

**AON**

**UAO**

# Asistencia telefónica Aon Latam



**Asistencia médica**  
24 horas



**Asistencia psicológica**  
24 horas



**Asistencia nutricional**  
Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. - 7:00 p.m.



**Asistencia veterinaria**  
24 horas



**Asistencia tecnológica**  
Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. - 6:00 p.m.



**Asistencia escolar**  
Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. - 6:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. - 2:00 p.m.



**Reparaciones en el hogar**  
Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. - 6:00 p.m.  
Sábados de 8:00 a.m. - 12:00 m.



**Asistencia mecánica**  
Lunes a viernes  
De 7:00 a.m. - 10:00 p.m.



**Asistencia gourmet / chef**  
Lunes a viernes  
De 8:00 a.m. - 6:00 p.m.



## Línea de atención IKE para clientes

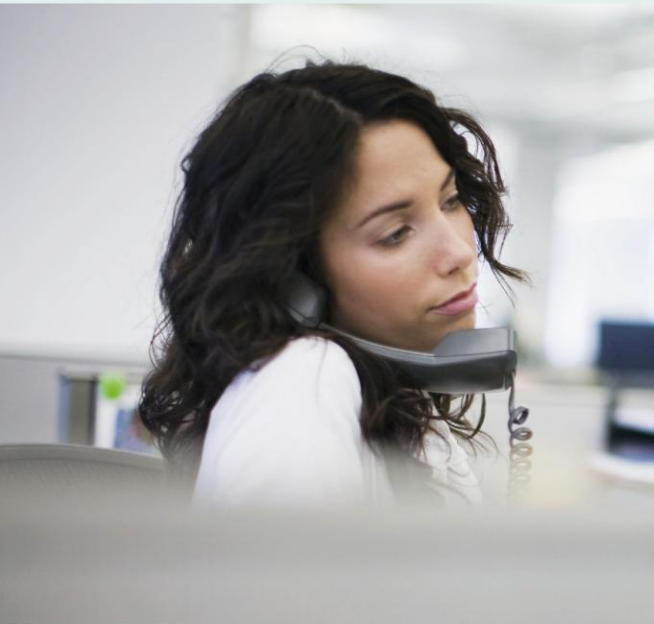
WhatsApp: 311 231 5753  
Línea Nacional: +57 300 9134105  
Línea Internacional: +1800 832 3073



**AON**

**UAO**

# Bienvenido a nuestro servicio de asistencia Ike para clientes Aon



Tu tiempo y tu tranquilidad son importantes. Por eso, estamos comprometidos a ofrecerte un **servicio de asistencia eficiente y accesible para ti y tu familia**, con soluciones claras y rápidas cuando más las necesites.

## Asistencia:



Médica



En el hogar



Veterinaria



Financiera



Escolar



Nutricional



Gourmet / Chef



Tecnológica



Psicológica



Mecánica



Jurídica

**Línea de atención IKE para clientes**

Celular: 300 913 4105 | WhatsApp: 311 231 5753



# ¿Cómo solicitar asistencia por línea telefónica?

Por favor, sigue las siguientes instrucciones para acceder a los servicios que necesites.

1



Llama a nuestras líneas de asistencia  
**+57 300 913 4105**

2



## Acepta la política de tratamiento de datos

Tu información personal será tratada con total confidencialidad, de acuerdo con nuestra política de protección de datos. Debes aceptar los términos de tratamiento de tu información para continuar con la llamada.

3



## Marca la opción correspondiente

1. Asistencia médica, psicología, veterinaria o nutricional.
2. Asistencia fonotaller.
3. Otro tipo de asistencia.

**Línea de atención IKE para clientes**

Celular: **300 913 4105** | WhatsApp: **311 231 5753**

Línea internacional + **1800 832 3073**



# ¿Cómo solicitar asistencia por línea telefónica?

## 4

### Sigue el proceso para solicitar la asistencia

#### 1. Primer asesor

La llamada será redirigida al primer asesor, quien capturará la información necesaria (datos del usuario) para procesar tu solicitud.

#### 2. Confirmación de agenda

El asesor confirmará la agenda de acuerdo con tu solicitud. Recibirás la confirmación por mensaje de texto y/o correo electrónico.

