seguros mundial®

Para quienes saben que cuidarse es más fácil con apoyo.





Seguro de Salud

Siempre Cerca Básico

Respaldo para tu salud, estés donde estés.

www.segurosmundial.com.co

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Contenido

SECCIÓN I AMPAROS 3
1.1. ¿Qué cubre el seguro Salud Siempre Cerca - Básico? 3
1.1.1. Teleconsulta médica 4
1.1.2. Telemedicina – Emergencia médica inmediata 24/7. 4
1.1.3. Telemedicina – Emergencia psicológica inmediata 24/7. 5
1.1.4. Atención presencial médico general domiciliario 24/7 6
1.1.5. Atención presencial traslado en ambulancia 24/7 7
1.1.6. Bienestar integral virtual 9
1.1.7. Servicio de streaming de hábitos saludables. 9
SECCIÓN II PAGOS DE PRIMAS 12
2.1. ¿Cuál es la forma de pago de la prima? 12
SECCIÓN III RECLAMACIONES 13
3.1 ¿Cuál es el procedimiento para acceder a las coberturas? 13
SECCIÓN IV REVOCACIÓN 13
4.1. Revocación 13
SECCIÓN V PRESCRIPCIÓN 14
5.1. Prescripción 14
SECCIÓN VI NOTIFICACIÓN 14
6.1. Notificaciones 14
SECCIÓN VII CONDICIONES GENERALES 15
7.1. ¿Qué personas no son asegurables? 15
SECCIÓN VIII DISPOSICIONES LEGALES 16
8.1. ¿Cuál es el proceso de renovación? 16
8.2. Afiliación al sistema general de seguridad en salud – régimen contributivo . 17
8.3. Declaración inexacta o reticente 17

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



8.4. Autorización de información 18
8.5. Cambio de dirección de residencia o domicilio 18
8.6. Domicilio 19
8.7. Normas supletorias 19
8.8. Lugar de prestación de los servicios 19
8.10. Aumentos de valores 19
8.11 Disposiciones legales 19
8.12 Clausula anticorrupción y antisoborno 19
8.13. Clausula Lavado de activos y financiación del terrorismo 20
8.14 ¿Dónde puedo comunicarme? 20
SECCIÓN IX DEFINICIONES 20
9.1 ¿Qué definiciones son aplicables para los servicios de salud? 20

SECCIÓN I AMPAROS

1.1. ¿Qué cubre el seguro Salud Siempre Cerca - Básico?

La presente póliza otorga al asegurado acceso a las siguientes coberturas, de conformidad con los términos, condiciones y límites establecidos en este clausulado:

Coberturas Principales

- **Teleconsulta médica: Atención remota con profesionales de salud con agendamiento previo.**
- **Telemedicina: Atención médica remota a través de telemedicina y Orientación psicológica remota a través de telemedicina. Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana sin agendamiento previo.**
- **Médico a domicilio, cuando exista pertinencia médica.**
- **Traslado asistencial terrestre en ambulancia, cuando exista pertinencia médica.**
- **Actividades virtuales de bienestar.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



Estas coberturas serán prestadas a través de la plataforma tecnológica habilitada por Seguros Mundial para tal efecto, El acceso a las coberturas estará sujeto a la vigencia del seguro, la cobertura contratada, la pertinencia médica cuando aplique, la disponibilidad operativa de la red asistencial, la cobertura geográfica habilitada y las demás condiciones previstas en la presente póliza.

1.1.1. Teleconsulta médica

A través de esta cobertura, el asegurado tendrá acceso a consultas virtuales ilimitadas y sin copago en las especialidades de ginecología, pediatría, medicina interna, psicología, psiquiatría, gastroenterología, urología, fisiatría, nutrición y dietética, de acuerdo con la disponibilidad de agenda de la plataforma digital habilitada.

El profesional realizará la evaluación de manera virtual, con base en la información suministrada por el asegurado, y la observación clínica realizada efectuada mediante videollamada, Según la pertinencia médica y la información clínica disponible, podrá brindar orientación, diagnóstico preliminar, recomendaciones, pautas de manejo y seguimiento, según corresponda.

La teleconsulta médica está orientada a la atención remota de situaciones que puedan ser valoradas mediante esta modalidad. Cuando, según criterio profesional, el caso requiera examen físico, atención presencial, ayudas diagnósticas, procedimientos, manejo especializado, continuidad terapéutica, rehabilitación, psicoterapia, atención de urgencias o intervención inmediata, el profesional brindará al asegurado las recomendaciones generales y le indicará la conveniencia de acudir al prestador o servicio de salud que corresponda.

Para acceder a esta cobertura se requiere agendamiento previo a través de la plataforma tecnológica habilitada, sujeto a disponibilidad de agenda y a un plazo estimado de agendamiento de hasta sesenta (60) horas. Las sesiones tendrán una duración aproximada de treinta (30) minutos y la atención se prestará de lunes a sábado, de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., conforme a la disponibilidad del servicio.

1.1.2. Telemedicina – Emergencia médica inmediata 24/7.

A través de esta cobertura, el asegurado tendrá acceso a consultas de telemedicina en medicina general, sin límite en el número de eventos y sin copago, a través de la plataforma tecnológica habilitada para tal efecto.

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



Esta cobertura está orientada a la atención remota de situaciones de salud que requieran valoración médica oportuna y podrá brindar orientación médica, concepto clínico inicial, recomendaciones, pautas de autocuidado e información general en salud, de acuerdo con la pertinencia médica y las condiciones del caso.

