

#cuidamosanuestros
peluditos

Para más información
comunícate con:

DIANA ZAMORA
Asesora
Cel. 304 391 7095



**SEGURO
PROTECCIÓN
MASCOTAS**
Presente Seguros



AGENDA



CONTEXTO



CONDICIONES GENERALES DEL
PRODUCTO



ESQUEMA DE ATENCIÓN



NOVEDADES EN EL PROCESO
COMERCIAL



EVALUACIÓN DEL
CONOCIMIENTO ADQUIRIDO





DERECHOS DEL ASEGURADO

-PREGUNTAR Y CONOCER: Obtener respuesta a sus preguntas sobre la póliza de seguros, el proceso de reclamación y demás aspectos relacionados con el vínculo entre el cliente y la compañía de seguros.

-CLARIDAD: Recibir información clara, veraz y oportuna de parte del personal de la compañía de seguros y/o el intermediario de seguros.

-PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS: Presentar sus quejas y reclamos para que sean resueltos de manera oportuna.

-LIBRE ELECCIÓN: Escoger libremente tomar el seguro y plan.

-INFORMACIÓN DE PRECIOS: Conocer el valor o prima del seguro.





DERECHOS DEL ASEGURADO

- CALIDAD:** Recibir productos y servicios con calidad y seguridad.
- PÓLIZA:** Recibir la póliza de seguros o el certificado de la póliza según corresponda.
- RECLAMAR:** Presentar la reclamación del seguro en caso de que ocurra el siniestro y recibir respuesta sobre la reclamación luego de quince días de haber radicado la documentación completa.
- REVOCAR:** Dar por terminado el contrato de manera unilateral en cualquier momento.





DEBERES DEL ASEGURADO

- INFORMARSE:** sobre el producto que piensa adquirir.
- DECLARAR LA VERDAD:** sobre el estado del bien asegurado, responder honestamente al formulario de afiliación, edad mínima y máxima de ingreso, plan de vacunación al día, buen estado de salud y actividades permitidas.
- LEER:** el contenido y condiciones de la póliza.
- PREGUNTAR:** lo que no entienda al asesor.
- PAGAR:** cumplidamente la prima.
- INFORMAR:** sobre la existencia de otros seguros que cubran el mismo bien o persona.
- CONSERVAR, CUIDAR Y PROTEGER:** los bienes asegurados.





Guide Dogs presents

Flash

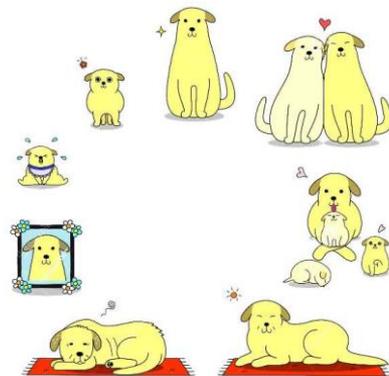


presente
Agencia de Seguros
Ltda.

SEGUROS
BOLÍVAR



PORQUE NO QUEREMOS QUE SE
PIERDA LOS MEJORES
MOMENTOS DEL MIEMBRO MÁS
IMPORTANTE DE SU FAMILIA



¡TRANQUILO, NOSOTROS
RESPONDEMOS!



BENEFICIOS DEL SEGURO PROTECCIÓN DE MASCOTAS



-**TRANQUILIDAD:** de contar con un plan de cobertura para la atención oportuna y cuidado de la mascota.

-**PROTECCIÓN:** para la mascota, terceros, el propietario y su patrimonio.

-**RESPALDO:** de una compañía con más de 80 años de experiencia en el sector asegurador.

-**LIBERTAD:** mantener la atención del veterinario o clínicas de confianza para las coberturas.





DEFINICIONES



ASEGURADO

Persona natural propietario de la mascota y quien contrata el seguro.

ACCIDENTE

Suceso imprevisto que altera la marcha normal o prevista de las cosas, especialmente el que causa daños.

EVENTO

Es la ocurrencia de uno de los hechos cubiertos por cualquiera de los amparos de la presente protección, que dé lugar a presentar una reclamación.

