



**PROGRAMA CUENTA
DE AHORROS
DIGITAL ASISTENCIA
BIENESTAR**

**PROGRAMA CUENTA DE AHORROS DIGITAL
ASISTENCIA BIENESTAR**

PRIMERA: OBJETO

En virtud del presente anexo, EL BANCO a través de LA COMPAÑÍA de Asistencia, garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios o económica, cuando este se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

- a. **Cliente:** Persona natural, titular de una cuenta de depósito en EL BANCO, beneficiaria del servicio y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- b. **Emergencia:** Es un hecho súbito, producido por un acontecimiento inesperado.
- c. **Urgencia:** El cuidado urgente es el cuidado médico dado por una condición que, sin el tratamiento en su debido tiempo, se podría esperar que resulte en un deterioro de una emergencia, o causar daño prolongado, temporal de una o más funciones corporales, desarrollando enfermedades crónicas y necesitando de tratamiento más complejo. Requiere de atención médica dentro de las 24 horas de la aparición o notificación de la existencia de una condición urgente.
- d. **Domicilio:** La vivienda habitual de un cliente que está indicado en el certificado de hogar vigente, emitida por LA COMPAÑÍA que les da derecho a los servicios de asistencia, y que en este caso debe ser en Colombia

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

Las prestaciones relacionadas en el presenta anexo, se brindarán en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá, D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Popayán, Villavicencio, Pasto, Neiva.

La cobertura para clientes que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la cláusula novena del presente anexo.

CUARTA: LIMITE DE COBERTURAS

COBERTURA	LIMITE ECONOMICO POR EVENTOS	LIMITE DE EVENTOS
Orientación médica telefónica	Incluido	Ilimitado
Medico a domicilio	Incluido	2
Traslado medico de emergencia (ambulancia)	Incluido	1
Orientación telefónica sobre cuidado personal	Incluido	2
Soporte emocional telefónico (psicológico)	Incluido	Ilimitado
Orientación jurídica telefónica	Incluido	2
Asesoría contable y financiera	Incluido	1

Asistencia odontológica preventiva	Incluido	1
Asistencia por optometría preventiva	Incluido	1
Acceso a red de descuentos médicos (ahorro salud)	Incluido	Ilimitado
Orientación medica nutricional telefónica	Incluido	Ilimitado

QUINTA: COBERTURAS

1. Orientación médica telefónica

LA COMPAÑÍA pone a disposición del cliente el servicio de orientación médica básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año.

Los operadores médicos que recepcionan la llamada, según la sintomatología dada por el cliente, harán un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios prehospitalarios de emergencia médica.

Clave Roja: Es aquella situación de peligro inminente de muerte. La respuesta debe ser inmediata pues el paciente corre serio riesgo (real o potencial) de perder la vida. Requiere de desplazamiento en de unidades de alta complejidad.

Clave Amarilla: Es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.

Clave Verde: El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente, ni de emergencia ni de urgencia en la intervención médica y es susceptible de un seguimiento telefónico, mientras el cliente recibe atención de su médico.

El operador médico orientará al cliente o a quién solicite el servicio, respecto de las conductas provisionales que debe asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

2. Medico a domicilio

Cuando a consecuencia de una enfermedad o un accidente ocurrido en el domicilio del cliente y este requiera de una consulta médica de urgencia, LA COMPAÑÍA pondrá a su disposición un médico para que lo visite en su domicilio. El valor de los honorarios médicos generados por dicha atención, serán cubiertos por LA COMPAÑÍA.

LA COMPAÑÍA mantendrá los contactos necesarios con los facultativos que atiendan al paciente, para supervisar que la asistencia médica sea la adecuada.

El operador médico de LA COMPAÑÍA orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico - paciente.

3. Traslado medico de emergencia

En caso de lesión o enfermedad ocasionada de manera súbita e imprevista, que requiera a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario, LA COMPAÑÍA se encargará de contactar y coordinar el traslado hasta la clínica o el centro médico más cercano.

Un asesor médico realizara la orientación cuando el cliente se comunice para solicitar el servicio, respecto de las conductas provisionales que se deben asumir mientras se produce el contacto profesional médico - paciente.

Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado podrá realizarse en cualquiera de los siguientes medios:

Traslado básico: Cuando la situación clínica no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, LA COMPAÑÍA pondrá a disposición un vehículo para que traslade desde el domicilio hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo será una ambulancia básica.

Traslado médico en ambulancia: Una vez clasificada la situación médica, LA COMPAÑÍA se encargará de coordinar, contactar y hacer seguimiento del arribo de unidades médicas especializadas de alta complejidad, para transportarte hasta el centro médico asistencial más cercano.

