EMPRESA: _____

C.C. _____

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO EXEQUIAL

1.RESponsabilidades de la Asociación Mutual Estar

Sera responsabilidad de la Asociación Mutual Estar brindarle a todos sus asociados y usuarios vinculados al servicio exequial información clara y oportuna sobre las coberturas del servicio prestado conforme a las condiciones establecidas en el reglamento de Servicio de solución exequial. Además de un servicio digno acorde al plan contratado por el titular para él y sus beneficiarios inscritos.

2.CONdICIONES PARA ACCEder AL SERVICIO

El acceso al servicio estará sujeto al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Encontrarse afiliado al Servicio Exequial.
- Estar al día en el pago de cuotas correspondientes.
- Cumplir los requisitos documentales exigidos por la Mutual y el operador del servicio.

3.ADMINISTRACIÓN DEL SERVICIO

La Asociación Mutual Estar administrará el Servicio Exequial mediante convenios con entidades especializadas legalmente constituidas, procurando garantizar siempre la calidad en la prestación del servicio.

4.AFILIACIÓN

Podrán afiliarse al Servicio Exequial todas las personas que ostenten la calidad de asociadas a la Asociación Mutual Estar. Asimismo, podrán vincularse personas que, sin adquirir la calidad de asociado, manifiesten su interés en acceder al servicio. Para esto será necesario el diligenciamiento del formato de "Inscripción/Actualización al Servicio Exequial" y copia de los documentos de identidad de los beneficiarios inscritos. La afiliación al Servicio Exequial estará sujeta a la verificación y validación, por parte de la Asociación Mutual Estar. Una vez comprobado su cumplimiento y aprobada la solicitud, la afiliación se hará efectiva. Para tal efecto, el solicitante deberá reunir las siguientes condiciones:

- a)El titular deberá tener entre 18 y 65 años de edad cumplidos y podrá inscribir beneficiarios entre los 0 y 69 años de edad cumplidos al momento de la inscripción.
- b)El titular podrá inscribir dentro de su plan exequial hasta cuatro (4) beneficiarios mayores de edad y todos los hijos o hijastros menores de edad que se encuentren legalmente registrados y dependan económicamente de él.
- c)En caso de ser necesario la inscripción de más beneficiarios mayores de 18 años, estos podrán ser registrados como beneficiarios adicionales y tendrán un costo adicional al plan exequial adquirido.
- d)Las personas que soliciten su ingreso al Servicio Exequial no deberán presentar, al momento de la afiliación, un diagnóstico de enfermedad terminal ni encontrarse en estado de cuidados paliativos. En caso de evidenciarse alguna de estas condiciones, la Asociación Mutual Estar evaluará la solicitud y determinará la viabilidad de su afiliación.
- e)Suministrar los datos completos en el Formato de Afiliación, tales como: nombres completos, números de identificación, fechas de nacimiento, parentesco y los demás que la Mutual considere pertinentes.
- f)Realizar el pago de la cuota informada con la Mutual para el año correspondiente, ya sea por descuento de convenio empresarial o pago directo de forma quincenal o mensual de manera periódica.

5.PREstACION DE SERVICIO EXEQUIAL

En caso del fallecimiento del asociado, del usuario titular del Servicio Exequial o de cualquiera de los beneficiarios debidamente inscritos, la Asociación Mutual Estar, a través de la funeraria o entidad prestadora con la cual tenga convenio vigente, garantizará la prestación de los servicios funerarios correspondientes al plan contratado.

La prestación del servicio estará sujeta a los protocolos operativos de la funeraria, a la disponibilidad de infraestructura en la localidad donde ocurra el fallecimiento y al cumplimiento de la normatividad legal y sanitaria vigente expedida por las autoridades competentes. En aquellos municipios donde no sea posible prestar alguno de los servicios en las mismas condiciones, la funeraria garantizará prestaciones equivalentes en calidad, cobertura y costo.

