

CONDICIONES PARTICULARES

CLAUSULADO GENERAL

Salvo los amparos que se otorgan mediante las presentes condiciones particulares, en lo no contemplado aplica las condiciones generales contenidas en el clausulado 02/05/2024-1306-P-34-VIDAGRUP\_MAY2024-D001 AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., en adelante AXA COLPATRIA, el cual podrá ser consultado en la página web [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) – Productos para Personas – Vida Grupo Deudor – Consulta de Clausulado.

Los amparos no contenidos en este condicionado se consideran excluidos de este seguro.

1.1 AMPARO BÁSICO DE MUERTE

AXA COLPATRIA AMPARA EL FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO POR CUALQUIER CAUSA, INCLUYENDO, HOMICIDIO, SUICIDIO DESDE EL PRIMER DÍA DE VIGENCIA DEL SEGURO Y SIDA DIAGNOSTICADO DENTRO DE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

1.2 AMPAROS ADICIONALES

1.2.1 AMPARO DE INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

AMPARA LA INCAPACIDAD QUE SUFRA EL ASEGURADO POR CUALQUIER CAUSA, SIEMPRE QUE HAYA SIDO OCASIONADA Y SE MANIFIESTE ESTANDO ASEGURADO EL CLIENTE Y PRODUZCA LESIONES ORGÁNICAS O ALTERACIONES FUNCIONALES QUE DE POR VIDA IMPIDAN AL MISMO DESEMPEÑAR CUALQUIER OCUPACIÓN O EMPLEO REMUNERADO.

DICHA INCAPACIDAD DEBERÁ SER CERTIFICADA POR LA EPS, ARL, AFP, JUNTA MÉDICA REGIONAL U OTRAS ENTIDADES COMPETENTES Y DEBERÁ CONTENER LA INDICACIÓN QUE EL ASEGURADO HA SUFRIDO UNA PÉRDIDA IGUAL O SUPERIOR AL 50% DE SU CAPACIDAD LABORAL.

PARA EFECTOS DE ESTA COBERTURA, SE ENTIENDE QUE EL SINIESTRO INICIA DESDE LA FECHA DE ESTRUCTURACIÓN. POR LO TANTO, EL VALOR A INDEMNIZAR BAJO ESTE AMPARO CORRESPONDERÁ AL SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA A LA FECHA DEL DICTAMEN INCLUIDOS LOS VALORES POR EL CAPITAL, INTERESES CORRIENTES, INTERESES DE MORA, SEGUROS PENDIENTES, HONORARIOS JURÍDICOS Y DEMÁS COSTOS ASOCIADOS A LA DEUDA.

1.3 EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÁ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO CUANDO EL SINIESTRO SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

1.3.1 GENERALES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

- GUERRA (DECLARADA O NO), GUERRA CIVIL, INVASIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN O ASONADA.
- EVENTOS DE TERRORISMO ACTIVO POR PARTE DEL ASEGURADO
- FISIÓN O FUSIÓN NUCLEAR, LIBERACIÓN SÚBITA DE ENERGÍA ATÓMICA, RADIACIÓN NUCLEAR Y CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA.
- CUANDO EL ASEGURADO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DEL DILIGENCIAMIENTO DE LA SOLICITUD INDIVIDUAL DE SEGURO Y/O AL INICIO DE LA VIGENCIA DE LOS AMPAROS RESPECTO DE CADA ASEGURADO, SUFRA Y LE HAYA SIDO DIAGNOSTICADA CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES ENFERMEDADES: CÁNCER, INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA, INFECCIÓN POR VIH, SIDA, LEUCEMIA, LINFOMA, DIABETES, HIPERTENSIÓN, Y/O CUALQUIER OTRA ENFERMEDAD CONSIDERADA COMO GRAVE O CRÓNICA, SALVO QUE AXA COLPATRIA PREVIO ESTUDIO ACEPTÉ CUBRIR TALES ENFERMEDADES EN CONDICIONES ESPECIALES. LO ANTERIOR APLICA PARA LOS ASEGURADOS QUE NO ESTEN DENTRO DEL AMPARO AUTOMÁTICO.

1.3.3.1 APLICABLES INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- CUANDO EL EVENTO GENERADOR DE LA INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE SE HAYA PRODUCIDO CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE INCLUSIÓN DEL ASEGURADO EN LA PÓLIZA.
- CUANDO EL EVENTO GENERADOR DE LA INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE HAYA SIDO PROVOCADO POR EL ASEGURADO.

3.2 EDAD DE INGRESO Y PERMANENCIA

3.2.1 **Amparo Básico:** La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años; la máxima, será de ochenta y cinco (85) años + 364 días. La edad máxima de permanencia será hasta la terminación de la deuda o la vigencia del crédito.

3.2.2 **Incapacidad total y permanente:** La edad mínima de ingreso a la póliza es de 18 años; la máxima, será de sesenta y cuatro (64) años + 364 días. La edad máxima de permanencia será de sesenta y cinco (65) años + 364 días o hasta la terminación de la deuda o la vigencia del crédito, lo que ocurra primero.

3.4 INICIO DE COBERTURA

El amparo entrará en vigor respecto de cada asegurado desde el momento en que CREZCAMOS, efectúa el desembolso del crédito para el asegurado.

3.6 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos termina por las siguientes causas:

- Por el no pago de la prima de parte del Tomador, vencido el periodo de gracia
- Al vencimiento de la póliza si ésta no se renueva
- Por cumplir el asegurado la edad máxima de permanencia indicada en cada amparo
- Por revocación
- Cuando al momento de renovación de la póliza, el grupo asegurado sea inferior a diez (10) asegurados principales
- Cuando el asegurado deje de pertenecer al grupo asegurado
- Cuando la obligación objeto del amparo se extinga totalmente

Se entienden incluidas las causales de terminación del condicionado general cuando sean aplicables.

3.12 DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

El Tomador y los Asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan su estado al momento de contratar el Seguro. La omisión o la inexactitud en las declaraciones hechas a AXA COLPATRIA darán lugar a las sanciones previstas en los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio.

3.17 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

3.17.1 AVISO DEL SINIESTRO

El Tomador, Asegurado o beneficiario, según el caso, tiene la obligación de dar aviso a AXA COLPATRIA de toda lesión, pérdida o muerte que pueda dar origen a una reclamación comprendida en los términos de esta póliza, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

3.17.2 FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO

El Asegurado, Tomador o Beneficiario, según el caso, deberá acreditar la ocurrencia del siniestro mediante los documentos probatorios idóneos. Preferiblemente los siguientes:

En caso de Muerte:

- Fotocopia del Registro civil de defunción
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado
- Certificación del saldo de la deuda a la fecha del siniestro
- Historia Clínica
- Sentencia Judicial en caso de muerte presunta (En los casos que aplique)
- Declaración de asegurabilidad (En los casos que aplique)

En caso de Incapacidad total y permanente:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado
- Dictamen de pérdida de capacidad laboral emitida por la entidad competente
- Certificación del saldo de la deuda a la fecha del siniestro
- Historia clínica

3.19 PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

AXA COLPATRIA está exonerada de toda responsabilidad y el Tomador, Asegurado o Beneficiario, en su caso, pierden todo derecho derivado del presente Seguro, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C. - Colombia

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular #247 • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contáctanos**

**Línea Exclusiva de Salud:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero:**

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

### 3.23 NORMAS PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Las disposiciones contenidas en este Contrato de Seguro se regirán por las leyes vigentes de la República de Colombia que le sean aplicables.

### 3.24 DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad mencionada en la carátula de la Póliza como lugar de expedición.

### 3.25 NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para los efectos del presente contrato deberá consignarse por escrito, sin perjuicio de lo establecido en la condición 3.17.1, para el aviso del siniestro y será prueba suficiente de la misma la constancia de su envío por correo físico certificado y/o correo electrónico, dirigido a la última dirección conocida de la otra parte, así como la constancia de "recibido" con la firma respectiva de la parte destinataria

#### ANEXO DE ASISTENCIA MEDICA EMERMEDICA

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, OTORGA LOS PRESTACIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DESCRITOS A CONTINUACIÓN.

PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, EL ASEGURADO DEBE ENCONTRARSE REGISTRADOS PREVIAMENTE EN AXA COLPATRIA DESDE EL MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DEL SEGURO.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

#### 4.1. CONSULTA MÉDICA DOMICILIARIA

SITUACIÓN EN LA QUE NO EXISTE PELIGRO DE MUERTE NI URGENCIA EN LA INTERVENCIÓN MÉDICA, SIMPLEMENTE HACE REFERENCIA A AQUELLOS CASOS EN LOS QUE EL PACIENTE REFIERE UN SÍNTOMA ESPECÍFICO QUE LE OCASIONA ALTERACIÓN DE SU ESTADO HABITUAL DE SALUD. ALGUNOS EJEMPLOS SON: DOLOR DE CABEZA, FIEBRE, ERUPCIÓN CUTÁNEA, Y EN GENERAL TODOS AQUELLOS CASOS QUE INVOLUCREN LOS SISTEMAS VITALES EN FORMA AGUDA O GRAVE COMO EL SISTEMA NERVIOSO CENTRAL, SISTEMA RESPIRATORIO O SISTEMA CARDIOVASCULAR. SE EXCLUYEN LOS PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERÍA Y/O PARAMÉDICOS, TALES COMO: TERAPIAS RESPIRATORIAS, INYECTOLOGÍA, MEDICIÓN DE SIGNOS VITALES, CAMBIOS DE SONDAS NASOGÁSTRICAS, CAMBIOS DE CÁNULAS ENDOVENOSAS, ENTRE OTROS.

LOS SERVICIOS SE PRESTARÁN A TRAVÉS DE MÉDICO GENERAL, LAS 24 HORAS DEL DÍA LOS 365 DÍAS DEL AÑO

- ACCESO AL SERVICIO PREVIA CLASIFICACIÓN DEL TRIAGE TELEFÓNICO.

LAS ATENCIONES MÉDICAS DOMICILIARIAS SE CUBRIRÁN EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, MEDELLÍN, CALI, BUCARAMANGA, VILLAVICENCIO, NEIVA, BARRANQUILLA, DENTRO DE LOS PERÍMETROS DE COBERTURA ESTABLECIDOS POR EMERMEDICA EN CASO DE PERTINENCIA MÉDICA SE APLICARÁN MEDICAMENTOS DURANTE LA ATENCIÓN EN CASA SIN COBROS ADICIONALES.

EN CASO DE PERTINENCIA MÉDICA SE REALIZARÁN TRASLADOS TERRESTRES EN AMBULANCIAS A LAS IPS MÁS CERCANAS Y QUE CUMPLAN CON EL NIVEL DE COMPLEJIDAD REQUERIDO.

#### 4.2. TELEMEDICINA PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD A DISTANCIA POR PROFESIONALES DE LA

SALUD, A TRAVÉS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN, QUE PERMITE INTERCAMBIAR DATOS CON EL PROPÓSITO DE FACILITAR EL ACCESO Y LA OPORTUNIDAD, Y PERMITIR LA RESOLUTIVIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

- VÍA APP O A TRAVÉS DE NUESTRA CENTRAL DE ATENCIÓN MÉDICA, PODRÁN CONTAR CON UN MÉDICO EN LÍNEA QUE LES BRINDARÁ UN SERVICIO OPORTUNO Y RESOLUTIVO VÍA TELECONSULTA A TRAVÉS DE VIDEO.
- INCLUYE RECOMENDACIONES, SIGNOS DE ALARMA, FORMULACIÓN DE MEDICAMENTOS Y ORDENES COMO LABORATORIOS, ENTRE

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C. - Colombia

#### Línea Integral de Atención al Cliente:

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular #247 • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contactános**

#### Línea Exclusiva de Salud:

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero:**

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

- OTROS.
- SERVICIO QUE SE BRINDARÁ PARA LOS EVENTOS QUE CLASIFIQUEN EXCLUSIVAMENTE COMO UNA CONSULTA MÉDICA (TRIAGE IV Y V) Y QUE NO REQUIERAN UNA VALORACIÓN MÉDICA PRESENCIAL.
- EN CASO DE QUE LA CONDUCTA A SEGUIR DETERMINE LA NECESIDAD DE DAR CONTINUIDAD A LA ATENCIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS (LABORATORIOS, IMAGENOLÓGIA), EL MÉDICO GENERAL DE LA TELECONSULTA RECOMENDARÁ AL PACIENTE DIRIGIRSE A UN SERVICIO DE URGENCIAS DE UNA CUALQUIERA DE LAS ADMINISTRADORAS DE SERVICIOS DE SALUD QUE TENGA A CARGO SU ASEGURAMIENTO (EPS, PLAN COMPLEMENTARIO, O MPP)
- SERVICIO DISPONIBLE A CUALQUIER HORA DEL DÍA Y LA NOCHE (7/24) CON COBERTURA NACIONAL.

#### 4.3 TRASLADOS PRIMARIOS ASISTIDOS

SE REALIZA EL TRASLADO DEL PACIENTE AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCAANO A CRITERIO MÉDICO DE EMERMEDICA. EL TRASLADO SE REALIZA EN AMBULANCIA BÁSICA O MEDICALIZADA DOTADA CON EQUIPOS DE ALTA TECNOLOGÍA, CON CONDUCTOR ALTAMENTE CALIFICADO, ACOMPAÑADA POR UN RECURSO HUMANO CALIFICADO MÉDICO Y/O AUXILIAR DE ENFERMERÍA, CON ENTRENAMIENTO EN EMERGENCIAS, SOPORTE AVANZADO DE TRAUMA Y CARDIOVASCULAR, COMO TAMBIÉN EN TÉCNICAS DE REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR.

#### 4.4 OTROS SERVICIOS

- FARMACIA A DOMICILIO. EN CASO DE SOLICITAR MEDICAMENTOS EN CASA ESTOS SE ENTREGARÁN EN LAS CIUDADES DE COBERTURA DE EMERMEDICA: BARRANQUILLA, BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CALI, MEDELLÍN, NEIVA Y VILLAVICENCIO Y EL COSTO, TANTO DE LOS MEDICAMENTOS COMO DEL DOMICILIO, NO ESTÁN INCLUIDOS EN LA TARIFA. ESTOS COSTOS ESTARÁN A CARGO DEL BENEFICIARIO DE LA PÓLIZA.
- LABORATORIOS CLÍNICOS A DOMICILIO. SE TOMARÁN EN LAS CIUDADES DE BOGOTÁ, BUCARAMANGA, CALI, MEDELLÍN Y VILLAVICENCIO PREVIA PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO Y EL COSTO, TANTO DE LOS LABORATORIOS COMO DEL DOMICILIO, NO ESTÁN INCLUIDOS EN LA TARIFA. ESTOS COSTOS ESTARÁN A CARGO DEL BENEFICIARIO DE LA PÓLIZA.

| SERVICIOS DE ASISTENCIA   | Servicios al Año |
|---|------------------|
| Consulta médica domiciliaria  | 3 atenciones     |
| Servicio de Tele consulta (1) (Teléfono, Video) en Medicina General para los eventos clasificados en los niveles IV y V de salud. | 4 atenciones     |
| Traslados Terrestres en Ambulancia.   | 1 atención       |

#### LÍNEAS DE ATENCIÓN

**BOGOTÁ – SOACHA – CHÍA Y CAJICÁ:** (601) 587 8027 / 3077087/ 7464453 • **BARRANQUILLA:**(605) 3160360 / 3857825 • **BUCARAMANGA:** (607) 6911100 / 6978706 • **CALI:** (602) 3692188 / **4879514** • **CARTAGENA:** (605) 6428264 / 6932893 • **MEDELLÍN:** (604) 2042112 / 6069918 • **NEIVA:** (608) 8680155 / 8633375 • **VILLAVICENCIO:** (608) 6819313 / 6848696 • **LÍNEA NACIONAL:**018000 117087

#### CENTRAL DE ALARMA

EN CUANTO SE PRODUZCA UN INCIDENTE QUE PUEDA MOTIVAR UNA INTERVENCIÓN ASISTENCIAL, EL ASEGURADO PODRÁ PONERSE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA COLPATRIA DESDE CUALQUIER CELULAR AL #247 OPCIÓN 1 – 6 LA CUAL ESTÁ A SU DISPOSICIÓN DURANTE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DEL DÍA.

