

GUÍA DEL USUARIO 2022







"Tranquilidad y calidez la razón de nuestro servicio"

CONTENIDO 7

	PAG.
• Canales de comunicación	2
Nuestras agencias	3
• Canales de recaudo	4
• Procedimiento para solicitar un	
servicio funerario	6
• Procedimiento para la atención de	
solicitudes de información	7
• Certificación de gastos funerarios	8
• Portal de clientes	10
• Beneficios en vida (asistencias)	11
• Plan abuelos	15
Mascoplan	17
• Repatriación	19
• Seguro salud oncológico	20
Carencias y preexistencias	21











ATENCIÓN SERVICIO FUNERARIO

Celular: 305 734 2600 Teléfono: (1) 3389090 opción 1 Horario: 24/7 los 365 días al año.



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Telefono:(1) 3389100 Opción 2 línea de atención Nacional: 01 8000 112 350 (desde fijo). Celular: 305 734 2600 Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



SOLICITAR UNA ASISTENCIA







Vial

Teléfono: (1) 338 9100

Horario: 24/7 los 365 días al año.



Mascotas





WHATSAPP CORPORATIVO

Celular: +57 1 338 9092 Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.



<u>Hab</u>lemos



PÁGINA WEB

www.laascension.com

REDES SOCIALES





@laascensioncolombia

NUESTRAS AGENCIAS A NIVEL NACIONAL

BUCARAMANGA

Calle 34 #25-56 Barrio Antonia Santos Cel. 3134320379

CÚCUTA

Av. 0 #11-157 Local 5 Edificio Surco Caobos Cel. 3133713274 3143017570

MANIZALES

Carrera 25 # 46 - 25 Barrio Lleras Cel. 3185834019

NEIVA

Calle 8 # 13 - 33 Local 1 Barrio Altico Cel. 3107847845

POPAYÁN

Carrera 11 #16n - 33 Cel. 3143015594 3166610786

TUNJA

Calle 22 # 9-44 Local 06 Centro Comercial Paseo de la Salamandra de Tunja Cel. 3185769196

CALI

Calle 5C #42A-40 Barrio Tequendama Cel. 3138927039 3214299383

FLORENCIA

Carrera 11 #9-60 Barrio La Cooperativa Cel. 3133909046

MEDELLÍN

Calle 57 #45-11 Centro Cel. 3124822434

PASTO

Carrera 32A #19-13 Barrio Versalles Cel. 3134320414

SANTA MARTA

Avenida del Libertador # 20-46 Barrios San Francisco Local 2 Cel. 3185768937 3124812372

VALLEDUPAR

Calle 15 # 11A-56 Local 104 Barrio Loperena Cel. 3102761261 3124821665

BARRANQUILLA

Carrera 52 #72-65 Local 101 Barrio Prado Cel. 3133909060

CARTAGENA

Calle 26 #22-30 Barrio Manga - Local 1 Cel. 3124813555

IBAGUÉ

Carrera 4 i # 30 - 75 Barrio Cadiz Cel. 3134320403

MOCOA

Carrera 8A #14-22 Barrio Ciudad Jardín Cel. 315 536 4484

PEREIRA

Carrera 4 #22-27 Centro Cel. 3214513428

SINCELEJO

Carrera 19 #25-93 Centro Cel. 3213764939

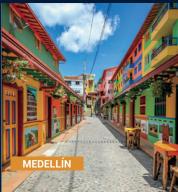
VILLAVICENCIO

Calle 35 #41-34 Barrio Barzal Alto Cel. 312 481 2935









SEDE PRINCIPAL BOGOTÁ



Carrera 21 # 33 - 28 Barrio Teusaquillo Líneas telefónicas: (1) 3389100 - 305 734 2600





Código 110270 + Referencia que corresponde al NIT o cédula del cliente



Otros pagos + Factura Ingresar **Código 2346** + Referencia que corresponde al NIT o cédula del cliente

Banco de Bogotá



Cuenta de Ahorros 078214467 Cuenta Corriente 078117512

Cuenta de Ahorros 078212701

*A nombre de La Ascensión S.A.

DIUITALES

La Ascensión S.A. tiene a su disposición medios de recaudo digitales para realizar los pagos seguro y tranquilo desde nuestro sitio web oficial.

www.laascension.com









PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN SERVICIO FUNERARIO



Para solicitar un servicio funerario:



Comunicarse través de las líneas de atención: Celular 305 734 2600 Teléfono fijo (1) 338 9090 **Opción 1**





Aportar la siguiente información:

- » Número de cédula del contratante.
- » Nombre del fallecido.
- » Causa fallecimiento.
- » Fecha de nacimiento del fallecido.
- » Lugar y ciudad del fallecimiento.
- » Parentesco.