Servicio de cremación: El plan de cremación comprenderá, como mínimo, los siguientes servicios: Traslado del cuerpo desde el lugar del fallecimiento hasta la sala de preservación, Proceso de tanatopraxia o preservación del cuerpo, cuando sea procedente, Trámite de diligencias y permisos notariales, legales, administrativos y religiosos relacionados con la defunción, Traslado del cuerpo al lugar de velación, Sala de velación por un período de hasta doce (12) horas, Libro de registro de asistentes, Implementos para velación en residencia, cuando aplique, Novena, denario, arreglo floral y carteles de invitación a la ceremonia religiosa, Derechos parroquiales, cuando correspondan, Coche fúnebre para el cortejo, Personal de acompañamiento para el cortejo fúnebre, Cinta impresa con el nombre de la persona fallecida, Tarjetas de agradecimiento, Proceso de cremación, Urna para la entrega de las cenizas, Entrega de las cenizas en el domicilio, cuando el servicio esté disponible, Transporte para acompañantes, consistente en dos (2) buses o cuatro (4) vehículos particulares, según la disponibilidad y las condiciones del servicio.

Servicio de inhumación: El plan de inhumación comprenderá, como mínimo, los siguientes servicios: Traslado del cuerpo desde el lugar del fallecimiento hasta la sala de preservación, Proceso de tanatopraxia o preservación del cuerpo, cuando sea procedente, Trámite de diligencias y permisos notariales, legales, administrativos y religiosos relacionados con la defunción, Traslado del cuerpo al lugar de velación, Sala de velación por un período de hasta doce (12) horas, Libro de registro de asistentes, Implementos para velación en residencia, cuando aplique, Novena, denario, arreglo floral y carteles de invitación a la ceremonia religiosa, Derechos parroquiales, cuando correspondan, Coche fúnebre para el cortejo, personal de acompañamiento para el cortejo fúnebre, Cinta impresa con el nombre de la persona fallecida, Tarjetas de agradecimiento, Transporte para acompañantes, consistente en dos (2) buses o cuatro (4) vehículos particulares, según la disponibilidad y las condiciones del servicio, Suministro de ataúd o cofre estándar para inhumación, Lote o bóveda en arrendamiento por un término de cuatro (4) años, de conformidad con la disponibilidad y las condiciones del cementerio.

Área de cobertura. El servicio tendrá cobertura dentro de un radio de hasta ciento treinta (130) kilómetros desde la sede de la funeraria encargada de la prestación del servicio. Cuando sea necesario efectuar traslados terrestres por fuera de esta cobertura, el valor correspondiente será asumido directamente por el titular del servicio o sus familiares, de acuerdo con la tarifa por kilómetro vigente establecida por la funeraria al momento de la prestación del servicio.

Modificación de servicios. El titular del Servicio Exequial o la persona expresamente autorizada por este podrá solicitar modificaciones o sustituciones de los servicios incluidos en el plan contratado, siempre que dichas modificaciones no excedan el valor máximo autorizado por la Asociación Mutual Estar para el respectivo plan.

Servicios adicionales. Cuando las modificaciones solicitadas o los servicios adicionales generen un valor superior al cubierto por el plan contratado, la diferencia será asumida directamente por el titular del servicio o sus familiares. Las condiciones y plazos para el pago de dicho excedente serán acordados directamente con la funeraria prestadora del servicio, conforme a sus políticas comerciales vigentes.

6.CAMBIO DE BENEFICIARIO

El asociado podrá solicitar el cambio de uno o varios beneficiarios inscritos en el Servicio Exequial, mediante solicitud escrita dirigida a la Asociación Mutual Estar por medio del diligenciamiento del Formato de Inscripción/Actualización al Servicio Exequial, adjuntando los documentos requeridos para acreditar el cumplimiento de los requisitos de afiliación.

El nuevo beneficiario deberá cumplir las condiciones de ingreso establecidas por la Asociación Mutual Estar. Una vez aprobada la solicitud, el nuevo beneficiario deberá permanecer vinculado al grupo exequial por un período mínimo de tres (3) meses, durante el cual no podrá ser reemplazado por otro beneficiario, salvo en los casos excepcionales que determine la Junta Directiva o por disposición legal. La Asociación Mutual Estar se reserva el derecho de verificar la información suministrada por el asociado y de negar la inclusión del beneficiario cuando no se cumplan los requisitos establecidos o se evidencie la omisión o falsedad en la información aportada.

7.SUSTITUCIÓN DE BENEFICIARIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SERVICIO

Los titulares y beneficiarios inscritos en el Servicio Exequial no podrán ceder a terceros los derechos y beneficios derivados del plan contratado. El fallecimiento de uno de los beneficiarios durante la vigencia del Servicio Exequial no generará, por sí mismo, el derecho a su sustitución automática por otra persona, disminución o devolución de los pagos efectuados por el titular.

