



Seguros

**Bienvenidos a una
nueva forma de vivir**

Nuevo Seguro de Hogar



Seguimos trabajando para mejorar la vida de las personas

Nuestro objetivo es seguir **mejorando la vida de las personas** y brindar a todos la tranquilidad de disfrutar de sus casas como nunca antes. Por eso, somos **líderes** en conectividad, entretenimiento, innovación y hogar digital.



Ofreciéndoles la **conectividad más fiable y segura**, la **mejor de red de fibra** y la **mayor cobertura 5G** del país, y todo, con la calidad que solo un **líder** como Movistar puede darles.



Lanzando **seguros para cuidar sus smartphones** de la mano de Telefónica Seguros (Seguro Móvil, Seguro Dispositivos).



Para nosotros es muy importante que todas las personas puedan acceder de forma fácil a productos que les mejoren su calidad de vida. Por eso lanzamos **Movistar Salud**, para velar por su bienestar y el de sus familias estén donde estén, pudiendo estar conectados con un médico siempre que lo necesiten.



Con Movistar Prosegur Alarmas les damos toda la seguridad que necesitan en sus hogares, poniendo a su disposición una alarma especial, que **no es (solo) una alarma**, ya que les ofrecerá servicios exclusivos para ofrecerles la mejor protección, tanto física como digital.



Y ahora lanzamos nuestro **Seguro de Hogar** con el que tendrán toda la tranquilidad que necesitan para poder disfrutar al máximo de sus hogares. Gracias a la innovación y la calidad que solo en Movistar les podemos ofrecer y a nuestra **alianza con las mejores aseguradoras** del mercado, podremos garantizarles que su hogar estará 100% protegido ante cualquier imprevisto.

Lanzamos un Seguro de Hogar para todos, sean o no clientes de Movistar. Y contamos contigo para trasladarles todas sus ventajas y así poder seguir mejorando la vida de las personas de nuestro país.

Índice



	Página
1 Producto/Descripción	4
¿Por qué lanzamos nuestro Seguro de Hogar?	4
Principales ventajas de nuestro Seguro de Hogar	6
Seguro de Hogar de Telefónica Seguros y Santalucía	7
Seguro de Hogar de Telefónica Seguros y en Reaseguro con BBVA Allianz	9
2 Claves de venta	10
Cómo ofrecerlo	10
A quién ofrecerlo	11
Ayúdale a decidir	12
3 Para que nos entendamos	15
Así hablamos de nuestro Seguro de Hogar.	15
Así hablamos a nuestros clientes	16
4 Glosario	17

¿Por qué lanzamos nuestro Seguro de Hogar?

Queremos darle a nuestros clientes toda la tranquilidad y confianza que necesitan, con un seguro transparente y flexible, que les permita elegir las coberturas más beneficiosas para su hogar.

- Ampliamos nuestra gama de seguros con un Seguro de Hogar. **Puede contratarlo cualquier persona**, sea o no cliente de Movistar, y les hacemos la vida más fácil, porque pueden elegir **Movistar Seguros**.
- Además, hacemos la vida más fácil a tu cliente porque podrá elegir entre una **amplia gama de modalidades**, desde la más básica hasta la más completa, además de coberturas adicionales y **flexibilidad en el pago**.
- **Más de 6 millones de hogares cuentan con Movistar para sus comunicaciones.** Ahora, además, pueden contar con su Seguro de Hogar y disfrutar de las mejores coberturas y de la tranquilidad que solo un líder como nosotros puede ofrecerles.
- Lo lanzamos **junto a líderes del mercado** para garantizar la máxima confianza: Telefónica Seguros, Santalucía y BBVA Allianz, quienes ofrecen una amplia gama de coberturas y aseguran la más alta calidad del sector.

