



**ASISTENCIAS
BANORTE**

CONTENIDO

ASISTENCIA FUNERARIA PLAN FAMILIAR	3
ASISTENCIA DENTAL PLAN FAMILIAR	6
ASISTENCIA MÉDICA PLAN FAMILIAR	7
SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL O PÉRDIDAS ORGÁNICAS	12

Para solicitar alguna asistencia y obtener los beneficios, tu familiar o tu deben realizar los siguientes pasos:

- 1. Llamar al 55 5241 4286 las 24 horas, los 365 días del año**
- 2. Proporcionar el nombre completo del nominahabiente y empresa o dependencia en la que labora**
- 3. Compartir la ubicación.**

No aplican reembolsos, el servicio debe ser solicitado a través de la línea de atención. Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de nómina en su cuenta.

ASISTENCIA FUNERARIA PLAN FAMILIAR

Cobertura:

- Titular, cónyuge, concubina/concubino sin límite de edad.
- Hijos sin importar el número y sin límite de edad.
- Padres del titular con límite de edad hasta de 75 años.
- Sin restricción por causa deceso.
- Sin límite de eventos por año.

Asesoría y coordinación vía telefónica:

El titular y/o beneficiario recibirá asistencia y asesoría especializada por parte de los asesores de la línea de atención de la Asistenciadora durante todo el servicio funerario y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, a través del número telefónico 55 5241 4286.

El asesor de Asistenciadora proporcionará al titular y/o beneficiario opciones de agencias funerarias pertenecientes a la red dentro de la localidad donde soliciten los servicios. Si no se cuenta con agencias funerarias en la zona, el asesor le brindará alternativas para dar continuidad al servicio.

La solicitud y coordinación del servicio con la agencia funeraria seleccionada por el titular y/o beneficiario será gestionada exclusivamente por el asesor.

Se contempla para la Asistencia Funeraria los siguientes servicios:

a) Servicio Funerario integral en caso de Inhumación incluye:

- Recolección del cuerpo distancia máxima de 50 kilómetros.
- Servicio de embalsamado.
- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd metálico dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad.
- Sala de velación o velación en domicilio sin costo adicional.
- Traslado en carroza de cortejo con una distancia máxima de 50 kilómetros.
- Camión de acompañamiento. Aplica únicamente si la agencia funeraria elegida cuenta con él.
- Gestión de trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salud para llevar a cabo el servicio mortuario.
- Casos legales, asesoraría en el proceso que por ley se deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense en casos como: muerte violenta, suicidio, fallecimiento en vía pública, accidentes, etc.
- Orientación funeraria telefónica.

b) Servicio Funerario integral en caso de Cremación incluye:

- Recolección del cuerpo distancia máxima de 50 kilómetros. En caso de muerte legal solo 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.
- Ataúd para velación que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.
- Sala de velación o en domicilio sin costo adicional.
- Servicio de cremación.
- Traslado en carroza al horno crematorio.
- Urna para ceniza.

- Gestión de trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario.
- Orientación funeraria telefónica.

No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y acta de defunción certificada.

En ambos casos, también tendrán derecho a:

- c) **Servicio de Tanatología:** se brindarán hasta dos sesiones individuales o una sesión familiar (máximo de cinco personas). El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Dependiendo de la disponibilidad de la zona las sesiones pueden ser presenciales, virtuales o telefónicas, las cuales se podrán solicitar una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.
- d) **Asesoría Testamentaria:** vía telefónica con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.
- e) **Traslado Nacional:** recolectar el cuerpo en el lugar de fallecimiento o médico forense y trasladarlo vía terrestre a una agencia funeraria en el lugar de destino dentro del 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.

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, así como las condiciones climáticas y terrestres que pudieran presentarse durante el servicio.

Condiciones:

- No se incluye traslado de las cenizas del finado.
 - Solo se incluye el primer traslado por servicio. Cualquier traslado adicional quedará a cuenta de la familia.
- f) **Repatriación de restos:** repatriación de restos solo aplica para el titular, este servicio consiste en trasladar el cuerpo del finado del lugar de fallecimiento en el extranjero a la República Mexicana.