4. Orientación telefónica sobre cuidado personal

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA brindará el servicio de orientación telefónica, el cual será prestado por personal calificado

La orientación podrá incluir, de manera enunciativa no limitativa, recomendaciones generales sobre hábitos de autocuidado, higiene personal, manejo de estrés, bienestar emocional, rutinas básicas de bienestar y cuidado diario, sin que en ningún caso se considere como diagnóstico, tratamiento médico o psicológico

Condiciones del servicio

- El servicio se prestará exclusivamente vía telefónica
- La orientación tiene carácter informativo y preventivo y no sustituye la consulta con profesionales de la salud
- LA COMPAÑÍA no asumirá responsabilidad por decisiones adoptadas por el afiliado con base en la información suministrada
- El servicio operará únicamente en horario hábil de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm en días no festivos de ámbito nacional.

5. Soporte emocional telefónico (psicológico)

LA COMPAÑÍA brindará al cliente, mediante conferencia telefónica orientación psicológica relativa al bienestar emocional, cuando lo requiera; según la sintomatología manifestada por el mismo, el profesional valorará e informará los servicios prehospitales y de emergencia psicológica que pudiese demandar.

NOTA: Esta cobertura aplica únicamente como intervención en crisis, no como tratamiento psicológico de ningún tipo. LA COMPAÑÍA de conformidad con la ley está excluido de cualquier responsabilidad por el resultado, como consecuencia de las decisiones que adopte el usuario en virtud de la orientación psicológica telefónica, salvo que se compruebe el dolo o mala fe en la misma.

6. Orientación jurídica telefónica

LA COMPAÑÍA brindará mediante una conferencia telefónica, el servicio de orientación jurídica en aspectos relativos a derecho civil, derecho penal, derecho administrativo y tributario, derecho mercantil y laboral, cuando el cliente, requiera adelantar una consulta básica en tales aspectos.

El servicio operará únicamente de lunes a viernes entre las 8:00 AM y las 5:00 PM, entendiéndose como un servicio de asistencia y no de emergencia. La respuesta se dará en forma inmediata cuando se trate de temas de carácter general; si el asunto es específico, la respuesta se dará de manera telefónica dentro de las 48 horas hábiles siguientes a la solicitud.

De cualquier manera, LA COMPAÑÍA deja expresa constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el asegurado acepta que LA COMPAÑÍA no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el asegurado

7. Asesoría contable y financiera

En caso de que el cliente requiera orientación en temas financieros o contables, LA COMPAÑÍA brindara acceso a un servicio de asesoría, el cual será prestado de forma telefónica por profesionales calificados en dichos aspectos.

La asesoría financiera estará orientada a brindar apoyo en el manejo óptimo de los recursos financieros, incluyendo recomendaciones generales sobre productos financieros, estrategias de administración, planeación e inversión, con el fin de fortalecer la toma de decisiones relacionadas con las finanzas personales

La asesoría contable comprenderá orientación en temas como declaración de renta, pago de impuesto y conceptos contables básicos, sin que ello implique la elaboración, presentación o gestión directa de trámites ante autoridades o entidades competentes.

Condiciones del servicio

- El servicio se prestará únicamente en horario hábil, de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm, en días no festivos de ámbito nacional.
- La asesoría tiene carácter orientativo, por lo que no constituye asesoría profesional personalizada ni genera responsabilidad por decisiones tomadas por el cliente
- LA COMPAÑÍA no asume responsabilidades por ejecución de tramites, pagos o gestiones que deban realizarse ante terceros.

8. Asistencia odontológica preventiva

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA de asistencia pondrá a disposición una consulta odontológica preventiva, con el objetivo de evaluar el estado general de la salud oral del cliente. Este servicio deberá solicitarse con cita previa y se cubrirán servicios como:

- Valoración odontológica general
- Diagnostico preventivo de la cavidad oral
- Orientación básica en higiene oral y hábitos de cuidado

No incluye:

- Limpieza dental (profilaxis)
- Aplicación de flúor
- Tratamientos curativos, restaurativos, quirúrgicos o especializados
- Medicamentos, insumos o procedimiento adicionales.

9. Asistencia por optometría preventiva

En caso de que el cliente lo requiera, LA COMPAÑÍA de asistencia pondrá a disposición una consulta de optometría preventiva, con el objetivo de evaluar el estado general de la salud visual del cliente. Este servicio deberá solicitarse con cita previa y solo cubrirán servicios como:

- Valoración optométrica general
- Evaluación de agudeza visual
- Detección preventiva de alteraciones visuales

No incluye:

- Exámenes especializados, diagnósticos clínicos o tratamientos médicos

- Procedimientos quirúrgicos u oftalmológicos
- Medicamentos, insumos o procedimiento adicionales.

