CONDICIONES GENERALES
SEGURO DE EXEQUIAS
CLIENTES BANCAMIA

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

MAPFRE

Bancamía
El Banco de los que crecen

Fundación BBVA Microfinanzas

MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A, Compañía Aseguradora

Estamos a tu lado sin importar las circunstancias, porque tu tranquilidad y la de tu familia es lo más importante para nosotros, por eso tenemos para ti el

Seguro de Exequias

Los seguros promocionados son emitidos y administrados por MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A. y/o MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., que prestan su servicio a través de la RED de BANCAMIA S.A. en virtud del contrato de uso de red. Su comercialización a través de Bancamia está sujeta a la vigencia de dicho contrato.

INDÍCE

CONDICIONES GENERALES SEGURO DE EXEQUIAS

1. AMPARO DE SEGURO EXEQUIAL. 4
1.1 SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS 4
1.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA 4
1.1.2 SERVICIO DE DESTINO FINAL 5
1.1.2.1 PARQUE PARTICULAR 5
1.1.2.2 CEMENTERIO DISTRITAL LOCAL O MUNICIPAL 5
1.2 COBERTURAS ADICIONALES 6
1.2.1 BENEFICIO ECONÓMICO POR NO UTILIZACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO PRINCIPAL 6
1.2.2 BENEFICIO EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL DEL ASEGURADO PRINCIPAL 6
1.2.3 TRASLADO DEL FALLECIDO A SU RESIDENCIA HABITUAL 6
1.2.4 REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES 6
1.2.4.1 ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES 7
1.2.4.2 EXCLUSIONES PARA REPATRIACIÓN 7
1.3 REEMBOLSO EXEQUIAS MASCOTA 7
1.3.1. PERIODO DE CARENCIA PARA LA MASCOTA 7
1.3.2. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD PARA LA MASCOTA 7
2. ALTERNATIVAS DE INDEMNIZACIÓN 8
2.1. REEMBOLSO DE GASTOS FUNERARIOS 8
2.2. PRESTACIÓN DE SERVICIO EXEQUIAL 8
3. GRUPO ASEGURABLE: 8
4. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA 8
4.1. ERRORES E INEXACTITUDES EN LA EDAD 9
5. REGLAS DE COBERTURA 9
6. PLANES / REDES DE SERVICIO 9
7. CONTINUIDAD EN PROGRAMAS INDIVIDUALES 9
8. VIGENCIA DEL SEGURO 10
8.1 VIGENCIA DE LOS CERTIFICADOS INDIVIDUALES 10
9. PAGO DE PRIMAS 10
9.1 CLÁUSULA DE PAGO ANTICIPADO DE PRIMAS: 10
10. RENOVACIÓN DEL CONTRATO 10
11. REVOCACIÓN DEL CONTRARO 10
12. TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL 10
13. CONTINUIDAD DE COBERTURA 11
14. PAGO DE LA INDEMINZACIÓN 11
15. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN 11
16. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN 11
17. BENEFICIOS SUSTITUTOS 12
17.1. AUXILIO ECONOMICO CUANDO EL ASEGURADO HACE USO DE UN LOTE EN PROPIEDAD 12
17.2. COMPENSACIÓN ECONÓMICA CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL PARA LOS RESTOS. 12
17.3. AUXILIO ECONÓMICO POR LÁPIDA 12
17.4. VALOR DE LOS BENEFICIOS SUSTITUTOS 12
18. DATOS DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO 12
19. PROCESO DE RECLAMACIÓN 12

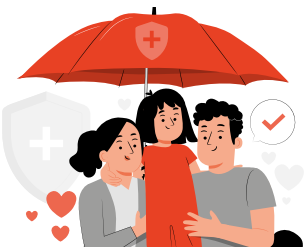
SEGURO DE EXEQUIAS - CLIENTES BANCAMIA

CONDICIONES GENERALES SEGURO DE EXEQUIAS

MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A., quien en adelante se denominará MAPFRE, se compromete a pagar al tomador, a los beneficiarios o al asegurado, según sea el caso, con sujeción a las condiciones generales de esta póliza, el valor asegurado contratado y por las coberturas expresamente contratadas, con base en la información suministrada por el tomador y por los asegurados individuales en las solicitudes de seguro, las cuales se entienden incorporadas al presente contrato, siempre que el fallecimiento objeto de cobertura ocurra durante la vigencia del seguro, el asegurado 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 o familiar responsable deberá comunicarse inmediatamente se establezca el fallecimiento a nuestras líneas de servicio al cliente, en Bogotá: 3 077024 opción 1 o el resto del país: 01 8000 519991 opción 1 sin costo alguno.

