

**CONDICIONES GENERALES  
SEGURO EXEQUIAL  
CLIENTES BANCO CONTACTAR**

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ MAPFRE, SE COMPROMETE A PAGAR AL TOMADOR O A LOS BENEFICIARIOS, SEGÚN SEA EL CASO, CON SUJECCIÓN A ESTAS CONDICIONES, EL VALOR ASEGURADO CONTRATADO Y POR LAS COBERTURAS EXPRESAMENTE CONTRATADAS, SIEMPRE QUE EL FALLECIMIENTO OBJETO DE COBERTURA OCURRA DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO, EL TOMADOR CUMPLA CON LOS REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD Y PERIODOS DE CARENCIA ESTABLECIDOS Y SE HAYA PAGADO EL VALOR DE LA PRIMA CORRESPONDIENTE.

PARA ACCEDER A LA AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN DE LA INDEMNIZACIÓN DEL SEGURO EXEQUIAL, MAPFRE PONE A SU DISPOSICIÓN CALL CENTER MAPFRESI 24, QUE OPERA TODOS LOS DÍAS, LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DEL AÑO, CON PERSONAL IDÓNEO Y ESPECIALIZADO EN EL MANEJO EXEQUIAL. EL ASEGURADO PRINCIPAL O FAMILIAR RESPONSABLE DEBERÁ COMUNICARSE INMEDIATAMENTE SE ESTABLEZCA EL FALLECIMIENTO A NUESTRAS LÍNEAS DE SERVICIO AL CLIENTE.

EN BOGOTÁ: 3 077024 OPCIÓN 1  
RESTO DEL PAÍS: 01 8000 519991 OPCIÓN 1 SIN COSTO ALGUNO.

## **1. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?**

### **1.1. AMPARO DE SEGURO EXEQUIAL.**

ESTE AMPARO COMPRENDE EL PAGO DE LA SUMA EN DINERO QUE LA COMPAÑÍA REALICE A LA PERSONA QUE DEMUESTRE HABER INCURRIDO EN EL GASTO EXEQUIAL DEL ASEGURADO FALLECIDO O AL VALOR DEL SERVICIO EXEQUIAL PRESTADO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR QUE EN NOMBRE DEL ASEGURADO CONTRATA TODOS LOS SERVICIOS FUNERARIOS REQUERIDOS, HASTA EL LÍMITE ASEGURADO QUE FIGURE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA. A CONTINUACIÓN, SE DETALLAN LOS SERVICIOS OFRECIDOS A TRAVÉS DE MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES.

#### **1.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA**

EL SERVICIO LO PRESTARÁN LAS MEJORES FUNERARIAS DEL PAÍS ADSCRITAS A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES S.A.S. EN EL MOMENTO DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO, SI LOS FAMILIARES ASÍ LO DESEAN.

- TRASLADO DEL FALLECIDO DESDE DONDE SE ENCUENTRE HASTA LA FUNERARIA; Y POSTERIORMENTE AL OFICIO RELIGIOSO, FINALIZANDO EN EL CAMPO SANTO O CEMENTERIO DONDE SE REALICE EL DESTINO FINAL DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LA LOCALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- ASISTENTE FAMILIAR: ESTE SERVICIO SE OFRECE ACTUALMENTE PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ, SU LABOR SE CENTRA EN OFRECERLE A LA FAMILIA EL ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORÍA EN LA TRAMITACIÓN DEL CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN ANTE LAS ENTIDADES HOSPITALARIAS, MEDICINA LEGAL Y FISCALÍA SEGÚN CORRESPONDA. AL MISMO TIEMPO, SERÁ UN APOYO PARA LOS FAMILIARES EN TODO EL PROCESO DEL SERVICIO; DESDE LA FUNERARIA HASTA EL DESTINO FINAL.
- TRÁMITES LEGALES PARA LA OBTENCIÓN DE LA LICENCIA DE INHUMACIÓN O CREMACIÓN
- TRAMITES DEL REGISTRO NOTARIAL DE DEFUNCIÓN ANTE NOTARIA.
- TRATAMIENTO DE CONSERVACIÓN DEL CUERPO.

