


- INFÓRMATE PARA QUE INFORMES

Cambios en movilidad ante el covid-19

- 1. Extensión del beneficio de Movilidad SURA bici y patineta**
 - 2. Vuelven nuestros Centros de Servicio SURA**
 - 3. Extensión de la cobertura para los clientes de Plan de Autos Global**
 - 4. Beneficio de Movilidad para clientes de pólizas individuales en mayo**
 - 5. Servicio de desinfección profunda para vehículos, hogar y oficinas**
 - 6. Beneficio de Movilidad para clientes de pólizas individuales en abril**
 - 7. Asistencia**
 - 8. Servicios de gestión AUTOS SURA**
 - 9. Reclamaciones Autos**
- 

1. Extensión del beneficio de Movilidad SURA bici y patineta

Siempre cerca de nuestros clientes en sus desplazamientos, SURA entrega este beneficio para las pólizas de movilidad.

Tus asegurados a alguna de las pólizas de movilidad, también pueden moverse en **bici o patineta** estando protegido por SURA, porque se extendieron las siguientes coberturas **hasta el 31 de diciembre de 2020**:

<ul style="list-style-type: none">▪ Daños a terceros▪ Accidentes al conductor▪ Asistencia	<p>Aplica si para clientes de los planes:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Autos Conduce Mejor▪ Autos Global▪ Autos Clásico,▪ Autos Básico▪ Seguro por Uso de Autos▪ Plan Motos
--	--

La bici o patineta (tradicional o eléctrica) puede ser propia, prestada, alquilada o las que las distintas ciudades tengan al servicio de la comunidad.

En caso de que tu cliente se accidente o necesite asistencia: pueden comunicarse al #888 o a la línea de WhatsApp 315 2757888 indicando la placa del vehículo (carro o moto).

[Conoce aquí las condiciones de la extensión de coberturas >](#)

2. Vuelven nuestros Centros de Servicio SURA

Luego de un periodo de preparación y seguimiento a la normatividad actual, **nuestros Centros de Servicio abren nuevamente sus puertas con todas las medidas de bioseguridad** (uso de tapabocas y lavado o higienización constante de manos) **para algunos servicios que no permiten la virtualidad.**

En Bogotá, Cali, Medellín y Pereira, a partir de hoy, 24 de julio, se podrán solicitar los siguientes servicios con agendamiento previo:

- **Mantenimiento de vehículos:** cambio de aceite, revisión de frenos general, alineación, balanceo, batería o llantas. Aplica en Bogotá, Cali, Medellín y Pereira.
- **Peritaje para compra o venta de carros usados:** aplica en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.
- **Mantenimiento para la moto:** aplica en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.
- **Peritaje para compra o venta de motos usadas:** aplica en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín.
- **Alistamientos para bici:** aplica en las ciudades de Bogotá y Medellín.
- **Mantenimiento para la bici:** aplica en las ciudades de Bogotá y Medellín. Se debe agendar por la línea de atención #888 opción 2-2-1

Agendamiento a través de nuestra línea de WhatsApp 315 275 7888 opción 1 – 3 – 9

Horarios de atención y direcciones:

Bogotá:

Dirección: Avenida 19 #137-21

Horario de atención: lunes a viernes 12:00 p.m. a 7:00 p.m. y sábados de 12:00 p.m. a 5:00 p.m.

Cali:

Dirección: Avenida 2N #3N-20

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:30 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Medellín:

Dirección: Autos SURA: Calle 10 #50-347 Autos SURA Mall Río 10

Motos SURA: carrera 48 n.º 17-109

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

Pereira:

Dirección: Avenida 30 de agosto #40-27

Horario de atención: lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.

3. Extensión de la cobertura para los clientes de Autos Global

Durante el mes de junio y julio todos los **asegurados de las pólizas de Plan Autos Global (individual o colectivo) que tengan contratadas las coberturas de daños a terceros, accidentes al conductor y asistencia, contarán con la extensión de estas coberturas permitiéndoles estar protegidos al momento de moverse en un medio alternativo** como una bicicleta o patineta (tradicional o eléctrica). Estos podrán ser **propios, prestados, alquilados** o que se presten por parte de la ciudad para facilitar la movilidad.

