

Preguntas frecuentes

# Plan Muévete Libre

El Plan Muévete Libre busca ofrecer soluciones y respaldos a la movilidad de las personas que no tienen vehículo propio (carro) y que tienen, como opciones principales de desplazamiento, medios de transporte como bici, patineta, monopatín, bus, moto o incluso a pie.

El plan está conformado por varios módulos. El principal que asegura a la persona y dentro de los opcionales está la posibilidad de asegurar la bicicleta, patineta y más adelante la moto.

**Te presentamos información más detallada del Plan Muévete Libre:**

## INFORMACIÓN GENERAL

### 1. ¿Cuáles son las coberturas con las que cuenta el Plan Muévete Libre?

Las coberturas principales con las cuales contará la persona son:

- 
Daños a terceros
- 
Renta por hospitalización
- 
Accidentes personales
- 
Robo de documentos
- 
Gastos médicos por accidente
- 
Asistencia
- 
Gastos por cirugía y fractura

Las coberturas que podrá tomar de manera opcional la persona serán:

- 
Daños a terceros mascotas
- 
Viajes, que incluye: gastos médicos por enfermedad, pérdida y retraso de equipaje.

*También se podrá asegurar la bicicleta y patineta con cobertura de daño y robo totales.*

### 2. ¿Existe algún límite a partir del cual se activan las coberturas?

El Plan Muévete Libre busca acompañar la movilidad de las personas independiente de los kilómetros que recorran o el lugar en donde se encuentren. El Plan ofrecerá cobertura aun cuando el asegurado no haya salido de su domicilio y sufra en un evento en su casa, lugar de trabajo o domicilio habitual.

### 3. ¿Cuáles son los montos que podrá escoger el cliente en cada una de las coberturas?

*Coberturas principales a la persona*

| Coberturas principales        | Valor        | Valor        | Valor        | Deducible             |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------------------|
| Daños a terceros              | \$40.000.000 | \$50.000.000 | \$64.000.000 | No tiene              |
| Accidentes personales         | \$20.000.000 | \$30.000.000 | \$50.000.000 | No tiene              |
| Gastos médicos por accidente  | \$2.000.000  | \$4.000.000  | \$6.000.000  | No tiene              |
| Gastos por cirugía y fractura | \$2.000.000  | \$4.000.000  | \$6.000.000  | Monto por vigencia    |
| Renta por hospitalización     | \$25.000     | \$30.000     | \$35.000     | 2 días                |
| Robo de documentos            | \$350.000    | \$350.000    | \$350.000    | 1 evento por vigencia |

**Asistencia**

Muévete libre preferencial

Muévete libre clásico

Muévete libre básico

### Coberturas opcionales a la persona

| Coberturas principales               | Valor        | Valor        | Valor        | Deducible |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-----------|
| <b>Daños a terceros mascotas</b>     | \$10.000.000 | \$20.000.000 | \$30.000.000 | No tiene  |
| <b>Viajes</b>                        |              |              |              |           |
| <b>Gastos médicos por enfermedad</b> |              | \$1.500.000  |              |           |
| <b>Pérdida y retraso de equipaje</b> |              | \$500.000    |              |           |

### Coberturas opcionales al artefacto

| Producto               | Pérdida Parcial Daños         | Pérdida Total Daños | Pérdida Parcial Hurto | Pérdida Total Hurto |
|------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Bicis/Patinetas</b> | Entre \$600.000 y \$7.000.000 | No aplica cobertura | 20%                   | No aplica cobertura |

