



**Guía oficial actualizada julio 2020**  
Gerencia de Relacionamiento y Comunicaciones  
Seguros Bolívar

## GUÍA DE MARCA PARA INTERMEDIARIOS



# Nuestro propósito de marca



Buscamos transformar las experiencias de nuestros clientes y para eso, debemos empezar por mejorar nuestra comunicación.

| **Conocer** a nuestros clientes | **Conversar asertivamente** con ellos |  
| **Establecer relaciones genuinas que perduren en el tiempo** |

***TODO COMUNICA:***  
***Palabras, imágenes, ortografía, silencio, etc.***



Queremos generar unidad en la forma en que Seguros Bolívar y todos nuestros aliados interactúan, siendo:

**SENCILLOS**

**AMIGABLES**

**CONFIAZBLES**

*En Seguros Bolívar damos tranquilidad  
a las familias, porque pensamos en  
las personas y en sus necesidades.*

***Haciendo honor a nuestra promesa:***

***¡TRANQUILO, NOSOTROS  
RESPONDEMOS!***



## Atributos del ADN de relacionamiento y marca

**Sencilla:** Siendo Concretos, sin rodeos, evitando tecnicismos y formalismos.

**Amigable:** Cordiales, empáticos, aún cuando tengamos una objeción.

**Confiable:** Basándose en hechos, cifras, datos, sin necesidad de redundancias, revisando y pensando muy bien antes de hablar o escribir.

A photograph of a man and a woman in a modern office setting. They are both smiling and looking down at a white tablet device held by the man. The man has dark hair and a beard, wearing a dark blue button-down shirt. The woman has blonde hair tied back in a ponytail, wearing a white blouse with a small black polka-dot pattern. The background shows office equipment and a window.

**CONOZCA NUESTRAS  
CUENTAS OFICIALES**

# Nuestras Cuentas Oficiales en Redes Sociales



Signo de  
cuenta  
oficial

**Seguros Bolívar**

@SegurosBolivar · Compañía de seguros

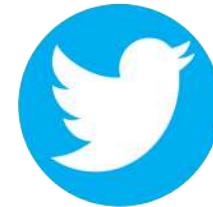
[www.facebook.com/SegurosBolivar](http://www.facebook.com/SegurosBolivar)

Para etiquetarnos  
debes poner:

[@SegurosBolivar](#)

Hashtags  
Autorizados:

#AsesorSegurosBolívar  
#SeguroDe(Nombre del Seguro)  
#AsesorExpertoEnSeguros  
#IntermediarioDeSeguros



**Seguros Bolívar**

@SegurosBolivar

[www.twitter.com/segurosbolivar](http://www.twitter.com/segurosbolivar)

Para etiquetarnos  
debes poner:

[@SegurosBolivar](#)

Hashtags  
Autorizados:

#AsesorSegurosBolívar  
#SeguroDe(Nombre del Seguro)  
#AsesorExpertoEnSeguros  
#IntermediarioDeSeguros



Para encontrar las cuentas oficiales de Seguros Bolívar en Facebook, Twitter e Instagram, verifica que tenga este signo en el nombre.

# Nuestras Cuentas Oficiales en Redes Sociales



segurosbolivaroficial Enviar mensaje ...

64 publicaciones 3,904 seguidores 3 seguidos

[www.instagram.com/segurosbolivaroficial](http://www.instagram.com/segurosbolivaroficial)

Para etiquetarnos  
debes poner:

@SegurosBolivarOficial

Hashtags  
Autorizados:

#AsesorSegurosBolívar  
#SeguroDe(Nombre del Seguro)  
#AsesorExpertoEnSeguros  
#IntermediarioDeSeguros



Seguros Bolívar S.A.  
Seguros · Bogotá, Bogotá · 77.700 seguidores

[www.linkedin.com/company/seguros-bolivar/](http://www.linkedin.com/company/seguros-bolivar/)

Para etiquetarnos  
debes poner:

@Seguros Bolívar S.A.

Hashtags  
Autorizados:

#AsesorSegurosBolívar  
#SeguroDe(Nombre del Seguro)  
#AsesorExpertoEnSeguros  
#IntermediarioDeSeguros



Para encontrar las cuentas oficiales de Seguros Bolívar en Facebook, Twitter e Instagram, verifica que tenga este signo en el nombre.

