

- INFÓRMATE PARA QUE INFORMES

Cambios en vida y salud ante el covid-19

Medidas Vida y Salud

Haz clic en la sección que quieras conocer sobre los cambios en las soluciones de salud y/o vida

- 1. Coberturas de vida y salud ante la pandemia**
- 2. Estrategias de acompañamiento COVID-19 de vida y rentas**
 - 2.1. Acompañamiento emocional**
 - 2.2. Servicios de Salud por COVID-19**
 - 2.3. Actualización de datos clientes de Vida para Vacunación**
- 3. Opción de financiación para continuar con el seguro de pensión o educación**
- 4. Recuperación de pólizas canceladas**
 - 4.1. Vida individual**
 - 4.2. Vida grupo y accidentes personales colectivo**
- 5. Ampliación proceso evaluación médica de salud y vida**
- 6. Reclamaciones de Vida**
- 7. Alternativas para conservar a los clientes de póliza de salud**
- 8. Actualización de Riesgos agravados por COVID 19 – Vida Grupo**

9. Digitalización del proceso de inclusión y modificación de asegurados en las pólizas de vida, AP, Exequias y Salud.

10. Carnés en nuestros planes de salud

1. Coberturas de vida y salud ante la pandemia

Sabemos que la situación relacionada con el Coronavirus COVID-19, genera muchos momentos de incertidumbre, por ello, queremos que conozcas las coberturas que hoy tiene el Seguro de Vida SURA en relación con esta enfermedad.

Esta es la información que recibirán tus clientes.

[Consulta la información aquí >](#)



[Consulta el video de lo que cubre esta solución >](#)



Consulta el video de lo que cubre esta solución >

2. Estrategias de acompañamiento de vida y rentas

2.1. Acompañamiento emocional

EL COVID-19 puede generar muchas emociones y situaciones difíciles para nuestros clientes, y en momentos como este es cuando más queremos estar presentes. Pensando en su bienestar hemos dispuesto una línea para escuchar y conversar con los clientes porque sabemos que la situación actual puede generarles emociones que estén cambiando la manera de relacionarse personal, laboralmente o consigo mismo. Allí encontrará profesionales que le brindarán acompañamiento emocional para apoyarlo en este momento. Si el cliente desea acceder a este servicio podrá hacerlo a través del correo que le enviaremos.

Conoce **la landing** donde tu cliente podrá diligenciar sus datos para comunicarnos con él, haciendo **clic aquí**.

Desde el 6 de mayo y hasta el 30 de noviembre **de 2020** acompañamos a **1112 clientes. Para el año 2021 se está reestructurando este acompañamiento por lo tanto se encuentra temporalmente deshabilitado. Una vez se defina como continuará les informaremos.**

2.2 Nuevos servicios de Salud por COVID-19 de Vida y rentas

El pasado 30 de noviembre del 2020 culminamos la versión 1 de esta estrategia, donde acompañamos a 12.122 asegurados de vida individual y vida grupo de acuerdo a su valor asegurado y priorizándolos por factor de riesgo alto y comorbilidad, con el propósito de anticiparnos para detectar e intervenir tempranamente su riesgo de contagio, reduciendo las posibilidades de una complicación.

El servicio de desinfección que hacía parte de esta primera versión finalizó el de 30 noviembre de 2020 y no hará parte de esta segunda versión.


Conoce los resultados de esta primera versión, [haciendo clic aquí](#)

Servicios de Salud por COVID-19 - 2021

Les recordamos que desde la gerencia de Vida y Rentas estamos acompañando a nuestros asegurados principales de Vida Individual, Vida Grupo y Seguro de Pensión y a los tomadores del Seguro de Educación, con el fin de detectar, intervenir y mitigar tempranamente el riesgo de infección por Covid-19.

Para ello contamos con una ruta con los siguientes servicios a los que pueden acceder sin costo:

- Consulta médica a través de los canales habilitados.
 - **WhatsApp:** atención médica exclusiva COVID 19: 3175180237 - Opción 1-1-1.
 - **Línea de atención:** Celular #888 - Opción 0

- **Atención virtual (App SURA):** ingresando a la opción de atención virtual en salud , escogiendo la opción NUEVA atención con un experto.
- **Sucursal virtual:** [haciendo clic aquí](#). Puedes compartir este enlace con los asegurados.
 - Realización de la prueba para COVID (según criterio médico).
 - Seguimiento y monitoreo en casa (en caso de resultar positivo).
 - Administración de oxígeno domiciliario (si la condición clínica lo amerita).
 - Traslado primario en ambulancia a tu red de prestación de servicios de Salud.

¿Cómo opera la estrategia?

A. Clientes priorizados para búsqueda activa:

SURA a través de un aliado contactará telefónicamente a nuestros asegurados para detectar tempranamente síntomas relacionados con el COVID-19 e informales los canales habilitados a los que podrán acceder en caso de presentar síntomas o haber tenido contacto con una persona contagiada.

Aplica para los asegurados principales de cualquier canal de Vida Individual y Vida Grupo patronales y contributivas de los planes: Vida Integral, Vida Clásico, Plan Empresario Sura, Vida Grupo Integración y Deudores con y sin hipotecario, **siempre y cuando cumplan el criterio de valor asegurado definido por la estrategia.**

B. Clientes que nos pueden contactar por los canales habilitados:

Los canales de atención están habilitados para los asegurados principales de Vida Individual, Vida Grupo, Seguro de pensión y los tomadores del

Seguro de Educación **sin importar su valor asegurado** así no tengan vinculaciones con EPS, ARL o Póliza de Salud con SURA.

Te invitamos a que por favor leas con detalle los **Términos y condiciones** de este acompañamiento.

Para tener en cuenta:

- SURA comunicará este acompañamiento a los clientes a través de un correo electrónico.
- Desde el 1 de junio/2021 **incluimos** a nuestros asegurados de Vida que también cuentan con ARL SURA.
- Los clientes podrán acceder a los servicios siempre y cuando haya **pertinencia médica**.
- **La prestación de los diferentes servicios** que brindamos en ella **depende de la cobertura que tenemos en cada ciudad**. Es importante que como asesor tengas claro esto, para que informes correctamente a tus clientes y evitar una mala experiencia para ellos.
- No cubre servicios de hospitalización o de mayor complejidad y en **ningún momento reemplaza la atención por su EPS**.

Compárteles el número de WhatsApp 3175180237, agregándolo como contacto "Seguros SURA" en tu celular para que el lo identifique de manera rápida y oficial.

Descarga las piezas de WhatsApp con toda la información sobre este acompañamiento para que las compartan con sus clientes. **Haciendo clic aquí.** **Y sigue esta ruta: Piezas de Comunicación y Relacionamento con clientes – SURA Colombia --> Vida y Rentas COVID-19 --> Covid-19 Vida y Rentas**

Recuerda que los textos que acompañan estas piezas de relacionamiento los encuentras en la "Guía piezas de comunicación y relacionamiento SURA Colombia 2021" que se encuentra en la misma ruta mencionada.