#### 3. Generación de contacto

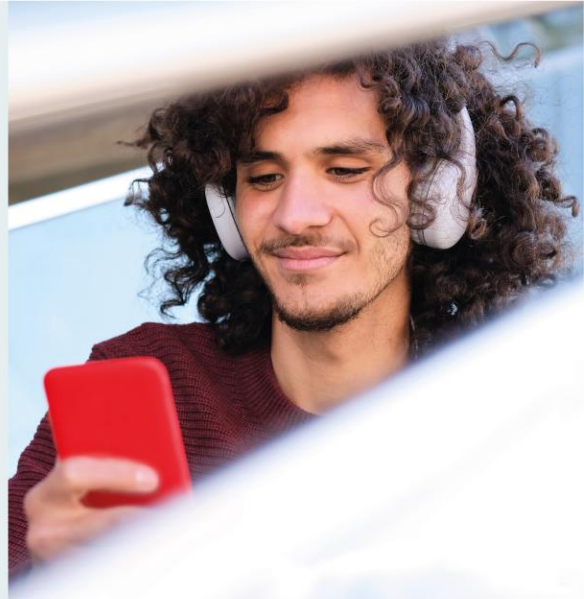
El profesional asignado se pondrá en contacto contigo a través de un enlace digital o conferencia telefónica, según el tipo de asistencia solicitada.

#### 4. Orientación y recomendaciones

Finalmente, el profesional te brindará toda la orientación necesaria según tu solicitud inicial y te ofrecerá recomendaciones personalizadas.

#### 5. Conclusión del servicio

El profesional realizará una conclusión del servicio y cierra la llamada.

**AON****UAO****ike**

# ¿Cómo solicitar asistencia por WhatsApp?

**1**

Escribe a nuestra línea de **WhatsApp**  
**+57 311 231 5753**

**2**

**Acepta la política de tratamiento de datos:**

Al igual que por teléfono, tu información será tratada con confidencialidad según nuestra política.

**3**

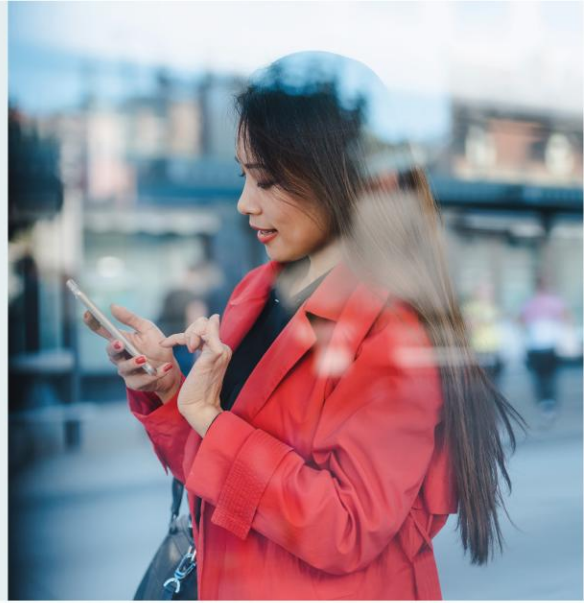
**Debes seguir el siguiente proceso de asistencia por WhatsApp:**

**Para solicitar orientación:**

- Comparte los datos básicos necesarios para iniciar el proceso.
- Te atenderá un asesor quien confirmará la disponibilidad de agenda para la asistencia requerida.
- Se enviará la confirmación de la agenda vía mensaje de texto y/o correo electrónico.

**Línea de atención IKE para clientes**

Celular: **300 913 4105** | WhatsApp: **311 231 5753**



# ¿Cómo solicitar asistencia por WhatsApp?

## Para autoagendamiento:

- Se enviará un enlace o link para que puedas autoagendar tu cita.
- Deberás completar los datos requeridos en el enlace.
- Podrás seleccionar la fecha y hora que mejor te convenga, y listo.

## Para consultar o modificar un servicio existente:

- Completa los datos básicos necesarios para consultar o modificar el servicio.
- Uno de nuestros asesores confirmará la disponibilidad de agenda para el servicio modificado o actualizado.
- Se enviará la confirmación de la nueva agenda vía mensaje de texto y/o correo electrónico.

**Aon, mejor informados,  
mejor asesorados, mejores decisiones.**

**Línea de atención IKE para clientes**

Celular: 300 913 4105 | WhatsApp: 311 231 5753



**AON**

**UAO**

## DOCUMENTOS SUGERIDOS PARA RECLAMACIÓN

### Coberturas aplicables:

- Muerte Accidental
- Muerte Natural
- Auxilio Funerario por Accidente
- Auxilio Funerario por Muerte Natural
- Auxilio Educativo
- Muerte de padres.

### Documentación básica requerida para todos los casos:

1. **Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación**, debidamente suscrita por el asegurado o beneficiario según corresponda.
2. **Formato FUCC** – Formulario de Conocimiento del Cliente (documento de SARLAFT).

### 1. Muerte Accidental / Muerte Natural

**Incluye:** Auxilio Funerario, Auxilio Educativo, Muerte de Cónyuge y Muerte de Hijos

#### Documentos requeridos:

- Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación.
- FUCC – Formulario de Conocimiento del Cliente.
- Fotocopia de la cédula o registro civil de nacimiento del asegurado.
- Registro civil de defunción.
- Certificado médico de defunción y/o **historia clínica completa**:
  - Para muerte natural: debe indicar enfermedad, fecha de diagnóstico y evolución.

- Para muerte accidental: documento de autoridad competente donde consten las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** de los hechos.
  - Acta de levantamiento de cadáver en caso de muerte accidental.
  - Resultado de prueba de alcoholemia y sicofármacos.
  - Informe de autoridades si trata de accidente de tránsito. (croquis)
  - Protocolo de necropsia en caso de muerte accidental
  
  - Para beneficiarios designados o de ley:
    - Documentos que acrediten **parentesco e identidad** de cada beneficiario.
  - Para beneficiarios de ley:
    - **Declaraciones extraproceso** que indiquen la inexistencia o existencia de beneficiarios con igual o mejor derecho.
  - Certificado de cuenta bancaria menor a 30 días de los beneficiarios.
- 

## 2. Incapacidad Total y Permanente por Accidente o Enfermedad

**Incluye:** Rehabilitación Integral por Invalidez

### **Documentos requeridos:**

- Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación.
- FUCC – Formulario de Conocimiento del Cliente.
- Fotocopia de la cédula del asegurado.
- **Calificación de Incapacidad Total y Permanente**, emitida por la entidad competente ( EPS, ARL, Fondo de Pensiones o Junta regional o nacional de invalidez.
- Historia clínica completa que permita establecer:
  - Patología.

- Pérdida de la capacidad laboral.
  - Fecha de estructuración.
  - Certificado de cuenta bancaria menor a 30 días de los beneficiarios.
- 

### **3. Desmembración e Inhabilitación Accidental / Renta por Hospitalización**

#### **Documentos requeridos:**

- Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación.
  - FUCC – Formulario de Conocimiento del Cliente.
  - Información de la póliza: agencia expedidora, número de póliza o nombre de la institución educativa.
  - Fotocopia de la cédula del asegurado.
  - Historia clínica completa, donde se detalle la desmembración o inhabilitación presentada.
  - Documento de autoridad competente donde consten las circunstancias de **tiempo, modo y lugar** del evento.
  - Certificado de cuenta bancaria menor a 30 días de Asegurado.
- 

### **4. Gastos Médicos por Accidente y Enfermedades Amparadas**

#### **Incluye:**

Riesgo Biológico, Riesgo Químico, Enfermedades Tropicales y Rehabilitación Integral

#### **Documentos requeridos:**

- Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación.
- FUCC – Formulario de Conocimiento del Cliente.
- Información de la póliza: agencia expedidora, número de póliza o nombre de la institución educativa.

- Fotocopia de la cédula del reclamante.
  - Historia clínica completa.
  - Facturas de los gastos incurridos, emitidas conforme a normatividad **DIAN**.
  - Para entidades jurídicas:
    - Factura electrónica conforme normativa DIAN.
    - Código de autorización.
    - Información médica detallada de la atención y del evento que origina el reclamo.
  - Certificado de cuenta bancaria menor a 30 días de Asegurado.
    -
- 

## **5. Gastos de Traslado y Auxilios Especiales**

### **Incluye:**

Traslado de Docentes, Administrativos y Padres, Auxilio de Maternidad y Auxilio de Desplazamiento

### **Documentos requeridos:**

- Formulario de reclamación diligenciado y/o carta formal de reclamación.
  - FUCC – Formulario de Conocimiento del Cliente.
  - Información de la póliza: agencia expedidora, número de póliza o nombre de la institución educativa.
  - Fotocopia de la cédula del reclamante.
  - Historia clínica completa.
  - Registro civil de nacimiento del hijo (aplica para Auxilio de Maternidad).
  - Soporte de los gastos incurridos. (facturas)
-



**AON**

**UAO**

**✓ Nota especial – Menores de edad**

Para **todas las coberturas**, cuando el asegurado sea menor de edad, se deberá adjuntar:

- Reclamación suscrita por el representante legal.
- Documento de identificación del representante legal.
- Documento que acredite la calidad de representante legal.