



Repaso y temario

• Thalía Chávez





Salud

Repasemos una casuística común de nuestros conceptos básicos



#### Concepto: Condiciones para la contratación

#### Contratante

Persona natural o jurídica responsable del pago de las primas.

Puede no ser un asegurado.

Solo si consigna RUC, se emite factura electrónica como comprobante.



#### Asegurados

Personas que se benefician de las coberturas de la póliza.

Edad máxima de ingreso a Seguro de Salud: 65 años inclusive.

Edad máxima de ingreso a Seguro Oncológico: 60 años inclusive.

## Titular



#### Dependientes

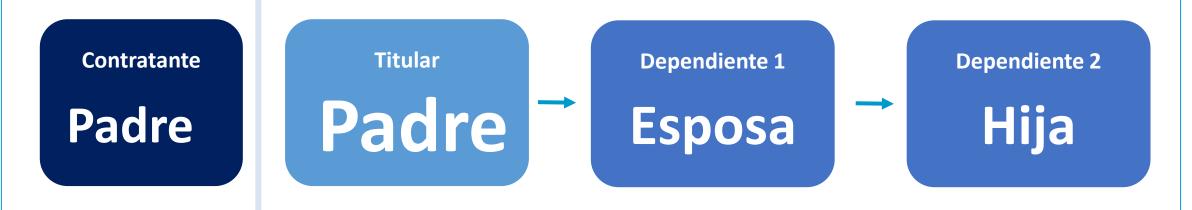
**Único responsable** de firmar la solicitud de salud. Si el Titular es menor de edad, la solicitud deberá ser firmada por la madre, padre o tutor legal. Solo pueden ser **Cónyuge/Conviviente e hijos** del Titular.



## **Ejemplo 1**

¿Cuál sería la figura de la póliza si....

... Un padre quiere contratar un seguro de Salud para él, su esposa y su hija?



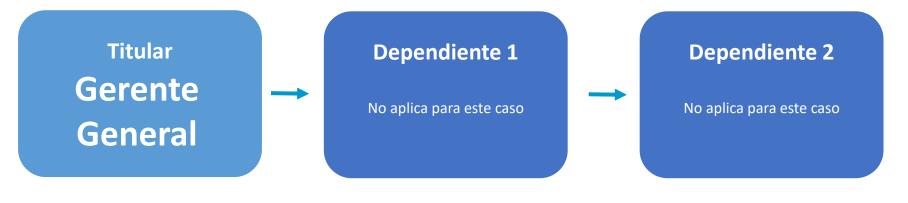


#### Ejemplo 2

¿Cuál sería la figura de la póliza si....

... Una empresa quiere contratar un seguro de Salud para su Gerente General?



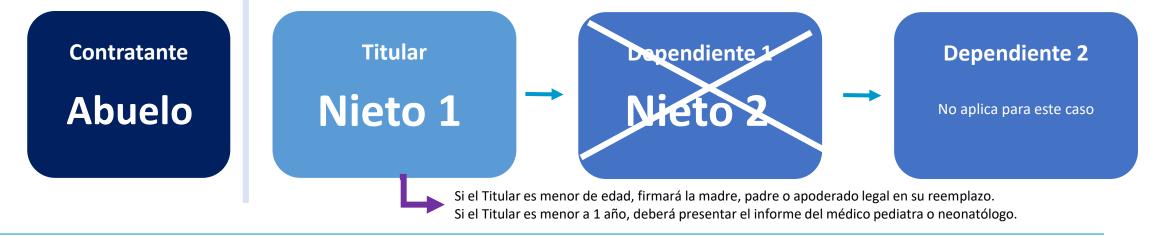




#### Ejemplo 3

¿Cuál sería la figura de la póliza si....

... Un abuelo quiere contratar un seguro de Salud para los dos hijos de su hija?





#### Ejemplo 3 – Forma correcta

¿Cuál sería la figura de la póliza si....

# ... Un abuelo quiere contratar un seguro de Salud para los dos hijos de su hija?

Contratante
Abuelo

Solicitud 1:

**Solicitud 2:** 

Titular
Nieto 1

Titular Nieto 2

Dependiente 1

No aplica para este caso

**Dependiente 1** 

No aplica para este caso

**Dependiente 2** 

No aplica para este caso

Dependiente 2

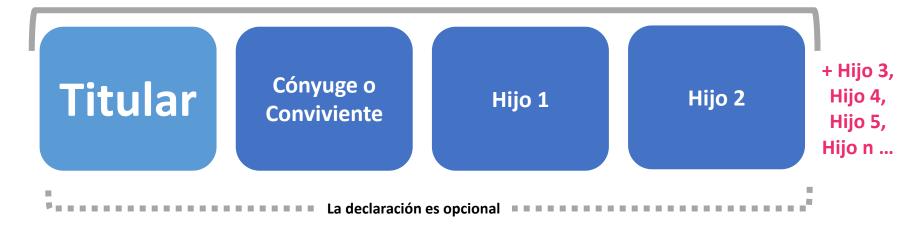
No aplica para este caso

Si el Titular es menor de edad, firmará la madre, padre o apoderado legal en su reemplazo. Si el Titular es menor a 1 año, deberá presentar el informe del médico pediatra o neonatólogo.



#### Resumen: Condiciones para la contratación

**Contratante** Persona que paga la póliza. Asegurados: Personas que se benefician de las coberturas del seguro. Edad máxima de ingreso en Salud: 65 años inclusive.



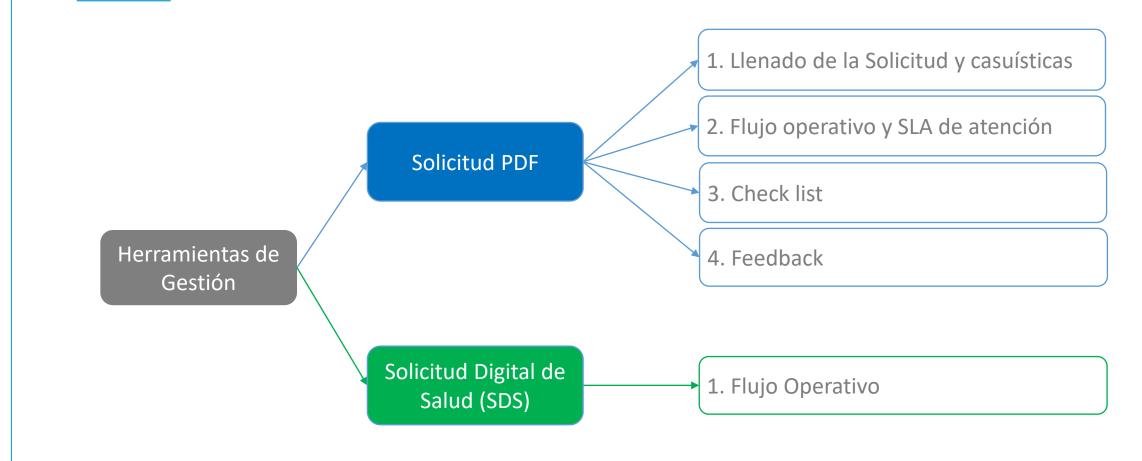


#### **Consideraciones:**

- Si el contratante desea factura electrónica, deberá consignar un RUC en la solicitud en el campo de "Contratante".
- El Contratante no tiene que ser un Asegurado.
- Si el Titular es menor de edad, la solicitud será firmada por el padre, madre o apoderado legal en su reemplazo.
- Si el Titular tiene menos de 1 año de vida, deberá presentar el informe del médico pediatra o neonatólogo.
- **Extra:** El dependiente en calidad de "Hijastro" podrá estar en la póliza siempre que la madre o padre también se encuentre dentro de la misma.



### Herramientas de gestión





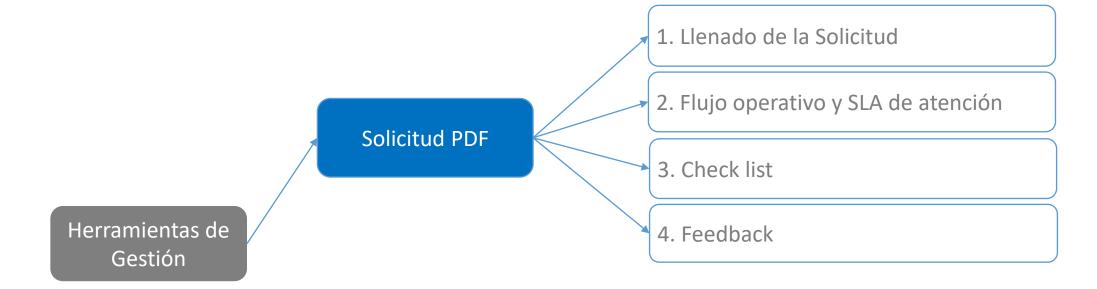
# Operaciones de Salud

José Lloclla y
 Martin Juscamaita





#### Herramientas de gestión

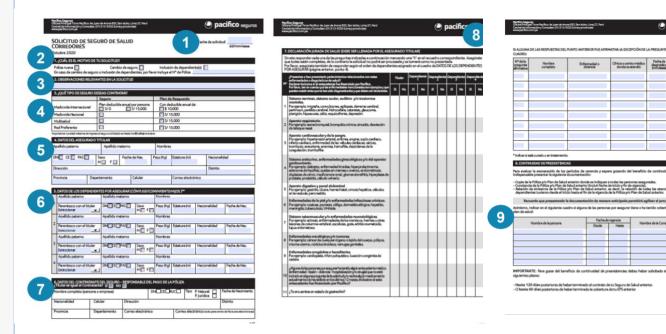




#### 1. Proceso de llenado de la solicitud en PDF

#### Llenar las siguientes secciones:

- 1. Fecha de solicitud
  (\*) Debe ser lo más actualizado posible.
- Motivo de la solicitud
- Observaciones relevantes en la solicitud (\*) Opcional.
- 4. ¿Qué tipo de seguro deseas contratar?
- 5. Datos del Titular
- 6. Datos de los Dependientes (\*) Dependiente: Cónyuge o conviviente e hijos.
- 7. Datos del Contratante
- 8. Declaración Jurada de Salud (11 preguntas).
- 9. Continuidad de Preexistencias
  - (\*) Declarar siempre aun cuando sea con Pacífico.

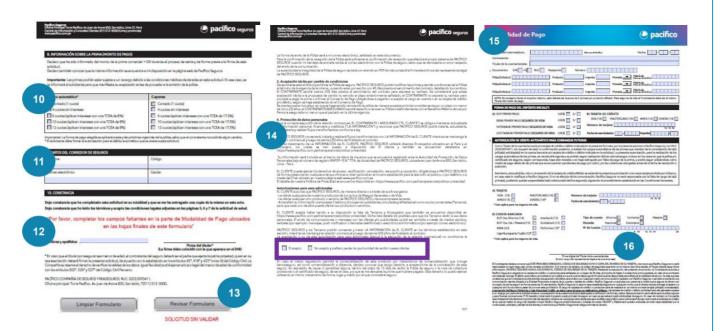




#### 1. Proceso de llenado de la solicitud en PDF

### Llenar las siguientes secciones: (Continuación)

- 10. Tipo de fraccionamiento
- 11. Datos del Corredor
- 12. Constancia y firma del Titular
- 13. Validación de solicitud (Marcar al final)
- 14. Protección de datos personales
  - (\*) Página 7.
- 15. Modalidad de pago
  - (\*) Solo llenar si desea afiliación al débito automático.
- 15. Firma del contratante





Salud

¿Sabes dónde puedes encontrar las solicitudes vigentes?



