

TEXTO PARA VENTAS EN TIENDAS MOVISTAR (VENTA PRESENCIAL Y TELEFÓNICA)

Control de cambios	
Fecha Cambio	Descripción
26/11/2021	Punto 6.2: Adaptado abrir caso, e incorporado asignar correo a un usuario y finalizar correo
26/11/2021	Punto 10: es el cliente quien tiene que pedir por escrito la no renovación o baja
13/01/2022	Punto 8: incluida asegurada y eliminación referencia a coaseguradoras

Contenido

1.	Presentación cuando se vaya a ofrecer el seguro.....	2
2.	Texto a leer al cliente antes de empezar a pedirle ningún dato	2
3.	Ofrecimiento modalidad Seguro de Hogar	2
4.	Emisión de presupuesto.....	3
5.	Mediador	4
6.	Contratación del seguro de hogar.....	4
6.1.	Texto cierre venta	4
6.1.1.	Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros y Santalucía.....	5
6.1.2.	Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros	5
6.2.	Acompañamiento confirmación contratación Seguro de Hogar	5
6.2.1.	Localizar respuesta correo confirmación en CRM.....	5
A.-	El tomador accede a su correo y responde que “SI”	6
B.-	El tomador no puede acceder a su correo en ese momento	6
6.2.2.	Abrir caso en CRM.....	6
6.2.3.	Asignar correo recibido a un usuario.....	8
6.2.4.	Asignar correo recibido al caso creador	9
6.2.5.	Cerrar el caso	10
6.2.6.	Marcar email como finalizado	11
6.3.	Confirmación dirección correspondencia	12
6.3.1.	Tramitación incorporar dirección correspondencia	12
7.	Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros y Santalucía ...	14
8.	Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros	16
9.	Captura fechas de vencimiento.....	18
10.	Ejemplo texto no renovación en otra aseguradora.....	18

1. Presentación cuando se vaya a ofrecer el seguro

Buenos días/tardes, El Seguro de Hogar de Movistar Seguros es distribuido por nosotros como colaborador externo de Telefónica Móviles España y Telefónica de España SAU, agencias de seguros exclusivas de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora SAU, inscritas en el registro administrativo de distribuidores de seguros y reaseguros, respectivamente, con claves E0206A78923125 y E0206A82018474.

2. Texto a leer al cliente antes de empezar a pedirle ningún dato

(nombre, apellidos, dirección postal...) y tras haberle explicado el motivo de la llamada:

Te informamos de que, los datos que nos facilites, serán tratados por Telefónica Seguros principalmente para gestionar el presupuesto solicitado, formalizar y ejecutar el contrato de seguro, consulta de información catastral y de ficheros de solvencia patrimonial, y mercadotecnia, de acuerdo con su política de privacidad, disponible en www.telefonicaseguros.es donde puedes acceder a más información y conocer cómo ejercitar tus derechos.

Continúa la conversación y se llega al

3. Ofrecimiento modalidad Seguro de Hogar

Una vez capturado todos los datos relativos a la vivienda y antes de ofrecer al cliente la modalidad de seguro hogar es obligatorio informarle donde puede encontrar toda la información previa a la contratación del seguro de hogar Movistar.

Antes de facilitar la url de información precontractual asegúrate que aseguradora es pues las url son muy parecidas

Ultima pantalla captura datos vivienda en portal gestor:

Localización Características Capitales Modalidades

Continente y contenido

Construcción principal * 99896.16 (*) Valor recomendado: 99896.16 €

Anexos 0

Contenido de la vivienda * 30000 (*) Valor recomendado: 30000 €

Bienes especiales 0

Configura tu seguro

Fecha Inicio (DD/MM/AAAA) * 20/11/2021

Teléfono móvil * 630218630

Ver documentación de hogar

< ANTERIOR > SIGUIENTE

Una vez se pulse en “siguiente” y antes de informar al cliente de las modalidades seguro de hogar, informar al cliente de las urls donde puede encontrar toda la información precontractual. El comercial leerá o contará al cliente el texto indicado según aseguradora, tal y como se indica:

Para modalidades Telefónica Seguros con Santalucía:

[Nombre cliente], informarte que en <http://seguros.movistar.es/hogar/legal> puedes encontrar toda la información previa a la contratación del seguro de hogar de Movistar Seguros asegurado por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora SAU y Santa Lucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros

Localización	Características	Capitales
VER DETALLE COBERTURAS		
Básico Plus		
Ampliado		
Premium		

Para modalidades solo Telefónica Seguros:

[Nombre cliente], informarte que en <http://seguros.movistar.es/hogar/legal> puedes encontrar toda la información previa a la contratación del seguro de hogar Movistar Seguros asegurado por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora SAU.

Localización	Características	Capitales
VER DETALLE COBERTURAS		
Esencial		
Más		
Seguridad		
Más Seguridad		
Cobertura Total		

[Ver documentación de hogar](#)

[← ANTERIOR](#)

Nota: para comparar las coberturas incluidas en cada modalidad pulsa sobre el botón para “Ver detalle coberturas” de las modalidades

Continúa la conversación y se llega a la

4. Emisión de presupuesto

NOTA IMPORTANTE: siempre que se llegue a esta fase, se debe emitir el presupuesto,

El comercial comenta lo que va haciendo.