A photograph of a man and a woman in a modern office setting. They are both smiling and looking down at a white tablet device held by the man. The man has dark hair and a beard, wearing a dark blue button-down shirt. The woman has blonde hair in a ponytail, wearing a white blouse with black polka dots and a brown blazer. The background shows office equipment and a window.

## DIRECTRICES DE USO DE MARCA

# Qué puedes hacer:

PUEDES compartir todo el material de comunicación que encuentras en nuestras redes sociales.

PUEDES utilizar las piezas de comunicación oficiales que estén previamente autorizadas por el área de Marca de la compañía.

PUEDES utilizar los hashtags autorizados por la compañía.

PUEDES mencionar a Seguros Bolívar en tercera persona.

[Veamos el detalle a continuación →](#)

# CÓMO PUEDES HABLAR DE NOSOTROS EN REDES SOCIALES:

1.

Puedes compartir todo el material que nosotros publicamos en nuestras redes sociales utilizando la opción “**COMPARTE**”:



# CÓMO PUEDES HABLAR DE NOSOTROS EN REDES SOCIALES:



Para compartir un post de Instagram de nuestra cuenta oficial @SegurosBolívarOficial tienes diferentes opciones:

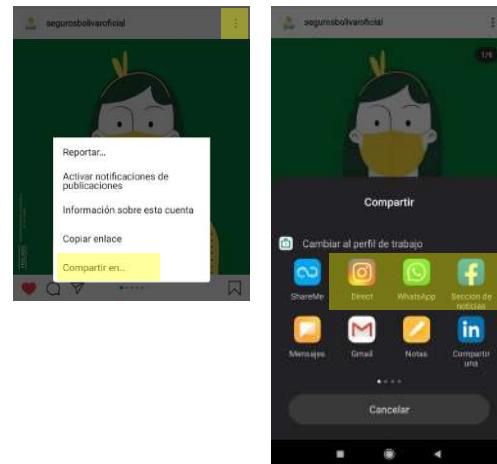
## Puedes compartir el post en tus historias:

Pulsa en el avioncito de papel para compartir la publicación y selecciona «Añadir publicación en tu historia».



## Puedes compartir el post en tu Facebook o enviarlo por WhatsApp:

Selecciona los 3 puntos que aparecen en la aplicación en la esquina superior derecha y sigue estos pasos:

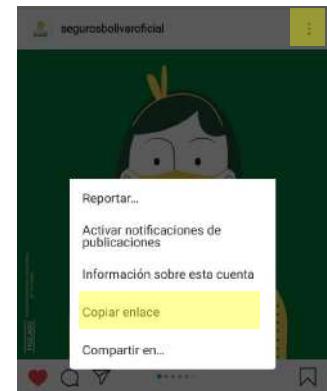


## Puedes darle Repost al contenido para que aparezca en tu perfil:

Descarga el App Repost for Instagram y sigue los pasos de la aplicación:



\*El link del post lo encuentras en los 3 puntos que aparecen en la esquina superior derecha de cada publicación



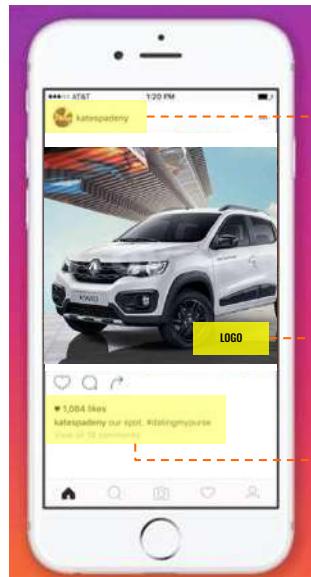
# CÓMO PUEDES HABLAR DE NOSOTROS EN REDES SOCIALES:

2.

Puedes mencionarnos a partir del uso correcto de nuestras cuentas oficiales y los Hashtags autorizados:



Ejemplo de un post en Instagram:



Tu logo y tu nombre:

Recuerda que no puedes utilizar el logo ni el nombre de Seguros Bolívar para nombrar tus redes.

Tu Logo:

Recuerda que todas las piezas las debes firmar con tu logo. No puedes utilizar el de Seguros Bolívar.