El profesional de la salud realizará una valoración remota basada en la información suministrada por el asegurado, proporcionando orientación, diagnóstico preliminar, recomendaciones y pautas de autocuidado según la sintomatología referida. Así mismo, se brindará información en salud general y medidas de prevención. Siempre bajo criterio y pertinencia médica.

El servicio no requiere agendamiento previo y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de la plataforma tecnológica habilitada. El tiempo de espera para la atención será estimado e informativo, sujeto a la disponibilidad operativa de la plataforma, las condiciones de conectividad y la disponibilidad de los profesionales de la salud.

La atención de telemedicina corresponde a una valoración médica remota y no reemplaza la atención presencial cuando esta resulte necesaria. La expedición de incapacidades, certificaciones y demás conceptos clínicos estará sujeta al criterio profesional y al cumplimiento de los requisitos legales y clínicos aplicables.

Cuando, según criterio médico, el caso requiera atención presencial, manejo especializado, continuidad asistencial, ayudas diagnósticas, procedimientos o corresponda a una emergencia vital, el profesional brindará las recomendaciones correspondientes y orientará al asegurado hacia el prestador o servicio de salud que resulte procedente.

Esta cobertura no constituye un servicio de atención de emergencias vitales. Cuando el asegurado presente signos o síntomas que representen riesgo inminente para la vida o integridad física, deberá acudir inmediatamente al servicio de urgencias más cercano o activar los mecanismos de atención de emergencias disponibles.

1.1.3. Telemedicina – Emergencia psicológica inmediata 24/7.

A través de esta cobertura, el asegurado tendrá acceso a consultas de telemedicina en psicología general, sin límite en el número de eventos y sin copago, a través de la plataforma tecnológica habilitada.

Esta cobertura está orientada a brindar orientación psicológica remota, contención emocional inicial y acompañamiento durante la atención, con base en la información

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



suministrada por el asegurado y de acuerdo con los criterios de pertinencia profesional. Cuando resulte procedente, el profesional podrá orientar o remitir al asegurado al servicio de salud correspondiente.

El profesional en psicología realizará una valoración remota con base en la información suministrada por el asegurado y podrá brindar apoyo emocional, pautas de manejo, recomendaciones generales, información en salud mental, estrategias de autocuidado emocional y herramientas iniciales de afrontamiento, según la situación presentada.

Esta cobertura no comprende la expedición de incapacidades, certificaciones o conceptos clínicos con efectos distintos de la orientación psicológica brindada durante la atención.

El servicio no requiere agendamiento previo y estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, a través de la plataforma tecnológica habilitada. El tiempo de espera para la atención será estimado e informativo, sujeto a la disponibilidad operativa del profesional, de la plataforma tecnológica y de las condiciones de conectividad.

Esta cobertura no constituye atención de emergencias psiquiátricas ni intervención presencial en crisis. Cuando el asegurado presente riesgo inminente para su vida o integridad, o requiera atención psiquiátrica urgente, deberá acudir inmediatamente al servicio de urgencias correspondiente o activar los mecanismos de atención de emergencias disponibles.

1.1.4. Atención presencial médico general domiciliario 24/7

A través de esta cobertura el asegurado tendrá acceso a consulta médica presencial en su domicilio, para condiciones de salud de baja y mediana complejidad que, según criterio médico, puedan ser manejadas mediante atención domiciliaria.

La prestación estará sujeta a la pertinencia médica, la cobertura geográfica habilitada (que se detalla más adelante), las condiciones de acceso y seguridad, y la disponibilidad operativa de la red asistencial al momento de la solicitud.

Durante la visita, el profesional realizará una valoración clínica inicial y definirá el manejo asistencial que resulte procedente de acuerdo con las condiciones identificadas durante la atención. Cuando resulte médicamente pertinente, podrá administrar los medicamentos necesarios para el manejo inicial de la condición valorada, de conformidad con los protocolos asistenciales aplicables y la disponibilidad operativa del prestador.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



En caso de que la condición del asegurado lo amerite, el médico podrá emitir una remisión a un centro hospitalario para atención presencial complementaria.

El acceso a esta cobertura se evaluará inicialmente a través de la plataforma tecnológica habilitada, en la opción "Atención inmediata por médico general". En este espacio, un profesional de la salud realizará una valoración inicial mediante videollamada. Con base en la información suministrada por el asegurado, la sintomatología reportada y los criterios de pertinencia médica, podrá coordinarse la atención presencial domiciliaria, siempre que exista cobertura operativa habilitada en la ubicación informada por el asegurado.

La coordinación del servicio se realizará según el nivel de triage determinado por el profesional de la salud, la valoración inicial y la disponibilidad de la red asistencial. La prestación del servicio estará condicionada a la confirmación de la asignación del profesional y a la disponibilidad operativa de la red asistencial al momento de la solicitud.

Esta cobertura se circunscribe a la valoración médica inicial en domicilio para condiciones de baja y mediana complejidad susceptibles de manejo domiciliario. En consecuencia, su alcance no comprende atención intrahospitalaria, atención presencial inmediata, manejo especializado, ayudas diagnósticas, procedimientos de enfermería, procedimientos terapéuticos, exámenes especializados, hospitalización, cirugía, rehabilitación, atención preventiva o de control, ni manejo posterior a la atención inicial.

Cuando, según criterio médico, la condición del asegurado requiera alguno de los servicios o atenciones antes señalados, o cuando por la condición clínica o circunstancias del caso no sea procedente la atención domiciliaria, el profesional brindará al asegurado las recomendaciones generales e indicará la conveniencia de acudir al prestador o servicio de salud que corresponda.

