

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES:

- 1. Beneficiario:** Titular de la tarjeta de débito.
- 2. Día hábil:** Cualquier día de la semana, exceptuando sábados, domingos y días festivos; en términos del calendario que anualmente publica la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el Diario Oficial de la Federación.
- 3. Centro de Soluciones (CDS):** Espacio físico donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.
- 4. Coordinador:** Persona encargada de coordinar los servicios de asistencia en la cabina de atención telefónica.
- 5. Prestador de servicios:** Encargado de proporcionar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.
- 6. Programa de asistencia:** conjunto de servicios de asistencia dispuestos para la protección del beneficiario.
- 7. Servicios de asistencia:** Son los servicios que presta Iké al beneficiario y que serán descritos en estos términos y condiciones.
- 8. Proveedor:** Prestadores de servicios independientes contratados por Iké para prestar los servicios de asistencia descritos en los presentes términos y condiciones.
- 9. Emergencia:** Lesión o enfermedad que supone una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya atención no puede ser demorada.
- 10. Enfermedad grave:** La aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- 11. Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una profesión u oficio.
- 12. Situación de asistencia:** Toda enfermedad, asesoría o situación en que se encuentre un beneficiario y, derivado de ello, solicite alguno de los servicios estipulados en los presentes términos y condiciones.
- 13. Equipo médico a distancia:** Médicos especialistas calificados, expertos en su materia y con reconocimiento a nivel nacional e internacional quienes se encuentran en los principales hospitales de los países afiliados.

TERRITORIALIDAD

Los servicios de se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS

Las personas que prestan el servicio son, en su mayor parte, contratistas independientes de iké por lo que iké no obstante que es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes condiciones generales, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen tales personas.

VIGENCIA

El programa tiene una vigencia anual.

COBERTURA

- Titular

1. ASISTENCIA FUNERARIA

El servicio se proporcionará en cualquier parte del territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

Este servicio funerario está destinado para beneficio exclusivo de los familiares directos del titular de la tarjeta, incluyendo padres, cónyuge, suegros o hijos menores de 18 años. Es necesario al momento de reportar el fallecimiento entregar un documento oficial que avale el parentesco.

Este servicio funerario estará disponible dos veces al año, con un tope de cobertura de \$65,000 (sesenta y cinco mil pesos mexicanos). En caso del fallecimiento del titular de la tarjeta, se considera como evento único, se establece que dicho acontecimiento dará por terminada la relación y no aplicará para eventos posteriores relacionados con otros familiares.

En caso de que la familia cuente con un plan de gastos funerarios, podrán solicitar a Iké la coordinación de servicios complementarios dentro del monto total de cobertura.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el representante familiar deberá llamar a los teléfonos de Iké facilitando los datos siguientes:

- a) Nombre del beneficiario y número de tarjeta.
- b) Indicar el tipo de asistencia que solicita, información de la asistencia funeraria, referencias o servicio funerario de inhumación o cremación. Indicar el número telefónico donde se le puede contactar y parentesco.
- c) Nombre del beneficiario fallecido, edad, talla (estatura) y peso aproximado.
- d) Datos del lugar donde se encuentra el cuerpo, hospital, domicilio particular o autoridad competente.
- Causa de la muerte:** muerte accidental o muerte natural y estatus legal de la defunción.
- e) Lugar del fallecimiento y, en su caso, destino final.

El coordinador funerario lleva a cabo las siguientes acciones:

- a) Informa al representante familiar el procedimiento del servicio, cobertura y los requisitos legales a cubrir, entre otros, la necesidad de contar con el certificado de defunción.
- b) Asigna proveedor funerario convenido o en su defecto a un proveedor funerario emergente.
- c) Comunica al representante familiar nombre y datos del proveedor funerario y tiempo estimado de arribo.
- d) Advierte al representante familiar que cualquier cambio en los servicios a los que tienen derecho por cobertura, el costo que dicho cambio represente corre por su cuenta.

INHUMACIÓN

- I. Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para cremación.

- II.** Traslado del cuerpo en vehículo del lugar donde se encuentre (dentro del territorio nacional) al momento del fallecimiento, a la agencia funeraria.
- III.** Arreglo estético del cuerpo, su aseo, maquillaje de cara y vestido del cuerpo.
- IV.** En los casos de cuerpos mutilados o que requieran restauración del rostro, así como, en los casos de embalsamamiento, el servicio se prestará de acuerdo a la autoridad competente y a solicitud del representante familiar, quedando el costo de estos servicios a cargo de este último.
- V.** Ataúd básico o
- VI.** Sala de velación por 24 horas.
- VII.** En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular, brindamos instalación de capilla en dicho lugar, con diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.
- VIII.** Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al cementerio.
- IX.** Autobús de acompañamiento para el traslado de los dolientes al cementerio. Este servicio es opcional y sujeto a disponibilidad en la funeraria.