#### 4. ¿Cuáles son los beneficios de propuesta de valor con los que cuenta el Plan Muévete libre?

- Cubre cualquier accidente personal que le suceda al asegurado en su movilidad, y habrá cobertura aun cuando el asegurado no haya salido de su domicilio y sufra un evento en su casa, lugar de trabajo o domicilio habitual.
- Cubre cualquier accidente personal que le suceda al asegurado en su movilidad, incluso cuando va a pie.
- Cuenta con servicios asistenciales como desplazamientos familiar y bonos de desplazamiento. que ayudan a resolver la movilidad a las personas que no tienen como propiedad un artefacto en caso de necesitarlo. Es decir, no necesariamente para hacer uso de la póliza se debe siniestrar.
- Las coberturas que aseguran la salud de la persona aplican sin restricciones de edad.
- El asegurado cuenta con acompañamiento jurídico hasta en los casos en donde él sea el afectado.
- Si el asegurado, o su mascota, al momento de desplazarse causan algún daño, tienen como responder ante la situación.
- En caso de contratar el monto máximo, el asegurado puede extender a una persona de su núcleo familiar las coberturas como daños a terceros, gastos médicos por accidentes y renta diaria por hospitalización.
- Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad y necesita servicio de ambulancia para llevarlo a una institución médica, en SURA nos hacemos cargo de coordinar y asumir el valor de este servicio. En caso de fuerza mayor o cuando no haya ambulancias disponibles, lo haremos en el medio de transporte disponible. (servicio asistencial)
- Si en su desplazamiento el asegurado necesita orientación jurídica telefónica porque se accidentó, lo multaron, perdió o le robaron sus pertenencias, o debe hacer una reclamación, tendrá acompañamiento y orientación jurídica 24/7, (servicio asistencial).
- Si el asegurado tiene una situación personal que está afectando su salud mental, en SURA le damos acompañamiento emocional de forma telefónica, (servicio asistencial).



## 5. ¿En qué consiste cada cobertura?

**Daños a terceros:** Si el asegurado tiene un accidente en bici, patineta, patines, caminando o a caballo, y como consecuencia se producen daños como lesiones, muerte, o de elementos materiales de otros; SURA paga esos daños hasta máximo el valor asegurado.

En caso de un proceso judicial, se le asignará un abogado. Si el asegurado elige \$64 millones de pesos de valor asegurado, Cuando elijas el valor asegurado de \$64.000.000 en la cobertura de daños a terceros, esta se extenderá a una sola persona de tu familia o a cualquier personas que tu elijas; la cual, una vez reclame, será quien tenga la cobertura para la respectiva vigencia. Para este producto se entiende como familia el cónyuge, compañero(a) permanente, los hijos, los padres que vivan contigo y que dependan económicamente de ti. Si llega a tener un nuevo accidente, se recarga nuevamente el valor asegurado.

**Accidentes personales:** Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad y como consecuencia: muere, queda con una discapacidad permanente, o pierde una parte de tu cuerpo, SURA le paga el valor contratado en su plan. En caso de muerte, se tomarán los beneficiarios de ley.

**Gastos médicos por accidente:** Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad y como consecuencia debe incurrir en gastos de medicamentos, terapias, copagos y tratamientos, SURA le pagas el valor contratado en su plan.

Si escoge \$6 millones de pesos de valor asegurado, la cobertura se extiende a una sola persona de tu familia. Se entiende como familia: el esposo(a), compañero(a) permanente, los hijos, los padres que vivan contigo y que dependan económicamente de ti.

**Gastos por cirugía y fractura:** Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad y sufre una fractura o requiere de un procedimiento quirúrgico, SURA le paga el valor contratado en su plan.

**Renta diaria por hospitalización:** Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad y lo hospitalizan en una institución médica, a partir del tercer día, SURA le paga un valor diario de acuerdo con el plan hasta máximo 30 días, ya sean días seguidos, o después de haber vuelto a hospitalizar por el mismo accidente.

Si el asegurado escoge \$35 mil pesos de valor asegurado, la cobertura se extiende a una sola persona de tu familia. Se entiende como familia: el esposo(a), compañero(a) permanente, los hijos,

los padres que vivan contigo y que dependan económicamente de ti.

**Robo de documentos:** Si mientras el asegurado va caminando, o en cualquier medio de transporte, le roban sus documentos de identificación como cédula de ciudadanía, licencia de conducción, libreta militar y/o matrícula de vehículo, SURA le pagamos hasta \$350 mil pesos.