GASTOS VETERINARIOS

Es el valor pagado por el asegurado por los servicios prestados en clínicas veterinarias para dar atención a accidentes sufridos por la mascota objeto del seguro.

DAÑOS MATERIALES

Se refiere a la afectación del patrimonio como consecuencia de un hecho accidental.

PERIODO DE CARENCIA

Periodo de tiempo que transcurre entre el día en el que entra en vigor el contrato y el día en el que el asegurado puede comenzar a disfrutar de algunas garantías.

LÍMITE ASEGURADO

Es el valor monetario máximo con el que SEGUROS BOLÍVAR indemnizará al ASEGURADO o al beneficiario por la ocurrencia de un evento.

El límite asegurado es el estipulado en el certificado individual de seguro.

EXCLUSIONES

Declaración expresa de la entidad aseguradora en la que indica los hechos o circunstancias que la exoneran de responsabilidad en caso de pérdida.



CONDICIONES GENERALES DEL PRODUCTO



Coberturas (accidente o enfermedad) - Reembolso		Básico	Medio	Premium
	Bolsa de Gastos medicos veterinarios (cualquier causa)	500.000	700.000	1.000.000
	Daños materiales o físicos a terceros (Responsabilidad civil)	-	5.000.000	7.000.000
	Auxilio funerario	-	200.000	400.000
Asistencias (cualquier causa) - Servicio				
	Asistencia telefónica veterinaria (cualquier causa)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencia y coordinación de clínicas veterinarias	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	*Pipeta antipulgas		1 Evento hasta \$70.000	1 Evento hasta \$70.000
	*Medicamentos a domicilio		1 Evento hasta \$50.000	1 Evento hasta \$50.000
	*Vacunación médica veterinaria en red (refuerzo antirrábico)		1 Evento hasta \$80.000	1 Evento hasta \$80.000
	*Desparasitación			1 Evento hasta \$50.000
	**Controles médicos a domicilio (cirugía o parto)			1 Evento hasta \$100.000
Prima Mensual (Incluido IVA)		19.990	28.990	34.990

Inicio de Vigencia

Compra entre el 1 y el 25 de cada mes, inicia vigencia el 1 del mes siguiente.
 Compra posterior, inicia vigencia el 1 del mes subsiguiente.

Periodos de Carencia

Coberturas

Gastos Médicos:

Por Accidente: 15 días

Por Enfermedad: 60 días

Asistencias

Pipeta y Vacunación: 30 días

Condiciones Generales

- Mascota asegurada: Gato o Perro
- Mascota por certificado: 1
- Límite de ingreso: de 4 meses a 9 años
- Sin límite de permanencia
- Plan y carné de vacunas al día
- Buen estado de salud

Esquema de Atención

RED #322 opción 2-6

*Llamar con anticipación de 24hh

**Llamar con anticipación de 48hh

hh: horas hábiles (L-V 8 a 5, S 8 a 12)



COBERTURAS



Gastos Medicos Veterinarios

Cuando la mascota sufra lesiones por hechos accidentales o de enfermedad le reembolsaremos el valor de los siguientes gastos veterinarios:

- Consulta por urgencia.
- Hospitalización a consecuencia de una urgencia médica.
- Radiografías, ecografías o exámenes de laboratorio realizados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.
- Medicamentos suministrados exclusivamente durante la consulta por urgencia o la hospitalización.



Importante:

- Se cubren únicamente enfermedades o accidentes sufridos durante la vigencia del seguro.
- No se cubren enfermedades preexistentes.
- No se cubren medicamentos o tratamientos posteriores a la urgencia médica.





