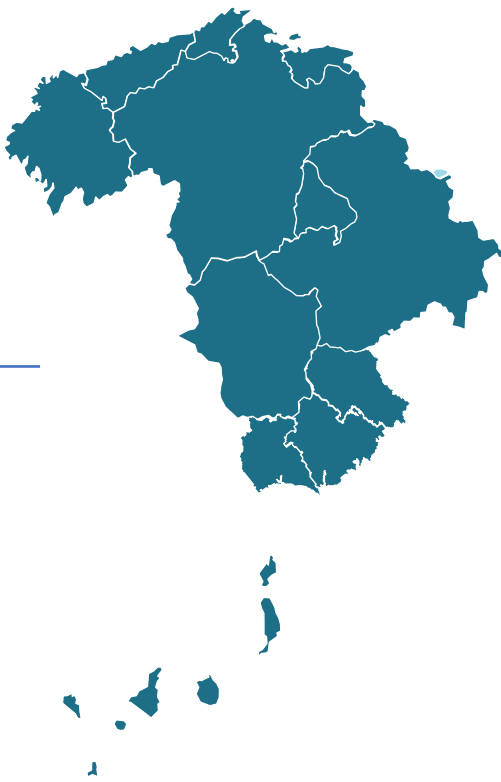
¿Qué es un seguro de Hogar? Es un contrato denominado póliza de seguro cuyo objeto es cubrir los daños que se produzcan en una vivienda y/o su mobiliario. Además incluyen otras coberturas relacionadas con quienes habitan la vivienda (personas y animales, cuando están dentro o fuera del hogar, robo, hurto, asistencia de cerrajeros, electricistas o fontaneros, etc.). La póliza es de duración anual, y mediante el pago de una prima o importe, en caso de producirse un hecho cubierto por las coberturas contratadas, la compañía aseguradora está obligada a indemnizar o subsanar al asegurado (tomador o quien firma el seguro) el daño producido.

Zonas cubiertas únicamente por **Telefónica Seguros**
SUCURSAL EN ESPAÑA

- Norte – Oeste: Galicia, Asturias, Cantabria, La Rioja
- Centro: Madrid y Las dos Castillas
- Sur – Oeste: Canarias, Extremadura, Andalucía (Huelva, Sevilla y Córdoba)

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar - Esencial	Seguro de Hogar Movistar - Más	Seguro de Hogar Movistar - Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Más Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Cobertura Total
QUÉ OFRECE?					Ampliación Alto Valor (robo y hurto fuera de vivienda, objetos electrónicos y asistencia extraordinaria dentro del hogar)
	Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados		Protección y Robo	Protección y Robo	Protección y Robo
			Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados
	Protección Básica y Responsabilidad Civil				

SERVICIOS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR					
Servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca	SI	SI	SI	SI	SI
Servicio de atención expres	SI	SI	SI	SI	Incluido





No me interesa

NO ME INTERESA EL SEGURO/ME LO TENGO QUE PENSAR

- Descubre qué es lo que no le interesa (precio, coberturas, etc.) y enfoca tu argumentación en rebatir la objeción real
- Queremos que conozcas las coberturas que te incluyen los seguros de Movistar Seguros, y nos gustaría hacerte una oferta personalizada para mejorar tus seguros actuales. Así puedes conocer lo que te ofrecemos, y estoy seguro de que te va a interesar.

NO ME VOY A CAMBIAR DE SEGURO

- Ten en cuenta las coberturas que te ofrecemos. Es un seguro de mayor calidad, es pagado por una gran marca como Movistar Seguros por solo X € más al día/mes.
- Haz comparativa y resalta las coberturas diferenciales del seguro de Movistar Seguros

NO LO LLEVO YO/ LO TENGO QUE CONSULTAR

- Piensa en la importancia de estar protegido ante cualquier eventualidad, estoy seguro/a de que a tu [pareja/hijo/etc.] le va a parecer una buena idea. Lo vamos tramitando en esta llamada y así puedes empezar a disfrutar de estas coberturas cuanto antes.