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

Particularidades de la Asistencia de Servicio Funerario:

No aplica reembolsos: La Asistenciadora solo se compromete a la prestación de Servicios Funerarios en las agencias con convenio dentro de la República Mexicana o con cualquier tercero que designe al momento de la solicitud del servicio a través del Centro Telefónico de Atención y en ningún caso hará devolución de dinero ni cubrirá ningún gasto si se contratara otra Agencia diferente a la(s) que se haya(n) autorizado.

Algunas restricciones generales:

- Para hacer uso de los servicios de Asistencia Funeraria invariablemente el beneficiario o familiar de éste deberá realizar la solicitud a través del Centro Telefónico de Atención 55 5241 4286.
- La Asistenciadora no proporcionará los servicios cuando hayan sido contratados directamente con la Agencia Funeraria.
- No aplican reembolsos en ninguna circunstancia.

- No se proporcionará el servicio sino se acredita que el beneficiario o alguno de los familiares cubiertos cuentan con el beneficio activo.
- Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no existe la portabilidad hacia otro banco.

ASISTENCIA DENTAL PLAN FAMILIAR

Cobertura:

- Titular, cónyuge, concubina / concubino sin límite de edad.
- Hijos menores de 21 años.
- Beneficios anuales.

Los servicios incluidos en el programa son los siguientes:

- 2 consultas por urgencia odontológica en los horarios disponibles por los consultorios.
- 2 profilaxis simple, incluye consulta de diagnóstica.
- 1 radiografía para el titular.
- 2 aplicación de flúor, para menores de 12 años.

Adicional:

- Precios preferentes en tratamientos.

No aplica reembolsos: la Asistenciadora solo se compromete a la prestación de servicios solicitados a través del Centro Telefónico de Atención y en ningún caso hará devolución de dinero ni cubrirá ningún gasto si se contratara directamente.

Algunas restricciones:

- Para hacer uso de los servicios de Asistencia Dental invariablemente el beneficiario o familiar de éste deberá realizar la solicitud a través del Centro Telefónico de Atención 55 5241 4286.
- La Asistenciadora no proporcionará los servicios cuando hayan sido contratados directamente.
- No aplican reembolsos en ninguna circunstancia.
- No se proporcionará el servicio sino se acredita que el beneficiario o alguno de los familiares cubiertos cuentan con el beneficio activo.
- 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 PLAN FAMILIAR

Aplica para:

- Titular, cónyuge, concubina / concubino sin límite de edad.
- Hijos menores de 21 años.

Los servicios incluidos en el programa son los siguientes:

- a) **Médico a domicilio ilimitado:** por urgencia médica, emergencia y enfermedad o accidente el envío se realizará previa valoración del Centro de Atención. 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.

Cobertura:

- Ilimitada.
- Hasta \$1,000 pesos MXN por evento.
- Servicio nacional.

Algunas 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.

b) Check-up Médico:

- Química sanguínea de 6 elementos, examen general de la orina, análisis de sangre de factor RH y Biométrica hemática.
- Antígeno prostático.
- Papanicolaou.
- Mastografía.
- Electrocardiograma.

Cobertura:

- 2 eventos al año en combinación.
- Servicio nacional.

Algunas restricciones:

- La Asistenciadora coordinará una cita con alguno de los proveedores suscritos a su red e indicará al titular y/o beneficiario del programa la fecha y hora programada.
- Este servicio se proporcionará en las localidades de ciudades principales en horas y días hábiles.

- c) **Ambulancia terrestre de emergencia** En caso de que el titular y/o beneficiario del programa requiera el servicio de ambulancia por accidente o emergencia, podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año, el envío se realizará previa valoración del Centro Telefónico de Atención. Esta asistencia no incluye ambulancias especializadas para el tratamiento de del virus llamado como "SARS-CoV-2" (COVID-19).

Cobertura:

- 3 eventos al año hasta \$2,500 MXN por evento.
- Servicio nacional al hospital más cercano y conveniente.

d) **Envío de medicamentos:** la Asistenciadora gestionará la cotización, envío y pago de medicamentos al lugar que requiera el titular y/o beneficiario del programa, siempre y cuando hayan sido prescritos por el médico tratante de la red de Asistencia y solo en casos de emergencia, según la receta médica y dentro de los límites establecidos.

Cobertura:

- 2 eventos al año \$1,000 pesos MXN por evento.
- Servicio nacional.