Aportar los siguientes documentos por Whatsapp:

- » Copia certificado de defunción.
- » Copia de la cédula del beneficiario fallecido.
- » Historia clínica (epicrisis), en caso que se requiera validar la causa de fallecimiento.
- Para coordinar el servicio funerario, La Ascensión S.A. validará que:



establecidos.

El beneficiario fallecido cumpla con los requisitos de edad y parentesco. El contrato de previsión exequial esté al día en pagos.

CONTINUIDAD CONTRATO DE PREVISIÓN EXEQUIAL POR MUERTE DEL CONTRATANTE.

En caso de fallecimiento del contratante, nuestra Compañía brinda la opción a un familiar de mantener la antigüedad de los beneficiarios inscritos, por medio de la suscripción de un nuevo contrato de previsión exequial que se ajuste a la política de edades vigentes, en un plazo máximo de 2 meses contados a partir de la fecha de fallecimiento del contratante.

LISTADO DE SOLICITUDES QUE USTED PUEDE TRÁMITAR ANTE NUESTRA COMPAÑÍA ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB WWW.LAASCENSION.COM





Ingrese leyendo el codigo QR

A CONTINUACIÓN RELACIONAMOS LOS DOCUMENTOS QUE DEBE TENER DE FORMA DÍGITAL AL MOMENTO DE REALIZAR SU TRÁMITE:





ACTUALIZACIÓN DE DATOS

- » Nombre y Apellidos del beneficiario o Contratante.
- » Tipo documento identidad.
- » Número documento identificación, parentesco, fecha, nacimiento y edad.
- » Los contratos nuevos cuentan con 30 días calendario para modificar el documento de identidad de los beneficiarios y los datos de contacto del contratante.



AUXILIO CENIZARIO POR SERVICIO PRESTADO

- » Carta debidamente firmada por el contratante o beneficiario de ley corrrespodiente (en caso de muerte del contratante) especificando nombre del fallecido.
- » Copia documento de identidad del contratante.
- » Copia del certificado de defunción.
- » Copia de certificación bancaria a nombre del contratante o certificación bancaria y autorización de pago a un tercero debidamente autenticada en notaria.



AUXILIO FUNERARIO POR SERVICIO NO PRESTADO

Reportar el fallecimiento de su beneficiario a través de los canales de comunicación dispuestos por nuestra compañía, teniendo en cuenta los plazos estipulados para este efecto en su contrato.

- Carta debidamente firmada por el contratante o beneficiario de ley corrrespodiente (en caso de muerte del contratante) especificando nombrando del beneficiario fallecido y fecha de fallecimiento.
 - » Copia documento de identidad del contratante.
 - » Copia registro civil de defunción.
 - » Copia de certificación bancaria a nombre del contratante o certificación bancaria y autorización de pago debidamente autenticada en notaria.
 - » En caso de autorizar un tercero entregar certificación bancaria y autorización de pago a un tercero debidamente autenticada en notaria.

LISTADO DE SOLICITUDES QUE PUEDE TRÁMITAR DESDE WWW.LAASCENSION.COM



CERTIFICACIÓN DE GASTOS **FUNERARIOS**



Para realizar el correspondiente estudio, por favor ingrese a https://www.laascension.com/tramites-y-requisitos, es el único canal disponible para solicitar la certificación de gastos funerarios.

» Diligenciar el formulario haciendo clic en el botón Solicite aquí su certificado de gastos funerarios.





- » Tener en cuenta al momento de diligenciar el formulario que el formulario debe ser diligenciado en su totalidad, por esta razón debe contar de manera digital su documento de identidad y el documento de identidad de la persona fallecida.
- » A vuelta de correo electrónico recibirá de nuestra parte un cupón de pago (con el valor vigente determinado por la Compañía para la expedición del mismo), el costo lo podrá conocer al momento de diligenciar el formulario.
- » El trámite iniciara una vez se evidencie el pago correspondiente en nuestro sistema.
- » Haremos llegar al correo electrónico registrado o a la dirección ingresada en el formulario de solicitud, su certificación de gastos en un plazo máximo de 15 días hábiles, los cuales inician a partir del momento en el cual sea evidenciado su pago.

