



**ASISTENCIAS  
BANORTE**

## **CONTENIDO**

<b>ASISTENCIA DENTAL .....</b>	<b>3</b>
<b>ASISTENCIA FUNERARIA.....</b>	<b>4</b>
<b>ASISTENCIA MÉDICA.....</b>	<b>10</b>
<b>ASISTENCIA DEL HOGAR .....</b>	<b>14</b>
<b>ASISTENCIA PARA ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA: .....</b>	<b>16</b>
<b>SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDAS ORGÁNICAS .....</b>	<b>17</b>

## **ASISTENCIA DENTAL**

El titular de la cuenta Nómina tendrá acceso a 2 Servicios de Asistencia Dental, para los cuales podrá solicitar la programación de una cita con un especialista de la Red.

### **Cobertura sin costo:**

El beneficiario recibe sin costo:

- Consulta diagnóstica 2 eventos al año.
- 2 consultas por urgencia odontológica al año en los horarios disponibles por los consultorios.
- 2 profilaxis simple semestral, una vez efectuada la consulta con el diagnóstico.
- Radiografías periapicales diagnósticas, las necesarias.
- Aplicación de flúor semestral, para menores de 12 años.

### **Adicional:**

- Precios preferentes en procedimientos dentales tabulados.
- Descuentos de hasta 30% en procedimientos no tabulados.

El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del Proveedor de Asistencias al titular del programa.

### **Exclusiones de la asistencia dental:**

- Cualquier tratamiento realizado por un odontólogo que no se encuentre dentro de la red del Proveedor de Asistencias.
- Cualquier tipo de medicamento.
- Anestésias generales o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del odontólogo tratante.
- Reembolsos.
- Tratamientos fuera de la República Mexicana.
- Cualquier servicio que no se encuentre en la descripción anterior.
- Cualquier tipo de tratamiento estético.
- Cualquier procedimiento odontológico derivado del diagnóstico de la consulta.
- Cualquier tratamiento maxilofacial.
- Cualquier tipo de prótesis.

### **Para solicitar los Servicios de Asistencia Dental, el beneficiario deberá:**

- Solicitar el servicio a la línea de atención 55 5241 4286 / 800 999 1618.
- Facilitar su nombre completo (titular de la cuenta Nómina)
- Nombre de la empresa en la que labora.
- Ubicación y número telefónico.

Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco.

## **ASISTENCIA FUNERARIA**

### **Asesoría y coordinación vía telefónica por el centro de atención:**

El titular o familiares del titular recibirá asistencia y asesoría especializada del ejecutivo de asistencia vía telefónica durante todo el servicio funerario.

El centro de atención está disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, a través de los números telefónicos 55 5241 4286 y 800 999 1618.

El ejecutivo de asistencia proporcionará al titular opciones de agencias funerarias pertenecientes a la red funeraria del Proveedor de Asistencias dentro de la localidad. Si el Proveedor de Asistencias no cuenta con agencias funerarias en la zona, el ejecutivo de asistencia gestionará con la(s) opción(es) existentes para que el beneficiario pueda solicitar el servicio funerario.

El ejecutivo de asistencia es el responsable de solicitar y coordinar el servicio funerario con la agencia funeraria perteneciente a la red funeraria del Proveedor de Asistencias seleccionada por el familiar o con disponibilidad en el momento según sea el caso.

### **Se contempla para la Asistencia Funeraria los siguientes servicios:**

- Servicio funerario integral.
- Orientación funeraria telefónica.
- Orientación psicológica telefónica.
- Orientación legal testamentaria telefónica.
- Descuentos servicios funerarios adicionales.
- Repatriación de restos.
- Traslado cuerpo nacional.
- Gestión del deceso, trámites administrativos personales.
- Sin límite de edad en Titular, cónyuge, concubinas / concubinos e hijos.
- Sin límite causa deceso.
- Sin límite de eventos por año.

