

# PREGUNTAS FRECUENTES



## GENERALIDADES

Preguntas generales Seguro de viaje SURA



## COMPRA

Preguntas de expedición y pago del seguro



## MODIFICACIÓN/CANCELACIÓN

Preguntas de modificación y cancelación del seguro



## RECLAMACIÓN

Preguntas de reclamación del seguro



## PROCESO

Preguntas del proceso Asesor

## LINEAS DE ATENCIÓN

### NACIONAL

Gratuita: 01 800 051 8888

Desde Bogotá, Medellín y Cali 437 8888

Desde un celular #888

### NACIONAL/INTERNACIONAL

WhatsApp +(57) 3152757888

### INTERNACIONAL

USA, Puerto Rico y Canadá: 18337402955

México: 8008800146

España: 900998233

República Dominicana: 18007510206

Panamá: 008005700983

# FRECUENTES

## GENERALIDADES

### 1. ¿Cubre Covid?

Sí, el seguro de viaje cubre Covid en gastos médicos y acompañamiento en viaje con asistencia de hotel y traslado en caso de que el cliente deba prolongar su viaje por los días de cuarentena obligatoria o su recuperación. Además, cubre cancelación de viaje en caso de que el resultado positivo de su prueba le impida viajar. Para activar las coberturas, la línea de atención solicitará al cliente el resultado de su prueba y otros posibles documentos.

### 2. ¿El seguro de viaje cubre la prueba de Covid?

No, en ningún caso el seguro de viaje cubre la prueba de Covid, sin embargo, de contar con resultado positivo y requerir asistencia o atención médica, esto será asumido por la cobertura de gastos médicos por enfermedad o acompañamiento en viaje según el caso.

### 3. ¿Quiénes pueden comprar el Seguro de viaje SURA?

El seguro de viaje puede ser adquirido por cualquier persona que tenga como destino viajar dentro de Colombia, hacia Colombia o desde Colombia hacia cualquier parte del mundo. Esto aplica para colombianos, residentes o extranjeros.

#### APLICA\*



Medellín a Cartagena  
Norteamérica a Colombia  
Colombia a Europa  
Colombia a Multi continental

\*Ejemplos

#### NO APLICA\*



Colombia a Colombia  
Norteamérica a Europa  
Suramérica a Suramérica  
Bogotá a Bogotá

\*Ejemplos

### 4. ¿Existe límites de edad para asegurar?

El Seguro de viaje nacional aéreo y terrestre no cuenta con edad máxima de asegurabilidad y se puede comprar a partir de los 0 años. El Seguro Internacional cubre desde los 0 años hasta los 74 años + 364 días (antes de cumplir 75 años).

### 5. ¿Cuánto vale el seguro? ¿Cuáles son sus coberturas y valores asegurados?

El valor del seguro varía según el tipo de producto (nacional aéreo, nacional terrestre e internacional) y la duración del viaje; se debe tener presente que para el Seguro Internacional el valor de la prima se calcula con la TRM (dólar) del día, lo que significa que la cotización puede cambiar diariamente. En cuanto a las

coberturas y valores asegurados, conoce los detalles descargando la información [aquí](#) o ingresando a [suraenlinea.com](http://suraenlinea.com) / seguro para personas / estilo de vida / seguro de viaje / beneficios.

Recuerda que el valor asegurado total del seguro corresponde a la suma de los valores asegurados para cada una de las coberturas.

- Nacional terrestre: Aprox 54 millones (COP) – *Depende del salario mínimo diario legal vigente*
- Nacional aéreo: Aprox 75 millones (COP) – *Depende del salario mínimo diario legal vigente*
- Internacional: 63.900 dólares (US)

## **6. ¿Los precios son los mismos para un bebé que para un adulto?**

Si, los precios y los cubrimientos son los mismos independientemente de la edad del asegurado.

## **7. ¿La póliza tiene cubrimiento para mujeres en estado de embarazo?**

Si, el asegurado tiene cubrimiento hasta la semana 32 de gestación para complicaciones claras e imprevistas, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos. Aplica para nacional e internacional.

