

# #AppSegurosSURA

## Guía general

### Iniciar sesión o Crear cuenta

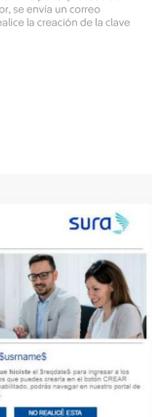
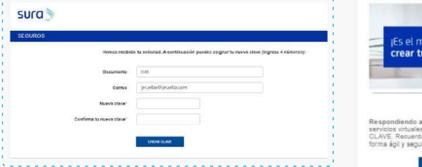


- 1 Si no tienes cuenta, toca en **Crear una cuenta**.
- 2 Si ya la tienes, entra en **Iniciar sesión**.
- 3 Ingresa los datos solicitados.
- 4 En esta pantalla también podrás:
  - Recuperar tu clave en caso de haberla olvidado
  - En el icono superior derecho podrás ver tu SOAT sin conexión
  - Ingresar al manual de uso de la app

Se debe diligenciar la información que sale en pantalla, todos los datos con \* son obligatorios.

Si la persona que realizó el proceso de solicitud de clave tiene un tipo de documento diferente de Co CE, la gestión y aprobación se realizará a través de un Asesor.

**\*Importante:** Si la persona tiene un tipo de documento C o CE, lo llevaremos a la plataforma de CIFIN para que responda preguntas de seguridad y si responde correctamente, la generación de la clave es automática.



Después del paso a paso en la solicitud de clave, ya sea por el proceso automático que valida con CIFIN o por el proceso de confirmación de datos con un Asesor, se envía un correo electrónico a la persona para que realice la creación de la clave

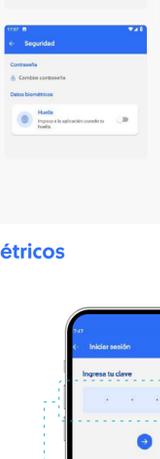
Allí la persona deberá tocar el botón **CREAR CLAVE**, e ingresar una que contenga 4 dígitos numéricos.



Tan pronto se haya creado la clave, al correo electrónico del usuario le llegará una confirmación de la activación, con información general de lo que ofrece el sitio transaccional de Personas en EPS, ARI o Seguros SURA.



### Iniciar sesión - Login



La autenticación o login deberá realizarse después de descargar la App de PlayStore o AppStore, ingresando Tipo y número de documento + clave de 4 dígitos.

### Activación Biométricos



- 1 Ingresa al menú, selecciona la opción seguridad, y desliza el botón para comenzar la inscripción de tu huella o tu faceid, en el modal de confirmación, toca el botón **Activar**
- 2 Este proceso se debe realizar una sola vez, y antes debes haber ingresado a tu cuenta con tu usuario y contraseña

**\*Recuerda que depende de tu dispositivo si cuenta con autenticación por huella o por faceid.**

### Ingresar con biométricos



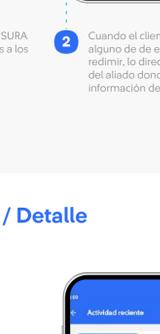
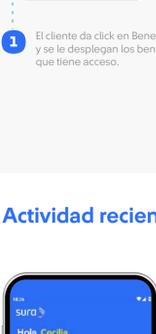
- 1 Para ingresar a la app toca en iniciar sesión
- 2 Toca el botón de la parte inferior ingresa con FaceID o Huella
- 3 Pon la huella en el lector o huellas o muestra tu cara a la cámara del dispositivo.

**\*Si hacen 3 intentos fallidos, se bloqueará el ingreso por 10 Minutos.**

### Home

#### Aprovecha los servicios de la App Seguros SURA

Cualquier hora los siete días de la semana. ¡Estamos contigo!



