



Guía de preguntas frecuentes y manejo de objeciones

Venta del **Seguro de enfermedades graves de emisión rápida** durante el período de inscripción de la ACA

Cómo usar esta guía

Es normal que los clientes tengan preguntas o dudas. Utilice estas respuestas para validar la inquietud, simplificar las cosas y avanzar con la conversación. Mantenga un tono conversacional y vincúlelo con el plan de salud de la ACA que acaba de revisar.

Una forma sencilla de pensarlo:

Su plan de salud cubre el tratamiento. Esto te ayuda a proteger sus finanzas en caso de que le diagnostiquen una enfermedad grave.

A graphic featuring the text "TURN IT UP" in a bold, white, sans-serif font. The text is positioned within a semi-circular arrangement of white lines of varying lengths, resembling a sound wave or a stylized speaker grille. The background is a solid dark red with faint, concentric white curved lines radiating from the bottom left towards the top right.

**TURN
IT UP**

Respuestas comunes de los clientes y cómo manejarlas

1. Voy a pensarlo.

Lo que suele significar: El cliente no siente urgencia o aún no percibe suficiente valor

Cómo responder

- *Eso tiene sentido. Lo más importante que hay que tener en cuenta es que un diagnóstico grave puede generar gastos que su plan de salud no cubre en su totalidad, como la pérdida de ingresos, los gastos de viaje para recibir tratamiento o la asistencia en el hogar.*
- *Una enfermedad grave puede obligar a ausentarse del trabajo para recibir tratamiento y atención de seguimiento, lo que provoca una pérdida de ingresos mientras se acumulan las cuentas y los pagos de la hipoteca.*
- *Esos costos pueden acumularse rápidamente, además de lo que ya le corresponde pagar según su plan de salud. Por eso vale la pena echarle un vistazo.*

2. ¿Acaso mi plan médico no cubre ya estas enfermedades?

Lo que suele significar: No entienden la diferencia entre la cobertura de tratamiento y los costos de bolsillo

Cómo responder

- *Su plan de salud sí cubre el tratamiento, pero aún debe pagar su deducible, los gastos de bolsillo y cualquier gasto que su plan no cubra, como la pérdida de ingresos si no está trabajando.*
- *Lo que lo hace esto diferente es que le paga dinero en efectivo directamente. Puede usarlo para lo que necesite: hipoteca, cuidados de recuperación, gastos de guardería y gastos de todos los días.*
- *Es dinero para ayudarlo a mantener su hogar, para que no tenga que encargarse de todo por su cuenta mientras también se enfrenta a un diagnóstico.*

3. No puedo costear nada extra en este momento.

Lo que suele significar: Sensibilidad al presupuesto o impacto por el precio

Cómo responder

- *Entiendo. Mucha gente se siente así cuando ya están viendo lo de su prima mensual.*
- *Lo que suelen analizar a continuación es el otro aspecto del plan. Un problema de salud repentino puede acarrear altos gastos médicos, además del tiempo fuera del trabajo para recuperarse, las facturas cotidianas y otros gastos. El seguro contra enfermedades graves le brinda dinero que puede usar como mejor le convenga para mantener su vida en orden.*
- *Es más accesible de lo que podría pensar: para muchas personas, el costo mensual puede ser menor que el de una comida en un restaurante con su familia y podría marcar una gran diferencia si se enfrenta a una enfermedad grave.*

4. ¿Realmente es necesario?

Lo que suele significar: Están evaluando el valor frente al costo

Cómo responder

- *Depende de su situación particular. La mayoría de las personas no cuenta con los ahorros necesarios para cubrir los deducibles y los copagos de su plan de salud, además de tener que lidiar con el tiempo que deben ausentarse del trabajo mientras siguen llegando las cuentas de todos los días.*
- *Los gastos pueden acumularse rápidamente. Otras personas prefieren una forma de manejar esos costos, para que una enfermedad grave no se convierta en un golpe financiero mayor.*
- *En realidad, todo se reduce a cómo desea gestionar ese riesgo.*

5. Ya tengo otra cobertura.

Lo que suele significar: Puede que tengan algo, pero no están seguros de cómo funciona.