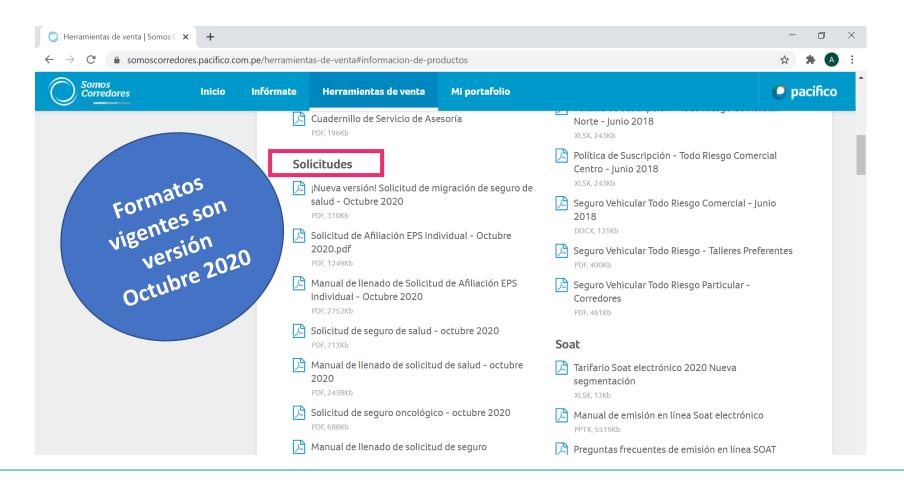
#### **Portal de Somos Corredores**

#### www.somoscorredores.pacifico.com.pe



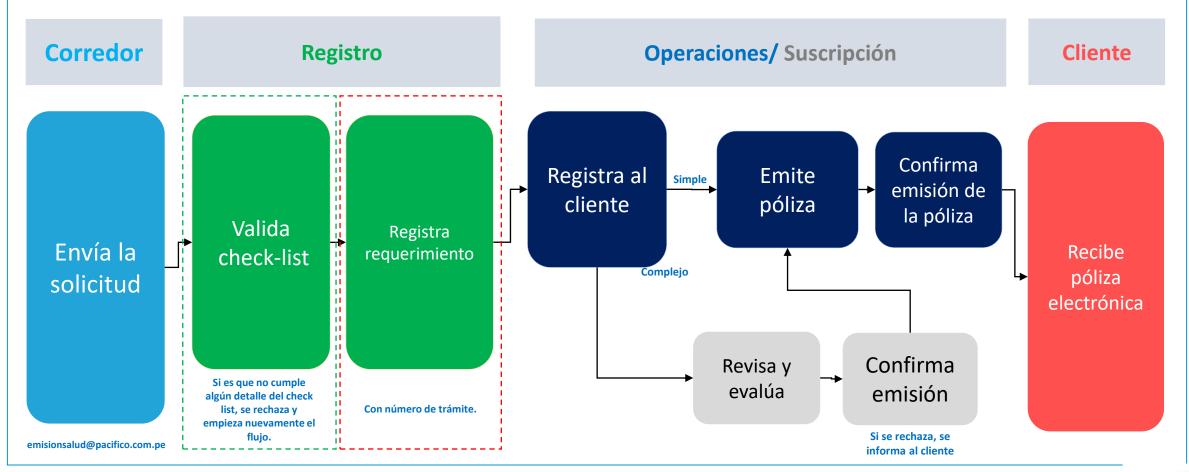


#### Aquí encuentras las solicitudes más actualizadas





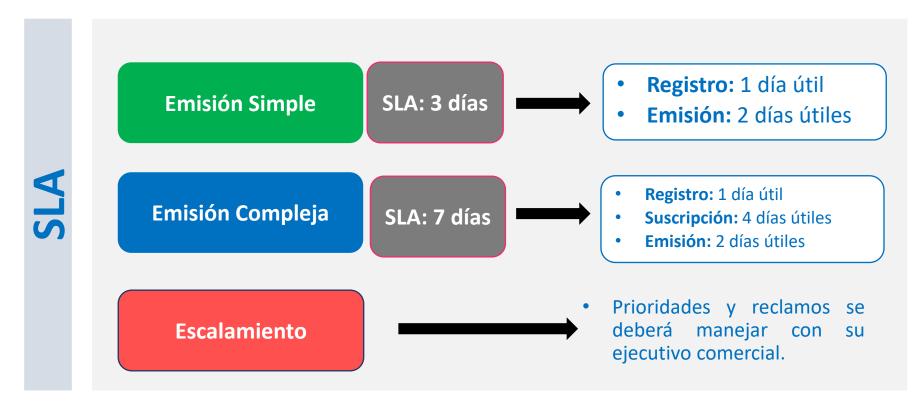
#### 2.1 Flujo operativo





#### 2.2 SLA de Operaciones

(Service Level Agreement)

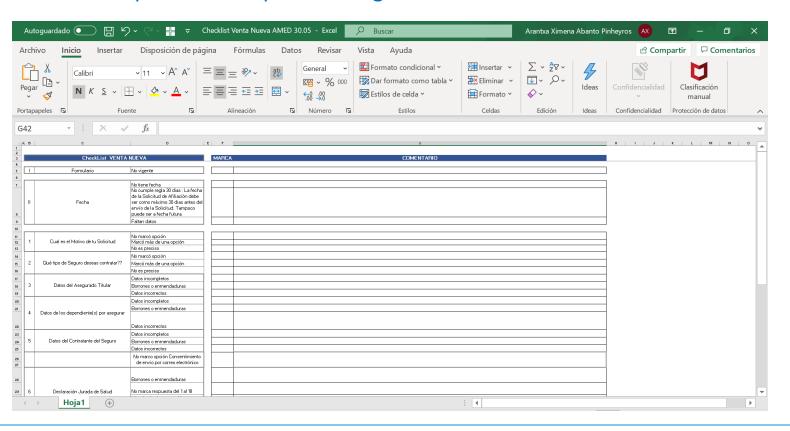


Los plazos se computan desde la fecha de envío de la solicitud correctamente llenada al Buzón de Emisión Salud. Se cuenta con un plazo máximo de 15 días para brindar una respuesta al cliente (no necesariamente emisión de la póliza).



#### 3.1. Check list

Lista de verificación de requerimientos previo al registro de una solicitud en formato Excel.





Formato tiene

que estar vigente

Alguna condición

especial como, por

ejemplo, descuento o

emisión con fecha futura

debe estar detallado

correo o en este espacio

de la solicitud para ser

considerado.

#### 3.2 Observaciones más frecuentes

Pacífico Seguros Oficina Principal Torre Pacífico: Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima 27, Perú Central de Información y Consultas: (01) 513-5000 (Lima y provincias) pacifico seguros **SOLICITUD DE SEGURO DE SALUD** \*Fecha de solicitud: Limpiar Formulario **CORREDORES** dd/mm/aaaa Octubre 2020 1. ¿CUÁL ES EL MOTIVO DE TU SOLICITUD? Póliza nueva Cambio de seguro Inclusión de dependiente(s) En caso de cambio de seguro o inclusión de dependientes, por favor incluye el Nº de Póliza 2. OBSERVACIONES RELEVANTES EN LA SOLICITUD 3. ¿QUÉ TIPO DE SEGURO DESEAS CONTRATAR? Seguro Plan de Resquardo Plan deducible anual por persona: Con deducible anual de: Medicvida Internacional S/0 S/ 15,000 10,000 Medicvida Nacional S/ 15,000 S/ 15,000 Multisalud Red Preferente S/ 15,000 Importante: La edad máxima de ingreso al seguro solicitado es hasta los 65 años inclusive.

oacifico

La fecha de la solicitud de afiliación debe ser como

máximo **30 días antes** del

envío de la solicitud. Tampoco

puede ser a fecha futura.

								_
4	. DATOS DEL ASEGURADO TI	TULAR						l .
Ap	pellido paterno	Apellido mat	erno	Nombre	es			
DI			Fecha de Nac.	Peso (Kg)	Estatura (m)	Nacionali	idad	
	N	1 F						
Di	irección					Distrito		
L								
	mportante: La forma de pago						ante nos solicite algú	n cambio.
*	El Solicitante debe firmar la a	autorización par	a el débito autom	ático que se a	anexa a esta solic	itud.		
	10. DATOS DEL CORREDOR DE SEGUROS							
Γ	Nombre				Código			
					Couldo			
	Nombre				Codigo			
	Correo electrónico				Celular			
	Correo electrónico							
_			M T F			- Nasionansis	- Sana sanaar	
	Correo electrónico  Parentesco con el titular  Seleccionar	Apellido mate			Celular	7.00.07.00.00	1 5013 551351	
	Correo electrónico  Parentesco con el titular	Apellido mate			Celular			
4	Correo electrónico  Parentesco con el titular  Seleccionar	Apellido mate	erno	Nombre Peso (Kg	Celular	Nacionalidad	Fecha de Nac.	

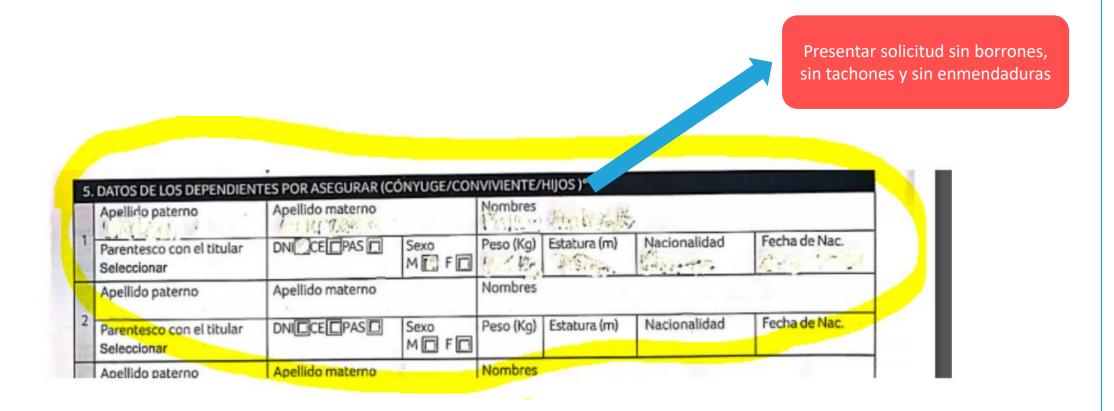
Se debe declarar correctamente todos los datos del Titular, dependiente o contratante.

(Nombre, Apellido, peso, nacionalidad, talla, DNI, correo, celular, entre otros)

Los datos del Corredor son obligatorios

(Nombre, código, email y teléfono)







Solicitud tiene que estar en un mismo formato uniforme. Digital o Escaneado. **No procede** presentación de solicitud combinada (como el caso del ejemplo).

		Hoja 1 <b>di</b>	gitalizada
	DLICITUD DE SEG DRREDORES ayo 2020"	URO DE SALUD	Fecha de solicitud: 30/06/2020 dd/mm/aaaa
P E		Cambio de seguro  o o inclusión de dependientes, por fav	Inclusión de dependiente(s)
2	. ¿QUÉ TIPO DE SEGURO DI		
М	ledicvida Internacional	Plan deducible anual por persona:	Plan de Resguardo  Con deducible anual de:
М	ledicvida Nacional	•	S/15,000
М	lultisalud		S/15,000
R	ed Preferente	П	S/15,000
4	DATOS DE LOS DEPENDIES	NTES POR ASEGURAR (CÓNYUGE/CO	NVIVIENTE/HIIOS )**
Ï	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
1	Parentesco con el titular	DNICE PAS Sexo	Peso (Kg.) Estatura (mts.) Nacionalidad Fecha de Nac.
2	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
	Parentesco con el titular	DNI CE PAS Sexo	Peso (Kg.) Estatura (mts.) Nacionalidad Fecha de Nac.
1	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
3	Parentesco con el titular	DNI CE PAS Sexo	Peso (Kg.) Estatura (mts.) Nacionalidad Fecha de Nac.
	Apellido paterno	Apellido materno	Nombres
4	Parentesco con el titular	DNI CE PAS Sexo	Peso (Kg.) Estatura (mts.) Nacionalidad Fecha de Nac.





La firma debe realizar en el programa Adobe Acrobat. También puede presentar solicitud imprimiendo, firmando a mano y escaneando todas las hojas.

No debe presentar la solicitud con firma pegada.