2.2. **Actualización de datos clientes de Vida para Vacunación**

Para nuestros clientes de Seguros Vida, **validaremos** si ya están priorizados en el Plan Nacional de Vacunación, les **ayudamos para el agendamiento y los orientamos en este proceso** para acceder ágilmente a la vacuna.

Para conocer y compartir **la encuesta** de actualización de datos para vacunación, **haciendo clic aquí.**

SURA ha estado comunicando esta actualización de datos de contacto a los clientes a través de diferentes medios, adicionalmente creamos piezas para que los clientes conozcan esta encuesta y actualicen sus datos. **Descarga las piezas de WhatsApp** para que las compartan con sus clientes. **Haciendo clic aquí.** **Y sigue esta ruta: Piezas de Comunicación y Relacionamiento con clientes – SURA Colombia --> Vida y Rentas COVID-19 --> Actualización de datos Vacunación 2021.**

Recuerda que los textos que acompañan estas piezas de relacionamiento los encuentras en la “Guía piezas de comunicación y relacionamiento SURA Colombia 2021” que se encuentra en la misma ruta mencionada.

3. **Opción de financiación para continuar con el seguro de pensión o educación**

Pensando en el momento que transitamos como sociedad hemos decidido continuar con la opción de financiación sobre las primas pagadas del seguro de educación o pensión (incluyendo el seguro de pensión de Plan vive) **hasta el 31 de diciembre de 2021.**

Con esta opción queremos brindarles a los clientes que presentan necesidad de liquidez y están pensando en cancelar su seguro de pensión o educación, la posibilidad de otorgarles un préstamo a través de servicios financieros suramericana, tomando como garantía el seguro de pensión o de educación, según las siguientes condiciones:

Condiciones:

- El valor a financiar será **hasta el 40 % de las primas pagadas** o hasta \$200.000.000 COP por cliente. **Ejemplo:** si el cliente está en el período de pago de primas y ha pagado \$12'000.000, podrá pedir una financiación de hasta el 40 % sobre este valor, es decir, \$4'800.000.
- Plazo: máximo 24 meses y este está limitado por el tiempo que falte para el inicio del periodo de desembolsos. Ejemplo: si me faltan 18 meses para iniciar el periodo de desembolsos y quisiera solicitarlo por un plazo de 24 meses, no lo puedo tomar ya que no puedo superar los 18 meses que faltan para comenzar el periodo.
- Se realiza un préstamo por póliza, sin embargo, el número máximo de préstamos a realizar por cliente son 2.
- Tasa: 1.05 % efectivo mensual para todos los clientes. Si el cliente financia el monto máximo y además tiene 3 o más vinculaciones con SURA o con la gerencia de vida y rentas, esta tasa inicial se modifica y se le ofrecerá una tasa de 0.95 % efectivo mensual.
 - Vinculaciones con SURA: cualquier solución voluntaria que el cliente tenga con la compañía. Ejemplo: una póliza de salud, una póliza de autos y un seguro de vida.
 - Vinculaciones con la gerencia de vida y rentas: Cualquier producto voluntario de la gerencia. Ejemplo: 1 Plan vive y 2 de educación.

Beneficios para el cliente al tomar esta opción:

- Continuar con el seguro de pensión y educación manteniendo vigente su proyecto de mediano o largo plazo, transfiriendo el riesgo financiero a Suramericana.
- Tener liquidez sin tener que acudir a la cancelación de su seguro viéndose afectado por la política de cancelación.
- Conservar el beneficio tributario que ofrece el seguro de pensión.
- Crédito de fácil acceso ya que no es necesario realizar ningún tipo de estudio de créditos.

Ejemplo: si el cliente está en el período de pago de primas y ha pagado \$12'000.000, podrá pedir una financiación de hasta el 40 % sobre este valor, es decir, \$ 4'800.000.

Ten en cuenta

- Para activar la opción de financiación para continuar con el seguro de pensión o educación debes comunicarte al correo de la gerencia de vida y rentas cevidayrentas@suramericana.com.co, en el asunto indicar: OPCIÓN DE FINANCIACIÓN PARA CONTINUAR CON EL SEGURO DE PENSION O EDUCACIÓN indicando la información básica de la póliza y el tomador.
- En la guía de relacionamiento para asesores voluntarios, encontrarás una pieza que podrás compartir por WhatsApp a tus clientes.

4. Recuperación de pólizas canceladas

4.1. Vida individual

La campaña de recuperación de pólizas canceladas de vida individual del 2020 que aplicaba para las cancelaciones realizadas hasta el 31 de Diciembre de 2020, y que se podían recuperar hasta un máximo de 6 meses después de su cancelación, **llegó a su fin el 30 de Junio de 2021.**

4.2. Recuperación vida grupo y accidentes personales colectivo

La campaña de recuperación de pólizas canceladas de vida grupo y accidentes personales colectivo del 2020 que aplicaba para las cancelaciones realizadas hasta el 31 de Diciembre de 2020, y que se podían recuperar hasta un máximo de 3 meses después de su cancelación, **llegó a su fin el 31 de Marzo de 2021.**

5. Ajustes en el proceso de Evaluación Médica de Salud y de Vida

Con el propósito de proteger lo más valioso: las personas y en coherencia con el propósito de prevenir la propagación del virus COVID-19. Hemos

ajustado la operación relacionada con la suscripción y evaluación de solicitudes para los productos de Vida y Salud, buscando dar continuidad y acompañamiento a la labor que haces como asesor y también pensando en alternativas para nuestros clientes así:

Evaluación de solicitudes para los productos salud:

Se ha tomado la determinación de forma temporal y **hasta el 31 de Julio de 2021** de flexibilizar los exámenes de ingreso (que requieren presencialidad o uso de servicios asistenciales) y por lo tanto se modifica temporalmente el requerimiento de exámenes definidos en la política de suscripción así:

- + No se requerirán de forma temporal exámenes médicos por política a personas mayores de 55 años (laboratorios clínicos, examen médico, mamografía y citología). Sin embargo, se validarán los demás aspectos desde la evaluación del riesgo y el equipo de evaluación médica definirá las condiciones de asegurabilidad.
- + No se requerirán de forma temporal exámenes metabólicos (laboratorios clínicos y exámenes médicos) para clientes con sobrepeso o índice de masa corporal, hipertensión arterial, colesterol o triglicéridos aumentados siempre y cuando se encuentren en rangos de asegurabilidad; para afrontar la contingencia el equipo de evaluación médica definirá las condiciones de asegurabilidad, (extraprimas, exclusiones y cualquier otra condición que se requiera para la expedición).
- + Se habilitará la recepción de solicitud digitalizada para los casos que requieren documento físico (declaración de asegurabilidad); siguiendo los lineamientos que serán informados a la red y al modelo operativo.
- + Para casos seleccionados por el equipo de evaluación médica, de acuerdo con la pertinencia se activará tele-suscripción o llamada directa al cliente con el fin de evitar en lo posible la necesidad de complementos, historias clínicas o documentos adicionales.