- 1 **Accesos directos a las opciones que más usas en nuestra app:** (Dinámico) a cada persona les aparecerá una barra de destacados personalizada basada en modelos analíticos que determinan cuáles son las opciones de la app que más usas y genera accesos directos a estas.
- 2 Acceso para ver tu actividad reciente: accede rápidamente a las citas o detalles de asistencias que tienen en curso o próximas
- 3 **Accesos a gestionar tus productos de Movilidad, Salud, Hogar y Vida:** Tendremos habilitado el acceso solo a los mundos en los que cada persona tenga productos para gestionar.



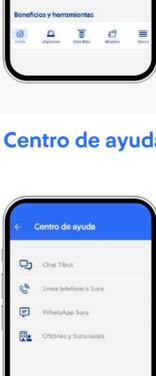
- 4 **Utilidades y herramientas:** Donde encontraras acceso a Billetera, Cobertura Internacional, Reclamaciones y reembolsos, Vive más y Beneficios exclusivos
- 5 **Notas informativas:** Tendremos de marca con información de eventos, promociones o información relevante que cada quiera comunicar a nuestro usuario.
- 6 **Recomendación de productos:** (Dinámico) mediante modelos analíticos tendremos la sugerencia de compra a productos de salud y movilidad acorde a tu perfil, además del acceso a nuestro canal de ventas.
- 7 Barra de menú con acceso a urgencias en salud/ en viajes/ movilidad, Billetera, Vive Más y Menú lateral, este menú si será fijo para todos nuestros usuarios.

### Home/Utilidades/Cobertura Internacional



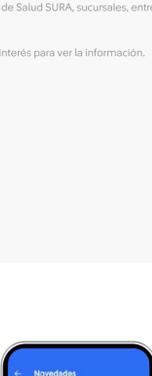
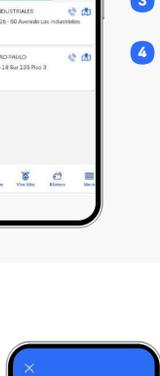
- 1 Si eres usuario de póliza podrás ingresar a un formulario para activar tu cobertura internacional para las pólizas Clásica y Global de Salud.

### 1 Beneficios SURA / Redimir



- 1 El cliente da click en Beneficios SURA y se le desplagan los beneficios a los que tiene acceso.
- 2 Cuando el cliente da click en alguno de ellos en el botton redimir, lo direcciona a el e-commerce del aliado donde se encuentra la información detallada del beneficio.
- 3 Cuando el cliente ingresa al e-commerce debe ingresar el código que se le indica en la casilla al momento del pago y el descuento será aplicado.

### Actividad reciente / Detalle



- 1 Ingresa al destacado de actividad reciente podrás ver las que están en curso o programadas.
- 2 Selecciona **ver detalle** de la que quieras revisar, y podrás ingresar a tus citas, ver el estado de tus asistencias y cancelarla.

### Configurar Mi Perfil



- 1 **Menú:** Ingresa al menú desde la esquina inferior derecha.
- 2 **Revisa y modifica, si lo deseas, las opciones disponibles:** perfil, notificaciones, preguntas frecuentes, centro de ayuda, consultar nuestras políticas de privacidad y uso, califica nuestra app y cerrar sesión.

### Centro de ayuda



- 1 **Centro de ayuda:** Podrás comunicarte con Sura, mediante Chatbot, nuestras líneas telefónicas y WhatsApp tanto para usuarios EPS, ARI como para Seguros, redireccionados de la manera correcta.
- 2 En este mismo lugar, encontraras las oficinas y sucursales.

### Centro de ayuda / Oficinas y Sucursales



- 1 Ingresa al menú, selecciona centro de ayuda y da toca la opción oficinas y sucursales
- 2 Selecciona la ciudad de la que deseas ver la disponibilidad.
- 3 Escoge la categoría de la oficina (centros de servicios, promotoras, sedes de Salud SURA, sucursales, entre otras).
- 4 Entra al lugar de tu interés para ver la información.

### Novedades



- 1 Ingresa al menú, selecciona **Novedades**.
- 2 Encontraras las novedades asociadas a la versión que acabas de actualizar y la corrección de errores.

**\*También puedes acceder por el aviso de actualización al iniciar la App, este aparece solo si se instaló una nueva versión.**