### **Los servicios funerarios incluidos en el programa son los siguientes:**

Para Inhumación	Para Cremación
Recolección del cuerpo.	Recolección del cuerpo.
Servicio de Embalsamado.	Ataúd para velación.
Arreglo estético del cuerpo.	Arreglo estético del cuerpo.
Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional.	Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional.
Ataúd Metálico.	Servicio de cremación.
Gestión de trámites.	Una Urna.
Traslado en carroza para inhumación.	Gestión de trámites.
Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.	Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
Servicio de tanatología.	Servicio de tanatología.



En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica.

En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica.

## EN CASO DE INHUMACIÓN

**Recolección del cuerpo.** Consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento, hospital, domicilio, Ministerio Público (en casos judiciales) o unidad forense y trasladarlo a la agencia funeraria asignada, dentro del perímetro del municipio o alcaldía de la localidad, siempre y cuando se cuente con el certificado médico de defunción y las autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 (cincuenta) kilómetros. y/o se presenta un cambio de entidad, se deberá solicitar traslado nacional

**Embalsamamiento.** Técnica realizada por especialistas, mediante la cual el cuerpo es sometido a una serie de procesos para su preservación, con el fin de retrasar la descomposición. No incluye reconstrucciones tanatoestéticas mayores.

**Arreglo Estético del Cuerpo.** Aseo del cuerpo, vestirlo con la ropa proporcionada por la familia y maquillarlo con el objeto de mejorar su imagen.

**Ataúd Metálico.** Se refiere al suministro de un receptáculo estándar para restos mortuorios\* que tendrá como mínimo un calibre 22 (grosor) para mayor seguridad. \*El material del ataúd estará sujeto a disponibilidad por usos y costumbres de la localidad. Si el cuerpo del afiliado tiene una talla mayor a 1.90 (un metro noventa centímetros) metros de altura o peso mayor a 110 (ciento diez) kilogramos, se requerirá de un ataúd de mayores dimensiones y el solicitante del servicio tendrá que pagar la diferencia de costos.

**Sala de Velación.** La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 (veinticuatro) horas. La sala tendrá una capacidad de hasta para 30 (treinta) personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del finado, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 (cuatro) Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

**Traslado en Carroza de Cortejo.** Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo con una distancia máxima de 50 (cincuenta) kilómetros. Si la distancia es mayor a 50 (cincuenta) kilómetros. y/o se presenta un cambio de entidad, se considera traslado foráneo, que no está incluido en el programa y tendrá que ser contratado, con el apoyo del Proveedor de Asistencias, y pagado por el titular o sus beneficiarios.

**Gestión de Trámites.** Se refiere a los trámites y permisos necesarios ante el registro civil y autoridades sanitarias para la disposición final del cuerpo y llevar a cabo el servicio mortuario. Ante las instituciones de salud se tramitarán los permisos de traslado local, traslado foráneo o internación del cuerpo. En el caso del registro civil, se tramitará el asentamiento del certificado médico de defunción para la emisión del acta de defunción y obtención del permiso para inhumación. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del acta de defunción certificada.

**Casos Legales.** Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: muerte violenta, suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El ejecutivo de asistencia asesorará y explicará al titular el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del servicio médico forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del certificado de defunción y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

## EN CASO DE CREMACIÓN

**Recolección del cuerpo.** Consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento, hospital, domicilio, Ministerio Público (en casos judiciales) o unidad forense y trasladarlo a la agencia funeraria asignada, dentro del perímetro del municipio o alcaldía de la localidad, siempre y cuando se cuente con el certificado médico de defunción y las

autoridades lo permitan. Si la distancia es mayor a 50 (cincuenta) kilómetros. y/o se presenta un cambio de entidad, se deberá solicitar traslado nacional.

\* En casos de muerte legal solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte del Ministerio Público.

**Arreglo Estético del Cuerpo.** Aseo del cuerpo, vestirlo con la ropa proporcionada por la familia y maquillarlo con el objeto de mejorar su imagen.

**Ataúd para Velación.** Se refiere al suministro de un receptáculo estándar para restos mortuorios\*, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación, tendrá como mínimo un calibre 22 (grosor) para mayor seguridad. \*El material del ataúd estará sujeto a disponibilidad por usos y costumbres de la localidad. Si el cuerpo del afiliado tiene una talla mayor a 1.90 (un metro noventa centímetros) metros de altura o peso mayor a 110 (ciento diez) kilogramos, se requerirá de un ataúd de mayores dimensiones y el solicitante del servicio tendrá que pagar la diferencia de costos.