Estos cambios aplican para los productos Individuales y Colectivos; así mismo ya se encuentran implementados en las aplicaciones de cotización, evaluación y expedición y aplican para las solicitudes enviadas a partir del 24 de marzo de 2020 y **hasta el 31 de Julio de 2021**. En caso de tener casos del último mes que requieran exámenes y el cliente no los haya

realizado, puedes informarlos al correo gevasolmed@suramericana.com.co para validar si es viable aplicar esta estrategia ante la contingencia.

Evaluación de solicitudes para los productos de vida individual

De forma temporal y **hasta el 31 de Julio de 2021 se flexibilizan** los exámenes de ingreso (que requieren presencialidad o uso de servicios asistenciales) y por lo tanto se modifica temporalmente el requerimiento de exámenes definidos en la política de suscripción así:

- + Para personas mayores de 59 años, y capitales entre \$ 400.000.000 y \$ 600.000.000 se suspenden temporalmente los requisitos (exámenes) por política.
- + Para personas menores de 45 años, en el rango entre \$ 600.000.000 y \$ 800.000.000 se suspenden temporalmente los requisitos (exámenes) por política.
- + Para capitales menores a \$1.000.000.000, de manera transitoria se amplía la vigencia de la declaración de asegurabilidad a 12 meses.
- + Se abre la opción de que las pruebas médicas (requisitos de suscripción) en caso de requerirse puedan ser aportados por el cliente de manera particular (Se reciben exámenes que el cliente posea o que se haya realizado en otras instituciones así sea por fuera de la red de SURA.
- + Para los casos que, a pesar de la flexibilización requieran examen médico, se ofrecerá la modalidad de tele suscripción en donde haciendo uso de la tele medicina un médico evaluador efectuará las validaciones propias del examen médico (anamnesis virtual). Para programarlo deberás enviar un correo a gevasolmed@suramericana.com.co con los datos de la solicitud y datos de contacto del cliente para programar y agendar dicho contacto.
- + Para las solicitudes que requieran documentación física (tomador diferente a asegurado, conversiones, unificaciones, producto más vida, y otros movimientos) se habilitará la recepción de solicitud digitalizada; formato que será difundido y socializado con la red, así como los lineamientos de aceptabilidad.

Evaluación de solicitudes para los productos de vida grupo

Se mantienen como venían funcionando y **hasta el 31 de Julio de 2021 se flexibilizaron los exámenes de ingreso** (que requieren presencialidad o uso de servicios asistenciales) y por lo tanto se modifica temporalmente el requerimiento de exámenes definidos en la política de suscripción así:

Se amplía la vigencia de los requisitos a 24 meses para todos los solicitantes.

- + Se elimina temporalmente el requisito 2 (examen médico) para las pólizas Vida Grupo Voluntarias hasta 700 millones; sin embargo, las demás validaciones desde la suscripción y la evaluación continúan vigentes según el proceso definido para tal fin.
- + Se crea un nuevo rango de edad en Pólizas Voluntarias (No patronales)(65 a 69 años) para evitar pedir requisitos en el segmento 55 a 64 años que son de menor riesgo. (No requerirán requisitos o exámenes por política); sin embargo, las demás validaciones desde la suscripción y la evaluación continúan vigentes según el proceso definido para tal fin.
- + Para las pólizas Vida Grupo (Patronales y Deudores) Se crea un nuevo rango de capital (700 a 900) para flexibilizar el segmento 500 a 700 millones.
- + Se elimina el requisito 4 para capitales del nuevo segmento 500 a 700 en edad 55 a 69 años.
- + Se propone para los capitales facultativos o que requieren examen médico, la aplicación de telemedicina mediante tele suscripción (anamnesis virtual). Metodología que podrá ser activada a través del equipo de evaluación médica.

Cómo se abordarán los casos en relación al COVID-19 (coronavirus) aplica para todos los productos de vida individual, vida grupo y salud.

- + Clientes con síntomas respiratorios inespecíficos (TOS, Fiebre, Malestar General, Cefalea), serán evaluados y pospuestos por 15

días, luego de este periodo podrá reevaluarse su ingreso. Se sugiere al asesor en caso de detectar este escenario, declararlo en la pregunta 2 de la declaración de asegurabilidad en el cotizador o en la solicitud física si es el caso con el fin de que sea evaluado por el equipo médico.

- + Los clientes que hayan tenido contactos sospechosos, sospecha del diagnóstico o diagnóstico confirmado de infección por Coronavirus serán pospuestos por 30 días, luego de esto su reestudio requerirá dos resultados de laboratorio negativos en dos muestras respiratorias separadas por 24 horas o, en su defecto, un certificado médico especialista en infectología que avale la remisión completa de la enfermedad. Se sugiere al asesor en caso de detectar este escenario, declararlo en la pregunta 2 de la declaración de asegurabilidad en el cotizador o en la solicitud física si es el caso con el fin de que sea evaluado por el equipo médico.
- + Los Clientes que manifiesten haber viajado durante los últimos 14 días a países de alto riesgo afectados por coronavirus o que tengan planificado algún viaje a estos países de riesgo elevado se pospondrán por 15 días contados a partir del regreso al país. Se sugiere al asesor en caso de detectar este escenario, declararlo en la pregunta 2 de la declaración de asegurabilidad en el cotizador o en la solicitud física si es el caso con el fin de que sea evaluado por el equipo médico.
- + Clientes que tengan ocupación médico y/o personal sanitario que trabaje en hospitales, clínicas y/o instituciones de cualquier nivel o que puedan atender personas contagiadas por el Virus COVID-19 están realizando una tarea loable que pone en riesgo su salud. La sociedad y nosotros mismos como miembros de ella les necesitamos, por esto se serán evaluados en el marco de nuestras políticas de suscripción vigentes y aceptados si no tienen factores de riesgo adicionales a su labor en la atención de esta emergencia. Es importante tener en cuenta que el asesor deberá consignar en la pregunta 2 de la declaración si este profesional por su labor se encuentra expuestos a pacientes sospechosos o con diagnóstico de COVID-19.

Suspensión temporal de los programas de Gestión de Riesgos en Vida

Acompañamiento y estrategias de gestión de riesgos en los productos de Salud, Vida Individual y Vida Grupo:

Para no incentivar el desplazamiento de colaboradores y clientes a la prestación, se suspenden citas de los programas de gestión de riesgo en vida como riesgo cardiovascular, tu bienestar al día y programas que requieran presencia física en las sedes de salud sura o prestadores, los demás programas virtuales seguirán activos como plan de recompensas e Instafit, este último estará gratuito para todos los clientes de la Compañía, como una alianza SURA e Instafit para promover el ejercicio en casa durante el aislamiento preventivo; así mismo el programa de gestión médica para la población con condiciones de salud relevantes, identificados en el proceso de reclamaciones de invalidez, cáncer o enfermedades graves, seguirá activa para los clientes actuales del programa para garantizar el acompañamiento y orientación no solo en las patologías de base, sino también para la prevención y cuidados adicionales por COVID-19.

Cambio temporal Renta por Hospitalización – Vida Grupo

De manera temporal y de cara acompañar aún más a nuestros clientes, en este momento de trascendencia mundial, se ha ajustado de manera temporal la definición de la cobertura de renta por hospitalización.