Las condiciones de prestación de estas coberturas serán:

- a. El beneficio se otorgará únicamente al asegurado** (persona natural) registrado en la carátula de la póliza del Plan Autos Global. De esta manera al momento de prestar el servicio y para garantizar un acompañamiento óptimo a nuestros asegurados se debe tener en cuenta:
 - Cuando el asegurado se comunique con la Línea de Atención de SURA #888 deberá identificarse para asociar/cargar los servicios de asistencia y de reclamación por daños a terceros o accidentes al conductor a la placa asegurada en el Plan Autos Global.
 - La línea de asistencia deberá identificar que en la placa asegurada del Plan Autos Global tenga las coberturas contratadas, principalmente asistencia y daños a terceros para poder coordinar los servicios al instante.
 - Siempre para cada servicio deberá haber asistencia de abogado o facilitador ya sea presencial o virtual que permita activar el proceso de reclamación a través de MISI

- b. Asistencia:** se prestarán los siguientes servicios de asistencia para acompañar al asegurado:
 - El servicio aplica cuando el lugar donde se va a recoger al asegurado se encuentre dentro de un radio de 30 kilómetros contado desde el centro administrativo de la ciudad.
 - **Transporte por lesiones o enfermedad:** SURA asumirá los gastos de traslado en el medio que considere el profesional de la salud que atienda al asegurado y el equipo médico de SURA, hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio habitual.

- **Transporte por daños:** en caso de que se vare o accidente en la bicicleta o patineta, SURA pondrá a disposición del asegurado un transporte para él y el medio en el que se mueva para que se traslade hasta su domicilio habitual.
- **Asesoría jurídica telefónica o en sitio:** en caso de un accidente de tránsito, SURA asesorará telefónicamente al asegurado cuando maneja la bicicleta o patineta y cuando lo considere necesario enviará un abogado al sitio del accidente.
- **Acompañamiento ante el Tránsito o centro de conciliación:** en el evento de un choque donde se generen acciones contravencionales, SURA asignará un abogado al asegurado para que lo acompañe y asesore durante todas las diligencias que SURA considere necesarias, ante el organismo respectivo. Igualmente, en caso de que la bicicleta o patineta sean retenidas porque en un accidente de tránsito se presenten lesionados o muertos el abogado adelantará todos los trámites necesarios para obtener su liberación. Se exceptúan aquellos lugares en donde no exista un acceso transitable por carretera.

Al momento de tener un accidente o requerir asistencia, el asegurado siempre deberá comunicarse con nuestra Línea de Atención Nacional 01 8000 518 888, o en Bogotá, Cali y Medellín 437 88 88, celular # 888.

Al asegurado se le atenderá la reclamación afectando las coberturas en caso de alguna reclamación y, por lo tanto, siempre que requiera un servicio asistencial o realizar un reclamo por alguna de estas coberturas deberá informar la placa de su carro asegurado en el Plan Autos Global.

- a. **Daños a terceros:** el límite de la cobertura de daños a terceros que se extenderá del Plan Autos Global será hasta \$64.000.000 cuando el asegurado se transporte en un medio alternativo como una bicicleta o patineta (tradicional o eléctrica), propia, prestada o alquilada o que se la presten por parte de la ciudad para facilitar la movilidad.

En caso de que el asegurado cuente con seguro con SURA para su bicicleta, se le sumará al monto que ya tiene contratado en daños a terceros al valor definido por el beneficio (\$64.000.000)

- Se debe tener en cuenta que esta cobertura será efectiva cuando el evento haya ocurrido durante los meses de junio y julio y se

pagará de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del Plan Bicis con proforma F-01-40-216

c. Accidentes al conductor: aplicará de acuerdo con el valor contratado en la póliza de Plan Autos Global y a sus condiciones específicas.