- SUMINISTRO DE SALA DE VELACIÓN CON SU EQUIPAMIENTO POR EL TIEMPO ESTIPULADO EN CADA LOCALIDAD (MÁXIMO 24 HORAS).
- SUMINISTRO DE COFRE O ATAÚD DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.
- SUMINISTRO DE CAFETERÍA DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICACIONES MANEJADAS POR CADA ENTIDAD FUNERARIA DEL PAÍS.
- CARROZA O COCHE FÚNEBRE CON CINTA IMPRESA DE REFERENCIA DE ACUERDO A DISPONIBILIDAD DE LA ENTIDAD FUNERARIA.
- OFICIO RELIGIOSO ECUMÉNICO (SE ADAPTA A TODAS LAS CREENCIAS RELIGIOSAS, EL PAGO DE ESTE OFICIO SE REALIZARÁ ÚNICAMENTE A LAS ENTIDADES QUE MANEJEN SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LOS COSTOS SERÁN HOMOLOGADOS A LOS ESTÁNDARES REGISTRADOS POR LA IGLESIA CATÓLICA EN COLOMBIA).
- TRANSPORTE PARA ACOMPAÑANTES (BUS O BUSETA PARA 25 PERSONAS MÁXIMO), ESTE SE PRESTA SIN CARGO ADICIONAL PARA LA FAMILIA, EL USO ES EXCLUSIVO DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LA CIUDAD O POBLACIÓN EN DONDE SE PRESTA EL SERVICIO.

LOS CASOS QUE REQUIEREN MANEJOS SANITARIOS ESPECIALIZADOS ESTARÁN SUJETOS A LAS POLÍTICAS SANITARIAS ESTABLECIDAS POR CADA UNA DE LAS ENTIDADES DE SERVICIOS PERTENECIENTES A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES S.A.S Y AVALADAS POR LA SECRETARIA DE SALUD LAS CUALES PRIMARÁN.

#### **1.1.2. SERVICIO DE DESTINO FINAL**

EL SERVICIO SERÁ PRESTADO POR LOS PARQUES PARTICULARES O CEMENTERIOS LOCALES, DISTRITALES O MUNICIPALES ADSCRITOS A LA RED DE SERVICIOS EXEQUIALES DE LA COMPAÑÍA, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE CADA CIUDAD O POBLACIÓN Y DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL AJUSTÁNDOSE A LOS PROTOCOLOS DE SERVICIOS ESTABLECIDOS POR CADA ENTIDAD Y SEGÚN EL PLAN CONTRATADO.

PARA EL PLAN CONVENCIONAL PLATEADO ÚNICAMENTE APLICAN CEMENTERIOS DISTRITALES.

SERVICIO DE INHUMACION:

- UNA SOLUCIÓN DE INHUMACIÓN EN USO TEMPORAL DE ACUERDO CON EL PLAN CONTRATADO Y SU ADECUACIÓN POR EL TIEMPO DETERMINADO EN CADA REGIÓN.
- EXHUMACIÓN UNA VEZ FINALIZADO EL PERIODO DE ALQUILER Y DE ACUERDO A LAS DISPOSICIONES SANITARIAS ESTABLECIDAS PARA EL EVENTO.
- DEFINICIÓN DE UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LOS RESTOS, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE LA ENTIDAD DE SERVICIO EN DONDE SE HAYA REALIZADO LA INHUMACIÓN Y POR EL TIEMPO DEFINIDO POR LA ENTIDAD.

SERVICIO DE CREMACION

- CREMACIÓN DEL CUERPO.
- SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LAS CENIZAS, SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL PARQUE DONDE SE HALLA REALIZADO LA CREMACIÓN Y POR EL TIEMPO DEFINIDO POR LA ENTIDAD.

SI LA CREMACIÓN O INHUMACIÓN DEL CUERPO A PETICIÓN DE LA FAMILIA SE REALIZA EN UNA CIUDAD O POBLACIÓN DISTINTA DE LA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO FUNERARIO, LOS COSTOS DE TRASLADOS ESTARÁN A CARGO DE LOS FAMILIARES DEL FALLECIDO.