La sustitución de un beneficiario únicamente procederá cuando sea solicitada por el titular del servicio y cumpla con los requisitos, condiciones de afiliación y períodos de permanencia establecidos para el ingreso de nuevos beneficiarios.

8.INCLUSIÓN O RETIRO DE BENEFICIARIO

La inclusión o retiro de beneficiarios deberá solicitarse por escrito y se hará efectiva una vez la Asociación Mutual Estar verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos y apruebe la solicitud.

Para ello, el asociado deberá diligenciar y actualizar el Formato de Inscripción/Actualización al Servicio Exequial dispuesto por la Mutual.

No obstante, cuando el retiro del beneficiario obedezca a su fallecimiento, no será necesario que el asociado realice este trámite. En estos casos, la Asociación Mutual Estar efectuará el retiro del beneficiario de manera automática una vez se haya prestado el servicio exequial o, cuando corresponda, se haya realizado el pago del auxilio funerario.

9.CAMBIO DE TITULARIDAD:

El titular podrá solicitar el cambio de titularidad del Servicio Exequial a favor de otra persona que cumpla los requisitos de afiliación y sea aprobada por la Asociación Mutual Estar. El cambio no modificará, sustituirá ni retirará a los beneficiarios previamente inscritos en el grupo exequial. La nueva persona titular asumirá los derechos, obligaciones y responsabilidades del servicio, incluido el pago correspondiente. El titular anterior podrá permanecer como beneficiario, siempre que cumpla los requisitos establecidos y exista disponibilidad dentro del cupo autorizado por el plan.

10.CONTINUIDAD DEL SERVICIO POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR

En caso de fallecimiento del asociado o usuario titular del Servicio Exequial, los beneficiarios inscritos conservarán la cobertura del plan por un período de un (1) mes, contado a partir de la fecha del fallecimiento, sin que durante dicho término deban efectuar el pago de la cuota mensual correspondiente.

Si los beneficiarios desean continuar vinculados al Servicio Exequial una vez finalizado este período de cobertura, una de las personas inscritas como beneficiaria deberá asumir la titularidad del plan, cumplir los requisitos establecidos por la Asociación Mutual Estar y continuar con el pago de las cuotas correspondientes.

La decisión de continuar con el servicio deberá ser informada por escrito a la Asociación Mutual Estar dentro del período de cobertura gratuita. Si vencido dicho término no se recibe manifestación expresa por parte de los beneficiarios, la Mutual entenderá que no existe interés en continuar con el servicio y procederá a cancelar la afiliación y retirar el grupo familiar del Servicio Exequial, sin que ello genere obligación alguna para la Asociación Mutual Estar.

11.TARIFAS

Las tarifas correspondientes al Servicio Exequial, el valor por la inclusión de beneficiarios adicionales y los demás conceptos económicos relacionados con la prestación del servicio, serán fijadas anualmente.

Las tarifas aprobadas serán de obligatorio cumplimiento para los titulares del Servicio Exequial a partir de la fecha de su entrada en vigencia y serán comunicadas oportunamente por la Asociación Mutual Estar a través de los medios institucionales y de los canales de comunicación autorizados por el titular.

12.DURACIÓN Y RENOVACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL

La vinculación al Servicio Exequial tendrá una duración indefinida, siempre que el titular cumpla de manera permanente con las obligaciones establecidas en el presente contrato, especialmente el pago oportuno y el cumplimiento de las demás condiciones de permanencia definidas por la Asociación Mutual Estar.

La renovación del servicio se entenderá realizada de forma automática y sucesiva, sin necesidad de suscribir un nuevo acuerdo, siempre que el titular manifieste su voluntad de continuar vinculado mediante el pago periódico correspondiente y no se configure alguna de las causales de terminación previstas en este reglamento.

La Asociación Mutual Estar podrá actualizar anualmente las tarifas, coberturas, beneficios y demás condiciones del Servicio Exequial, de conformidad con las decisiones adoptadas por la Junta Directiva y con base en los estudios técnicos, financieros y actuariales que garanticen la sostenibilidad del Fondo de Auxilio Exequial. Dichas modificaciones serán comunicadas oportunamente a los titulares del servicio y se entenderán aceptadas con la continuidad en el pago de las cuotas.

Parágrafo. La falta de pago en los términos establecidos, el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente reglamento o cualquiera de las causales de terminación dará lugar a la suspensión o cancelación del Servicio Exequial, conforme al procedimiento definido por la Asociación Mutual Estar.