CREMACIÓN

- I.** Obtención de permisos y autorizaciones oficiales para cremación.
- II.** Traslado del cuerpo en vehículo del lugar donde se encuentre (dentro del territorio nacional) Al momento del fallecimiento, a la agencia funeraria.
- III.** Arreglo estético del cuerpo; su aseo, maquillaje de cara y vestido.
- IV.** Ataúd básico
- V.** Sala de velación por 24 horas.
- VI.** En caso de que el representante familiar opte por llevar el servicio de velación en algún domicilio particular ofrecemos instalación de capilla en dicho lugar, con sus diferentes accesorios; mesa pedestal, candeleros, imagen religiosa.
- VII.** Carroza fúnebre para el traslado del cuerpo de la sala de velación al lugar donde se efectuará la cremación.
- VIII.** A solicitud del representante familiar y habiendo cubierto los requisitos de ley, se proporcionará el servicio de cremación, incluido el costo del uso del horno crematorio.
- IX.** El servicio de cremación en todos los casos está sujeto a las disposiciones legales vigentes en la localidad que se trate y al procedimiento establecido por la autoridad.
- X.** Urna para cenizas.

Todos los conceptos están sujetos a disponibilidad y a la legislación del estado que corresponda.

Este beneficio operará, única y exclusivamente, a favor del beneficiario cuando ocurra su fallecimiento durante la vigencia y será proporcionado a través de los proveedores o prestadores de servicios de Iké.

Todos estos servicios serán cubiertos hasta el monto límite de cobertura, si hubiera un excedente, éste deberá ser cubierto previo acuerdo y autorización por los familiares del beneficiario en pago directo al proveedor o al concluir el servicio. No se incluye cripta, fosa o nicho.

Nota: No se atenderán ni validarán asistencias funerarias, ni de ningún otro tipo, solicitadas directamente por ejecutivos de Banamex. El cliente deberá hacerlas directamente.

LIMITACIONES:

En caso de fallecimiento de más de un beneficiario de los servicios de Asistencias, los servicios funerarios quedarán limitados a 2 (dos) eventos anuales y hasta el monto límite señalado.

En caso de fallecimiento de cualquiera de los beneficiarios de los servicios de Asistencias, se considera como evento único y no aplicará para eventos posteriores relacionados con otros familiares.

EXCLUSIONES:

- a)** No incluye fosa en cementerio ni cuotas.
- b)** No incluye nicho para cenizas.
- c)** Si el beneficiario requiere algún otro servicio extra dentro del servicio funerario, tales como, cafetería, servicios de meseros, florería, servicios religiosos, música, homenajes fotográficos, video memoria, funerales virtuales, esquelas o ataúdes de diferente gama descrita en este anexo, no estarán incluidos en esta asistencia.
- d)** No cubre embalsamamientos salvo que sea requerido por ley.
- e)** También quedan excluidas las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
- f)** Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- g)** Participación del Usuario en actos delictivos intencionales.
- h)** La participación del Usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- i)** Servicio sujeto a los términos y condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
- j)** Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente el servicio.
- k)** No se cubren traslados fuera de la localidad del fallecimiento.

1.1 REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO

En caso de que el usuario fallezca en territorio internacional requiera el servicio de repatriación de restos, el prestador de servicios coordinará y gestionará los siguientes servicios:

- Recolección del cuerpo en la ciudad de origen.
- Cremación hasta tener el cuerpo listo para su traslado. (No incluye velación en el extranjero).
- Gestión de trámites consulares, sanidad, migración y aduana ante autoridades extranjeras, en caso de ser necesario la traducción de los documentos.
- Traslado de las cenizas vía aérea o terrestre (sujeto a disponibilidad).
- Pago del permiso para la transportación aérea o terrestre.
- Trámites sanitarios y de internación en el aeropuerto o punto de llegada a la República Mexicana.

LIMITACIONES:

Este servicio se brinda en combinación con servicio funerario por 1 (UN) evento anual por un monto de \$65,000 (sesenta y cinco mil pesos mexicanos) durante la vigencia de la cobertura. Solo aplica para titular

Exclusiones:

- a)** En los casos de repatriación iké decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados.
- b)** Será indispensable que los familiares del usuario se pongan en contacto con la asistencia una vez que ocurra el deceso para recibir la orientación correspondiente.
- c)** A falta de dichas notificaciones, iké considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.
- d)** No aplica rescate ni reembolso.
- e)** No dan derecho a los servicios de asistencia: las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el beneficiario en contra de prescripción médica.
- f)** Cuando por una acción intencional del beneficiario resulte la comisión de un delito. La participación del usuario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta).
- g)** También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

b. Autolesiones o participación del usuario en actos delictivos intencionales.

Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. Cuando el titular y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia. Sujetos a las legislaciones locales.

1.2 SERVICIO LEGAL FUNERARIO

Iké brindará al familiar del Usuario la asesoría para la coordinación de los siguientes trámites:

- Certificado de defunción de la secretaría de salud
- Acta de defunción ante el registro civil.
- Dispensa de necropsia cuando las circunstancias o la ley lo permitan.
- Notificación a acreedores para la liberación de deudas.
- Permisos y autorizaciones oficiales para sepelio o incineración.

En este proceso, iké se encargará de pagar los gastos y honorarios del abogado y los deudos cubrirán los derechos de las actas o certificados que corresponde de acuerdo con cada estado.

LIMITACIONES:

Este servicio está limitado a 2 (dos) eventos anuales sin costo, durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES:

- a)** Cuando por una acción intencional del Usuario resulte la comisión de un delito.
- b)** Cuando el Usuario haga uso de palabras altisonantes.
- c)** Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información.

d) Cuando el Usuario incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.

e) También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:

a. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.

2. ASISTENCIA SALUD

2.1 AMBULANCIA

Si el beneficiario sufre un accidente o enfermedad grave repentina que le provoque lesiones o traumatismos, tales que requieran atención hospitalaria, Iké cubrirá los gastos del traslado del beneficiario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia.

LIMITACIONES:

Limitado a 1 (un) evento sin costo durante la vigencia anual, durante la vigencia del programa

EXCLUSIONES:

a) Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.

b) Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.

c) Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.

d) No se cubren tiempos de espera, ambulancias programadas o ambulancias aéreas.

e) No se cubren segundos traslados.

f) En caso de fallecimiento del beneficiario durante el traslado, Iké no será responsable por el deceso del beneficiario del programa asistencial.

2.2 CHECK UP

Iké brindará un check up médico de gabinete (Química Sanguínea de 12 elementos, Biometría Hemática y Examen General de Orina) una vez al año, más un examen de antígeno prostático o mastografía sin costo (según el sexo del titular de la cuenta de Nómina). Se pueden solicitar sólo o en combinación con el check up de gabinete durante la vigencia del programa (anual). El check up de gabinete está integrado por:

- **Química Sanguínea de 12 elementos**
- **Biometría Hemática**
- **Examen General de Orina**

Para que el equipo médico de Iké pueda brindar este servicio, el beneficiario deberá indicar el lugar donde se ubica y se le proporcionarán las opciones de laboratorio más cercanas a su ubicación para realizar el servicio. Iké enviará vía correo electrónico un formato de autorización para la realización del servicio y se le dará un número de expediente el cual tendrá que presentar junto

con su identificación oficial vigente y una copia de la misma. Para este servicio no aplica reembolso y sólo será otorgado previa coordinación de Iké.

LIMITACIONES:

Limitado a 2 (dos) eventos anuales sin costo durante la vigencia del programa

EXCLUSIONES:

- a)** Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, sobre parentesco con el titular o beneficiarios.
- b)** Cuando el Usuario no se acredite como tal.
- c)** Cuando el Usuario no cuente con el servicio solicitado en su producto.
- d)** No incluye procedimientos.
- e)** En caso de requerir la interpretación esta puede ser por llamada o asistencia médica virtual.

2.3 CONSULTA MÉDICA EN CONSULTORIO

Iké coordinará dos consultas anuales una con médico general en consultorio por hasta \$800 (ochocientos pesos mexicanos) y una consulta anual por hasta \$800 (ochocientos pesos mexicanos) con médico especialista en alguna de las siguientes especialidades: Pediatría o ginecología.

Si el titular de la tarjeta de nómina es un varón, la consulta con ginecólogo podrá ser cedida a su cónyuge; para la consulta con pediatra, ésta podrá ser utilizada por algún hijo menor de 18 años del titular de la tarjeta de nómina.

Las consultas subsecuentes serán con costo para el beneficiario. En caso de que el costo de la consulta exceda el monto de la cobertura, el beneficiario tendrá que cubrir el excedente.

Cuando el beneficiario necesite atención médica en un consultorio, el equipo médico de Iké dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico a través de una cita con un médico en su consultorio o en un centro hospitalario en las principales ciudades de la República Mexicana o donde la infraestructura médica lo permita.