Texto:

Recuerda que debes hablar de nosotros siempre en tercera persona:

Conozca los nuevos planes del **#SegurosDeAutos** que **@SegurosBolívarOficial** tiene para usted. Si está interesado en conocer más puede escribirme un mensaje directo. Estaré feliz de poder brindarle más información. **#AsesorSegurosBolívar** **#AsesorExpertoEnSeguros** **#IntermediarioDeSeguros**

Estos mismos lineamientos funcionan en todas las redes sociales.

# CÓMO PUEDES HABLAR DE NOSOTROS EN REDES SOCIALES:

## 3.

Puedes utilizar los stickers que hemos diseñado para el desarrollo de conversaciones digitales comerciales en tu red de contactos de WhatsApp:

### *Pack de stickers comerciales:*



# Qué NO puedes hacer:



Los intermediarios de seguros, no tienen autorización de usar el logo, ni hablar en nombre de Seguros Bolívar con fines comerciales de manera independiente. Para hacerlo deben tener la aprobación de la Gerencia de Relacionamiento y Comunicaciones de la compañía. El uso inadecuado de la marca, puede ocasionar revisiones legales en segunda instancia.

**NO PUEDES nombrar tus redes sociales utilizando el nombre de Seguros Bolívar ni puedes usar el logo como foto de perfil.**

**NO PUEDES utilizar el logo de Seguros Bolívar en piezas de comunicación que no estén previamente autorizadas por el área de Marca de la compañía.**

**NO PUEDES utilizar nuestro slogan “TRANQUILO, NOSOTROS RESPONDEMOS.”**

**NO PUEDES hablar de Seguros Bolívar en primera persona, todas las comunicaciones que hagas hablando de la marca deben ser en tercera persona.**

[Veamos el detalle a continuación →](#)

# Ten en cuenta:

**NO PUEDES nombrar tus redes sociales utilizando el nombre de Seguros Bolívar ni puedes usar el logo como foto de perfil.**

Esto es muy importante pues los clientes se confunden cuándo hay muchas cuentas que se llaman igual, no saben cuál es la oficial y eso genera una mala experiencia de servicio al cliente en caso de que necesiten atención oportuna.



# Si necesitas cambiar el nombre de tus redes sociales o tu logo para cumplir con lo especificado en este manual sigue estos pasos:



## Para cambiar el nombre:

1. Haz clic en en la parte superior derecha de Facebook.
2. Selecciona Configuración y privacidad > Configuración.
3. Haz clic en Nombre.
4. Ingresa tu nombre y haz clic en Revisar cambio.
5. Ingresa tu contraseña y haz clic en Guardar cambios.

## Para la foto de perfil:

1. En la sección de noticias, haz clic en tu nombre en la parte superior izquierda y pasa el mouse por tu foto del perfil.
2. Haz clic en Actualizar.
3. Elige una foto o agrega un marco.
4. Recorta la foto y haz clic en Guardar. Si no quieres recortar la foto, haz clic en No recortar en la parte inferior izquierda y, luego, en Guardar..



## Para cambiar el nombre y la foto:

1. Ingresa a la opción de configuración.
2. Selecciona la opción "Editar Perfil"
3. Ahí puedes cambiar TU NOMBRE y NOMBRE DE USUARIO (este último es con el que te encuentran @\_\_\_\_)
4. Selecciona la opción cambiar foto de perfil y sube una tuya corporativa o la de tu empresa de seguros.

Recuerda que no puedes usar el nombre ni el logo de Seguros Bolívar para nombrar tus redes o ponerlo como foto de perfil.

# Ten en cuenta: NO PUEDES utilizar el logo de Seguros Bolívar en piezas de comunicación que no estén previamente autorizadas por el área de Marca de la compañía.

Esto es muy importante pues entregar información a los clientes que no está verificada y autorizada por la compañía puede interpretarse como publicidad engañosa y generar inconvenientes legales y reputacionales para Seguros Bolívar y su intermediario.

**DESCUENTO DEL 7%**

**IMPORTANTE**

TRANQUILO, NOSOTROS RESPONDÉMOS

¡SEGUROS BOLÍVAR SIGUE PENSANDO EN TI Y TE BRINDA EL 7% DE DESCUENTO EN SU POLÍZA TODO RIESGO!

