

Público	Pregunta	Respuesta
Corredores	¿Se mantendrán las políticas de suscripción de cara a los corredores, esto abarca los formularios que se piden en la actualidad?	Si, se mantendran las políticas de suscripción de cara a los corredores, es posible que en el futuro nos adaptemos a estándares diferentes en este tipo de suscripción
Corredores	¿Cuántos clientes atiende la operación de RSA en Latam y cuántos tendrá Seguros SURA en la región?	Hoy atendemos a 10 millones de clientes en Colombia, Panamá, República Dominicana y El Salvador. Sumaríamos algo más de 5.6 millones de clientes que hoy tiene RSA en Latam, para un total de 15.6 millones.
Corredores	¿El porcentaje de pago de comisión para cada riesgo seguirá siendo el mismo para cada riesgo o tendrá algún cambio?	Si, el porcentaje de comisión seguirá siendo el mismo que se ha manejado hasta el momento, es posible que más adelante se revise
Corredores	¿Si soy corredor y tengo procesos de siniestros abiertos qué aseguradora continúa con el proceso?	Seguimos teniendo los mismos procesos, es decir no cambia en nada estos casos abiertos
Corredores	¿Cómo se podrán canalizar las consultas o requerimientos de los clientes?	El proceso continuará siendo el mismo, a través de los canales de atención que hoy existen
Corredores	¿Cuál es el tiempo de emisión de una póliza y también de entrega, se mantendrán los mismo tiempos actuales?	Los tiempos de emisión siguen siendo los mismos, la operación no se verá afectada.
Corredores	¿Se les estará notificando a los clientes el cambio de aseguradora?	Si, la comunicación con el cliente planeada y oportuna dando así anuncio a todos los cambios que se den.
Corredores	¿A partir de qué fecha la red comercial podrá vender los productos de la Compañías?	Este tema continúa igual, más adelante se entrará a revisar si vamos a hacer cambios específicos
Corredores	¿Qué deben hacer los Corredores de la RSA Seguros para obtener el código de Seguros SURA?	El código de corredor se mantiene, continúa igual.
Corredores	¿Cuándo comenzarán los programas de formación de cada uno de los productos?	Primero debemos integrar las operaciones para poder establecer una fecha clara, una vez se realice la integración se estará comunicando oportunamente
Corredores	¿Debemos seguir trabajando solo con nuestros productos?	Mientras el proceso de formación no se lleve a cabo, el asesor deberá seguir trabajando solo con el portafolio actual de la Compañía.
Corredores	¿Cómo va a ser la comunicación con Seguros SURA?	Los canales de comunicación con corredores seguirán siendo los mismos: Centro de Atención al Cliente, Comunicaciones a través de correo electrónico, Contacto directo con Ejecutivos de Cuenta, Autogestión Web, Whatsapp, CARS, Sucursales.
Corredores	En las cuentas especiales se tienen algunos procedimientos preferenciales ¿se podrán mantener?	Si, estos procedimientos se mantendran para darle una atención especial a este tipo de clientes
Corredores	Como asesor, cotizar con RSA Seguros o con Seguros SURA ¿será lo mismo?	Los sistemas de cotización continúan igual, los cambios que se realicen serán transparentes para los diferentes públicos
Corredores	¿Vamos a poder vender productos de RSA Seguros?	Si, este tema continúa, más adelante se entrará a analizar el tema más detenidamente
Corredores	¿Cuándo vamos a poder vender?	Ustedes seguiran vendiendo, el proceso de venta no verá afectado, durante el proceso de transición se les estará dando más información

<b>Corredores</b>	<b>¿Cómo se debe realizar la renovación de las pólizas de seguros?</b>	El proceso sigue siendo el mismo, no cambiará en nada la renovación de las pólizas.
<b>Clientes</b>	<b>¿Cómo le genera valor a los clientes la marca Seguros SURA?</b>	SURA es una Organización Latinoamericana con presencia en 9 países, a través de soluciones financieras integrales en aseguramiento, pensiones, ahorro e inversión, acompaña a sus clientes entregando calidad de vida y competitividad enfocados en la gestión de riesgos.