**6. Asistencias Plan Muévete Libre:** el cliente podrá tomar uno de los tres paquetes de asistencias



#### **PREFERENCIAL:**

- Acompañamiento emocional telefónico para situaciones personales.
- Acompañamiento 24/7 y orientación jurídica telefónica .
- Orientación medica telefónica.
- Desplazamiento por lesiones o enfermedad.
- Ambulancia por incidente en la vía, accidente de tránsito o enfermedad
- Curaciones de heridas a domicilio/recomendaciones para la toma de medicamentos (solo Medellín y Bogotá).
- Desplazamiento familiar/desplazamiento de movilidad (10 servicios, máximo 4 de desplazamiento familiar).



#### **CLÁSICO:**

- Acompañamiento emocional telefónico para situaciones personales.
- Acompañamiento 24/7 y orientación jurídica telefónica.
- Orientación medica telefónica.
- Desplazamiento por lesiones u enfermedad.
- Desplazamiento familiar/desplazamiento de movilidad (6 servicios, máximo 2 de desplazamiento familiar).



#### **BÁSICO:**

- Acompañamiento emocional telefónico para situaciones personales.
- Acompañamiento 24/7 y orientación jurídica telefónica.
- Orientación médica telefónica.
- Desplazamiento de movilidad

## **7. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS:**

**Acompañamiento emocional telefónico para situaciones personales:** Si el asegurado tiene una situación personal que está afectando su salud mental, en SURA le damos acompañamiento emocional de forma telefónica, mediante un equipo de expertos dispuesto a escucharlo y orientarlo en su caso.

**Cobertura:** 6 servicios por vigencia.

**Acompañamiento 24/7 y orientación jurídica telefónica:** Si durante su desplazamiento el asegurado necesita orientación jurídica telefónica porque se accidentó, lo multaron, perdió o le robaron sus pertenencias, o debe hacer una reclamación ante el SOAT u otra aseguradora; en SURA lo acompañaremos en cualquier momento a través de WhatsApp y nuestras líneas de atención.

**Cobertura:** 4 servicios por vigencia.

**Orientación médica telefónica:** Si el asegurado tiene una afectación de salud, en SURA le damos orientación médica telefónica mediante un equipo profesional en salud está dispuesto a dar el acompañamiento que necesita en cuanto a manejos primarios, ante una emergencia en salud o un dolor latente, o en su defecto, solucionar dudas de tipo médico en cuanto a la ingesta de medicamentos, síntomas, revisión de exámenes básicos, prevención de enfermedades o información general. De igual forma, por evaluación del triage internacional, el médico le podrá sugerir al asegurado que asista de forma presencial a una institución prestadora de salud.

SURA no cubrirá los costos para medicamentos, tratamientos, exámenes, cirugías o procedimientos derivados de la atención médica telefónica.

**Cobertura:** 3 servicios en la vigencia.

**Desplazamiento por lesiones o enfermedad:** Si el asegurado tiene un accidente o una condición de salud que no le permita continuar con el desplazamiento, en SURA lo llevamos a él y a un acompañante hasta el centro hospitalario más cercano o hasta su domicilio, en el medio más adecuado según el profesional de salud que lo atienda.

\* Aplica también para su beneficiario.

\*Es necesario activar previamente este servicio.



**Cobertura preferencial:** 3 servicios en la vigencia, máximo 30 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad. En caso de reembolso el límite máximo será hasta 5 SMDLV.



**Cobertura clásica:** 3 servicios en la vigencia, máximo 10 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad. En caso de reembolso el límite máximo será hasta 3 SMDLV.



**Ambulancia por incidente en la vía o accidente de tránsito y por enfermedad:** Si el asegurado tiene un accidente en su movilidad, o se encuentre enfermo y necesita servicio de ambulancia para llevarlo a una institución médica, en SURA nos hacemos cargo de coordinar y asumir el valor de este servicio. En caso de fuerza mayor, o cuando no haya recurso, en el medio de transporte disponible.