JAPROVECHA YA!

\*Sólo suscripción nueva o renovación.

SEGUROS BOLÍVAR

**X** USO INCORRECTO

Seguros Bolívar Te Protege

EN COLOMBIA O EN EL MUNDO BUPA LA MEJOR POLIZA DE SALUD NACIONAL Y INTERNACIONAL !!!

contactame 3507260319

Health Insurance programs - equipo dedicado a la salud nuestros clientes!

Un programa exclusivo diseñado para garantizarle a nuestros asegurados, entre los servicios de su poliza de forma segura, sencilla y eficiente a través de teléfonos y/o dispositivos a internet en todo momento.

5 SERVICIOS QUE RECIBIRÁN SON:

- Atención directa por teléfono en caso de emergencia, enfermedad o desfallecimiento.
- Comunicación del trámite de reclamación, indemnización y restitución de gastos.
- Personalizada de las autoridades.
- Atención médica en todo momento.
- Atención multidiagnóstico en el exterior.

Atención personalizada de los médicos.

Atención y atención de los médicos.

Atención en el uso de los servicios.

**X** USO INCORRECTO

PORQUE TODOS LOS DÍAS SON PARA CELEBRAR!!!!

TENEMOS PARA TI MAMÁ UNA LINDA SERENATA EN VIVO

Mujer virtudosa, ¿quién la hallará? Tu estima sobrepasa la de las piedras preciosas y su nombre es dulce nombre sobre la tierra ese nombre de mujer hermosa es MAMA.

Viernes 22 Mayo a las 4:00 p.m.

SEGUROS BOLÍVAR

**X** USO INCORRECTO

SABIAS QUE...

Si estás protegido con la póliza de salud de Seguros Bolívar, te harán la prueba de COVID-19 en la comodidad de tu hogar y tendrás servicio de telemedicina 24/7

TRANQUILO, NOSOTROS RESPONDÉMOS.

Sandra Gómez O. Oficina 31-104400

SEGUROS BOLÍVAR

**X** USO INCORRECTO

# Ten en cuenta: NO PUEDES utilizar nuestro slogan “TRANQUILO, NOSOTROS RESPONDEMOS.”

Este slogan solo puede ser utilizado por Seguros Bolívar en comunicaciones de marca oficiales.

Es importante que tengas en cuenta que si utilizas este slogan en tus comunicaciones estás afirmando en nombre de Seguros Bolívar cualquier comunicación y eso nos pone en riesgo como organización. Por eso no puedes utilizar este slogan en tus comunicaciones, ni como hashtag, ni como nombre en ninguna de tus redes sociales.

# Ten en cuenta: NO PUEDES hablar de Seguros Bolívar en primera persona, todas las comunicaciones que hagas hablando de la marca deben ser en tercera persona.



USO  
INCORRECTO

En Seguros Bolívar tenemos  
Si te quieres comunicar con nosotros  
En Seguros Bolívar somos  
Te respaldamos



USO  
CORRECTO

Seguros Bolívar TIENE  
Si se quiere comunicar con Seguros Bolívar  
Seguros Bolívar ES  
Seguros Bolívar LO RESPALDA

A photograph of a man and a woman in a modern office setting. They are both smiling and looking down at a white tablet device held by the man. The man has dark hair and a beard, wearing a dark blue button-down shirt. The woman has blonde hair in a ponytail, wearing a white blouse with a small black polka-dot pattern. The background shows office equipment and a window.

# NOTAS ADICIONALES

# Algunas Recomendaciones Adicionales:

- No uses abreviaturas para hablar con los clientes: Sr, Sra, Srta. apto, xfa, noc, bn.
- No escribas en MAYÚSCULAS SOSTENIDAS.
- Recuerda que en Seguros Bolívar ustedes atendemos a los clientes.
- No hablamos de política
- No uses las palabras negativas como problema, es mejor usar: Eventualidad, evento o situación.
- No mezcles tus redes personales con las profesionales.
- No utilices la marca de Seguros Bolívar sin previa autorización.
- No compartas información de productos o promociones de los mismos que no esté 100% verificada y avalada por la compañía.





# GRACIAS