## **8. ¿Tiene cobertura para enfermedades preexistentes? ¿Existe alguna condición?**

Las enfermedades preexistentes están cubiertas por el seguro de viaje SURA sin ningún valor adicional en la prima.

Para el Seguro Nacional (aéreo y terrestre) la cobertura es por el valor total de gastos médicos por enfermedad, para el Internacional cubre bajo un monto particular (sublímite) sobre el total asegurado para esta misma cobertura.

## **9. ¿Por cuánto tiempo me cubre el seguro de viaje SURA?**

Por el tiempo que el asegurado lo haya contratado, desde el inicio hasta el final de vigencia que se indica en la carátula.

## **10. ¿Debo activar el seguro antes de viajar?**

No, el cliente no debe comunicarse ni con el asesor ni con las líneas de atención habilitadas (Pag.principal) para activar el seguro, éste se activa automáticamente con la fecha de inicio de vigencia que haya indicado al momento de la compra, a partir de esta fecha y al momento de iniciar el viaje, el cliente ya puede comenzar a utilizar su seguro.

## **11. ¿Puedo aumentar los montos de la cobertura de gastos médicos o cualquier otra cobertura para el seguro de viaje internacional?**

No, para ninguno de los seguros el cliente puede solicitar aumento en los valores asegurados, así como eliminar o agregar coberturas.

Actualmente la cobertura de gastos médicos por accidente y enfermedad en el seguro Internacional cuenta con un tope de 35.000 USD.

## 12. ¿Qué ocurre si se agota el límite de valor asegurado?

El cliente deberá asumir los gastos pendientes por sus propios medios, o activar otras pólizas a su nombre que cubran el mismo motivo.

## 13. ¿Quiénes son los beneficiarios de ley? ¿Puedo escoger los beneficiarios?

Los beneficiarios no pueden escogerse por el asegurado, son los de ley, así: en primera opción cónyuge o compañero permanente e hijos, a falta de estos serán los padres o ascendientes de grado más próximo, a falta de ascendientes serán hermanos y en último lugar, sobrinos y el ICBF.

## 14. ¿Cuentan con productos para grupo familiar o grupos de viaje?

Si el cliente viaja con su grupo familiar o con varios amigos, en la misma transacción (compra) de su seguro podrá incluir hasta 9 personas más para un total de máximo 10 viajeros en un mismo pago. Cada integrante tendrá un único número de póliza y las tarifas seguirán siendo las mismas.

## 15. Un viajero que tiene programado visitar 2 continentes en un mismo viaje, ¿debe tener 2 seguros independientes o con 1 es suficiente?

Se compra un único seguro con la opción de **MULTI CONTINENTAL** en el campo Destino. Con esta opción, el asegurado quedará amparado para visitar diferentes continentes en un solo viaje.

## 16. ¿El seguro cubre a una persona del exterior que viaja a otro continente Ej: Norteamérica a Europa?

No, por ahora nuestro seguro de viaje únicamente cubre a personas que salen de Colombia al exterior o que viajan del exterior hacia Colombia. No es permitido aún la compra del seguro internacional para viajar de un continente a otro.

- ✓ **Seguro internacional hacia el exterior:** el origen es Colombia y el destino son los continentes.
- ✓ **Seguro internacional con destino Colombia:** El origen son los continentes y el destino es Colombia (aplica para los extranjeros que vienen al país)

## 17. ¿Qué diferencia hay entre la póliza Salud Global y el Seguro de Viaje SURA?

La cobertura de salud en el exterior de la póliza de Salud Global es prestada por Continental Assist para un periodo de máximo 90 días como una asistencia de viaje enfocada en la prestación del servicio en situaciones en las que se vea afectada la salud del asegurado, así mismo opera a nivel nacional.

El Seguro de viaje, como póliza individual, opera en el exterior con Global Excel y además de contar con coberturas y asistencias médicas, tiene otras coberturas como pérdida y robo de equipaje, hurto de documentos y cancelación de viaje. A nivel nacional, los servicios son prestados por red propia de SURA o proveedores según el lugar.