<b>Clientes</b>	<b>¿Al cambiar el nombre de la compañía a Seguros Sura, cambia el número de cliente y la antigüedad en la compañía?</b>	No, toda la información de clientes actuales de RSA se mantienen, no cambia ninguna información
<b>Clientes</b>	<b>¿El cliente debe firmar un nuevo formulario de descuento automático (Tarjeta de Crédito, Débito Bancario, Descuento de Salario) cuando pase a ser Seguros Sura?</b>	Este tema continúa igual, más adelante se entrará a revisar si vamos a hacer cambios específicos para los descuentos automáticos, te estaremos comunicando oportunamente
<b>Clientes</b>	<b>¿Qué vigencia tendrán las pólizas de RSA Seguros una vez pase a ser Seguros SURA?</b>	Se continúa con las vigencias actuales que tiene con RSA, no se piensa cambiar este punto
<b>Clientes</b>	<b>¿Se mantendrán los canales de pago para que los clientes realicen sus trámites? Abitab, Redpagos,etc</b>	Si, la operación no se verá afectada continúan de la misma forma, si existieran cambios se les estará comunicando oportunamente
<b>Clientes</b>	<b>¿Cuáles serán los nuevos teléfonos y correos electrónicos de contacto?</b>	Durante el tiempo de transición esto no se verá afectado, pueden seguir escribiendo a los mismos correos y llamar a las mismas líneas
<b>Clientes</b>	<b>¿En dónde estarán ubicadas las sucursales y cuáles serán los horarios de atención al cliente?</b>	Seguiremos atendiendo en las mismas sedes, si llegamos a tener algun cambio te estaremos contando oportunamente. Puede consultar nuestras sucursales en la página web.
<b>Clientes</b>	<b>¿Se mantendrá el sistema de asistencias a clientes en caso de auxilio, siniestro, y emergencia domiciliaria?</b>	Seguiremos teniendo los mismo protocolos de asistencia, si llegamos a tener algun cambio te estaremos contando oportunamente
<b>Clientes</b>	<b>¿Se conservarán los mismos beneficios en todas las pólizas que mantienen con RSA Seguros al momento de pasar a Seguros Sura?</b>	Si, se mantendrán y adicional vas a encontrar los beneficios de la compañía de Seguros SURA
<b>Clientes</b>	<b>¿En qué se benefician los clientes por estar en Seguros SURA?</b>	SURA acompaña y respalda a sus clientes en cada uno de los momentos de su vida a través de soluciones en aseguramiento y gestión de riesgos. Los clientes cuentan con el respaldo de una compañía sostenible, con solidez financiera y con principios éticos para la gestión empresarial.
<b>Clientes</b>	<b>¿Cuáles serán las diferencias del portafolio de productos de ambas organizaciones?</b>	Con la entrada de Seguros SURA nuestro portafolio de servicio se ampliará y tendremos una oferta más integral para nuestros clientes
<b>Clientes</b>	<b>¿Se mantendrán las sucursales en su ubicación actual?</b>	Se mantienen las sucursales actuales, si existieran cambios se les estará comunicando oportunamente
<b>Clientes</b>	<b>¿Dónde puede realizar el pago de sus pólizas?</b>	Los lugares de pago actuales se mantendrán durante el proceso de transición
<b>Clientes</b>	<b>¿Qué va a pasar con mi póliza, ahora será de Seguros SURA?</b>	Si, las pólizas serán de Seguros SURA, todo es transparente para los clientes, en cualquier momento puedes consultar la información
<b>Clientes</b>	<b>¿Siendo cliente RSA Seguros me atienden en los puntos de Seguros SURA?</b>	Lo seguirán atendiendo en los puntos en que siempre lo han atendido de RSA Seguros

Cientes	¿Me van a cambiar las condiciones de la póliza y las coberturas?	Las condiciones actuales de sus pólizas se conservarán. Para la renovación consulte a su corredor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerle.
Cientes	¿Si tengo inquietudes o sugerencias a qué línea de atención debo comunicarme?	Si usted ha sido cliente de RSA Seguros debe seguir llamando a la misma línea: 2603 00 00, a través de Whatsapp 093 67000 o a través del chat en línea disponible en la página web, en el horario de 9 a 17 hrs
Cientes	¿Van a cambiar de precio los productos?	Las condiciones actuales de sus pólizas se conservarán. Para la renovación consulte a su asesor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerles.
