

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A  
POLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDOR  
CONDICIONES PARTICULARES

#### CLAUSULADO GENERAL

Salvo los amparos que se otorgan mediante las presentes condiciones particulares, en lo no contemplado aplica las condiciones generales contenidas en el clausulado 03/01/2023-1306-P-34-VIDGRUPG\_ENE2023-D001 AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., en adelante AXA COLPATRIA, el cual podrá ser consultado en la página web [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) – Productos para Personas – Vida Grupo Deudor – Consulta de Clausulado. Cualquier contradicción entre una cláusula del condicionado general y una del condicionado particular, prima esta última.

Los amparos no contenidos en este condicionado se consideran excluidos de este seguro.

#### 1.1 AMPARO BÁSICO

Se cubre muerte por cualquier causa, desde el momento mismo en que inicia la cobertura individual para cada crédito. AXA Colpatría indemnizará desde el inicio de la vigencia y hasta el valor de la suma asegurada, el fallecimiento de cualquiera de las personas amparadas ocasionado por cualquier causa, incluido:

- Enfermedades graves, SIDA (Diagnosticado durante la vigencia de la póliza).
- Suicidio.
- Homicidio
- Desaparición (De acuerdo a lo establecido en la ley colombiana)
- Se cubre Terrorismo siempre y cuando el sujeto sea pasivo dentro del evento ocurrido durante la vigencia de la póliza.
- Pandemias y/o epidemias.
- Se cubre la Eutanasia cuando haya sido autorizada durante la vigencia por autoridad competente y como consecuencia de una enfermedad terminal y según lo establecido en la Ley Colombiana bajo la siguiente definición:

*“La acción o acciones realizadas por otras personas, a petición expresa y reiterada de un paciente que padece un sufrimiento físico o psíquico como consecuencia de una enfermedad incurable y que él vive como inaceptable, indigna y como un mal, para causarle la muerte de manera rápida, eficaz e indolora”*

- Muerte por enfermedades graves relacionadas con Diabetes e Hipertensión. Los amparos anteriormente señalados, extenderán su cobertura a los siguientes eventos, más no limitados a:
- Cuando el asegurado se encuentre bajo la influencia de bebidas embriagantes o de alucinógenos y sea esta la muerte.
- El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de aviación o miembro de la tripulación.
- Práctica, entrenamiento o participación en deportes o actividades tales como espeleología, buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, planeadores, deportes de invierno.
- Las competencias o entrenamientos como aficionado, de actividades como: motociclismo, cuatrimoto, parapentismo, bungee jumping, puénting, rafting, downhill, paracaidismo, escalada de montañas, esquí en el hielo, buceo, artes marciales, entre otras.

#### 1.2 OTROS AMPAROS

##### 1.2.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

AXA Colpatría indemnizará al asegurado hasta el monto de la suma asegurada, cuando éste sea declarado incapacitado total y permanente, entendiéndose como el estado de invalidez que sobrevenga a una persona como consecuencia de un accidente o una enfermedad, que produzca lesiones orgánicas o alteraciones funcionales incurables, que le impida al asegurado desempeñar su profesión u ocupación actual.

En todo caso dicha incapacidad podrá ser demostrada mediante certificación de EPS, ARL, AFP, Sisben, Médico Auditor Aseguradora, Médico Auditor, Corredor de Seguros o Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez; O en su defecto, aquellos emitidos por el régimen especial que dictamine por Ley la incapacidad, donde se indique que el asegurado ha sufrido una pérdida igual o superior al 50% de su capacidad laboral. En caso de no ser posible que el deudor aporte el dictamen o certificación, este deberá aportar Historia Clínica completa para que el médico Auditor de la aseguradora realice la calificación.

La fecha estipulada para el siniestro corresponde a la fecha de estructuración de la incapacidad total y permanente, para temas de prescripción se tomará la fecha de calificación de la incapacidad total y permanente para determinar la fecha con la cual se determinará el cierre de los términos.

#### 1.3. EXCLUSIONES

SE ENTIENDEN TAMBIEN INCLUIDAS LAS EXCLUSIONES DEL CONDICIONADO GENERAL.

- A. GUERRA (DECLARADA O NO), GUERRA CIVIL, INVASIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN O ASONADA.
- B. FISIÓN O FUSIÓN NUCLEAR, LIBERACIÓN SÚBITA DE ENERGÍA ATÓMICA RADIACIÓN NUCLEAR Y CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, TERRORISMO RADIOACTIVO, NUCLEAR, BIOLÓGICO Y QUÍMICO
- C. TERRORISMO ACTIVO POR PARTE DEL ASEGURADO.
- D. TERRORISMO NUCLEAR, BIOLÓGICO, QUÍMICO Y RADIOACTIVO

#### 3.2. EDAD DE INGRESO Y PERMANENCIA

**3.2.1 Amparo básico de vida:** Edad Mínima de Ingreso 18 años, Edad Máxima de ingreso 74 Años + 364 días y permanencia ilimitada hasta la finalización de la deuda, crédito u obligación.

