

Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
(“Pautas de VSR”)

Compañía: Washington National Insurance Company

Productos: Accident Assure, Washington National Critical Solutions, Accident Secure PLUS, Washington National Solutions Cancer, Hospital Secure, Hospital Assure, Pulse Protection Series, Washington National Worksite Critical Illness, Wage Guard, Washington National Active Care.

Descripción del Proceso de Ventas: Se utilizará OneSource para recolectar la información, y la Grabación de Firma por Voz (Voice Signature Recording, VSR) actuará como autoridad legal.

Pautas del Proceso de Venta

Las siguientes pautas deben seguirse durante la solicitud de los productos o las mejoras a las que se hace referencia arriba emitidos por Washington National Insurance Company por una solicitud que no se hace personalmente.

1. Los formularios de inscripción de empleados o las solicitudes deben ser enviadas utilizando el software OneSource de la Compañía.
2. Todas las pantallas de OneSource deben ser revisadas completamente con el solicitante.
3. Todas las preguntas sobre el producto, sus características, limitaciones o cláusulas deben ser solicitadas y tratadas ANTES del comienzo de la Grabación de Firma por Voz.
4. Todas las leyes y regulaciones sobre las ventas personales de este producto también aplican al proceso de ventas por teléfono.

Pautas de la Firma por Voz

Las siguientes pautas deben seguirse para hacer una grabación de Firma por Voz.

1. Todas las preguntas sobre el producto, sus características, limitaciones o cláusulas deben ser solicitadas y tratadas ANTES del comienzo de la Grabación de Firma por Voz.
2. La Grabación de Firma por Voz debe estar limitada a las divulgaciones aplicables y respuestas del solicitante.
3. La Grabación de Firma por Voz no debe contener ninguna conversación periférica innecesaria, hasta donde se pueda.
4. Para cada divulgación aplicable a continuación, debe utilizarse el lenguaje indicado o uno sustancialmente similar.
5. La Grabación de Firma por Voz para el(los) producto(s) de Washington National debe ser capturada por separado de otras divulgaciones o grabaciones de la compañía.
6. **La Grabación de Firma por Voz debe comenzar DESPUÉS que todos los formularios se hayan leído y revisado, según corresponda, con el solicitante.**
7. El proceso de firma por voz debe explicarse al solicitante ANTES de comenzar la Grabación de Firma por Voz.
8. Todas las Divulgaciones Requeridas aplicables enumeradas a continuación deben ser capturadas en la Grabación de Firma por Voz.

*Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")*

9. El archivo de audio de la Grabación de Firma de Voz debe ser enviado con la aplicación a través de OneSource.

Pautas de la Grabación de Firma por Voz

Los pasajes hablados por el agente aparecen en VERDE

Los pasajes hablados por el agente que pueden ser pregrabados aparecen en ROJO

Los pasajes hablados por el Solicitante aparecen en AZUL

COMIENZE LA GRABACIÓN DE FIRMA POR VOZ

Divulgaciones requeridas – aplicables a TODAS las solicitudes:

1. Certificación de la Firma por Voz

El siguiente lenguaje debe ser capturado en la Grabación de Firma por Voz:

"Hoy en este [Día, Mes, Año]. Soy [Nombre del agente], número de agente [Número de agente], un agente licenciado con Washington National Insurance Company y estoy al teléfono con el solicitante. Estoy grabando esta llamada como la firma para el seguro [formulario de inscripción de empleados o solicitudes].

Solicitante, ¿puede usted por favor escuchar los siguientes enunciados y brindar sus respuestas cuando se lo soliciten? Yo permaneceré en la línea hasta el final de la grabación".

"Si usted está de acuerdo y comprende que la terminación de esta sección de la llamada constituirá su firma del [formulario de inscripción de empleados o solicitudes] requerido para el Seguro de Salud Complementario con Washington National Insurance Company y tiene el mismo efecto que firmar un papel [formulario de inscripción de empleados o solicitudes] en persona, por favor diga su nombre completo, los últimos cuatro dígitos de su Número de Seguro Social y su fecha de nacimiento".

Respuesta del solicitante... mi nombre es [Nombre completo, 4 dígitos del número de seguro social, fecha de nacimiento].

Debe obtenerse una respuesta clara en la Grabación de Firma por Voz.