LISTADO DE SOLICITUDES QUE USTED PUEDE TRÁMITAR ANTE NUESTRA COMPAÑÍA A TRAVÉS DE CORREO ELECTRÓNICO O EN NUESTRA OFICINA PRINCIPAL.







Enviar al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com o a la Carrera 21 N° 33-28 Barrio Teusaquillo, requerimiento debidamente firmado por el contratante.

*Únicos canales autorizados para la recepción de solicitudes.

2



Relacionar en la petición los siguientes datos:

- » Correo electrónico.
- » Número telefónico celular y /o fijo.
- » Dirección y ciudad d correspondencia.

3



Anexar los soportes pertinentes de acuerdo a su solicitud.



CANCELACIÓN CONTRATO POR PARTE DEL DUEÑO DE INMUEBLE

- » Certificado de tradición y libertad en el cual se pueda constatar que el solicitante es el dueño del inmueble.
- » Factura del Servicio Público en el cual se pueda evidenciar cobro de parte de nuestra compañía.



CANCELACIÓN CONVENIO EMPRESARIAL

» Solicitud debidamente firmada por el Representante Legal.



REEMBOLSO CARTERA

» Certificación bancaria a nombre del contratante.



INCONFORMIDADES

- » Información amplia y suficiente.
- » Anexos pertinentes.



CENIZARIO, OSARIO POR SOLUCIÓN COMPLETA

- » Copia cédula contratante.
- » Copia cédula beneficiario fallecido.

SOLICITUDES QUE NO REQUIEREN INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Para realizar las siguientes solicitudes recuerde que debe enviar al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com o en la Carrera 21 N° 33-28 Barrio Teusaquillo.

Requerimiento debidamente firmado por el contratante, en el cual relacione:

- *Correo electrónico.
- *Número telefónico celular y /o fijo.
- *Dirección y ciudad de correspondencia.

- 9. Certificación Estado de Contrato y Afiliación.
- 10. Certificación Estado de Cuenta.
- 11. Cobertura Plan de Previsión Exequial.
- 12. Copia de Contrato Previsión Exequial y/ o Productos Complementarios.
- 13. Felicitaciones Sugerencias.
- 14. Paz y Salvo.

9.





Ingrese al portal leyendo el códig<u>o QR</u>

Para ingresar al portal exclusivo de clientes de La Ascensión S.A., debe ingresar a través de www.laascension.com, en el cual usted podrá realizar trámites y solicitudes de manera fácil y oportuna.

• Esta herramienta le permitirá visualizar:



Estado de su Afiliación



Información de Beneficiarios



Información de Seguros adquiridos

También podrá descargar:







Actualizar Datos

Y realizar otros trámites:



Solicitar un Servicio Funerario Realizar el pago del contrato en línea



INCLUSIÓN Y/O EXCLUSIÓN DE BENEFICIARIOS (CAMBIO BENEFICIARIOS)



Descargue aquí el instructivo

TENER EN CUENTA

» Haber superado un (1) año de permanencia y que el beneficiario a reemplazar no se le haya prestado servicio funerario por parte de nuestra Compañía.

INCLUSIONES

- » Para inclusión de Beneficiarios se requiere la siguiente información:
 - » Nombre y Apellidos.
 - » Tipo documento identidad.
 - » Número documento identificación.
 - » Parentesco.
 - » Fecha nacimiento y edad del beneficiario a incluir.

EXCLUSIONES

- » Para exclusión de beneficiarios se requiere:
 - » Nombre completo.
 - » Parentesco del beneficarios a excluir.





PARA SOLICITAR UNA ASISTENCIA

Comuníquese a las líneas: (1) 3389090, (1) 3389100, 3057342600 o 018000112350, **opción 4**.