**Sala de Velación.** La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 (veinticuatro) horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 (treinta) personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 (cuatro) Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 (cuatro) candeleros y (1) un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).

**Cremación.** Proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

**Traslado en Carroza al horno crematorio.** En caso de que la agencia funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la Agencia Funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.

**Urna.** Suministro de un receptáculo mortuario estándar especial para alojar cenizas, el modelo estará sujeto al inventario disponible de la agencia funeraria.

**Gestión de Trámites.** Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante el registro civil y autoridades sanitarias para la disposición final del cuerpo y llevar a cabo el servicio mortuario. Ante las instituciones de salud se tramitarán los permisos de traslado local, traslado foráneo o internación del cuerpo. En el caso del registro civil, se tramitará el asentamiento del certificado médico de defunción para la emisión del acta de defunción y obtención del permiso para cremación. No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del acta de defunción certificada.

### **Traslado nacional:**

Consiste en recolectar el cuerpo en el lugar de fallecimiento o médico forense y trasladarlo (ya sea vía terrestre o aérea según el tiempo y la distancia de cada caso en particular) a una agencia funeraria en el lugar de destino dentro de territorio mexicano bajo el criterio de disponibilidad y red de agencias incluidas en el programa, siempre y cuando se cuente con el certificado médico de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

El servicio de traslado nacional incluye:

- Traslado vía terrestre o aérea. Se asignará la vía de transporte de acuerdo con las condiciones del lugar de origen, destino, distancia entre ambos lugares, causa de muerte, condiciones físicas del finado, legislaciones aplicables en las localidades, así como la disponibilidad de agencias.
- En caso de traslado vía aérea se incluye el trámite en el aeropuerto.
- Trámites y permisos para traslado ya sea internación o inserción. Sujeto a las disposiciones oficiales de la localidad.
- Tesis de embalsamado en caso de que se requiera.
- Seguimiento del servicio hasta su finalización. El Proveedor de Asistencias solo cubrirá una sola vez los conceptos incluidos en el servicio estándar, cualquier servicio adicional será pagado directamente por la familia.

Los tiempos para el traslado nacional pueden extenderse por varios motivos entre los cuales están:

- Demora o retraso debido a la gestión de trámites y procesos legales.

- Logística de traslado de las agencias y aeropuertos, (en caso de que el traslado se realice de forma aérea), así como las condiciones climáticas y terrestres que pudieran presentarse durante el servicio.

### Condiciones del traslado nacional:

- No se incluye el traslado de las cenizas del finado.
- Solo se incluye el primer traslado por servicio. Cualquier traslado adicional quedará a cuenta del Titular del programa o los beneficiarios correspondientes en su caso.

### Servicio de Repatriación:

Este servicio consiste en trasladar el cuerpo del finado del lugar de fallecimiento en el extranjero a la república mexicana.

El traslado podrá ser vía terrestre o aérea según el tiempo y la distancia de cada caso en particular, esto será definido al momento del servicio por el centro de atención funeraria por el Proveedor de Asistencias.

El servicio de repatriación incluye:

- Que el Proveedor de Asistencias proporcione a la agencia en el extranjero el nombre de la funeraria que recibirá el cuerpo en el lugar de destino. Lo anterior, conforme a la disponibilidad y red de agencias incluidas.
- Embalsamado del cuerpo de acuerdo con los requisitos del país de destino.
- Que el Proveedor de Asistencias gestione la siguiente documentación en idioma español:

Descripción	Aéreo	Terrestre
Liberación del cuerpo en el lugar de origen (hospital, oficina del forense).	✓	✓
Tesis de embalsamado (Explica el procedimiento de embalsamado realizado, el nombre del embalsamador, su número de licencia, y confirma que el cuerpo se ha preparado con base en los estándares internacionales y que el ataúd no contiene material de contrabando).	✓	✓
Certificado de defunción.	✓	✓
Apostillado y Visado en caso de que sea necesario	✓	✓
Los permisos de inhumación o cremación y transporte	✓	✓
Embalaje del cuerpo en ataúd sellado	✓	✓
Transportación del cuerpo vía terrestre del lugar de fallecimiento hacia el aeropuerto más cercano.	✓	
Transportación del cuerpo vía terrestre del lugar de fallecimiento hacia la agencia indicada.		✓
Itinerario del viaje	✓	
Reservación y pago del vuelo para trasladar el cuerpo al aeropuerto de destino	✓	
Traslado del aeropuerto de arribo a la funeraria asignada donde se llevará a cabo el servicio funerario.	✓	

Los tiempos para la repatriación pueden extenderse por varios motivos entre los cuales están:

- Demora o retraso debido a la gestión de tramites, procesos legales y distancia al consulado más cercano.

- Ausencia de una familiar que tenga la facultad de tomar decisiones y entregar la documentación necesaria para llevar a cabo el servicio.
- Logística de traslado de las agencias y aeropuertos, (en caso de que el traslado se realice de forma aérea), así como las condiciones climáticas y terrestres que pudieran presentarse durante el servicio.

### **Condiciones de Repatriación:**

Existen algunas causas por las cuales las autoridades no permiten la repatriación de cuerpos en cuyo caso se acatarían los ordenamientos legales y se deberá esperar los tiempos o las resoluciones que al respecto se den sobre el tratamiento de los restos. Algunas de estas causas son:

- Impedimentos Legales.
- Muerte por enfermedades Infecciosas de alto riesgo.
- Legislaciones de cada país.
- Situaciones extraordinarias del país (conflictos bélicos, políticos y/o sociales).

Es necesario que el Proveedor de Asistencias se haga cargo del servicio desde el inicio para asegurar el servicio conforme con los términos del servicio.

### **En ambos casos anteriores de Inhumación o Cremación, también tendrán derecho a:**

**Asistencia tanatológica.** Se brindarán hasta dos sesiones individuales o una sesión familiar (máximo de cinco personas), con un especialista en tanatología. El objetivo es ofrecer un apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada sesión tendrá una duración aproximada de 60 (sesenta) minutos en lo individual y hasta 90 (noventa) minutos en sesiones familiares.

Si las condiciones se dan, las sesiones podrán ser presenciales, se asignará un tanatólogo de la zona (sujeto a disponibilidad) o en su defecto se realizará de manera virtual y como última opción la atención vía telefónica.

**Asesoría Testamentaria.** Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

### **Particularidades de la asistencia de servicios funerarios:**

**Período de espera.** Aplica un periodo de espera de 90 (noventa) días para poder solicitar el servicio para personas con edad mayor o igual a 70 (setenta) años.

**Límites de edad de aceptación.** El programa de Asistencia Funeraria del Proveedor de Asistencias no incluye límites de edad de aceptación.

**Reembolsos.** El Proveedor de Asistencias solo se compromete a la prestación de Servicios Funerarios en las Agencias Funerarias con quien tiene un Convenio en la República Mexicana o con cualquier tercero que designe, y en ningún caso hará devoluciones de dinero ni cubrirá ningún gasto, si se contratara otra agencia diferente a la (s) que se haya autorizado.

### **Restricciones para la prestación de los servicios funerarios de los titulares:**

- El Proveedor de Asistencias no proporcionará los servicios si cualquier tercero contrata directamente con una Agencia Funeraria los Servicios Funerarios, en lugar de contratar los servicios a través del centro telefónico del Proveedor de Asistencias
- No aplican reembolsos para los servicios mencionados en la presente sección de servicios funerarios.

### **Para hacer uso de los Servicios de Asistencia Funeraria, el beneficiario o familiar deberá:**

- Al momento del suceso, llamar al centro de atención de Banorte al teléfono 55 5241 4286 / 800 999 1618
- Facilitar su nombre completo y/o nombre del titular de la cuenta Nómina



- Nombre de la empresa en la que labora el titular de la cuenta Nómina
- Ubicación y número telefónico

Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco.