Cómo responder

- *Es un excelente comienzo; veamos cómo pueden complementarse sus coberturas. La mayoría de las coberturas médicas aún lo dejan con deducibles, copagos y gastos de bolsillo si algo sucede.*
- *Muchas personas ya tienen alguna cobertura. Lo que distingue a esta cobertura es que le paga en efectivo directamente mientras está en tratamiento y en recuperación. Sin redes, sin deducibles ni restricciones.*
- *La mayoría de las personas agregan esto para contar con una capa adicional de protección en la cual poder confiar mientras reciben el tratamiento. Eso es lo que suelen considerar con más atención.*

6. Hoy solo quiero concentrarme en mi plan de salud.

Lo que suele significar: Sienten que tienen prisa o quieren simplificar la conversación

Cómo responder

- *Lo entiendo perfectamente. Seremos breves.*
- *Su plan de salud es un excelente comienzo. Pero usted sigue siendo responsable del deducible y de los gastos de bolsillo. ¿Cómo manejaría gastos como los de transporte, el cuidado de los hijos y las cuentas de todos los días si una enfermedad grave le impidiera trabajar?*
- *Por eso es tan importante el seguro contra enfermedades graves: le da dinero directamente para que pueda cubrir lo que más le importa.*
- *Es fácil de obtener. Es un proceso rápido que no requiere exámenes médicos. Puede considerarlo como una extensión de su plan de salud.*
- *Solo toma unos minutos explicarlo.*

7. Siento que son muchas decisiones a la vez.

Lo que suele significar: Se sienten abrumados durante el proceso de inscripción

Cómo responder

- *Entiendo. Son muchas decisiones las que se le presentan.*
- *La mayoría de la gente prefiere las cosas sencillas. Eligen un monto de beneficio que les permita cubrir su deducible y que les deje suficiente dinero para mantenerse al día con los pagos durante su recuperación.*
- *Es fácil de agregar: es un proceso rápido que no requiere exámenes médicos. Y como le paga en efectivo directamente, le da flexibilidad para cubrir cualquier gasto que necesite mientras se recupera.*
- *No tiene por qué ser una decisión importante, solo algo sencillo que le ayude a proteger sus finanzas y le dé tranquilidad en caso de que sufra una enfermedad grave.*

8. ¿Con qué frecuencia ocurre realmente algo así?

Lo que suele significar: Cuestionan la probabilidad

Cómo responder

- *A cualquiera le pueden pasar problemas de salud graves; probablemente conozca a alguien a quien le hayan diagnosticado cáncer, o que haya sufrido un ataque al corazón o un derrame cerebral.*
- *Las enfermedades graves pueden surgir de forma inesperada. El tratamiento y la atención de seguimiento pueden generar gastos de bolsillo, y el tiempo que se pasa sin trabajar puede afectar los ingresos del hogar.*
- *Por eso las personas eligen esta cobertura, para estar preparadas en caso de que algo suceda. Eso es lo que la mayoría de las personas buscan.*

9. ¿Cómo se pagan los beneficios en realidad?

Lo que suele significar: No entienden cómo ni cuándo recibirían el dinero.

Cómo responder

- *Es muy sencillo. Si le diagnostican una afección cubierta, presenta una solicitud de indemnización y recibe un pago único en efectivo de hasta \$50,000. Incluso puede volver a pagarle si le diagnostican una segunda afección.*
- *Puede usar ese dinero como necesite, ya sea para facturas médicas o gastos cotidianos.*

10. ¿Qué tipos de enfermedades o afecciones graves cubre realmente?

Lo que suele significar: No están seguros del alcance de la cobertura.

Cómo responder

- Es una protección sólida que ofrece un beneficio en efectivo para cuatro de las enfermedades y afecciones graves más comunes: cáncer, infarto, accidente cerebrovascular y enfermedad de Alzheimer en etapa avanzada.
- El dinero se le paga directamente, y puede usarlo para lo que necesite: gastos médicos, viajes, facturas mientras no esté trabajando o cualquier otra cosa.

11. ¿Cuándo usaría esto realmente?