Algunas restricciones:

- El costo de los medicamentos corre a cuenta de Asistenciadora hasta el monto indicado en la cobertura, el titular y/o beneficiario paga la diferencia si dicho monto se excede.
 - La receta médica deberá acreditar la prescripción de estos para el titular y/o beneficiario del programa.
 - El medicamento se solicitará en farmacias de la Red de la Asistenciadora y se enviará a domicilio del titular y/o beneficiario del programa en un radio máximo de 5 km. Existiendo la alternativa de que el titular y/o beneficiario del programa puedan acudir a la farmacia de la Red para recoger el medicamento, mostrando la receta médica expedida por el médico de la Red de Asistencias.
 - Este servicio se proporcionará en las localidades y horarios de acuerdo con la disponibilidad de la red médica.
 - No aplica para medicamentos de alta especialidad.
 - La Asistenciadora no se hace responsable por cualquier daño, lesión, alergia o contraindicación que pudiese resultar de la ingesta de los medicamentos enviados.
 - Los tiempos de envío serán en principales ciudades y a disponibilidad del proveedor de la red.
 - La Asistenciadora no se hace responsable de cualquier afectación que pudiese sufrir el titular y/o beneficiario del programa, ocasionado por el tiempo estimado de entrega del medicamento.
 - Los medicamentos no podrán ser sustituidos por otros de similar composición.
- e) **Orientación médica telefónica o videollamada:** orientación médica telefónica las 24 horas los 365 días del año, sobre temas de salud que pudiera tener el titular y/o beneficiarios del programa, a través de un Médico General siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento.

Cobertura:

- Ilimitada.
- Servicio nacional.

Servicios incluidos:

- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Puericultura y orientación materno-infantil.
- Recomendaciones higiénico-dietéticas.
- Efectos y evolución de distintos tratamientos.
- A criterio del equipo médico, recomendación de acudir a consulta médica.

- No se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas.
- De acuerdo con la valoración telefónica se podrá canalizar al paciente a una consulta domiciliaria para ser mejor evaluado y poder recibir un tratamiento en forma, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.

Algunas restricciones:

- La Asistenciadora no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del titular y/o beneficiario del programa en cuanto al seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste.
- La Asistenciadora orientará lo que estime oportuno al titular y/o beneficiario 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 y/o beneficiario del programa a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.

- f) **Orientación Nutricional, telefónica o por videollamada:** el servicio consiste en consultas de orientación nutricional vía telefónica o por video llamada con un horario de 9 a 21 horas, los 365 días del año sobre temas de nutrición que pudiera tener el titular y/o beneficiarios del programa, siempre que la orientación no sea con fines de prescripción y/o diagnóstico de algún tipo de padecimiento.

Cobertura:

- Ilimitada.
- Servicio nacional.

Servicios incluidos:

- 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).

Algunas restricciones

- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.
- En caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el beneficiario.
- Sujeto a disponibilidad, así como los términos y condiciones de las sucursales, clínicas y/o consultorios.

- g) **Orientación psicológica telefónica o videollamada:** de las 9 a las 21 horas de lunes a viernes y sábados de 9 a 17 horas, realizada por un profesional, sobre temas psicológicos que pudiera tener el titular y/o beneficiarios del programa, la cual será únicamente de contención, no se podrá brindar ningún diagnóstico ni seguimiento clínico.

Cobertura:

- Ilimitada.
- Servicio nacional.

Servicios incluidos:

- 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.

Algunas restricciones:

- No se brindará la asesoría cuando el beneficiario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol.
- No se emitirá diagnóstico alguno vía telefónica, sino sólo se orientará y recomendará ante situaciones médicas, sin emitir un tratamiento médico ni recetas.
- El psicólogo / Asistenciadora no tendrá responsabilidad por la falsedad de los hechos o las omisiones que el beneficiario haga.
- La Asistenciadora 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 o afectación posterior, derivada de esta orientación.
- No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
- No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

Particularidades de la Asistencia Médica

No aplica reembolsos: la Asistenciadora solo se compromete a la prestación de servicios solicitados a través del Centro Telefónico de Atención y en ningún caso hará devolución de dinero ni cubrirá ningún gasto si se contratara directamente.