Nombres y apellidos: LIDIA JESICA SILVA RUIZ

Firma del Titular<sup>a</sup> (La firma debe coincidir con la que aparece en el DNI)

Hola Luz

Por favor, que el cliente envíe la corrección por correo.

El correo debe ser el que declara en la solicitud.



Debe existir consistencia entre lo solicitado en correo y en la solicitud

3. ¿QUÉ TIPO DE SEGURO DESEAS CONTRATAR?						
	Seguro	Plan de Resguardo				
Medicvida Internacional	Plan deducible anual por persona: S/0 S/15,000	Con deducible anual de:				
Medicvida Nacional		S/ 15,000				
Multisalud		S/ 15,000				
Red Preferente		S/ 15,000				

Correo

Mucho agradecería emitir la poliza MEDIC VIDA NACIONAL , con continuidad , en 12 cuota



Firma del contratante en la solicitud en lugar del Titular.

En caso de alguna excepción, es indispensable adjuntar el VB.

Debe tener la ficha de debito automático llenado, en caso marquen dicha opción.

Si el asegurado es un menor de edad, la solicitud debe estar firmada por el apoderado.

Marca varias opciones en Motivo de Solicitud, Tipo de Seguro, Declaración Jurada de Salud, Fraccionamiento.



Salud ¿Quién atiende mi requerimiento?



# Salud

#### EmisionSalud@pacifico.com.pe

- Venta nueva simple y compleja.
- Cambio de plan.
- Renovaciones.

- Cambio de inicio o fin de vigencia.
- Fallecimiento de Titular.
- Exclusión de dependientes.



AtencionAlCorredor@grupopacifico.com.pe

- · Aplicaciones de pago.
- Fraccionamientos.
- Envío de Constancia de Salud (disponible en MEP).
- · Carta de no adeudo.

- Envío de constancia con cobertura COVID-19.
- Opción de continuidad.
- Gestión de devolución de pagos.
- Honra de deuda y desafiliación al debito automático.



SoporteComercialSalud@pacifico.com.pe

 Atención de consultas sobre requerimientos realizados como cambio de agenciamiento, pagos pendientes, cambio de datos.



SolicitudSaludEnEvaluacion@pacifico.com.pe

Exclusivo para comunicación con el cliente y requerimientos en curso.

- Confirmación de asegurabilidad.
- Solicitud de ampliación de diagnósticos.
- Recepción de informes, imágenes, resultados, entre otros.



**Portal Somos Corredores** 

- Afiliación al débito automático.
- Fraccionamiento de cuotas.
- Descargar convenio de pagos/PDFs de la póliza.
- Datos de los comprobantes para que los puedan descargar de las facturas electrónicas.
- Estados de Cuenta.
- Anulaciones e inclusión de dependientes.
- Modificación de datos de contactabilidad del contratante (Teléfono, dirección física y correos electrónico).
  - Cambio de Agenciamiento.





Nueva solicitud digital

• Thalía Chávez



#### Solicitud Digital de Salud (SDS)



Debido a que el buzón de Emisión Salud puede tardar hasta 3 días en responder con un número de trámite,



Genera que tú,
como corredor,
demores en
solucionar el
requerimiento de
nuestros mutuos
clientes (registro
de firma, un campo
que no se completó,
etc).



Ahora, para ayudarlos, hemos creado una herramienta digital donde vas a poder emitir en tan solo **7 pasos**.

Las bondades de la herramienta

La firma vía token.

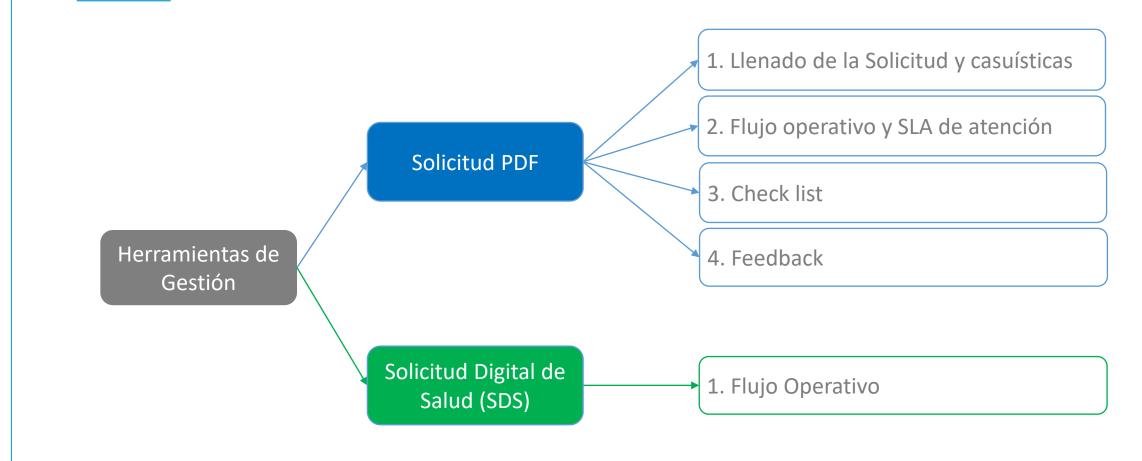
son:

- Reducción de tiempos en emisión.
- Evitar rechazos por información incompleta.



Como Pacifico,
desde el Equipo
Comercial y de
Producto, te
acompañaremos
en esta nueva
aventura

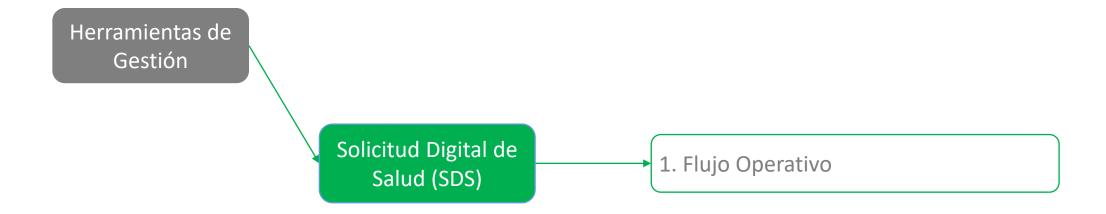
### Herramientas de gestión





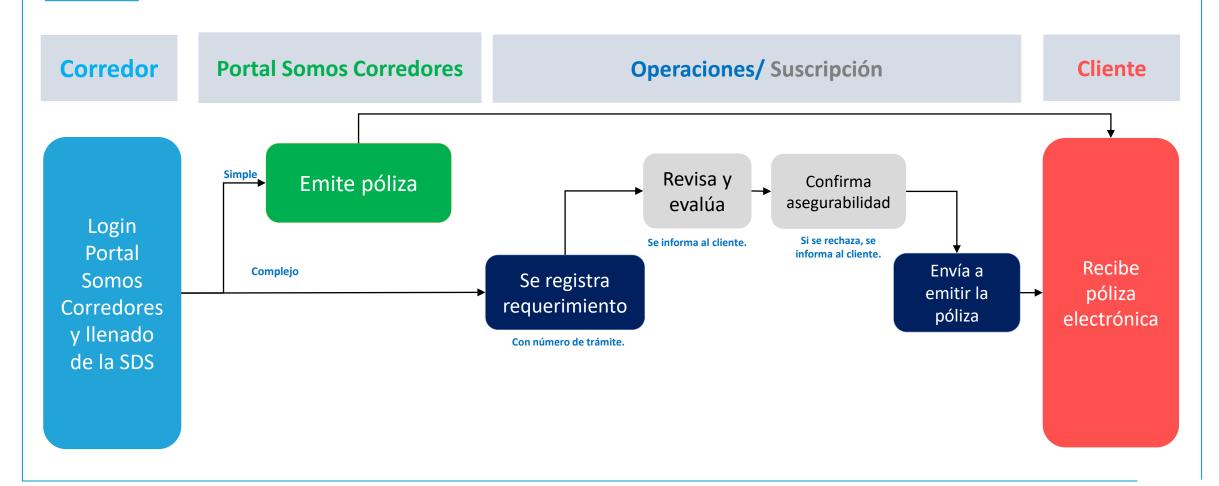
Salud

## Herramientas de gestión





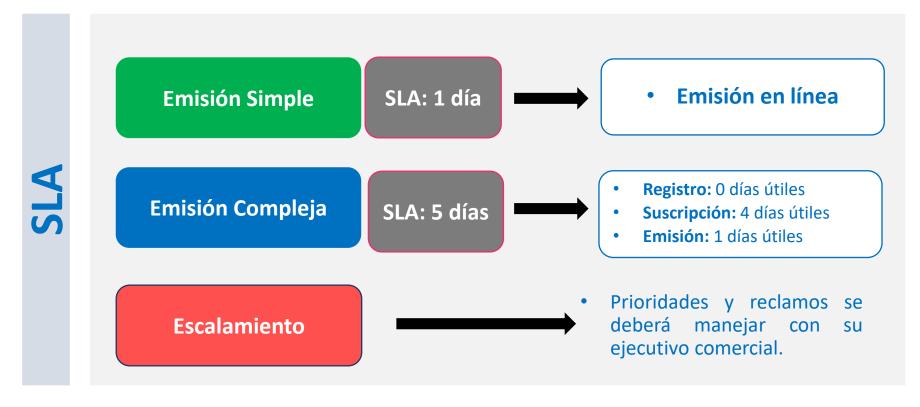
#### 2.1 Flujo operativo





#### 2.2 SLA de Operaciones

(Service Level Agreement)



Los plazos se computan desde la fecha de envío de la solicitud correctamente llenada al Buzón de Emisión Salud. Se cuenta con un plazo máximo de 15 días para brindar una respuesta al cliente (no necesariamente emisión de la póliza).