## **ASISTENCIA MÉDICA**

El titular de la cuenta Nómina tendrá acceso a 5 Servicios de Asistencias médicas, para los cuales podrá solicitar la programación de una cita con un especialista de la Red.

- Médico a domicilio ilimitado
- Orientación médica telefónica
- Orientación nutricional telefónica
- Orientación psicológica telefónica
- Descuentos de Salud

**a. Médico a domicilio:** Cuando el Beneficiario requiera la asistencia de un médico general, por urgencia médica, emergencia, enfermedad o accidente podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío se realizará previa valoración del centro de atención. Se coordinará el envío de un médico general al domicilio del Beneficiario. Este servicio será con cobertura ilimitada y sin costo.

### **Exclusiones de médico a domicilio:**

- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- Padecimientos endémicos diagnosticados.

El centro de atención valorará la necesidad de enviar al médico y se proporcionará en las localidades y horarios donde el médico general no se vea imposibilitado para prestar su servicio por razones de seguridad.

**b. Orientación Médica Telefónica:** Se le brindará asesoría telefónica las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud que pudiera tener el Titular del programa, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento, el servicio incluye lo relativo a los siguientes temas, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Información sobre enfermedades.
- Información sobre pruebas diagnósticas.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Orientación materno-infantil.
- Orientación sobre drogo dependencias.
- Información y orientación sobre terapias antitabaco (*smokeout*).
- El Proveedor de Asistencias no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Titular del programa en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Titular del programa de acuerdo con la información que éste ha proporcionado.
- El equipo médico del Proveedor de Asistencias orientará lo que estime oportuno al Titular del programa respecto a la necesidad de acudir a algún centro hospitalario que se considere más adecuado, si esto fuese necesario.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

Cuando la consulta derive de una situación clínica de urgencia, se activarán los servicios de emergencia, o bien se dirigirá al titular del programa a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.

**c. Orientación Nutricional Telefónica:** El Beneficiario tendrá acceso a consultas de orientación nutricional telefónica con un horario de las 9 a las 21 horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sobre temas de nutrición que pudiera tener el titular del programa, siempre que la orientación no sea con fines de prescripción y/o diagnóstico de algún tipo de padecimiento y los servicios serán relativos, de manera enunciativa mas no limitativa, a los siguientes temas:

- Recomendaciones nutricionales.
- Orientación de hábitos nutricionales y regímenes alimentarios.
- Cálculo del peso ideal y masa corporal.
- Información de tablas y valores nutricionales, así como recomendaciones de rutinas de ejercicios.
- Orientación sobre suplementos y/o desórdenes alimenticios.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.
- Referenciación de nutricionistas.
- Referencia de tiendas naturistas.
- Sugerencias para diabéticos, vegetarianos, veganos.
- Referencia y coordinación de spa y centros de estética.
- Orientación sobre drogo dependencias.
- Información y orientación sobre terapias antitabaco (smokeout).
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

1. En caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Beneficiario.

Según se establece en el Código de Deontología Médica, no es ético en la práctica de la medicina realizar consultas médicas exclusivamente por carta, teléfono, radio, prensa o internet. Por esta razón no se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas, sin emitir un tratamiento médico ni recetas

**d. Orientación Psicológica Telefónica:** El Beneficiario, tendrá acceso a la orientación psicológica vía telefónica por un profesional certificado en un horario de 9 a las 21 horas, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sobre temas psicológicos que pudiera tener el Titular del programa, relativa a los siguientes temas, de manera enunciativa más no limitativa, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento:

- Apoyo en situaciones de tipo emocional con el fin de obtener la orientación de acuerdo con el caso del titular del programa.
- Las derivadas de la Ley Federal del Trabajo, 034, 035 entre otras.
- Identidad de género y orientación sexual.
- Situaciones derivadas de la violencia de género.
- Situaciones derivadas de la pérdida de trabajo o estrés laborales.
- Situaciones derivadas de la pérdida de la vida de un familiar o persona cercana.
- Realizar citas en centros hospitalarios o en consultorios especialistas con costo de la cita para el titular del programa.