Movistar Seguros.
Bienvenidos a una nueva forma de vivir

**Un seguro transparente,
de amplias coberturas y servicios
adicionales ventajosos y con el respaldo
de las mejores aseguradoras del mercado.**



Durante todo el proceso de venta tendremos **4 ventajas fundamentales** en las que nos podremos apoyar para aportarle mayor valor a nuestro argumentario:

- **Confianza y calidad**

Un hogar en las mejores manos es un hogar feliz. Por eso, trabajamos con una gran aseguradora, **Telefónica Seguros**, y una amplia red de profesionales, que garantizan la **excelencia** en toda la cadena del servicio.

- **Tranquilidad**

Rápida atención ante imprevistos y servicios útiles, como por ejemplo indemnización por atraco fuera del hogar, indemnización por pérdida de alimentos en frigoríficos o reposición en caso de rotura de vitrocerámica, según la modalidad elegida.

- **Oferta amplia y personalizada**

Nos adaptamos tanto a las necesidades del cliente como a su bolsillo. Así, damos respuesta a las necesidades más básicas y a las más avanzadas, gracias a las **coberturas adicionales** que permiten personalizar el Seguro de hogar con flexibilidad en el pago, pudiendo fraccionarlo de forma anual, semestral o trimestral.

- **Para todos**

Un Seguro de Hogar a nivel nacional disponible para todos los hogares, **aunque no sean clientes de Movistar**.

¿Qué ventajas tienen nuestros Seguros de Hogar de Telefónica Seguros y Santalucía?



Todos los productos, incluso el más básico, incluyen coberturas que **protegen al cliente tanto en los siniestros más graves como en los más frecuentes**, incluyendo la actuación de los profesionales y reparaciones necesarias, así como los materiales utilizados. Y todo ello, ofreciendo un marco de protección integral, sin franquicias.

Siempre con **coberturas de primer nivel** y con aspectos diferenciales como:

Sustitución de cerraduras por extravío	Daños por lluvia sin medición de intensidad	Protección Jurídica Integral	Una Asistencia en el Hogar Diferencial en el mercado
<ul style="list-style-type: none">Cubierta en todas las modalidades (No es una cobertura frecuente).	<ul style="list-style-type: none">Siempre que la causa no sea falta de conservación y reparación.En otros productos del mercado suele ser habitual establecer un mínimo de 40 litros/m²/hora.	<ul style="list-style-type: none">Incluye asesoramiento telefónico de consultas ilimitadas hasta incluso la defensa judicial (según qué evento), pasando por reclamaciones extrajudiciales o ayuda en la tramitación de documentos.	<ul style="list-style-type: none">Servicios de reparación incluso en caso de daños no cubiertos en dos de las modalidades de producto, fontanería, reparación de aparatos (línea blanca, marrón ...), calderas, calentadores, persianas. Asistencia y reparación de ordenadores.Bricoasistencia o Manitas en la modalidad más premium.Servicio de reparaciones urgentes para daños no cubiertos en la modalidad más básica de cerrajería, fontanería y electricidad.

(*) Consultar siempre el detalle de coberturas por producto.

Te contamos las coberturas que incluye nuestro Seguro de Hogar de **Telefónica Seguros y Santacruz**.



Responsabilidad civil

Pago de las indemnizaciones por los **daños y perjuicios** ocasionados a un tercero. Incluye la defensa y fianzas y la Responsabilidad Civil de Mascotas.



Incendio, rayo y explosión, daños producidos por la electricidad

Un **incendio** de grandes dimensiones, una **explosión** por una fuga de gas. O por ejemplo, un pico de tensión que produce **daños en los aparatos eléctricos y electrónicos** en el interior de la vivienda asegurada.



Daños por Agua y por Lluvia

Por ejemplo, daños por la **rotura de una tubería** que afecta también al piso de abajo. Están **incluidos además los trabajos de localización y reparación** de la tubería afectada. Cubre escapes y desbordamientos accidentales e imprevistos también de desagües, conducciones de calefacción y depósitos fijos.

Lluvia, viento superior a 80 Kms/hora, además de daños por pedrisco y nieve.