**3.2.2 Incapacidad total y permanente:** Edad Mínima de Ingreso 18 años, Edad Máxima de ingreso 74 Años + 364 días y permanencia ilimitada hasta la finalización de la deuda, crédito u obligación.

#### 3.4. INICIO DE COBERTURA

Los seguros o pólizas individuales expedidas durante la vigencia de la contratación se encontrarán vigentes mientras exista obligación a cargo del deudor y hasta la cancelación total de la deuda, salvo decisión en contrario informada por escrito por parte del Banco. Sin perjuicio de lo anterior, la cobertura individual de cada seguro para los “Créditos”, comenzará en los siguientes eventos:

- a) A partir de la fecha y hora del otorgamiento de cada cupo del Crédito, extra cupos aprobados por el Banco y en los eventos que los deudores hubieran aceptado la inclusión en vigencia de la presente contratación.
- b) A partir de la fecha de inclusión automática por vencimiento de endoso (se refiere a clientes que no aceptaron la inclusión dentro de la póliza colectiva y que presentaron una póliza emitida por otra aseguradora, esta inclusión se dará sin restricciones o requisitos de asegurabilidad o condiciones de cualquier tipo por parte de la adjudicataria.
- c) A partir de la fecha de inclusión automática por compra de cartera masiva a otro acreedor de un “Crédito”, sea entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, o no, sin restricciones o requisitos de asegurabilidad o condiciones de cualquier tipo.

**Parágrafo Primero:** Para todos los literales anteriores, se entenderá que se mantiene la cobertura inicial, sin restricciones o requisitos de asegurabilidad o condiciones de cualquier tipo, en los eventos que el Banco realice cualquier negocio jurídico, acto u operación, que implique un cambio de las condiciones iniciales de los créditos, incluyendo pero no limitado a: novaciones, prórrogas, refinanciaciones, renovaciones, unificaciones, retanqueos, reestructuraciones, alivios, compra de cartera y cualquier otro tipo de acuerdo suscrito con los clientes del Banco en las diferentes operaciones de crédito o activas que se presenten dentro de la vigencia de este proceso de invitación.

**Parágrafo Segundo:** Para todos los literales anteriores, así como para los eventos descritos en el párrafo anterior, la vigencia de cada póliza individual será hasta la cancelación total de la deuda, obligación, o crédito.

#### 3.6. CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL

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

- a. Por mora en el pago de la prima anual o de cualquier cuota si la prima anual ha sido fraccionada, vencido el período de gracia de un mes calendario contado a partir de la fecha de pago pactada.
- b. Por revocación unilateral por escrito del Tomador o del Asegurado.
- c. Por muerte o incapacidad del Asegurado
- d. En el seguro de Vida de Grupo Deudores, además de las anteriores: (I) Cuando la obligación del asegurado deudor se extinga íntegramente. (II) Para aquellos asegurados conjuntamente por una misma acreencia, en la fecha del fallecimiento o de la declaratoria de incapacidad total y

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-601) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero, Teléfono móvil: 313 499 8023, [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

- permanente, de uno cualquiera de los asegurados respecto del cual se realice el riesgo cubierto. (III) Al vencimiento de la vigencia de la póliza en que el Asegurado cumpla la edad que de manera particular se haya consignado en la póliza para el Amparo Básico.
- e. Las demás del condicionado general cuando apliquen.

### 3.7. SUMA ASEGURADA INDIVIDUAL

Saldo insoluto de la deuda hasta el cupo máximo de cada tarjeta otorgada.

En caso de fallecimiento o incapacidad total y permanente, se pagará al Banco W S.A. el saldo insoluto de la deuda que incluye capital, intereses, intereses corrientes, intereses moratorios, gastos y honorarios de cobranza, primas de seguro y cualquier otra suma a cargo del deudor relacionada con la operación de crédito.

Para el amparo de muerte, será el saldo insoluto para la fecha del fallecimiento del asegurado y para el amparo de incapacidad total y permanente la fecha de estructuración de la pérdida de capacidad laboral.

### 3.12. DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE

El Tomador y los Asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan su estado al momento de contratar el Seguro. La omisión o la inexactitud en las declaraciones hechas a AXA COLPATRIA darán lugar a las sanciones previstas en los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio y general la objeción a las reclamaciones por reticencia.