Lo que suele significar: Les cuesta imaginar una situación de la vida real en la que esto se aplique

Cómo responder

- Ojalá nunca lo necesite. Pero si lo hace, estará ahí si alguna vez se enfrenta a una enfermedad o afección grave.
- Es para situaciones de salud graves que tienen un impacto financiero inmediato: el cáncer, los ataques cardíacos y los accidentes cerebrovasculares pueden provocar graves dificultades económicas. Y el costo va más allá de los gastos médicos: los gastos de viaje para recibir tratamiento, los gastos habituales mientras no puede trabajar, o incluso las adaptaciones en el hogar o los cambios en el estilo de vida.
- El seguro contra enfermedades graves está diseñado para ayudarle a hacer frente a todos estos gastos. Y como se le paga directamente, usted decide en qué se gasta ese dinero.

12. ¿A quién puedo incluir en esta póliza?

Lo que suele significar: Piensan en las necesidades y el valor para la familia

Cómo responder

- Cada póliza cubre únicamente a una persona. Si usted y su cónyuge o pareja desean contar con cobertura, cada uno deberá llenar su propia solicitud.
- Pero es una excelente idea considerar también la cobertura para su pareja: cualquier diagnóstico de una enfermedad grave puede afectar a la familia.
- Si no puede encargarse de las finanzas en caso de que a su pareja le diagnostiquen una enfermedad, les recomiendo que también llene una solicitud.

13. ¿Qué tan fácil es obtener la aprobación?

Lo que suele significar: Les preocupa la evaluación de riesgos, los retrasos o que se les deniegue la cobertura

Cómo responder

- *Es muy sencillo. Es un proceso rápido que solo incluye 5 preguntas sobre su estado de salud y no requiere exámenes médicos, y la mayoría de las personas reciben una respuesta de inmediato.*
- *Está diseñado para que sea sencillo de añadir durante la inscripción, razón por la cual muchas personas eligen incluirlo al mismo tiempo que su plan de salud.*

14. ¿Cuánto cuesta esto?

Lo que suele significar: Están evaluando la asequibilidad, pero pueden dudar en preguntar directamente

Cómo responder

- *Puede ajustar el monto del beneficio para que se adapte a su presupuesto; a la mayoría de las personas les funciona bien un monto entre \$5k y \$50k.*
- *Algunas personas eligen una cantidad que les permita cubrir los gastos médicos iniciales, además de muchos de los otros gastos que conllevan las enfermedades graves: los viajes para recibir tratamiento, el tiempo sin trabajar o cualquier otra cosa que necesite.*
- *Para muchas personas, el costo mensual puede ser menor que el de una comida en un restaurante con la familia.*
- *El objetivo es tener algo que se ajuste cómodamente para que esté protegido sin exceder su presupuesto.*

15. No soy ciudadano de EE. UU. ¿Puedo siquiera obtener esto?

Lo que suele significar: Asumen que los requisitos de elegibilidad para los residentes extranjeros son limitados o complicados

Cómo responder

- *Sí, este producto cuenta con un programa integrado para residentes extranjeros. Averigüemos si cumple con los requisitos; luego podremos presentar la solicitud de manera rápida y sencilla por Internet.*

PARA USO DEL PRODUCTOR SOLAMENTE. NO PARA USO CON EL PÚBLICO EN GENERAL. NO DISPONIBLE EN NUEVA YORK.

Formulario de póliza N.º I H2203 y Formularios de cláusula N.º R I2204, R I2205 y R I2208, suscritos por Assurity Life Insurance Company de Lincoln, Nebraska.

La versión en inglés de este material es la versión oficial para su aplicación e interpretación, y la versión en español se facilita únicamente con fines informativos. Las pólizas de seguro a las que se hace referencia o que se publican en este documento solo están disponibles en inglés, y la versión en inglés de este material y de la póliza prevalecerá en caso de controversia. Las declaraciones incluidas en este material no necesariamente corresponden, debido a posibles diferencias lingüísticas, al contenido de la política redactada en inglés.

Assurity es un nombre comercial de la empresa mutualista Assurity Group, Inc. y sus subsidiarias. Las subsidiarias incluyen, pero no se limitan a: Assurity Life Insurance Company y Assurity Life Insurance Company de Nueva York. Los productos y servicios de seguros son ofrecidos por Assurity Life Insurance Company en todos los estados excepto Nueva York. En Nueva York, los productos y servicios de seguros son ofrecidos por Assurity Life Insurance Company de Nueva York, Albany, NY. La disponibilidad, las características y las tarifas de los productos pueden variar según el estado.