Daños por lluvia sin medición de intensidad (siempre que la causa no sea falta de conservación y reparación). En otros productos del mercado suele ser habitual establecer un mínimo de 40 litros/m²/hora.



Derrumbe Accidental

Derrumbe del edificio que obliga al desalojo de la vivienda.



Roturas

Reparación de **cristales, espejos, vitrocerámicas, mármoles, aparatos sanitarios fijos**.



Robo, Vandalismo y Sustitución de cerraduras (también por extravío)

Robo y desperfectos por robo, atracos fuera del hogar y cambios de la cerradura no sólo como consecuencia de robo, atraco o hurto, sino también por extravío de las llaves de acceso a la vivienda. Y está **cubierta en todas las modalidades**, desde la más básica.



Reposición estética del continente

Tras una reparación por la rotura de una tubería se pinta la pared afectada, pero también el resto de paredes de la estancia para mantener la unidad estética.



Protección Jurídica

Cubre los aspectos más significativos tanto en la vivienda como en el ámbito familiar, desde un asesoramiento telefónico de **consultas ilimitadas** hasta la **defensa judicial** (según qué evento) pasando por reclamaciones extrajudiciales o ayuda en la tramitación de documentos.



Asistencia en el Hogar

Proporcionamos asistencia de reparación **no derivada de un siniestro** (fontanería, reparación de aparatos línea blanca, marrón, así como aire acondicionado, calderas y calentadores y persianas. Bricoasistencia o Manitas en la modalidad más premium).

(*) Consultar siempre el detalle de coberturas por producto.

¿Qué ventajas tienen nuestros Seguros de Hogar de Telefónica Seguros y en Reaseguro con BBVA Allianz?



Todos los productos, incluye coberturas que **protegen al cliente tanto en los siniestros más graves como en los más frecuentes**, incluyendo las coberturas más valoradas por la población española son: daños por agua, incendios y robos.

Siempre con **coberturas de primer nivel** y con **aspectos diferenciales** como:

Paga solo por lo que necesites

- Producto **flexible y configurable** que se adapta a sus necesidades.
- Facilidad de pago fraccionado (trimestral, semestral y anual).

Facilidad en la contratación

- Cuando los m² de la vivienda estén bien informados, en caso de siniestro **no se aplicará infraseguro**.
- **Bienes muebles y joyas** de menos de 3.000 € estarán incluidos como contenido general de la vivienda.

Mejoramos coberturas importantes frente al mercado

- Cubrimos los **daños por viento** a partir de 70 km/h (mercado 80-85 km/h).
- Garantizamos **daños eléctricos** en **equipos eléctricos y electrónicos** sin límite de antigüedad.
- Excelente cobertura de **Responsabilidad Civil** hasta 250.000 €. Incluye los animales de compañía.

Incluimos servicios especiales sin coste adicional

- **Servicio Manitas** 6h al año.
- **Asistencia informática** online y a domicilio.
- **Mantenimiento por uso y deterioro**.
- Completa cobertura de **Defensa Jurídica**.
- Pack de contratación opcional de **Reparación de avería línea blanca** y **Servicio Express**.

La Cobertura Total más completa

- **Responsabilidad Civil** hasta 500.000 €.
- **Hurto** fuera de la vivienda.
- **Asistencia Extraordinaria** 3 usos al año.
- **Garantía Especial de daños**.
- **Todo Riesgo Accidental**
- **Servicio Express** incluido.

(*) Consultar siempre el detalle de coberturas por producto.

Te contamos las coberturas que incluye nuestro Seguro de Hogar de **Telefónica Seguros** y en **Reaseguro con BBVA Allianz**



Rotura, daños electrónicos y bienes refrigerados

Por ejemplo, alimentos estropeados en el frigorífico debido a un siniestro cubierto por la póliza, por una **avería** del aparato o por un **fallo en el suministro eléctrico**.



