



#AppSegurosSURA

Guía general

Iniciar sesión

- 1 Si no tienes cuenta, da clic en **Crear una cuenta**.
- 2 Si ya la tienes, entra a **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 aplicación seleccionada.



Crear cuenta



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 C o 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.



Finalmente saldrá el siguiente mensaje:



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 dar clic en **CREAR CLAVE**, e ingresar una que contenga 4 dígitos numéricos.



Tan pronto se haya creado la clave, el 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, ARL o Seguros SURA.

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 Ingresar al menú, selecciona la opción **seguridad**, y desliza el botón para comenzar la inscripción de tu huella o tu faceid, en la moda de confirmación, da clic en 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 da clic en **Iniciar sesión**.
- 2 Da clic en 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 se hacen 3 intentos fallidos, se bloqueará el ingreso por 10 Minutos.

Home

Aprovecha los servicios de la App Seguros SURA

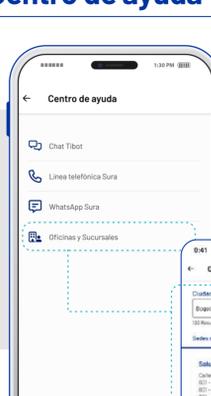
Hemos diseñado la mejor herramienta para que gestiones tus seguros de Movilidad, Salud, Hogar y Vida de forma fácil y rápida. Úsala a cualquier hora los siete días de la semana. **¡Estamos contigo!**



1 Accesos directos a las opciones que más usas en nuestra app: (Dinámico) a cada persona le será aparecerá una barra de destacados personalizada basada en modelos analíticos que determinan cuales 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 detalle 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 Banners informativos: Tendremos un espacio con información de eventos, promociones o información relevante que marca quiera comunicar a nuestro usuario.

5 Recomendación de productos: (Dinámico) mediante modelos analíticos tendremos la sugerencia de compra a tus productos de salud y movilidad acorde a tu perfil, además del acceso a nuestro canal de ventas.

6 Barra de menú con acceso a urgencias en salud/ en viajes/ movilidad, Billetera y chatbot, este menú si será fijo para todos nuestros usuarios.

Actividad reciente- detalle

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

Configurar Mi Perfi

- 1 Menú: Ingresar al menú desde la esquina superior derecha.
- 2 Revisa y modifica, si lo deseas, las opciones disponibles: perfil, notificaciones, preguntas frecuentes, centro de ayuda, consultar tus políticas de privacidad y uso, configura 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, ARL 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 Ingresar al menú, selecciona centro de ayuda y da clic en oficinas y sucursales.
- 2 Selecciona la ciudad de la que deseas ver la disponibilidad.
 - Escoge la categoría de la oficina (Centros de servicios, promotores, sedes de Salud SURA, sucursales, entre otras).
 - Entra al lugar de tu interés para ver la información.