¿QUE CUBRE ESTE SEGURO?



1. AMPARO DE SEGURO EXEQUIAL.

1.1 SERVICIOS EXEQUIALES CUBIERTOS

Este amparo comprende el pago de la suma en dinero que MAPFRE realice a la persona que demuestre haber incurrido en el gasto exequial del asegurado fallecido, hasta el límite asegurado que figure en la carátula de la póliza.

A continuación, se detallan los servicios ofrecidos:

1.1.1. SERVICIOS DE FUNERARIA

El servicio lo prestarán las mejores funerarias del país adscritas a la red de servicios exequiales de MAPFRE en el momento de la ocurrencia del siniestro.

Comprende:

- 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.
- 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.

1.1.2 SERVICIO DE DESTINO FINAL

1.1.2.1 PARQUE PARTICULAR

Este servicio se prestará únicamente en las ciudades y poblaciones en donde exista parques de propiedad particular y teniendo en cuenta el lugar de velación.

Si no existe la disponibilidad de este servicio en la misma población, se podrá prestar en la ciudad más cercana pero los costos de traslados serán asumidos por el asegurado o familiar responsable.

SERVICIO DE INHUMACION

- Lote o bóveda en alquiler y su adecuación por el tiempo determinado en cada región.
- Exhumación una vez finalizado el periodo de alquiler.
- Servicio de reducción esquelética de acuerdo con la normatividad vigente
- Definición de una solución de destino final para los restos, según la disponibilidad de los campos santos del lugar donde se haya realizado la inhumación.
- Lápida o placa memorial

SERVICIO DE CREMACION

- Cremación del cuerpo.
- Ubicación de las cenizas en una caja o urna cenizaria.
- Ubicación de la caja o urna cenizaria en una solución de destino final para los restos, según la disponibilidad del parque donde se haya realizado la cremación.

1.1.2.2 CEMENTERIO DISTRITAL LOCAL O MUNICIPAL

SERVICIO DE INHUMACION

- Bóveda en alquiler y su adecuación por el tiempo determinado en cada región.

SERVICIO DE CREMACION

- Cremación del cuerpo.
- Ubicación de las cenizas en una caja o urna cenizaria
- Ubicación de la caja o urna cenizaria en una solución de destino final para los restos, según la disponibilidad del parque donde se haya realizado la cremación.

1.2 COBERTURAS ADICIONALES

1.2.1 BENEFICIO ECONÓMICO POR NO UTILIZACIÓN DEL SERVICIO EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL ASEGURADO PRINCIPAL

En caso de fallecimiento del asegurado principal que haya tenido derecho al pago de la indemnización de la cobertura básica de acuerdo con los períodos de carencia definidos, MAPFRE indemnizará al familiar que figure como beneficiario designado en la solicitud de seguro o los de ley:

BENEFICIOS ADICIONALES	CONVENCIONAL DORADO (PLAN A)	ESPECIALDORADO (PLAN B)
Beneficio económico por no utilización del servicio en caso de fallecimiento del asegurado principal	$ 2.250.000	$ 2.500.000

1.2.2 BENEFICIO EN CASO DE FALLECIMIENTO ACCIDENTAL DEL ASEGURADO PRINCIPAL

En caso de fallecimiento Accidental del asegurado principal que haya tenido derecho al pago de la indemnización de la cobertura básica de acuerdo con los períodos de carencia definidos, MAPFRE indemnizará como pago único el valor descrito a continuación de acuerdo con el plan contratado, al familiar que figure como beneficiario designado en la solicitud de seguro o los de Ley:

BENEFICIOS ADICIONALES	CONVENCIONAL DORADO (PLAN A)	ESPECIALDORADO (PLAN B)
Renta para gastos del hogar por muerte accidental del asegurado principal	$ 1.700.000	$ 2.000.000

1.2.3 TRASLADO DEL FALLECIDO A SU RESIDENCIA HABITUAL

Cuando el fallecimiento de cualquier asegurado se presente dentro del territorio nacional, en una ciudad distinta de su residencia habitual, MAPFRE pagará el valor del traslado del fallecido hasta la ciudad de residencia habitual.