Incendio y explosión

Cubrimos los siniestros por **incendio, chispas eléctricas, electrodomésticos** en estado de uso. Incluso los daños provocados por escapes de gas y explosiones.



Restauración estética

Cubrimos las reparaciones necesarias para dejar la estancia afectada por un siniestro en las **mismas condiciones estéticas** que tenía previamente.



Daños por Agua y Viento

Cubrimos los daños producidos por el agua como consecuencia de **escapes**, aunque sea por omisión de cierre del grifo. Además de los daños que provoque el agua, quedará cubierta la reparación de la conducción estropeada.

Si se trata de daños provocados por **vientos superiores a 70 km/h**, los cubriremos.



Asistencia en la vivienda, informática online y a domicilio

Si tu cliente necesita un técnico que realice algún arreglo que requiera su vivienda, la compañía pone a su disposición una **amplia red de profesionales**. Si necesita que un técnico le ayude con un soporte informático, no se cobra la mano de obra ni el desplazamiento.



Mantenimiento por uso y deterioro

Deterioro por uso, implica reparación o sustitución de mecanismos de cisternas, grifos y llaves de paso con cierre defectuoso, ajuste de puertas, reparación de la cerradura por mal funcionamiento o desatasco de tuberías.

(*) Consultar siempre el detalle de coberturas por producto.



Responsabilidad civil

Cualquier siniestro que pueda causar **daños a un tercero** perjudicado. Esta garantía no se limita únicamente a los daños que pueda producir la casa; también incluye los que el cliente pueda producir en su vida diaria.



Servicios de defensa jurídica

Se pone a disposición del asegurado un **abogado** para que defienda sus intereses intentando llegar a un acuerdo con el causante del daño, o ante los Tribunales de Justicia si es necesario.



Robo

Robos con violencia o intimidación sobre las personas o **con fuerza** en las cosas, y **hurtos** de bienes. También, atracos con violencia o intimidación que sufra el asegurado fuera de la vivienda.



Garantía Especial de daños

Cubrimos hasta 6.000 € por anualidad, siniestros por hechos excluidos debido a falta de mantenimiento, defecto de construcción, ... así como los gastos para reparar o reemplazar lo que ha ocasionado el daño, por ejemplo sustitución de tuberías por corrosión tras un daño por agua. Solo en Cobertura Total.



Todo Riesgo Accidental

Cubrimos los daños materiales en bienes asegurados por cualquier accidente involuntario, por ejemplo, si el cliente tropieza con el ordenador en las manos y se cae (consulta los límites de esta garantía). Solo en Cobertura Total.



Servicio Express

Con un trato personalizado agilizamos la atención en caso de siniestro, con la máxima calidad. Por ejemplo, en caso de urgencia, atención en 2 horas máximo en poblaciones con más de 20.000 habitantes.

Incluido en Cobertura Total y de contratación opcional para resto modalidades.



1 Sondea el interés de un Seguro de Hogar.

- **Recuerda:** Solo si es el **dueño de la vivienda**, puede contratar el seguro. Si es el inquilino, solo puede contratar con Santalucía.
- Apto para **cualquier persona jurídica** siempre que sea su vivienda. No incluye los locales y los pisos de oficina.



2 Preséntate como Colaborador Externo de Movistar Seguros e infórmale de que los datos que facilite serán tratados por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora SAU.



3 Introduce los datos geográficos de la vivienda a asegurar en el Portal Gestor: una vez introducido el código Postal, tendrás disponible los productos disponibles para ese domicilio.



4 Completa el nivel de aseguramiento en base a las indicaciones del cliente sobre cómo es su vivienda.



5 Podrás solicitar un presupuesto que podrás enviar al cliente por email o imprimir el pdf y entregárselo. El presupuesto tendrá una validez de 30 días o podrás continuar con la contratación.



6 Despues de contratar, recibirás el **email de bienvenida** con toda la información: la poliza, una guía rápida, documentos...