#### ANEXO 2 – ASISTENCIA TELEFÓNICA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. OFRECE UNA COBERTURA DE ASISTENCIA TELEFÓNICA A TODOS LOS DEUDORES DEL PRESENTE PROCESO, CON EL OBJETIVO DE BRINDAR TRANQUILIDAD, SEGURIDAD Y ACOMPAÑAMIENTO A TRAVÉS DE LAS SIGUIENTES ASISTENCIAS:

- ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA - 12 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO
- ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA - 12 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO
- ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA - 12 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO
- HELP DESK (CONFIG TELEFÓNICA DE EQUIPOS PC Y MÓVILES) - 6 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO
- ASESORÍA FINANCIERA TELEFÓNICA - 12 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO
- ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA - 12 EVENTOS AL AÑO POR ASEGURADO

TODOS LOS EVENTOS TENDRÁN UNA DURACIÓN DE MÁXIMO 30 MINUTOS POR LLAMADA.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ASISTENCIA, DE ACUERDO CON EL CONDICIONADO DE ASISTENCIA MÉDICA ADJUNTO EN LA PRESENTE PROPUESTA.

PARA TENER EN CUENTA:

- LOS SERVICIOS DE LA ASISTENCIA RELACIONADOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO CUENTAN CON UN PERÍODO DE CARENCIA DE 30 DÍAS CONTADOS A PARTIR DEL INGRESO DEL ASEGURADO A LA PÓLIZA CONTRATADA CON AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ES DECIR EL TOMADOR Y/O ASEGURADO PODRÁ HACER USO DE ESTE BENEFICIO DESDE EL SEGUNDO MES.
- AXA COLPATRIA MANTENDRÁ LA COBERTURA PARA TODOS LOS ASEGURADOS DURANTE LA VIGENCIA ANUAL (EXCEPTUANDO PERÍODO DE CARENCIA), SIEMPRE Y CUANDO EL TOMADOR Y/O INTERMEDIARIO REALICEN EL REPORTE MENSUAL CORRESPONDIENTE PARA EL COBRO DENTRO DEL TÉRMINO ESTIPULADO EN EL AMPARO AUTOMÁTICO; EN CASO DE RETRASO EN EL ENVIÓ DE DICHA INFORMACIÓN O DE NO CONTAR CON LOS RESPECTIVOS REPORTES, EL TOMADOR, NO GOZARÁ DEL BENEFICIO DE ASISTENCIA OFERTADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- ESTA ASISTENCIA SE OTORGA COMO UN BENEFICIO PARA EL TOMADOR Y ASEGURADOS DE LA PÓLIZA, EN CASO DE ABSTENERSE DE HACER USO DE ESTE BENEFICIO, EL TOMADOR, DEBERÁ INFORMARLO A AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. CON EL FIN DE SEA EXCLUIDO DE LA COBERTURA, DICHA MODIFICACIÓN NO GENERA DEVOLUCIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ALTERACIONES EN LA PRIMA DE SEGURO NEGOCIADA Y PACTADA AL MOMENTO DE LA COTIZACIÓN.
- LA ASISTENCIA MENCIONADA EN EL PRESENTE ANEXO SOLO OSTENTARÁ COBERTURA SIEMPRE Y CUANDO EL SEGURO DE VIDA GRUPO ESTE VIGENTE.
- PARA PODER ACCEDER A LOS SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE ESTA ASISTENCIA EL ASEGURADO DEBE MARCAR A TRAVÉS DE SU CELULAR EL #247, SEGUIDO DE LA OPCIÓN 1-1-5 DONDE SEGUIDAMENTE LO ATENDERÁ UN ASESOR DEL PROVEEDOR AL CUAL DEBE SUMINISTRARLE EL NÚMERO DEL CONTRATO (SG-035) SEGUIDO DEL NOMBRE DEL TOMADOR DE LA PÓLIZA Y EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL ASEGURADO QUE REQUIERE LA ASISTENCIA QUIEN POSTERIORMENTE SE ENCARGARÁ DE REALIZAR EL AGENDAMIENTO PARA PRESTAR LA ASISTENCIA REQUERIDA.

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C. - Colombia

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular #247 • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contáctanos**

**Línea Exclusiva de Salud:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero:**

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)