YA HE RENOVADO LA CUOTA ANUAL DEL SEGURO

- ¿Y cuándo te vence? Así, antes de volver a renovarlo podemos hacerte una simulación y que conozcas las ventajas de nuestro seguro. Puedes contactar con nosotros en el 900 22 22 66 antes de X meses del fin de tu seguro y te haremos una propuesta.

NO QUIERO CONTRATAR UN SEGURO POR TELÉFONO

- Puedes tener la certeza de que contratar por teléfono es un proceso totalmente seguro. En Movistar Seguros no nos arriesgamos a poner en tela de juicio la confianza de toda la marca.

Precio

ME PARECE CARO/ NO ME LO PUEDO PERMITIR

- Piensa que el seguro supone al final X € al mes, que son X € al día. No lo pienses como un gasto sino como una inversión, ya que nuestro seguro te ofrece unas coberturas muy completas.
- Pon ejemplos concretos para mostrar las ventajas del producto y desglosa coberturas diferenciales.

POR QUÉ SE INCREMENTA EL IMPORTE SI ELIJO EL PAGO SEMESTRAL Y TRIMESTRAL

- Pagar el importe de la póliza de forma semestral o trimestral lleva implícitos una serie de gastos bancarios que hacen que el importe total a pagar aumente. El coste adicional por fraccionamiento se reparte entre cada una de las fracciones de pago del seguro. Lo que se incorpora en el primer recibo es el coste del impuesto del Consorcio

POR QUÉ NO PUEDO CONTRATAR EL SEGURO EN LA FECHA INDICADA

- El precio facilitado en el presupuesto es válido durante 365 días.
- Fecha de inicio del seguro hasta un máximo de un año.

Datos personales

NO TE QUIERO DAR MIS DATOS PERSONALES

- Solo necesito esta información para continuar con la oferta que te quiero hacer, nada más, piensa que no todos los seguros se ajustan a los mismos perfiles.
- Si me proporcionas esta información podré ofrecerte el seguro que mejor se adapta a tus necesidades. Estos datos no quedan registrados en ningún sitio.



Vivienda Hipotecada

PENDIENTE OPERATIVA – VER CON TSSE Y BBVA

Datos de la Vivienda

¿POR QUÉ SE CONTRASTAN LOS DATOS CON EL CATASTRO?

- El catastro es un organismo público en el que se registran todos los datos de la vivienda (metros cuadrados, fecha construcción...) lo que nos permite proponerte un importe para continente y contenido y poder ajustar más el importe del seguro. Pero por supuesto, eres tú quien decides si son correctos o no.

QUÉ OCURRE SI LOS DATOS FACILITADOS NO SON CORRECTOS

- Si una vez contratado el seguro se comprueba que los datos no son correctos (en especial la información relacionada con viviendas asegurables) el seguro se cancelará y no se tendrá derecho a indemnización alguna en caso de comunicar algún tipo de siniestro.

POR QUÉ TENGO QUE CONFIRMAR QUE LA VIVIENDA ES ASEGURABLE

- Hay tipologías de viviendas que por sus características o uso no pueden asegurarse por ser alto riesgo.

Varios

QUIERE HACER ALGÚN TIPO DE GESTIÓN FUERA DEL ÁMBITO COMERCIAL

- Cada vez que el cliente nos saque de las consultas fuera de nuestro ámbito comercial utilice este argumento. Por ejemplo: Subidas de precios, insatisfacción con el servicio, etc. Para este tipo de gestiones tenemos a tu disposición nuestro departamento de atención al cliente que ayudará en todo lo que necesites. Te doy su número de teléfono, ¿tienes para apuntar? Su número de teléfono es 900 22 22 66.

MÁNDAME LA PÓLIZA POR CORREO PARA QUE LO PUEDA VER EN CASA

- El envío de la póliza solo es por correo electrónico. Movistar Seguros quiere garantizar tu seguridad y no podemos arriesgar la confianza que tienes en nosotros. Cuando recibas la póliza en tu correo podrás comprobar que todo lo que hemos hablado por teléfono lo tienes por escrito y sin letra pequeña. Además una vez contratado el seguro de hogar Movistar, la documentación la tendrás disponible en la zona cliente. Además la tienes disponible en tu zona cliente.