10. Acceso a red de descuentos médicos (ahorro salud)

El cliente contará con una red médica preferente para incentivar su bienestar, en donde podrá acceder a un completo plan de descuentos, el cual se detalla a continuación:

- MEDICINA GENERAL:** El cliente tendrá a su disposición una red de médicos generales a nivel nacional, con descuentos preferenciales, en donde podrán acceder a monitoreos médicos preventivos, lectura de exámenes e imagenología diagnóstica.
- CONSULTA CON ESPECIALISTAS:** El cliente tendrá a su disposición una red de especialistas en las áreas de ginecología, pediatría, obstetricia, ortopedia, traumatología y dermatología a nivel nacional, con descuentos preferenciales.
- LABORATORIO E IMAGENOLOGÍA;** El cliente tendrá a su disposición una red de prestadores para servicios de laboratorios e imágenes diagnósticas a nivel nacional, con descuentos preferenciales.
- FARMACIAS Y DROGUERÍAS:** De acuerdo con la ubicación geográfica, el cliente recibirá orientación acerca de las farmacias o droguerías a las que podrá acceder con descuentos preferenciales.

11. Orientación medica nutricional telefónica

En caso de que el cliente lo requiera, la compañía de asistencia proporcionará el servicio de asesoría nutricional telefónica, el cual será atendido por profesionales especializados en nutrición y bienestar. Esta asistencia incluirá, entre otros, los siguientes servicios:

- Orientación sobre el cuadro nutricional de alimentos comerciales o preparados en casa, incluyendo información sobre calorías, carbohidratos, proteínas, grasas, vitaminas y minerales.
- Asesoría para la estimación y comprensión del índice de grasa corporal, así como su incidencia en la salud general y hábitos alimenticios recomendados.
- Recomendaciones generales sobre dietas adecuadas según las características, objetivos y condiciones de salud del beneficiario.
- Referenciación, cuando aplique, a nutricionistas o centros especializados para valoración presencial o elaboración de planes nutricionales personalizados.
- Envío de información digital relacionada con planes alimentarios, guías, listas de recomendaciones y material educativo orientado a fomentar una alimentación saludable y un estilo de vida equilibrado.

La asesoría brindada tendrá carácter informativo y orientativo, y no sustituye una consulta presencial con un profesional de la salud ni constituye diagnóstico o prescripción médica.

SEXTA: EXCLUSIONES

No son objeto de la cobertura de asistencia, las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el cliente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de LA COMPAÑÍA; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con LA COMPAÑÍA.
- b) Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio de Colombia,

diferentes a los señalados en las coberturas del presente anexo.

- c) Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o enfermedades preexistentes o congénitas (conocidas o no por el cliente). A los efectos del presente anexo, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquella padecida con anterioridad a la iniciación de la vigencia del anexo; como la que se manifieste posteriormente, pero que para su desarrollo haya requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del cliente, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del anexo.
- d) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- e) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del cliente.
- f) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- g) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- h) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, parto y sus complicaciones.
- i) Los eventos que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamientos, prácticas o participación activa en competencias deportivas (amateurs o profesionales) o los eventos que puedan ocurrir a consecuencia de prácticas de deportes peligrosos o alto riesgo.
- j) No se prestará asistencia médica, cuando se trate de chequeos médicos de rutina o que correspondan a tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.
- k) Los traslados intermunicipales o interdepartamentales a una IPS de mayor complejidad, cuando la urgencia sea consecuencia de una patología preexistente, independientemente si este se requiere vía terrestre o aérea.

Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente anexo las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del cliente.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, entre otros.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- d) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- e) Los que se produzcan con ocasión de la participación del cliente en apuestas, desafíos o riñas.

SEPTIMA: INCUMPLIMIENTO

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

OCTAVA: LIMITE DE RESPONSABILIDAD

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia, no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación

de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

NOVENA: REEMBOLSOS

LA COMPAÑÍA reembolsará al cliente, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos clientes mencionados en el presente anexo y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el cliente cumpla con las siguientes obligaciones:

- El cliente deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de LA COMPAÑÍA, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del cliente, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la póliza del seguro, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.
- Una vez reciba la solicitud previa, LA COMPAÑÍA le dará al cliente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización. En ningún caso el LA COMPAÑÍA realizará un reembolso sin que el cliente haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley.

De cualquier manera, LA COMPAÑÍA se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia objeto del presente Anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.