

#AppSegurosSURA

Guía Reclamaciones y Reembolsos

Reclamaciones y Reembolsos

1 Ingresas al home de la aplicación/Menú Beneficios y Herramientas

2 Selecciona la opción **Reclamaciones y Reembolsos**: en esta opción los usuarios con seguros en salud, vida y eps, podrán consultar, gestionar y realizar sus reclamaciones y/o transcripción de incapacidad.

Reclamaciones en Curso e Historial

1 **Opción en curso**: En esta opción podrás visualizar las reclamaciones que has realizado y que aún no han sido cerradas, es decir que se encuentran en los estados abierto o en proceso, también podrás ver la fecha de creación y el # de reclamación.

2 **Opción Historial**: En esta opción podrás visualizar las reclamaciones que se encuentran en estado cerrado, también podrás ver la fecha de creación y el # de reclamación.

Filtros

1 **Opción Filtros**: en esta opción puedes diligenciar alguno de los campos para que puedas visualizar una solicitud en particular:

- Numero de reclamación
- Numero de póliza
- Seguro
- Motivo
- Fecha desde
- Fecha hasta
- Seleccionar opción Filtrar

Detalle de reclamación

1 **Opción Detalles de reclamación**: en esta opción podrás ver la siguiente información:

- Tipo de póliza afectada
- Cobertura reclamada
- Fecha del evento
- Documentos cargados

Para abrir esta opción debes seleccionar tarjeta desplegable que aparece en la reclamación que deseas revisar.

Detalle reclamación /en proceso

Detalle reclamación/ pendiente requisitos o pendiente creación

Detalle reclamación/ rechazada-objettata

Otros Estados según aplica:

- En Proceso
- Pendiente por requisitos (Autonomía)
- Pendiente Creación

Botones para estados de cierre de la solicitud:

Estado Rechazado /Objettato:

- Para Autonomía Botón: Ver respuesta

• Para EPS Botón: Ver respuesta

• Para Salud Botón: Ver respuesta

Botones para estados de cierre de la solicitud:

Estado Aprobado:

- Para Autonomía Botón: Ver comprobante
- Para EPS Botón: Ver certificado de incapacidad o licencia
- Para Salud Botón: Ver respuesta

Actualizar Datos

1 Una vez ingreses en la opción **Nueva Reclamación**, el sistema te preguntará si ya tienes tus datos actualizados, y en el caso de que no lo tengas, debes dar clic en el botón actualizar datos.

En esta opción el sistema te mostrará los datos que tienes registrados, debes editar los que requieres actualizar y cuando finalices clic en continuar.

Nueva reclamación

1 **Nueva reclamación:**

- Selecciona la cobertura para la cual deseas realizar tu reclamación.
- Si deseas corregir, clic en el botón corregir, si todo está ok, clic en continuar.

2 **Nueva reclamación:**

- Selecciona la declaración de juramento y acepta la declaración juramentada, el sistema te muestra los campos con la reclamación:
- Fecha del suceso
- Motivo de reclamación
- Asegurado/Beneficiario
- Continuar
- ¿Fue durante tu jornada laboral?
- ¿Se fue en el exterior?
- Selecciona una opción en Diagnóstico médico
- Continuar
- Si deseas confirmar o corrige tus respuestas

3 **Nueva reclamación EPS:** Por incapacidad, hospitalización, enfermedad grave e invalidez.

Reclamación EPS: Por incapacidad, hospitalización, enfermedad grave e invalidez.

4 **Reclamación EPS:** Por licencia de paternidad.

5 **Reclamación EPS:** Por licencia de paternidad.

6 **Reclamación Salud:** Todos.

7 **Reclamación Autonomía:** Incapacidad u Hospitalización.

8 **Reclamación Autonomía:** Invalidez.

9 **Adjuntar documentos:** Para poder continuar con la solicitud de reclamación o reembolso, debes adjuntar los soportes correspondientes.

Nueva reclamación Continuar sin adjuntos

Si seleccionas esta opción, es importante saber que las reclamaciones sin soportes no podrán ser atendidas, estas quedarán en estado pendiente hasta que los adjuntes y, para adjuntarlos debes:

- Ingresar a la opción ver detalle de la reclamación.
- Ingresar a la reclamación que se encuentra en estado " pendiente por requisitos o Pendiente creación".
- Elegir la opción carga tus archivos.
- Posteriormente se mostrará la pantalla para adjuntar los documentos, los cargas y seleccionar el botón enviar.
- Una vez toques el botón enviar, entonces el sistema te mostrará los documentos cargados.

Pago

1 **Para pagos de EPS, no aplica esta opción.**

Después de adjuntar los documentos de la reclamación, se desprenden las opciones para el pago para productos voluntarios:

- Elige la cuenta dónde deseas recibir tu reembolso.
- A quién se hará el reembolso.
- Si tu cuenta no aparece registrada, debes inscribir a través de la opción **Inscribir nueva cuenta.**

2 Si deseas recibir tus desembolsos en cuentas diferentes, debes seleccionar la opción hasta que cambie a color azul y posterior elegir la cuenta.

Debes tener en cuenta el monto máximo de transacciones para cuentas Nequi, esta información debe ser validada con la entidad Bancaria.

Confirmar información

1 **¿Toda la información es correcta?**

Si toda la información es correcta, debes dar clic en el botón confirmar, de lo contrario en regresar y corregir.

2 Si toda la información es correcta, debes dar clic en el botón confirmar, de lo contrario en regresar y corregir.