FAQ & Objection-Handling Guide

Selling **Quick Issue Critical Illness** Insurance during ACA Enrollment

How to Use This Guide

Clients will have questions or hesitation, that's normal. Use these responses to acknowledge the concern, keep things simple, and move the conversation forward. Keep it conversational and tied to the ACA health plan you just reviewed.

Simple way to think about it:

Your health plan covers the treatment. This helps protect your finances if you're diagnosed with a serious illness.

A graphic featuring the words "TURN IT UP" in a bold, white, sans-serif font. The text is positioned within a semi-circular arrangement of white lines of varying lengths, resembling a sound wave or a volume indicator. The background is a solid dark red with a pattern of concentric, curved white lines radiating from the bottom left towards the top right.

**TURN
IT UP**

Common Client Responses & How to Handle Them

1. I'll think about it.

What it usually means: The client doesn't feel urgency or hasn't seen enough value yet

How to respond

- *That makes sense. The main thing to consider is that a serious diagnosis can bring costs your health plan doesn't fully cover, things like lost income, travel for treatment, or help at home.*
- *A major illness can require time off work for treatment and follow-up care, resulting in lost income while regular bills and mortgage payments stack up.*
- *Those costs can show up fast, on top of whatever your health plan already leaves you responsible for. That's why it's worth looking at.*

2. Doesn't my medical plan already cover these illnesses?

What it usually means: They don't understand the difference between treatment coverage and their own costs

How to respond

- *Your health plan does cover the treatment, but you're still responsible for your deductible, out-of-pocket costs, and anything your plan doesn't pick up, like lost income if you're out of work.*
- *What makes this different is that it pays you cash directly. You can use it for anything you need - mortgage, recovery care, childcare and everyday expenses.*
- *It's money to help you keep your household running, so you're not trying to cover everything yourself while you're also dealing with a diagnosis.*

3. I can't afford anything extra right now.

What it usually means: Budget sensitivity or sticker shock

How to respond

- *I understand. A lot of people feel that way when they're looking at their monthly premium.-*
- *What they usually look at next is the other side of it. A sudden health event can come with high medical costs, plus time off work for recovery, everyday bills and other expenses. Critical illness insurance gives you money you can use however you need to keep your life on track.*
- *It's more affordable than you might think – for many people, the monthly cost can be less than a meal out with your family and could make a huge difference if you face a serious illness.*

4. Is this really necessary?

What it usually means: They're weighing value vs. cost

How to respond

- *It depends on your situation. Most people don't have the savings on hand to cover deductibles and copays in their health plan, as well as managing time away from work while everyday bills continue.*
- *Costs can add up quickly. Some people prefer a way to handle those costs, so a serious illness doesn't turn into a bigger financial hit.*
- *It really comes down to how you want to handle that risk.*

5. I already have other coverage

What it usually means: They may have something, but aren't sure how it works

How to respond

- *That's a great start – let's look at how your coverages can work together. Most medical coverage still leaves you with deductibles, copays and out-of-pocket costs if something happens.*
- *A lot of people already have some coverage. What makes this coverage different is that it pays you cash directly while you're going through treatment and recovery. No networks, deductibles or restrictions.*
- *Most people add this so they have another layer of protection to rely on while going through treatment. That's usually what they take a second look at.*

6. I just want to focus on my health plan today.

What it usually means: They feel rushed or want to simplify the conversation

How to respond

- *Totally understand. We'll keep this quick.*
- *Your health plan is a great start. But you're still responsible for the deductible and out-of-pocket expenses. How would you manage costs like travel, childcare and everyday bills if a serious illness kept you from working?*
- *That's why critical illness insurance is so important – it gives you money directly, so you can cover whatever is most important to you.*
- *It's easy to get. It's a fast application with no medical exams required. You can think of it as an extension of your health plan.*
- *It only takes a few minutes to walk through.*

7. This feels like a lot to decide all at once.

What it usually means: They're overwhelmed during enrollment

How to respond

- *I get that. There are a lot of decisions coming at you.*
- *Most people keep it simple. They pick a benefit amount that can cover their deductible, with enough left over to keep bills on track during recovery.*
- *It's easy to add – it's a fast application with no medical exams required. And since it pays cash directly to you, it gives you flexibility to pay for whatever costs you need while you recover.*
- *It doesn't have to be a big decision, just something simple to help protect your finances and give you peace of mind if a serious illness happens.*