Aprovecha estas oportunidades para identificar **clientes potenciales**.



¿Quién es nuestro cliente potencial?

- Tiene hijos.
- Con vivienda en propiedad.
- Busca la tranquilidad de tener su hogar protegido.
- Preocupado por la seguridad.

¿Acaba de comprar una casa o se ha mudado recientemente?

Tu cliente ha solicitado un cambio de fibra o nueva contratación de la misma, por lo que detectas que acaba de comprar una nueva vivienda, aprovecha para ofrecerle el Seguro de Hogar.

¿Tiene una segunda residencia?

Aunque solo vaya ocasionalmente, ahórrale sustos innecesarios y recomiéndale contratar el Seguro de Hogar. Cada día suceden imprevistos que pasan facturas elevadas.

¿Así que ya tiene una alarma...?

Quiere máxima protección y ya tiene una alarma en su domicilio. Recomiéndale contratar también con nosotros el Seguro de Hogar así tendrá su hogar completamente protegido para una mayor tranquilidad.

¿Ya tiene contratado un seguro para alguno de sus dispositivos con nosotros (Seguro Móvil)?

Se trata de un cliente preocupado por proteger sus pertenencias, por lo que podemos asesorarle para que tenga protegido también su hogar con la misma calidad de servicio que su dispositivo móvil.

Estos son algunos de los **casos de uso más comunes que puedes contar a tu cliente para reforzar la venta del seguro:**

- ...** **Mi vecino ha hecho obras y ha tenido fugas de agua que me han estropeado el parquet.**

Dile: Es mucho más fácil y cómodo gestionar los arreglos a través de tu aseguradora para que todos tus enseres queden reparados.

- ...** **Una fuga de agua ha provocado desperfectos en los tres pisos inferiores.**

Dile: Con tu seguro sustituiremos tu lavadora y además cubriremos tus desperfectos y los de tus vecinos afectados.

- ...** **Me han robado las llaves de la casa, han entrado en ella y se han llevado algunas joyas.**

Dile: No te preocupes, te reembolsaremos las joyas según el contenido que tengas incluido en tu póliza y además, te cambiaremos la cerradura y la llave sin que tengas que pagarla.

- ...** **Con la mudanza, necesito alguien que me ayude a montar los muebles, colgar cuadros, etc.**

Dile: Podrás contar con nuestro servicio de manitas para que te ayude en todo lo que necesites.

- ...** **Mi perro ha mordido a una señora.**

Dile: Quedaría cubierto por la Responsabilidad Civil siempre que el perro se considere de “raza no peligrosa”.