## **1.2. TRASLADO DEL FALLECIDO A SU RESIDENCIA HABITUAL**

CUANDO EL AFILIADO FALLEZCA DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL, EN UNA CIUDAD DISTINTA A LA DE SU RESIDENCIA HABITUAL, LA COMPAÑÍA ASUMIRÁ A TRAVÉS DE SU RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS EXEQUIALES, EL TRASLADO DEL FALLECIDO HASTA LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL.

PARÁGRAFO: LA COMPAÑÍA PODRÁ SOLICITAR A LOS FAMILIARES ACREDITACIÓN DEL LUGAR DE RESIDENCIA A TRAVÉS DE LOS DOCUMENTOS LEGALES QUE CONSIDERE PERTINENTES EN SU MOMENTO.

## **1.3. SERVICIO PLUS**

LA COMPAÑÍA ADICIONAL A LOS SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS OTORGARÁ:

**ASISTENTE FAMILIAR:** SOLO EN BOGOTÁ SE EFECTUARÁ ACOMPAÑAMIENTO EN LOS TRÁMITES LEGALES Y EN EL PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PRINCIPIO A FIN.

## **1.4. AUXILIOS ECONÓMICOS**

EN LOS CASOS EN QUE NO SEA POSIBLE LA ENTREGA DE LOS SERVICIOS, LA COMPAÑÍA OTORGARÁ A MODO SUSTITUTIVO LOS SIGUIENTES BENEFICIOS A LA PERSONA QUE POR MEDIO DE LAS RESPECTIVAS FACTURAS ORIGINALES Y LOS DOCUMENTOS SOPORTES REQUERIDOS, DEMUESTRE HABER INCURRIDO EN LOS GASTOS CORRESPONDIENTES:

### **1.4.1. AUXILIO ECONOMICO CUANDO EL ASEGURADO HACE USO DE UN LOTE EN PROPIEDAD**

CUANDO EL ASEGURADO, POR POSEER UN LOTE EN PROPIEDAD SIN DERECHO A ALISTAMIENTO, TOMA LA DECISIÓN DE NO HACER USO DEL LOTE EN ALQUILER INCLUIDO EN EL CONTRATO Y DECIDE UTILIZAR SU LOTE, MAPFRE RECONOCERÁ COMO AUXILIO ECONÓMICO HASTA POR EL VALOR DESCRITO EN EL NUMERAL 1.4.3 DEL PRESENTE DOCUMENTO Y SEGÚN EL PLAN SELECCIONADO A LA PERSONA QUE DEMUESTRE HABER INCURRIDO EN EL GASTO DE HABILITACIÓN DE DICHO LOTE EN PROPIEDAD (APERTURA Y CIERRE).

### **1.4.2. AUXILIO ECONÓMICO CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL Y LÁPIDA PARA LOS RESTOS.**

CUANDO POR POLÍTICAS INTERNAS DE LOS PARQUES CEMENTERIOS A ESCALA NACIONAL NO SE PUEDA PRESTAR LA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL EN EL MOMENTO DEL SERVICIO, MAPFRE RECONOCERÁ COMO AUXILIO ECONÓMICO HASTA EL VALOR DESCRITO EN EL NUMERAL 1.4.3 DEL PRESENTE DOCUMENTO Y SEGÚN EL PLAN SELECCIONADO A LA PERSONA QUE DEMUESTRE HABER INCURRIDO EN EL GASTO.