No se recoge ningún tipo de consentimiento

Continuar la conversación e informa de quien es el mediador

5. Mediador

En el portal gestor el mediador se visualiza en la pantalla captura datos del tomador. Una vez incorporados los datos del tomador, es **obligatorio informar del nombre** del mediador del seguro, que aparece reflejado en la pantalla datos del tomador:

[Nombre cliente], te informamos que la contratación del Seguro de Hogar de Movistar Seguros se realiza actuando como mediador [indicar lo que proceda: Telefónica de España SAU o Telefónica Móviles España SAU], agencia exclusiva de seguros de Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U.

RESULTADO DE LA BÚSCUDA Nº PRESUPUESTO: 70467

Datos del tomador

Nombre * PRUEBA Apellidos / Persona jurídica * PRUEBA QA GESTOR Fecha de nacimiento (DD/MM/AAAA) * 09/07/1987

Tipo documento * NF Número de documento * 88362388X Nacionalidad * España

Email: pruebatqca.com Teléfono móvil * 712345678

Mediador: Telefónica de España

Datos de la cuenta

Titular de la cuenta * PRUEBA QA GESTOR IBAN: Tiene que comenzar por ES, todo seguido y sin espacios * ES210302742000123456789

☐ El asegurado es otra persona

[Ver documentación de hogar](#)

ANTERIOR SIGUIENTE

Continúa la conversación, y se llega al texto cierre de venta y domicilio para correspondencia

6. Contratación del seguro de hogar

Ten en cuenta que, si la fecha inicio del seguro es inferior a 15 días desde la fecha del día, no podrá realizarse la contratación y por tanto no se puede continuar.

6.1. Texto cierre venta

En el portal gestor, y al final del proceso de contratación, antes de validar la misma sale un pop up con un resumen de lo contratado por el cliente y que es lo que hay que trasladar a los **textos cierre de venta indicados según aseguradora, que hay que leer y el cliente aceptar antes de dar al botón "Contratar"**

Pop up resumen contratación que aparece en el Portal Gestor. Importante: en la parte inferior izquierda hay un link a los textos cierre venta que **NUNCA DEBEN UTILIZARSE**, son para contrataciones en el Call Center de Movistar Seguros, **DEBES UTILIZAR LOS TEXTOS SEGÚN ASEGURADORA QUE SE REFLEJAN TRAS ESTA IMAGEN**

Resumen

☒ Modalidad seleccionada

Modalidad	Primer recibo	Prima anual total	Fecha entrada en vigor
Básico Plus	240,32€	240,32€	2021-10-01

Periodicidad de pago ☒ Anual ☐ Semestral ☐ Trimestral

☒ Garantías opcionales

Garantía

☒ Datos de los capitales

Valor del contenido	Valor del continente
35.994,00€	106.400,00€

☒ Datos del tomador

Nº Documento	Nombre	Apellidos	Email
	PRUEBA	QA GESTOR	qa@antertyca.com

☒ Datos de la dirección

Código postal	Localidad	Provincia
18001	GRANADA	GRANADA

Tipo de vía	Dirección	Número	Planta	Puerta
Calle	ARANDAS	10	04	A

☒ Datos de la cuenta

Titular de la cuenta	IBAN
Matias se fue a la guerra	ES3010002543154896523244

NO CONTRATAR

CONTRATAR

Ver Propuesta texto cierre de venta

6.1.1. [Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros y Santalucía](#)

6.1.2. [Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros](#)

Tras pulsar sobre el botón “Contratar”, hacer acompañamiento confirmación antes de que se vaya de la tienda

Importante: anota en un papel el número de póliza que da el sistema, en la continuación del proceso se va a necesitar

6.2. [Acompañamiento confirmación contratación Seguro de Hogar](#)

Tras pulsar el botón “Contratar”, el tomador del seguro recibirá un correo electrónico de bienvenida en el email facilitado en el texto contratación. En este correo se le informa que para validar la contratación ha de responder al mismo de forma afirmativa

6.2.1. [Localizar respuesta correo confirmación en CRM](#)

Antes de que el tomador salga de la tienda, el comercial le solicitará que revise su correo y responda afirmativamente al mismo. Dos posibilidades:

A.- El tomador accede a su correo y responde que “SI”.

El correo respuesta se recibe en el CRM, y hay que proceder a asignar el correo respuesta a la ficha del tomador del Seguro de Hogar:

- Acceder al CRM de Seguros para revisar recepción de la respuesta
- Ir a pestaña Email, en carpeta “General-recibidos” y buscar por remitente “DE” el correo respuesta del tomador, en asunto aparecerá “Confirmación contratación Seguro de Hogar Movistar Seguros”:
 - Si no se localiza espera unos minutos a que se sincronice
 - Si se localiza, anotar los datos que permitan localizar al cliente en la pestaña “Clientes” para asignarlo a la ficha del cliente como garantía de la confirmación ante posibles reclamaciones. Para ello hay que seguir el siguiente protocolo (abrir caso, asignar correo y cerrar caso en CRM)

B.- El tomador no puede acceder a su correo en ese momento

Se le dirá que responda lo antes posible, ya que si no hay respuesta en el plazo de 15 días a contar desde su envío se anulará la póliza. Diariamente el comercial de la tienda tiene que entrar en CRM y ver si ha recibido algún correo. Las respuestas pueden ser:

- Contestación “SI”: seguir protocolo definido en punto A
- Contesta no quiere contratar, quiere anular: la gestión la realizará el Call Center como Baja por Desistimiento. No hacer nada en tienda
- Contesta solicitando información adicional: el comercial de la tienda contactará con el cliente para facilitarle la correspondiente información y proceder según proceda. Vincular el correo a la ficha cliente en CRM (abrir/cerrar caso) según se define en los siguientes apartados.