# Solicitud Digital de Salud

Marlon Cotera



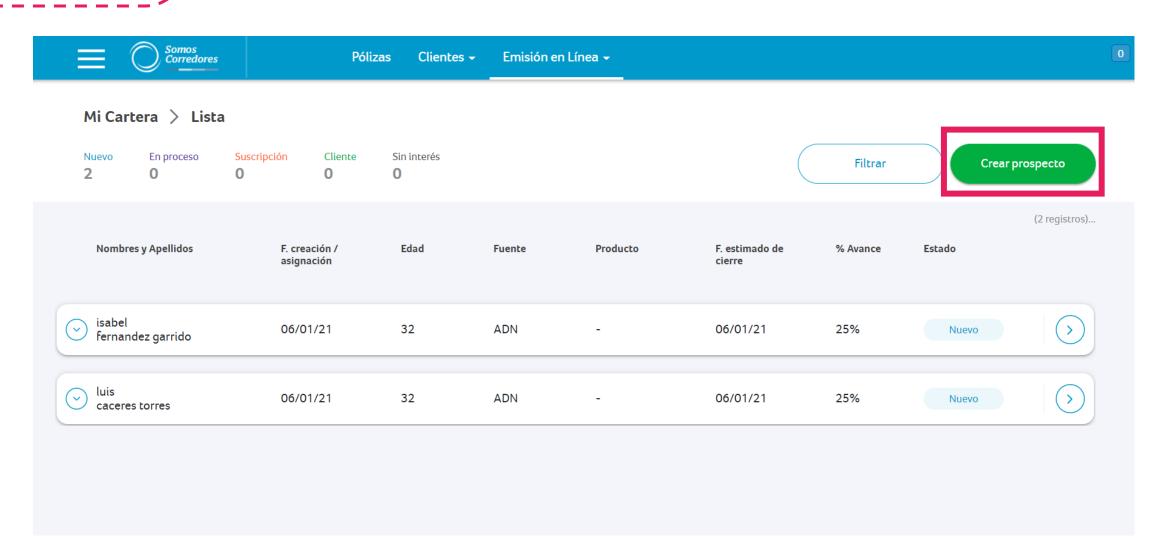






# Botón (Crear prospecto)

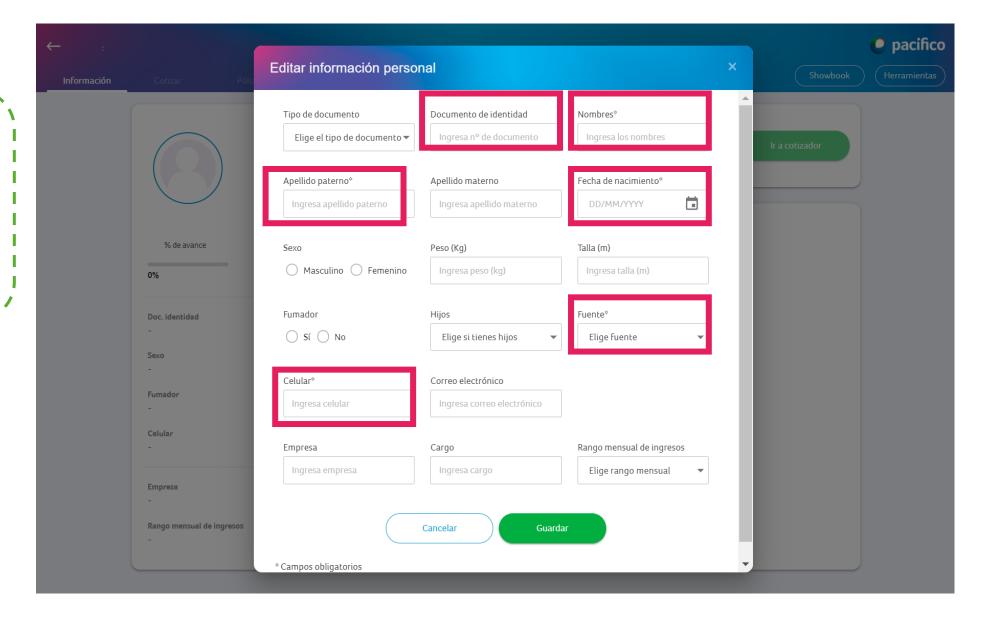




# Crear Prospecto Información personal

 Ingresar los datos del cliente, como: DNI, nombre, apellido paterno, fuente y teléfono

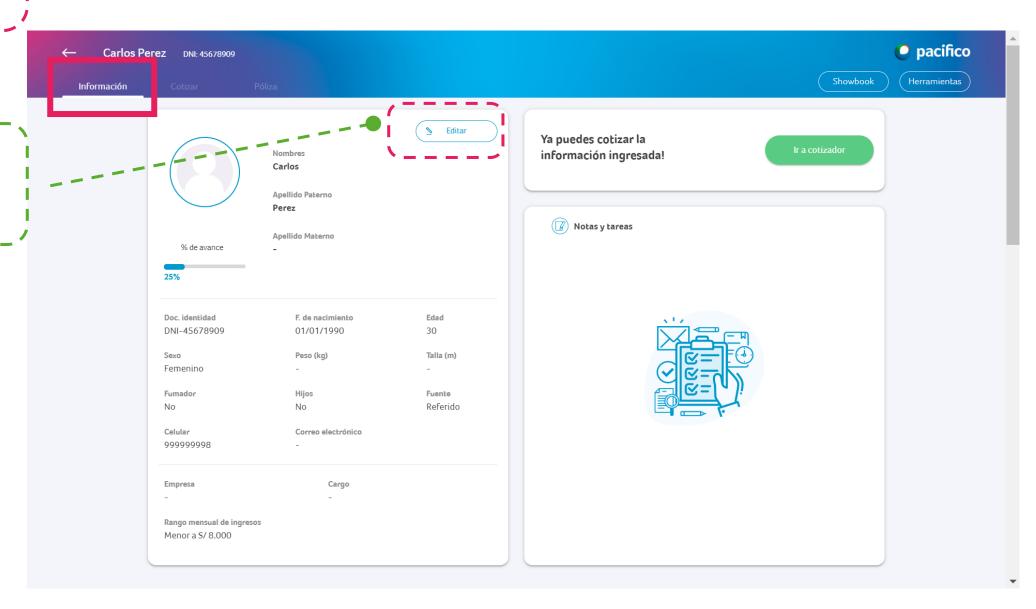




## Prospecto Creado Información



 Se puede editar información del prospecto



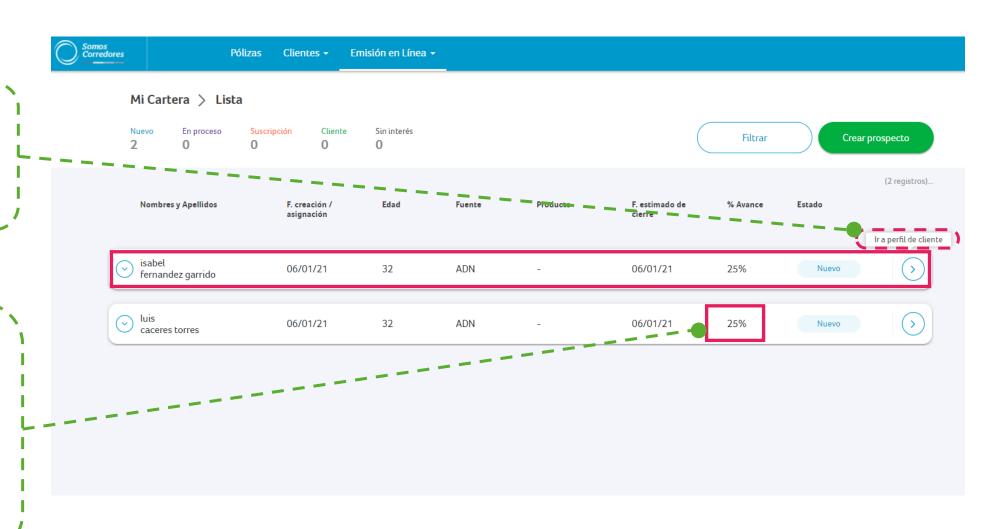
# Listado de prospectos



 En cada prospecto se detalla los datos principales, para más detalle "Ir a perfil de cliente"

En cada prospecto se podrá visualizar el porcentaje de avance

- 25%: Nuevo
- 50%: Envío de Cotización
- 75%: Llenado de Solicitud
- 100%: Venta



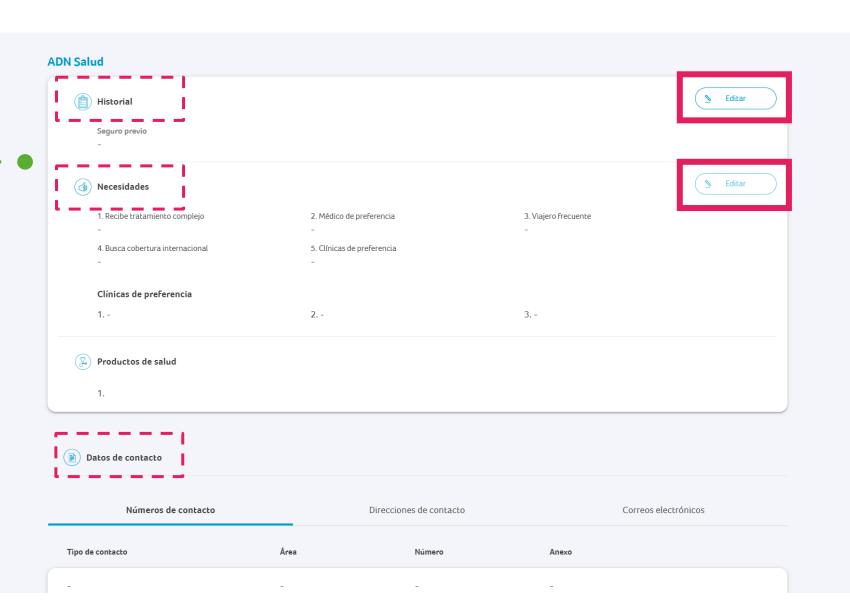




- Completar la información
- 1. Historial
- 2. Necesidades

\*Llenar el ADN Salud es opcional: Sirve para ofrecer un producto de acuerdo a las necesidades del cliente

Si se quiere hacer una cotización rápida sin ADN, indicar de que no contaba con seguro antes y dar click a continuar

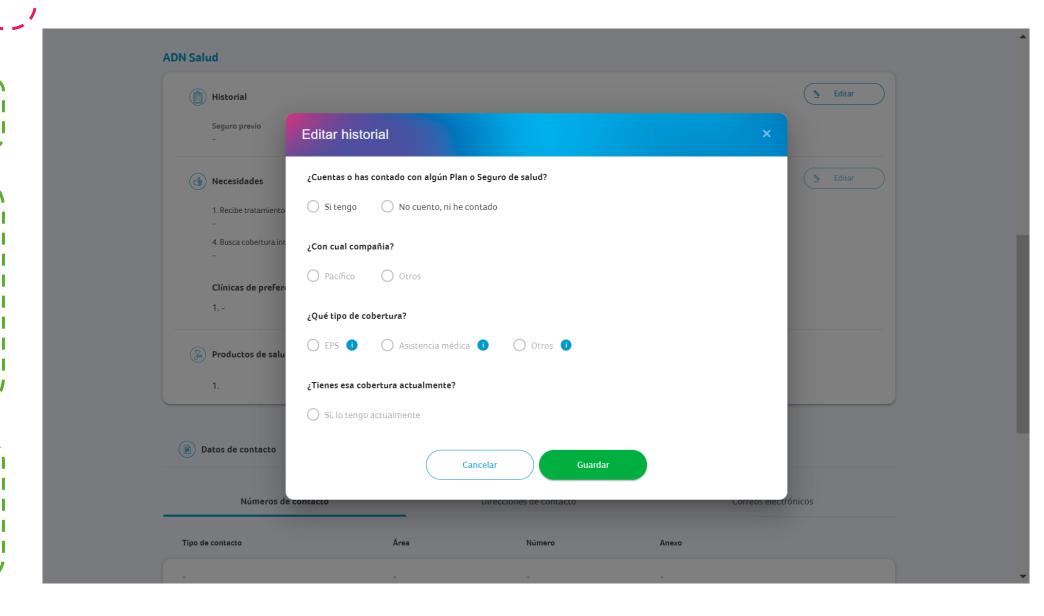


1. Historial

Si seleccionas "Si tengo" completa los campos.

Si Seleccionas "No cuento" El campo Necesidades no se activará

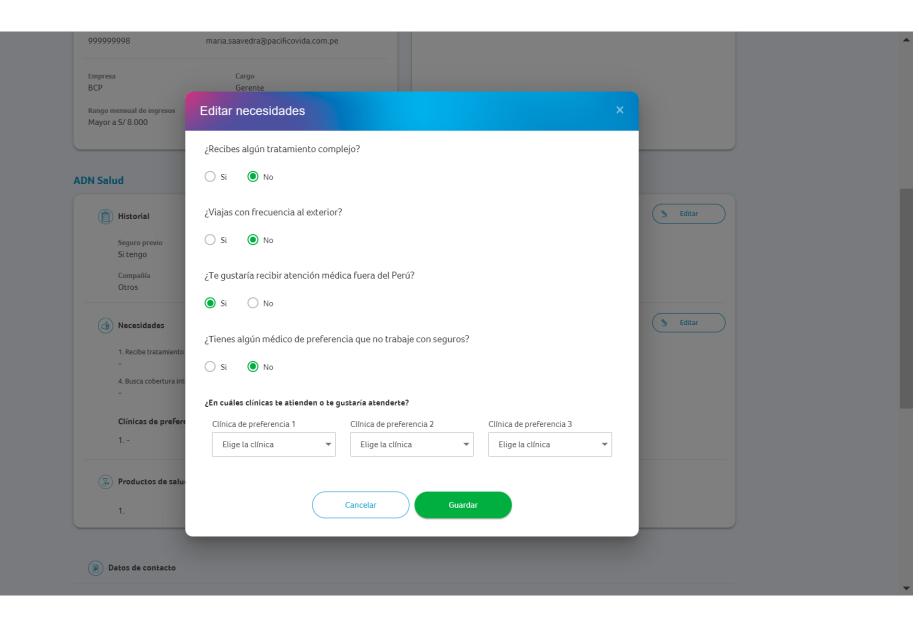
\*Si se escoge hacer una cotización rápida, se debe marcar "No cuento"