La cobertura tampoco procederá respecto de traslados sin pertinencia médica, eventos cubiertos por SOAT o ARL, personas no beneficiarias, servicios por fuera de la red contratada o situaciones que, por las condiciones del usuario, del lugar de atención o por riesgos para la seguridad del personal asistencial, impidan la adecuada prestación del servicio.

1.1.5. Atención presencial traslado en ambulancia 24/7

A través de esta cobertura, el asegurado podrá acceder al servicio de traslado asistencial terrestre en ambulancia, cuando, conforme a la valoración realizada por un profesional de la salud y bajo criterios de pertinencia médica, en el marco de las valoraciones previstas en las

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



coberturas 1.1.2. y 1.1.4, se identifique la necesidad de traslado hacia una institución prestadora de servicios de salud para valoración o manejo presencial.

La coordinación del traslado estará sujeta a la disponibilidad operativa de la red asistencial, los tiempos de respuesta de la red y las condiciones de acceso y seguridad al momento de la solicitud.

Para determinar la pertinencia del traslado asistencial terrestre se considerarán los síntomas reportados, signos de alarma, antecedentes relevantes y demás elementos clínicos identificados durante la valoración médica remota o presencial.

Esta cobertura se circunscribe a la atención y traslado prehospitalario terrestre en ambulancia, cuando exista criterio de pertinencia médica, conforme a los protocolos asistenciales, la cobertura geográfica habilitada y la disponibilidad operativa de la red.

En consecuencia, su alcance no comprende traslados programados o sin indicación médica, servicios para personas no beneficiarias, eventos cubiertos por SOAT o ARL, ni prestaciones hospitalarias, especializadas, diagnósticas, terapéuticas o de manejo posterior al traslado.

La prestación del servicio podrá limitarse o no realizarse cuando, por la condición clínica o mental del asegurado, la complejidad del caso, alteraciones del comportamiento, presunto consumo de alcohol, drogas o sustancias psicoactivas, riesgos para la seguridad del asegurado o del personal asistencial, o cualquier otra circunstancia que impida una atención prehospitalaria segura, sea necesario activar otra ruta asistencial o remitir a la autoridad o institución competente.

La prestación del servicio estará sujeta a disponibilidad operativa, cobertura geográfica habilitada, tiempos de respuesta operativos y condiciones de acceso y seguridad para el personal asistencial.

El servicio se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sujeto a disponibilidad operativa de la red asistencial y cobertura geográfica habilitada (según se detalla en la cláusula 7.7).

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



1.1.6. Bienestar integral virtual

A través de esta cobertura SEGUROS MUNDIAL pondrá a disposición del asegurado de manera ilimitada, a través de videollamada en la plataforma digital habilitada para tal efecto, sesiones unipersonales guiadas por instructores en las siguientes actividades:

- **Entrenamiento personalizado: técnicas enfocadas en pérdida de peso, fortalecimiento y desarrollo de masa muscular.**
- **Pilates: ejercicios de estiramiento, fortalecimiento y equilibrio.**
- **Yoga: prácticas físico-mentales propias de esta disciplina.**
- **Mindfulness: técnicas de relajación, respiración y meditación.**

Estas actividades tienen un propósito de bienestar y orientación, y no sustituyen la valoración médica, tratamientos clínicos, intervenciones terapéuticas, rehabilitación física, manejo de lesiones ni atención de condiciones médicas específicas.

Las sesiones serán impartidas por instructores habilitados y estarán sujetas a disponibilidad de agenda, con la siguiente duración:

- **Entrenamiento personalizado: 60 minutos**
- **Pilates: 60 minutos**
- **Yoga: 60 minutos**
- **Mindfulness: 30 minutos**

1.1.7. Servicio de streaming de hábitos saludables.

A través de esta cobertura, el asegurado podrá acceder de manera ilimitada, a través del Ecosistema de Salud, a contenidos digitales relacionados con bienestar y hábitos saludables.

El acceso al contenido no requiere agendamiento previo y estará sujeto a la disponibilidad operativa de la plataforma.

Los contenidos disponibles tienen carácter informativo y no sustituyen la valoración, diagnóstico, tratamiento o seguimiento por parte de profesionales de la salud.

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



1.2. Cobertura geográfica

1.2.1. Médico domiciliario y traslado en ambulancia

El servicio de médico domiciliario y traslado asistencial terrestre en ambulancia aplica dentro del territorio nacional colombiano, únicamente en zonas urbanas, ciudades o municipios donde SEGUROS MUNDIAL cuente con cobertura geográfica habilitada y disponibilidad operativa de la red asistencial contratada en la ubicación informada por el asegurado al momento de la solicitud.

La prestación del servicio estará sujeta, en todos los casos, a la cobertura geográfica habilitada, la disponibilidad operativa de la red asistencial, las condiciones de acceso vial, las condiciones de seguridad para el personal asistencial, los tiempos de respuesta operativos y la capacidad de la red al momento de la solicitud. En consecuencia, la sola ubicación del asegurado dentro del territorio nacional no garantiza la prestación del servicio si no existe cobertura geográfica habilitada o disponibilidad operativa en la zona correspondiente.

