

COVID-19



**ESTAMOS EN UN MOMENTO DE CAMBIO,
DE ADAPTACIÓN A NUEVAS RUTINAS Y FORMAS DE VIDA,
DIFERENTES A LAS QUE ESTAMOS ACOSTUMBRADOS.**

#AsegúrateDeHacerTuParte



La coyuntura generada por el COVID-19, ha traído cambios profundos en términos económicos y sociales, que requieren, hoy más que nunca, contar con el respaldo necesario para contribuir con la tranquilidad de nuestros clientes.

Estamos comprometidos en apoyar a nuestros clientes a través de soluciones que les permitan seguir contando con la protección de SURA, y a su vez, tejer relaciones de largo plazo.

En este sentido, sabemos que el impacto de esta coyuntura varía en cada caso y por eso, si nuestros clientes se encuentran al día con sus pagos, nuestra invitación es a que lo sigan haciendo. Si tienen dificultades de realizarlos, a partir de abril, hemos dispuesto la posibilidad de realizar acuerdos de pago para los clientes persona natural o persona jurídica del segmento MiPyme (menos de 200 empleados).

Así, SURA le permitirá mantener sus seguros voluntarios vigentes durante los meses de abril y/o mayo y/o junio, que sería el término del acuerdo de pago, evitando con ello la cancelación automática por mora, que aplicaría en estos casos.

¿En qué consiste el acuerdo de pago?

1



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.

2



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.

3



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, Bancaseguros 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.

Es tiempo de empatía colectiva y con tu compromiso lograremos que los recursos se designen a los clientes que más lo necesiten.



¿Cómo se gestiona el acuerdo de pago?

1

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.

2

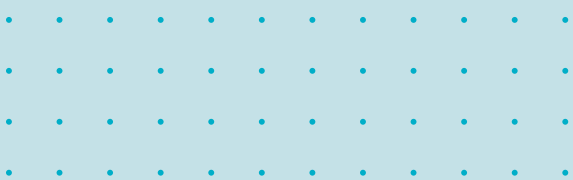
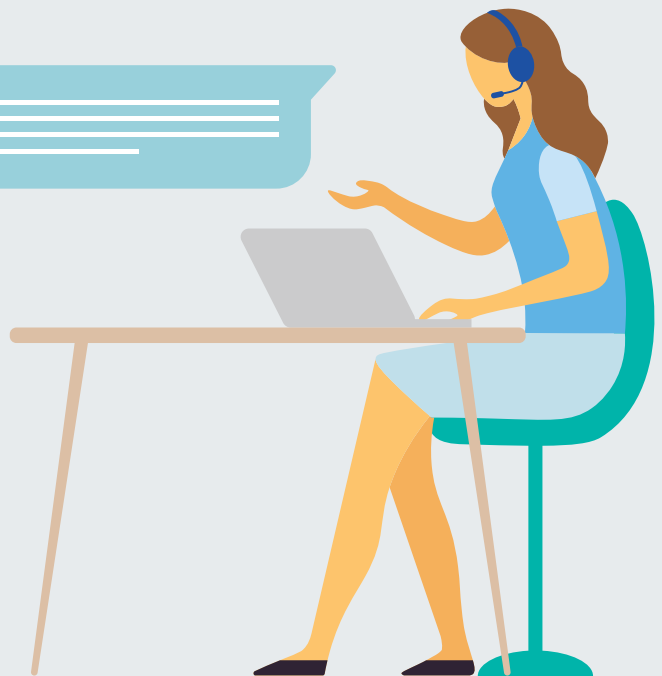
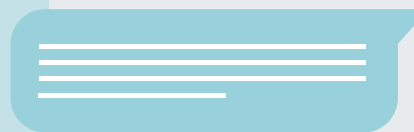
El asesor envía por correo electrónico, según su oficina/sucursal la solicitud al Gestor Comercial de Servicios Financieros, en caso de tratarse de una póliza financiada y al Auxiliar de cartera, en caso de tratarse de una póliza no financiada.

3

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).

4

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.





Preguntas y respuestas

1

¿Para quién aplica este acuerdo?

Para clientes persona natural o persona jurídica del segmento MiPyme (menos de 200 empleados).

2

¿Si un cliente tiene la póliza financiada, podrá acceder a estos acuerdos?

Sí

3

Si el cliente no ha podido realizar sus pagos desde febrero, ¿cómo le aplica el acuerdo?