pacifico

2. Necesidades

Si Seleccionas "No cuento" El campo Necesidades no se activará

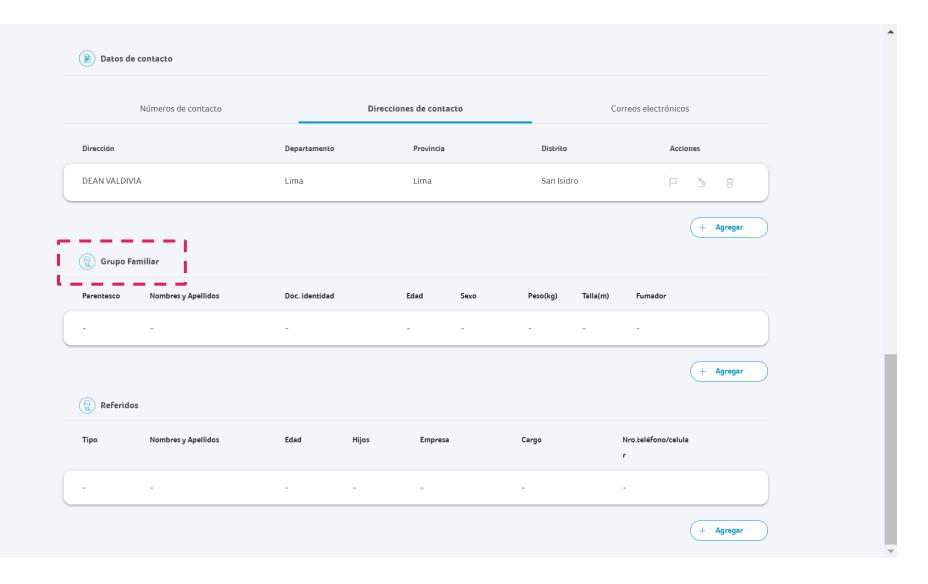




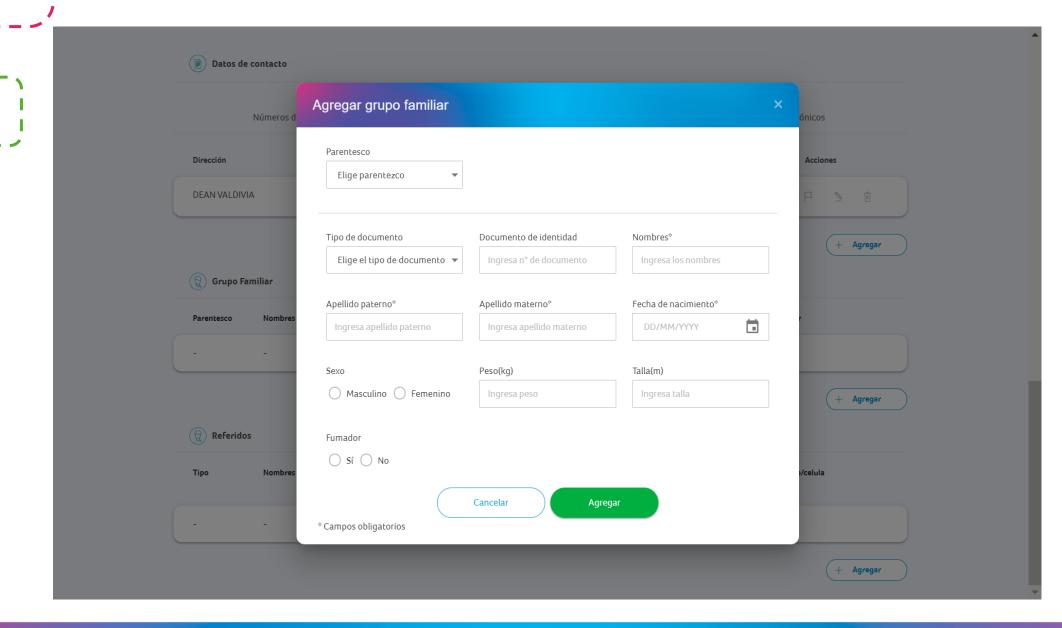
**Completar la** información

3. Grupo Familiar





3. Grupo Familiar



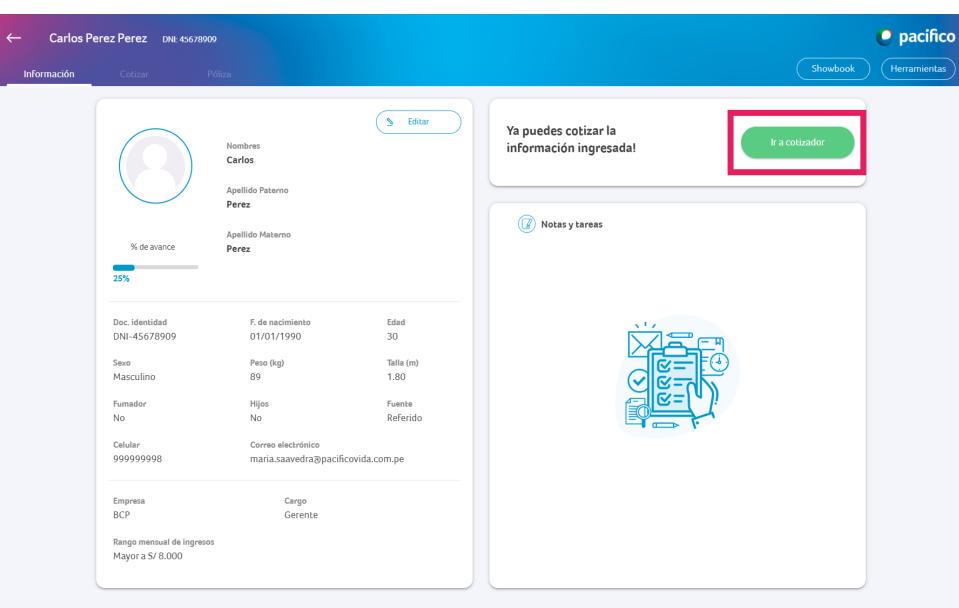


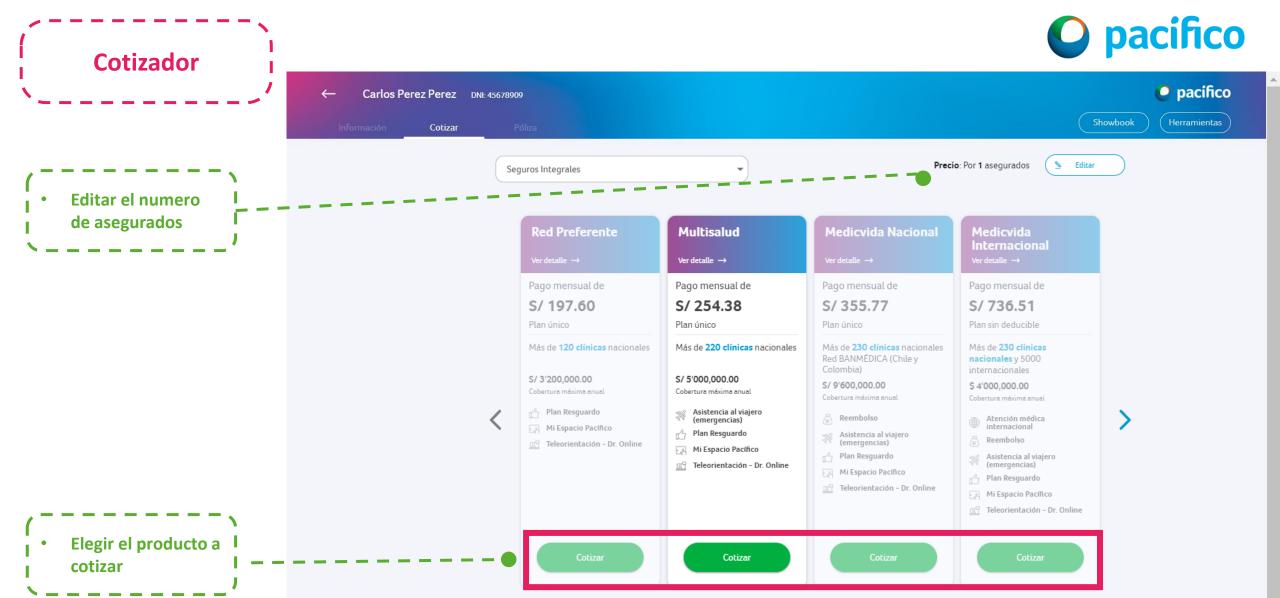
### **Botón Cotizador**

I Llenado el ADN se activa elI botón del Cotizador

El botón del Cotizador también se activará si se escoge hacer una cotización rápida (se debe marcar "No cuento")

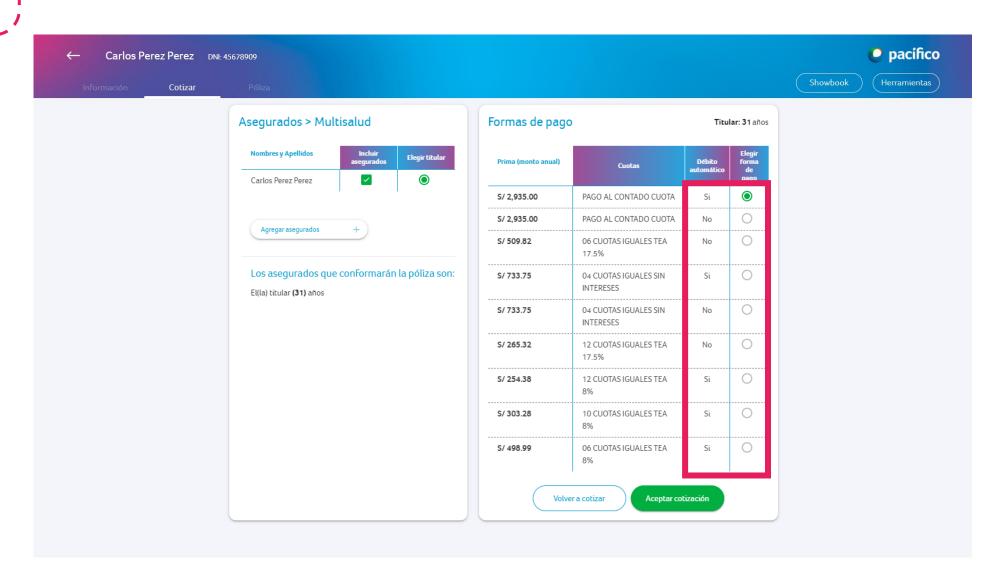






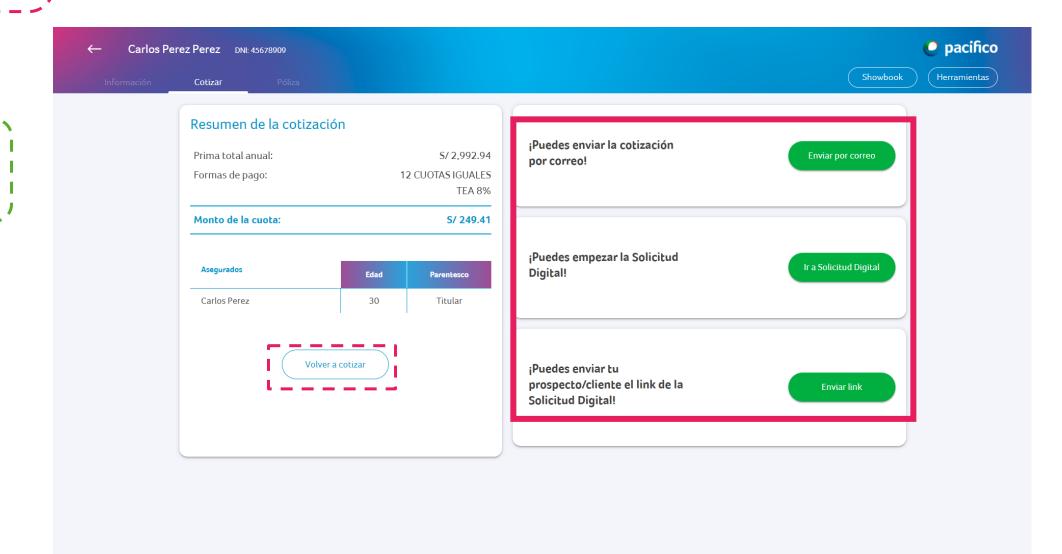
 Elegir Forma de Pago y "aceptar cotización"