El servicio estará disponible en las siguientes ciudades y municipios, sujeto a las condiciones antes indicadas:

ANTIOQUIA: Bello, Caldas, Carmen de Viboral, Copacabana, El Carmen, El Peñol, Envigado, Itagüí, La Ceja, Medellín, Rionegro y Sabaneta; ATLÁNTICO: Barranquilla, Soledad; BOGOTÁ D.C.: Bogotá; BOLÍVAR: Cartagena; BOYACÁ: Duitama, Sogamoso y Tunja; CALDAS: Manizales; CAQUETÁ: Florencia; CAUCA: Popayán; CESAR: Valledupar; CÓRDOBA: Montería; CUNDINAMARCA: Cajicá, Chía, Cota, El Rosal, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, La Calera, Madrid, Mosquera, Soacha, Tocancipá y Zipaquirá; HUILA: Neiva; MAGDALENA: Santa Marta; META: Villavicencio; NARIÑO: Pasto; QUINDÍO: Armenia; RISARALDA: Dosquebradas, Pereira; SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA: San Andrés Islas; SANTANDER: Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta; SUCRE: Sincelejo; TOLIMA: Ibagué; VALLE DEL CAUCA: Buga, Cali.

La prestación del servicio podrá verse limitada, suspendida o no realizarse cuando las condiciones de acceso, seguridad, orden público, movilidad, distancia, disponibilidad de recursos asistenciales o cualquier otra circunstancia operativa impidan razonablemente el desplazamiento seguro del personal asistencial o de los recursos requeridos para la atención. En tales casos, SEGUROS MUNDIAL brindará orientación al asegurado respecto de las alternativas de atención que resulten operativamente disponibles.

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Las siguientes corresponden a zonas con condiciones especiales de acceso o seguridad operativa. En dichos lugares, la prestación del servicio dependerá, en cada caso, de la validación de cobertura, la disponibilidad operativa de la red asistencial y las condiciones de acceso y seguridad existentes al momento de la solicitud:

BOGOTA: Kennedy: María Paz, Patio Bonito, Roma, Britalia, El Amparo. Ciudad Bolívar: Lucero Alto, Lucero Bajo, Arborizadora Alta, El Mochuelo, Quiba, El Paraíso, Cazuca y Altos Cazuca. Bosa: La Libertad, Laureles, San Bernardino, El Retazo, Fe (Bosa), La Estación, Islandia, Porvenir, La Veguita, Brasilia. Usme: Yomasa, Gran Yomasa, Santa Librada, La Aurora, El Curubo. Suba: La Gaitana, Bilbao, Lisboa, Villa Cindy, Cañiza. Engativá: El Muelle, El Cortijo, San Ignacio, Santa Cecilia, Ferias Occidental, Unir. Rafael Uribe Uribe: Caño de Matatigres, Diana Turbay. San Cristóbal: Ramajal, Amapolas, La Victoria y San Blas, Pinares, San Jacinto, La Gloria. Santa Fe / Los Mártires (centro): Las Cruces, Santa Fe, San Bernardo, Samper Mendoza, Eduardo Santos, Las Nieves. Chapinero: Chapinero Central, Chapinero Alto, Lourdes (zona nocturna), Bosque Calderón, Quinta Camacho (sectores nocturnos). Tunjuelito: Tunjuelito, Abraham Lincoln, El Carmen, San José de los Pinos. Puente Aranda: Zona Industrial, Galán, Puente Aranda, San Rafael, Ciudad Montes, Comuneros. Teusaquillo – Barrios Unidos: La Esmeralda, San Fernando, Las Nieves. Usaquén: San Cristóbal, La Uribe, Santa Cecilia Alta, Codito.

ANTIOQUIA: Murindó, Vigía del Fuerte, Ituango, Anorí, Briceño, Peque, Dabeiba, Frontino, Urrao, El Bagre, Nechí, Remedios, Segovia, Zaragoza, Tarazá, Cáceres, Mutatá. ARAUCA: Cravo Norte, Puerto Rondón, Tame, Fortul, Arauquita, Saravena. BOLÍVAR: Achí, Altos del Rosario, Barranco de Loba, Cantagallo, Montecristo, Morales, Norosí, Pinillos, Río Viejo, San Jacinto del Cauca, San Pablo, Santa Rosa del Sur, Simití, Tiquisio. BOYACÁ: Chita, Cubará, El Cocuy, Güicán, Labranzagrande, Paya, Pisva. CAQUETÁ: Cartagena del Chairá, El Doncello, El Paujil, Milán, Montañita, Puerto Rico, San Vicente del Caguán, Solano. CASANARE: Aguazul, Hato Corozal, La Salina, Paz de Ariporo, Pore, Sácama, Támara. CAUCA: Almaguer, Argelia, Balboa, Bolívar, Buenos Aires, Cajibío, Caldono, Caloto, Corinto, El Tambo, Florencia, Guapi, Inzá, Jambaló, La Vega, López, Mercaderes, Miranda, Morales, Páez, Piendamó, San Sebastián, Santa Rosa, Silvia, Suárez, Sucre, Timbiquí, Toribío, Totoró. CESAR: Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Chimichagua, Curumaní, La Gloria, La Paz, Pailitas, Pelaya, Río de Oro, San Diego, Tamalameque. CHOCÓ: Acandí, Alto Baudó, Atrato, Bagadó, Bahía Solano, Bajo Baudó, Bojayá, Carmen del Darién, Cértegui, Condoto, El Cantón del San Pablo, El Litoral del San Juan, Istmina, Juradó, Lloró, Medio Atrato, Medio Baudó, Medio San Juan, Nóvita, Nuquí, Río Quito, Riosucio, San José del Palmar, Sipí, Tadó, Unguía, Unión Panamericana. CÓRDOBA: Ayapel, Buenavista, Canalete, Cereté, Chinú, Ciénaga de Oro, La Apartada, Lorica, Los Córdobas, Montelíbano,