6.2.2. Abrir caso en CRM

Los pasos que tiene que hacer el comercial son:

- En la pestaña “Clientes”, seleccionar Particulares y buscar al tomador por cualquiera de las variables que aparecen. Aconsejable buscar por “documento” (código identificación fiscal del tomador) y pulsar “intro”. Una vez identificado al tomador pulsar en “Identificador” que llevará a la ficha del cliente

Buscar Particulares

Email	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>	Documento	<input type="text"/>
Nombre	<input type="text"/>	Primer Apellido	<input type="text"/>	Segundo Apellido	<input type="text"/>
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Limpiar"/> Búsqueda Avanzada					

<input type="checkbox"/>	Eliminar	Creado en	Identificador	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Partner	Teléfono 1	Teléfono 2
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	29/04/2021 17:00	173	16531460A	PRUEBA	PRUEBA		Call Center		

- Dentro de la ficha del cliente, pulsar en “Caso”, y “Nuevo”. Asegúrate que la ficha del cliente corresponde con el tomador del Seguro de Hogar

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Tod

Casos

Acciones: Nueva Particular Ver Particulares

173

Edit

A Visión General

Tipo:	Cliente
Partner:	Call Center
Primer Apellido:	PRUEBA
Tipo Documento:	Pasaporte
Sexo:	
Fecha de Nacimiento:	01/01/1990
Cliente VIP:	<input type="checkbox"/>
Email:	
Teléfono 1:	
Móvil:	
Leída LOPD:	<input type="checkbox"/>
Relacionado con Particular:	
Observaciones Relación Con Particular:	
Creado en:	28/04/2021 17:00 por proc_sincronizacion
Modificado en:	03/11/2021 09:17 por proc_sincronizacion

A Dirección

Tipo de Vía:	Paseo
Número:	30
Provincia:	28

Todo Casos Clientes

Casos

Nuevo

Numero de Caso Título

- Al pulsar en “Nuevo”, sale la siguiente pantalla y hay que rellenar los siguientes campos por este orden:
 - Asunto: del desplegable elegir “Nueva póliza”
 - Título: escribir “Confirmación póliza XXXXXX” (en las XXXXX poner el número de póliza que corresponda)
 - Particular: dejar lo que sale
 - Asignado a: dejar lo que sale
 - Método recepción: dejar lo que sale
 - Número de póliza: del desplegable elegir el número de póliza sobre la que hay que actuar (y que hemos anotado inicialmente)
 - Descripción: breve texto de lo que se trata, por ejemplo “Recibida respuesta confirmación contratación póliza”
 - Resto de campos no es necesario hacer nada, dejar tal cual salen
 - Una vez cumplimentados pulsar sobre “Save” para guardar el caso y poder actuar sobre él

A Casos

Save Cancel Formulario Completo

Título: *	Confirmación póliza XXXXXX	Empresas:	
Particular:	173	Origen Reclamación:	
Asunto: *	Nueva póliza	Resultado Reclamación:	
Nivel:		Estado:	abierto
F. Notificación/F. Acuse Recibo:		Ramo:	Multimsgos
Asignado a:	adminCanalTelef	Producto:	Hogar Telefónica Seguros y Santa Lucía
Método Recepción:	Correo electrónico		
Número Póliza:	6455694		
Retener Baja:	<input type="checkbox"/>		
Descripción:	Recibida respuesta confirmación contratación póliza seguro de hogar		

Tras pulsar “save” sale la siguiente pantalla, donde tomaremos nota del número de caso creado (en este ejemplo, el 77)

Editar

Visión General

Tipo: Cliente

Partner: [Call Center](#)

Primer Apellido: PRUEBA

Tipo Documento: Pasaporte

Sexo:

Fecha de Nacimiento: 01/01/1990

Cliente VIP: ☐

Email: [Redacted]

Teléfono 1: [Redacted]

Móvil: [Redacted]

Leída LOPD: ☒

Relacionado con Particular:

Observaciones Relación Con Particular:

Creado en: 28/04/2021 17:00 por proc_sincronizacion

Modificado en: 03/11/2021 09:17 por proc_sincronizacion

Dirección

Tipo de Vía: Paseo

Número: 30

Provincia: 28

Todo Casos Clientes

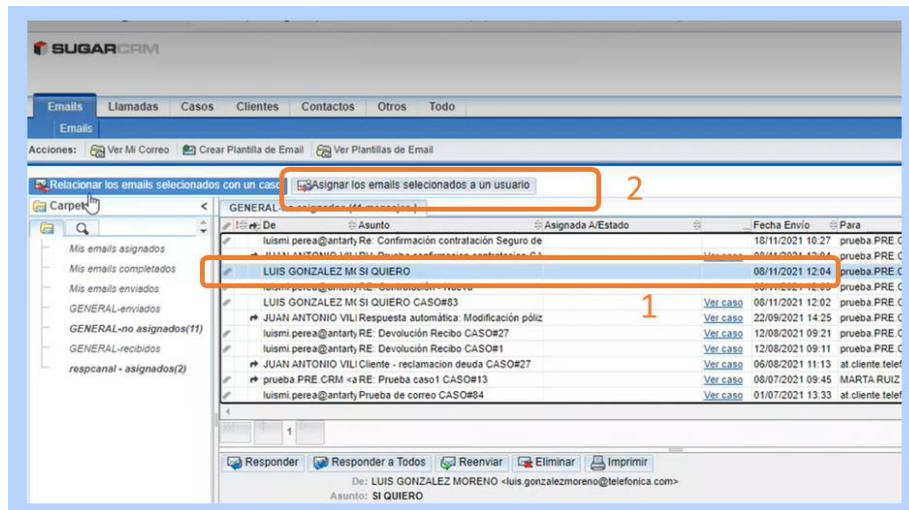
Casos

Nuevo

Número de Caso	Título
77	Confirmación póliza XXXXXX

6.2.3. Asignar correo recibido a un usuario

- Una vez creado el caso, vamos a la pestaña Email, en carpeta “General-recibidos” buscar por remitente “DE” el correo respuesta del tomador (en asunto aparecerá “XXXXXXXXXX”) Una vez localizado el correo que interesa, y por este orden, seleccionarlo pulsando con el botón derecho del ratón y pulsar “Asignar los emails seleccionados a un usuario”