 **Cobertura Preferencial:** 2 servicios en la vigencia, máximo 30 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad. En caso de reembolso el límite máximo será hasta 50 SMDLV



*Aplica solo en el casco urbano de las siguientes ciudades: Medellín, Rionegro, Bogotá, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Cartagena, Montería, Sincelejo, Ibagué, Santa Marta, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Manizales, Pereira, Armenia, Neiva, Popayán y Pasto.*

**Curaciones de heridas a domicilio/recomendaciones para la toma de medicamentos:** Si durante su movilidad el asegurado tiene un accidente y necesita curaciones de heridas agudas no quirúrgicas, en SURA ponemos a su disposición el personal médico especializado para que se desplace hasta su domicilio y le brinde la atención de limpieza destinada a prevenir y controlar las infecciones y promover la cicatrización. Solo se cubren los elementos para la atención primaria.

Este servicio se activará inicialmente con el servicio de Orientación médica telefónica, donde el profesional de la salud determinará si con los signos de alarma y el tipo de lesión, el asegurado debe desplazarse directamente a su centro asistencial de confianza o al centro asistencial que haya designado SURA. Igualmente, también brindaremos, si se requiere, recomendaciones para la toma de los medicamentos que haya recetado el médico tratante.

Aplica solo en el casco urbano de Medellín y Bogotá.



**Cobertura Preferencial:** 3 servicios en la vigencia, máximo 30 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad. En caso de reembolso el límite máximo será: 4 SMDLV

**Desplazamiento familiar/desplazamiento con bonos:** Si el asegurado necesita ir a algún lugar, en SURA le brindamos dos alternativas para su desplazamiento:

1. Servicio de desplazamiento familiar
2. Bonos de desplazamiento que puede solicitar a través de los prestadores de servicios o red de aliados disponibles en cada ciudad. El asegurado puede cubrir parte de la carrera. Monto: hasta \$10.000 por evento.



**Cobertura Preferencial:** 10 servicios, máximo 4 de desplazamiento familiar. Hasta 30 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad.



**Cobertura Clásico:** 6 servicios, máximo 2 de desplazamiento familiar. Hasta 10 kilómetros contados a partir del centro administrativo de la ciudad.



**Cobertura Básico:** 4 servicios únicamente de desplazamiento con bonos

*El servicio de bonos aplica solo en Medellín, Bogotá, Cali, Cartagena, Barranquilla*

## 8. ¿Cuáles son las coberturas que son extensivas, a quién se le hacen extensivas?

Las coberturas que se hacen extensivas a una persona del grupo familiar son:

- Daños a terceros cuando se toma el monto de \$64.000.000
- Gastos médicos por accidente cuando se toma el monto de \$6.000.000
- Renta por hospitalización cuando se toma el monto de \$35.000

*Estas coberturas se extenderán a una sola persona de tu familia o a cualquier personas que tu elijas; la cual, una vez reclame, será quien tenga la cobertura para la respectiva vigencia. Para este producto se entiende como familia: el cónyuge, compañero(a) permanente, los hijos, los padres que vivan contigo y que dependan económicamente de ti.*

## 9. ¿Cómo opera la cobertura de viajes

La cobertura de viajes está conformada por:



**Gastos médicos por enfermedad:** Si como consecuencia de una enfermedad no preexistente en su viaje el asegurado debe ser atendido en una institución médica en convenio, SURA coordinará y pagará los servicios médicos realizados hasta el monto contratado sin exceder el valor asegurado de esta cobertura a la fecha del incidente.

Esta cobertura está condicionada a que los servicios médicos se hayan prestado durante tu viaje.



**Pérdida de equipaje:** SURA pagará la pérdida o retraso del equipaje documentado en la bodega de la compañía de transporte común que se haya contratado para iniciar o finalizar el viaje, hasta el valor máximo asegurado.