#### **Exclusiones de la orientación psicológica telefónica:**

- El Proveedor de Asistencias no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del titular del programa en cuanto al seguimiento de los asesoramientos que se le preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el titular del programa de acuerdo con la información que éste ha proporcionado.
- El Proveedor de Asistencias no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

e) **Descuentos en salud:** Este servicio es ilimitado. Consiste en los descuentos con que cuenta la red del Proveedor de Asistencias, los que incluyen:

- ópticas;
- laboratorios;
- farmacias;
- hospitales.

Lo anteriormente enlistado es de forma enunciativa mas no limitativa y dependerá del prestador de los servicios médicos.

Para hacer uso de los Servicios el Beneficiario deberá llamar al centro de atención a cliente del Proveedor de Asistencias y solicitar los Servicios. El Proveedor de Asistencias le enviará un cupón digital al correo electrónico del Beneficiario, quien deberá imprimir y presentar en la sucursal, clínica o establecimiento determinado para hacer efectivo el descuento.

El Beneficiario deberá presentar el cupón al momento de solicitar el Servicio.

**Exclusiones de los descuentos en salud:**

- Esta asistencia está sujeta a los términos y condiciones del o los prestadores del Servicio.
- No se prestará cuando el Beneficiario no se identifique fehacientemente como el titular de los Servicios. Para lo anterior, bastará con que el Beneficiario proporcione una identificación oficial vigente.
- Si el Beneficiario no presenta de forma física el cupón al momento de solicitar el servicio no se hará valido el descuento.

**Para solicitar los Servicios de Asistencia Médica, el beneficiario deberá:**

- Solicitar el servicio a la línea de atención 55 5241 4286 / 800 999 1618.
- Facilitar su nombre completo (titular de la cuenta Nómina)
- Nombre de la empresa en la que labora
- Ubicación y número telefónico.

Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco.

**Check Up Médico:**

El titular de la cuenta de Nómina tendrá acceso a lo siguiente:

- Química sanguínea de 24 (veinticuatro) elementos.
- Examen general de la orina.
- Análisis de sangre de factor RH.
- Biométrica hemática.

**Restricciones de Check up médico:**

- 2 eventos al año. En todos los casos sin excepción el titular del programa deberá solicitar únicamente la coordinación del *check up* médico. El centro de atención valorará la necesidad del *check up* médico, con fines de asesoría, sin que esto sea condicionante para brindar el servicio.
- Centro de atención coordinará una cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará al titular del programa la fecha y hora de este.
- Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.

**Pruebas Diagnósticas Complementarias:**

El titular de la cuenta de Nómina tendrá acceso, de manera enunciativa más no limitativa, a las siguientes pruebas diagnósticas.

- Antígeno prostático.
- Papanicolaou.
- Mastografía.
- Electrocardiograma.

**Restricciones de Pruebas Diagnósticas Complementarias:**

- 2 eventos al año en combinación. En todos los casos sin excepción el titular del programa deberá solicitar telefónicamente la coordinación de las pruebas diagnósticas. El centro de atención valorará la necesidad de la prueba diagnóstica, con fines de asesoría, sin que esto sea condicionante para brindar el servicio.
- Centro de atención coordinará una cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará al titular del programa la fecha y hora de este.
- Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.



## **ASISTENCIA DEL HOGAR**

El titular de la cuenta Nómina tendrá acceso a 5 Asistencias del Hogar, en las cuales podrá solicitar el envío de un técnico especialista a domicilio en caso de requerir servicios de reparación tales como:

- Plomería
- Electricista
- Cerrajería
- Vidriería
- Orientación veterinaria telefónica

**a. Plomería:** El Servicio se presta en caso de fallas o fugas en las instalaciones hidráulicas y sanitarias que requieran reparación dentro del inmueble registrado por el Beneficiario. El evento está cubierto por un monto hasta de \$600.00 M.N. (seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional), por evento en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Beneficiario o el solicitante del Servicio. Este Servicio tendrá 2 (dos) eventos al año.

### **Exclusiones del servicio de plomería:**

- En casos de plomería quedan excluidas todas las reparaciones de filtraciones o humedad. Lo anterior, siempre y cuando no sean derivadas de un servicio proporcionado por el Proveedor
- Servicios de mantenimiento.
- No incluye refacciones ni obra civil.