Saldrá una ventana para seleccionar el usuario. Por defecto sale el usuario logado (en este caso el comercial). Si no pulsar “Seleccionar” y una vez seleccionado pinchar en “Asignar”

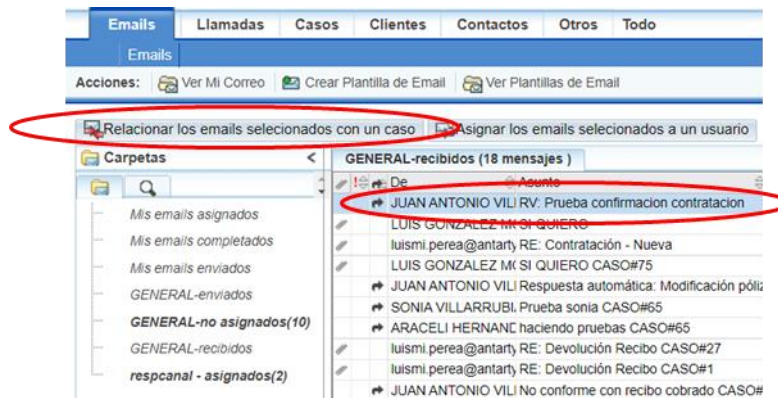
Asignar a

Asignado A: **Seleccionar** **Limpiar**

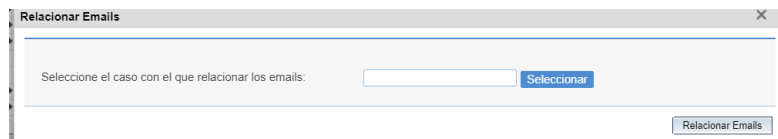
Asignar

6.2.4. Asignar correo recibido al caso creador

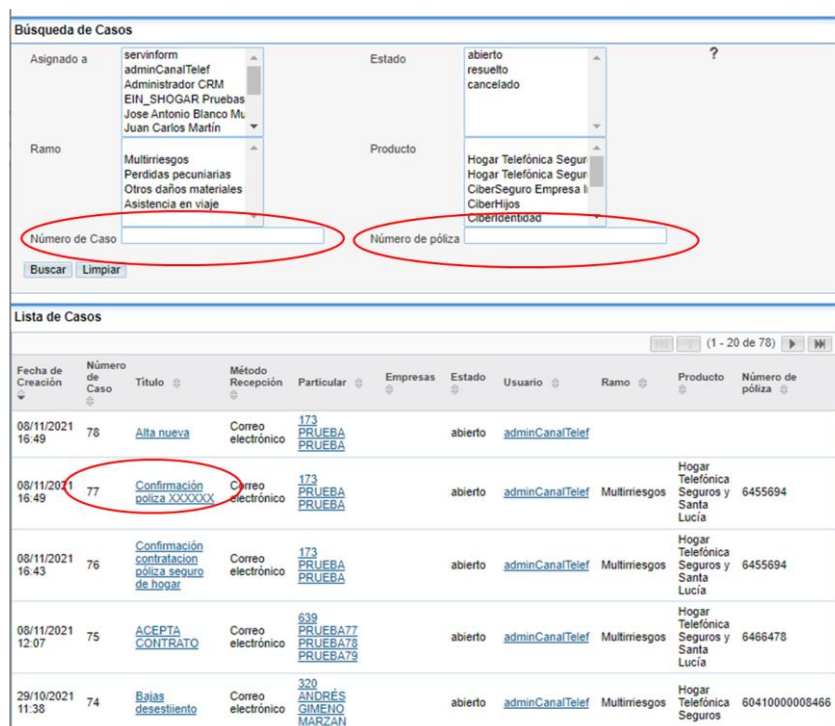
- Una vez asignado el correo a un usuario, y dentro de pestaña Email hay que relacionar el email con el caso creado: seleccionarlo pulsando con el botón derecho del ratón y pulsar “Relacionar los emails seleccionados con un caso”