**Son pólizas independientes que pueden complementarse y aumentar el valor total de tus coberturas médicas.**

### **18. ¿Quién es el prestador de servicio del Seguro Internacional hacia Colombia?**

El seguro internacional con destino Colombia es operado directamente por nuestros equipos de operación de Seguros SURA Colombia (red propia de salud y movilidad, así como nuestros proveedores nacionales) y para el resto del mundo con nuestro proveedor Global Excel.

**COMPRA**

### **19. ¿Por dónde puedo comprar el seguro?**

A través del asesor con la URL personalizada, ingresando directamente por [suraenlinea.com](http://suraenlinea.com) o por otro canal SURA autorizado.

### **20. ¿Se puede comprar el seguro de viaje para la misma fecha por diferentes canales?**

No, solo es posible comprar UN SOLO seguro para la misma fecha de vigencia. Independientemente del canal por donde se adquiera, el sistema permitirá una única compra y de llegar identificar fechas iguales para un mismo cliente arrojará un error en la expedición.

### **21. ¿Cuáles son los medios de pago habilitados para la compra? ¿Son los mismos para un extranjero?**

Los medios de pago habilitados para URL's personalizadas y [SURAenlinea.com](http://SURAenlinea.com) son los mismos y no cambian para ninguna persona: colombiano, residente o extranjero.

Tarjeta de crédito (Visa, Diners Club, American Express, MasterCard), Tarjeta Débito (Bancolombia) y PSE.

### **22. ¿Cuántos son los días mínimos/máximos de compra?**

El seguro puede tener vigencia de un día para otro hasta 365 días del año, aplica tanto para el producto nacional como internacional.

### **23. ¿Con cuánto tiempo de anticipación puedo comprar el seguro?**

El seguro se puede comprar hasta con un año de anticipación.

### **24. ¿Puedo comprar 2 seguros de viaje para tener mayor cobertura?**

No, no es posible adquirir 2 seguros de viaje SURA con fechas de inicio iguales para un mismo cliente. Si el asegurado desea aumentar cobertura puede complementar los valores asegurados con la cobertura de viaje en el exterior para la póliza de Salud clásica o global.

### **25. ¿Qué recibo cuando realizo la compra?**

Cuando el cliente realice la compra de nuestro seguro recibirá automáticamente un email de bienvenida con la carátula de la póliza como archivo adjunto y un mensaje que lo lleva a un link con las condiciones generales del seguro, así como las líneas de atención habilitadas (ver pregunta 3) para comunicarse con nosotros.

Al momento de iniciar la vigencia del seguro, el cliente recibirá de nuevo un correo electrónico con la factura del seguro adquirido. Ten presente que es netamente informativa y dando cumplimiento a la disposición de facturación electrónica de la DIAN.

## **26. ¿Puedo comprar el seguro estando en destino?**

No, el cliente debe adquirir el seguro antes de iniciar su viaje, sin embargo, si un cliente asegurado estando en destino decide prolongar o extender su estadía por cualquier motivo, puede adquirir de nuevo el seguro siempre y cuando no se tenga un caso de reclamación abierto. Además, es importante que haya continuidad entre un seguro y otro (fechas continuas).

## **27. Me voy a estudiar al exterior, ¿puedo comprar la póliza?**

Sí, el cliente puede comprar el seguro de viaje si éste es por descanso, trabajo o estudio.

## **28. Un familiar/amigo/cliente que vive en el exterior viene a Colombia, ¿puede comprar el seguro?**

Si, cualquier persona que vive en el exterior y tiene como destino Colombia, puede comprar el seguro de viaje internacional que lo cubre desde que inicia su viaje hasta que regresa a su lugar de origen. Ten presente que mientras el asegurado esté en Colombia, las líneas de contacto serán las nacionales y el servicio será prestado por red propia de SURA o proveedores, fuera de Colombia para conexiones y demás, será Global Excel, quien opera en el exterior.

