

SCRIPT SEGURO PRF

Gracias por comunicarse a Banco CHN. Mi nombre es [Nombre]. ¿En qué le puedo apoyar?

Cliente consulta sobre el mensajito que le enviaron sobre el seguro PRF

Agente: Le comento que se trata de un Seguro contra pérdida, robo y fraude que hemos activado recientemente para proteger a nuestros tarjetahabientes. Este seguro le otorga protección contra:

- ❖ Falsificación y/o clonación
- ❖ Pérdida, robo y fraude.
- ❖ Transacciones posteriores al robo/pérdida de su tarjeta de crédito.

¿Puedo apoyarle con alguna otra consulta?

Opción 1: *Cliente acepta información*

Agente: Fue un gusto haberle atendido. Quedamos a la orden por cualquier consulta adicional.

Gracias por haber llamado a Banco CHN. Le atendió [Nombre].

Opción 2: *Cliente consulta si este seguro se cobra o si se puede cancelar*

Agente: Este seguro está vigente con 2 meses de gracia, lo que significa que durante ese tiempo usted cuenta con la cobertura sin costo alguno. El cobro inicia hasta el tercer mes.

Agente brinda información del costo del seguro dependiendo del tipo de tarjeta

Categoría	Prima facturación
Clásica/Internacional	Q40.00
Oro	Q50.00
Platinum	Q55.00
Signature	Q65.00

Inmediatamente después de brindar los precios

Agente: Sin embargo, señor/a [Nombre], le hago el recordatorio de nuevo de que durante 2 meses contará con la cobertura de este Seguro de forma gratuita.

Opción 1: *Cliente acepta información*

Agente: Fue un gusto haberle atendido y resuelto sus consultas sobre este Seguro. Quedamos a la orden por cualquier consulta adicional.

Gracias por haber llamado a Banco CHN. Le atendió [Nombre].

Opción 2: *Cliente solicita la cancelación*

- *1er. Intento de Retención:*

Agente: Comprendo su decisión, y claro que podemos apoyarle con la cancelación si así lo desea. Sólo antes de proceder, quisiera recordarle que actualmente ya cuenta con la cobertura activa sin costo durante 2 meses, y que puede cancelarlo antes de que se genere el primer cobro. Con este seguro, tendrá la tranquilidad de estar protegido ante pérdidas, robos o fraudes con su tarjeta.

Esto puede serle útil incluso si no planea usar su tarjeta con frecuencia. ¿Le gustaría aprovechar estos dos meses sin costo?

Opción 1: *Cliente acepta retención del seguro*

Agente: Fue un gusto haberle atendido y resuelto sus consultas sobre este Seguro. Quedamos a la orden por cualquier consulta adicional.

Gracias por haber llamado a Banco CHN. Le atendió [Nombre].

Opción 2: *Cliente solicita la cancelación de todas formas*

- *2do. Intento de Retención:*

Agente: Perfecto. Sólo le hago la mención que cancelando este seguro estaría dejando pasar la oportunidad de tener protegida su tarjeta de crédito contra pérdida, robo y fraude. ¿Desea continuar con la cancelación?

Opción 1: *Cliente consulta si podría ingresar un reclamo, aunque no tenga el seguro activo*

Agente: Sí podrá ingresar el reclamo si lo desea, sin embargo, el tiempo de evaluación de este será más prolongado en comparación a si tuviera el seguro activo. Si usted cuenta con el seguro, le daremos respuesta en 15 días calendario, mientras que, si no tiene el seguro, el trámite podría tardar hasta 120 días.

Cliente decide continuar con el seguro

Agente: Con gusto procedemos a dejar activo el seguro en su tarjeta. Fue un gusto haberle atendido y resuelto sus consultas. Quedamos a la orden por cualquier consulta adicional.

Gracias por haber llamado a Banco CHN. Le atendió [Nombre].

Cliente decide continuar con la cancelación

Agente: Con gusto procedemos con la cancelación del seguro contra pérdida, robo y fraude de su tarjeta. Agradezco mucho su tiempo y su confianza en nosotros. Si en el futuro desea volver a activarlo, con gusto le ayudamos. ¿Hay algo más en lo que pueda apoyarle hoy?