- Aplica únicamente para el asegurado.
- Se debe tener en cuenta que esta cobertura será efectiva cuando el evento haya ocurrido durante los meses de junio y julio y se pagará de acuerdo con lo establecido en las condiciones generales del Plan Bicis con proforma F-01-40-216

d. Reclamación posterior al siniestro (Línea de solución): en caso de que el asegurado se comunique con la línea de atención de solución después del 1 de junio y hasta el 31 de julio, este será el proceso para la toma de la reclamación:

- El asegurado deberá demostrar ocurrencia y cuantía. Fotos del evento, informe de tránsito o fallo y demás documentos soporte.
- Se toma reclamación en Clean y se sigue el proceso de atención a terceros de manera tradicional.
- Se dirige al tercero de acuerdo con los canales establecidos para el trámite de la reclamación.

a. **Quejas:** las quejas se atienden bajo el modelo de atención de movilidad

e. CONDICIONES PARTICULARES:

- En caso de que el asegurado cuente con seguro con SURA para su bicicleta, se le sumará al monto que ya tiene contratado en daños a terceros el valor definido por el beneficio (\$64.000.000)
- A los clientes se les estará comunicando el beneficio a través de correo electrónico a partir del 1 de junio.
- Aplica únicamente para el asegurado de la póliza de Plan Autos Global
- No aplica para asegurados personas jurídicas
- Deberá tener contratadas las coberturas de daños a terceros, asistencia y accidentes al conductor en la póliza de Plan Autos Global para poder hacer extensivas las coberturas.
- Ante una reclamación por daños a terceros o accidentes al conductor, se afectará la póliza del carro asegurado.
- Aplica en todo el país tanto para clientes con póliza del Plan Autos Global del negocio colectivo e individual.
- El artefacto o medio en el cual se desplace el asegurado (bicicleta o patineta) no cuenta con coberturas de daños ni hurto.
- Únicamente para desplazamientos cotidianos en un radio de 30 kilómetros contados desde el centro administrativo de la ciudad.

4. Beneficio de movilidad para clientes de pólizas individuales en mayo

Con el ánimo de seguir acompañando a nuestros clientes durante este momento de cambio y reconociendo la ampliación de las restricciones decretadas por el Gobierno Nacional, con relación a la movilidad para la mayor parte de la población, **entregaremos nuevamente un beneficio sobre sus pólizas individuales de movilidad.**

Te presentamos las principales definiciones adoptadas por la Compañía con respecto a este beneficio, para haya claridad de cara a la conversación con los clientes:

Condiciones generales:

Se reconocerá el 50%* de la prima del mes de mayo de cada póliza individual contratada por el cliente, valor que será entregado según la forma de pago de cada póliza:

- **Pólizas financiadas:** este reconocimiento se aplicará automáticamente y se verá reflejado como un menor valor a pagar en la cuota mensual que va del periodo junio-julio o julio-agosto, de acuerdo con las fechas de corte del plan de pagos de cada póliza.
- **Pólizas no financiadas:** este reconocimiento se otorgará como una devolución de prima aplicada mediante un desembolso en la **cuenta bancaria del tomador.**

En caso de no contar con una cuenta bancaria, esta devolución se podrá obtener a través de la opción de retiro presencial, por parte del tomador, en las sucursales del Banco de Bogotá. Esta devolución se realizará durante las últimas semanas de junio, a partir del 15 de junio de 2020.

- **Aplica para** las pólizas individuales emitidas antes del 11 de mayo de los siguientes planes: Plan Autos Global, Plan Autos Clásico, Plan Conduce Mejor (pólizas aún vigentes en este plan) Plan Autos Básico, Plan Motos, Plan Bicis, y Plan Utilitarios y Pesados.
- **Para que el beneficio se haga efectivo es indispensable que la póliza este vigente y al día en pagos al 31 de mayo de 2020.**

** Este es un porcentaje aproximado, dado que el valor final de la devolución podrá tener mínimas variaciones, según parámetros asociados a cada póliza y estructura de tarifa de cada plan tales como: coberturas, tipos de vehículo, vigencias, entre otros.*

Consideraciones para recibir el beneficio:

- **Pólizas financiadas:** no se requiere ningún tipo de registro. El valor del reconocimiento se aplicará automáticamente sobre la financiación, tal como se indica en las condiciones generales.
- **Pólizas no financiadas:**
 - **Registro de cuenta bancaria:** se podrán registrar los datos bancarios a través del enlace virtual que se habilitará entre el **lunes 18 de mayo y el domingo 31 de mayo**. Esto aplica tanto para personas naturales como para personas jurídicas que posean una **cuenta bancaria a nombre propio como tomador** de la póliza individual beneficiada. Por seguridad en el proceso de desembolso, no se permite la inscripción de cuentas a nombre de terceros.
 - **Devolución sin cuenta bancaria:** a los clientes que no registren cuenta bancaria, a través del enlace virtual, durante las fechas especificadas, o que la validación de la cuenta suministrada arroje algún tipo de inconsistencia, se les asignará automáticamente la **devolución a través de la red de sucursales del Banco de Bogotá**.

Es indispensable la validación de identidad del tomador de la póliza al momento de la reclamación del beneficio.

- **Nota:** para aquellos casos en los que el tomador de la póliza haya fallecido, se deberá hacer el proceso de cambio de tomador.

Las personas que durante el beneficio de abril recibieron exitosamente en su cuenta el desembolso, no tendrán que registrar nuevamente su cuenta en el paso anterior y se les entregará el beneficio de mayo en la cuenta registrada.

¿Cómo se enterarán los clientes de este beneficio?

- La compañía enviará a toda la red comercial y a los asesores piezas de WhatsApp oficiales con la información del beneficio para que puedan distribuirlas entre sus clientes y facilitar la comunicación.

- La Compañía enviará un correo electrónico a toda la base de clientes con pólizas individuales vigentes y emitidas antes del 11 de mayo, según los datos de contacto disponibles. A través de esta comunicación se les contará en qué consiste el beneficio y cómo realizar el registro mediante el enlace virtual en los casos que aplique, según lo explicado anteriormente.
- La compañía reforzará la comunicación a toda la base de clientes través del envío de mensaje de texto.
- La compañía publicara esta información en su sitio web oficial www.segurossura.com.co
- **Nota:** la compañía **no contactará** telefónicamente a los clientes para informarles del beneficio.

Información relevante para los distintos canales

¿Cómo saber cuáles clientes resultaron favorecidos por este beneficio?

- **Asesores:** se publicará listado de clientes, en PorChat, a partir del martes 19 de mayo.
- **A las oficinas** se les compartirá la información, a través de los líderes regionales del canal, a partir del lunes 18 de mayo.
- Se les compartirá igualmente esta información a los representantes comerciales de los siguientes canales:
 - Corporativo y Gran Empresa
 - Canal Retail
 - Canal Digital
 - Canal Banca

El beneficio del mes de mayo para clientes con pólizas individuales no afectará las comisiones de los asesores ni los honorarios de las promotoras.

Para las pólizas colectivas de movilidad se mantienen las mismas definiciones adoptadas por la Compañía y comunicadas a través de los equipos comerciales.

¿Cómo será el proceso para reportar dudas o inquietudes?

Todas las preguntas o solicitudes alrededor de las definiciones o procesos relacionados con este beneficio, podrán escalarse a través del siguiente formulario: https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=_tQLPBERE020DHwzuet1geAXiCf-0LIAnfqWGO-7DVZUQIUwTIkzTjdXM0dGMTIKU05YRlpWWEJRTC4u

5. Servicio de desinfección profunda para vehículos, hogar y oficinas

Nos ocupamos del bienestar y la salud de las personas y sus familias, y en ese sentido desde la gerencia de servicios de movilidad hemos creado un nuevo servicio de desinfección para vehículos, casas y oficinas.

Este servicio consiste en eliminar los microorganismos que están contaminando un lugar o un objeto mediante procesos de desinfección profesional, donde realizan la desinfección en espacios y lugares del hogar, empresa o vehículos a través de vaporización y un desinfectante químico que elimina bacterias y virus.

Los beneficios de hacer este servicio son:

- Elimina hasta el 99% de virus y bacterias.
- Se trabaja con un equipo especializado.
- Sin peligro para tu familia y mascotas.

Este servicio está en las ciudades de: Armenia, Medellín, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Manizales, Pereira y Rionegro.