EXCLUSIONES

- No se cubren enfermedades preexistentes ni medicamentos o tratamientos posteriores a la urgencia médica.
- Exámenes de diagnóstico no derivados de la urgencia por enfermedad o accidente.
- Gastos de alimentación, vacunación, consultas o tratamientos veterinarios preventivos, gastos de peluquería o de recreación.
- Medicamentos requeridos con posterioridad a la hospitalización o consulta.
- Procedimientos estéticos.
- Odontológicos siempre y cuando no sean consecuencia de un accidente.
- Trastorno de articulación temporomandibular.
- Procedimientos preventivos de enfermedad.
- Condición o tratamiento de cualquier enfermedad por falta de vacunación o prevenible con la vacunación.
- Soportes o aparatos terapéuticos y ortopédicos
- Amigdalectomía
- Cirugías de producto estético o no accidental como injertos o trasplantes de órganos.
- Marcapasos
- Procedimiento Limb Sparing





EXCLUSIONES

- Ventilación mecánica.
- Esterilización.
- Accidentes relacionados con uso de la mascota como servicio de guardia, de seguridad, defensa civil, seguridad pública o privada
- Peleas con otros animales resultado de competencias o exposiciones.
- Embarazo de la mascota.
- Relacionados con la Rabia.
- Alteraciones hormonales
- Enfermedad relacionada o consecuencia al virus de la leucemia felina (FELV), y el del virus de inmunodeficiencia felina (FIV)
- Movilización o traslado, alimentos.
- Malformaciones.
- Cuando los gastos veterinarios objeto de este seguro hayan sido de otra forma pagados y/o indemnizados por otra póliza relacionada con el mismo bien asegurado.





COBERTURAS



Daños materiales a terceros causados por la mascota

Cuando la mascota lastime o genere daños materiales a un tercero, le reconoceremos el valor de los gastos médicos o de reposición de los bienes afectados.



Gastos Exequiales

Cuando la mascota fallezca, le reconoceremos los gastos derivados de la muerte.

Un veterinario debe certificar que la muerte ocurrió durante la vigencia de este seguro.

SEGUROS
BOLÍVAR



presente
Agencia de Seguros
Ltda.





EXCLUSIONES

- Los perjuicios causados directa o indirectamente por infracción de la ley.
- Daños y/o perjuicios materiales e inmateriales ocasionados al cónyuge o compañero (a) permanente del ASEGURADO, o sus parientes hasta el cuarto (4) grado de consanguinidad, segundo de afinidad o parentesco civil.
- Las ganancias que deje de percibir el tercero afectado, como consecuencia de los perjuicios amparados bajo esta protección, esto es el lucro cesante.
- Daños o pérdidas como consecuencia de dolo del ASEGURADO, su cónyuge. compañero(a) permanente o de un tercero autorizado por el ASEGURADO.
- Cuando la titularidad de la mascota haya sido transferida.
- Cuando los daños o perjuicios objeto de este seguro hayan sido de otra forma pagados y/o indemnizados por otra póliza relacionada con el mismo riesgo.
- Daños personales causados en función de guardia de seguridad, actividades policiacas o defensa civil.





ASISTENCIAS

Asesoría telefónica veterinaria.

Podrán hacerse consultas sobre síntomas, primeros auxilios en caso de emergencia, cuidados en caso de viaje e información sobre vacunación.

Referenciación de clínicas veterinarias o especialistas

En la referencia de clínicas veterinarias le decimos a dónde acudir si no conoce una veterinaria o quiere una especializada, coordinamos la prestación del servicio.

Pipeta Antipulgas

En caso que el afiliado lo requiera, el proveedor de la asistencia cubrirá el servicio de pipeta anti pulgas. Esta se aplicará sobre la piel del gato o perro con el fin de eliminar las pulgas en la mascota.

El proveedor de la asistencia cubrirá el costo de la pipeta hasta el límite establecido. este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.



Para los siguientes servicios presenciales, debe tener **las vacunas de la mascota al día**

Nuestro Call Center **válida** si la veterinaria del cliente hace parte de nuestra red, y si no, asigna la más cercana.

El cliente podría elegir si prefiere que le reembolsamos el gasto, previa autorización de la empresa de asistencia, hasta el monto autorizado.





ASISTENCIAS

Medicamentos a Domicilio

En caso que la mascota requiera el envío de medicamentos luego de un accidente o cirugía, el propietario de la mascota podrá solicitar el envío de medicamentos.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia permanente de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano.