### 3.17. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

#### 3.17.1 AVISO DEL SINIESTRO

El Tomador, Asegurado o beneficiario, según el caso, tiene la obligación de dar aviso a AXA COLPATRIA de toda lesión, pérdida o muerte que pueda dar origen a una reclamación comprendida en los términos de esta póliza, dentro de los ciento veinte (120) días hábiles siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

#### 3.17.2 FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO

El Asegurado, Tomador o Beneficiario, según el caso, deberá acreditar la ocurrencia del siniestro mediante los documentos probatorios idóneos. El aviso de siniestro no requiere formalidad. Preferiblemente los siguientes:

##### A. En caso de Muerte:

- Fotocopia de la cédula del asegurado fallecido.
- Certificado civil de defunción.
- Certificado de Saldo Insoluto expedido por el Banco

##### B. En caso de Muerte Accidental:

- Cuando se trate de muerte por desaparición, adicional a los requisitos para muerte natural, se debe enviar el proceso legal que debió seguir siempre y cuando en el acta de defunción no se describa la causa de la muerte (muerte por desaparición). Así mismo, la sentencia judicial que lo declare.

##### C. En caso de Incapacidad Total y Permanente:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del asegurado.
- Historia Clínica completa.
- Certificado de Saldo Insoluto expedido por el Banco.
- Calificación de alguna de las entidades facultadas para emitir dicha calificación.

La documentación para la evaluación de los siniestros será aquella determinada en el presente término de referencia y en sus anexos. Cualquier otro documento que la Aseguradora Adjudicataria considere necesario para la atención, será solicitado, pero no deberá afectar el plazo antes determinado.

### 3.19. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

AXA COLPATRIA está exonerada de toda responsabilidad y el Tomador, Asegurado o Beneficiario, en su caso, pierden todo derecho derivado del presente Seguro, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieron o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

### 3.23. NORMAS PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN

Las disposiciones contenidas en este Contrato de Seguro se regirán por las leyes vigentes de la República de Colombia que le sean aplicables.

Forma 03/01/2023-1306-P-34- VIDGRUPG\_ENE2023-D001 ASOCIADO A LA NT 03/01/2023-1306-NT-P-34-VIDGRUPG\_ENE2023

### 3.24. DOMICILIO

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad mencionada en la carátula de la Póliza como lugar de expedición.

### 3.25. NOTIFICACIONES

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para los efectos del presente contrato deberá consignarse por escrito, sin perjuicio de lo establecido en la condición 3.17.1, para el aviso del siniestro y será prueba suficiente de la misma la constancia de su envío por correo físico certificado y/o correo electrónico, dirigido a la última dirección conocida de la otra parte, así como la constancia de "recibido" con la firma respectiva de la parte destinataria

#### ANEXO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDE CUBRE LAS ASISTENCIAS QUE A CONTINUACIÓN SE INDICAN.

ASÍ MISMO SE DEJA EXPRESA CONSTANCIA QUE, AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA PRESTADA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO.

#### ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

POR SOLICITUD PREVIA DEL BENEFICIARIO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES LA ORIENTACIÓN MÉDICA BÁSICA TELEFÓNICA, CON UN MÉDICO GENERAL QUIEN DETERMINARÁ EXCLUSIVAMENTE LA SITUACIÓN MÉDICA SEGÚN LA SINTOMATOLOGÍA INDICADA POR EL BENEFICIARIO, Y LO ORIENTARÁ RESPECTO DE LAS MEDIDAS PROVISIONALES QUE DEBEN ASUMIR, MIENTRAS RECIBEN ATENCIÓN DE SU MÉDICO TRATANTE. ESTA ASISTENCIA ESTÁ DISPONIBLE 24 HORAS AL DÍA LOS 365 DÍAS AL AÑO. TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 30 MINUTOS.

#### IMPORTANTE:

- LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN MÉDICA BRINDADOS HACEN REFERENCIA EXCLUSIVAMENTE A ORIENTACIONES MÉDICAS GENERALES Y NO CORRESPONDEN A CONSULTAS MÉDICAS. LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL QUE SE BRINDA ES MERAMENTE INFORMATIVA Y NO CONSTITUYE DIAGNÓSTICO MÉDICO NI SUSTITUYE UNA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL. DE IGUAL FORMA, LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LO ORIENTARÁN, NO EMITEN RECETAS Y/O FÓRMULAS MÉDICAS. USTED PODRÁ SOLICITAR UN INFORME O RESUMEN DE LA ASISTENCIA PRESTADA, PERO ÉSTE NO SERÁ CONSIDERADO COMO PARTE DE SU HISTORIA CLÍNICA.
- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 12 EVENTOS POR VIGENCIA
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 30 MINUTOS.

#### ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA

POR SOLICITUD PREVIA DEL BENEFICIARIO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES LA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA BÁSICA TELEFÓNICA EN TEMAS RELEVANTES COMO SEXUALIDAD, TOXICOLOGÍA, ALCOHOLISMO, DUELO O ENFERMEDADES DE CARÁCTER TERMINAL.

#### IMPORTANTE:

- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 12 EVENTOS POR VIGENCIA
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 30 MINUTOS.

#### ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA

POR SOLICITUD PREVIA DEL BENEFICIARIO, ASISTENCIA TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES LA ORIENTACIÓN NUTRICIONAL, RESPECTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS ALIMENTICIAS SEGÚN EL TRATAMIENTO, INTERVENCIONES, MEDICAMENTOS Y DEMÁS INDICADOS POR SU MÉDICO TRATANTE.

#### IMPORTANTE:

- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 12 EVENTOS POR VIGENCIA
- TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 30 MINUTOS.

#### HELP DESK (CONFIGURACIÓN TELEFÓNICA DE EQUIPOS PC Y MÓVILES)

AXA COLPATRIA BRINDARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA ATENDIENDO Y DANDO RESPUESTA, VÍA TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS QUE EL BENEFICIARIO REALICE POR ESE MEDIO, Y QUE HAGAN REFERENCIA A TEMAS, ASUNTOS O PROBLEMAS TÉCNICOS DE SUS EQUIPOS TECNOLÓGICOS, IMPRESORAS. EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO SE BRINDARÁ POR UN TÉCNICO, MEDIANTE ACCESO REMOTO AL EQUIPO TECNOLÓGICO, DESDE EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE EL TÉCNICO.

- EQUIPOS TECNOLÓGICOS: SE CONSIDERAN EQUIPOS TECNOLÓGICOS LOS PC, PORTÁTILES, TABLETS, SMARTPHONE E IMPRESORAS DEL BENEFICIARIO.
- PC: EQUIPO ELECTRÓNICO DE ESCRITORIO CONFORMADO POR UNA CPU, MOUSE, TECLADO Y PANTALLA, QUE SIRVE PARA HACER REALIZAR DIFERENTES TAREAS DE INFORMÁTICA MODERNA, PERMITE NAVEGAR POR INTERNET, ESTUDIAR, ESCRIBIR TEXTOS Y REALIZAR OTROS TRABAJOS DE OFICINA O EDUCATIVOS, COMO EDITAR TEXTOS Y BASES DE DATOS, ADEMÁS DE ACTIVIDADES DE OCIO, COMO ESCUCHAR MÚSICA, VER VIDEOS, JUGAR, ETC.
- PORTÁTIL: EQUIPO ELECTRÓNICO PERSONAL CON CAPACIDAD DE FÁCIL TRANSPORTACIÓN, QUE SIRVE PARA HACER REALIZAR DIFERENTES TAREAS DE INFORMÁTICA MODERNA, PERMITE NAVEGAR POR INTERNET, ESTUDIAR, ESCRIBIR TEXTOS Y REALIZAR OTROS TRABAJOS DE OFICINA O EDUCATIVOS, COMO EDITAR TEXTOS Y BASES DE DATOS, ADEMÁS DE ACTIVIDADES DE OCIO, COMO ESCUCHAR MÚSICA, VER VIDEOS, JUGAR, ETC.
- TABLETS: APARATO ELECTRÓNICO DE TAMAÑO MAYOR QUE UN SMARTPHONE, CON LA QUE SE INTERACTÚA PRIMARIAMENTE CON LOS DEDOS O UN ESTILETE (PASIVO O ACTIVO), SIN NECESIDAD DE TECLADO FÍSICO NI MOUSE.
- SMARTPHONE: TELÉFONO CELULAR CON PANTALLA TÁCTIL, QUE PERMITE AL USUARIO CONECTARSE A INTERNET, GESTIONAR CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO E INSTALAR OTRAS APLICACIONES Y RECURSOS A MODO DE PEQUEÑO COMPUTADOR.
- IMPRESORA: MÁQUINA QUE SE CONECTA A UNA COMPUTADORA ELECTRÓNICA Y QUE SIRVE PARA IMPRIMIR LA INFORMACIÓN SELECCIONADA CONTENIDA EN ELLA.