Para cotizar y agendar el servicio debes comunicarte a través de nuestra Línea **WhatsApp 315 275 8888, opción 8**

6. Beneficio de Movilidad para clientes de pólizas individuales en abril

El mundo está cambiando y, con él, la forma de movilizarse de muchos de nuestros clientes. Siendo conscientes de esta realidad, queremos ofrecerles una opción que les permitirá, en abril, obtener un beneficio sobre el valor de la prima de su Seguro de Autos y de Moto. Lo anterior, teniendo en cuenta las restricciones decretadas por el gobierno nacional que impactan la movilidad.

Hemos seleccionado algunos de tus clientes para acceder a este beneficio, quienes recibirán un comunicado donde se les informará de esta oportunidad, así como los pasos que deben seguir y las condiciones a cumplir para acceder a ella.

¿Cómo saber si alguno de tus clientes va a recibir este beneficio?

- En PorChat hemos dispuesto el listado de los clientes seleccionados para que puedas identificarlos y ponerte en contacto con ellos para hacerles saber de esta oportunidad que les brinda la Compañía.
- Está en tus manos reconocer, desde el conocimiento y sensibilidad que tienes de cada cliente, aquellos que con más prioridad podrían acceder a este beneficio.
- Es importante reforzarles a los clientes seleccionados que deben completar el registro con la información correcta, para que no haya datos errados; además que cumplan con el requisito de descargar la App Seguros SURA con la opción de geolocalización activa.
- Este beneficio sólo aplica para el mes de abril. Los clientes tienen plazo para registrarse hasta el 24 abril.
- El registro sólo lo podrá hacer el cliente a través de la Sucursal Virtual de segurossura.com
- La póliza debe estar vigente y al día en pagos al 30 de abril de 2020.05.13
- El desembolso se realizará a los clientes que cumplan las condiciones pactadas el 1 de mayo de 2020
- Si la póliza es financiada (con pago mensual), el beneficio se desembolsará a la cuenta inscrita en el proceso de registro sin modificar el valor de la cuota de su plan actual.
- Este beneficio no representa un cambio de plan para el cliente. Conserva su plan vigente

- Ponte en contacto con tu director si necesitas resolver dudas o tener información adicional.

Consulta el documento de las [preguntas frecuentes aquí](#)>

Para que tengas una referencia que te sea útil para brindar asesoría al respecto, te compartimos una muestra del comunicado que le llegará a los clientes. Te presente que la fecha sido actualizada hasta el 24 de abril.

¿Qué debes hacer para obtener el beneficio?

1 Regístrate del 6 al 13 de abril de 2020:

a. Ingresa a segurosura.com.co y en la opción **"Mi cuenta"**, ingresa a **Sucursal Virtual Personas** con tu número de identificación y contraseña. Si no tienes cuenta [créala aquí](#)>

b. En el menú de la izquierda, da clic en Movilidad. Luego en Gestionar y en Tus beneficios.

c. Selecciona la póliza a la que deseas aplicarle el beneficio.

d. Registra los datos solicitados y autoriza el proceso.

2 Descarga la *App Seguros SURA* y activa la geolocalización:

Tanto tú como otras personas que conduzcan el carro asegurado deben tener la **App de Seguros SURA con la geolocalización activada** de manera permanente, así podremos acompañarte en la forma en la que te mueves.

¿Cuándo recibirás el beneficio?

El 1 de mayo de 2020 se hará el desembolso en la cuenta que hayas registrado en el proceso de inscripción previamente detallado.

¿Cómo activar geolocalización?
Cuando descargues la *app*, **acepta activar la geolocalización**. Si ya la tienes instalada, ingresa a Perfil, Configuración y activa Uso de datos de localización.