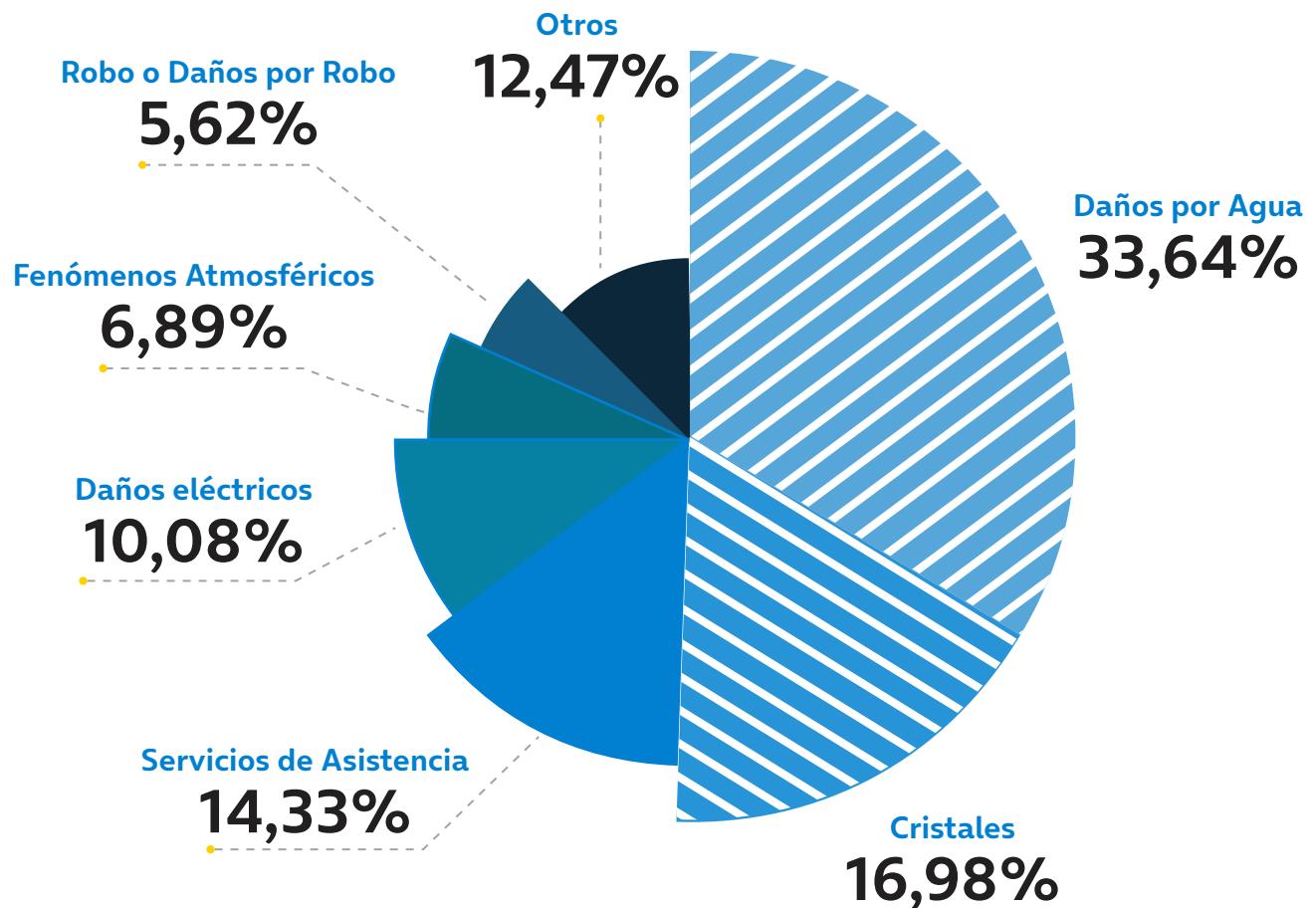
- ...** **Mi hijo ha roto un cristal jugando a la pelota.**

Dile: Quedaría cubierto el cambio y el coste de los cristales.

- ...** **Me gustaría asesorarme legalmente ante un posible juicio a la vista**

Dile: Cuentas con asistencia jurídica telefónica y ante cualquier duda siempre tendrás un abogado a tu disposición.

Para ayudarles en la selección del Seguro de Hogar, les informaremos de los **siniestros más frecuentes** que pueden ocurrir en una vivienda:



Es importante que transmitas a tu cliente la tranquilidad de estar cubierto ante cualquier percance.

Y si tu cliente tiene alguna objeción... dale una gran respuesta.

“Es caro,,

Resalta las coberturas diferenciales. Especialmente aquellas que son especiales para el cliente.

“Me ofrecéis lo mismo,,

Céntrate en **argumentar nuestras coberturas**, que aportan un valor adicional a nuestro seguro.

“No tengo vecinos,,

Recuérdale que aunque no tenga vecinos, **puede tener siniestros que puedan afectar a su hogar**, y en caso de no tener contratado un seguro, supondría un pago muy elevado.

“Prefiero pagar un siniestro,,

Háblale del volumen de siniestros que hay cada año (Gráfico página 13). Son muy frecuentes y te compensa tener un Seguro de Hogar frente a pagar por cada siniestro.