Actualmente en nuestros clausulados tenemos esta definición: “Si después de una hospitalización autorizada por tu EPS en una clínica u hospital, continúas hospitalizado en tu casa con la aplicación de medicamentos intravenosos SURA te pagará hasta diez días de renta”. Definición que operará de forma temporal ante la contingencia del COVID-19

Tendrá cobertura la hospitalización en casa que requiera la aplicación de medicamentos intravenosos hasta 180 días y no se limitará a los 10 días de la definición actual de los clausulados. Esta cobertura está sujeta a que haya indicación médica de hospitalización en casa por parte de tu EPS o Seguro de Salud.

6. Reclamaciones de Vida

6.1 Reclamaciones de Vida a través de cuentas DaviPlata

Continuamos velando por la seguridad de nuestros clientes y facilitando los procesos con nosotros, ahora podrán inscribir sus cuentas bancarias de DaviPlata de Davivienda para recibir el pago de sus reclamaciones de vida individual y vida grupo.

Esta cuenta se apertura desde el celular, sin necesidad de desplazarse a los bancos, y al momento de aperturar la reclamación por el aplicativo ATR, podrán incluirlas fácilmente.

Recuerda que el pago por transferencia electrónica es más fácil para todos, el pago a través de las cajas Sura está deshabilitado para cuidar a las personas y no incentivar su desplazamiento durante la contingencia.

Para conocer las condiciones de uso de Daviplata **[haz clic aquí.](#)**

Para conocer el detalle de cada una de las funcionalidades del APP puedes ingresar al siguiente link: www.hagaloalodaviplata.com

6.2 Reclamaciones de Vida Individual y Vida Grupo a través de Nequi y Ahorro a la mano

Para cuidar a nuestros clientes, velar por su seguridad y facilitar los procesos con SURA, ahora podrán inscribir sus cuentas bancarias de Nequi y Ahorro a la mano de Bancolombia para recibir el pago de sus reclamaciones de Vida Individual y Vida Grupo. Nequi y Ahorro a la mano son cuentas bancarias que se aperturan desde el celular, sin necesidad de desplazarse a los bancos, y al momento de aperturar la reclamación por el aplicativo ATR, podrán incluirlas fácilmente.

- Si la cuenta es de Nequi, en el campo "Entidad bancaria" de ATR se debe seleccionar Nequi.
- Si la cuenta es de Ahorro a la mano, en el campo "Entidad bancaria" de ATR se debe seleccionar Bancolombia.

Conoce los pasos para abrir las cuentas y sus condiciones:

- Ver manual para abrir una cuenta Nequi. **[CLIC AQUÍ](#)**

- Ver condiciones de uso en Nequi. [CLIC AQUÍ](#)
- Ver manual para abrir una cuenta Ahorro a la mano. [CLIC AQUÍ](#)
- Ver condiciones de uso de Ahorro a la mano. [CLIC AQUÍ](#)

6.3 Reclamaciones de Vida en Banco de Bogotá para clientes no bancarizados

Con el fin de prevenir la propagación del virus COVID-19 y según las recomendaciones del Gobierno Nacional, queremos dar continuidad y acompañamiento a la labor que hacen nuestros asesores y también pensar en alternativas para nuestros clientes frente a esta situación actual promoviendo la **transferencia electrónica como primera opción a los clientes en el momento de la apertura del reclamo**, buscar la posibilidad de cambiar el medio de pago a gerencia electrónica cuando no se inscribió desde la apertura de la reclamación directamente por el cliente en la sucursal virtual, y **como última alternativa facilitarle la opción de pago por el Banco de Bogotá para los clientes no bancarizados**.

Con el mismo sentido de acompañamiento y disminuir el esfuerzo en trámites para nuestros clientes y asesores durante la contingencia, nuestro proceso de siniestros proactivos en conexión con EPS SURA y ARL SURA, se encuentra activo por lo que si uno de nuestros clientes está siendo tratado por sospecha o confirmación de COVID-19, proactivamente aperturamos la reclamación, no solicitamos historia clínica o incapacidad y notificamos al cliente y al asesor el pago.

Ayúdanos a promover en este proceso el cambio de medio de pago a transferencia electrónica pues actualmente la mayoría de los reclamos recibidos en incapacidades por sospecha de COVID-19 están siendo gestionados proactivamente.

Recuerda que, a través de la sucursal virtual en la página segurossura.com.co, el cliente puede autogestionar dicha inscripción de sus datos bancarios, de esta forma, podremos realizarle el pago de sus reclamaciones directamente a su cuenta de ahorros o corriente y sin necesidad de desplazarse ni hacer filas.

Ten presente que algunos bancos han incluso flexibilizado la apertura de cuentas bancarias desde sus sitios web para promover la virtualidad y protegernos.

Para aquellos clientes que no tienen cuenta bancaria y no pueden o no desean realizar la apertura de la misma, desde el 19 de marzo de este año estas reclamaciones podrán ser entregadas en Banco de Bogotá.

Al ser un proceso nuevo, te compartimos algunas preguntas frecuentes que pueden ayudar en la gestión.

Aplica para las siguientes soluciones:

Vida Individual, Vida Grupo, Accidentes Personales, Juvenil, Mas Vida, Enfermedades Graves

- **¿El asesor puede reclamar el cheque?**

SI. Al igual que las demás soluciones de la Compañía que hoy se desembolsan por el banco, el asesor es tercero autorizado para reclamar los cheques de sus clientes.

- **¿Qué documentos son requeridos para reclamar el cheque en el banco?**

Persona natural:

- + Documento de identificación original del beneficiario de pago (cliente).

Persona jurídica:

- + Documento de identificación del representante legal y cámara de comercio con vigencia inferior a 30 días.

(Aplica tanto para el asesor como el cliente).

- **¿Si el pago ya estaba generado, también migra a Banco de Bogotá?**

Sí. El proceso será retroactivo, todos los pagos emitidos con fechas anteriores al 19 de marzo en las que se realizó la migración se podrán reclamar en Banco de Bogotá.

- **¿Cómo son entregados los desembolsos en Banco de Bogotá?**

Al igual que para las demás soluciones que entregamos actualmente por el banco, si los pagos son inferiores a 10 millones podrán ser entregados en efectivo si el cliente así lo desea, si superan este monto, se entregarán siempre en cheque.

(El pago en efectivo aplica cuando es el cliente quien lo reclama y no el asesor).

- **Los pagos estarán disponibles en el banco en dos ciclos:**

Los pagos estarán disponibles en el banco en dos ciclos:

9:00 a.m.: para reclamaciones generadas desde la 1:30pm del día anterior hasta las 6am del día en curso.

3:00 p.m.: para reclamaciones generadas desde las 9:30am hasta la 1:30pm del mismo día.

- **¿En qué oficinas Banco de Bogotá aplica?**

En todas las oficinas tradicionales del banco, no aplica para oficinas Premium y recaudadoras.

Por la emergencia que vivimos actualmente en el país, se han realizado algunos cambios en los horarios de atención o se han desarrollado protocolos para atención de adultos mayores y otras medidas, por lo que te recomendamos revisar en el sitio web del banco antes de dirigirte a tu oficina más cercana y así evitar desplazamientos innecesarios.