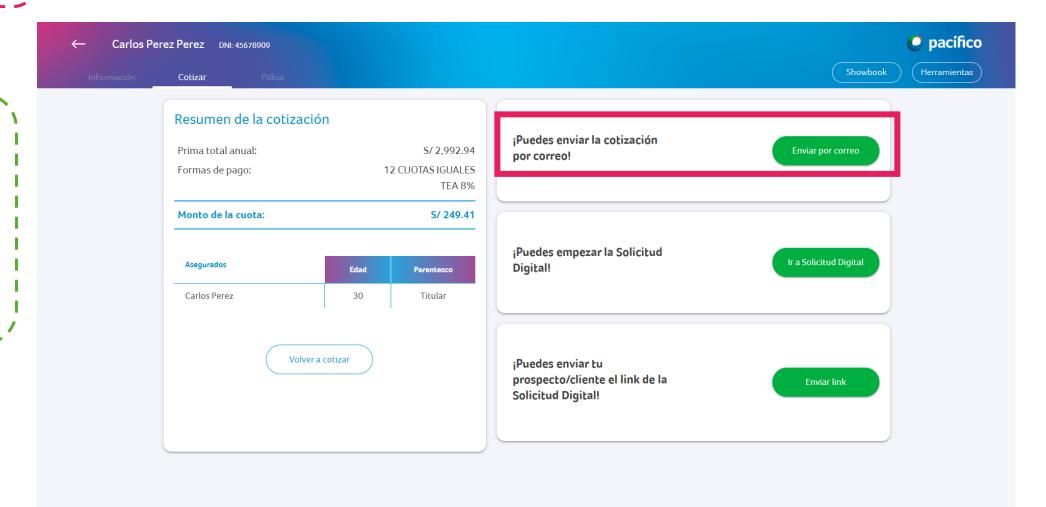
pacifico

- Se activan 3 opciones
- Además puedes volver a cotizar



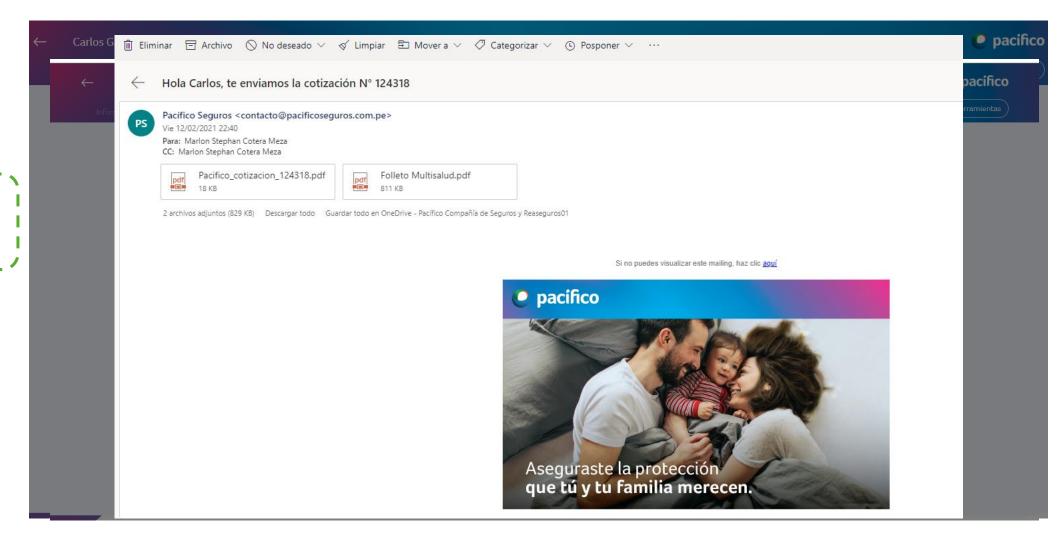


• Enviar la
Cotización al mail
del cliente, se
envía pdf
resumen de la
cotización y
folleto del
producto elegido



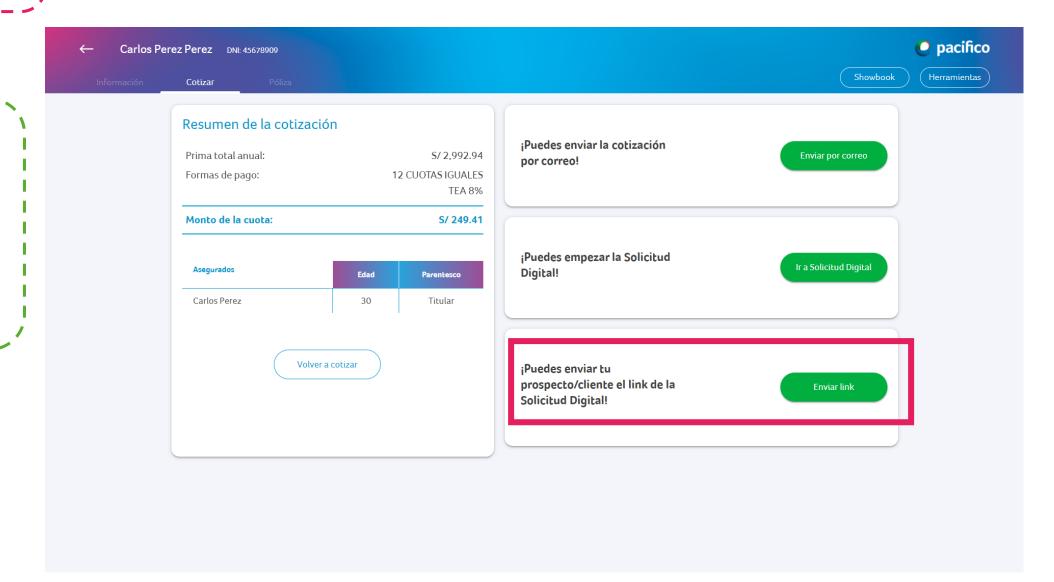


 Cotización en PDF, con Folleto del Producto, con copia al Corredor



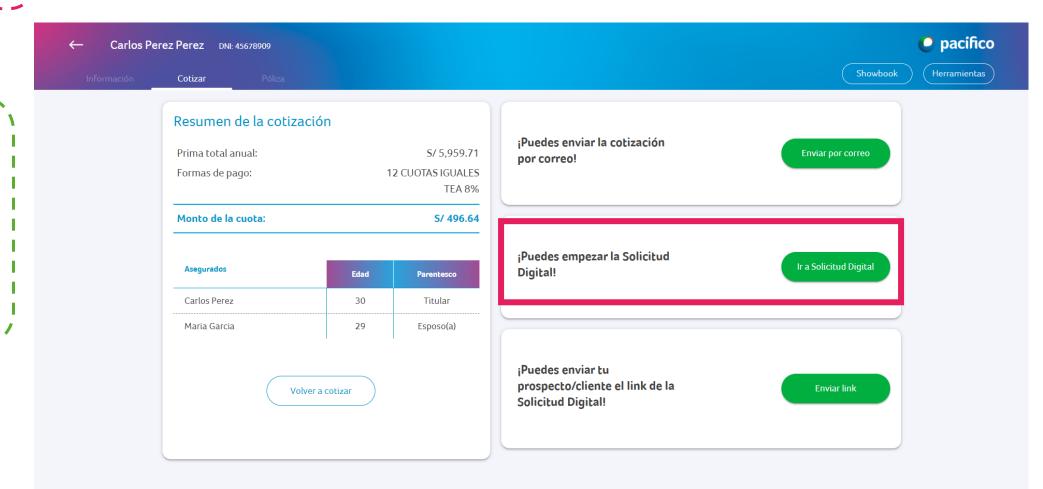


• Enviar link de Solicitud Digital, se envía el link para que el cliente realice el llenado.





• Ir a Solicitud
Digital, el asesor
realiza el llenado
hasta la
declaración
jurada de
Salud/Preexistenc
ias.





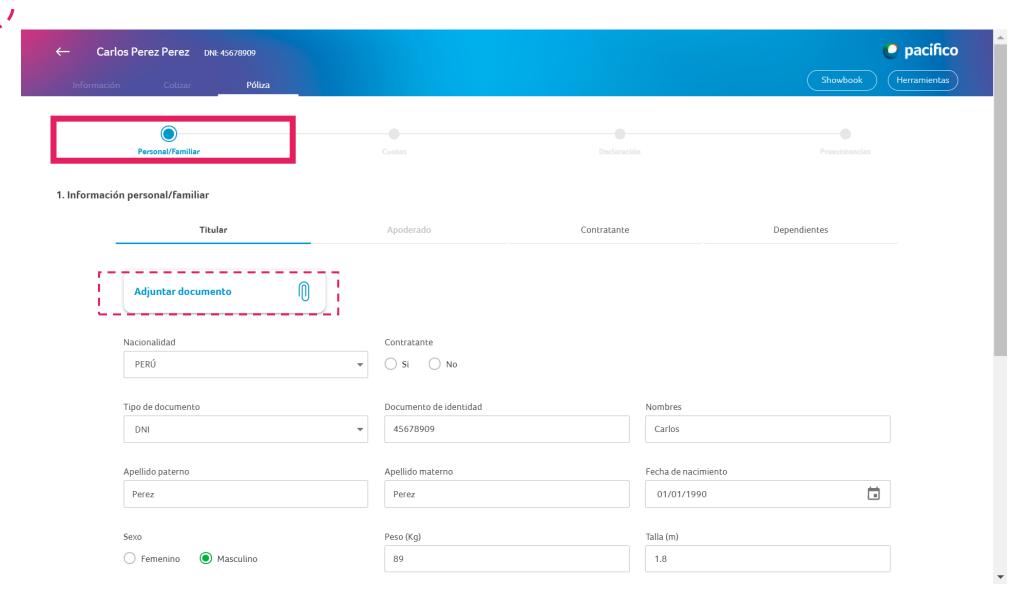


1. Información personal/Familiar

Se cargará la información llenada previamente en el ADN del Prospecto

Adjuntar la foto del DNI (ambas caras)

\*Cargar la foto del documento es opcional en esta parte del flujo. Si será obligatorio cargarla para el cliente



1. Información personal/Familiar

**Titular** 

• Si el cliente solicita llenar a partir de aquí, se puede enviar el link para que continúe el llenado

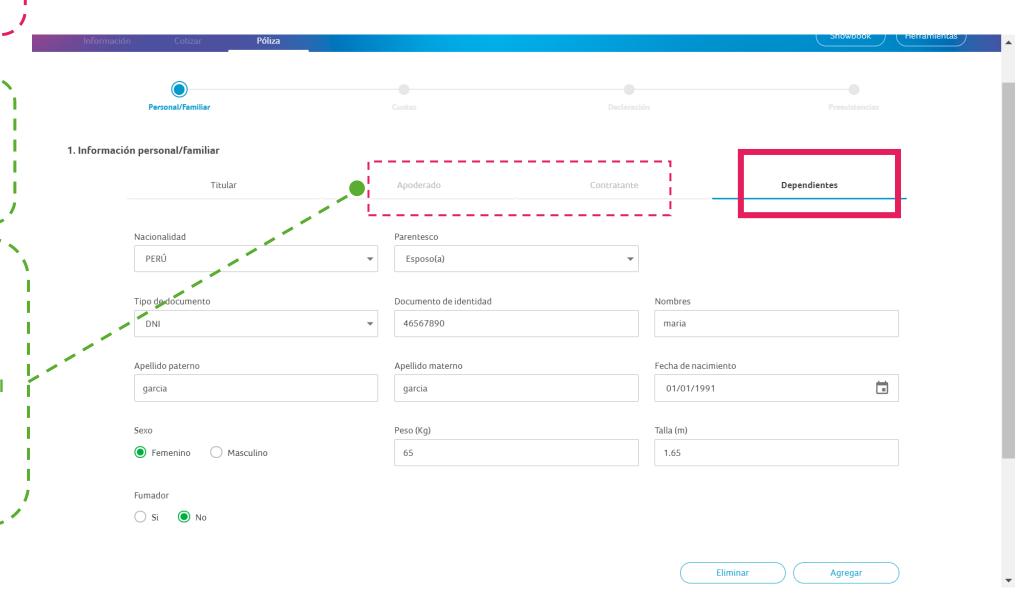


Apellido paterno		Apellido materno		Fecha de nacimiento	
Perez		Perez		01/01/1990	
Sexo		Peso (Kg)		Talla (m)	
Femenino Masculino		89		1.8	
Celular		Correo electrónico		Fumador	
99999998		maria.saavedra@pacificovida.com.pe		◯ Si <b>(</b> No	
Departamento		Provincia		Distrito	
Departamento  LIMA	_	Provincia  LIMA	•	Distrito SAN ISIDRO	
Todos los campos son obligatorios				info	onfirma la rmación y cón Continua
		Enviar link al cliente	Ī	<b>\</b> .	



