



INFORMACIÓN TRÁMITES Y REQUISITOS SERVICIO AL CLIENTE

CERTIFICACIONES DE BENEFICIARIOS Y GASTOS SIMPLES

Ingrese a nuestro portal de clientes <http://portalclientes.laascension.com> y descargue la certificación correspondiente.



AFILIACIÓN NUEVOS BENEFICIARIOS

Para el estudio de inclusión de nuevos beneficiarios, por favor remitir al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com los siguientes documentos:

1. Carta firmada por el contratante, en la cual incluya los siguientes datos: nombre completo, parentesco y fecha de nacimiento del beneficiario a incluir.
2. Copia documento identidad del beneficiario a incluir.
3. Datos de contacto actualizados del contratante (correo electrónico- teléfono celular).

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Incluir en la solicitud sus datos de contacto actualizados (correo electrónico y teléfono celular).
- ▶ Recuerde que el estudio correspondiente de inclusiones de beneficiarios solo se realiza a los contratos que cumplen con más de un año de antigüedad.
- ▶ Si el trámite se realiza a través de un tercero, anexas poder autenticado.

EXCLUSIÓN BENEFICIARIOS

Para el retiro de beneficiarios inscritos, por favor remitir al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com los siguientes documentos:

1. Carta firmada por el contratante en la cual incluya los siguientes datos: nombre completo, número de identificación y parentesco del beneficiario a excluir.

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Incluir en la solicitud sus datos de contacto actualizados (correo electrónico y teléfono celular).
- ▶ No se realiza la exclusión de beneficiarios fallecidos a los cuales nuestra empresa les haya prestado el servicio funerario.
- ▶ Si el trámite se realiza a través de un tercero, anexas poder autenticado.

Gracias por su confianza. Para nuestra empresa es muy grato poder brindarle nuestros servicios y asesoría cada vez que lo necesite. Para información adicional por favor comuníquese a nuestro **centro de atención telefónica fija y/o celular (Bogotá) 3389100 – 3057342600 opción 2, en horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. y/o a la siguiente línea gratuita Nacional 018000112350.** Ingrese a nuestro portal de clientes <http://portalclientes.laascension.com> allí podrá gestionar lo pertinente para obtener certificaciones de beneficiarios.

CERTIFICACIÓN DE GASTOS PARA RECLAMAR AUXILIO FUNERARIO ANTE UN TERCERO

Para realizar el correspondiente estudio, por favor ingrese a: www.laascension.com/trámites-y-requisitos (único canal disponible para solicitar certificaciones de gastos) y siga los siguientes pasos:

1. Diligencie el siguiente formulario:

Solicite aquí su certificado de gastos funerarios

Consulte



2. Dentro de los siguientes 2 días hábiles recibirá de nuestra parte cupón de pago PayU.

3. Realice pago correspondiente.

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Este documento tiene un costo de Cuarenta y Cinco Mil Pesos (\$45.000 pesos M/C)
- ▶ El trámite iniciaría una vez se evidencie el pago correspondiente.
- ▶ Haremos llegar a la dirección de correspondencia registrada, su certificación de gastos en un plazo máximo de en 15 días hábiles, los cuales inician a partir del momento en el cual evidenciamos su pago.

AUXILIO POR SERVICIO NO PRESTADO

Para el estudio correspondiente, por favor remitir al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com los siguientes documentos:

1. Carta debidamente firmada por el contratante o beneficiario de ley correspondiente (en caso de muerte del contratante) especificando nombre del beneficiario fallecido y fecha de fallecimiento.
2. Copia documento de identidad del contratante.
3. Copia del certificado de defunción.
4. Copia de certificación bancaria a nombre del contratante o certificación bancaria y autorización de pago a un tercero debidamente autenticada en notaria.

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Incluir en la solicitud sus datos de contacto actualizados (correo electrónico y teléfono celular).
- ▶ El plazo máximo para solicitar este auxilio es de 60 días calendario a partir de la fecha de fallecimiento de su familiar.
- ▶ Para acceder al beneficio por auxilio no prestado, el beneficiario fallecido debe estar inscrito como beneficiario en el contrato de previsión exequial y haber cumplido los tiempos de carencias y preexistencias establecidos en el mismo.
- ▶ En el caso de contratante fuerza pública fallecido, haber adquirido servicio al contratante con valor adicional.
- ▶ Si el trámite se realiza a través de un tercero, anexas poder autenticado.

AUXILIO CENZARIO

Para el estudio correspondiente, por favor remitir al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com los siguientes documentos:

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

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Incluir en la solicitud sus datos de contacto actualizados (correo electrónico y teléfono celular).
- ▶ El plazo máximo para solicitar este auxilio es de 30 días contados a partir de la fecha de fallecimiento de su familiar.
- ▶ Para acceder al beneficio de auxilio por Cenizario, el servicio funerario debió ser prestado por nuestra Compañía.
- ▶ Si el trámite se realiza a través de un tercero, anexar poder autenticado.

AUXILIO OSARIO Osario (Este beneficio aplica para contratos realizados del 2001 al 2018)

Para el estudio correspondiente, por favor remitir al correo electrónico servicioalcliente@laascension.com los siguientes documentos:

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

Por favor tenga presente la siguiente información al momento de solicitar el estudio correspondiente:

- ▶ Incluir en su solicitud sus datos de contacto actualizados (correo electrónico y teléfono celular).
- ▶ El plazo máximo para solicitar este auxilio es de 3 meses antes que su beneficiario fallecido cumpla el tiempo correspondiente para exhumación, el cual depende exclusivamente de cada cementerio.
- ▶ Si el trámite se realiza a través de un tercero, anexar poder autenticado.

Gracias por su confianza. Para nuestra empresa es muy grato poder brindarle nuestros servicios y asesoría cada vez que lo necesite. Para información adicional por favor comuníquese a nuestro **centro de atención telefónica fija y/o celular (Bogotá) 3389100 – 3057342600 opción 2, en horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:00 p.m. y/o a la siguiente línea gratuita Nacional 018000112350.** Ingrese a nuestro portal de clientes <http://portalclientes.laascension.com> allí podrá gestionar lo pertinente para obtener certificaciones de beneficiarios.