**b. Electricista:** El Servicio se presta por fallas en las instalaciones eléctricas que requieran reparación dentro del inmueble del Beneficiario. El evento sólo cubre mano de obra hasta por un monto de \$600.00 M.N. (seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento, en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Titular o el solicitante del servicio. Este servicio tendrá 2 (dos) eventos al año.

### **Exclusiones del servicio electricista:**

- No se cubren aparatos electrodomésticos, electrónicos, lámparas que no funcionen derivado de una falla eléctrica.

No cubre fallas eléctricas derivadas de la propiedad en condominio.

**c. Cerrajería:** En caso de que el Beneficiario haya olvidado las llaves de su hogar dentro del mismo, el Proveedor de Asistencias coordinará el Servicio de un cerrajero para la apertura del inmueble. El evento cubre solo mano de obra hasta por un monto de \$600.00 M.N. (seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento en caso de exceder el monto, la diferencia será cubierta por el Beneficiario. Este servicio tendrá 2 (dos) eventos al año.

### **Exclusiones del servicio de cerrajería:**

- En el servicio de cerrajería, queda excluido el duplicado o hechura de llaves.
- El Beneficiario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el servicio solicitado.
- El servicio se proporcionará siempre que el Beneficiario acredite su residencia o propiedad del inmueble. Para lo anterior, bastará que el Beneficiario muestre un comprobante de domicilio original, como lo puede ser un recibo de agua, luz, gas, teléfono a su nombre o bien muestre su INE incluyendo el domicilio que sirva para acreditar la residencia del titular en el inmueble, o bien, deberá mostrar su contrato de arrendamiento celebrado con el titular del inmueble, y dicho contrato de arrendamiento deberá acreditar el Tderecho de uso y goce del inmueble en el cual el Titular resida, mismo que deberá estar debidamente firmado y ratificado ante notario público.
- No incluye la apertura de cerraduras electrónicas, refacciones ni obra civil.

**d. Vidriería:** En caso de vidrios rotos en puertas y/o ventanas que den a la calle y atente contra la seguridad del hogar y sus habitantes. El evento está cubierto por un monto que incluye mano de obra y materiales hasta de

\$600.00 M.N. (seiscientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento, en caso de exceder el monto cubierto, la diferencia será cubierta por el Beneficiario o el solicitante del servicio. Este servicio tendrá 2 (dos) eventos al año.

**Exclusiones del servicio de vidriería:**

- En el Servicio de vidriería excluye cualquier reparación o remplazo de cualquier elemento que se encuentre al interior del domicilio.
- El Beneficiario deberá encontrarse presente en todo momento mientras se realiza el Servicio solicitado.
- Este servicio se proporcionará siempre que el Beneficiario acredite su residencia o propiedad del inmueble. Para lo anterior, bastará que el Beneficiario muestre un comprobante de domicilio original, como lo puede ser un recibo de agua, luz, gas, teléfono a su nombre o bien, mostrar su INE incluyendo el domicilio que sirva para acreditar la residencia del Titular en el inmueble, o bien, deberá mostrar su contrato de arrendamiento celebrado con el Titular del inmueble, y dicho contrato de arrendamiento deberá acreditar el derecho de uso y goce del inmueble en el cual el Titular resida, mismo que deberá estar debidamente firmado y ratificado ante notario público.
- No incluye obra civil.

## **ASISTENCIA PARA ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA**

Asistencia de Médicos Veterinarios titulados, vía telefónica, para asesorar y solucionar en diferentes casos como: emergencias, salud preventiva, nutrición, esquema de vacunación, preconsulta, salud reproductiva, orientación en costo de medicamentos, entre otros. Este Servicio es ilimitado.

### **Exclusiones de la orientación veterinaria telefónica:**

- Únicamente ampara a la mascota registrada propiedad del Beneficiario.
- Queda excluida la prescripción, diagnóstico y tratamiento vía telefónica.
- Los servicios quedan disponibles a un perro o a un gato por Beneficiario.
- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones del prestador del servicio, las sucursales, o clínicas veterinarias.
- Cuando no se acredite ser el Beneficiario dueño de la mascota.
- Este servicio no será brindado cuando la mascota fue utilizada en peleas, para seguridad, y/o como elemento de guardia.
- Cuando el Beneficiario no reporte directa y oportunamente la situación de asistencia.