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Sahagún, San Carlos, San José de Uré, San Pelayo, Tierralta, Valencia. GUAINÍA: Cacahual, Mapiripana, Morichal, Puerto Colombia. GUAVIARE: Calamar, El Retorno, Miraflores, San José del Guaviare. HUILA: Colombia. LA GUAJIRA: Dibulla, El Molino, Fonseca, La Jagua del Pilar, San Juan del Cesar, Villanueva. MAGDALENA: Guamal, Pijiño del Carmen, San Sebastián de Buenavista. META: Granada, La Macarena, Mapiripán, Mesetas, Puerto Concordia, Puerto Lleras, Puerto Rico, San Juan de Arama, San Martín, Uribe, Vista Hermosa. NARIÑO: Ancuya, Barbacoas, Colón, Consacá, Cumbal, Cumbitara, El Charco, El Rosario, Francisco Pizarro, Guachucal, Jurisdicción de Tumaco, La Tola, Leiva, Magüí, Mallama, Mosquera, Olaya Herrera, Policarpa, Providencia, Ricaurte, Roberto Payán, Samaniego, Santa Bárbara, Santa Cruz, Tumaco, Túquerres. NORTE DE SANTANDER: Bucarasica, Chinácota, Chitagá, Convención, El Carmen, El Tarra, El Zulia, Hacarí, Herrán, La Playa, Labateca, Ocaña, Puerto Santander, Ragonvalia, San Calixto, San Cayetano, Sardinata, Teorama, Tibú, Toledo. PUTUMAYO: Puerto Asís, Puerto Caicedo, Puerto Guzmán, San Miguel, Valle del Guamuez, Villagarzón. SANTANDER: Barrancabermeja, Concepción, Puerto Wilches. SUCRE: Corozal, Coveñas, Sampués, San Onofre, Tolú. TOLIMA: Planadas, Rioblanco. VALLE DEL CAUCA: Bolívar. VAUPÉS: Carurú. VICHADA: Cumaribo, Puerto Carreño.

La relación de ciudades, municipios y zonas descritas podrá actualizarse de acuerdo con la disponibilidad de la red asistencial, los proveedores habilitados y las condiciones de acceso y seguridad. Cualquier actualización será informada a través de los canales dispuestos por la Compañía y no afectará las coberturas contratadas durante la vigencia de la póliza.

SECCIÓN II PAGOS DE PRIMAS

2.1. ¿Cuál es la forma de pago de la prima?

La prima podrá pagarse de forma anual o en periodos fraccionados (mensual, trimestral, semestral), según lo pactado con el tomador en la carátula de la póliza.

El pago de la prima podrá realizarse de forma anticipada o vencida, conforme a lo pactado con el Tomador:

- Pago anticipado: deberá realizarse antes del inicio de la vigencia de la póliza o, cuando se hayan pactado pagos periódicos, antes del inicio del respectivo período de cobertura objeto de facturación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



- Pago vencido: deberá efectuarse a más tardar dentro del mes siguiente contado a partir de la entrega de la póliza, factura o del respectivo certificado o anexo.

En los casos en los que se emitan pólizas y/o certificados con una vigencia menor, por ejemplo, cuando se incorpora un nuevo asegurado a un grupo colectivo con vigencia anual ya iniciada, se calculará la respectiva prima a prorrata.

La póliza podrá emitirse de manera individual o colectiva, para lo cual se tiene:

SEGURO CONTRIBUTIVO: Es aquel cuya prima es paga, en su totalidad o en parte, por los miembros del grupo asegurado.

SEGURO NO CONTRIBUTIVO: Es aquel cuya prima es paga en su totalidad por el Tomador del seguro.

La mora en el pago de la prima producirá la terminación automática del contrato de seguro, de conformidad con lo previsto en el artículo 1068 del Código de Comercio, sin perjuicio del derecho de SEGUROS MUNDIAL a exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición o renovación del contrato.

SECCIÓN III RECLAMACIONES

3.1 ¿Cuál es el procedimiento para acceder a las coberturas?

Para acceder a las coberturas asistenciales y de prestación de servicios, el asegurado deberá ingresar a la plataforma tecnológica habilitada con su usuario y contraseña. Dicha plataforma estará disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, sin perjuicio de los horarios, disponibilidad operativa, cobertura geográfica y condiciones específicas aplicables a cada servicio.

SECCIÓN IV REVOCACIÓN

4.1. Revocación

El contrato de seguro podrá ser revocado unilateralmente por los contratantes. Por el asegurador, mediante noticia escrita al asegurado, enviada a su última dirección conocida, con no menos de diez días de antelación, contados a partir de la fecha del envío; por el asegurado, en cualquier momento, mediante aviso escrito al asegurador.

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



En el primer caso la revocación da derecho al asegurado a recuperar la prima no devengada, o sea la que corresponde al lapso comprendido entre la fecha en que comienza a surtir efectos la revocación y la de vencimiento del contrato. La devolución se computará de igual modo, si la revocación resulta del mutuo acuerdo de las partes.

En el segundo caso, el importe de la prima devengada y el de la devolución se calcularán tomando en cuenta la tarifa de seguros a corto plazo.