## **29. Si un extranjero va a realizar un viaje por todo Suramérica o varios países incluyendo Colombia, ¿qué debe poner en destino? Al poner Suramérica ¿cubre Colombia?**

Si un cliente que vive en el exterior (extranjero o colombiano residente en otro país) va a viajar a Suramérica, incluyendo Colombia, debe tener presente que el seguro Internacional únicamente le aplicará en Colombia por esta razón en el campo -Destino- debe ir Colombia y no otro continente. Recuerda que nuestro seguro no está permitido para compras de un continente a otro, únicamente si el asegurado viaja del exterior a Colombia.

Si por el contrario el extranjero reside en Colombia, vive en Colombia o está visitando Colombia y desea viajar a Suramérica, pero nuevamente regresa a Colombia, en origen debe seleccionar Colombia y en destino Suramérica.

## **30. ¿Los extranjeros pueden comprar el seguro nacional para recorridos o viajes en Colombia?**

Si el cliente viajó desde su país a Colombia con el seguro de viaje Internacional, no es necesario comprar un seguro nacional puesto que con éste estaría cubierto durante todo su viaje, desde que sale de su casa hasta que regresa a ella, incluyendo los recorridos que haga al interior de Colombia, en caso de activación del seguro por un siniestro se debe indicar el lugar exacto dónde se encuentra. El seguro nacional solo se podrá comprar en caso de que el extranjero no haya adquirido el seguro internacional hacia Colombia, es decir, ya se encuentre en destino y éste se disponga de hacer algún evento; el asesor debe informar que en próximos viajes a Colombia se cuenta con un seguro internacional que lo cubre con mayores valores ante un evento.

**31. Si tengo la póliza de Salud Global y me voy de viaje por más de 3 meses al exterior, ¿puedo comprar el seguro de viaje por los días restantes una vez termine la cobertura de la póliza de salud Global?**

Si, el cliente puede comprar el seguro de viaje para el restante de días de su estadía, siempre y cuando lo haya adquirido antes de iniciar el viaje. La compra del seguro de viaje no es permitida en destino, así el asegurado tenga la póliza de salud global.

## MODIFICACIÓN/CANCELACIÓN

**32. Si voy para un viaje en el exterior y por cualquier motivo no me dejan ingresar al país y debo regresarme nuevamente a Colombia, ¿Puedo cancelar el seguro?**

El cliente podrá solicitar la devolución del dinero siempre y cuando el motivo no esté dentro de las exclusiones detalladas en el condicionado. Así mismo la solicitud deberá realizarse por las líneas el mismo día y hasta máximo 72 horas de haber iniciado la vigencia de la póliza para hacer efectivo el proceso. Tener presente que se descontará del valor a devolver los días asegurados desde la fecha de inicio de vigencia, es decir, devolución a prorrata.

**33. Si la póliza tiene algún error en la información del cliente o del viaje, ¿puedo solicitar el cambio?**

Si la póliza presenta algún error de información como nombres, apellidos, fechas de nacimiento u otros, el cliente debe comunicarse con cualquiera de las líneas de atención (pág. principal) que tenemos habilitadas donde se le informará sobre la cancelación del seguro y reintegro del dinero para la adquisición de un nuevo seguro.

**34. ¿Puedo modificar la información del seguro como fechas y destino, por cambio en los planes de viaje?**

El cliente debe comunicarse con las líneas de atención habilitadas (pág. principal) para comentar el caso a lo que estás procederán con la anulación de la póliza y gestionando la devolución del dinero para que el cliente realice una nueva compra del seguro con la información final.

*La modificación de la información es un desarrollo tecnológico en el que venimos trabajando para habilitar esta operación. Te informaremos una vez esté habilitado.*

**35. Si deseo cancelar (anular) la póliza porque no voy a viajar, ¿me devuelven la plata? ¿Cuánto se demora la devolución?**

Si, el cliente puede solicitar la devolución total de su dinero siempre y cuando no haya iniciado la vigencia del seguro. La devolución del dinero se realiza dentro de los 5 días hábiles posteriores a la solicitud de la cancelación.