2. Declaración del Solicitante en el formulario de inscripción de empleados o solicitudes

El agente debe leer estas secciones del formulario de **solicitud específica del estado o inscripción de empleado** durante el proceso de solicitud o inscripción, antes de la grabación de firma por voz, o brindar el formulario

*Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")*

antes del proceso de solicitud o inscripción y retener documentación del mismo.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted admite que ha leído o dado por parte del Solicitante los [Formularios de inscripción de empleados o solicitudes], y cualquier pregunta sobre estas declaraciones ha sido respondida, por favor diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

3. Autorización para Obtener Registros Médicos (HIPAA)

El agente debe leer y explicar el formulario completamente durante el proceso de solicitud, antes de la grabación de firma por voz, o brindar el formulario antes del proceso de solicitud y retener la documentación del mismo.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce que la Autorización para Obtener Registros Médicos con propósitos de suscripción ha sido brindada a usted o revisada con usted y está de acuerdo que al contestar esta pregunta afirmativamente usted está autorizando que la Compañía obtenga la información médica personal necesaria para suscribir esta solicitud de seguro, por favor diga "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

"Ahora se le leerá una autorización médica".

Yo autorizo a cualquier médico, hospital, farmacia, administrador de beneficios en farmacia, plan de seguro médico o cualquier otra entidad que posee cualquier diagnóstico, tratamiento, prescripción u otra información médica acerca de mi persona para poder facilitar dicha información de salud a la compañía con el propósito de evaluar mi elegibilidad para el seguro. Esta autorización anula restricciones que pueda tener en su lugar con cualquier entidad con respecto a la divulgación de mi información médica. La información médica obtenida

*Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")*

no será divulgada nuevamente sin mi autorización a menos que sea permitido por la ley, en cuyo caso puede no estar protegida bajo las normas federales de privacidad. Esta autorización será válida por dos años a partir de esta fecha y puede ser revocada mediante el envío de un aviso por escrito a la compañía de seguro. Si usted está de acuerdo con esta autorización, por favor, diga "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

4. Reconocimiento de la Descripción de la cobertura

Las Descripciones de Cobertura son formularios archivados y aprobados por el estado. El agente debe leer y revisar totalmente la Descripción apropiada para la cobertura comprada durante el proceso de solicitud, antes de la Grabación de Firma por Voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce que la Descripción de la cobertura para la póliza que usted está comprando ha sido revisada con usted y cualquier pregunta sobre la cobertura ha sido respondida, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal como respuesta a lo anterior mencionado debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

Divulgaciones Requeridas – según sea apropiado basado en la cobertura solicitada

5. Declaración de Transferencia Electrónica de Fondos

Si fuera requerido, este formulario es parte del proceso de OneSource. El agente debe revisar la autorización durante la conclusión de la solicitud, antes de la grabación de firma por voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted acuerda que usted brindó o verificó su información bancaria y autoriza que la Compañía, o su asociado de negocio designado, inicie transferencias automáticas de fondos para el pago de sus primas hasta el

***Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")***

momento en que su póliza se cancele o usted brinde a la Compañía una solicitud por escrito para pedir un cambio en la forma en que paga sus primas, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

6. Declaración de Formulario de Reemplazo

Si fuera requerido, el formulario es parte del proceso de OneSource. El agente debe leer y revisar el formulario de reemplazo (Aviso al Solicitante) durante la conclusión de la solicitud, antes de la grabación de firma por voz o brindar el formulario antes del proceso de solicitud y retener la documentación del mismo.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce y comprende que al comprar esta póliza usted está reemplazando cobertura similar existente y que el aviso de formulario de reemplazo ha sido revisado con usted y cualquier pregunta sobre su reemplazo de cobertura existente ha sido respondida, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

7. Declaración de Divulgación de Medicare

- Para personas elegibles para Medicare

Si se requiere, el agente debe leer y explicar el formulario totalmente durante el proceso de solicitud, antes de la grabación de firma por voz, o brindar el formulario antes del proceso de solicitud y retener la documentación del mismo.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted ha leído o se le ha dado una Divulgación de Medicare explicando que esta cobertura NO es un seguro complementario de Medicare y usted no tiene ninguna otra pregunta sobre la posible cobertura de Medicare en cuanto a esta póliza se refiere, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

*Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")*

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

8. Reconocimiento de Aviso de la Oficina de Información Médica

Si se requiere, el agente debe leer y revisar el aviso de la Oficina de Información Médica (Medical Information Bureau, MIB) durante la conclusión de la solicitud, antes de la grabación de la firma por voz o brindar el formulario antes del proceso de solicitud.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce que el aviso de la Oficina de Información Médica ha sido revisado con usted o brindado a usted, así como el Aviso de la Compañía sobre Prácticas de Información y Ley de Información Crediticia, y que cualquier pregunta sobre estos avisos ha sido respondida, por favor, diga, "Estoy de Acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

9. Solicitud de inscripción a HOPE

Si se requiere, el formulario de inscripción se llena automáticamente en la pantalla de OneSource. Como parte de la solicitud, el Agente debe explicar el formulario de inscripción.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted comprende que esta cobertura se le está brindando a través de una póliza de grupo emitida a la HOPE Foundation y que usted será inscrito como un miembro asociado antes de que su póliza se emita. Usted también reconoce que hay una cuota mensual de \$0.10 por membresía y usted autoriza que esta cantidad se añada y automáticamente se cobre con su prima diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

***Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")***

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

10. Cláusula de Exclusión

Si se requiere, el formulario de la cláusula es parte del proceso de OneSource. El agente debe seguir las indicaciones para completar el formulario. Como parte de la solicitud, si un solicitante responde que sí a alguna(s) pregunta(s) de salud, el agente debe explicar la Cláusula de Exclusión.

La Grabación de Firma por Voz para la póliza que incluirá la Cláusula de Exclusión debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

“Si usted reconoce que como resultado de las respuestas a sus preguntas de salud que contiene esta solicitud ciertos beneficios serán excluidos de la cobertura bajo esta póliza, por favor, diga, “Estoy de acuerdo”.

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

11. Enmiendas de Conversión

Si se requiere, el agente debe revisar el formulario durante el proceso de solicitud en OneSource, antes de la firma por voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

“Si usted reconoce que la Enmienda de Conversión ha sido revisada con usted, cualquier pregunta sobre la conversión de su cobertura existente ha sido respondida y usted comprende que al comprar la póliza usted está convirtiendo la cobertura existente y que su cobertura existente terminará, por favor, diga, “Estoy de acuerdo”.

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

**12. Reconocimiento de Formulario de Acuerdo de Arbitraje
- (Mississippi solamente)**

***Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")***

Si se requiere, el formulario es parte del proceso OneSource. El agente debe leer y explicar el formulario totalmente durante el proceso de solicitud, antes de la grabación de firma por voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce que esta póliza contiene un acuerdo de Arbitraje y el acuerdo ha sido explicado a usted y usted comprende que usted está voluntariamente renunciando a su derecho a que cualquier disputa entre usted y la Compañía sea resuelta en un tribunal, incluyendo su derecho a juicio por jurado, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

13. Reconocimiento de Duplicación de Seguro

- (Carolina del Sur solamente)

Si se requiere, el formulario es parte del proceso OneSource. El agente debe leer y explicar el formulario totalmente durante el proceso de solicitud, antes de la grabación de firma por voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

"Si usted reconoce que el seguro que está solicitando duplicará la cobertura que usted ya tiene y aun así cree que usted necesita este nuevo seguro, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por Voz.

14. Formulario Complementario de Salud

- (California solamente)

Si se requiere, el formulario es parte del proceso OneSource. El agente debe leer y explicar el formulario totalmente durante el proceso de solicitud, antes de la grabación de firma por voz.

La Grabación de Firma por Voz debe reflejar lo siguiente o un lenguaje substancialmente similar:

*Pautas del Proceso de Ventas y Grabación de Firma por Voz
("Pautas de VSR")*

"Si usted reconoce que está cubierto por una póliza o contrato de salud o enfermedad, individual o de grupo, que hace convenios o brinda cobertura médica, hospitalaria y quirúrgica y no está designada para complementar otros planes gubernamentales privados, por favor, diga, "Estoy de acuerdo".

Respuesta del solicitante... Estoy de acuerdo.

Una afirmación verbal debe quedar incluida en la Grabación de Firma por VOZ.

15. Declaración final

La Grabación de Firma por voz debe concluir con el siguiente lenguaje o uno sustancialmente similar:

"Declaración final
Soy el agente [Nombre del agente] y acabo de completar la solicitud y la grabación de firma por voz para el Solicitante. Esto concluye la porción de firma por voz de esta llamada".

DETENGA LA GRABACIÓN DE FIRMA POR VOZ