SECCIÓN V PRESCRIPCIÓN

5.1. Prescripción

La prescripción de las acciones derivadas de este contrato se rige por el artículo 1081 del Código de Comercio, el cual establece:

"*La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.*

La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.

La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho.

Estos términos no pueden ser modificados por las partes."

SECCIÓN VI NOTIFICACIÓN

6.1. Notificaciones

Cualquier declaración que deban hacer las partes para la ejecución de las estipulaciones anteriores, deberá consignarse por escrito y será prueba suficiente de la notificación, la constancia del envío por correo electrónico o certificado dirigido a la última dirección registrada en las partes ya sea física o digital. Para tal efecto, en la carátula de la póliza se indica la dirección de SEGUROS MUNDIAL para la notificación.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



SECCIÓN VII CONDICIONES GENERALES

SEGUROS MUNDIAL cubrirá únicamente las coberturas expresamente enunciadas anteriormente en este clausulado.

La prestación de los servicios estará sujeta a las condiciones previstas para cada cobertura.

Cualquier gasto, servicio o atención no contemplado expresamente en las coberturas contratadas no será objeto de reconocimiento, indemnización o reembolso por parte de SEGUROS MUNDIAL.

7.1. ¿Qué personas no son asegurables?

No podrán ser aseguradas bajo esta póliza aquellas personas que:

- Figuren como reportadas en cualquier lista vinculante para Colombia, nacional o internacional, que recopile información, reportes o antecedentes de organismos oficiales sobre actividades sospechosas, lavado de activos, financiación del terrorismo, o cualquier otro delito.
- Sean identificadas, como resultado de la validación realizada por SEGUROS MUNDIAL, como vinculadas a actividades al margen de la ley, delitos, o situaciones conexas con actividades ilícitas o delictivas, ya sea como personas naturales o jurídicas.
- Aquellos que no cuenten con afiliación activa al Sistema General de Seguridad Social en Salud como cotizante o beneficiario, o no pertenezcan a un régimen de excepción.

7.3. ¿Cuál es la vigencia de la póliza?

La vigencia de la póliza es anual, con renovación automática por períodos iguales, siempre que se realice el pago de la prima pactada y dentro de los plazos establecidos para ello.

7.4. ¿Cuáles son las edades de ingreso y permanencia?

- Edad mínima de ingreso: 1 año
- Edad máxima de ingreso: Ilimitada.
- Edad máxima de permanencia: Ilimitada.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



7.5. ¿Cuáles son los requisitos de asegurabilidad?

- Formulario de vinculación de clientes (SARLAFT) debidamente diligenciado.
- Copia del documento de identidad del tomador (aplica para póliza individual)
- Información general del tomador y NIT (aplica para póliza colectiva)
- Formato de relación de asegurados diligenciado en Excel (En caso de que la póliza sea colectiva).
- AFILIACIÓN AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO A TRAVÉS DE UNA EPS O RÉGIMEN DE EXCEPCIÓN: Acreditación de la afiliación y pago de aportes al Plan de Beneficios del Sistema General de Seguridad Social en Salud – Régimen Contributivo y /o a un régimen de excepción.

7.6. Causales de terminación de contrato

El contrato de seguro terminará, además de los eventos previstos en la ley y en las demás disposiciones de esta póliza, por cualquiera de las siguientes causas:

a) Por falta y/o mora en el pago de la prima de seguro, dentro de los términos estipulados en la carátula de la póliza.
b) En pólizas colectivas, cuando no se cumpla con el número mínimo de diez (10) asegurados.
c) Por incumplimiento de las obligaciones relacionadas con la afiliación al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud y/o regímenes de excepción.
d) Al vencimiento del plazo establecido en la carátula de la póliza sin haberse renovado.

SECCIÓN VIII DISPOSICIONES LEGALES

8.1. ¿Cuál es el proceso de renovación?

La póliza se renovará automáticamente por períodos iguales, salvo manifestación en contrario del Tomador o terminación del contrato conforme a las condiciones previstas en esta póliza.

SEGUROS MUNDIAL informará al Tomador las condiciones económicas aplicables para la siguiente vigencia con una antelación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha de vencimiento de la póliza.

El Tomador podrá manifestar su decisión de no renovar el contrato antes del vencimiento de la vigencia en curso.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



El pago de la prima correspondiente a la nueva vigencia implicará la aceptación de las condiciones informadas para la renovación.

SEGUROS MUNDIAL garantizará la renovación de la póliza, salvo que exista incumplimiento por parte del Tomador o de los asegurados de las obligaciones previstas en el contrato o se configure alguna de las causales de terminación establecidas en la presente póliza.

8.2. Afiliación al sistema general de seguridad en salud – régimen contributivo

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 20 del decreto 806 de 1998, el artículo 37 de la Ley 1438 de 2011, y el artículo 2.2.4.4 del Decreto 780 de 2016, para efectos de la suscripción de este contrato, la Compañía verificará que el tomador o asegurado principal de la póliza, así como su grupo familiar se encuentren afiliados al régimen contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud o a un régimen de excepción contemplado en el artículo 279 de la Ley 100 de 1993.

Para ello, el tomador o asegurado principal se obliga a informar a SEGUROS MUNDIAL al momento de diligenciar la solicitud de seguro o al renovar la póliza, el nombre de la entidad promotora de salud E.P.S en la cual se encuentra asegurado él y su grupo familiar, y a acreditar dicha afiliación mediante la presentación de prueba fehaciente.

Si el tomador o asegurado principal pertenece a un régimen de excepción, deberá declararlo en la solicitud de seguro o en la renovación, indicando el régimen correspondiente.