7. Asistencia

- + Los canales de contacto que tenemos para la solicitud de servicios continúan a través de la Línea de Atención siendo #888 opción 1 desde el celular, o desde el fijo al 437 88 88 (Cali, Medellín y Bogotá) opción 1 y el resto del país al 01 8000 518888. También está disponible nuestra APP de Seguros SURA para servicios de emergencia, choque o varada y nuestro canal de WhatsApp 315- 275- 78- 88.
- + Siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, cuando un asegurado se comunica con la línea de asistencia, se le realizarán las siguientes preguntas, para garantizar el cuidado de todos y disminuir los riesgos de contagio:

- ¿Usted o alguna de las personas que se moviliza en el vehículo, regresó del exterior en los últimos 14 días?
- ¿Usted o alguna de las personas que se movilizan en el vehículo, ha tenido contacto con una persona que este aislada por sospecha del COVID-19, coronavirus?
- ¿Desempeña labores en el área de la salud o en un entorno donde se atienden pacientes con infecciones respiratorias graves?
- ¿En los últimos 14 días usted o las personas que se movilizan en el vehículo han presentado alguno de los siguientes síntomas relacionados con el COVID-19: fiebre mayor a 38°, dolor muscular, sensación de cansancio, debilidad, problemas respiratorios o dolor de garganta?

Luego de realizar las preguntas tenemos dos posibles escenarios, en el primero que el asegurado conteste NO a todas las preguntas y el segundo que conteste de forma POSITIVA a una o varias de las preguntas anteriores, para las dos situaciones se definen las siguientes acciones:

Si el asegurado contesta NO a todas las preguntas se procede a la coordinación de servicio y se le brindan al asegurado las siguientes recomendaciones para recibir un servicio asistencial

- No saludar de mano al técnico que asiste al servicio y mantener una distancia prudente con él.
- Lavar bien las manos antes y después de recibir la prestación del servicio, si no es posible lavar las manos utilizar alcohol glicerinado.
- Evitar llevar las manos al rostro
- Al toser o estornudar, usar un pañuelo desechable o cubrir la boca con el pliegue interno del codo

Cuando el asegurado responde POSITIVO (SI) a alguna de las preguntas anteriores

En la línea de asistencia el representante guiará al asegurado para que se comunique con las líneas de póliza, EPS o ARL de la Compañía y en caso tal de no tener estos productos contratados con SURA se le brindará la información de la línea de atención de su EPS. Para el vehículo se coordinará un servicio de desinfección antes de prestar el servicio Asistencial:

- + Para el servicio de conductor elegido, **no se prestará servicios de conductor elegido desde el día 25 de marzo de 2020, hasta el día 13 de abril de 2020 a las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020 en coherencia con las medidas actuales por el Gobierno Nacional.** Además, no se tomará dicha solicitud por ninguno de los canales y no aplicará ninguna excepción.
- + Los servicios de desplazamiento familiar, conductor familiar y conductor profesional se prestan dentro de las ciudades capitales, bajo análisis de

contexto de las situaciones por las cuales se solicita, alineado con eventos de real urgencia y emergencia. Cuando se identifiquen riesgos de contagio se aplicará el protocolo anteriormente mencionado, es decir no se realiza la prestación del servicio y se remite al asegurado a las entidades de salud. En caso tal que el asegurado se encuentre en la vía se realiza contacto con las entidades de emergencia y de sanidad del municipio.

- + No se prestarán servicios de desplazamiento y grúa, entre departamentos y municipios por fuera de áreas metropolitanas, y de acuerdo con la medida de aislamiento preventivo obligatorio, declarado por el gobierno Gobierno Nacional.
- + Como medida para mitigar esta situación el vehículo se llevará a un parqueadero o taller de la zona hasta finalizada la medida de aislamiento, para luego coordinar el servicio de acuerdo con las coberturas de Asistencia de cada plan.

Los servicios locales se prestarán de acuerdo con el contexto:

- + Contribuyendo como Compañía a disminuir las posibles situaciones de contagio, se han buscado alternativas no presenciales de atención a los eventos de nuestros asegurados, alternativas tales como llamada telefónica o conexión de nuestro prestador con el cliente por WhatsApp, cuando se comunique un asegurado a la Línea de Atención a solicitar un servicio, el representante de atención debe analizar la situación y el contexto para identificar si en efecto es una emergencia la cual debe ser atendida de forma presencial o puede ser un servicio que el proveedor pueda prestar de forma telefónica o por WhatsApp.
- + Atención de accidentes con lesionados: inmediatamente se dispondrá el envío de las personas, abogados, ingenieros, técnicos especializados, los equipos, grúa y desplazamiento al lugar de los hechos para la atención de la emergencia, entre los cuales y en coordinación con las Secretarías de Salud de cada ciudad, se podría llegar a requerir el envío de ambulancias y personal médico al sitio, de igual manera desde nuestra línea de atención se contará con un soporte telefónico para las personas lesionadas, a cargo de un paramédico, quienes brindan un acompañamiento telefónico, y en coordinación con las autoridades en salud de cada municipio, acompañarán al asegurado mientras llegan los recursos especializados (sea médico, jurídico y/o técnico especializado) al lugar de ocurrencia de los hechos, para luego remitir a las personas que así lo requieran a las entidades hospitalarias correspondientes. También continuaremos con la prestación de los servicios de acompañamiento emocional virtual.
- + Para los servicios de taller móvil, se realizará análisis virtual de la situación (diagnóstico), si no se logra solucionar, se procede a coordinar el servicio en

sitio.

- + Si nuestro técnico llega al sitio y al comunicarse con nuestra Línea de Atención, nos informa que no puede prestar el servicio porque identifica riesgo de contagio, la Línea de Atención procede a comunicarse con nuestro asegurado y le informa sobre la novedad presentada, en los casos donde no se pueda prestar el servicio de forma segura, no se realizará la prestación de este.
- + Sugerimos dejar el carro en el sitio, no conducirlo y recogerlo en otro momento, siempre y cuando el carro se encuentre en un lugar seguro. Si esto no es posible le informamos al asegurado que primero debemos realizar una desinfección del vehículo, para luego proceder a realizar la prestación del servicio. Finalizamos la llamada con nuestro asegurado indicándole: “Evitar el contagio y los riesgos en la vía es responsabilidad de todos”.

8. Servicios de gestión AUTOS SURA

- + **Revisión preventiva virtual:** el cliente puede acceder a un servicio virtual de revisión preventiva en el cual, por medio de video llamada una persona especializada la acompaña en la revisión de los elementos de seguridad del vehículo que garanticen una marcha segura sin necesidad de asistir a un taller autorizado. Se habilitó este servicio para automóviles, bicicletas y motos a nivel nacional independiente de la solución contratada (Plan Autos Básico, Plan Autos Clásico, Plan Autos Global, Plan Utilitarios livianos, Plan Bicis y Plan Motos (bajo y alto cilindraje).
- + **Servicio de experto virtual:** ante una posible falla presentada por el vehículo, el cliente podrá acceder a un servicio de experto virtual que lo acompañará en el diagnóstico y lo guiará sobre la funcionalidad del vehículo.

En caso de no tener una solución inmediata o que se comprometa por temas técnicos la seguridad del cliente, se podrá coordinar servicio de carro taller y/o programar posterior a la cuarentena el servicio de recogida para llevarlo a un taller autorizado o a los centros de servicio del país.

- + **Servicio virtual de prevención por largos tiempos de parqueo:** a través de una llamada, se contacta a los clientes seleccionados ofreciendo un servicio guiado de cuidados al vehículo en esta época de cuarentena con el fin de

prevenir daños mayores. A través de una videollamada guiamos al cliente sobre los mecanismos que debe implementar en el cuidado de su vehículo.

Estos servicios se coordinan mediante cita a través del #888 opción 2-2-1.

- + **Programa movilidad segura:** estamos revisando el proceso mediante el cual logremos informar a los conductores de vehículos de transporte que continúan su operación de manera normal, entregar información oportuna acerca de puntos de descanso, zonas de alimentación, acompañamiento psicológico en el camino (guardianes) ante la incertidumbre de no tener lugares de atención, ante la obligatoriedad de cierre de todos los establecimientos.

9. Reclamaciones Autos

- + El proceso de reclamaciones será a través de la Línea de Atención #888 desde el celular, o en Medellín, Bogotá y Cali al 4378888 o en el resto del país al 018000518888, para gestión y toma de reclamaciones a nuestros asegurados.

