

Comunicado a mediadores 2020/017

Medidas adicionales técnicas adoptadas Covid-19

Como continuación a las comunicaciones realizadas en las últimas semanas, se han establecido medidas adicionales durante el periodo de Estado de Alarma, para facilitar la gestión, y garantizar el servicio:

- Se establece para los autónomos, comercios y pymes la posibilidad de solicitar el **fraccionamiento de la prima** para flexibilizar el pago de la misma (modalidad trimestral o semestral). Adicionalmente a la **ampliación del plazo de pago de los recibos**, y la posibilidad de utilización de todas las operativas para el pago, como el pago con tarjeta (tal y como se comunicó el pasado 23 de marzo "*15/2020 Medidas adoptadas Covid-19. Gestión y formas de cobro de recibos*").
- Se establece una sensibilización especial en las **renovaciones** y en la **suscripción de riesgos** de todos los colectivos afectados por la situación excepcional.
- Se ofrece el **servicio de orientación médica telefónica 24 horas** en el 900 369 369 para cualquier póliza mientras dure el Estado de Alarma.
- Los clientes disponen de información relevante sobre medidas adoptadas y servicios ofertados en www.plusultra.es

Se ha puesto a disposición en la página principal del portal, un banner con información importante sobre Covid-19, donde está disponible, entre otros documentos, el argumentario de preguntas y respuesta de clientes respecto a coberturas y exclusiones de las pólizas ante el brote de Covid-19 actualizado.

Se adjunta como anexo la comunicación realizada el pasado viernes 27 de marzo a mediadores mediante newsletter informando de las medidas adoptadas hasta el momento:

Ver "[Newsletter Nuevas medidas adoptadas Covid 19 mediadores](#)".

Plus Ultra Seguros
Seguridad que se comparte



Antes de imprimir este mensaje, asegúrese de que es necesario. El medio ambiente está en nuestra mano.

Para Plus Ultra Seguros tu salud, la de tus familiares y tus empleados es nuestra prioridad.

Queremos reforzar nuestro compromiso con vosotros y garantizar la tranquilidad de vuestros clientes, especialmente en aquellos colectivos como son los autónomos, pymes y comercios, que están pasando momentos difíciles debido a la excepcional situación que estamos viviendo.

Para todo ello, hemos tomado diversas medidas para lograrlo:

1. Medidas orientadas a facilitar la gestión y atención de los recibos.



- En caso de impago del recibo durante el periodo de Estado de Alarma, **ampliación del plazo de pago en 30 días adicionales**, llegando hasta un plazo máximo de 100 días en seguros de Particulares y 120 días en seguros de Empresas.
- Durante el Estado de Alarma, los **autónomos, comercios y pymes** podrán solicitar el fraccionamiento de su prima para **flexibilizar el pago** de la misma (modalidad trimestral o semestral).



- **Sensibilidad especial en las renovaciones y en la suscripción** de riesgos de todos los **colectivos afectados** por la situación excepcional que estamos viviendo.
- Para la **gestión de los recibos** pendientes se facilitan todas las operativas de las que dispone la compañía, poniendo a disposición los siguientes medios:



- ✓ Domiciliación bancaria.
- ✓ Pago con tarjeta (Paygold).
- ✓ Reenvío cobro bancario (domiciliación bancaria).
- ✓ Remesa domiciliada.
- ✓ Documento de pago inmediato.
- ✓ Transferencia bancaria a la cuenta habitual de Plus Ultra Seguros.

2. Argumentario para mediadores e información de servicio a clientes.



- Hemos desarrollado un argumentario para **resolver las preguntas y respuestas** de clientes **respecto a las coberturas y exclusiones** de las pólizas ante el brote de Covid-19.
- Tenéis este argumentario a vuestra disposición en el portal de mediadores, accediendo a través del banner “Información importante sobre COVID-19”

3. Medidas orientadas a garantizar el servicio y atención a nuestros mediadores y clientes.

100%



- La **red comercial** de Plus Ultra Seguros está **plenamente operativa**.
- Se ha implantado el teletrabajo para el 100% de los empleados, para ofrecerte el **mismo nivel de servicio**.
- **Seguimos a vuestro lado** a través de la atención telefónica, correo electrónico, vídeo-llamadas, chats y conferencias *on-line*.
- Disponéis de **pleno acceso a vuestros gestores comerciales**, manteniéndose con normalidad toda la operativa que se requiera realizar de cara a vuestros clientes.
- Se ha garantizado el **completo funcionamiento de nuestros servicios**.
- Nuestra red **Autopresto** se encuentra operativa, exceptuando aquellas poblaciones en las que debido al decreto de estado de alarma vigente, se ha tenido que cesar temporalmente la actividad.
- Nuestros **peritos y reparadores** siguen cumpliendo con el compromiso de la compañía, dando servicio y atendiendo, de forma prioritaria, todos aquellos siniestros que tienen carácter urgente, ayudados por la implantación de procesos de videollamada y teleperitación.
- **Servicio de orientación médica telefónica 24 horas** a disposición de nuestros clientes en el **900 369 369**, mientras dure el Estado de Alarma.

En este complicado momento es cuando más queremos estar a vuestro lado para seguir ofreciendo el mejor servicio posible tanto a vosotros como a los clientes, y así contribuir a la estabilidad de vuestras empresas y de nuestra compañía.

Gracias por vuestra confianza

 **PlusUltra**
Seguros