Algunas restricciones:

- Para hacer uso de los servicios de Asistencia Médica invariablemente el beneficiario o familiar de éste deberá realizar la solicitud a través del Centro Telefónico de Atención 55 5241 4286.
- La Asistenciadora no proporcionará los servicios cuando hayan sido contratados directamente.
- No aplican reembolsos en ninguna circunstancia.
- No se proporcionará el servicio sino se acredita que el beneficiario o alguno de los familiares cubiertos cuentan con el beneficio activo.
- Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de Nómina Banorte en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco.

Información básica y características de cada Asistencia

Plan Familiar		Asistencias Nómina Banorte	Eventos	Periodicidad	Cobertura	Costo máximo de cobertura (MXN)
Asistencia Funeraria	1	Servicio funerario integral	SL	Anual	Titular, cónyuge, hijos sin límite de edad, padres del titular hasta 75 años	SL
	2	Orientación funeraria telefónica	SL			
	3	Orientación psicológica telefónica	2			
	4	Orientación legal testamentaria	SL			
	5	Repatriación de restos	1			
	6	Traslado del cuerpo nacional	SL			
Asistencia Médica	7	Medico a domicilio	SL		Titular, cónyuge, hijos hasta 21 años	Hasta \$1,000 por evento
	8	Check-up Médico: QS6, EGO, Factor RH Biometría Hemática, o Antígeno Prostático, o Papanicolaou, o Mastografía o Electrocardiograma	2 EC			SL
	9	Ambulancia terrestre	3			Hasta \$2,500 por evento
	10	Envío de medicamentos	2			Hasta \$1,000 por evento
	11	Orientación medica telefónica o video llamada	SL			SL
	12	Orientación nutricional telefónica o video llamada	SL			
	13	Orientación psicológica telefónica o video llamada	SL			
Asistencia Dental	14	Consulta por urgencia	2			
	15	Profilaxis simple con consulta	2			
	16	Radiografía	1			
	17	Aplicación de flúor, para menores de 12 años	2			

EC= En combinación SL=Sin límite

SEGURO POR MUERTE ACCIDENTAL O PÉRDIDAS 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 en el apartado "Ajustes/ Mis beneficiarios" 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:

PÉRDIDA DE:	% DE LA SUMA ASEGURADA
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:

1. Ingresar a www.segurosbanorte.com.mx e imprimir y llenar la solicitud de reclamación.
2. Presentar en la sucursal Banorte de su preferencia, la solicitud de reclamación y los documentos que se mencionan en la solicitud.

3. El ejecutivo de sucursal entregará el Acuse de Recibo y en un lapso de 20 días se le informará el resultado de la indemnización.

¿En dónde puedo consultar el formato de solicitud de reclamación?

Ingresando a: www.segurosbanorte.com.mx

Selecciona Menú: **DOCUMENTACIÓN | DOCUMENTACIÓN VIDA | SOLICITUD DE RECLAMACIÓN SUMANOMINA – MUERTE ACCIDENTAL Y PERDIDAS ORGANICAS.**

https://www.segurosbanorte.com.mx/descargas/seguros/Documentacion/Formatos%20de%20Solicitu%20de%20Tr%C3%A1mites%20Vida/Solicitud_de_Reclamacion_SEGURO_de_ACCIDENTES_SUMANOMINA_2023_ACTUALIZADO_ABR23_V07.pdf

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

Edad de aceptación mínima 18 años, edad máxima 65 años y cancelación automática 70 años.

Existe alguna fecha para iniciar el trámite del seguro en caso de fallecimiento o bien después del siniestro cuanto tiempo tienen para iniciarlo.

El colaborador o beneficiario(s) cuentan con 2 años para poder iniciar el trámite de reclamo.

Para cualquier duda llama al 800 500 2500

Legales:

Las asistencias son operadas por Asociación Necrológica Mexicana, S.A de C.V (ANEMEX) y comercializadas por Banorte. 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. Los seguros son operados por Seguros Banorte, S.A de CV, Grupo Financiero Banorte. Edad de aceptación mínima 18 años, edad máxima 65 años y cancelación automática 70 años. Consulta términos y condiciones generales del seguro en www.segurosbanorte.com.mx. Los beneficios permanecerán vigentes mientras el cliente reciba y mantenga depósitos de nómina en su cuenta y no exista portabilidad hacia otro Banco. Beneficios sujetos a cambios sin previo aviso. Aplican restricciones. Monto protegido hasta 400 mil UDIS, por persona, por institución, ipab.org.mx. Consulta términos, condiciones, requisitos de contratación en banorte.com