Canales de atención

- + **Asistencia en sitio:** a través de los abogados se realiza la atención de los asegurados y terceros en lo referente a la reclamación, además, se tendrá acompañamiento al asegurado en sitio a través del abogado virtual en daños y/o presencial en lesiones y muerte, y el abogado recibirá apoyo al abogado por parte de la mesa integral de soluciones integrada donde tenemos personal de reclamaciones.
- + **Línea de Atención #888:** se atiende y asesora en todo lo referente a indemnizaciones de Movilidad.

Aviso de la reclamación

- + **Asistencia en sitio:** a través de los abogados se realiza la atención de los asegurados y terceros, donde se hace se realiza la apertura del reclamo y guía acerca del proceso de indemnizaciones, además se tendrá acompañamiento al asegurado en sitio a través del abogado virtual en daños y/o presencial en lesiones o muerte, y el abogado recibirá apoyo por parte de la mesa integral de soluciones donde tenemos personal de reclamaciones.

- + **Línea de Atención:** Se realiza la apertura del reclamo, se atiende y asesora en todo lo referente a indemnizaciones de movilidad.

Contingencia cierre de talleres

- + Cuando el cliente se comunica preguntando por el vehículo que se quedó en el taller: se le informará que su vehículo estará protegido en el taller, protegido hasta tanto se levante la medida para culminar el proceso de reparación lo más pronto posible. Una vez se levante la contingencia, nos estaremos comunicando con él para darle información. Se realizó contacto con cada uno de los asegurados vía telefónica, WhatsApp y/o correo electrónico informando que dadas las medidas decretadas, nuestros talleres aliados no pueden continuar con su operación por tanto su vehículo se encuentra bajo custodia y que nuestros colaboradores estarán a disposición para resolver cualquier inquietud.

Proceso de reparación:

- + Todo el proceso, desde la autorización y reparación del vehículo está siendo atendido a través de los analistas de indemnizaciones de manera personalizada, sea para los casos de pérdida parcia/total daños, pérdida parcia/total hurto y daños a terceros, si no se conoce el analista asignado, a través de la Línea de Atención de obtiene la información.

Carro de reemplazo

Cuando el cliente está haciendo uso del carro de reemplazo: si el asegurado se comunica informando que está usando un carro de reemplazo, podrá seguir utilizándolo por el tiempo de la contingencia sin que se le genere cobro adicional. Además, los días que fueron autorizados inicialmente por SURA se mantendrán congelados desde el momento en que inició el toque de queda y hasta la fecha en que la medida sea levantada. *Se verificará en cada caso la fecha del decreto del toque de queda. Se les recuerda que, si está usando el carro de reemplazo durante la contingencia, debe atender debidamente las restricciones ya que en caso de que el carro de reemplazo sea inmovilizado por algún incumplimiento a las excepciones contempladas con la norma, SURA o Localiza no se harán responsables de las multas o sanciones que sean impuestas y por tanto deberá asumir los trámites necesarios

para recuperar el vehículo y los costos asociados a las mismas (parqueadero, grúas, multas, audiencias).

Para los clientes que soliciten un carro de reemplazo durante la contingencia, se les informará a través de La línea de Atención o demás canales, que teniendo en cuenta que el Gobierno Nacional no les permite a las empresas de arrendamiento de vehículos operar a través de sus agencias, nos acogemos entonces a la norma y no podremos asignar vehículos de reemplazo. SURA te invita a cuidarte en casa y acogerte a las medidas de protección decretadas.

Temas jurídicos como audiencias, acompañamientos a asegurados, etc.

Se están realizando mientras las entidades gubernamentales y las medidas de aislamiento obligatorio lo permitan. Estamos atentos a los cierres de juzgados, tránsitos y demás comunicaciones de las diferentes entidades para informar al asegurado que tenga procesos en curso.

Suscripción Autos

- + **Inspección:** se habilita el canal de inspección virtual atendidas por el equipo de Autos SURA a nivel nacional con agenda inmediata en el horario de Autos SURA. Se accede a través de la Línea de Atención #888 opción 2-2-1 para programar el servicio.
- + **Cotización:** se amplía el parámetro y se sostiene la cotización de negocios individuales por 30 días.