

Lineamientos para utilizar páginas de Facebook de agentes

La Vitalicia

Si ya cuentas con una página de Facebook como asesor de seguros, recuerda que debe ser de uso exclusivo como agente de seguros; si tienes una página de uso personal, debes crear una nueva que sea exclusiva para la venta de seguros.

En esta página, debes utilizar tu foto de perfil con el marco creado exclusivamente para nuestros agentes. Disponible en el Portal de Agentes.

En esa página **sólo puedes incluir publicidad y artes que cuenten con la autorización de la APS y sean coordinados por cualquier integrante de la Subgerencia de Marketing al efecto.** Toma en cuenta que el hecho de publicar artes que no se encuentren con aprobación de APS implica una sanción económica para la compañía.

Es muy importante que al momento de responder comentarios escribas con buena ortografía y redacción. Debes expresarte de forma correcta, evitando la taquigrafía (escribir “xq” en vez de “porque” o “q” en vez de “que”, etc.), y de forma coherente, que el texto tenga relación entre número y género. Recuerda responder de forma oportuna las consultas y solicitudes de tus clientes.

Restricciones

- No puedes crear tu publicidad por ningún motivo, sólo utilizar las que cuentan con autorización de la APS.
- Es importante que tomes en cuenta los lineamientos a seguir de nuestro regulador **al momento de responder a las consultas o interactuar en la página.** Según la Resolución Administrativa APS/DJ/DS N°246-2012:
 - No utilizar juicios de valor o comparaciones que puedan generar confusión en el cliente, es decir, no puedes utilizar palabras que nos muestren como los mejores, los más importantes.
 - No emitir juicios de valor sobre el estado técnico legal o económico financiero de otras compañías de seguros, no puedes mencionar que las otras compañías no cumplen con lo prometido.
 - No se debe publicar contenido sobre temas políticos, religiosos, cívicos o de temas no relacionados con los seguros.
 - No se debe utilizar lenguaje ofensivo.
 - No se debe incentivar a disputas ni conflictos.
 - No modificar las campañas publicadas en la página de La Vitalicia Seguros, ya que están aprobadas por APS, por lo cual se les pide publicar los mismos artes para evitar sanciones.
 - Si realizaste publicaciones o videos personales que no cuentan con aprobación de APS, debes eliminarlos.

- Publicar dos veces los comunicados corporativos. Si fuese necesario repetir la noticia por su importancia, no publicar el mismo día y hora.
- No chistes, no memes, no comparaciones con la competencia.
- No se puede realizar encuestas.
- No se puede publicar en market place.
- No se deben realizar Tik Toks.

Recomendaciones

- **Asertividad y paciencia.** En redes sociales existe una gran cantidad de interacciones, por lo que es favorable saber tolerar las críticas y contestar de forma neutra, evitando tonos agresivos.
- **Publicidad realizada por tu cuenta.** Puedes continuar armando tus piezas publicitarias de manera independiente; sin embargo, si se trata de material que incluya el logo o haga referencia explícita a nuestra compañía es necesario que envíes el material a Marketing, ellos se encargarán de evaluar tu publicidad y enviarla a aprobación de APS si corresponde.
- **Protocolo de crisis.** Si tienes denuncias sobre publicaciones o tienes alguna consulta sobre un tema no expuesto en el material, puedes remitirlas a Marketing mediante correo a:

Melissa León: mleon@grupobisa.com

Aclaraciones

- Cuando tengas creada tu página debes registrar la misma en el siguiente link: <https://lavitalicia.digital/registroderedesocialesagentes-lv>
- Si la compañía detecta un mal uso, no cumplimiento o algún tipo de actividad que ponga en riesgo nuestra imagen, se encuentra en pleno derecho de solicitar bloqueo de tu cuenta.
- Todas las páginas de redes sociales tienen un periodo de evaluación de post y publicidad, que normalmente es de 48 horas. Evita infringir las reglas de publicaciones establecidas en redes sociales, si Meta detecta una actividad que infrinja dichas reglas estarás sujeto a restricciones o suspensión definitiva de tu página.
- Es muy importante que tomes en cuenta que las publicaciones que realices pueden afectar la imagen de la compañía; por lo que, antes de realizar cualquier publicación, recuerda que al ser un “representante de la compañía” puedes afectar en las cuentas directas de la misma.