Consultar sitio web: <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota>

- **¿Un mensajero puede reclamar el pago en el banco?**

No. Por seguridad y como protocolo de las entidades financieras, ningún desembolso puede ser reclamado por personas diferentes al beneficiario, a excepción del asesor quien registra como tercero autorizado para recibir el cheque.

- **¿Qué puedo hacer si el cajero desconoce el proceso?**

En ese caso puede solicitar al cajero que se dirija al jefe de servicio de la oficina para que valide la información que te está suministrando. Si aún persiste el desconocimiento contacta directamente al auxiliar cartera de tu oficina para validar el proceso directamente desde la Compañía.

Si bien contamos con un portafolio de servicios que cubre integralmente las necesidades de pagos tanto virtuales como presenciales, queremos que tú y tus clientes se queden en casa por lo que incentivar el pago por transferencia será siempre la mejor alternativa para el pago de reclamaciones que podemos ofrecerle a nuestros clientes.

7. Alternativas para conservar a los clientes de pólizas de salud

A) Convenio de pago:

Financiar los meses de abril y/o mayo y/o junio. Difiriendo a 6 meses en cuotas iguales sin intereses. **Aplica para clientes que estén al día al 20 de marzo (aplica según proceso definido por servicios financieros)**

¿En qué consiste el acuerdo de pago?

- En facilitar el pago de las primas pendientes, en 6 cuotas iguales, correspondientes a los meses de abril y/o mayo y/o junio de 2020. Iniciando su primer cobro a partir de julio y finalizando en diciembre del mismo año.
- Esta medida aplica para los clientes que tengan pólizas vigentes, tanto financiadas, como no financiadas y se

encuentren al día en el pago de sus pólizas con corte al 20 de marzo de 2020.

- En caso de que el cliente desee acogerse a este acuerdo, deberá contactar a su asesor.

Nota: aplica para las soluciones adquiridas y vigentes con SURA, excepto Riesgos Laborales, Autos individual*, Seguro de Cumplimiento, Seguro de Arrendamiento, SOAT y aquellas que pertenezcan a los canales de venta Retail, Banca seguros y Affinity. Tampoco aplica para EPS SURA y Plan Complementario PAC.

* Para Autos individual se divulgarán otros beneficios que aplicarán sólo para autos livianos, plan utilitarios y pesados, también para motos, donde el tomador no sea una entidad financiera.

¿Cómo se gestiona el acuerdo de pago?

- Este es un momento clave para entregar acompañamiento a los clientes que más lo necesitan y nuestros asesores tienen un rol fundamental en la gestión de los acuerdos de pago. Has una revisión de tus clientes, acércate. Es momento de escucharlos, entender su contexto y analizar cómo están viviendo la situación actual. Cada persona o familia vive, actúa y responde de manera diferente, ante la situación actual que estamos atravesando.
- El asesor envía por correo electrónico, según su oficina/sucursal la solicitud al Gestor Comercial de Servicios Financieros, en caso de tratarse de una póliza financiada y al Auxiliar de cartera, en caso de tratarse de una póliza no financiada.
- Tanto los Gestores, como los Auxiliares de cartera, enviarán al asesor el acuerdo de pago con las condiciones de monto, para ser firmado por el cliente (en caso de que aplique).

- Tanto el Gestor, como los Auxiliares de Cartera, gestionarán la generación del acuerdo en los sistemas, para que, en julio, los clientes puedan visualizar sus recibos de pago

Nota: todo el proceso de financiación **debe ser manejado con el área financiera.**

Podrás encontrar información en la biblioteca de contenidos de la Compañía sobre Preguntas frecuentes

https://comunicaciones.segurossura.com.co/covid19/Contenidos/2-Infórmate-para-que-informes/Relacionamiento-clientes/Guia_para_asesores_y_red_comercial.pdf

B) Retiro de anexos opcionales (consulta externa, urgencias por enfermedad, Emi, anexo odontológico, exequial y renta diaria, según el producto contratado):

Se podrá realizar en cualquier momento durante la vigencia de la póliza, mediante comunicación escrita se realizará a la fecha más reciente posterior a la última utilización de servicios, o de la solicitud; además si está próximo a cumplir su renovación solo se realizará a partir de esta fecha.

Nota: los tomadores en las pólizas de salud que requieran realizar modificaciones, lo podrán hacer mediante comunicación escrita, firmada con tipo y número de identificación o través del correo electrónico personal del tomador. Desde la sucursal y/o promotora deberán verificar previamente que si corresponda al que aparece en SURA Cliente.

- Se podrá realizar en cualquier momento durante la vigencia de la

póliza.

- La póliza deberá estar al día con el pago de las primas y será efectiva a partir de la fecha de radicación de la solicitud.
- No se realizará de forma retroactiva.

C) Conversión - esta opción es utilizada cuando el cliente desea cambiar de producto

- Si un cliente por temas económicos decide trasladarse de su producto a uno menor, lo podrá hacer y tiene hasta el 31 de diciembre de 2020 para regresar a su producto anterior conservando la antigüedad, sin evaluación médica, ni requisitos y continua con la póliza en las condiciones de cobertura que traía en el momento de su cancelación, en el plan y edad del grupo etario vigente del 2020. Posterior a esta fecha se estudia el traslado según lo definido por políticas.

Nota: los tomadores en las pólizas de salud que requieran realizar la conversión lo podrán hacer mediante comunicación escrita, firmada con tipo y número de identificación o través del correo electrónico personal del tomador. Desde la sucursal y/o promotora deberán verificar previamente que si corresponda al que aparece en SURA Cliente.

Condiciones generales para la conversión:

- La póliza a convertir deberá estar al día en el pago de las primas
- Aplica para Asegurados que tengan PBS Plan de beneficios en salud régimen contributivo activo.
- La fecha de Inicio de vigencia de la nueva póliza deberá ser igual a la fecha de cancelación de la póliza anterior
- Se mantendrán las extras primas y anexos de exclusión que traía de la póliza anterior
- El asesor de la póliza de salud debe ser el mismo quien solicite la conversión de producto

- Toda conversión se hará con base al plan y al rango etario vigente.
- El asesor debe lanzar la solicitud por cotizador.

El expedidor al realizar la cancelación del producto original debe colocar en la póliza a cancelar por la opción de modificaciones no valorables la siguiente observación:

- Usuario de conversión a producto menor por contingencia COVID.
- Si en la póliza a convertir se presentan bebés con amparo automático colocar en la observación: usuario de conversión por contingencia COVID y amparo automático.

Proceso para regresar al producto inicial antes del 31 de diciembre de 2020

- La póliza a convertir deberá estar al día en el pago de las primas
- Aplica para asegurados que tengan PBS Plan de beneficios en salud régimen contributivo activo.
- La fecha de Inicio de vigencia de la nueva póliza deberá ser igual a la fecha de cancelación de la póliza anterior
- Se mantendrán las extras primas y anexos de exclusión que traía de la póliza anterior
- El asesor de la póliza de salud debe ser el mismo quien solicite la conversión de producto
- Toda conversión se hará con base al plan y al rango etario vigente.