Según el caso se activará la pestaña dependientes (se carga la información llenada en el ADN o te permitará llenar)

- Si el asegurado es menor de edad, se activará la pestaña Apoderado.
- Si el titular no es igual a contratante, la pestaña contratante se activará para completar los datos.

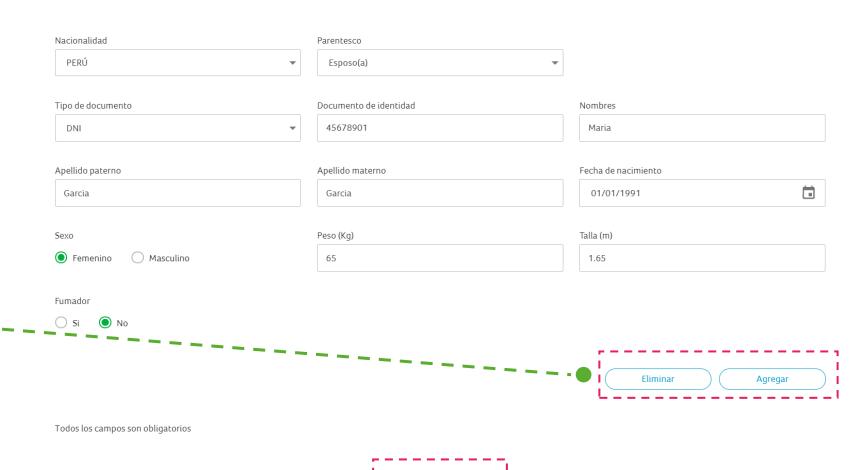




1. Información personal/Familiar Dependientes

• Se puede agregar o eliminar dependientes

 Si el cliente solicita llenar a partir de aquí, se puede enviar el link para que continúe el llenado

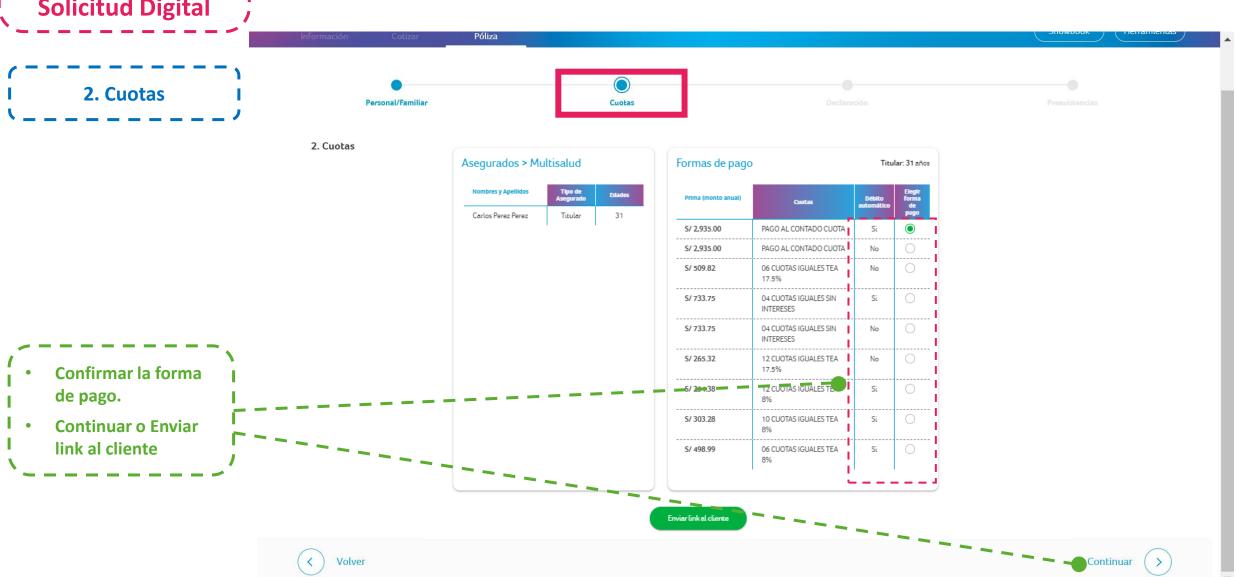


Enviar link al cliente

 Se confirma la información y "Botón Continuar"



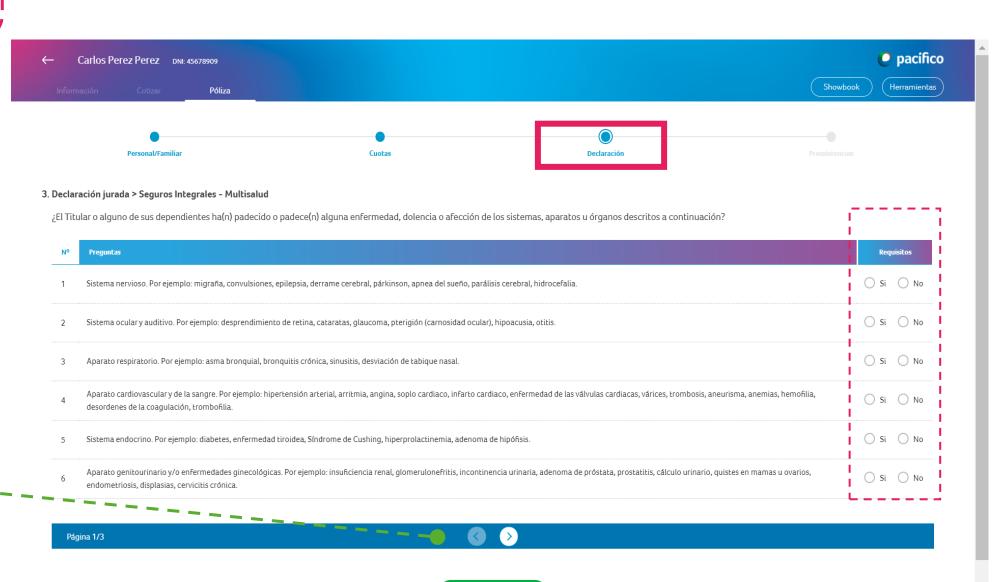




3. Declaración Jurada

 Son 3 páginas (18 preguntas) dar click en flechas para avanzar.



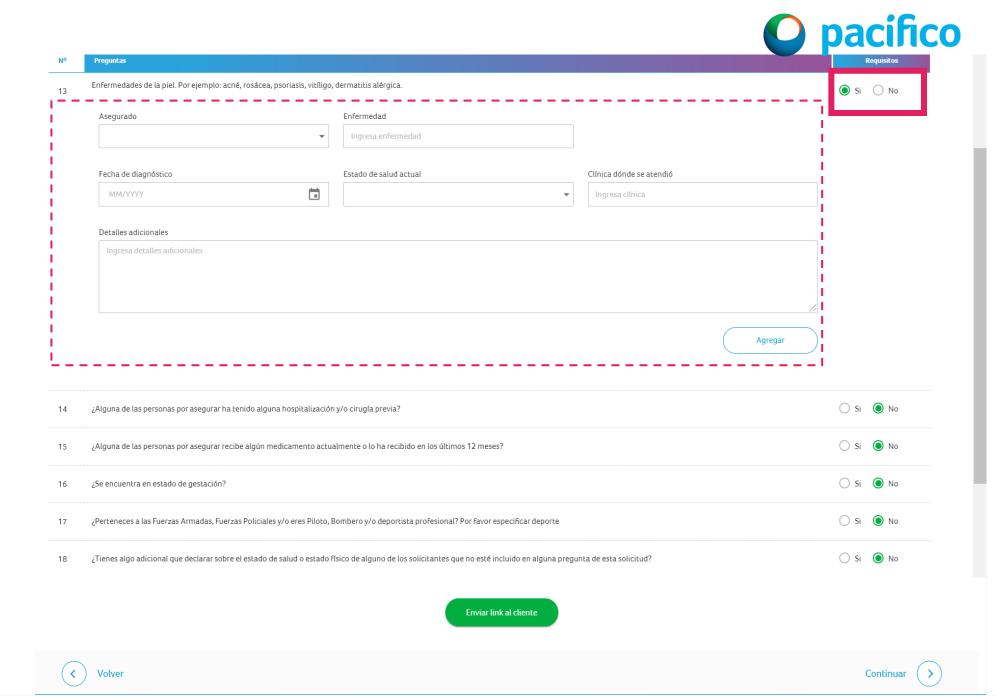


Enviar link al cliente

#### 3. Declaración Jurada

- Si alguna respuesta es positiva, se debe completar la información solicitada.
- Culminado el Ilenado, Continuar

\* Si alguna respuesta es afirmativa la solicitud se vuelve compleja



## pacifico

#### 4. Preexistencias

• Completar los campos indicados de ser el caso.