**36. Si me cancelan el vuelo, pero quiero congelar la póliza para cuando pueda viajar, ¿se puede?**

No, no existe la opción de congelar el seguro para cuando el cliente decida viajar, tampoco la opción de modificar fecha de viaje. Para esos casos, el cliente debe solicitar la cancelación a través de las líneas autorizadas (pág. principal), quienes a su vez gestionan la devolución del dinero para que el cliente compre de nuevo su seguro en las fechas que desee.

**37. Si compro el seguro, pero aplazan o cancelan la salida del vuelo, ¿qué pasa con la compra del seguro? ¿se puede postergar la vigencia como lo indica la aerolínea o la empresa de transporte?**

El cliente puede comunicarse con las líneas de atención habilitadas (pág. principal) para solicitar, sin ninguna penalidad, la devolución del dinero de su seguro y realizar una nueva compra cuando se tengan fechas establecidas; otra opción permitida, es la afectación de la cobertura de cancelación de viaje a causa de la compañía de transporte si lo que sucedió fue una cancelación del viaje. Ten presente que la reprogramación o cambio de horarios de los vuelos por parte de las aerolíneas o empresas transportadoras no corresponden a una cancelación de vuelo, por lo tanto, no aplicaría la afectación.

**38. ¿Qué pasa si el cliente extranjero no puede viajar y desea modificar las fechas del viaje?**

El asegurado se debe comunicar por las líneas internacionales o WhatsApp para hacer la respectiva cancelación, el dinero se le devolverá de acuerdo con las fechas estipuladas por la compañía (5 - 15 - 25 de cada mes) este proceso no es en línea.

**39. Si me encuentro en el viaje y deseo cancelar el seguro por un motivo que no está especificado en el condicionado, ¿me devuelven el dinero del seguro?**

Si, el dinero se devolverá proporcional a los días que el seguro no se haya causado, es decir, si una persona viaja del 1 al 15, pero el día 7 cancela, la devolución del dinero será desde el día 8 al 15.

**40. ¿Genera penalidad solicitar en las líneas de atención la cancelación (anulación) de la póliza?**

No, no genera penalidad ni ningún tipo de cobro solicitar la cancelación de la póliza por no viajar o por otros motivos que tenga el cliente, así como la solicitud de cancelación por error en la información. Ten presente, si el cliente solicita la cancelación cuando la vigencia ya comenzó, se le devolverá el dinero proporcional a los días que no la haya usado.

**41. Si estando en mi viaje decido quedarme unos días más, ¿puedo hacer la extensión del seguro que ya había comprado antes de viajar?**

No, no existe la opción de extender el seguro o prolongar la fecha de vigencia, sin embargo, se permitirá la compra de un nuevo seguro por los días restantes del viaje únicamente cuando el cliente haya viajado previamente asegurado, la compra del nuevo seguro se debe hacer inmediatamente termine el otro y no debe haber casos abiertos de reclamación. Ejemplo: el primer viaje es del 1 al 15 de febrero, el nuevo seguro debe ser con fecha inicio del 16 de febrero.



#### 42. ¿En qué moneda me hacen la devolución del dinero? ¿Depende del país donde me encuentre?

Para los clientes que hayan adquirido el seguro internacional con destino Colombia se pueden presentar 2 modalidades dependiendo del tipo de cliente:

- EXTRANJERO: La devolución del dinero es en Dólares (no es un proceso en línea)
- COLOMBIANO (que reside en el exterior): La devolución es en Dólares o Pesos
- COLOMBIANO (en Colombia): La devolución se hace en pesos
- EXTRANJERO (residente en Colombia): La devolución se hace en pesos (de acuerdo con el régimen cambiario se hace esta distinción).

Nota: Si un extranjero se queda por más de 6 meses en Colombia, al momento de presentarse un siniestro el desembolso se le realizará en pesos. (aplicar igual para un colombiano que se va por más de 6 meses al exterior).

#### 43. ¿Qué documentos se requieren para que los pagos sean efectivos (devoluciones)?

La documentación es la certificación Bancaria y se le debe solicitar al banco que la persona tenga registrada su cuenta. Es posible que, según el caso, puedan solicitar otros documentos soporte para justificar la devolución del dinero.