*25% a la hora cero de retraso o pérdida 75% a las 24 horas de retraso o pérdida 100% a las 72 horas de retraso o pérdida.*

## 10. ¿Cuál es el alcance geográfico del Plan Muévete Libre?

Todas las coberturas del plan aplican mientras el asegurado se encuentre en el territorio colombiano.

## 11. Si al asegurado del Plan Muévete Libre le roban la bicicleta o patineta, ¿Tiene cobertura?

El Plan Muévete Libre cuenta con un módulo que permite asegurar la bicicleta o patineta. Habrá cobertura sólo si dicho módulo fue contratado y se tienen las coberturas de daños y hurto.

El módulo del artefacto solo se podrá expedir en conjunto con el módulo de la persona, es decir, que no se podrá expedir de manera independiente.

## 12. ¿Cuántos artefactos podrán asegurarse en una póliza?

En el módulo del artefacto solo es posible asegurar uno solo, o bici, o patineta.

## 13. ¿Cuáles son los servicios que le aplican a la bicicleta para el cuidado y mantenimiento?



**Mantenimiento de bici:**

Realizamos una revisión completa desarmando todos los elementos y realizando limpieza y lubricación general de todas las partes. En el mantenimiento se realiza:



- Lavada y desensamble general de la bici
- Engrase y ajuste de la dirección
- Lubricación y el ajuste de la caja centro
- Lubricación y ajuste de cambios
- Ajuste y lubricación de frenos
- Lavada y engrase de pedales
- Nivelado de rines y engrase de manzanas.
- Usamos grasas especiales y los mejores elementos para el
- cuidado de la bici.

**Precio Bogotá:** \$74.000 particular y asegurado \$62.000

**Precio Medellín:** \$67.000 particular y asegurado. En esta ciudad recogemos y llevamos tu bici para hacer el mantenimiento

*\*Adicional a lo anterior, en las bicis eléctricas se realiza una limpieza de los contactos eléctricos*

#### **Alistamiento para bici:**

El alistamiento consiste en una limpieza, desengrase de rodamiento y calibración de cambios y frenos básico de los elementos de la bici.

**Asegurados SURA:** 2 servicios gratuitos durante la vigencia de la póliza.

#### **Boutique:**

Todos los elementos de seguridad y mantenimiento tu bici, y accesorios para tener una mejor rodada.

#### **Bike fitting:**

En SURA, tenemos el servicio del bike fitting para que el asegurado esté menos expuesto a dolores, lesiones y montar bici sea una experiencia completa. Realizamos un estudio completo y personalizado con el que adaptaremos la bicicleta a la capacidad

física y tamaño del cuerpo del asegurado, logrando una postura óptima:

Realizamos:

- Evaluación física
- Toma de medidas antropométricas
- Fit estático
- Fit dinámico
- Análisis de pedaleo

*El bike fitting por temas de la pandemia no se está prestando el servicio. Una vez aprobada la oferta de este servicio, se ofrecerá de nuevo.*

**Medellín:** \$441.000 y con descuento: \$219.000

**Bogotá:** \$501.000 y con descuento: \$249.000

### **Experto bici:**

Si la bici o patineta tradicional o eléctrica, tiene alguna falla mecánica, el asegurado puede asistir a los Centros de Servicios SURA para el diagnóstico sin costo.

### **Consultoría en compra de vehículo de micro movilidad:**

El cliente contará con el acompañamiento y asesoría de un experto que lo guiará a identificar cuál es la mejor elección para la compra del artefacto de acuerdo a sus necesidades.

## **14. ¿Cuáles son las opciones para el proceso de inspección de la bicicleta o patineta?**

Se deberá solicitar inspección virtual y se debe programar a través del WhatsApp 3152757888 opción 1-1-3-10

## **15. ¿Por cuáles canales se puede adquirir el seguro?**

El Plan Muévete Libre, se comercializará a través del canal asesores y del canal corporativo y gran empresa, posteriormente a través de los demás canales por los cuales se ofrece la solución de Movilidad.

