



## Protección Móvil - Baja

**"AL ANULAR LA POLIZA, SE DEBERÁ DEJAR UN TICKLER INFO DETALLANDO EL MOTIVO POR EL CUAL SE ANULA",  
para que nos quede de respaldo de cara al cliente y a la aseguradora.**

**La baja del seguro solo se procesa en el CAC**

- Siempre que se da de **baja** el **seguro automáticamente se dan de baja los paquetes**
- La **suspensión** de la línea **no genera baja del seguro**. Sin embargo, si la línea se encuentra suspendida no se puede consultar la póliza por Stealth/ Atención al Cliente / Otros / Seguro de terminales. Solo se puede consultar que la póliza sigue vigente, a través del paquete en Stealth/ Atención al Cliente / Pantalla principal / Botón Paquetes.
- El cambio de NIM no genera la baja del seguro.
- La baja se puede producir por los siguientes motivos:

Motivo	Situación
A pedido del cliente	El cliente puede pedirlo en cualquier momento desde el ajuste, el mismo deberá ser desde la fecha en la que se cuenta que el servicio se factura por adelantado). Además que se solicitan.
A pedido de la Aseguradora	Son casos excepcionales en los que la Aseguradora decide informar a Finanzas y dentro de las 24 hs. esta área se evalúa con el cliente. Si el cliente solicita información sobre esta situación.
Cancelación de línea	Cualquiera sea la razón por la que se cancele la línea, la reconexión de la línea no genera el alta del seguro.
Baja de intencionalidad	Cuando los pedidos de delivery no son entregados y por el proceso (1 vez por semana) que informa estos casos. Financiamiento.
Cambio de tipo de negocio a	Dado que no está disponible comercialmente el Seguro de

prepago	automáticamente.
Cambio de titularidad	El seguro no se traslada al nuevo titular. Se realiza la ba
Cambio de cuenta	Cuando implica un cambio de categoría de cliente (cua automáticamente.



En caso de que alguna de las situaciones descriptas como motivo de baja se tenga que revisar por favor contactar a la casilla [proteccion.movil@claro.com.ar](mailto:proteccion.movil@claro.com.ar)

### **Pasos para baja a pedido del cliente:**