8. How often does something like this really happen?

What it usually means: They're questioning likelihood

How to respond

- *Major medical events can happen to anyone – you probably know someone who was diagnosed with cancer, or who had a heart attack or stroke.*
- *Serious illnesses can happen unexpectedly. Treatment and follow-up care can bring out-of-pocket costs, and time away from work can affect household income.*
- *It's why people choose this coverage, to be prepared if the unexpected happens. That's what most people are looking for.*

9. How does this actually pay out?

What it usually means: They don't understand how or when they'd receive money

How to respond

- *It's straightforward. If you're diagnosed with a covered condition, you file a claim and receive a lump-sum cash benefit, up to \$50,000. It can even pay again if you're diagnosed with a second condition.*
- *You can use that money however you need, whether that's medical bills or everyday expenses.*

10. What kinds of serious illnesses or conditions does this actually cover?

What it usually means: They're unsure of the scope of coverage.

How to respond

- *It's strong protection that pays a cash benefit for four of the most common serious illnesses and conditions: cancer, heart attack, stroke and advanced Alzheimer's Disease.*
- *The money is paid directly to you, and you can use it for whatever you need – health expenses, travel, bills while you're not working, or anything else.*

11. When would I actually use this?

What it usually means: They're struggling to picture a real-life situation where this applies

How to respond

- *Hopefully you'll never need it. But if you do, it will be there for you if you're ever faced with a serious illness or condition.*
- *It's for big health events that have an immediate financial impact – cancer, heart attack and stroke can result in serious financial disruption. And the cost goes beyond medical expenses – travel for treatment, regular expenses while you can't work, or even home modifications or lifestyle changes.*
- *Critical illness insurance is there to help you deal with all these costs. And because it's paid directly to you, you're in charge of where that money goes.*

12. Who can I include in this policy?

What it usually means: They're thinking about family needs and value

How to respond

- *Each policy only insures one individual. If you and your spouse or partner wants coverage, you would each complete your own application.*
- *But it's a great idea to consider coverage for your spouse as well – any serious illness diagnosis can have an impact on your family.*
- *If you aren't able to stay on top of finances should your spouse receive a diagnosis, I would encourage them to fill out an application as well.*

13. How easy is it to get approved?

What it usually means: They're worried about underwriting, delays or being declined

How to respond

- *It's very easy. It's a fast application with just 5 health questions and no medical exams required, and most people receive a decision immediately.*
- *It's designed to be simple to add during enrollment, which is why a lot of people choose to include it at the same time as their health plan.*

14. How much does this cost?

What it usually means: They're evaluating affordability but may hesitate to ask directly

How to respond

- *You can adjust the benefit amount to fit your budget – most people find amounts from \$5k to \$50k work well for them.*
- *Some people choose an amount that can cover initial medical costs, plus many of the other expenses that come with serious illnesses: travel for treatment, time off work, or whatever else you need.*
- *For many people, the monthly cost can be less than a meal out with your family.*
- *The goal is to have something that fits comfortably so you're protected without stretching your budget.*

15. I'm not a U.S. citizen – can I even get this?

What it usually means: They assume eligibility for foreign residents is limited or complicated

How to respond

- *Yes – this product has a built-in application for foreign residents. Let's make sure you're eligible, then we can apply quickly and easily online.*

FOR PRODUCER USE ONLY. NOT FOR USE WITH THE GENERAL PUBLIC. NOT AVAILABLE IN NEW YORK.

Policy Form No. I H2203 and Rider Form Nos. R I2204, R I2205, and R I2208 are underwritten by Assurity Life Insurance Company, Lincoln, Nebraska.

The English language version of this material is the official version for purposes of application and interpretation and the Spanish version is provided for informational purposes only. The insurance policy(s) referenced or advertised herein is only available in English, and the English version of this material and the policy will control in the event of a dispute. Statements contained in this material do not necessarily, as a result of possible linguistic differences, reflect the contents of the policy written in English.

Assurity is a marketing name for the mutual holding company Assurity Group, Inc. and its subsidiaries. Those subsidiaries include but are not limited to: Assurity Life Insurance Company and Assurity Life Insurance Company of New York. Insurance products and services are offered by Assurity Life Insurance Company in all states except New York. In New York, insurance products and services are offered by Assurity Life Insurance Company of New York, Albany, NY. Product availability, features and rates may vary by state.