1.2.4 REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

Este servicio aplica para todo el grupo familiar asegurado en cualquier plan contratado, con las condiciones definidas a continuación:

Cuando la persona fallecida se encuentre fuera de Colombia o si la persona fallecida es de nacionalidad extranjera y se encuentra en territorio colombiano y sus familiares desean retornarlo a su país de origen, MAPFRE se encargará de los trámites legales y de los servicios mínimos necesarios para tal evento. El valor máximo de cubrimiento será hasta 30 SMMLV de Colombia.

Si el valor máximo de cobertura llegase a ser insuficiente para asumir la repatriación de los restos mortales del asegurado, los familiares de la persona fallecida, previa concertación y acuerdo con MAPFRE podrán pagar el excedente al proveedor.

El gasto a reembolsar por esta cobertura incluye:

- Trámites legales y traslados locales del fallecido en el país de origen.
- Embalaje según reglamentación vigente para su traslado al lugar de destino.
- Traslado aéreo en vuelo regular de aerolínea comercial hasta el aeropuerto de ingreso a la ciudad de destino.
- Impuestos Aeroportuarios.

El gasto a reembolsar por esta cobertura No incluye:

- Velación en el lugar de fallecimiento, o en el lugar de destino si es fuera de Colombia.
- Cofres fúnebres de lujo.
- Tanatoestética y reconstrucción de cuerpos.
- Estadía, viáticos, pasajes de familiares acompañantes.
- Ceremonias religiosas en el lugar de fallecimiento ni hábitos para el fallecido

1.2.4.1 ÁMBITO TERRITORIAL PARA LA REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES

Las coberturas referidas a las personas se extenderán a los diferentes países del mundo a excepción de: Bielorrusia, Birmania, Costa de Marfil, Croacia, Liberia, Pakistán, República Democrática del Congo, Irán, Irak, Ruanda, Serbia, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sudán, Corea del Norte, Zimbabwe y los países que MAPFRE considere que no cuentan las condiciones y garantías mínimas de seguridad.

1.2.4.2 EXCLUSIONES PARA REPATRIACIÓN

No son objeto de cobertura los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de MAPFRE.

1.3 REEMBOLSO EXEQUIAS MASCOTA

Esta cobertura aplica para tres (3) mascota por vigencia anual por grupo familiar asegurado, únicamente perros o gatos que tengan una edad inferior a 10 años, los cuales deben estar nombrados en la póliza.

El valor por reembolsar será de 0.5 SMMLV, al asegurado principal previa presentación a MAPFRE de las facturas originales canceladas.

1.3.1. PERIODO DE CARENCIA PARA LA MASCOTA

El servicio exequial para las mascotas que sean incluidas en la póliza, aplicarán una vez transcurridos noventa (90) días calendario, contados desde la fecha de inclusión.

1.3.2. REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD PARA LA MASCOTA

- Para afiliación de la mascota deben informar nombre, raza, género y edad, si tienen 10 años o mas no pueden ingresar a la póliza.
- La afiliación para la mascota tiene periodo de carencia, por lo tanto, podrá incluirse en cualquier momento de la vigencia de la póliza.

2. ALTERNATIVAS DE INDEMNIZACIÓN

2.1. 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:

ALTERNATIVA DE REEMBOLSO	CONVENCIONAL DORADO (PLAN A)	ESPECIAL DORADO (PLAN B)
Gastos por Reembolso	Hasta 5,5 SMMLV	Hasta 8,5 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 quienes a través de su autorización contratarán los servicios de funeraria y parque cementerio de acuerdo al plan contratado.

3. GRUPO ASEGURABLE:

Todos los clientes de BANCAMÍA que tomen voluntariamente este seguro.

GRUPOS BASICOS ASEGURABLES

GRUPO FAMILIAR BÁSICO (MAXIMO OCHO PERSONAS) SIN SOLICITUD DE SEGURO

GRUPO CASADO: Asegurado principal, cónyuge o compañero(a), hijos y sobrinos solteros menores de 34 años, hijos discapacitados, Tíos y Padres con edad máxima de ingreso 85 años y 364 días SIN EXTRAPRIMA, para mayores de 86 años se cobrará la extra prima correspondiente.

GRUPO SOLTERO: Asegurado principal, sobrinos solteros y hermanos menores de 34 años, tíos y padres edad máxima de ingreso 85 años y 364 días SIN EXTRAPRIMA, para mayores de 86 años se cobrará la extra prima correspondiente.

Las personas que no puedan ingresar a los grupos definidos por superar el número máximo de asegurados o no cumplir los parámetros, podrán incluirse de forma adicional pagando el valor de prima correspondiente, para lo cual deberán cumplir con lo siguiente:

ASEGURADOS ADICIONALES: Se podrán incluir en forma adicional al Grupo básico indicado anteriormente, personas menores de sesenta y seis (66) años de edad para iniciar y que encajen dentro de los siguientes parentescos, los cuales deben estar relacionados con el asegurado principal: Hijos, hermanos, padres, suegros, abuelos, tíos, sobrinos, cónyuge, cuñados, primos, nietos, yernos, nueras y servicio doméstico (jardinero, conductor, ayudantes de finca y empleada del servicio doméstico).

4. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

- Asegurado principal: Sin Límite de edad
- Cónyuge o compañero (a) del asegurado principal: Sin Límite de edad, permanencia

indefinida.
- Hijos solteros: desde el primer día de nacidos hasta los 33 años y 364 días con permanencia hasta los 40 años y 364 días.
- Sobrinos solteros: desde el primer día de nacidos hasta los 33 años y 364 días con permanencia hasta los 40 años y 364 días.
- Hijos discapacitados: desde el primer día de nacido y con permanencia indefinida.
- Para Padres o Tíos la edad mínima de ingreso será de 18 años, máxima de ingreso 85 años y 364 días SIN EXTRAPRIMA, para mayores de 86 años se calculará un recargo. Permanencia indefinida.
- Hermanos: desde el primer día de nacidos hasta los 33 años y 364 días con permanencias hasta los 40 años y 364 días.
- Adicionales menores de 66 años y 364 días con permanencia indefinida.

Los hijos del grupo familiar CASADO y los hermanos del grupo familiar SOLTEROS que en el momento de la emisión de la póliza o su renovación tengan cuarenta y uno (41) años cumplidos o más, solo podrán ser asegurados como adicionales pagando el valor correspondiente.

4.1. ERRORES E INEXACTITUDES EN LA EDAD

Si al momento de presentarse una pérdida amparada bajo la póliza a la cual se adhiere este documento, se comprobare que la edad real del asegurado afectado por la pérdida es mayor que la declarada a MAPFRE, siempre y cuando la edad verdadera no supere la edad máxima de ingreso a la póliza, ésta reconocerá el cien por ciento (100%) de la indemnización.

5. REGLAS DE COBERTURA

Este programa no tiene exclusiones ni limitaciones de cobertura para personas con edad menor o igual a sesenta (60) años y para personas con edad de sesenta y un años (61) en adelante tendrán PERIODOS DE CARENCIA, que a continuación se detallan:

- A partir de las 24 horas siguientes a la fecha de reporte de la afiliación a MAPFRE si el fallecimiento sobreviniere por causa de un accidente.
- A partir del día cuarenta y seis (46), contados desde la fecha de iniciación de su vigencia, por causa de cualquier enfermedad excepto cáncer, SIDA y enfermedades graves.
- A partir del día sesenta (60), contados desde la fecha de iniciación de su vigencia, por cualquier enfermedad grave, cáncer y SIDA.