Solo se podrá requerir siempre que se tenga (formula médica) con sello del médico veterinario tratante. El afiliado deberá asumir los gastos de los medicamentos.

Para los siguientes servicios presenciales, debe tener **las vacunas de la mascota al día**

Nuestro Call Center **válida** si la veterinaria del cliente hace parte de nuestra red, y si no, asigna la más cercana.

El cliente podría elegir si prefiere que le reembolsamos el gasto, previa autorización de la empresa de asistencia, hasta el monto autorizado.

Vacunación médica Veterinaria en red

El proveedor de la asistencia prestará el servicio de asistencia de vacunación a la mascota vinculada, en red veterinaria, incluyendo costo de la vacuna.

Este servicio solo aplica para vacunas de refuerzo anual. (vacuna contra la rabia).

Esta asistencia sólo será prestada para mascotas mayores de un año y menores de nueve años y que cuenten con un carnet de vacunas al día.





ASISTENCIAS

Controles Médicos a Domicilio

En caso que la mascota del afiliado requiera una consulta médica veterinaria después de un accidente o cirugía, el proveedor de la asistencia le cubrirá esta asistencia hasta el monto límite de la cobertura.

Este servicio se prestará en el lugar de residencia del afiliado, a nivel nacional dentro del perímetro urbano. Los servicios están sujetos a previa evaluación y autorización del médico veterinario del call center de el proveedor de la asistencia.

Desparasitación

En caso que la mascota del afiliado lo requiera, se cubrirá el servicio de desparasitación para la mascota hasta el límite establecido.

Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del propietario de la mascota.

Para los siguientes servicios presenciales, debe tener **las vacunas de la mascota al día**

Nuestro Call Center **válida** si la veterinaria del cliente hace parte de nuestra red, y si no, asigna la más cercana.

El cliente podría elegir si prefiere que le reembolsamos el gasto, previa autorización de la empresa de asistencia, hasta el monto autorizado.





EXCLUSIONES

- Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- Los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.
- Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carnet de vacunación al día.
- Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.
- Enfermedades infecciosas tales como: en perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora. en gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
- Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escanografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.





EXCLUSIONES

- Alteraciones conductuales: agresividad, ansiedad, miedos y fobias, anorexia de origen etológico, síndromes de disfunción cognitiva, conductas estereotípicas y desordenes compulsivos, etc.
- Enfermedad oncológica.
- Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- Medicamentos
- Perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- Conductas del asegurado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajos los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del asegurado.
- Perros destinados para fines comerciales.
- La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.





ESQUEMA DE ATENCIÓN



Para solicitar el reembolso de coberturas (indemnizaciones), el servicio de asistencias o radicar una PQR
LLAME A LA

RED #322
opción 2-6



Inicio vigencia
1 oct 2021



Inicio vigencia
1 dic 2021



Inicio vigencia
1 dic 2021





PROCESO DE REEMBOLSO

SEGUROS
BOLÍVAR



1

El propietario llama a la RED #322 opción 2-6



2

Solicita **reembolso** de la cobertura que aplique



3

Es transferido al área de indemnizaciones o se agenda cita para encuesta



15 a 20
min

4

Solo en caso de requerir, se solicitan facturas y otros



5

Se realiza reembolso en máximo 15 días calendario



6

Para clientes **NO** bancarizados, puede retirar en oficina Bancolombia





PROCESO ATENCIÓN DE ASISTENCIAS

1 El afiliado llama al número creado en forma exclusiva para el cliente.



2 recepción el llamado antes de 15 segundos e identifica el servicio solicitado.



3 Mediante mapeo y sistemas se localiza al proveedor más cercano al evento.



4 Se asigna al proveedor y se informa al afiliado el nombre del técnico y tiempo estimado.



5 El servicio se monitorea de principio a fin para minimizar tiempos de espera y verificar la correcta atención.



6 Se confirma con el afiliado el contacto y la finalización satisfactoria del servicio.



7 Encuesta de satisfacción NPS.



Carné de vacunación al día
Fórmula médica

Se tiene habilitado el buzón nubia.borbon@segurosbolivar.com, como plan de contingencia.

¡GRACIAS!

