

## Estamos transformando nuestros procesos de recaudos y pagos

---

Con el fin de atender las necesidades de nuestros clientes, cubrir las operaciones y servicios en temas de recaudos y pagos, tenemos habilitadas las siguientes herramientas:



## · Portafolio de recaudos

En SURA tenemos habilitados todos nuestros medios de recaudo en línea las 24 horas. De igual forma, contamos con un amplio portafolio de medios de recaudo en todo el país con más de 50 mil puntos distribuidos en Entidades Financieras, redes y corresponsales Bancarios que podrían ubicarse en una zona más cercana al lugar donde viven nuestros clientes.

Recuerda que tenemos disponible el Débito Automático para que estés siempre tranquilo y al día en tus pagos.

Conoce los medios de recaudo que tenemos disponibles para nuestros clientes, [HACIENDO CLIC AQUÍ ►](#)

## · Pagos que exceden los tiempos permitidos

Los clientes podrán pagar a través de nuestras herramientas digitales como lo son **Pago Express** a través de [www.segurossura.com](http://www.segurossura.com) y **WhatsApp**, a través del contacto **315 2757 888, opción 6**.

## · Pagos mixtos

Estos pagos aplican únicamente cuando el cliente necesite realizar una parte del pago en efectivo o cheque, y el saldo restante con su tarjeta de crédito. Tenemos disponibles los siguientes convenios en Bancolombia, para que el cliente pague el valor que requiera:

**65629: Seguros Generales**

**65602: Seguros de Vida**

Una vez finalizado el pago en efectivo, el cliente deberá enviar el comprobante de pago a su asesor, y este a su vez lo escalará al buzón [cepagosmanuales@suramericana.com.co](mailto:cepagosmanuales@suramericana.com.co). (siempre y cuando el asesor tenga los documentos completos, en caso de tener alguna duda en cuanto al diligenciamiento de los requisitos que pide este buzón, deberá ser escalado con el auxiliar de cartera).

Cuando este pago parcial sea aplicado, se dará respuesta al correo al asesor o auxiliar de cartera según el caso, quien a su vez deberá entregar las indicaciones para que el cliente pueda terminar de hacer el pago restante a través de nuestras plataformas digitales.



## · Pagos especiales

Para el pago de **Abonos Extraordinarios a el fondo del ahorro**, tenemos disponibles el siguiente convenio en **Bancolombia**:

**Convenio 65602: Seguros de Vida.**

Para el pago de **pólizas en dólares**, tenemos disponibles el siguiente convenio en **Bancolombia**:

**Convenio 65629: Seguros Generales.**

El cliente siempre deberá enviar el soporte de pago al asesor, quien a su vez deberá remitir este soporte con los respectivos datos de la póliza del cliente al buzón [cepagosmanuales@suramericana.com.co](mailto:cepagosmanuales@suramericana.com.co) pues este pago no queda aplicado automáticamente.

### Para tener en cuenta:

Los convenios mencionados anteriormente son de legalización manual; por eso, se encuentran autorizados como excepción para este tipo de pagos. Para las otras soluciones, contamos con convenios de legalización automática que le garantiza a tus clientes cobertura inmediata. Esta información la encontrarás en el archivo de medios de recaudo.

Para los recibos de pago, tenemos disponible el formulario virtual para las solicitudes de las siguientes soluciones:

- Autos (pólizas financiadas o no financiadas que se encuentren pagas)
- Plan Crédito Protegido
- Cumplimiento
- Responsabilidad civil

**PARA ACCEDER AL FORMULARIO HAZ CLIC AQUÍ ►**

La respuesta para las solicitudes de recibos de pago enviadas a través del formulario, serán enviadas a través del buzón [cepagosmanuales@suramericana.com.co](mailto:cepagosmanuales@suramericana.com.co) y su tiempo de respuesta será, para el mismo día en que es solicitado, siempre y cuando sean realizadas entre las 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m.

Las solicitudes de recibos enviadas después de las 4:00 p.m. quedarán para el día siguiente.



## · Para los pagos por concepto de reclamación o desembolsos

Para el pago de las reclamaciones de los Seguros, tenemos disponibles los siguientes medios:

### Transferencia electrónica:

Si tus clientes eligen la transferencia electrónica como medio de pago para recibir sus reclamaciones o desembolsos, tenemos la opción de inscribir su cuenta bancaria de manera fácil y oportuna.

Para registrarla, debe ingresar con su usuario y contraseña a la Sucursal Virtual Personal de [segurossura.com.co](http://segurossura.com.co), seleccionar la opción Gestionar medios de pago y listo.

[VER COMO INSCRIBIR UNA CUENTA ►](#)

## · Enlace de acceso

[PERSONA NATURAL, CLIC AQUÍ ►](#)

[PERSONA JURÍDICA, CLIC AQUÍ ►](#)

A través de estos medios, podrás seleccionar que productos deseas que sean desembolsados a tu cuenta y en un sólo un clic.



## Reclamaciones o desembolsos a través de Nequi, Ahorro a la mano y Daviplata

Los clientes pueden inscribir sus cuentas bancarias de Nequi, Ahorro a la mano de Bancolombia y DaviPlata de Davivienda para recibir el pago de sus reclamaciones.

Nequi, Ahorro a la mano y Daviplata son cuentas bancarias que se gestionan desde el celular, **sin necesidad de desplazarse a los bancos**, y al momento de ingresar la reclamación, debes seleccionar:

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

Conoce los pasos para abrir las cuentas y sus condiciones:

[VER MANUAL PARA ABRIR UNA CUENTA NEQUI ▶](#)

[VER LAS CONDICIONES DE USO DE NEQUI ▶](#)

[VER MANUAL PARA ABRIR UNA CUENTA AHORRO A LA MANO ▶](#)

[VER CONDICIONES DE USO DE AHORRO A LA MANO ▶](#)

[VER CONDICIONES DE USO DE DAVIPLATA ▶](#)

[VER DETALLE DE LAS FUNCIONALIDADES DE DAVIPLATA ▶](#)

Para clientes no bancarizados, ni digitales podrán reclamar en cheque su pago, en las más de 600 oficinas del **Banco de Bogotá**.



## · Fondo del ahorro

**Para retiros del fondo de ahorro se tendrá habilitado el correo electrónico [cepagosmanuales@suramericana.com.co](mailto:cepagosmanuales@suramericana.com.co), al cual los asesores podrán escalar la solicitud con el asunto "Retiro fondo del ahorro", **en el correo se debe especificar:****

- Identificación del tomador de la póliza
- Nombre completo del tomador de la póliza
- Número de póliza
- Cuenta bancaria del tomador de la póliza

**Para los clientes que no tienen cuenta bancaria, tenemos las siguientes alternativas:**

Podrán recibir su reclamación a través de transferencia electrónica por medio del App de Nequi (Solo aplica si el pago es inferior a COP\$ 7,020.000).

Tendremos a su disposición la reclamación en cheque o en efectivo (en efectivo, si el pago es inferior a COP\$10,000,000), a través de las oficinas del **Banco de Bogotá**.

**Para información de saldos,** recibos pendientes o legalizados el cliente se podrá comunicar directamente al **# 888 Opción 2** y para dudas específicas de rendimientos o movimientos del fondo, el cliente se deberá comunicar con su asesor y este a su vez con la mesa funcional **Ext 7090 Opción 2**.

---

\*El buzón [cepagosmanuales@suramericana.com.co](mailto:cepagosmanuales@suramericana.com.co) tiene un tiempo de respuesta de dos días hábiles para temas de legalizaciones y un día para temas de retiro del Fondo de ahorro.