No le aplica, porque solo cubriría a clientes que se encontraban al día en sus pagos desde el 20 de marzo. Si se quiere acoger a este acuerdo, debe ponerse al día en sus pagos hasta el 20 de marzo de 2020.

4

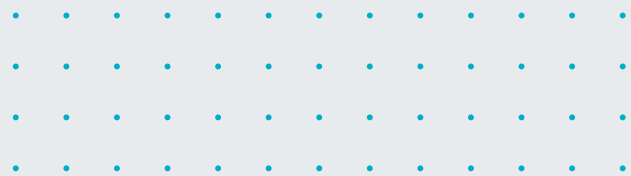
Si una empresa tiene más de 200 empleados, ¿qué orientación debo brindarle?

Para estos casos, debe realizarse un análisis individual.

5

¿Qué sucede con los procesos de cancelación?

Para todos los casos, los procesos de cancelación por no pago seguirán ejecutándose de manera habitual, excepto cuando el cliente se desvincule del débito automático y haya realizado el pago por otro medio o se haya acogido al acuerdo pago.



6

¿Qué pasará con las pólizas que venían colgadas en cartera antes de esta situación y superan los 60 días de cartera?

La gestión de estas pólizas continúa según lo habitual, y para este caso, donde supere los 60 días, aún puede realizar sus pagos para ponerse al día al 20 de marzo y poderse acoger al acuerdo de pago. Los medios de recaudo están sin fecha límite temporalmente. Como nuestros procesos de cancelación por no pago empezarán a operar con normalidad una vez se divulguen estas medidas, en caso de no recibir recaudo, las pólizas serán canceladas por mora.

7

¿Cómo se afectan las pólizas que tienen endosos?

Estas pólizas no tienen ninguna afectación. El cambio en la forma de pago es transparente para las entidades bancarias, siempre y cuando, el acuerdo de pago sea cumplido por el cliente. En caso de presentar mora, la póliza será cancelada, según las políticas actuales.

8

¿Si los bancos exigen el pago de seguros al día, cómo se va a certificar esto?

Normalmente este tipo de certificados aplican cuando la póliza está iniciando vigencia. Todas las medidas son para pólizas que ya vienen en curso. En todo caso, si se llegara a tener una solicitud de este tipo, se hará a través de los auxiliares de cartera.





9

¿Cómo se valida que la información si viene de parte del cliente, se podría validar con el correo registrado en SURA para evitar la firma en caso de no tener impresora?

Sí, es válido, y esto lo debe certificar el asesor en el correo electrónico que le envíe con la solicitud al Gestor Comercial de Servicios Financieros o al auxiliar de cartera.

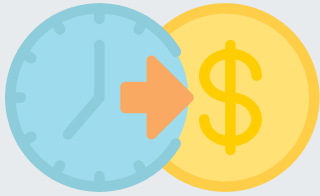
10

¿El asesor podrá desbloquear el débito automático del cliente, o necesariamente, lo debe realizar el cliente?

El cliente recibe en su correo un link que lo conectará con una página web desarrollada específicamente para este fin y pueda autogestionarse. El asesor puede seguir realizando la solicitud como lo hace habitualmente a través del cotizador, o con el apoyo del auxiliar de cartera de la oficina.

Para tener en cuenta:

La **reactivación** del proceso del débito automático, consolida los cobros del 25 de marzo del 2020 hasta la fecha y se ejecutarán según lo habitual a partir del 3 de abril, es decir, los días 16 o día hábil siguiente y el último día hábil del mes, con recobros cada 10, 20 y 24 de cada mes. Para pólizas financiadas el cobro se continuará realizando diariamente y no se cobrarán intereses de mora adicionales por los días que estuvo suspendido el proceso.



Débito automático

- El proceso de cobro, a través del débito automático, puede ser desactivado por los clientes directamente, a través de un sitio web desarrollado específicamente para este fin, el cual fue comunicado a través de su correo electrónico, o también, puede realizarlo a través de la línea de atención.
- En caso de que el cliente requiera desvincular el débito automático, puedes compartir el siguiente enlace (Recuerda que esta medida es **únicamente** para los clientes que realmente lo necesiten)

<https://seguros.comunicaciones.sura.com/debitoaautomatico>



Para tener en cuenta:

1

La **reactivación** del proceso del débito automático, consolida los cobros del 25 de marzo del 2020 hasta la fecha y se ejecutarán según lo habitual a partir del 3 de abril, es decir, los días 16 o día hábil siguiente y el último día hábil del mes, con recobros cada 10, 20 y 24 de cada mes. Para pólizas financiadas el cobro se continuará realizando diariamente y no se cobrarán intereses de mora adicionales por los días que estuvo suspendido el proceso.