Cientes	¿Qué va a pasar con las renovaciones?	Para la renovación consulte a su corredor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerles.
Cientes	¿Las condiciones de mi póliza se mantendrán o se modificarán?	Las condiciones actuales de sus pólizas se conservarán. Para la renovación consulte a su corredor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerle.
Cientes	¿Seguros SURA va a tomar los productos de RSA Seguros?	El portafolio de productos de RSA Seguros pasa a ser parte del portafolio de productos de Seguros SURA.
Cientes	Es cierto que la Compañía fue comprada por Seguros SURA?	Si, mediante un proceso de cesión de activos, pasivos y contratos
Cientes	¿En qué nos beneficia esta operación de compra ?	Mayor cobertura geográfica, un portafolio de productos mas amplios, fortalecimiento de la red comercial y el respaldo de una compañía como Seguros SURA
Cientes	¿Afectó mi póliza en algo?	Las condiciones actuales de sus pólizas se conservarán. Para la renovación consulte a su corredor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerles.
Cientes	¿Es obligatorio cambiarme a Seguros SURA?	NO, la decisión de continuar con Seguros SURA es netamente del cliente
Cientes	¿ Cómo es el proceso de transición?	Es un proceso transparente para el cliente, que se hará de la mejor forma para evitar al máximo los riesgos
Cientes	¿Qué implica este cambio para mi empresa?	En el proceso de transición no se verá afectado ningún proceso en tu empresa
Cientes	¿El número de la línea de atención de Seguros SURA va a cambiar?	Este proceso no cambia, las líneas de atención siguen siendo las mismas
Cientes	¿Cuánto tiempo tengo para tomar la decisión?	Según políticas contractuales puedes hacerlo en cualquier momento
Cientes	Si no estoy de acuerdo con el cambio ¿qué debo hacer?	Esta en todo su derecho de manifestar su desacuerdo, pero lo invitamos a que conozca todo nuestro portafolio y nuestros valores agregados
Cientes	¿Qué procesos adicionales puede representar este cambio?	En este momento no existe ningun proceso adicional, si vamos a tener cambios te estaremos comunicando oportunamente
Cientes	¿Van a subir las tarifas?	No, durante el proceso de transición este tema continua igual
Cientes	Debo cambiar de corredor?	No debes cambiar de corredor
Cientes	¿Las coberturas de los productos van a cambiar?	No existen cambios, durante el proceso de transición continuas con las coberturas actuales de tu producto, si en algun momento existen cambios te estaremos informando oportunamente
Cientes	¿Las coberturas de mi póliza de automóviles van a cambiar?	Las condiciones actuales de sus pólizas se conservarán. Para la renovación consulte a su corredor por el portafolio de productos que Seguros SURA tiene para ofrecerles.
Cientes	¿En caso de que mi póliza tenga cesión de derechos, debo hacer algo particular para no perder la condición de los contratos?	No tienen que hacer nada las condiciones de sus contratos permanecen intactas.

<b>Clientes</b>	<b>¿Se presentará modificación de términos (amparos, tasas, deducibles, sublímites) en los contratos vigentes?</b>	Los contratos pasan en las mismas condiciones y no deben ser modificados en el corto plazo
<b>Clientes</b>	<b>¿Qué condiciones generales empiezan a aplicar a partir de la fecha de aceptación por parte de Seguros SURA ?</b>	Las condiciones de sus contratos permanecen intactas.
<b>Clientes</b>	<b>¿En este proceso de integración las pólizas contratadas con RSA Seguros, tendrán algún cambio?</b>	Las condiciones actuales de las pólizas o contratos se conservarán. Consulte a con su corredor el portafolio de soluciones que Seguros SURA tiene para ofrecerle.
<b>Clientes</b>	<b>¿Con quién debo canalizar mis inquietudes?</b>	Contáctese a su corredor o llame a la línea de atención al cliente.