#### 44. ¿Qué documentación requiere un extranjero para solicitar una devolución?

Para hacer la devolución del dinero se requieren de los siguientes documentos:

- NOMBRE BENEFICIARIO
- DIRECCION BENEFICIARIO
- CIUDAD BENEFICIARIO
- PAIS BENEFICIARIO
- PAIS BANCO BENEFICIARIO
- CIUDAD BANCO BENEFICIARIO
- DIRECCION BANCO BENEFICIARIO
- NOMBRE BANCO BENEFICIARIO
- SWIFT
- NUMERO CUENTA / IBAN "

## RECLAMACIÓN

#### 45. ¿Cómo hago la reclamación ante alguna situación?

El cliente debe comunicarse con cualquiera de las líneas de atención (pág. principal) para activar la cobertura que requiera, podrá solicitar más información del producto y también asesoría sobre los documentos que debe mostrar para justificar la solicitud.

#### **46. ¿Debo contar con la autorización de SURA para asistir a alguna institución si la requiero?**

Se recomienda contactarse con las líneas de atención habilitadas (pág. principal) antes de asistir a alguna institución médica para coordinar el servicio y que el asegurado reciba una mejor atención, en caso de que asista por sus propios medios, contará hasta con 72 horas después de haber ocurrido el evento o haber asistido al centro médico para reportar a SURA el evento sucedido y pueda llevarse a cabo la afectación de la cobertura y por ende la reclamación.

#### **47. ¿Debo comunicarme obligatoriamente con SURA en caso de una emergencia médica o accidente?**

Es importante recordarle a tu cliente que siempre, y ante cualquier situación, debe ponerse en contacto con las líneas de atención habilitadas (pág. principal) ya que esto le permitirá brindarle un mejor servicio, sin embargo, en caso de no poder comunicarse previamente, se sugiere reportar cuanto antes la emergencia para lograr una gestión con el prestador y evitarle trámites de más al cliente. Dado el caso en el que el cliente haya asumido la factura, tendrá 72 horas para reportar lo sucedido. Ten presente que llamar a la línea, permitirá que adquieran mejores tarifas en la atención para que el valor asegurado de tus coberturas se utilice de forma más óptima.

#### **48. ¿SURA siempre envía un médico a domicilio?**

No, coordinaremos la visita de un médico a domicilio siempre y cuando el estado de salud del asegurado lo requiera ya que habrá casos en los que sea necesario que sea visto en la institución médica o también lo podríamos ayudar con el personal de salud que tenemos a disposición en la línea de atención habilitadas (pág. principal). Si en algún lugar no contamos con este servicio, coordinaremos un servicio médico diferente para estabilizarlo.

#### **49. Si durante el viaje me indispongo y el médico que me atiende me recomienda hacerme la prueba, ¿el seguro me la cubre?**

No, el seguro no cubre la prueba, sin embargo, según el diagnóstico podrá recurrir a las coberturas de gastos médicos por enfermedad y acompañamiento en viaje (hasta agotar cobertura de ser el caso) según se requiera.

#### **50. ¿Qué pasa cuando hay vencimiento de vigencia del seguro y hay un caso abierto de reclamación por un evento ocurrido durante el viaje?**

De presentarse un caso abierto de reclamación por un evento ocurrido con vigencia caducada del seguro, se le seguirá prestando el servicio al cliente hasta agotar el valor máximo asegurado. Ten presente los siguientes escenarios para mayor claridad de la situación:

- La cliente continúa mal o empeora: Con su seguro de viaje tiene cobertura porque el caso está abierto y aun cuenta con valor asegurado disponible.
- Presenta nuevo siniestro: Como el seguro ya culminó vigencia no tiene cobertura para nuevos eventos.
- Continúa con el caso abierto, pero se agotó valor asegurado: el cliente debe asumir el resto del tratamiento.

### 51. ¿Qué pasa si ya agoté el valor asegurado para una cobertura? ¿Puedo seguir usando el seguro?

Si, mientras el seguro continúe vigente el cliente puede seguir usando las demás coberturas aun cuando ya haga agotado el valor máximo asegurado en otras.