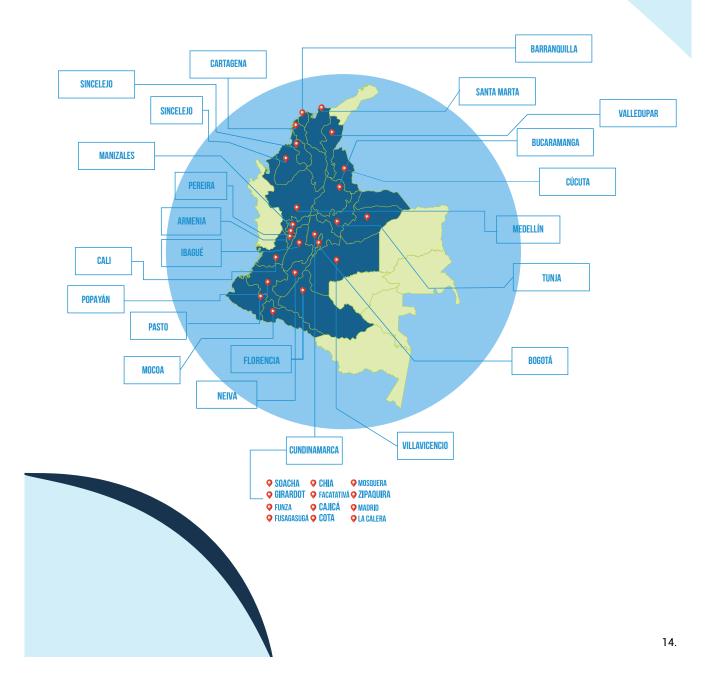














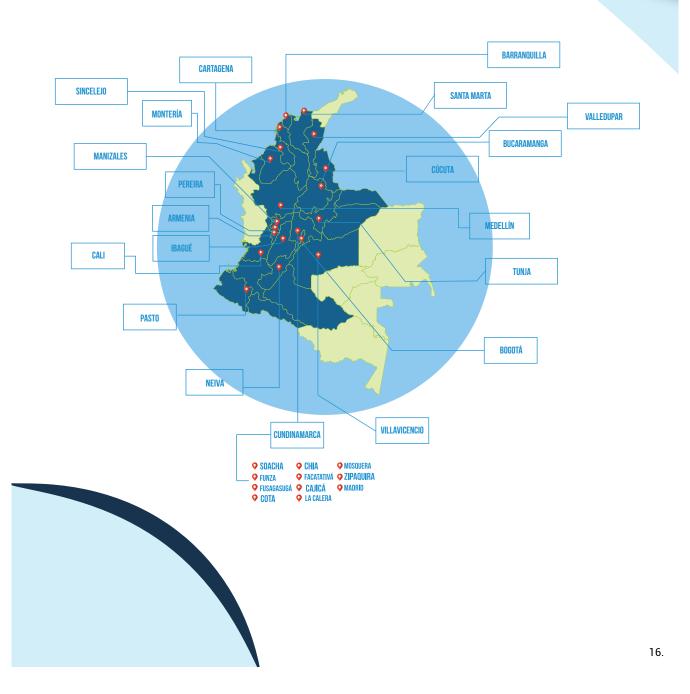
*Esta asistencia aplica sólo si usted cuenta con un plan abuelos.

- ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA: En situaciones de emergencia médica un operador médico le atenderá la llamada, según la sintomatología manifestada por el usuario.
 (Eventos por año: ilimitados).
- ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS: Cuando sus familiares no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el usuario lo requiere, a su solicitud La Ascensión S.A., se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a la diligencia que requiera.
 Cubrimiento: (6 eventos por año).
- ASISTENCIA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA: La Ascensión S.A. pone a disposición del usuario y su grupo familiar terapistas especializados para problemas relacionados con la pérdida de empleo, insomnio, alcoholismo, tabaquismo, drogadicción, problemas familiares por separación entre otros.
 (Eventos por año: ilimitados).
- ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA: La Ascensión S.A. brindará asistencia telefónica por parte de especialistas para consultas nutricionales. (Eventos por año: ilimitados).
- COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS: En caso de que el usuario o sus beneficiarios lo requieran, se prestará la coordinación logística de citas médicas con centros especializados. (Eventos por año: ilimitados).
- ASISTENCIA JURÍDICA TELEFÓNICA: La Ascensión S.A. pondrá a disposición del usuario los servicios de Asesoría Legal Telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica, relacionado con asuntos comerciales, laborales o cíviles.
 (Eventos por año: ilimitados).

COBERTURA TERRITORIAL

ASISTENCIA ABUELOS







Adquiriendo un plan de previsión exequial para su mascota, La Ascensión S.A., le brinda una serie de asistencias para que su mascota disfrute en vida.

