



PREGUNTAS FRECUENTES

PAGOS POR PAGO EXPRESS

HAZ CLIC EN LA PREGUNTA QUE DESEES RESOLVER:

¿Qué es Pago Express?

¿Cómo realizo el pago en línea?

¿Con que tipo de tarjetas puedo pagar en línea?

¿Qué franquicia me recibe si quiero pagar en línea con una tarjeta de crédito?

¿Cuáles son los bancos habilitados si deseo realizar el pago con una tarjeta débito?

¿Cuánto tiempo tengo disponible para realizar el pago en línea?

¿Cuánto tiempo se demora en aplicar mi pago en línea?

¿Por qué sale error o no me carga la página?

¿Puedo realizar mi pago en línea con dos o más tarjetas de crédito?

¿Cuántas tarjetas de crédito recibe en un solo pago?

¿Qué pasa si no alcanzo a realizar mi pago en el período estipulado para realizar la transacción?

¿Puedo realizar pagos mixtos con tarjetas débito y tarjetas de crédito por la opción de pago con varias tarjetas?

¿Puedo pagar mi recibo futuro, dejando el vigente pendiente?

¿Puedo pagar dos recibos o dos cuotas de mi póliza en una sola transacción?

¿Puedo pagar con una tarjeta extranjera?

¿Puedo pagar en una sola transacción los recibos de mis pólizas de diferentes compañías?

¿En qué horario puedo hacer mis pagos en línea?

¿Puedo pagar mi póliza en efectivo?

¿Cómo puedo generar el cupón de código de barras?

¿Dónde puedo pagar con mi cupón de código de barras?

¿Cuánto tiempo se demora en aplicar mi pago cuando lo hago con un código de barras?

OTRAS CONSULTAS

SOBRE TEMAS DE RECHAZOS

SOBRE POLÍTICAS

SOBRE NUESTROS CANALES DE SERVICIO

¿Qué es Pago Express?

Pago Express es una de nuestras herramientas para pagos virtuales, que te permite gestionar el pago de las soluciones que tienes con nuestra compañía, de manera fácil, rápida y en línea. Los pagos los puedes realizar con tarjetas de crédito, débito o generar cupones de pago, para que estés siempre al día en tus pagos y disfrutando de tus beneficios.

¿Cómo realizo el pago en línea?

En el siguiente enlace, te explicamos como realizar la consulta y el pago de tus recibos https://www.youtube.com/watch?v=uwHh6fvZV_o&t=55s

¿Con que tipo de tarjetas puedo pagar en línea?

En la plataforma puedes realizar el pago por medio de tarjetas de crédito o débito.

¿Qué franquicia me recibe si quiero pagar en línea con una tarjeta de crédito?

Las franquicias que se permiten para realizar pagos por nuestra herramienta son:

American Express, Braspag Amex, Braspag Diners, Braspag Discover, Braspag ELO, Braspag MasterCard, Braspag Visa, Datafast Diners, Datafast Discover, Datafast Mastercard, Datafast Visa, Diners Club, Discover, Interdin Diners, Interdin Discover, Interdin MasterCard, Interdin Visa, Mastercard, Masterpass by MasterCard, Tarjeta Alkosto, Tarjeta CAFAM, Tarjeta CODENSA, Tarjeta Exito, Tarjeta RIS, Tarjeta SOMOS, VISA, VISA Checkout, VISA Electron, Western Union.

¿Cuáles son los bancos habilitados si deseo realizar el pago con una tarjeta débito?

Los bancos que están disponibles a través de la red ACH que opera los pagos por PSE son los siguientes:

BANCAMIA S.A., BANCO AGRARIO, BANCO AV VILLAS, BANCO BBVA COLOMBIA S.A, BANCO CAJA SOCIAL, BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL, BANCO DAVIVIENDA, BANCO DE BOGOTA, BANCO OCCIDENTE, BANCO FALABELLA, BANCO GNB SUDAMERIS, BANCO ITAU, BANCO PICHINCHA S.A, BANCO POPULAR, BANCO PROCREDIT, BANCO SANTANDER COLOMBIA, BANCO SERFINANZA, BANCOLOMBIA, BANCOOMEVA S.A, CFA COOPERATIVA FINANCIERA, CITIBANK, COLTEFINANCIERA, CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA, COTRAFA, DAVIPLATA, NEQUI, RAPPIDAY, SCOTIABANK COLPATRIA.

¿Cuánto tiempo tengo disponible para realizar el pago en línea?