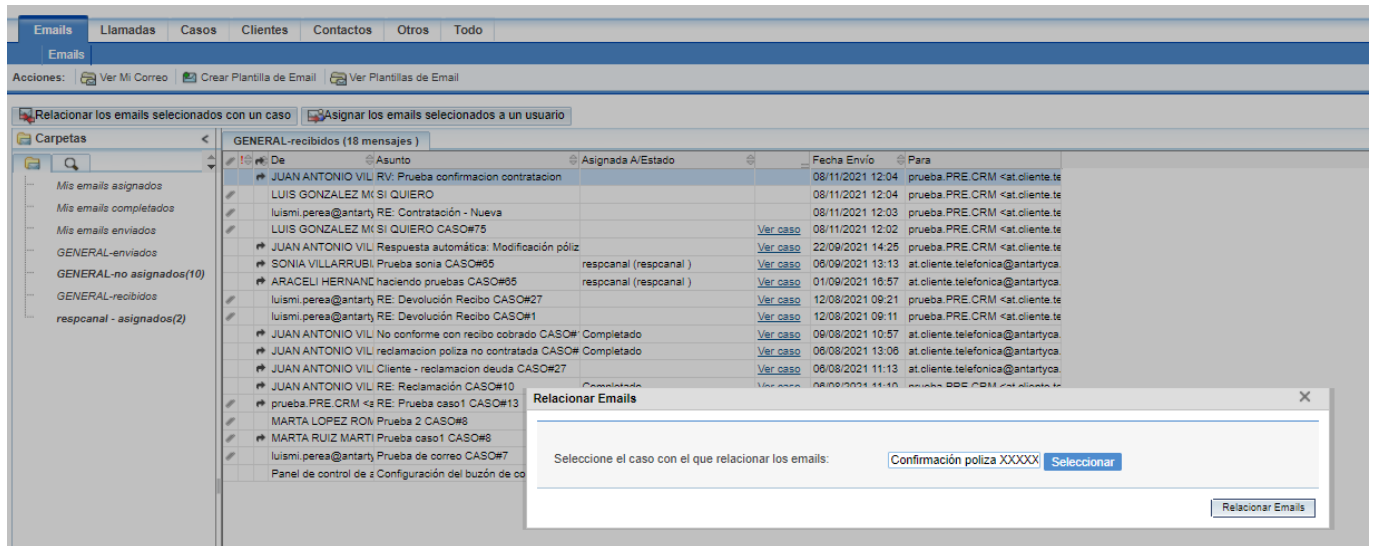
- Una vez se pulsa en “Relacionar los emails seleccionados con un caso”, sale la siguiente pantalla:



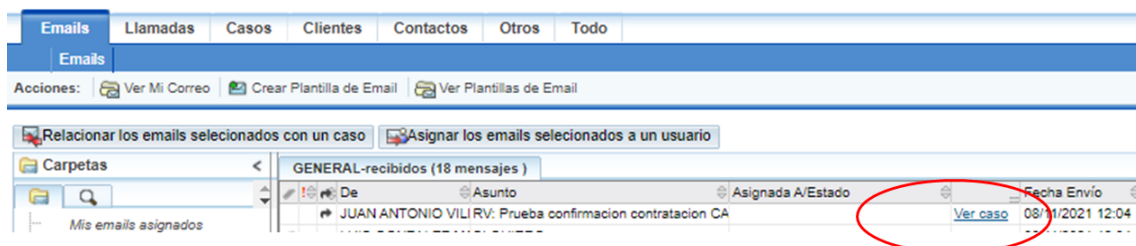
Al pulsar sobre el botón “Seleccionar” nos sale esta pantalla para buscar el caso. Para ello tenemos distintas posibilidades: por número de caso, por número de póliza o porque se vea en la lista de casos



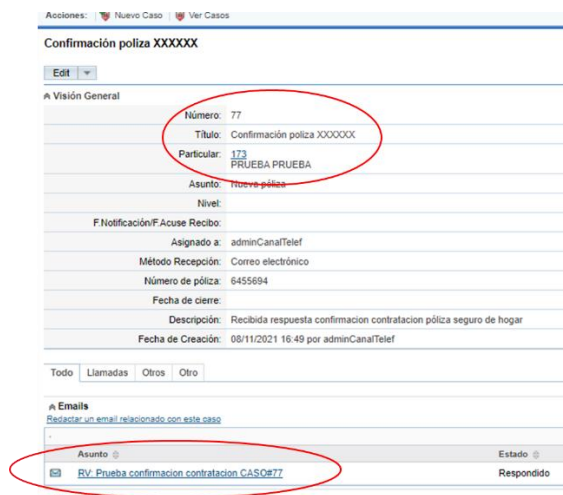
Una vez localizado el caso que tenemos que elegir, pulsar sobre el literal que aparece en “Título” y nos sale la pantalla “Relacionar email” en la que aparece cumplimentada “Selecciona el caso con el que relacionar los emails” y ya pulsa sobre “Relacionar Emails”



Ya vemos que el correo ha quedado asignado al caso seleccionado:



Si pinchamos en “Ver caso” podemos ver que el correo electrónico se ha asignado al número de caso creado dentro del tomador del seguro seleccionado (tener en cuenta que es un ejemplo)



6.2.5. Cerrar el caso

Para que no quede como pendiente resolución. Los pasos son:

- Buscar al tomador del seguro a través de pestaña Clientes-Particulares
- Una vez seleccionado, en la ficha del cliente ir a “Casos” y localizar el caso que hay que cerrar. Una vez localizado pulsar en el botón “Edit” que aparece en la parte derecha del caso
- Al pinchar en “Edit”, en la pantalla que sale ir al campo “Estado” y del desplegable seleccionar “Resuelto”

Buscar Particulares

Email	Nombre	Teléfono	Documento	Identificador
		Primer Apellido	Segundo Apellido	
Buscar	Limpiar	Búsqueda Avanzada		