Somos sencillos, comprometidos y empáticos

1 **Hablamos de TÚ.**

Excepto si el cliente nos trata **de usted** su **edad es avanzada** o se trata de una **reclamación**.

2 **Hablamos de forma cercana.**

Sencilla, directa y concisa.

3 **Buscamos siempre dar una imagen única de compañía.**

La **amabilidad, seguridad y confianza** son nuestras máximas.

4 **Saludamos y nos despedimos de forma cercana:**

¡Hola! y ¡Hasta pronto!

5 **Evitamos el lenguaje jurídico y la jerga interna y técnica.**

6 **Siempre contamos la verdad.**

Sean **buenas o malas noticias** para el cliente.

7 **Somos honestos.**

No intentamos “colocar” productos y servicios que el cliente no necesita.

8 **Hablamos en positivo.**

Y de forma **alegre y optimista**.

9 **Somos empáticos.**

Entendemos al cliente y le ofrecemos nuestra **ayuda**.

10 **No usamos un rol autoritario ni de estatus corporativo.**

¿Cómo nos referimos al producto?

Llamamos siempre al producto por su nombre: **“MOVISTAR SEGUROS. SEGURO DE HOGAR”**

- Desde el punto de vista legal se debe hablar de **“producto”**, no podemos usar el término “servicio”.
- Deben usarse los términos **“producto asegurado”**, no podemos usar otros términos como “prestado”.

¿Cómo nos presentamos?

Preséntate como **“colaborador externo”** según el protocolo de presentación marcado en la operativa, y utilizaremos siempre un lenguaje empático.

¿Cómo hablamos de las aseguradoras?



Es la compañía aseguradora del **Grupo Telefónica**, presente en España, Brasil, Reino Unido y Alemania a través de delegaciones.

En Telefónica Seguros estamos **centrados en las personas para desarrollar productos innovadores vinculados a las nuevas tecnologías, tanto para particulares como para empresas**.



Santalucía, con 100 años de trayectoria, es la compañía aseguradora del Grupo Santalucía especializada en la protección integral familiar.

Al ser tanto Telefónica Seguros como Santa Lucía las aseguradoras, se mencionará como **“Producto asegurado por Telefónica Seguros y Santa Lucía”**.



BBVA Allianz nace de la alianza de dos líderes globales, uniendo excelencia aseguradora, vocación digital e innovación, junto con una amplia experiencia en seguros de hogar, para ofrecer el mejor servicio al cliente. Al ser un caso de reaseguro se mencionará así: **“Producto asegurado por Telefónica Seguros y Reasegurado por BBVA-Allianz”**.

- **Robo:** Es cuando hay una **sustracción ilegítima** de bienes realizados por terceros y se producen daños en la vivienda. Cuando el robo se produce con violencia a la persona, es un atraco o expoliación.
- **Hurto:** Pérdida de bienes en el que **no se sufre violencia** o daños.
- **Continente:** **Todos los bienes** que forman la vivienda (muros, tejados, etc.).
- **Contenido:** Son los bienes y enseres que hay **dentro de la vivienda** (mobiliario, bienes especiales, objetos de valor, joyas...).
- **Prima:** Es el **precio del seguro** a pagar por el contratante a la compañía aseguradora.
- **Cobertura:** Son los **riesgos** o posibilidades de siniestros que están **protegidos** por una póliza.
- **Carencia:** **Periodo** en el que **no tiene aplicación** la póliza desde la contratación.
- **Franquicia:** Cantidad de **riesgo que asume** el asegurado en caso de siniestros.
- **Condiciones Particulares:** Aspectos concretos de contenido y continente.
- **Infraseguro:** Se produce cuando el cliente **valora menos de lo que realmente tiene** para que la póliza sea más económica. Luego, si ocurre un siniestro, indica que tuvo tales pérdidas pero la póliza no lo cubre porque no se declaró lo correcto en su día.



M Seguros