### 1.4.3. VALOR DE LOS BENEFICIOS SUSTITUTOS

BENEFICIOS ADICIONALES	PLAN CONVENCIONAL	
	PLATEADO	DORADO
Gastos por lote en propiedad para adecuación del mismo	No tiene	Hasta 2,5 SMMLV
Gastos por destino final	Hasta 0,5 SMMLV	Hasta 1 SMMLV

## 2. REEMBOLSO DE GASTOS FUNERARIOS

A TRAVÉS DE ESTA ALTERNATIVA, MAPFRE INDEMNIZARÁ A QUIEN DEMUESTRE HABER SUFRAGADO LOS GASTOS FUNERARIOS DEL ASEGURADO FALLECIDO, HASTA POR EL VALOR ASEGURADO SEGÚN EL PLAN CONTRATADO, DE ACUERDO CON LO DEFINIDO A CONTINUACIÓN:

### 2.1. ALTERNATIVA DE REEMBOLSO

REEMBOLSO	PLAN CONVENCIONAL PLATEADO	PLAN CONVENCIONAL DORADO
Gastos por Reembolso	Hasta 3 SMMLV	Hasta 5 SMMLV

### 2.2. PRESTACIÓN DE SERVICIO EXEQUIAL

A TRAVÉS DE ESTA ALTERNATIVA LOS FAMILIARES DEL ASEGURADO FALLECIDO PODRÁN SOLICITAR PRESTACIÓN TOTAL DE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DE MAPFRE SERVICIOS EXEQUIALES S.A.S, QUIENES A TRAVÉS DE SU AUTORIZACIÓN CONTRATARÁN LOS SERVICIOS DE FUNERARIA Y PARQUE CEMENTERIO DE ACUERDO AL PLAN CONTRATADO.

## 3. REGLAS DE COBERTURA

LOS SERVICIOS OTORGADOS EN ESTE CONTRATO SERÁN EFECTIVOS PARA TODO EL GRUPO ASEGURABLE CUÁNDO SE HAYAN CUMPLIDO LOS SIGUIENTES PERIODOS DE CARENCIA.

- A PARTIR DEL PRIMER DÍA DE VIGENCIA CUANDO EL FALLECIMIENTO OCURRA POR MUERTE ACCIDENTAL, HOMICIDIO O SUICIDIO.
- A PARTIR DEL DÍA CUARENTA Y SEIS (46) CONTADOS DESDE EL INICIO DE VIGENCIA, CUANDO EL FALLECIMIENTO OCURRA POR CUALQUIER CAUSA, EXCEPTO CÁNCER, SIDA Y ENFERMEDADES GRAVES.
- A PARTIR DEL DÍA NOVENTA (90) CONTADOS DESDE EL INICIO DE VIGENCIA, CUANDO EL FALLECIMIENTO OCURRA POR CUALQUIER CAUSA, EXCEPTO CÁNCER Y SIDA.
- A PARTIR DEL DÍA CIENTO OCHENTA (180) CONTADOS DESDE EL INICIO DE VIGENCIA, CUANDO EL FALLECIMIENTO OCURRA POR CUALQUIER CAUSA.

SE ENTIENDE COMO ENFERMEDADES GRAVES: ACCIDENTE CEREBRO VASCULAR, INSUFICIENCIA RENAL, INFARTO DEL MIOCARDIO, INTERVENCIÓN A LAS ARTERIAS CORONARIAS Y ESCLEROSIS MÚLTIPLE.

## 4. GRUPOS CUBIERTOS

### 4.1. GRUPO BÁSICO

- Asegurado principal desde los 18 años y hasta los 75 años de edad al momento de la inscripción a la póliza.
- Cónyuge o compañera permanente del afiliado principal hasta los 75 años de edad al momento de la inscripción a la póliza.
- Todos los hijos del asegurado principal y de su cónyuge o compañero permanente reconocidos legalmente desde los seis (6) meses de gestación y hasta cumplir los cuarenta (40) años de edad.

### 4.2. GRUPO BÁSICO CON PADRES

Son asegurables las mismas personas definidas en GRUPO BÁSICO y:

- Los ascendientes (padres-no padrastos) del afiliado principal y de su cónyuge o compañero permanente siempre y cuando sean menores de 75 años de edad al momento de realizar la inscripción a la póliza.

### 4.3. ADICIONALES

Máximo cinco (5) personas de los siguientes parentescos: Cónyuge, Hijos, Hermanos, Tíos, Sobrinos, Primos, Nietos, Abuelos, Padrastos, Madrastras y Servicio doméstico, hasta los 70 años y trescientos de edad al momento de la inscripción al contrato y su permanencia será indefinida.