De conformidad con el parágrafo del artículo 2.2.4.4 del Decreto 780 de 2016, la obligación de verificación de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud se entenderá cumplida con ocasión de la suscripción o renovación de la póliza. Si con posterioridad a dichas fechas el contratista o los asegurados incluidos en el contrato se desafilian del sistema, SEGUROS MUNDIAL quedará exceptuada de la responsabilidad prevista en dicha disposición, en los términos allí establecidos.

8.3. Declaración inexacta o reticente

El tomador y el asegurado individualmente considerados están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinen el estado del riesgo, según el cuestionario que le sea propuesto por SEGUROS MUNDIAL.

La reticencia o la inexactitud sobre hechos o circunstancias que, conocidos por SEGUROS MUNDIAL, la hubieren retraído de celebrar el contrato o inducido a estipular condiciones más onerosas, producen la nulidad relativa del presente contrato.

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, la reticencia o la inexactitud producen igual efecto si el tomador ha encubierto por culpa hechos o circunstancias que impliquen agravación objetiva del estado del riesgo.

Si la inexactitud o la reticencia provienen de error inculpable del tomador, el contrato no será nulo, pero SEGUROS MUNDIAL sólo estará obligada, en caso de siniestro, a pagar un porcentaje de la prestación asegurada, equivalente al que la tarifa o la prima estipulada en el contrato representen respecto de la tarifa o la prima adecuada al verdadero estado del riesgo. Si la reticencia o inexactitud provienen del asegurado, se aplicarán las mismas sanciones respecto de su seguro individual.

Las sanciones anteriores no son aplicables si SEGUROS MUNDIAL, antes de celebrarse el contrato, ha conocido o debido conocer los hechos o circunstancias sobre los cuales versan los vicios de la declaración o si, ya celebrado el contrato, se allana a subsanarlos o los acepta expresa o tácitamente.

8.4. Autorización de información

El Tomador, Asegurado y/o Beneficiario al diligenciar el formulario de asegurabilidad autorizará de forma previa, expresa e informada a Seguros Mundial en calidad de responsable a realizar el tratamiento de los datos personales, los cuales son recolectados, custodiados, gestionados y circulados para la prestación de los servicios inherentes a la actividad aseguradora y para las finalidades dispuestas en la Política de Tratamiento de Datos Personales; la cuál puede ser consultada en el siguiente enlace www.segurosmundial.com.co/proteccion-de-datos/

Dentro de la Política encontrará los derechos que le asisten como titular de sus datos, especialmente el derecho a conocer, actualizar, rectificar o suprimir sus datos personales, de la misma manera los canales y procedimientos definidos para garantizar el derecho al habeas data.

Finalmente, manifiesta que, los datos personales suministrados son veraces, completos, exactos y actualizados.

8.5. Cambio de dirección de residencia o domicilio

El tomador deberá comunicar por escrito a Seguros Mundial cualquier cambio de dirección de residencia, domicilio o correo electrónico registrado. Todas las comunicaciones se enviarán a la última dirección física o electrónica informada por el tomador; en consecuencia, Seguros Mundial no será responsable, en ningún caso, por el envío de comunicaciones a direcciones anteriores

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



cuando el tomador haya incumplido esta obligación, y se entenderá que el contenido de dichas comunicaciones ha sido conocido por el tomador.

8.6. Domicilio

Sin perjuicio de las disposiciones procesales correspondientes, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio la ciudad estipulada en la carátula de la póliza como lugar de expedición de esta.

8.7. Normas supletorias

Para lo no previsto en las condiciones generales, este contrato se regirá por las disposiciones del Código de Comercio colombiano, y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

8.8. Lugar de prestación de los servicios

Los amparos de esta póliza serán prestados al asegurado únicamente dentro del territorio nacional, en el casco urbano de los municipios en donde SEGUROS MUNDIAL tenga contratada red médica, conforme a la oferta del cuadro médico del producto, la cual se encuentra en el ecosistema de salud.

8.10. Aumentos de valores

El valor de la prima, copagos y los demás términos económicos del seguro, se ajustarán anualmente y serán informados por la Compañía al Tomador con una antelación mínima de treinta (30) días calendario antes de la fecha de terminación de la vigencia en curso, para efectos de la renovación de la póliza.

8.11 Disposiciones legales

Para los efectos contemplados en el presente clausulado, la presente póliza y sus anexos se regirán por lo estipulado en el Código de Comercio y demás normas concordantes y complementarias.

8.12 Clausula anticorrupción y antisoborno

En aquellos eventos en los que el Tomador y/o Asegurado, con ocasión de la celebración o ejecución del contrato, reciba un beneficio indebido de forma directa o indirecta, o incumpla las disposiciones

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



legales vigentes en materia de lucha contra la corrupción, la presente póliza no otorgará cobertura, ni el Asegurador será responsable de pagar indemnización o beneficio alguno.

8.13. Clausula Lavado de activos y financiación del terrorismo

La presente póliza no otorgará cobertura, ni el Asegurador será responsable de pagar reclamación o beneficio alguno en aquellos casos en los que el pago de dichas reclamaciones o el otorgamiento de dichos beneficios puedan exponer al Asegurador a una sanción, prohibición o restricción a nivel local y/o internacional relacionada con el delito de Lavado de Activos y/o la Financiación del Terrorismo.