El plan está conformado por varios módulos, el principal que asegura a la persona, y dentro de los opcionales está el módulo del artefacto con posibilidad de asegurar la bicicleta, patineta y moto. Posteriormente tendremos los módulos de movilidad digital, hábitos saludables y movilidad futura.

## **16. ¿Cuál es la vigencia del seguro? ¿Cómo se genera el cobro?**

La vigencia será anual por débito automático o pago express, con opción de pago mensual a través de la financiera.

## **17. ¿Cuál es la comisión del Plan Muévete libre para el canal asesores?**

- La comisión para dependientes es 10%
- La comisión para independientes es 12.5%

## **18. ¿Cuáles son las operaciones de póliza en el Plan Muévete libre?**

El plan Muévete Libre cuenta con operación de negocio nuevo, modificaciones y cancelación a través del cotizador.

En modificaciones se podrá hacer: cambio de cédula, cambio de nombre, inclusión del vehículo, modificación de montos, inclusión y retiro de coberturas, retiro del vehículo asegurado, sustitución cuando se cambie de vehículo y modificación en datos del vehículo.

# Plan Muévete Libre para pólizas colectivas

## 19. ¿Muévete Libre aplica para el negocio colectivo?

Aplica tanto para negocio individual como negocio colectivo. Este último es gestionado a través del equipo de suscripción de la Gerencia de Movilidad.

## 20. ¿Cuál es el número mínimo de riesgos que se pueden asegurar en una póliza colectiva?

Se puede conformar con mínimo 7 riesgos, con o sin artefacto (bici o patineta), en el momento de la expedición.

## 21. ¿El tomador de la póliza colectiva debe ser persona jurídica o natural?

El tomador de la póliza debe ser persona jurídica y no tendrá límite de asegurados cuando se trate de una empresa. En el negocio colectivo se tendrá la opción de asegurar a grupos familiares o familias, caso en el que el tomador podrá ser una persona natural siempre y cuando el número no exceda los 15 riesgos.

## 22. ¿El tomador persona natural tiene alguna condición para suscribir el negocio?

Sí. En ningún caso podrá ser un intermediario de la Compañía (dependiente o independiente).

## 23. ¿Que operaciones permite ejecutar el cotizador una vez este emitido un negocio colectivo?

Permitirá operaciones de inclusión, modificación o exclusión.

## 25. ¿Qué artefactos se pueden asegurar en la póliza colectiva de Muévete Libre?

Al igual que el negocio individual, se podrán asegurar bicis, patinetas o motos.

## 26. ¿Por cuáles canales se puede adquirir el seguro colectivo Muévete Libre?

En la salida inicial se podrá adquirir por los canales: Asesores, Corporativo y Gran empresa. La suscripción se realizará a través del equipo de Suscripción de la Gerencia de Movilidad.

## 27. ¿Puede ser asegurado en Muévete Libre cualquier tipo de negocio sin importar su actividad económica?

Algunas actividades están excluidas. No podrán suscribirse negocios que por actividad económica se relacionen con:

1. Actividades en el agua
2. Industria aeronáutica
3. Detectives - Personal de vigilancia o investigación
4. Funcionarios Públicos y autoridades del gobierno
5. Personal que manipula pólvora, explosivos, sustancias radioactivas, o tóxicas.
6. Deportes -Árbitros de competencias deportivas. -Deportistas profesionales -Toreros