## 5. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN

LA COMPAÑÍA, según corresponda, pagarán el valor a que está obligada, dentro de los 25 días corrientes siguientes a la fecha en que se formalice la reclamación. En caso de que los documentos presentados para sustentarla fuesen en alguna forma fraudulentos o, si en apoyo de ella se utilizaren medios o documentos engañosos o dolosos, se perderá todo derecho a indemnización.

### 5.1. PARA RECLAMACIÓN POR AUXILIO ECONOMICO CUANDO EL CLIENTE HACE USO DE LOTE EN PROPIEDAD PARA ADECUACIÓN DEL MISMO

- Copia de la cédula del afiliado fallecido
- Copia de la cedula de la persona que incurrió en los gastos
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Facturas originales canceladas

### 5.2. PARA RECLAMACIÓN POR COMPENSACIÓN CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL

Cuando el fallecido no es el Afiliado Principal

- Copia de la cédula del afiliado fallecido
- Copia del registro de defunción del afiliado fallecido
- Copia de la cédula del afiliado principal
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular el afiliado principal. Esta cuenta no puede ser compartida.

Cuando el fallecido es el Afiliado Principal

- Copia de la cédula del afiliado principal
- Copia del registro de defunción del afiliado principal
- Certificación bancaria de cada beneficiario de ley que indique el número de la cuenta y banco de la cual sea titular el beneficiario. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Copia de la cedula del(os) beneficiario(s) o registro civil de nacimiento si son menores de edad o registros de defunción si han fallecido.
- Si no existe beneficiario designado se debe anexar, una declaración extrajuicio rendida ante notaria publica, por un tercero ajeno a la familia, que indique el estado civil del afiliado principal, si tuvo o no hijos maritales extramaritales y adoptivos y sus nombres

### **5.3. PARA RECLAMACIÓN POR REEMBOLSO DE GASTOS FUNERARIOS**

- Copia de la cédula del asegurado fallecido
- Copia de la cedula de la persona que incurrió en los gastos
- Certificación bancaria que indique el número de la cuenta y banco del cual sea titular la persona que incurrió en los gastos. Esta cuenta no puede ser compartida.
- Facturas originales canceladas

## **6. TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus amparos adicionales, termina por las siguientes causas:

- A la terminación de la vigencia del seguro, si éste no se renueva.
- Por mutuo acuerdo de las partes.
- Cuando el asegurado cumpla la edad máxima de permanencia establecida en este documento
- Cuando ocurra el fallecimiento del asegurado Principal.

## **7. VIGENCIA DEL SEGURO**

La vigencia de la póliza individual será la que se defina en el certificado individual de la póliza, siempre y cuando la póliza grupo continúe vigente.

## **8. PAGO DE LA PRIMA**

Se pagará dentro de los primeros 45 días calendario siguientes a la emisión del recibo de acuerdo con listado de deudores reportado por el tomador de manera mensual.

## **9. RENOVACIÓN**

El presente contrato es renovable a voluntad de las partes contratantes, en las condiciones técnicas y económicas acordadas según el resultado de la siniestralidad de la póliza en la vigencia inmediatamente anterior.

## **10. REVOCACIÓN.**

La presente póliza y sus amparos adicionales podrán ser revocados por el Tomador o Asegurado en cualquier momento, mediante aviso escrito remitido a la Compañía. Se otorga un plazo de treinta (30), días para la revocación de la misma

## **11. EN CASO DE SINIESTRO**

En caso de siniestro comuníquese a:

Nacional: 018000 519 991

Bogotá: 601 307 7024

Cel: #624

WhatsApp: 317 366 57 62 (Para envío de información)

Aviso y formalización de siniestro a través del correo:

zzlaperturasvida@mapfre.com.co

## **12. DATOS DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO**

defensoriamapfre@gmail.com

Teléfono fijo: (601) 4587174

Celular: 312 3426229

Dirección de oficina:

Carrera 13 # 29-21 Oficina 221 Bogotá.