El Tomador y/o Asegurado manifiesta bajo la gravedad del juramento que sus actividades provienen de actividades lícitas y no se encuentra incluido en ninguna lista restrictiva, para lo cual autoriza a la Aseguradora para realizar la respectiva consulta en las mismas. El tomador y /o asegurado se compromete a cumplir con el deber de diligenciar en su totalidad el formulario de conocimiento del cliente. Si alguno de los datos contenidos en el citado formulario sufre modificación en lo que respecta a al tomador/ asegurado, este deberá informar tal circunstancia a SEGUROS MUNDIAL, para lo cual se le hará llenar el respectivo formato. Cualquier modificación en materia del SARLAFT se entenderá incluida en la presente cláusula.

8.14 ¿Dónde puedo comunicarme?

En caso de requerir información del producto, el asegurado podrá comunicarse a:

Línea de Salud Mundial: 018000 112684

SECCIÓN IX DEFINICIONES

9.1 ¿Qué definiciones son aplicables para los servicios de salud?

Para los efectos de la presente póliza, las siguientes denominaciones tendrán el significado que aquí se les asigna:

Asegurado	Es la persona natural o jurídica que recibe la cobertura del seguro por estar expuesta en si misma o en sus bienes al riesgo.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



Aseguradora

Compañía vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que asume el riesgo asegurado y se compromete a pagar a indemnización en caso deque ocurra un evento cuyo riesgo es objeto de cobertura por la póliza.

Tomador

Es la persona que contrata el seguro al asegurador, y se obliga al pago dela prima.

Accidente

Es el hecho súbito, violento, externo, visible y fortuito que produzca en la integridad física del asegurado lesiones corporales evidenciadas por contusiones o heridas visibles o lesiones internas médicamente comprobadas y no provocadas por el mismo asegurado.

Póliza

Es el contrato entre el asegurado y la asegurado, en este documento constan las condiciones del contrato de seguro en las que sea reflejan las normas que,de forma general, en particular o especial regulan las relaciones contractuales entre el asegurador y asegurado Documento legal que detalla los términos y condiciones del Seguro.

Asegurado principal

Es la persona que encabeza el grupo asegurable en el certificado de seguro respectivo. El asegurado principal debe ser mayor de edad en el momento de la formulación de la solicitud. Puede asegurarse individualmente o con cualquier “persona asegurable” de acuerdo con la definición y edades de ingreso y permanencia definidas.

Prima

Es el monto o aportación económica que debe pagar el contratante del seguroa la compañía de aseguradora en concepto de contraprestación por la cobertura de riesgo que este le ofrece.

Amparos

Son las coberturas otorgadas por SEGUROS MUNDIAL a favor del asegurado, conforme a lo descrito en la carátula de la póliza y en las presentes condiciones

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



generales, que establecen los riesgos amparados, su alcance y los límites aplicables.

Valor asegurado

Es el valor máximo por el cual un bien o persona está asegurado en la póliza. Es el límite de la responsabilidad de la aseguradora.

Vigencia

Período de tiempo en el que el contenido del contrato de seguro surte plenos efectos de obligatorio cumplimiento por las partes.

Exclusiones

Son las situaciones o eventos que no están cubiertos por la póliza.

Enfermedad

Alteración del estado de salud de una persona, diagnosticada por un profesional de la salud, que requiera valoración, tratamiento o seguimiento médico.

Renovación

Continuación de la vigencia de la póliza por un nuevo período, de acuerdo con las condiciones informadas por la Aseguradora para la nueva vigencia.

Médico

Profesional que acredita en su formación académica título de Médico otorgado por universidad autorizada por el Ministerio de Educación o título universitario reconocido por el Ministerio de Educación Nacional mediante la convalidación, conforme a la ley y cuente con tarjeta profesional vigente y sin suspensiones, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Red médica

Conjunto de instituciones, profesionales, proveedores, servicios y recursos habilitados o contratados para la prestación de las coberturas asistenciales previstas en la póliza, sujeto a disponibilidad operativa, cobertura geográfica y condiciones de acceso.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.



Institución hospitalaria

El término institución hospitalaria significa cualquier establecimiento que reúna las condiciones exigidas por la ley colombiana para atender enfermos y que esté legalmente registrado y autorizado para prestar los servicios que le son propios.

Póliza individual

Es aquella que se expide a una persona natural o jurídica, a través de la cual se da amparo al asegurado principal y su grupo familiar.

Certificado individual

Documento expedido a cada uno de los asegurados en el que registran o individualizan y constan las condiciones específicas de la póliza. Ejemplo: datos, fechas de vigencia, amparos otorgados, prima, etc.

Póliza colectiva

Es aquella que se expide a una persona jurídica, y a través de la cual se da amparo a las personas vinculadas al tomador por una relación laboral, comercial o civil, que para estos efectos se denomina asegurado principal y que exige para que la misma esté vigente en el tiempo, un mínimo de diez (10) asegurados principales o grupos familiares, salvo que SEGUROS MUNDIAL acuerde por escrito un número mínimo menor de asegurados principales o grupos familiares.

Angela Munar
Representante Legal
Compañía Mundial de Seguros S.A.

Lista vinculante

Listas restrictivas, vinculantes o sancionatorias, nacionales o internacionales, utilizadas para la prevención y control de riesgos asociados al lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, corrupción, soborno u otras actividades ilícitas.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098



COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.

TOMADOR

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

13/10/2026-1317-P-35-PPSUS3R000000097-D0CI
13/10/2026-1317-NT-P-35-NTPSUS3R00000098

seguros mundial®

COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A. VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA