

Modelo de atención virtual de nuestros servicios

Siguiendo las instrucciones del Gobierno Nacional para prevenir la propagación del virus COVID-19, las compañías AXA COLPATRIA, pensando en proteger la salud pública de los colombianos, de nuestros clientes, colaboradores y familiares, y acogiéndonos a las instrucciones de la Superintendencia Financiera para fortalecer la estrategia de trabajo en casa, hemos decidido cerrar temporalmente todas nuestras sucursales y agencias a nivel nacional.

A continuación te informamos los canales de atención digital que hemos dispuesto para que realices los trámites que requieras para cada uno de nuestros productos.



Planes de Salud



Autorizaciones

Puedes solicitarlas en el correo electrónico autorizacionesplanes.salud@axacolpatria.co.



Entrega de carnés

Descarga tu carné registrándote en nuestro Portal de Clientes y app AXA COLPATRIA, pues por tu seguridad no enviaremos carnés físicos para la prestación de servicios de salud.

Facturación y Pagos

La facturación de todos los Planes de Salud será remitida únicamente por **correo electrónico**.



Los pagos de cualquier Plan de Salud familiar e individual deben realizarse a través del botón **“Pagos en línea” de nuestra página web**, inscribiendo el débito automático o haciendo el pago de la cuota correspondiente en la opción Pagos recurrentes.



ARL



Carné

No enviaremos carnés físicos para la prestación de servicio de ARL, estos se podrán **descargar a través del portal transaccional de la ARL www.axacolpatria.co**



Radicación

La radicación de documentos, trámites de pensiones, incapacidades parcial permanente, auxilios funerarios, respuesta y notificación a objeciones y modificación de reportes de accidentes de trabajo deben realizarse al correo: radicacion.prestacionesarl@axacolpatria.co

Reporte de incapacidades temporales al correo: radicacionincapacidadesarl@axacolpatria.co



Autorizaciones Médicas

Si requieres tramitar una autorización de ARL puedes enviar un correo electrónico a miautorizacionarl@axacolpatria.co indicando en el asunto nombre del solicitante, cédula, departamento, y anexando órdenes médicas e historia clínica.



Seguros Generales y Vida



Siniestros de Autos

Las consultas sobre el estado y novedades en siniestros de Seguros de Autos deben dirigirse al correo siniestros.autos@seguros.axacolpatria.co



Siniestros otros ramos

Las consultas sobre el estado y objeción de siniestros del resto de nuestros seguros, deben dirigirse al correo siniestros.generales@seguros.axacolpatria.co



Capitalización



Consultas, modificaciones y pagos serán atendidos, temporalmente, mediante el correo electrónico rescisiones.capitalizadora@axacolpatria.co



Finanseguro



Facturación

Recibirás la factura en tu correo electrónico.

Te pedimos por favor quedarte en casa y comunicarte con nosotros por estos canales dispuestos para cuidar de tu bienestar y el de los que amas.

Las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición se deben realizar a través de la línea integral de atención al cliente **423 5757 en Bogotá** o **01 8000 512 620 a nivel nacional** o escribir al correo electrónico servicioalcliente@axacolpatria.co. Trámites judiciales al correo notificacionesjudiciales@axacolpatria.co

 **Know You Can**