Parágrafo: Se entienden como ENFERMEDADES GRAVES: accidente cerebro vascular, insuficiencia renal, infarto del miocardio, intervención a las arterias coronarias y esclerosis múltiple.

6. PLANES / REDES DE SERVICIO

Las entidades que hacen parte de la red de servicios se ajustan a los parámetros de selección, calidad y eficiencia exigidos por MAPFRE por lo tanto se reservan el derecho de admisión o exclusión de cualquier entidad sin previo aviso.

Los planes se diferencian básicamente en la red de proveedores a disposición para atender el servicio.

En las ZONAS donde MAPFRE, no pueda garantizar la prestación de servicio, MAPFRE autoriza el pago por reembolso sólo con fotocopia de la cédula del Fallecido y el certificado de defunción.

7. CONTINUIDAD EN PROGRAMAS INDIVIDUALES

Los asegurados principales que por cualquier causa sean retirados del presente contrato de SEGURO COLECTIVO por parte del Tomador, se le respetará la continuidad a él y todo su grupo familiar en el contrato de SEGURO EXEQUIAL INDIVIDUAL de MAPFRE, siempre y cuando, se lleve a cabo este proceso dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de su retiro o exclusión.

8. VIGENCIA DEL SEGURO

La vigencia de la póliza individual será igual a la vigencia del crédito, incluyendo las nuevas vigencias de las pólizas de los créditos otorgados por el Banco con fecha futura correspondiente a la póliza inicial.

En caso de que no exista crédito, la vigencia individual para cada asegurada será de doce (12) o dieciocho (18) meses a elección del cliente, contados a partir de la fecha de inicio de la póliza.

8.1 VIGENCIA DE LOS CERTIFICADOS INDIVIDUALES

La vigencia de cada asegurado será la definida en el certificado individual de cada uno.

9. PAGO DE PRIMAS

El Tomador deberá pagar dentro de los sesenta (60) días calendario contados a partir del inicio de vigencia del correspondiente certificado de cobro.

9.1 CLÁUSULA DE PAGO ANTICIPADO DE PRIMAS:

MAPFRE se obliga a mantener todos los asegurados o certificados vigentes a la fecha en que se presente la cancelación o revocación de la póliza por parte del tomador, hasta la fecha de terminación de vigencia de cada uno de los certificados individuales, teniendo en cuenta que la prima total de la vigencia de los certificados ha sido trasladada al 100% a la aseguradora.

En caso de solicitud de cancelación por parte del asegurado, se realizará la devolución de primas así: Valor a devolver al asegurado por parte de MAPFRE = [(fecha fin de vigencia de la póliza individual– fecha de cancelación) / (fecha fin de vigencia de la póliza individual–fecha inicio de vigencia de la póliza individual)]*prima emitida.

10. RENOVACIÓN DEL CONTRATO

Vigencia de la póliza individual: La renovación de la póliza se realizará por periodos iguales al inicialmente contratado, sin requisitos adicionales de asegurabilidad, hasta que el asegurado manifieste su intención de no renovar o revocar la póliza o hasta que el asegurado alcance la edad máxima de permanencia definida en las condiciones particulares de la póliza.

Para estos efectos, con al menos 45 días de anterioridad a la fecha de renovación, MAPFRE se pondrá en contacto con el asegurado para confirmar su interés en renovar la póliza. En todo caso, el Asegurado y/o Tomador mantendrá la posibilidad de terminar en cualquier momento el seguro con la consecuente devolución de la prima no devengada.

11. REVOCACIÓN DEL CONTRATO

El Tomador podrá revocar unilateralmente el contrato de seguro mediante aviso dado a MAPFRE por escrito, siendo en todo caso responsable de pagar todas las primas causadas hasta la fecha de la revocación. El contrato quedará revocado en la fecha de recibo de tal comunicación.

12. 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.

13. CONTINUIDAD DE COBERTURA

MAPFRE otorgará continuidad de cobertura al asegurado principal, su grupo familiar que se encuentren actualmente asegurados, en las mismas condiciones que vienen asegurados con MAPFRE, es decir no exigirá requisitos adicionales de asegurabilidad a los asegurados con seguro vigente en la fecha de expedición de la póliza, esta continuidad aplica para los casos en que los certificados individuales vigentes tengan vencimiento y el asegurado decida adquirir una nueva póliza o renovarla bajo los planes que se estén comercializando.