Desde el momento en que selecciones "pagar en línea", tienes un periodo de 15 minutos para realizar el proceso de pago. En caso de sobrepasar este periodo se declinará la transacción.

¿Cuánto tiempo se demora en aplicar mi pago en línea?

Después de aprobarse el pago, el sistema tendrá un período de 15 minutos para verse reflejado en la plataforma.

¿Por qué sale error o no me carga la página?

Muchas veces la página no carga por fallas técnicas del equipo en el que se está intentando el pago; para este caso, recomendamos borrar historial del navegador y cookies y después de realizar esta tarea, volver a intentar el pago.

¿Puedo realizar mi pago en línea con dos o más tarjetas de crédito?

Sí, nuestro sistema tiene la opción de pagar con varias tarjetas de crédito, pero es importante aclarar que esta modalidad solo está disponible desde las 6:00 a.m. hasta las 6:00 p.m. por las validaciones que debe hacer la red financiera en el momento del pago.

¿Cuántas tarjetas de crédito recibe en un solo pago?

Esta opción no tiene límite de tarjeta; puedes pagar con la cantidad de tarjetas de crédito que desees, siempre y cuando la transacción se realice dentro del período de la duración (el tiempo total es de 15 minutos).

¿Qué pasa si no alcanzo a realizar mi pago en el período estipulado para realizar la transacción?

Si no alcanzas a realizar el pago, la transacción después de los 15 minutos declinará y se activará el recibo para volver a realizar el pago.

¿Puedo realizar pagos mixtos con tarjetas débito y tarjetas de crédito por la opción de pago con varias tarjetas?

No, esta opción no está permitida en nuestro sistema; la única opción disponible es el uso de varias tarjetas de crédito.

¿Puedo pagar mi recibo futuro, dejando el vigente pendiente?

No, siempre debes realizar el pago del recibo más antiguo para que estés siempre al día con tus pagos y contar con los servicios de los productos que tienes con SURA.

¿Puedo pagar dos recibos o dos cuotas de mi póliza en una sola transacción?

Sí, esta opción de realizar el pago de dos o más recibos está disponible; siempre y cuando, selecciones los recibos que sean los más vigentes de tu producto, con lo anterior garantizas que tus pagos siempre estén al día.

¿Puedo pagar con una tarjeta extranjera?

Sí, pero únicamente con tarjetas de crédito emitidas por bancos extranjeros. Para esta opción puedes contactarte con tu asesor para que te apoye con esta solicitud y realices tu pago desde cualquier parte del mundo.

¿Puedo pagar en una sola transacción los recibos de mis pólizas de diferentes compañías?

No, si tienes pólizas de diferentes compañías de SURA; por ejemplo, un Plan Complementario que pertenece a la compañía de EPS, una póliza de autos que pertenece a la compañía de Generales, o una póliza de salud que pertenece a la compañía de Vida, debes realizar el pago correspondiente por cada pestaña que se muestra en Pago Express.

¿En qué horario puedo hacer mis pagos en línea?

Nuestra plataforma opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana; es decir, en cualquier horario puedes realizar el pago de tus pólizas. (Ten en cuenta que el pago con varias tarjetas de crédito solo está disponible de 6:00 a.m. a 6:00 p.m.)

¿Puedo pagar mi póliza en efectivo?

No, nuestra herramienta de pagos sólo está disponible para hacer pagos en línea con tarjetas débito o crédito; sin embargo, por medio de Pago Express tenemos la opción de generar y descargar un código de barras, el cuál puede pagarse a través de nuestros diferentes aliados financieros como bancos y corresponsales, los cuáles pueden recibirte el pago en Efectivo.

¿Cómo puedo generar el cupón de código de barras?

Puedes ver el paso a paso de como generar el cupón de pago en el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=2LJVDTztK7c>

¿Dónde puedo pagar con mi cupón de código de barras?

Puedes realizar el pago con cupón de código de barras en los bancos: Bancolombia, Davivienda, Banco de Bogotá, Banco de Occidente y BBVA, cómo también en corresponsales no bancarios como Éxito, Carulla, Surtimax, SuperInter, Alkomprar, Droguería La 14, Vía Baloto, Super Mercados & Droguerías Colsubsidio, Efecty y Dimonex.

¿Cuánto tiempo se demora en aplicar mi pago cuando lo hago con un código de barras?

Depende del medio que utilices, si pagas en una oficina o un corresponsal aliado de Banco de Bogotá cómo lo son el Éxito, Carulla, Surtimax, SuperInter, Alkomprar, Droguería La 14, Vía Baloto o Super Mercados & Droguerías Colsubsidio, la aplicación quedará de forma inmediata una vez hayas finalizado el pago.