El asesor a través de modernización debe lanzar la solicitud con declaración de asegurabilidad, acompañado de la comunicación escrita del tomador informando la fecha de regreso a su producto original (pendiente en próxima comunicación ampliarles la información del ingreso de la solicitud por modernización)

D) Congelación de la póliza

Se estudia el beneficio de congelación parcial de la póliza, (Mínimo 3 meses y máximo 12 meses), será necesario la carta del tomador debidamente firmada con la respectiva solicitud de congelación, fechas de inicio y fin de la congelación, y la aceptación del pago del recargo con base al % del total de la prima del asegurado (s).

- Congelación por 3 a 6 meses Se paga el 10% de la prima anual
- Congelación por 6 a 12 meses Se paga el 20% de la prima anual

Se puede congelar la póliza independiente del tiempo que lleve asegurado en la póliza.

la póliza debe estar al día para la congelación

Valor de la prima: con base al tiempo acordado entre las partes, se deberá solicitar la realización de un recibo de cobro por el total del % de forma anticipada, y su pago se deberá realizar dentro de los 30 días siguientes a la generación del recibo de cobro.

Nota: los tomadores en las pólizas de salud que requieran realizar la congelación lo podrán hacer mediante comunicación escrita, firmada con tipo y número de identificación o través del correo electrónico personal del tomador. Desde la sucursal y/o promotora deberán verificar previamente que si corresponda al que aparece en SURA Cliente.

E) Traslado de Póliza a Plan complementario PAC

Sí un cliente por temas económicos decide trasladarse a PAC SURA, lo podrá hacer y tiene hasta el 31 de diciembre de 2020 para regresar a la póliza conservando la antigüedad sin evaluación médica, ni requisitos, la póliza continua con las condiciones de cobertura que traía en el momento de su cancelación, en el plan y edad del grupo etario vigente del 2020. Posterior a esta fecha se estudia el traslado según lo definido por políticas.

Condiciones generales para el traslado

- Aplica para afiliados con contrato activo en póliza de salud SURA y que tengan PBS Plan de beneficios en salud régimen contributivo de EPS SURA antes POS.
- Es necesario realizar el pago de las primas pendientes en póliza de salud para llevar a cabo el traslado a PAC.
- La fecha de cancelación de la póliza será la fecha de inicio de cobertura en el Plan Complementario.
- Los afiliados no tendrán ningún tipo de evaluación o requisito médico.
- Se conservará la antigüedad y exclusiones del contrato de la póliza de salud.
- El asesor que acompaña el contrato de la póliza de salud debe ser el mismo quien solicite el traslado al Plan Complementario.

Traslado de afiliados menores de 62 años

Los afiliados de Pólizas de salud SURA de contratos familiares y colectivos con edades inferiores a 62 años podrán trasladarse a los planes Básico, Plus y Preferencial sin ningún tipo de evaluación médica.

Nota: los clientes que deseen regresar a póliza de salud lo podrán hacer sin ningún tipo de requisitos o evaluación médica, conservando la antigüedad y las condiciones del contrato de la póliza anteriormente cancelada, esta solicitud podrá realizarse máximo hasta el 31 de diciembre del 2020 posterior a esta fecha la solicitud es estudiada de acuerdo con las políticas del producto.

Traslado de afiliados mayores de 62 años

Los afiliados de Pólizas de salud SURA de contratos familiares y colectivos con edades superiores a 62 años podrán trasladarse temporalmente al Plan Complementario Preferencial EPS SURA sin ningún tipo de evaluación médica, con el compromiso de una vez lanzarse y comercializarse el Plan Complementario 60 Más se realice el traslado al mismo.

Nota: los clientes que deseen regresar a póliza de salud lo podrán hacer sin ningún tipo de requisitos o evaluación médica, conservando la

antigüedad y las condiciones del contrato de la póliza anteriormente cancelada, esta solicitud podrá realizarse máximo hasta el 31 de diciembre del 2020 posterior a esta fecha la solicitud es estudiada de acuerdo con las políticas del producto.

Importante: Para hacer el traslado de PAC a Póliza de salud SURA se debe tener el Plan complementario continuo y vigente. No aplica para contratos que hayan estado cancelados.

Importante: anexar el formato adjunto ([AUTORIZACIÓN TRASLADO DE PÓLIZA SURA A PLAN COMPLEMENTARIO PREFERENCIAL TEMPORAL- PAC 60 MÁS](#)) que es requisito fundamental para los traslados de mayores de 62 años. [Descargar documento >](#)

¿Cómo solicitar el traslado póliza a PAC?

Proceso póliza:

- Lanzar por cotizador la solicitud de cancelación de la póliza.
- El expedidor al realizar la cancelación del producto original por la opción de modificaciones no valorables debe colocar la siguiente **observación:**

➤ Usuario de conversión a PAC por contingencia COVID.

Nota: los tomadores en las pólizas de salud que requieran realizar el traslado lo podrán hacer mediante comunicación escrita, firmada con tipo y número de identificación o a través del correo electrónico personal del tomador. Desde la sucursal y/o promotora deberán verificar previamente que si corresponda al que aparece en SURA Cliente.

Proceso PAC

- Si eres asesor dependiente o independiente debes ingresar al formulario en SharePoint "Ingreso Negocio Nuevo" diligenciando la información general, adicionalmente para mayores de 62 años adjuntar el "[Formato Autorización de traslado de póliza SURA a PAC mayores de 62 años](#)". Es muy importante en las

observaciones anunciar que es un ingreso nuevo que viene de póliza y así el afiliado no ingrese al proceso de Evaluación Médica. Esta persona no puede llevar más de 30 días de retirado de la póliza de salud.

- Si eres agencia o corredor envía al correo electrónico Operaciones Nacional PAC operapacnacional@suramericana.com.co anexando formulario de afiliación brindando la claridad que es un ingreso que viene de póliza. Adicionalmente para para mayores de 62 el *"Formato Autorización de traslado de póliza SURA a PAC mayores de 62 años."*

Los formularios de afiliación puedes encontrarlos en el Cotizador conectado SURA opción Formatos – Plan Complementario

Recomendaciones

- Debes Informarles a tus clientes las condiciones del traslado y las nuevas coberturas a las que tendrá acceso en el Plan Complementario.
- Es importante que tengas en cuenta que la facturación del Plan Complementario es mes anticipado.
- Orienta tu cliente realizar el pago oportuno tanto del PBS Plan de beneficios en salud EPS SURA antes POS y del Plan Complementario.

Recuerda que las ciudades con cobertura PAC Son:

- Bogotá y Chía
- Cali y Palmira
- Barranquilla
- Medellín
- Rionegro, La Ceja y Marinilla
- Manizales

- Pereira
- Armenia
- Cartagena
- Bucaramanga

Proceso para regresar al producto inicial antes del 31 de diciembre de 2020:

- Para hacer el traslado de PAC a Póliza de salud SURA se debe tener el Plan complementario continuo y vigente
- Aplica para Asegurados que tengan PBS Plan de beneficios en salud régimen contributivo activo.
- La fecha de Inicio de vigencia de la nueva póliza deberá ser igual a la fecha de cancelación del PAC.
- Se mantendrán las extras primas y anexos de exclusión que traía de la póliza anterior.
- El asesor de la póliza de salud debe ser el mismo quien solicite la conversión de producto.
- Toda conversión se hará con base al plan y al rango etario vigente.