14. PAGO DE LA INDEMINZACIÓN

MAPFRE pagará directamente al Tomador y/o asegurado y/o Beneficiario la indemnización a que está obligada, dentro de los veinticinco (25) días corrientes, siguientes a la fecha en que se formalice la reclamación y se radique el último documento.

15. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

En caso de que la reclamación o 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 bajo la presente póliza.

16. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA RECLAMACIÓN

a. PARA RECLAMACIÓN DEL BENEFICIO ECONÓMICO POR NO UTILIZACIÓN EN CASO DE FALLECIMEINTO DEL ASEGURADO PRINCIPAL

- Copia del registro de defunción del asegurado principal.
- Copia del documento de identidad del asegurado principal fallecido.
- Copia del acta de levantamiento del cadáver.
- Copia del protocolo de necropsia.
- 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 del documento de identidad del (os) beneficiario (s) o registros civiles 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 asegurado principal, si tuvo o no hijos maritales extramaritales y adoptivos y sus nombres.

b. PARA RECLAMACIÓN POR REEMBOLSO DE GASTOS FUNERARIOS

- Copia del documento de identidad del asegurado fallecido
- Copia del documento de identidad 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.

c. POR REEMBOLSO DE GASTOS EXEQUIALES MASCOTA

- Copia del documento de identidad del asegurado principal
- Copia del carné de vacunación de la mascota, donde se especifique nombre, raza y edad.
- Facturas originales canceladas de la prestación del servicio exequial de la mascota.
- 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.

17. BENEFICIOS SUSTITUTOS

17.1. 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 17.4 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).

17.2. COMPENSACIÓN ECONÓMICA CUANDO NO SE PUEDA GARANTIZAR UNA SOLUCIÓN DE DESTINO FINAL 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 17.4 del presente documento y según el plan seleccionado a la persona que demuestre haber incurrido en el gasto.

17.3. AUXILIO ECONÓMICO POR LÁPIDA

Cuando el servicio de destino final se haya prestado en cementerio distrital, local o municipal, MAPFRE reconocerá como auxilio económico una suma hasta por el valor descrito en el numeral 17.4 del presente documento y según el plan seleccionado a la persona que demuestre haber incurrido en el gasto de adquisición de la lápida.

17.4. VALOR DE LOS BENEFICIOS SUSTITUTOS

BENEFICIOS SUSTITUTOS	CONVENCIONAL DORADO (PLAN A)	ESPECIAL DORADO (PLAN B)
Gastos por lote en propiedad para adecuación del mismo	Hasta 2,5 SMMLV	Hasta 2,5 SMMLV
Gastos por destino final y lápida	Hasta 1 SMMLV	Hasta 1,5 SMMLV
Gastos por lápida	Hasta 0,3 SMMLV	Hasta 0,3 SMMLV

18. DATOS DEL DEFENSOR DEL ASEGURADO

Dr. Manuel Guillermo Rueda
Correo: defensoriamapfre@gmail.com
Celular: 312 3426229
Dirección de oficina: Carrera 13 # 28-38 Oficina 221 Bogotá.
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00am a 5:00pm jornada continua.

19. PROCESO DE RECLAMACIÓN

En caso de siniestro usted puede comunicarse con la línea de atención MAPFRESI 24 Bogotá 3077024, Nacional 018000 519 991 o al correo electrónico zzlaperturasvida@mapfre.com.co.

EN CASO DE SINIESTRO COMUNÍQUESE A:

MAPFRE SI24

NACIONAL: 018000 519 991
BOGOTÁ: (601) 307 7024 Cel:#624

Opción 8: **Solicitar información de Siniestros o reclamación en curso.**
Opción 9: **Aviso de siniestro**
Defensor del Consumidor Financiero
defensoriamapfre@gmail.com

MAPFRE
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.

FIRMA AUTORIZADA
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.