Iké no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas

LIMITACIONES:

Limitado a 2 (dos) eventos con un monto máximo de \$800 (ochocientos pesos mexicanos) cada una, una consulta con médico general y una consulta con médico especialista: Pediatría o ginecología.

EXCLUSIONES:

- a)** Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna.
- b)** Procedimientos o medicamentos.
- c)** Subespecialidades no negociadas o dentro de la red.
- d)** Restituciones a tope de cobertura.

- e)** Cuando el usuario gestione la cita directamente con el médico y no atreves de Iké.
- f)** Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- g)** Cuando el beneficiario no se acredite como tal.
- h)** Cuando el médico de Iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia y no es candidato para atender en consultorio.

2.4 REFERENCIAS Y DESCUENTOS MÉDICOS

Iké proporcionará al beneficiario referencias de productos y servicios médicos procurando un descuento respecto del precio público de rubros tales como: Médicos, clínicas, hospitales, farmacias, laboratorios y gabinetes médicos; estos servicios son sujetos a la disponibilidad de la red médica de iké en las principales ciudades y localidades de la república mexicana.

Los descuentos para clínicas y hospitales aplican únicamente en hospitalización.

Las especialidades médicas disponibles en la red médica de Iké son: Ginecología, pediatría, cirugía general, traumatología, medicina interna, otorrinolaringología y oftalmología.

El servicio telefónico para brindar las referencias es ilimitado y sin costo. Todos los gastos que se originen serán a cargo del beneficiario. Servicios sujetos a disponibilidad en el tipo de servicio, localidad o temporalidad.

El tiempo de respuesta será de 24 a 48 horas en ciudades principales y en localidades donde la infraestructura medica no sea vasta, el tiempo puede ser mayor a 72 horas.

LIMITACIONES:

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

EXCLUSIONES:

- a)** Los descuentos están en función del tipo de servicio solicitado, infraestructura médica en la entidad donde sean solicitados.
- b)** Cuando el beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- c)** Cuando el beneficiario no se acredite como tal.
- d)** Cuando el beneficiario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia.
- e)** Cuando el beneficiario haga uso de palabras altisonantes.
- f)** Cuando el médico de Iké determine mediante interrogatorio dirigido, que el estado actual del paciente requiere una atención en el área de urgencias o envío de ambulancia
- g)** No se cubren medicamentos

3. ASISTENCIA VETERINARIA

3.1 CONSULTA VETERINARIA

Iké coordinará la consulta médica, desparasitación o una vacuna (sólo o en combinación) con su red de proveedores hasta tope cobertura en su red de proveedores hasta tope cobertura en las principales ciudades de la República Mexicana. Puede utilizarse sólo la consulta o en combinación de lo antes mencionado.

LIMITACIONES:

Este servicio está limitado a 1 (un) evento, por un máximo de \$ 800.00 (ochocientos pesos mexicanos) el costo excedente a este monto correrá por parte del Usuario.

Servicio en las principales ciudades y hasta donde la infraestructura de la localidad lo permita. Cualquier excedente en el monto límite será cubierto por el Usuario.

De no contar con proveedor en la zona, se podrá ofrecer restitución.

EXCLUSIONES:

- a)** Este servicio no se debe considerar un seguro o póliza bajo ningún concepto, ya que sólo ofrece acceso ilimitado a servicios veterinarios de prestigio.
- b)** Razas y especies no domésticas o en peligro de extinción, reportadas y registradas por la sociedad protectora de animales y PROFEPA.
- c)** No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- d)** Solicitud de servicios fuera de territorio nacional.
- e)** No cuenta con servicio a domicilio.
- f)** Solo aplica para perros y gatos.



Servicio ofrecido por iké. Beneficio exclusivo de Nómina Banamex. Beneficio ofrecido a clientes de Banamex mientras se tenga el depósito de nómina. El beneficio quedará activo 30 días después de haber recibido el primer pago de nómina, por lo que hasta ese momento se podrá hacer uso de los servicios. Si la cuenta deja de estar activa por más de 3 meses el beneficio será cancelado. No aplica para tarjetas adicionales. La calidad de los productos ofrecidos por los proveedores, no son responsabilidad de empresas integrantes del Grupo Financiero Banamex. Para solicitar este servicio llamar desde México al (55) 5809 4877. Es necesario que se llame a iké para que coordine el servicio funerario, ya que el proveedor no hará ninguna restitución en caso de que el servicio sea pagado personalmente o se haga una negociación fuera del proceso del proveedor.