### 52. ¿Cómo sería la repatriación de un extranjero hacia su país de origen?

El proceso se activa llamando a las líneas habilitadas, posteriormente con el prestador servicio se coordina la repatriación hacia el lugar de origen

## PROCESO

*Preguntas con relación al proceso interno:*

### 53. A mi cliente no le llegó caratula del seguro, ¿Qué hago?

Debes remitir a tu cliente a las líneas de atención (pág. principal) para que sea él quien solicite el envío de la carátula y si desea recibir más información del seguro. Con tu oficina, puedes gestionar una solicitud de ticket en la plataforma de soporte tecnológico para una mayor gestión.

### 54. ¿Como asesor puedo descargar la caratula del cliente en caso de que no la haya recibido?

Si, existen 2 formas para acceder a la caratula:

1. Policy center: A través de esta herramienta, y con los datos del cliente, el asesor puede reimprimir la caratula y enviarla al cliente. Policy Center / Datos del cliente / Transacciones de póliza / Botón reimprimir / Selecciona carátula / Botón de reimprimir / Aceptar
2. Si tienes el numero de la póliza, ingresas a P8 por Seguros SURA / pólizas expedidas / número de póliza / buscar. La descarga y la reenvías a tu cliente.

Nota: Si no conoces el número de póliza debes buscar con el documento de identidad en POLICY CENTER, seleccionando en producto MOVILIDAD.

### 55. ¿Cómo puedo conocer el número de póliza del cliente?

Ingresando a POLICY CENTER con los datos personales del cliente y en tipo de producto de MOVILIDAD, puedo buscar la póliza de seguro de viaje que corresponde a mi cliente.

### 56. Si el cliente requiere la caratula en inglés para presentarla en alguna embajada u otra entidad, ¿qué debe hacer?

La caratula únicamente se emite en español, sin embargo, el cliente podrá solicitar a través de la línea un certificado en ingles que sustenta la validez de su seguro.

**57. Si se cae el sistema o el internet y el cliente no alcanzó a comprar la póliza, ¿qué debe hacer?**

El cliente debe ingresar nuevamente a la página y diligenciar la información como lo venía realizando. Si la falla es del sistema, la página mostrará un mensaje invitando al cliente a intentarlo más tarde.

**58. Si al finalizar el pago aparece que es rechazado, ¿qué debe hacer el cliente?**

El cliente debe intentar realizar la compra unos minutos más tarde, de lo contrario se recomienda cambiar el medio de pago o de tarjeta.

**59. Como asesor ¿recibo algún soporte para saber que clientes han adquirido el seguro de viaje con mi código?**

Si, al igual que el cliente, el asesor recibe el correo de bienvenida del cliente con la caratula.

**60. Como asesor ¿dónde puedo visualizar las ventas del seguro de viaje?**

Por asistente virtual el asesor puede visualizar las pólizas expedidas con su código.

**61. Soy asesor y olvidé enviarle a mi cliente la URL con mi código, ¿qué pasa con mi comisión?**

No se genera comisión para el asesor y la venta queda cargada al canal digital con código directo, por ende, no se visualiza la venta ni para el asesor ni para la oficina. **Recuerda validar siempre tu código antes de enviarle la URL a tu cliente, puedes decirle también que al momento de diligenciar los datos tu nombre y el código en el campo de acompañamiento de asesor debe verse reflejado, así garantizas que tu comisión sea para ti.**

**62. No me llegó comisión y en el asistente virtual se ven reflejadas mis ventas, ¿qué hago?**

Directamente puedes montar un ticket a servicios tecnológicos por el asistente virtual TI o correo electrónico [serviciostec@sura.com.co](mailto:serviciostec@sura.com.co) que dará respuesta talento humano.

**63. ¿Cuál es el porcentaje de comisión que recibo como asesor?**

- Para asesor dependiente, la comisión es de 11,8% sobre la prima antes de IVA.
- Para asesor independiente, 20% sobre la prima antes de IVA.