#### IMPORTANTE:

- AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS Y NO DE RESULTADO.
- LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE 30 MINUTOS.
- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 6 EVENTOS POR VIGENCIA

#### ASESORÍA FINANCIERA TELEFÓNICA

AXA BRINDARÁ ASESORÍA TELEFÓNICA AL BENEFICIARIO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN FINANCIERO INTEGRAL, ORGANIZADO, DETALLADO Y PERSONALIZADO, QUE INCLUYA PLAZOS, COSTES Y RECURSOS NECESARIOS PARA SU EJECUCIÓN

#### IMPORTANTE:

- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 12 EVENTOS POR VIGENCIA
- EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE 30 MINUTOS.
- LAS RECOMENDACIONES SUMINISTRADAS NO SE DEBEN ENTENDER COMO DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO Y NO COMPROMETEN LA RESPONSABILIDAD DE AXA.
- AXA NO RECOLECTARÁ INFORMACIÓN O DATOS FINANCIEROS SENSIBLES, COMO NÚMEROS DE CUENTAS BANCARIAS, TARJETAS DE CRÉDITOS, CLAVES Y DEMÁS.

#### ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

SE PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA AL BENEFICIARIO EN CASO DE INQUIETUDES EN LAS DIFERENTES RAMAS JURÍDICAS INDICADAS EN LA PRESENTE CLÁUSULA.

- DERECHO LABORAL

AXA ASISTENCIA PRESTARÁ ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE INQUIETUDES POR PARTE DEL BENEFICIARIO EN TEMAS LABORALES Y DE SUBORDINACIÓN, COMO POR EJEMPLO INQUIETUDES REFERENTES AL CONTRATO LABORAL DEL BENEFICIARIO, PENSIÓN, CESANTÍAS, ETC.

- DERECHO DE FAMILIA

A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, Y EN CASO DE INQUIETUDES REFERENTES A DERECHO DE FAMILIA, AXA ASISTENCIA PRESTARÁ LA ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA NECESARIA, PARA RESPONDER A DICHA SOLICITUD. SE RESOLVERÁN INQUIETUDES REFERENTES A PROBLEMAS PERSONALES Y

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente:

Teléfonos: (57-601) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero, Teléfono móvil: 313 499 8023, [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)



## AXA COLPATRIA

PATRIMONIALES ENTRE LOS MIEMBROS QUE INTEGRAN LA FAMILIA, COMO MANEJO DE DEUDAS DEL BENEFICIARIO FALLECIDO, HIPOTECAS, HERENCIAS.

- RESPONSABILIDAD CIVIL

AXA ASISTENCIA BRINDARÁ ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA FRENTE A LAS INQUIETUDES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL (CONTRACTUAL Y EXTRACONTRACTUAL) QUE EL BENEFICIARIO DE A CONOCER, EN ESTE SE INCLUYEN INQUIETUDES SOBRE DAÑOS A TERCEROS O INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATOS.

- DERECHO CIVIL

A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, Y EN CASO DE INQUIETUDES REFERENTES A DERECHO CIVIL, AXA ASISTENCIA PRESTARÁ LA ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA NECESARIA, PARA RESPONDER A DICHAS INQUIETUDES. SE RESOLVERÁN INQUIETUDES REFERENTES A PROBLEMAS ENTRE VECINOS, ADMINISTRACIÓN DE CONJUNTOS RESIDENCIALES, DEUDAS CON ADMINISTRACIÓN.

### IMPORTANTE:

- EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA SIEMPRE SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR PARTE DEL BENEFICIARIO.
- EL SERVICIO DE CONSULTARÍA LEGAL TELEFÓNICA BRINDADO AL BENEFICIARIO SE LIMITA A CONCEPTOS BÁSICOS, SIN QUE SE COMPROMETA LA RESPONSABILIDAD DE AXA ASISTENCIA Y SIN QUE SEAN DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO. TAMPOCO SE PUEDE ENTENDER QUE SE CONSTITUYAN COMO UNA ACCIÓN O INSTANCIA JUDICIAL.
- IGUALMENTE, NO SE GARANTIZAN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE ADELANTE EL BENEFICIARIO CON BASE EN EL CONCEPTO OBTENIDO EN LA CONSULTORÍA LEGAL BRINDADA POR AXA ASISTENCIA.
- ADICIONALMENTE, A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO SE BRINDARÁ ASESORÍA EN LA ELABORACIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES.
- ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE 12 EVENTOS POR VIGENCIA
- EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE 30 MINUTOS

Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

Teléfonos: (57-601) 423 5757 en Bogotá y 01 8000 512620 para el resto del país. • [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero, Teléfono móvil: 313 499 8023, [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

AXA COLPATRIA Seguros S.A.  
AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A.