Sí en cambio utilizas otros de nuestros aliados como son las oficinas de bancos Bancolombia, Davivienda, Banco de Occidente o BBVA, esta transacción se visualizará efectiva al día siguiente hábil.

OTRAS CONSULTAS

¿Puedo cambiar la fecha límite de mis pagos?

No, las fechas que aparecen en Pago Express son las mismas que aceptas en el momento de la toma de tu producto. Recuerda que a partir de la generación de tu recibo tienes 30 días para realizar el pago.

¿Qué es PSE?

PSE es el botón de Pagos Seguros en Línea, un servicio de la red ACH Colombia, que le permite a SURA cómo comercio recaudar a través de Internet; por medio del cual los clientes o usuarios autorizan mediante la banca virtual de su banco el débito de los fondos desde sus cuentas de ahorro o corrientes. La habilitación de esta red se da gracias a la pasarela de pagos Placetopay quien nos opera hoy todos nuestros pagos digitales con las diferentes redes financieras.

¿Qué es una pasarela de pagos?

Una pasarela de pagos es una herramienta digital que permite operar transacciones de ventas no presenciales con tarjetas débito o crédito. Nuestra pasarela actual es Placetopay quienes nos habilitan los pagos a través de PSE y tarjetas de crédito con las redes financieras Credibanco y Redeban.

¿Qué debo hacer si veo un nombre diferente en el comprobante de mi pago?

Si al momento de realizar el pago te llega el comprobante a nombre de otra persona deben realizar los siguientes pasos:

1. Ingresar al siguiente enlace:
<https://secure.placetopay.com/redirection>
2. Ingresar el correo a corregir.
3. Una vez se ingresa el correo, la pasarela de pagos Placetopay enviará un código de verificación para hacer la autenticación.
4. Después de ingresar el código, se deberán suministrar los datos a corregir.

SOBRE TEMAS DE RECHAZOS

¿Por qué se rechaza mi pago por políticas de control de riesgo?

Este rechazo por lo general se debe a los datos ingresados al momento de realizar la compra, por lo que te recomendamos siempre ingresar la información correspondiente a la que aparece en la tarjeta que se está utilizando, así como el correo electrónico registrado.

¿Por qué después de intentar varias veces el pago, la transacción sigue apareciendo rechazada?

Si has realizado varios intentos de pago y este declina por alguna razón; por seguridad, el banco bloqueara la tarjeta por intentos fallidos, en este caso debes comunicarte con tu banco o esperar 24 horas que la tarjeta se desbloquee de forma automática.

Mi tarjeta de crédito es nueva y no he podido realizar el pago de mi póliza, ¿qué debo hacer?

En algunas ocasiones, las tarjetas nuevas no son registradas en la base de datos de las redes financieras, por lo que la transacción declina por políticas de control de riesgo; bajo lo anterior deberás comunicarte con tu banco para solicitar que activen tu tarjeta para compras no presenciales.

¿Por qué si pago con una tarjeta de crédito que le pertenece a otra persona se rechaza mi pago?

Si deseas pagar tu póliza con una tarjeta de crédito diferente a la tuya, te recomendamos que al momento en que te soliciten los datos de la tarjeta, ingreses la información de la tarjeta habiente (la del dueño real de la tarjeta), pues si ingresas tus datos como nombre y correo electrónico, el sistema lo tomará como intento de fraude y por ello se declinará la operación.

SOBRE POLÍTICAS

¿Por qué no puedo pagar mi póliza financiada con mi tarjeta de crédito?

Por políticas de la compañía, la opción de pago con tarjeta de crédito esta deshabilitada para productos financiados; los únicos medios dispuestos son el pago en línea con tarjetas débitos utilizando la red de PSE o generar un código de barras y pagarlo en uno de nuestros aliados financieros.

¿Por qué no puedo pagar mi póliza con fondo del ahorro, o prorrogada con mi tarjeta de crédito?

Por políticas de la compañía, para las pólizas del fondo o prorrogadas los únicos medios dispuestos son el pago en línea con tarjetas débitos utilizando la red de PSE o generar un código de barras y pagarlo en uno de nuestros aliados financieros.

SOBRE NUESTROS CANALES DE SERVICIO

¿Cuáles son los canales de atención al cliente?

Para más información te puedes contactar con nuestra línea de atención

018000518888 o #888