Presta especial atención (durante la captura datos de la vivienda e inicio seguro)

Vivienda Hipotecada

En este caso no se solicita esta información. Si el cliente manifiesta que la vivienda está hipotecada y pregunta por la cesión de derechos se le informará que en este momento no se puede realizar. Tendrá que llamarnos al 900 22 22 66 en otro momento. **PENDIENTE DESARROLLO CONTRATACION SUPLEMENTO POR ESTE CONCEPTO.**

Vivienda Asegurable

El cliente ha de confirmar que la vivienda no está incluida en ninguna de las excepciones que se indican y que estarán recogidas en el portal gestor. Para ello debes seguir este procedimiento:

Agente *Para poder confirmar que tu vivienda es asegurable, a continuación, te voy a leer los requisitos que han de tener las viviendas que pueden asegurarse y las viviendas excluidas para que me indiques si la vivienda a asegurar es asegurable o no según la información que te voy facilitando.*

El cliente ha de contestar si la vivienda a asegurar es asegurable o no y todo ello ha de quedar grabado. A medida que se levayan leyendo cada una de las circunstancias el cliente indica:

- **Si la vivienda está dentro de las viviendas excluidas** no se podrá continuar con el proceso. Se informará al cliente que “Al incurrir en alguna de las circunstancias enumeradas (especificar cuál/es) no es posible la contratación del seguro. **Despedida**
- **Si la vivienda es asegurable**, se pulsará en el botón Confirmar y se continuará con el proceso.



Quién contrata

Ten en cuenta que solo puede contratar el propietario de la vivienda, nunca el inquilino si la vivienda esta alquilada.

Fecha inicio del Seguro

Ten en cuenta que, si la fecha inicio del seguro es superior a 1 año desde la fecha del día, no podrá realizarse la contratación y por tanto no se puede continuar.



Modalidad
de seguro

Importante: Debes seguir el siguiente protocolo

Agente: [Nombre del cliente], una vez cumplimentados todos los datos relativos a la vivienda a asegurar, Telefónica de España SAU como mediador de seguros me gustaría hablarte de nuestro seguro "Esencial".

Como punto de partida, **ofrécele la modalidad Esencial.** Resalta las coberturas que incluye y el precio anual de la prima.

- En función de la sensibilidad del cliente al precio, a las necesidades que tenga y a las señales detectadas en la conversación, modula la propuesta hacia otra modalidad.
- Además ofrecerle contratar coberturas opcionales en cada modalidad, apoyándote en lo que significa e incluye en cada caso (utiliza ejemplos siempre que sea necesario):

Modalidades disponibles	Seguro de Hogar Movistar - Esencial	Seguro de Hogar Movistar - Más	Seguro de Hogar Movistar - Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Más Seguridad	Seguro de Hogar Movistar - Cobertura Total
QUÉ OFRECE?					Ampliación Alto Valor (robo y hurto fuera vivienda, objetos electrónicos y asistencia extraordinaria dentro del hogar)
				Protección y Robo	Protección y Robo
	Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Protección y Robo		Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados	Roturas, Daños Eléctricos y Bienes Refrigerados
	Protección Básica y Responsabilidad Civil				
SERVICIOS OPCIONALES PUEDE CONTRATAR					
Servicio de reparación de electrodomésticos de línea blanca	SI	SI	SI	SI	SI
Servicio de atención expres	SI	SI	SI	SI	Incluido

Importante: Si necesitas tener una comparativa de todas las modalidades con las coberturas incluidas en cada una de ellas, en el portal gestor hay un acceso a las mismas



EN FORMACION PRODUCTO SE VE EN MAS PROFUNDIDAD

Utiliza los 6 argumentos para explicar las distintas coberturas incluidas en la póliza recomendada. Por ejemplo