13.TERMINACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO EXEQUIAL

El contrato terminará en forma individual respecto de cualquiera de los integrantes del grupo afiliado, al presentarse alguna de las siguientes causas:

- Por fallecimiento del afiliado principal y la consecuente imposibilidad de continuar con el recaudo de la cuota del resto del grupo afiliado.
- Por el no pago de la cuota dentro del plazo establecido.
- Por la terminación de la vigencia del contrato, si éste no se renueva.
- Cuando titular del servicio manifieste por escrito su interés de terminarlo.
- Por mutuo acuerdo de las partes.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

De manera libre, voluntaria, previa, expresa e informada, autorizo a la ASOCIACIÓN MUTUAL ESTAR (NIT. 900.545.855-4) para la recolección, almacenamiento, uso, consulta, reporte, procesamiento, actualización, transmisión y supresión de mis datos personales y biométricos. Esta autorización incluye la facultad de consultar, procesar y reportar mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios ante centrales de información o de riesgo.

Finalidades principales:

- Formalizar, ejecutar y mantener la relación vinculada a la Solución Exequial.
- Evaluación de riesgos, prevención del fraude y gestión del SARLAFT/SARO.
- Envío de notificaciones, alertas, cobranza e información de productos y servicios.

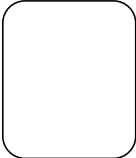
Declaro que la información suministrada es veraz y me comprometo a actualizarla al menos una (1) vez al año. Declaro conocer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos o revocar esta autorización, así como la Política de

Tratamiento de Datos disponible en www.mutualestar.com.co. Consultas y reclamos: comunicaciones@mutualestar.com.co.

Canales autorizados para comunicaciones y cobranza (Marcar mínimo dos): [] Correo electrónico [] Celular / Mensajes de texto [] WhatsApp [] Dirección Domicilio. Autorizo el envío de información comercial/promocional: Sí [] NO []

Firma del titular

C.C.



	AUXILIO ÚNICO POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR Operador: Asociación Mutual Estar Nit 9005459855	Versión 2
		Fecha: 30/07/2026

Inscripción ☐

Actualización ☐

Convenio Empresarial:

SI ☐

NO ☐

Empresa: _____

FECHA		

TITULAR DEL SERVICIO	
Nombre y apellidos:	
Nº de identificación:	

DESIGNACIÓN DEL BENEFICIARIO DEL AUXILIO ECONÓMICO POR FALLECIMIENTO DEL TITULAR

Yo, _____, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. _____ expedida en _____. Autorizo a la Asociación Mutual Estar para que, en caso de mi fallecimiento y encontrándome como asociado(a) o usuario(a) titular activo(a) del servicio exequial, reconozca y entreguen a:

Nombre del beneficiario del auxilio:	
Documento de identidad:	
Parentesco:	
Celular:	
Correo electrónico:	

El Auxilio Económico por Fallecimiento correspondiente a un (1) Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) del año en que ocurra mi fallecimiento.

La Asociación Mutual Estar únicamente reconocerá el pago del auxilio a la persona expresamente designada por el titular en este formato. En caso de que dicho formato no se encuentre diligenciado en su totalidad, presente enmendaduras, inconsistencias, carezca de la firma del titular o no repose en los archivos de la Mutual, la designación se entenderá como no realizada y la Asociación Mutual Estar no asumirá responsabilidad por el reconocimiento del auxilio con fundamento en dicho documento.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

De manera libre, voluntaria, previa, expresa e informada, autorizo a la ASOCIACIÓN MUTUAL ESTAR (NIT. 900.545.855-4) para la recolección, almacenamiento, uso, consulta, reporte, procesamiento, actualización, transmisión y supresión de mis datos personales y biométricos. Esta autorización incluye la facultad de consultar, procesar y reportar mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios ante centrales de información o de riesgo.

Finalidades principales:

- Formalizar, ejecutar y mantener la relación vinculada a la Solución Exequial.
- Evaluación de riesgos, prevención del fraude y gestión del SARLAF/SARO.
- Envío de notificaciones, alertas, cobranza e información de productos y servicios.

Declaro que la información suministrada es veraz y me comprometo a actualizarla al menos una (1) vez al año. Declaro conocer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos o revocar esta autorización, así como la Política de Tratamiento de Datos disponible en www.mutualestar.com.co. Consultas y reclamos: comunicaciones@mutualestar.com.co.