Acciones: Nueva Particular Ver Particulares

173

Editar

A Visión General

Tipo: Cliente	Subtipo: Cliente
Partner: Call Center	Nombre: PRUEBA
Primer apellido: PRUEBA	Segundo Apellido:
Tipo Documento: Pasaporte	Documento: 16531400A
Sexo:	Nacionalidad: España
Fecha de Nacimiento: 01/01/1990	Fecha de Carnet:
Cliente VIP:	Clasificación Cliente:
Email:	
Teléfono 1:	Teléfono 2:
Móvil:	Estado Civil:
Leída LOPD:	Acepta publicidad:
Relacionado con Particular:	Relacionado con Empresa:
Observaciones Relación Con Particular:	Observaciones Relación Con Empresa:
Creado en: 28/04/2021 17:00 por gms_almorcizacion	Creado Por: gms_almorcizacion
Modificado en: 09/11/2021 09:17 por gms_almorcizacion	Modificado Por: gms_almorcizacion

A Dirección

Tipo de Via: Paseo	Dirección: ACACIAS
Número: 30	Localidad: MADRID
Provincia: 28	Código Postal: 28005

Todo	Casos	Clientes
------	-------	----------

» Casos

Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado
76	Alta nueva	abierto		09/11/2021 16:49	admin@callcenter
77	Confirmación poliza XXXXXX	abierto		09/11/2021 16:49	admin@callcenter

Confirmación poliza XXXXXX » Edit

Save Cancel Ver Registro de Cambios

A Visión General

Título: Particular	Confirmación poliza XXXXXX	Empresas:
Asunto: Nivel	173 PRUEBA PRUEBA	Origen Reclamación:
F. Modificación/F. Asuse Recibo:	Nueva póliza	Resultado Reclamación:
Asignado a:	admin@callcenter	Estado: abierto
Método Recepción:	Correo electrónico	Ramo: seguro
Número Póliza:	6455994	Producto: Seguro y Santa Lucía
Retener Baja:		
Descripción:	Recibida respuesta confirmación contratación póliza seguro de hogar	

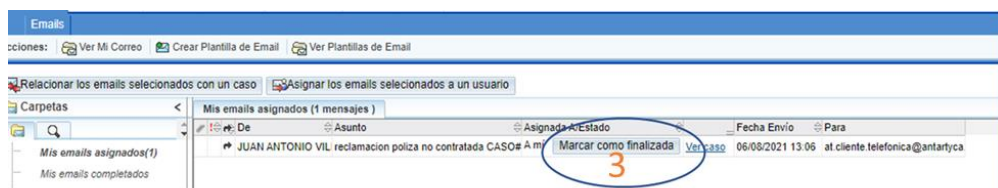
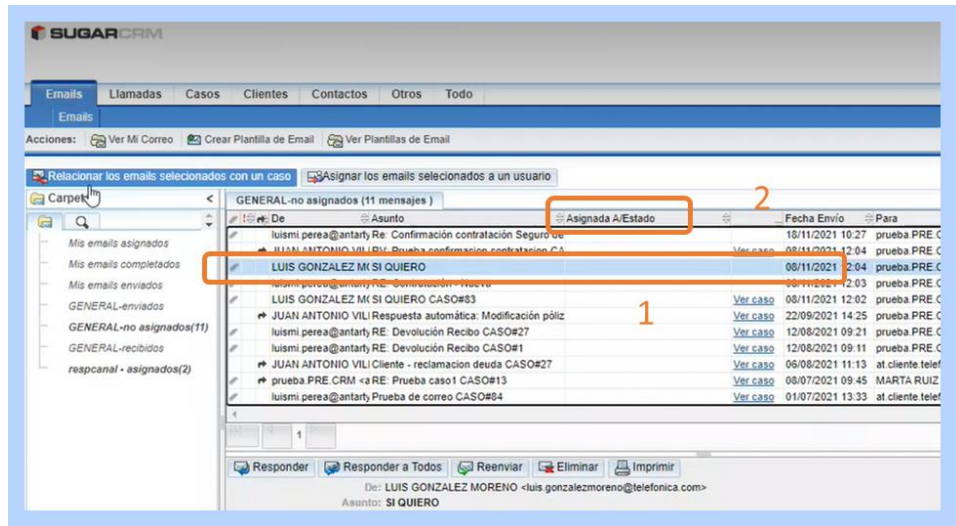
Save Cancel Ver Registro de Cambios

2.- Contesta no quiere contratar, quiere anular: la gestión la realizará el Call Center como Baja por Desistimiento.

3.- Contesta solicitando información adicional: el canal origen de la contratación contactará con el cliente para facilitarle la correspondiente información. Vincular el correo a la ficha cliente en CRM (abrir/cerrar caso)

6.2.6. Marcar email como finalizado

- Una vez resuelto el caso, volvemos a la pestaña "Emails"
- Seleccionamos el mail del cliente inicial y a continuación en "Asignada A/Estado" y "Marcar como finalizado"



6.3. Confirmación dirección correspondencia

Una vez contratado el Seguro de Hogar preguntar al tomador por la dirección para correspondencia.

[Nombre cliente], te informamos que, a efectos de correspondencia, en caso de que sea necesario, se utilizará la dirección de la vivienda que acabas de asegurar salvo que quieras facilitarnos otra.