- **PROTECCION JURIDICA**, En caso de que un día necesites defensa jurídica, nosotros te facilitamos un abogado de manera gratuita que te defiende y te gestiona todos los trámites.
- **RESPONSABILIDAD CIVIL**: por ejemplo “Imagínate que tienes una reclamación de un vecino, por el pago de un cristal que ha roto nuestro hijo jugando con su pelota. Nuestro perro ha mordido a una señora y ésta nos quiere denunciar.” Esto te cubre la responsabilidad civil.
- **ASISTENCIA EN EL HOGAR**, por ejemplo: “Imagina que estás viendo la televisión y la imagen comienza a verse borrosa, nosotros te mandamos un técnico especializado, incluyendo el desplazamiento y el mano de obra.”, o por ejemplo “Imagina que hay un pico de tensión en tu domicilio y se te estropean los electrodomésticos. No tienes que preocuparte, porque Movistar Seguros te cubre su reparación o reemplazo. Reparación y/o sustitución de los muebles del baño/cocina dañados por omisión del cierre del grifo de agua. Indemnización (pago) de la comida que había en la nevera, estropeada por una avería del aparato.”
- **CERRAJERIA**, por ejemplo “Piensa que un día dejas las llaves puestas por dentro de casa, tienes que llamar a un cerrajero de urgencia, ¡con lo que cuesta!, el seguro cubriría el desplazamiento de un profesional al hogar y la apertura de la puerta, facilitando el acceso a la vivienda.”
- **ATRACO FUERA DEL HOGAR**, por ejemplo “Al ser un multirriesgo te cubrimos el robo al 100% dentro del hogar, y además Movistar Seguros da un paso más que la competencia. Imagínate que vas caminando por la calle y al girar la esquina sufres una agresión en la que te quitan la cartera con el dinero dentro y el reloj, no te preocupes que a través de la cobertura de atraco fuera del hogar quedarás protegido
- **INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA**, por ejemplo “Imagínate que debido a una reparación no puedes habitar tu vivienda habitual, con Movistar Seguros ponemos a tu disposición una vivienda temporal de sustitución, o bien la estancia en un hotel durante unos días, hasta que pueda ser habitable nuestra vivienda.” **Revisar sea así**



No le hagas preguntas abiertas porque le das la opción a que te diga que

Cliente no acepta contratación

Si el cliente no quiere contratar el seguro se seguirá el siguiente procedimiento:

Agente: *[Nombre cliente] muchas gracias por tu tiempo. Estaremos encantados de atenderte en el 900 22 22 66 para solucionar cualquier duda que pueda surgirte. Buenos días/tardes. Que tengas un buen día."*

Cliente acepta contratación

Si el cliente quiere contratar el seguro, ha de quedar grabado la aceptación por parte del mismo las condiciones indicadas para ello se seguirá el siguiente procedimiento:

Agente: *A continuación y para que quede constancia le voy a leer las condiciones contratación del seguro de hogar Movistar*

Pendiente incluir texto

Tras la lectura y aceptación de la contratación por parte del cliente se enviará la póliza (por email) y finalizar proceso

EN ELABORACION - NO VALIDO



Este procedimiento se aplica a todos los implicados en la atención a las reclamaciones de los clientes de seguros de hogar. De manera preventiva el equipo de reclamaciones estará integrado por el Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros (SAC) y las personas/equipo designadas por Telefónica Seguros y Santa Lucia, para la gestión de las mismas.

Terminología: expresión de insatisfacción o queja realizada por un cliente

Topologías:

- **Primer nivel:** Toda reclamación recibida por escrito (correo electrónico o postal) en los buzones indicados en la póliza y condicionados (resuelven las propias compañías).
- **Segundo nivel:** Reclamación escrita (correo electrónico o correo postal) que el cliente interponga en cualquier organismo o administración de defensa del consumidor, recibida en cualquiera de las entidades que conforman el servicio prestado por Telefónica Seguros, y Santa Lucia. Y las dirigidas al Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros por correo postal a la dirección: Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, edificio Oeste 2, 2ª planta, 28050 Madrid, o por correo electrónico a la dirección: sac.telefonicaseguros@telefonica.com.
- **Tercer nivel:** Son aquellas reclamaciones que, resueltas en los niveles anteriores, sean interpuestas por los clientes ante la Dirección General de Seguros. Gestionadas por Telefónica Seguros y Santa Lucia según proceda.