El asesor a través de modernización debe lanzar la solicitud con declaración de asegurabilidad, acompañado de la comunicación escrita del tomador informando la fecha de regreso a su producto original.

(pendiente en próxima comunicación ampliarles la información del ingreso de la solicitud por modernización)

F) Estrategia de recuperación clientes

Rehabilitaciones

Hasta 120 días siguientes a la fecha de cancelación con relación al último pago realizado.

Consideraciones:

- Pólizas con menos de 1 año de antigüedad se deben tramitar como negocio nuevo. No se otorgará antigüedad

- Pólizas con más de 12 meses de antigüedad con la Compañía, se estudiarán por la sucursal con declaración de asegurabilidad y conservando la antigüedad.

Generalidades:

- Para el estudio de la rehabilitación, diligenciar nueva solicitud y declaración de asegurabilidad.
- En los casos donde aparezca una respuesta positiva en la declaración de asegurabilidad, se deberá enviar a **EVALUACIÓN**.

Por la ley 1438, será responsabilidad de las sucursales y promotoras, validar a través de la página <http://www.adres.gov.co/BDUA/Consulta-Afiliados-BDUA> que los solicitantes se encuentren con derecho al servicio en la EPS – Régimen Contributivo.

Los afiliados a EPS SURA, lo podrán verificar directamente a través de global web, opción "Afiliados PBS EPS Sura".

Se deberá dar claridad en que:

- **El plazo para legalizar el recibo generado por la rehabilitación, que corresponde a los periodos adeudados será de 2 días hábiles,** ya que de lo contrario la póliza será cancelada de nuevo por no pago.
- **El valor pagado por la rehabilitación, será para conservar los beneficios que el asegurado había adquirido** como antigüedad, periodos de carencias y enfermedades adquiridas.
- **Los eventos médicos que hayan ocurrido durante el periodo que el seguro estuvo cancelado, no tendrán cobertura,** ni se dará opción alguna de reembolso.
- Al correo de consultas **sólo se deberá enviar aquellas pólizas que superen los 120 días de cancelados o a evaluación los que tengan respuestas positivas** en la declaración sin importar el tiempo de cancelada.

Descongelamiento de pólizas de clientes que regresen antes de tiempo al país (solo por el tiempo que dure la contingencia)

La decisión como Compañía es acompañar a los asegurados que tenían su póliza congelada por motivos de estudio e intercambio laboral y regresan al país como consecuencia de la pandemia mundial. Para lo cual el proceso a seguir es el siguiente:

- El asegurado o el tomador (solo cuando el asegurado es menor de edad), deberá hacer llegar a su asesor de seguros una comunicación debidamente firmada donde certifiquen a la CIA, cumpliendo con los siguientes requisitos:
 - + Fecha exacta del regreso a Colombia
 - + Numero de póliza, tipo y número de identificación del asegurado que se encuentra congelado
 - + Si se encuentra en buen estado de salud y que sus condiciones físicas no han cambiado, no tiene tratamientos médicos en curso y no se tienen cirugías o tratamientos médicos programados.
 - + Si tiene síntomas de la pandemia (relacionar los síntomas: Tos, fiebre, secreciones nasales, dolor de garganta, dificultad para respirar)
 - + Al asegurado se le restablecerá su póliza en las condiciones actuales de coberturas y antigüedad, en todos los casos con el plan vigente durante el año calendario para el momento de la descongelación (Con el cobro de las respectivas primas vigentes), sin evaluación del estado del riesgo a no ser que sus condiciones médicas hayan cambiado en el periodo que se encontraba congelada la póliza.
 - + El asegurado debe tener activo su afiliación a la EPS (régimen contributivo). Para ello el asesor deberá cumplir con el proceso establecido de verificación a través de ADRES:
 - Por la ley 1438, será responsabilidad de las sucursales y promotoras, validar a través de la página

<http://www.adres.gov.co/BDDA/Consulta-Afiliados-BDDA> que los solicitantes se encuentren con derecho al servicio en la EPS – Régimen Contributivo.

- + Después de solucionado el tema de la crisis mundial de salud, el cliente tendrá la opción de solicitar una segunda congelación de la póliza, por motivos de estudios e intercambio laboral, para lo cual se deberá cumplir con los requisitos establecidos en las políticas vigentes.
- + No se realizará devolución de prima pagada con motivo de la congelación ya realizada (se podrán presentar casos donde no se habría iniciado el periodo de la congelación, o donde el cliente llevase poco tiempo del inicio de la congelación y ya habría pagado el total del % del periodo de congelación total, para lo cual se estudiarían casos puntuales en caso de ser autorizado el valor sería proporcional).
- + Es muy importante en todos los casos, que los auxiliares de modelo operativo coloquen las observaciones de cada asegurado en el sistema Global Web, para llevar la trazabilidad para cada caso.

8. Actualización de Riesgos agravados por COVID 19 – Vida Grupo

El pasado 17 de abril, a través del boletín número 17 *“Especial coronavirus: acciones para actuar y cuidarnos”*, informamos sobre los riesgos agravados de acuerdo con su actividad, que debían ser tarifados con un incremento de tasa en Vida Grupo.

Como aseguradora responsable en el acompañamiento a los clientes, y siendo consecuentes con la situación por la que atraviesa el país y el contexto de la reactivación económica que se ha ido presentando gradualmente, informamos que se procedió a realizar la actualización de

estos riesgos, recategorizando los sectores que deben ser tarifados con una tasa adicional y la cual es ajustada a continuación.

Les compartimos los riesgos que continúan siendo considerados agravados, con el fin de darle manejo a aquellas pólizas nuevas que ingresen a las soluciones de Vida Grupo y se enmarquen en los sectores económicos listados aquí:

Tipo de Riesgo	Coberturas a Otorgar	Tarifas	Políticas
Riesgo Agravado Alto - Empresas dedicadas a: - La prestación de servicios médicos. - Investigación médica en relación con el Coronavirus. - Universidades dedicadas a la investigación en relación a coronavirus. - Recolección y disposición de desechos.	- Vida - Invalidez - Enfermedades Graves - Auxilio por Maternidad/Paternidad - Auxilio Funerario. - No se deben otorgar las coberturas de renta por incapacidad ni renta por hospitalización.	Recargo en Vida y Auxilio Funerario. Tasa Adicional: 20.47 x 1000* * Teniendo comisión del 20%, sin retorno ni participación de utilidades. Ejemplo: Realizas la cotización como regularmente la haces y le sumas la tasa adicional informada. Tasa Vida: 3.03 x 1000 Tasa a Otorgar: 3.03 + 20.47 = 23.5 x 1000. Tener en cuenta que la tasa de 3.03 es un ejemplo para ilustrar coma agregar la tasa adicional. En caso de suscribir una póliza temporal a menos de 6 meses (debe tener recargo por temporalidad), se deberán revisar las tasas con el equipo de suscripción de la Gerencia de Producto de Vida.	Se mantienen las políticas actuales de valores asegurados máximos, en pólizas patronales asociadas a salario y en voluntarias con los topes estipulados en las políticas actuales.
Riesgo Agravado Medio - Empresas dedicadas a: - Voluntarios o fundaciones para entrega de ayudas o asistencia médica.	- Vida - Invalidez - Enfermedades Graves - Auxilio por Maternidad/Paternidad - Auxilio Funerario. - No se deben otorgar las coberturas de renta por	Recargo en Vida y Auxilio Funerario. Tasa Adicional: 12.64 x 1000* * Teniendo comisión del 20%, sin retorno ni participación de utilidades. Ejemplo:	Se mantienen las políticas actuales de valores asegurados máximos, en pólizas patronales asociadas a salario y en voluntarias

<ul style="list-style-type: none"> - Domiciliarios. - Funerarias. - Farmacéuticas (Venta). 	<p>incapacidad ni renta por hospitalización.</p>	<p>Realizas la cotización como regularmente la haces y le sumas la tasa adicional informada. Tasa Vida: 3.03×1000 Tasa a Otorgar: $3.03 + 12.64 = 15.67 \times 1000$. Tener en cuenta que la tasa de 3.03 es un ejemplo para ilustrar como agregar la tasa adicional. En caso de suscribir una póliza temporal a menos de 6 meses (debe tener recargo por temporalidad), se deberán revisar las tasas con el equipo de suscripción de la Gerencia de Producto de Vida.</p>	<p>con los topes estipulados en las políticas actuales.</p>
<p>Riesgo Normal - Empresas dedicadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transporte de personas o carga. - Empresas dedicadas a la prestación de servicios generales (aseo, vigilancia). - Hoteles. - Transporte Aéreo. Tener en cuenta que esta actividad es en general, no asegurable en Vida Grupo. - Alimentación (Producción y Venta). - Producción de elementos de aseo. <p>Farmacéuticas (Producción)</p>	<p>Se pueden otorgar todas las coberturas</p>	<p>Si la solicitud pertenece a una actividad que estaba listada anteriormente, pero que ya no hace parte de la lista de riesgos agravados actualizados, pueden proceder a tarifar de acuerdo a las políticas estándar del producto, pues estos riesgos vuelven a ser catalogados como riesgos comunes. No debe recargarse con una tasa adicional.</p>	<p>Se mantienen las políticas actuales de valores asegurados máximos, en pólizas patronales asociadas a salario y en voluntarias con los topes estipulados en las políticas actuales.</p>

Ten en cuenta:

El manejo en las diferentes soluciones de Vida Grupo continúa siendo de acuerdo a las directrices anteriormente informadas:

- Aquellas empresas que se fueran a incluir por **PES** y pertenezcan a alguno de los sectores indicados, deberán ser cotizados por Plan Vida Integral para aplicarles la correspondiente tarifa dada la agravación del riesgo.
- Se podrán cotizar negocios de los productos **Plan Vida Deudores Integral**. Sin embargo, las condiciones deberán ser revisadas con el equipo de producto en caso de otorgar la cobertura de pérdida del ingreso.
- Se podrán cotizar negocios de **Plan Inversión Protegida** con pérdida del ingreso, debido a que se trata de un seguro que está atado a deuda.
- En general, recuerda que el producto de **Desempleo y Pérdida del Ingreso** actualmente no se ofrece para negocios nuevos.
- Para las cotizaciones nuevas a realizar del producto **Exequial Colectivo**, no se podrá ofrecer la opción de servicio prestacional, solamente podrás ser indemnizatorio. El slip lo podrás encontrar en el Portal de Vida Grupo.
- Las renovaciones continuarán bajo los lineamientos que ya trae la solución, sin embargo, de ser necesario realizar una renovación de manera anticipada, se podrá hacer siempre y cuando el resultado de la póliza sea suficiente y en caso de que esta sea objeto de rentabilización, deben hacerse los ajustes en aras de la corrección del resultado.

Para más información, puedes contactar a:

Regional Antioquia: Andrea Restrepo Pérez | arestrepop@sura.com.co

Regional Norte: Lauramaria Echeverri Ramírez | lecheverrir@sura.com.co

Eje Cafetero y Occidente: Paula Andrea Arango Uribe | parangou@sura.com.co

Regional Centro: Yhimi Alesander Usuga Serna | yusuga@sura.com.co

Coordinadora Seguros Colectivos Vida: Lina María Gómez Cardona | lmgomezc@sura.com.co

9. Digitalización del proceso de inclusión y modificación de asegurados en las pólizas de vida, AP, exequias y salud:

Para llevar las declaraciones de asegurabilidad de nuestras soluciones de Vida, Salud, Exequias y AP, que aún estaban físicas a la virtualidad, ajustamos dichas declaraciones en formatos PDF editables. Te compartimos las guías y documentos que hemos dispuesto para ser diligenciados virtualmente con motivo de la contingencia, los procesos modernizados continúan en su curso habitual.

[Puedes descargar los PDF editables aquí >](#)

Aplica para: Vida Individual, Vida Grupo, Salud y procesos no modernizados en las pólizas individuales de Seguros SURA.

Acompaña a tu cliente a diligenciar la información y envíale los siguientes pasos:

- + Descarga el documento (editable) enviado por tu asesor. (Ábrelo en Adobe Acrobat Reader; si no tienes esta aplicación en tu equipo puedes descargarla **[aquí >](#)**).

- + Diligencia la información del formulario y añade la firma con la opción firmar (Instructivo adjunto) | **Puedes descargar el instructivo para enviar a tus clientes aquí >**
- + Envía dicho archivo por correo a tu asesor, intermediario o corredor de seguros con el asunto DECLARACIÓN DE ASEGURABILIDAD y número de cédula.
- + En el mismo correo; adjunta Foto o Copia de la Cedula y/o documento de identificación por ambas caras
- + Finalmente incluye en del correo tus datos completos así:
 - Nombres y apellidos completos
 - Número de cédula
 - Teléfono de contacto: fijo o celular
 - Dirección de correo electrónico

Asesor, luego de recibir el correo de tu cliente debes adjuntarlo en un correo nuevo, no uses la opción reenviar del correo electrónico para garantizar la validez del mismo, y envíalo al proceso de expedición que corresponda de acuerdo a la solución.

10. Carnés en nuestros planes de salud

Con motivo de la situación de salud pública que afrontamos actualmente, se ha definido que temporalmente no se imprimirán carnés para nuestros asegurados en las pólizas de salud, durante el tiempo que el gobierno nacional permita regresar a nuestras actividades en las oficinas.

Las opciones para asesores y clientes son:

- **Asesor:** descargar el carné desde global web en el asistente virtual, a través de carné virtual.
- **Clientes:** lo encontrarán disponible en la app de Seguros SURA (se puede descargar desde Google Play para Android y en el App Store en IOS).