### **Para solicitar los Servicios de Asistencia del hogar, el beneficiario deberá:**

- Solicitar el servicio a la línea de atención 55 5241 4286 / 800 999 1618.
- Facilitar su nombre completo (titular de la cuenta Nómina)
- Nombre de la empresa en la que labora
- Ubicación y número telefónico.

Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco.

## **SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL O PERDIDAS ORGÁNICAS**

Esta póliza se otorga a los colaboradores que reciben dispersión de nómina, cuyo objeto sea el de asegurar a los integrantes de la colectividad contra riesgos propios de la operación de accidentes o pérdidas orgánicas.

### **¿Qué me ofrece este seguro?**

Cobertura por fallecimiento por muerte accidental o pérdidas orgánicas.

### **¿Cómo se contrata?**

Este beneficio es para todos los clientes que reciben su nómina Banorte, siempre y cuando el colaborador reciba pago de nómina a través de una emisora.

### **¿Cómo puedo activar este seguro?**

No es necesario realizar la activación, la vigencia del seguro nace a partir de la fecha de contratación de tu cuenta nómina Banorte.

### **¿Cómo puedo asignar mis beneficiarios?**

Al realizar la apertura de su cuenta de nómina, el colaborador podrá registrar hasta 4 beneficiarios y asignar el porcentaje de cobro de suma asegurada en caso de que aplique. Así mismo, el colaborador tiene la opción de actualizar o modificar a sus beneficiarios desde su aplicación Banorte móvil cuando lo requiera.

### **¿Qué cobertura aplica?**

- En caso de fallecimiento por accidente, se otorga suma asegurada a los beneficiarios, si el asegurado fallece dentro de los 90 días posteriores a un accidente.
- En caso de pérdidas orgánicas, si a consecuencia de un accidente, el asegurado sufre una o más pérdidas orgánicas, se le otorgará la suma asegurada de acuerdo con la siguiente tabla de indemnizaciones:

<b>PÉRDIDA DE:</b>	<b>% DE LA SUMA ASEGURADA</b>
Ambas manos, ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano y la vista de un ojo, o un pie y la vista de un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El dedo pulgar de cualquier mano	15%
El dedo índice de cualquier mano	10%
El dedo medio o el anular o el meñique de cualquier mano	5%

### **¿Cómo puedo realizar la solicitud de reclamo de póliza?**

El colaborador o beneficiario(s) deberán acudir a sucursal para conocer el proceso de reclamación, llenar el formato de solicitud, recabar y entregar los documentos necesarios.

Una vez que el ejecutivo de sucursal realice el trámite y reciba respuesta de la solución de reclamación de póliza, este contactará al beneficiario para informar si la resolución fue procedente.

### **¿Cuál es el límite de edad para poder tener este seguro?**

Desde los 18 años hasta 70 años.

**Legales:**

La asistencia funeraria aplica para el titular, cónyuge e hijos. La asistencia dental, médica y del hogar aplican solo para el titular de la cuenta y 2 (dos) eventos anuales. No aplican reembolsos, el servicio debe ser solicitado a través de la línea de atención. Edad de aceptación mínima 18 años, edad máxima 65 años y cancelación automática 70 años. Las asistencias son operadas por Asociación Necrológica Mexicana, ANEMEX y comercializadas por Banorte, más información al (55) 5241 4286 disponible las 24 horas del día, todo el año. ANEMEX es el único responsable del cabal cumplimiento de los términos y condiciones aplicables de cada asistencia, por lo cual Banorte no asume ninguna responsabilidad sobre los mismos. Aplican restricciones. Monto protegido hasta 400 mil UDIS, por persona, por institución, [ipab.org.mx](http://ipab.org.mx). Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de nómina en su cuenta. Seguros operados por Seguros Banorte, S.A. de C.V., Grupo Financiero Banorte. Servicio no reembolsable.