Importante: la dirección de correspondencia es a nivel cliente, nunca a nivel de póliza. La póliza del seguro contratado se envía por email no por correo postal

- Si cliente no quiere facilitar otra dirección, nada más.
- Si quiere hacerlo en otro momento, informarle que puede llamarnos al 900 22 22 66 o también puede solicitarlo a través del área cliente
- Si quiere facilitar otra dirección en este momento, incorporar dirección en ficha cliente, para lo cual se seguirá el siguiente procedimiento:

6.3.1. Tramitación incorporar dirección correspondencia

HERRAMIENTA: Portal Gestor los pasos a seguir son:

ruta

- Búsqueda y Listados: elegir Listado de Clientes
- Búsqueda Clientes: el mejor campo es NIF/NIE/NIFy pulsar “Buscar” para obtener resultado y elegir al cliente pinchando sobre el código identificación

TRAMITACIÓN:

- Datos del cliente: una vez seleccionado el cliente, en la pantalla que sale con Datos del cliente, pinchar en Datos de direcciones:

- Datos de direcciones: añadir la dirección para correspondencia y marcar “Correspondencia” y pulsar en “Guardar”. No tiene reflejo en CRM
- Telefónica Seguros comunicará a las aseguradoras a posteriori mediante fichero (proceso interno)

Historia

Datos del cliente

Nombre *

MOZART

Apellidos *

RUIZ PICASSO

Tipo de documento *

NIF

NIF/NIE/CI *

96745238Q

Nacionalidad *

España

Sexo

Fecha Nacimiento

01/01/1990

Estado civil

Email

juanantonio.villarejomangado@telefonica.com

Teléfono 1

618055324

Teléfono 2

Móvil

Usuario de alta

Fecha de alta

09/08/2021

Usuario de modificación

respcanal

Fecha de modificación

09/08/2021

☐ Acepta publicidad
☐ Supresión/Bloqueo
☐ No decisiones automatizadas

Datos de direcciones

+ AÑADIR

Tipo de vía

Calle

Dirección

Animas del purgatorio

Número

25-Bloque 2 - 8ª Iz

Código Postal

28001

Localidad

MADRID

Provincia

MADRID

☒ Correspondencia

Tipo de vía

Calle

Dirección

MELILLA

Número

21

Código Postal

28005

Localidad

MADRID

Provincia

MADRID

☐ Correspondencia

7. Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros y Santalucía



Antes de llegar al momento del cierre de venta, cuando el comercial explica el producto, ha de indicar:

“La cobertura de la póliza no podrá iniciarse hasta transcurridos al menos 15 días”.

Texto a leer y aceptar por el cliente y solo entonces se finalizará el proceso de contratación y se enviará la póliza contratada.

Agente: “¿Continúas interesado en este producto de seguro?”

Cliente: Sí.

Agente: “Muy bien.

Como sabes, este Seguro es ofrecido en coaseguro por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. y Santa Lucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros. Por ello, tengo que informarte de que, en caso de finalizar la contratación, tus datos serán tratados tanto por Telefónica como por Santa Lucía, para las mismas finalidades ya informadas. Puedes encontrar más información en el contrato de seguro y en las políticas de privacidad que se encuentran en las páginas web de telefonicaseguros.es y santalucia.es.

Ahora sí, finalmente, paso a recordarte resumidamente las características principales de la contratación:

“[Nombre del tomador del seguro],

con nº de identificación personal [identificar número DNI/NIE],

y correo electrónico [identificar email]

suscribe, como tomador, para la vivienda sita en XXXXXXXXX de XXXXX provincia de XXXXX, [identificar dirección completa de la vivienda asegurada]

el Seguro de Hogar (“Básico Plus”, “Ampliado” o “Premium”, la que proceda) con Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. y Santa Lucía, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, que entrará en vigor el día XX/XX/XXXX.

Por el seguro que suscribe quedan amparados los daños y averías que puedan producirse en su vivienda a consecuencia de los riesgos que se describen en las condiciones del contrato, la cobertura de la defensa y de las indemnizaciones derivadas de las reclamaciones por responsabilidad civil que pueda recibir de terceros, así como la defensa jurídica, en caso de estar contratada, en los demás supuestos descritos en el seguro.

El importe de la prima a abonar es de [incluir importe] € al año, impuestos incluidos.

Este importe se te cobrará en la siguiente cuenta bancaria mediante domiciliación [identificar nº de cuenta bancaria]

con frecuencia [trimestral/semestral/anual, la que proceda],

- *[si frecuencia anual]: efectuándose el cobro en el momento de la entrada en vigor de la póliza*
- *[si frecuencia trimestral o semestral]: efectuándose el primer cobro de la primera fracción en el momento de la entrada en vigor de la póliza de seguro de hogar y los siguientes/el siguiente con una frecuencia [trimestral/semestral indicar la que proceda].*

La cobertura contratada es anual, renovable automáticamente, y dispones de 14 días naturales desde la entrada en vigor de la póliza, o siguientes a la recepción de la póliza de seguro, lo que más tarde ocurra, para desistir del contrato. Podrás ejercitar este derecho dirigiendo tu petición a cualquiera de las coaseguradoras mediante envío postal a sus domicilios sociales que podrás encontrar en la documentación que recibirás o a la dirección de correo electrónico segurohogar@movistar.es, y se te devolverá el importe abonado, salvo la parte de la prima efectivamente consumida hasta tal fecha, siempre y cuando no hayas declarado ningún siniestro y este haya sido aceptado o esté pendiente de resolución.

¿ Confirmas tu intención de contratar el Seguro de Hogar ("Básico Plus", "Ampliado" o "Premium", la que proceda) de Movistar Seguros?

Cliente: Sí.

Agente: "Agradecemos tu confianza en Movistar Seguros.

A continuación, recibirás en el correo electrónico indicado, un email con los términos y condiciones de la póliza de seguro que quieres contratar y el documento de información sobre el producto de seguro. Es muy importante que, para que el contrato quede formalizado, respondas al correo señalando tu intención de contratar, por ejemplo, con un "SI". De este modo, quedará validada la contratación. Si, en el plazo de 15 días no recibimos dicha respuesta, el contrato de seguro no entrará en vigor y la vivienda no se encontrará asegurada".

