

**CANALES PARA LA ATENCIÓN, QUEJAS,
RECLAMOS Y SINIESTROS**

1. CANALES PARA LA ATENCIÓN

LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Contamos con una central de atención telefónica nacional que opera las 24 horas del día 7 días de la semana por medio del cual brindamos atención a todo tipo de requerimiento de nuestros clientes.

Línea Nacional Gratuita: 01 8000 518 888

Desde Celular: #888

OFICINAS SURA A NIVEL NACIONAL

Nuestros clientes podrán dirigirse a cualquiera de nuestras más de 61 oficinas ubicadas en 25 ciudades en el territorio nacional donde un encargado de servicio al cliente lo direccionará en la atención de sus solicitudes.

2. QUEJAS Y RECLAMOS

LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Contamos con una central de atención telefónica nacional que opera las 24 horas del día 7 días de la semana por medio del cual brindamos atención y recibimos las quejas y reclamos de nuestros clientes.

Línea Nacional Gratuita: 01 8000 518 888

Desde Celular: #888

OFICINAS SURA A NIVEL NACIONAL

Nuestros clientes podrán dirigirse a cualquiera de nuestras más de 50 oficinas donde un encargado de servicio al cliente lo direccionará en la atención de sus quejas y reclamos.

3. SERVICIO DE ATENCIÓN Y PAGO DE SINIESTROS

El acompañamiento que le ofrecemos a nuestros clientes hace parte de nuestra promesa de servicio, es por esto que hemos dispuesto de diferentes canales para la atención y el pago de siniestros.

3.1 ATR

Es un módulo de atención virtual donde el funcionario asignado in house podrá dar ingreso y tramite directo a las solicitudes de siniestros ante la compañía.

3.2 LINEA DE ATENCIÓN TELEFONICA

Contamos con una central de atención telefónica disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana como medio alterno para que el personal inhouse tramite la radicación de los siniestros.

3.3 OFICINAS DE SEGUROS SURA

Los clientes podrán dirigirse a cualquiera de nuestras más de 61 oficinas a nivel nacional donde un encargado de servicio al cliente lo direccionará en la atención y radicación de su siniestro.

4. REQUISITOS PARA LA INDEMNIZACIÓN

En caso de muerte, Incapacidad Total y Permanente la reclamación debe estar soportada con la siguiente información:

Vida.

- Formulario de reclamación (Este requisito es soportado por la persona in house en Serfinanza quien lo diligenciará de manera virtual).
- Certificado de la deuda
- Registro Civil de defunción

Por Incapacidad Total Y Permanente

- Formulario de reclamación (Este requisito es soportado por la persona in house en Serfinanza quien lo diligenciará de manera virtual).
- Certificado de invalidez, pérdida o inutilización de algunas de las entidades habilitadas legalmente para ello.
- Certificado de la deuda