<b>Clientes</b>	<b>¿Por qué Seguros SURA decide participar en la compra de esta Compañías?</b>	Para ofrecer mayor cobertura y servicios a los clientes además de fortalecer la participación de nuestra compañía en el mercado asegurador colombiano.
<b>Clientes</b>	<b>¿A quién se le deben reportar los siniestros?</b>	Contáctese con el Centro de Asistencia CARS al 0800 8120 o a través de nuestra App ambos canales disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
<b>Clientes</b>	<b>¿Dónde se pueden reclamar los pagos de los siniestros?</b>	Este tema continúa igual, contactese con el Centro de Atención al Cliente al 2603 00 00 de lunes a viernes de 9 a 17 horas
<b>Clientes y Corredores</b>	<b>¿Qué países incluye la transacción?</b>	6 países, entre ellos los dos mercados más grandes de América Latina: México y Brasil. Así mismo Chile, Uruguay y Argentina donde las operaciones tienen posiciones de mercado destacadas. Además de Colombia, donde consolidaremos nuestra posición.
<b>Clientes y Corredores</b>	<b>¿Habrá alguna modificación en la numeración de las pólizas?</b>	No, no existe ninguna modificación en este tema
<b>Clientes y Corredores</b>	<b>¿Van a seguir comercializando las mismas líneas de negocio?</b>	Si, vamos a seguir con el mismo portafolio de servicios, más adelante vamos a ofrecer un portafolio más amplio
<b>Clientes y Corredores</b>	<b>¿Las solicitudes en curso serán emitidas por RSA Seguros o por Seguros SURA?</b>	Mientras no se encuentre en firme la Resolución de autorización de la Superintendencia Financiera, las solicitudes serán emitidas por RSA Seguros. Una vez en firme la Resolución, las solicitudes diligenciadas para productos de RSA Seguros, que estén en trámite, deben ser emitidas a nombre o a cargo de Seguros SURA.
<b>General</b>	<b>¿Qué es Seguros SURA?</b>	Con más de 70 años de experiencia, Seguros SURA S.A. es la compañía especializada en aseguramiento y gestión de riesgos, líder en Colombia y Centro América, con un total de 10 millones de clientes. Recientemente anunció la firma de un acuerdo de adquisición de operaciones de RSA en América Latina, con lo cual llegaría a 5.6 millones de clientes más en México, Chile, Argentina, Brasil, Uruguay y Colombia.  Esta compañía, filial de Grupo SURA (81.1%) y en la cual también participa como accionista la reaseguradora alemana Munich Re (18.9%), se presenta a los clientes con la marca SURA en sus soluciones de seguros generales, seguros de vida, riesgos laborales, entre otros.

<b>General</b>	<b>¿Nuestros contactos para los temas que venimos trabajando siguen siendo los mismos?</b>	Sí, siguen siendo los mismos y el procedimiento sigue siendo igual. Esta transición se ha pensado para no generar ninguna afectación con nuestros (clientes, proveedores, etc)
<b>General</b>	<b>¿Habrá algún cambio en el equipo directivo?</b>	No. SURA ha ratificado a todo el equipo directivo y demás empleados que vienen desempeñando sus funciones.
<b>General</b>	<b>¿Qué sucederá con la marca RSA?</b>	Es propiedad del Grupo RSA. Nosotros entraremos con la marca de Seguros SURA en todo America Latina.
<b>General</b>	<b>¿Por qué cambió la marca de RSA Seguros a Seguros SURA?</b>	El pasado mes de septiembre, Seguros SURA S.A. anunció la adquisición de RSA en América Latina, donde se incluyen los negocios de esta Compañía de seguros en Brasil, Argentina, Chile, Uruguay, México y Colombia. Una vez obtenido las autorizaciones por los reguladores en cada país, la marca RSA será sustituida por la marca SURA.
<b>General</b>	<b>¿Se va a acabar RSA Seguros?</b>	La marca RSA Seguros en Uruguay ya no tendrá presencia, Seguros SURA compró la operación
<b>General</b>	<b>¿Qué es cesión de activos, pasivos y contratos?</b>	La cesión de activos, pasivos y contratos es una operación mediante la cual una persona (RSA SEGUROS), realiza el traspaso de todos sus bienes, derechos, créditos, inversiones, al igual que sus deudas y sus contratos; a otra persona, (en este caso las compañías Seguros SURA de Seguros y Seguros SURA de Seguros de Vida), quien asume para todos los efectos la posición ostentada por la primera ante terceros, continuando con el ejercicio de todos los derechos y asumiendo todas las obligaciones que aquella (RSA SEGUROS) tenía. Para el caso de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, como lo es el caso de RSA SEGUROS y Seguros SURA, esta operación requiere autorización previa de esa entidad.
<b>Proveedor</b>	<b>¿Al ser una compañía colombiana habrá preferencias por compañías del mismo país?</b>	No, SURA llega para aportar al crecimiento del país, al desarrollo de las diferentes industrias y hacer un aliado local.
<b>Proveedor</b>	<b>¿Habrá cambios en los tipos de negociación?</b>	No, no existe ninguna modificación en este tema, más adelante entraremos a revisar este punto, el cual se los estaremos comunicando
<b>Proveedor</b>	<b>¿Nos debemos regir a estándares diferentes?</b>	SURA es una Compañía que al igual que RSA, cumple con los más altos estándares para la prestación de su servicio, prácticas laborales, Gobierno Corporativo, entre otros.
<b>Proveedor</b>	<b>¿Al ser una nueva compañía habrá que hacer un nuevo procedimiento de inscripción?</b>	No, el proceso continuará de igual forma.
<b>Proveedor</b>	<b>¿Este cambio afectará los tiempos de pedidos y pagos?</b>	No, la operación y todos los procesos no se verán afectados con la transición de Marca.
<b>Proveedor</b>	<b>¿Nuestros contactos para los temas que venimos trabajando siguen siendo los mismos?</b>	Sí, siguen siendo los mismos y el procedimiento sigue siendo igual. Esta transición se ha pensado para no generar ninguna afectación con nuestros (clientes, proveedores, etc).

Proveedor	¿Cómo le genera valor a los proveedores la marca Seguros SURA?	Las relaciones de largo plazo son pilar de nuestra sostenibilidad. Y nuestros proveedores son un grupo esencial de interés para la Organización. Ustedes contribuyen a que la Compañía cumpla su objeto misional y se proyecte en el tiempo. Por eso nuestro reto constante es fortalecer con ustedes los vínculos desde el presente para el futuro, en cumplimiento de nuestros principios corporativos.
Proveedor	¿A quién le reportarán los talleres?	A la misma persona que han venido reportando, este punto no tiene ningún cambio
Proveedor	¿Qué proceso deben seguir los talleres de RSA Seguros para ser parte de Seguros SURA?	Deben continuar con los procesos seguidos tradicionalmente. Estos no presentarán ningún cambio.
Proveedor	¿Qué días se reciben las facturas?	El procedimiento sigue siendo el mismo, no cambia.
Proveedor	¿Qué tiempo se tiene para el pago de facturas?	El procedimiento sigue siendo el mismo, no cambia.
Proveedor	Al ser proveedor de RSA Seguros automáticamente quedo registrado como proveedor de Seguros SURA?	Si, quedas registrado automaticamente
Proveedor	Si soy proveedor de RSA Seguros y no me informaron sobre los cambios en la facturación ¿qué procedimiento debo seguir?	Debes contactarte con el contacto con el cual manejas la relación al interior de la compañía para que esta persona te brinde toda la información
Proveedor	¿Qué pasa con la factura que ya envíe con el RUT de RSA Seguros?	Estas facturas se estarán pagando a la mayor brevedad posible
Proveedor	A quien sigo contactando para la prestación de mis servicios?	El mismo contacto que venías manejando al interior de la compañía
Proveedor	¿Qué pasa si como proveedor me demoro en entregar las facturas a RSA Seguros?	Si entrega la factura después de la fecha del día de notificación de Seguros SURA no se le recibirán las facturas y tendrá que cambiar la razón social. Esto conllevará en demora de su pago.
Proveedor	¿Qué va a pasar con mi contrato?	No se renovarán contratos masivamente, las renovaciones se realizarán cada que tengan vencimiento los contratos.
Proveedor	Se seguirá utilizando el sistema en RSA Seguros?	Si, este tema continúa igual