Pulsar contratación y despedida.

Cliente: No.

Agente: "[Nombre cliente], agradecemos tu atención y cancelamos la contratación del seguro de Hogar."

Pulsar NO contratación y despedida.

8. Texto cierre venta para modalidades aseguradas por Telefónica Seguros



Antes de llegar al momento del cierre de venta, cuando el comercial explica el producto, ha de indicar:

“La cobertura de la póliza no podrá iniciarse hasta transcurridos al menos 15 días”.

Texto a leer y aceptar por el cliente y solo entonces se finalizará el proceso de contratación y se enviará la póliza contratada.

Agente: “¿Continúas interesado en este producto de seguro?”

Cliente: Sí.

Agente: “Muy bien.

Como sabes, este Seguro es ofrecido por Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U. Por ello, tengo que informarte de que, en caso de finalizar la contratación, tus datos serán tratados por Telefónica, para las mismas finalidades ya informadas. Puedes encontrar más información en el contrato de seguro y en www.telefonicaseguros.es/politica-de-privacidad.

Ahora sí, finalmente, paso a recordarte resumidamente las características principales de la contratación:

[Nombre del tomador del seguro],

con nº de identificación personal [identificar número DNI/NIE],

y correo electrónico [identificar email]

suscribe, como tomador, para la vivienda sita en XXXXXXXXX de XXXXX provincia de XXXXX, [identificar dirección completa de la vivienda asegurada]

el Seguro de Hogar (“Esencial”, “Mas”, “Seguridad”, “Mas Seguridad” o “Cobertura Total”, elegir la que proceda) con Telefónica Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, S.A.U., que entrará en vigor el día XX/XX/XXXX.

Por el seguro que suscribe quedan amparados los daños y averías que puedan producirse en su vivienda a consecuencia de los riesgos que se describen en las condiciones del contrato, la cobertura de la defensa y de las indemnizaciones derivadas de las reclamaciones por responsabilidad civil que pueda recibir de terceros, así como la defensa jurídica, en caso de estar contratada, en los demás supuestos descritos en el seguro.

El importe de la prima a abonar es de [incluir importe] € al año, impuestos incluidos.

Este importe se te cobrará en la siguiente cuenta bancaria mediante domiciliación [identificar nº de cuenta bancaria]

con frecuencia [trimestral/semestral/anual elegir la que proceda],

- [si frecuencia anual]: efectuándose el cobro en el momento de la entrada en vigor de la póliza
- [si frecuencia trimestral o semestral]: efectuándose el primer cobro de la primera fracción en el momento de la entrada en vigor de la póliza de seguro de hogar y los siguientes/el siguiente con una frecuencia [trimestral/semestral indicar la que proceda].

La cobertura contratada es anual, renovable automáticamente, y dispones de 14 días naturales siguientes a la recepción de la póliza de seguro para desistir del contrato. Podrás ejercitar este derecho dirigiendo tu petición a la aseguradora mediante envío postal a su domicilio social que figura en la documentación que recibirás o a la dirección de correo electrónico segurohogar@movistar.es, y se te devolverá el importe abonado, salvo la parte de la prima efectivamente consumida hasta tal fecha, siempre y cuando no hayas declarado ningún siniestro y este haya sido aceptado o esté pendiente de resolución.

¿ Confirmas tu intención de contratar el Seguro de Hogar (“Esencial”, “Mas”, “Seguridad”, “Mas Seguridad” o “Cobertura Total”, elegir lo que proceda) de Movistar Seguros?

Cliente: Sí.

Agente: “Agradecemos tu confianza en Movistar Seguros.

A continuación, recibirás en el correo electrónico indicado, un email con los términos y condiciones de la póliza de seguro que quieres contratar y el documento de información sobre el producto de seguro.

Es muy importante que, para, que el contrato quede formalizado, respondas a dicho correo señalando tu intención de contratar, por ejemplo, con un “Sí”. De ese modo, quedará validada la contratación. Si, en el plazo de 15 días no recibimos dicha respuesta, el contrato de seguro no entrará en vigor y la vivienda no se encontrará asegurada”.

Pulsar contratación y despedida.

Cliente: No.

Agente: “[Nombre cliente], agradecemos tu atención y cancelamos la contratación del seguro de Hogar.”

Pulsar NO contratación y despedida.

9. Captura fechas de vencimiento

No se pueden recoger en portal gestor pues no se hay constancia ni recogida de consentimientos.

10. Ejemplo texto no renovación en otra aseguradora

La solicitud de no renovación/baja siempre la tiene que hacer el cliente, nosotros no hacemos nada

Solo para aquellos clientes que tiene un seguro de hogar contratada con otra aseguradora y no tienen claro que texto tienen que indicar para la no renovación de la póliza.

Importante indicar que es un ejemplo. El documento se entrega en mano.

FAQ's: ¿Tengo un seguro de hogar contratado con otra aseguradora, puedo contratar el seguro de hogar Movistar?

Por supuesto, siempre puedes contratar el Seguro de Hogar de Movistar Seguros indicando como fecha de inicio la del fin de su seguro actual, y recuerda que, para evitar que pagues dos seguros, debes de comunicar la baja a tu aseguradora actual. La legislación vigente indica que dicha comunicación sea, al menos, con un mes de antelación al vencimiento del seguro

Cada aseguradora establece sus propios medios para proceder a la cancelación de la renovación (por escrito, teléfono...). Te recomendamos que revises tu póliza, así como la página web de la aseguradora para más información.



Ejemplo_modelo_ca
rta_no_renovacion_5