7. Minería -Minas a cielo abierto o subterráneo
8. Explotación de petróleo y gas
9. Actividades relacionadas con motos
10. Actividades de riesgo moral
11. Viajes
12. Fondos
13. Zonas de alto riesgo
14. Bomberos
15. Corte de caña de azúcar
16. Aserradores, guardabosques, leñadores, pesebreras con trabajo de campo
17. Electricistas automotrices de alta tensión
18. Servicios varios con mano de obra pesada y semipesada (maquinaria amarilla)
19. Conductores servicio público, transporte de pasajeros
20. Físicos, químicos y actividades relacionadas con exposición a laboratorios o trabajo de campo
21. Inspectores de cualquier tipo
22. Negocios estatales: - Fiscalía y DAS - Abogados penalistas - Actividades relacionadas con la política - Cargos públicos de elección popular - Alcaldías - Gobernaciones - Empleados municipales - Órganos políticos y de control - Sedes de entidades gubernamentales
23. Madereras, Aserradores, Guardabosques, Leñadores, Pesebreras con trabajo de campo Corte, Tala, transporte de troncos de madera.
24. Funcionarios Públicos y Autoridades del gobierno Inspectores de cualquier tipo, abogados penalistas, actividades relacionadas con la política, cargos públicos tales como cargos de elección popular, alcaldías, gobernaciones, controlarías, empleados municipales, órganos políticos y de control, sedes de entidades gubernamentales

## 28. ¿Cómo se cotizan los negocios colectivos ?

En su salida, el negocio colectivo será cotizado por el equipo de suscripción centrado en la gerencia de movilidad, por lo cual deberá ser remitido por medio de cada oficina según corresponda, la solicitud de cotización se enviará a los siguientes correos.

| Nombre                          | correo electrónico     |
|---------------------------------|------------------------|
| Luis Gerardo Moreno Cardona     | lmorenoc@sura.com.co   |
| Jackson David Feliciano Baez    | jfeliciano@sura.com.co |
| Oswaldo Taborda Ospina          | otaborda@sura.com.co   |
| Alex Ruge Bernal                | aruge@sura.com.co      |
| Carlos Vilfredo Carrillo Castro | ccarrillo@sura.com.co  |
| Angela Maria Valencia Vergara   | avalenciav@sura.com.co |

En una primera fase las oficinas no tendrán delegación de suscripción.

## 29. ¿Si actualmente tengo una póliza colectiva con SURA de autos familiares, utilitarios y motos puedo solicitar condiciones de Muévete Libre para hacer inclusiones en la póliza actual?.

Es posible solicitar condiciones para Muévete Libre, pero se deberán expedir los riesgos en una póliza adicional. Esta solución y la fecha fin de vigencia deberá empalmar con la póliza actual

### 30. ¿Cuál es la comisión pactada para esta solución para el negocio colectivo?

- La comisión para asesores dependientes es del 10%
- La comisión para asesores independientes es del 12.5%

### 31. ¿Qué alternativas de forma de pago hay?

Pago anual o mensual.

### 32. ¿Qué datos debo enviar al correo para solicitar condiciones de Muévete Libre colectivo?

Debes tener diligenciados todos los datos que están en la plantilla adjunta

### 33. ¿Cuáles son las políticas de aseguramiento más relevantes del Plan Muévete Libre

#### MÓDULO DE LA PERSONA



- No existe límite de edad para el asegurado.
- No hay evaluación médica. se evaluarán riesgos consultables.
- Aplica para pólizas individuales y colectivas.
- Las coberturas no son excluyentes con otros seguros que tengan coberturas iguales o similares.
- Se ingresa por el cotizador conectado.
- Se permite solo un asegurado para póliza individual.
- Al expedir se generan las mismas validaciones de políticas establecidas de acuerdo al artefacto.
- Es un plan al que no se le otorga bonificación, ni gana bonificación en su renovación.
- El módulo de la persona no se endosa.
- No es posible modificar una póliza individual ya expedida para incluir un artefacto.
- Se pueden realizar las siguientes modificaciones:
  - Cambios en los datos básicos del asegurado (se debe realizar por el modelo de clientes).
  - Cambio de zona de circulación.
  - Retiro de coberturas no obligatorias.
  - Modificación de montos asegurados.
  - Modificación en datos del artefacto.
  - Retiro del artefacto.
  - Sustituciones por cualquier artefacto.