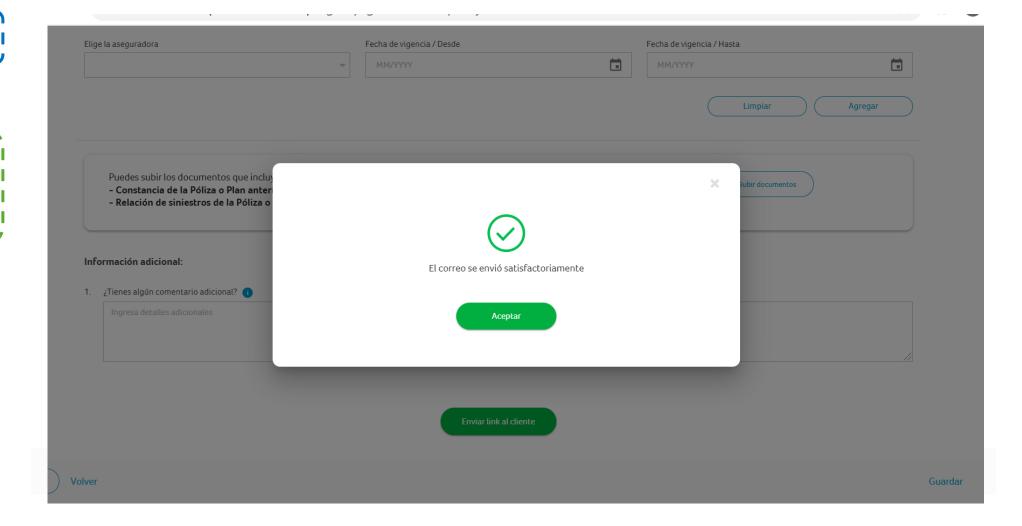
\* Si se declara alguna preexistencia o información adicional la solicitud se vuelve compleja

Personal/Familiar  Cuotas  Declaración  Preexistencias  ar o alguno de sus dependientes ha(n) tenido o tiene(n) cobertura médica en un seguro o plan de salud?  Preexistencias  Preexistencias
Personal/Familiar  Cuotas  Declaración  Preexistencias  ar o alguno de sus dependientes ha(n) tenido o tiene(n) cobertura médica en un seguro o plan de salud?  Para los productos oncológicos indicar solo si alguna de las personas por asegurar
Para los <b>productos oncológicos</b> indicar solo si alguna de las personas por asegurar
Asegurado Tipo de servicio
Toda la familia   ▼ Seguros de Asistencia Médica   ▼
Elige la aseguradora Fecha de vigencia / Desde Fecha de vigencia / Hasta
▼   MM/YYYY     III   MM/YYYY

pacifico

4. Preexistencias

Enviar el link al cliente







Link enviado al cliente

Carlos, te enviamos el enlace para completar tu Solicitud Digital N° 5011582



#### Hola Carlos,

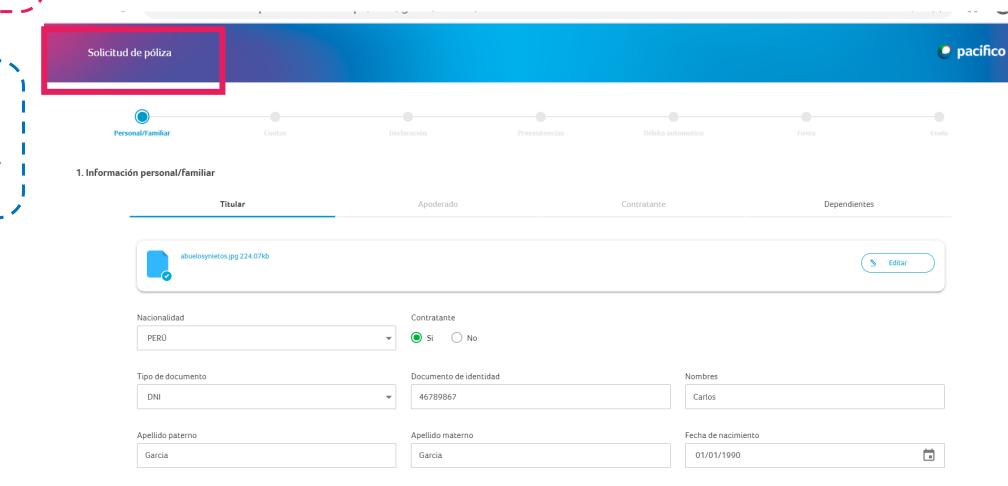
Para seguir trabajando en tu Solicitud Digital de Salud, necesitaremos que primero ingreses al siguiente enlace y completes tu información.

Completa tu solicitud en [https://modelodiadev.pacificotest.com.pe/web/guest/salud#/5011582]

¿Alguna duda?



El cliente ingresa el link, aparecerá la solicitud con los datos ingresados por el asesor





#### 4. Preexistencias

¿El Titular o alguno de sus dependientes ha(n) tenido o tiene(n) cobertura médica en un seguro o plan de salud?

El cliente puede dar click en "continuar" y avanzará cada pantalla, incluso podría modificar alguna información de ser el caso

	Para los <b>productos oncológicos</b> indicar solo si alguna de las personas por asegurar tiene o ha tenido <b>cobertura médica en un seguro oncológico</b> .			
Asegurado  ▼	Tipo de servicio	*		
Elige la aseguradora	Fecha de vigencia / Desde	Fe <sup>r</sup>	echa de vigencia / Hasta	
¥	MM/YYYY	, ] [	MM/YYYY	
			Li	Limpiar Agregar
Puedes subir los documentos que incluyan a todos los asegurados; como: - Constancia de la Póliza o Plan anterior - Relación de siniestros de la Póliza o Plan anterior			+ Subir documentos	
Información adicional:				
¿Tienes algún comentario adicional?				
Ingresa detalles adicionales				
Volver				Continuar >



Débito automático

Elegir el método de pago



#### 5. Afiliación al débito automático





Continuar

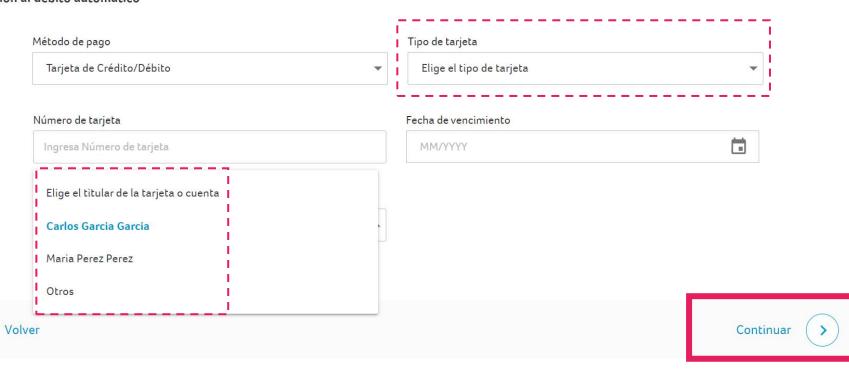


Débito automático

- Elegir el tipo de Tarjeta, VISA, MASTECARD o AMERICAN EXPRERSS.
- Puedes elegir el Titular de la tarjeta o cuenta



#### 5. Afiliación al débito automático









Dar click "Ver Solicitud" \*obligatorio



#### 6. Firma de solicitud

El Titular o Apoderado deberá revisar la(s) solicitud(es) y firmarla(s) ingresando el(los) código(s) que se enviarán a tu celular y correo electrónico:



Volver

Continuar

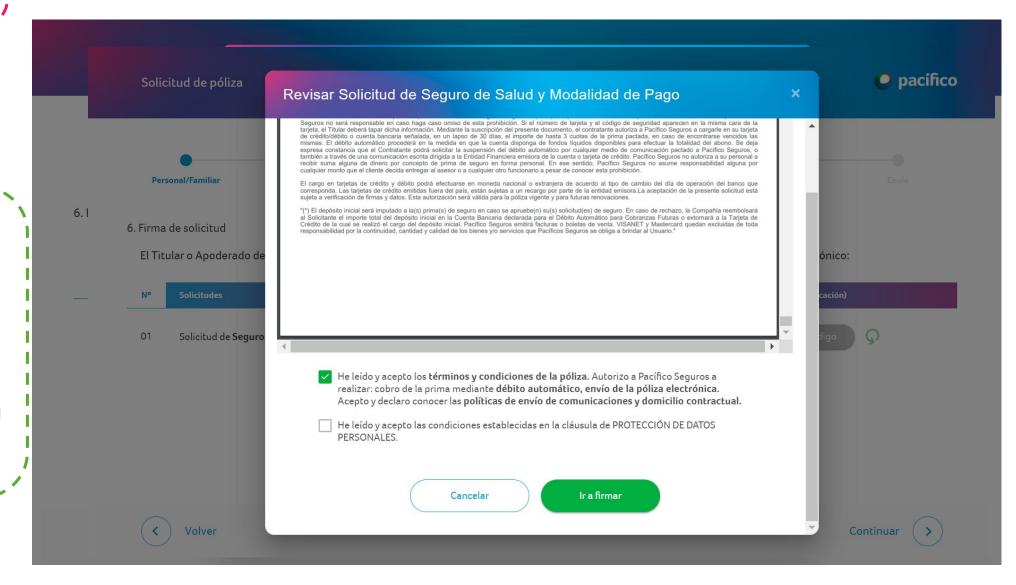


**Firma** 

#### "Ver Solicitud"

- Aparece la pantalla con el pdf de la solicitud, aquí se debe marcar de manera obligatoria la primera alternativa,
- La alternativa 2 se marque de modo "opcional" a elección del cliente.
- IR A FIRMAR

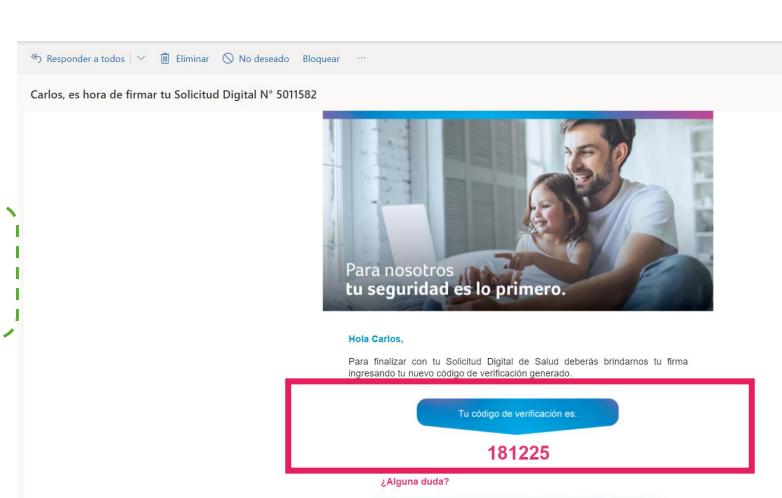




Código de Verificación I

 El cliente recibe el mail con el código de verificación, que deberá colocarlo en la pantalla de la solicitud



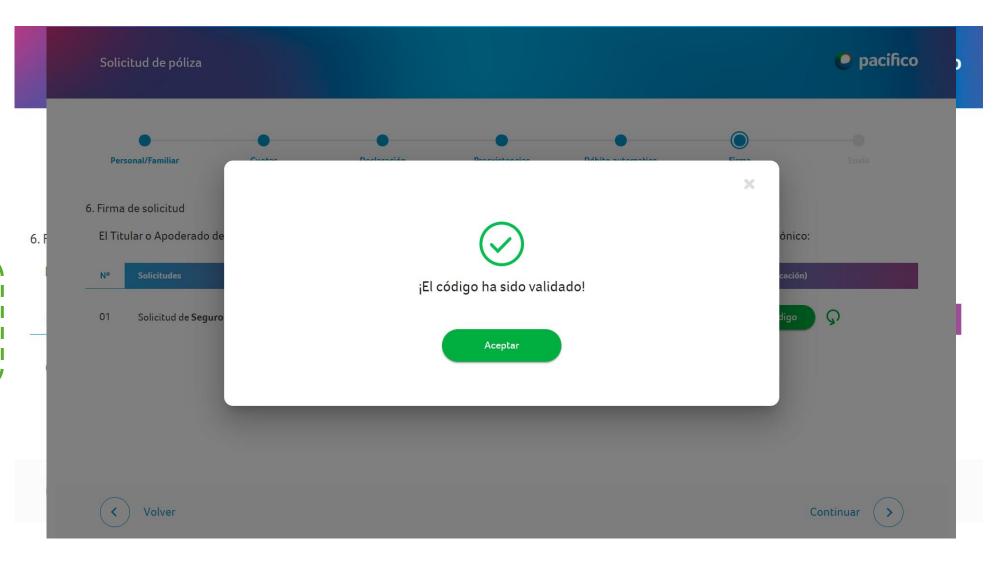




**Firma** 

Ingresar el código recibido y seleccionar Enviar Código

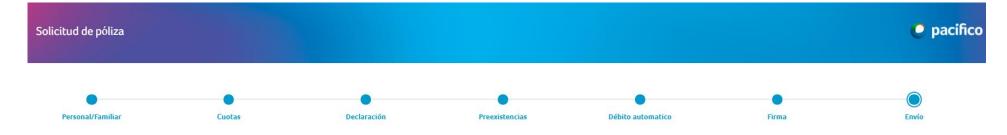






Fin del flujo





#### 7. Envío de solicitud







Pacifico\_SolicitudSalud\_10073...



- El cliente recibirá el mail de Bienvenida con el número de póliza.
- En caso de ser compleja el mail indicará Solicitud en proceso.



Si no puedes visualizar este mailing, haz clic aquí





Ronda de preguntas

Thalía Chávez