Asistencias	Mascoplan VIP	Mascoplan Superior	Mascoplan Tradicional
Infomascotas (Referencia de guarderías, paseadores, veterinarias y eventos caninos).	*	*	*
Orientación médica veterinaria telefónica.	*	*	*
Corte de uñas, limpieza externa de oídos y limpieza de dientes.			*
Vacunación en red veterinaria por refuerzo.*	*	*	
Pipeta antipulgas.*		*	
Consulta médica veterinaria a domicilio o en red por emergencia.			
Servicio de guardería por viaje del afiliado (MAX 2 días).	*		
Servicio de eutanasia por enfermedad o accidente.*	*		
Asistencia legal telefónica en caso de daños a terceros.			

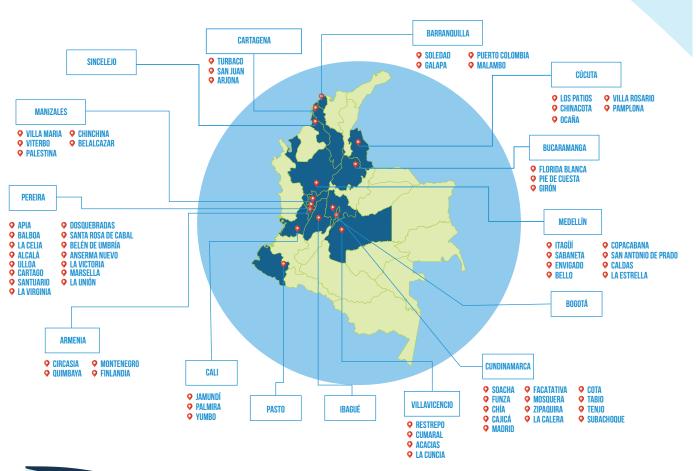
^{*} Carencia de 45 días hábiles después de la firma del contrato.

Nota: Esta asistencia aplica sólo si usted cuenta con un Mascoplan.

COBERTURA TERRITORIAL

MASCOPLAN



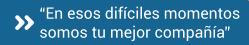






REPATRIACIÓN





La Ascensión S.A., ofrece dentro de sus planes de previsión exequial el servicio de repatriación con el siguiente cubrimiento:

- Atención las 24 horas del día los 365 días del año.
- © Cobertura Internacional.
 - ⊗ Asistencia inmediata.
 - © Cubrimiento en caso de suicidio.



Apostillaje



Trámites consulares



W minn minn

Embalsamamiento



Cofre hermético requerido para la repatriación



Embalaje



Trámites sanitarios



Traslado al aeropue<u>rto</u>



Flete aéreo ciudad de destino

*Los tiempos de repatriación estan sujetos a los trámites legales de las autoridades en cada país.

* Aplica para los planes con repatriación.





La Ascensión S.A. ofrece para ti y toda tu familia un nuevo seguro complementario a tu plan de previsión exeguial.

SEGURO SALUD ONCOLÓGICO

COBERTURA:

AMPARO BÁSICO:

100% si el asegurado llegara a padecer y le sea diagnosticado cáncer medicamente por primera vez por un médico autorizado y habilitado.

AMPARO ADICIONAL:

MONTO ASEGURADO

Cáncer In Situ: Si durante la vigencia de la póliza el asegurado sea diagnosticado por primera vez de un cáncer in Situ de cuello uterino, ovario, seno, matriz, próstata, tiroides y/o piel, podrá solicitar como indemnización el anticipo del 20% sobre el monto asegurado (10 o 20 millones).

TARIFAS SEGURO MENSUAL X MONTO ASEGURADO

	MONIO ASLOGRADO		
RANGOS	10 MILLONES	20 MILLONES	
18 - 40 años menos un día	\$4.500	\$9.000	
40 - 50 años menos un día	\$7.500	\$15.000	
50 - 70 años menos un día	\$24.000	\$48.000	



OTROSBENEFICIOS

Auxilios por:

- Segunda opinión médica oncológica.
- Cirugía oncológica.
- Salud mental oncológica.
- 🖵 Gastos emergentes oncológicos.

Con el respaldo de:

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





*Los días calendario inician a partir de la firma del contrato, aceptación de parte de nuestra compañía y evidencia de pagos al día.

PLAN EXEQUIAL

Por muerte violenta o accidental

60 DÍAS CALENDARIO Por muerte natural

DÍAS CALENDARIO

Por muerte a causa de enfermedad terminal o preexistencial

ASISTENCIAS

30 DÍAS CALENDARIO
Posterior de la firma del contrato

MASCOPLAN

30 DÍAS HÁBILES
Después de la celebración del contrato



"Disfuite En Vida"

Nosotros estáremos cuando más lo necesite