#### MÓDULO DEL ARTEFACTO



- Si el asegurado viene en un plan actual, no se permite modificar a este nuevo plan, debe cancelar y expedir póliza nueva.
- Al expedir se generan las mismas validaciones de políticas establecidas de acuerdo con el artefacto.
- El artefacto solo podrá estar asegurado en una sola póliza.
- Aplica el mismo listado de deducibles estándar y deducibles excepcionales que tenemos definido para el plan correspondiente de acuerdo con artefacto asegurado.

**NOTA:** Aplican las mismas coberturas y condiciones de políticas establecidas de acuerdo con artefacto (bicis, patinetas, monopatín)

### 34. ¿Cuánto tiempo tiene el asegurado para presentar la reclamación en caso de que el servicio no se haya prestado en el momento del evento?

Para activar las coberturas de este producto el cliente deberá, previamente, comunicarse con nosotros por cualquiera de los medios autorizados: Línea de Atención en Colombia gratuita nacional: 01 800 051 8888, desde Bogotá, Medellín y Cali 4378888 y desde el celular # 888.

En caso de no hacerlo, SURA reembolsará máximo lo que hubiera pagado a un prestador de su red en el mismo caso.

### 35. ¿Qué debe hacer el asegurado para usar el seguro?

El asegurado deberá ponerse en contacto con nosotros por los medios autorizados: Línea de Atención en Colombia gratuita nacional: 01 800 051 8888, desde Bogotá, Medellín y Cali 4378888 y desde el celular # 888.

### 36. Si le ocurre un siniestro al cliente, ¿cómo se le pagaría? ¿qué documentos debe presentar?

*Estos son los soportes para reclamar en Muévete Libre:*

| Cobertura                               | Soporte   |
|---|---|
| <b>Gastos médicos por accidente</b>     | En caso de reembolso, adjuntar facturas pagadas por atención particular   |
| <b>Gastos médicos por enfermedad</b>    | En caso de reembolso, adjuntar facturas pagadas por atención particular   |
| <b>Gastos por cirugía y fractura</b>    | En caso de reembolso, adjuntar historia clínica.  |
| <b>Renta diaria por hospitalización</b> | <b>Para estudiar y gestionar el caso:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Cédula del lesionado</li><li>• Historia clínica completa o certificación de la institución prestadora de salud, de los días de hospitalización hasta la fecha</li></ul> |

|   |  |
|---|--|
| <p><b>Accidentes personales</b></p>     | <p><b>Para estudiar y gestionar el caso:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cédula del afectado en el accidente, historia clínica completa; documentos o información donde se acredite el accidente de</li> <li>• tránsito ejemplo: informe de tránsito, fotos, videos (si aplica)</li> </ul> <p><b>Invalidez:</b></p> <p>En caso de pérdida de la capacidad laboral superior al 50%, deberás aportar dictamen emitido por cualquiera de las entidades de seguridad social facultadas para la calificación como las EPS, AFP, ARL y/o juntas de calificación de invalidez Regional o Nacional.</p> <p><b>Muerte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia de los documentos de identificación de los reclamantes o beneficiarios. (Cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad en caso de menores de edad).</li> <li>• Registro Civil de Defunción del Fallecido.</li> <li>• Registro Civil de Matrimonio en caso de cónyuge o documento que acredite la calidad de compañero (a) permanente.</li> <li>• Registro Civil en caso de padres y/o hijos.</li> </ul> |
| <p>Hurto de documentos</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Factura de trámite del nuevo documento y denuncia ante la autoridad competente.</b></li> <li>• En caso de hurto durante viaje este procedimiento se puede realizar al regreso para que sea para que sea una gestión en la ciudad de origen.</li> </ul>   |
| <p>Daños a terceros (bici/patineta)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarjeta de propiedad, fotos, factura de compra.</li> </ul>  |

**La reclamación se puedes presentar a través del correo electrónico:**  
**[cereclamosenlinea@suramericana.com.co](mailto:cereclamosenlinea@suramericana.com.co)**

SURA se reserva el derecho a solicitar documentos adicionales, que se requieran con el fin que se puedan acreditar los hechos, la cuantía y la legitimación para reclamar.