Canales autorizados para comunicaciones y cobranza (Marcar mínimo dos): ☐ Correo electrónico ☐ Celular / Mensajes de texto ☐ WhatsApp ☐ Dirección Domicilio. Autorizo el envío de información comercial/promocional: Sí ☐ NO ☐

Firma del titular: _____

Documento de identidad: _____



FECHA		

Inscripción ☐

Actualización ☐

Convenio Empresarial: SI ☐

NO ☐

Empresa: _____

TITULAR DEL SERVICIO	
Nombre y apellidos:	
Nº de identificación:	

RECONOCIMIENTO DEL AUXILIO ECONÓMICO

Requisitos para el reconocimiento del auxilio

- a. Que la persona fallecida se encuentre debidamente inscrita como titular o beneficiaria del servicio.
- b. Que el titular del Servicio Exequial se encuentre al día en el pago de las cuotas al momento del fallecimiento. Cuando el titular ostente además la calidad de asociado, deberá encontrarse al día en las obligaciones adquiridas con la Asociación Mutual Estar, salvo que exista un acuerdo de pago vigente y debidamente cumplido.
- c. Presentar la solicitud de reconocimiento del auxilio dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha del fallecimiento. Vencido este término sin que se haya radicado la solicitud con la documentación requerida, se entenderá que el derecho al reconocimiento ha prescrito para efectos del presente reglamento.

Documentación requerida para entrega del auxilio económico: La solicitud deberá presentarse acompañada de los siguientes documentos:

- **Fotocopia del documento de identidad del titular del Servicio Exequial.**
- **Fotocopia del documento de identidad del beneficiario fallecido.**
- **Copia del Registro Civil de Defunción o del certificado de defunción.**

Cuando la persona fallecida sea el titular del Servicio Exequial, la solicitud podrá ser presentada por la persona que haya asumido el pago de los gastos funerarios, quien deberá acreditar dicha condición mediante la factura debidamente cancelada, aportar copia de su documento de identidad, certificación bancaria y los demás documentos exigidos por la Mutual.

La **prestación directa del Servicio Exequial** tendrá cobertura únicamente para fallecimientos ocurridos en Colombia. Sin embargo, el **Auxilio Económico Funerario** podrá reconocerse cuando el fallecimiento ocurra fuera del país, siempre que se cumplan los requisitos, se presente la documentación exigida y se verifique la procedencia del auxilio.

- b. Por cada fallecimiento solo podrá reconocerse una prestación, a elección de los beneficiarios: servicio funerario directo o Auxilio Económico Funerario. Ambas opciones son excluyentes y no acumulables.
- c. Cuando varios titulares soliciten el auxilio por el mismo beneficiario fallecido, este se reconocerá una sola vez. En ausencia de acuerdo entre los solicitantes, se otorgará a quien presente primero la solicitud completa, salvo que exista un acuerdo escrito entre los reclamantes.
- d. El Auxilio Económico Funerario no aplicará para beneficiarios menores de edad. En estos casos, se garantizará la prestación del servicio exequial conforme al plan contratado.

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y AVISO DE PRIVACIDAD

De manera libre, voluntaria, previa, expresa e informada, autorizo a la ASOCIACIÓN MUTUAL ESTAR (NIT. 900.545.855-4) para la recolección, almacenamiento, uso, consulta, reporte, procesamiento, actualización, transmisión y supresión de mis datos personales y biométricos. Esta autorización incluye la facultad de consultar, procesar y reportar mi comportamiento crediticio, financiero, comercial y de servicios ante centrales de información o de riesgo.

Finalidades principales:

- Formalizar, ejecutar y mantener la relación vinculada a la Solución Exequial.
- Evaluación de riesgos, prevención del fraude y gestión del SARLAFT/SARO.
- Envío de notificaciones, alertas, cobranza e información de productos y servicios.

Declaro que la información suministrada es veraz y me comprometo a actualizarla al menos una (1) vez al año. Declaro conocer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir mis datos o revocar esta autorización, así como la Política de Tratamiento de Datos disponible en www.mutualestar.com.co. Consultas y reclamos: comunicaciones@mutualestar.com.co.

Canales autorizados para comunicaciones y cobranza (Marcar mínimo dos): ☐ Correo electrónico | ☐ Celular / Mensajes de texto | ☐ WhatsApp | ☐ Dirección Domicilio. Autorizo el envío de información comercial/promocional: Sí ☐ NO ☐

Firma del titular: _____

Documento de identidad: _____