2

Las políticas frente a siniestros siguen aplicando según lo habitual. Es importante aclarar, que antes de liquidar el siniestro, se deberá descontar la cartera que se encuentre pendiente.

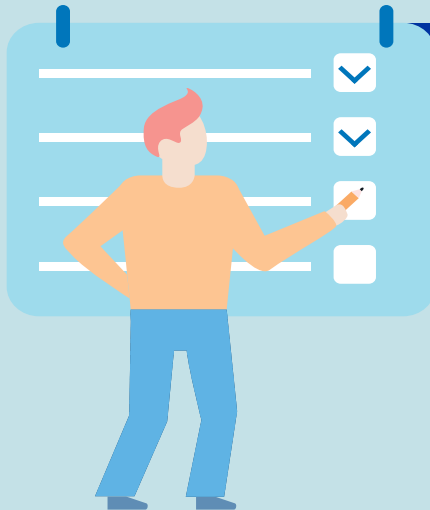
3

Queremos que nuestros clientes sigan teniendo la protección de SURA, por eso todos nuestros canales (virtuales y presenciales) están habilitados para el pago.

Para esto, la compañía dispone de los siguientes canales, que no tienen restricción en los días límite de recaudo por la coyuntura:

- **Pago Express:** a través de www.segurossura.com.co
- **Whatsapp:** 3152757888, opción 6.

Recomendaciones para relacionarte con tus clientes



Recuerda primero

- ***Demostrar empatía***
- ***Estar presentes***
- ***Transmitir tranquilidad y transparencia***
- ***Brindar apoyo y conexión***
- ***Conversación orientada al acompañamiento.***

1

Antes de contactar al cliente, consulta en PorChat o Salesforce el contexto de cliente para recordar su información básica, teniendo en cuenta su contexto familiar y laboral, ya que esto es una información importante que lo lleva a tomar sus decisiones financieras.

2

Después de entender el contexto de tu cliente y generar una conversación de confianza, si detectas que tu cliente necesita un acompañamiento especial para los pagos de sus seguros, le puedes ofrecer las alternativas que la compañía está entregando y recuérdale permanentemente que estaremos ahí para acompañarlo en cada momento.

3

La orientación que se brinde frente a los pagos de sus soluciones, debe basarse en la continuidad y no entregar un mensaje que incentive el no pago.

4

Si por el contrario tu cliente, de acuerdo a su contexto, puede continuar con sus pagos en los tiempos establecidos, recuérdale la importancia de cada uno de los seguros que tiene contratados con sus coberturas y servicios, y los medios de pago que tenemos habilitados.

5

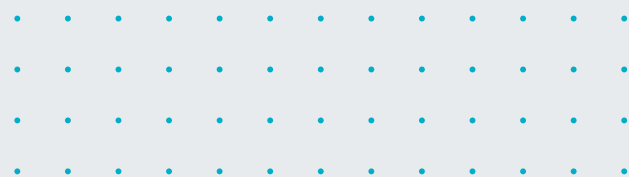
Recuerda proponer, principalmente, los medios virtuales y así, evitar al máximo, realizar desplazamientos para que siempre esté protegido.

6

Es importante tener en cuenta como premisa, que tus clientes tienen el interés de garantizar el bienestar y tranquilidad que les representan sus seguros, y por ende, su intención de mantener sus pagos vigentes. Sin embargo, recuerda que cada caso tiene una historia, y unas necesidades que cubrir, de acuerdo a su contexto para tomar decisiones financieras. En tu conversación te darás cuenta.

7

Al finalizar la conversación aprovecha este momento, para entregarle información relevante, pertinente y oportuna para el cuidado suyo y el de su familia. Para ello, recuerda ingresar a PorChat o a la biblioteca de contenidos que la Compañía dispuso para que compartas información actualizada y de cuidado para tus clientes.



Nuestro compromiso como gestores de tendencias y riesgos es contribuir a reducir la incertidumbre natural que generan estos momentos; y nuestro mayor privilegio, seguir acompañándote. **Estamos monitoreando constantemente la evolución de la situación para ajustar las definiciones en caso de ser necesario.**