Proceso General - Reclamaciones de Primer y Segundo Nivel –

Dónde presentarlas:

- Por escrito a las **direcciones de correo electrónico o postal indicados en la póliza y condicionados** que recibe el cliente por contratar un seguro de hogar **y que resuelven las propias compañías**.
- **Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros (SAC):**
 - Por correo electrónico: reclamaciones.telefonicaseguros@telefonica.com . La dirección de dicho buzón se incluirá en las pólizas de seguro junto con toda la información legal correspondiente para la presentación de reclamaciones (SAC de Telefónica Seguros). Asimismo, dicha información estará disponible en la página web del producto seguro de hogar de Telefónica Seguros, en la propia web de Telefónica Insurance y **podrá ser obtenida a través del call center de Movistar Seguros**.
 - Por correo postal a la dirección: Distrito Telefónica, Ronda de la Comunicación s/n, edificio Oeste 2, 2ª planta, 28050 Madrid

Documentación necesaria:

- La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.
- En el documento en donde se recoja la queja o reclamación se harán constar los datos identificativos del interesado (**nombre, apellidos y domicilio**) y, en su caso, de la persona que lo represente, así como el **motivo de la queja o reclamación, con indicación de la cuestión sobre la que se solicita un pronunciamiento y debiendo aportar la documentación en la que fundamente la misma**.

Cómo proceder:

- Se hará acuse de recibo al cliente y si falta información se le solicitará.
- Se procederá a la apertura de un expediente que deberá resolverse, y comunicarse al cliente por el mismo medio en la que se ha recibido y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.
- Para su resolución se consultará toda la información disponible y se accederá a las llamadas grabadas del cliente si fuera necesario.





Proceso gestión de las reclamaciones asociadas a las pólizas de Telefónica Seguros

Quejas Recibidas en Call Center Movistar Seguros

Queja relacionada con la venta o contratación del seguro.

(p.ej: modalidad contratada, datos del contrato, modificación del contrato,...)

- El Call Center de Movistar Seguros dará respuesta.
- Si el cliente queda satisfecho, la queja queda resuelta.
- Si el cliente **no queda satisfecho** y quiere presentar reclamación, se le informará que ha de presentarla por escrito, bien por correo electrónico (segurohogar.reclamaciones@movistar.es) o por carta dirigida al Servicio de Atención al Cliente de Telefónica Seguros.

Queja relacionada con cobros, recibos, siniestros,....

(p.ej: desacuerdo con el importe cobrado, falta de información previa Siniestro, reclama devolución/no pago de primas, reiteración reclamación...)

- El Call Center de Movistar Seguros tratará de dar respuesta con la información disponible en la ficha del cliente del Portal Gestor.
- Si es posible y el cliente queda satisfecho, la queja queda resuelta.
- Si **no es posible** o el cliente **no queda satisfecho** se derivará a otro agente utilizando la botonera telefónica correspondiente.
- Si el cliente quiere presentar una reclamación (solo y si es una nueva o primera reclamación), se le informará que ha de presentarla por escrito, bien por correo electrónico o por correo postal (los arriba indicados).

Quejas/Reclamaciones Recibidas en el Buzón segurohogar@movistar.es

Queja relacionada con la venta o contratación del seguro.

(p.ej: modalidad contratada, datos del contrato, modificación del contrato,...)

- Se hará acuse de recibo al cliente y si falta información se le solicitará.
- Se procederá a la apertura de un expediente que deberá resolver, y comunicar al cliente por escrito y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.
- Si es necesario para su resolución se accederá a las llamadas grabadas del cliente.

Queja relacionada con cobros, recibos, siniestros,....

(p.ej: desacuerdo con el importe cobrado, falta de información previa Siniestro, reclama devolución/no pago de primas,...)

- Se hará acuse de recibo al cliente y se le informará de que su reclamación será reenviada al buzón de Reclamaciones para su gestión y contestación.
- Se reenviará el correo a segurohogar.reclamaciones@movistar.es. Se procederá a la apertura de un expediente que deberá resolver, y comunicar al cliente por escrito y de forma motivada, en el plazo máximo de un mes.

Quejas/Reclamaciones Recibidas en segurohogar.reclamaciones@movistar.es

Si son relativas a la venta o contratación del seguro, se hará acuse de recibo al cliente y serán reenviadas al buzón segurohogar@movistar.es para ser gestionadas por el Call Center de Movistar Seguros