Términos y Condiciones

Beneficios Cuenta Nómina BanCoppel

Nombre de la promoción o concurso:
Asistencia Funeraria.

Vigencia:
Del 01 de Enero de 2025 al 31 de diciembre de 2025, o hasta agotar monto de bonificación.

Cobertura geográfica:
Válido para toda la República Mexicana.

Productos Participantes:
Cuenta Nómina BanCoppel.

Objeto de la promoción:
Asistencia Funeraria es un programa diseñado para atender emergencias y necesidades de los tarjetahabientes ante un escenario de pérdida familiar, ya sea el titular o familiar.

Bases de la promoción:
El servicio de Asistencia Funeraria está integrado por diecisiete servicios, que buscan brindar respaldo en esos momentos difíciles de nuestros clientes.

Requisitos:
- Ser mayor de 18 años
- Tener contratado el producto Cuenta Nómina BanCoppel
- Recibir durante los últimos tres meses depósitos de al menos $3,000MXN mensuales en su Cuenta Nómina BanCoppel por concepto de pago de nómina, portabilidad de nómina, pensión o cualquier pago recurrente

Participan:
Personas físicas que cumplan con los requisitos antes mencionados, en caso de no cumplir con los depósitos recurrentes se perderá el beneficio.

Mecánica:
Un mes después de la apertura de su Cuenta Nómina BanCoppel, se activará automáticamente el servicio de Asistencia Funeraria. El servicio se estará reactivando cada mes, siempre y cuando el cliente cuente con depósitos recurrentes de al menos $3,000MXN por los conceptos antes mencionados.

En caso de que el cliente ya no reciba depósitos por al menos 3 meses consecutivos, se dará de baja el servicio. El cliente podrá reactivar el beneficio siempre y cuando, vuelva a recibir depósitos constantes.

En caso de requerir algún servicio de la asistencia, el cliente deberá comunicarse al número de teléfono de TM-ASSISTANCE 55 9302 9590, y proporcionar los siguientes datos:

- Nombre del tarjetahabiente o beneficiario en caso de aplicar
- Número de cliente BanCoppel
- Indicar el tipo de asistencia que solicita (Asistencia Funeraria)
- El número telefónico donde se le puede contactar

Todas las solicitudes de servicio por vía telefónica podrán ser grabadas y monitoreadas para efectos de calidad en el servicio y dicha grabación será el medio de prueba en caso de controversia.

Descripción de los servicios que conforman el programa de Asistencia Funeraria:

En caso de fallecimiento del tarjetahabiente o beneficiario, TM-ASSISTANCE realizará la coordinación integral de un evento hasta por $20,000 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N).

Es importante mencionar que para solicitar el servicio se debe contar con el certificado de defunción, ya que es requisito para iniciar el trámite. El servicio de Asistencia Funeraria incluye:

1. ASISTENCIAS

1. RECOLECCIÓN DEL CUERPO

Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento (hospital, domicilio particular o Servicio Médico Forense (SEMEFO)) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de una distancia máxima de 50 km, siempre y cuando las autoridades lo permitan. En caso de exceder esta distancia o traslados foráneos, será proporcionado el servicio con costo para los familiares (cónyuge e hijos menores de 25 años) con un precio preferencial. Es requisito coordinar este servicio directamente con el ejecutivo de asistencia.

2. SERVICIO DE EMBALSAMADO

Proceso quirúrgico mediante el cual, se evita o retrasa el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

3. ARREGLO ESTÉTICO DEL CUERPO

Consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

4. SALA DE VELACIÓN EN AGENCIA DE LA RED DE PROVEEDORES DE TM-ASSISTANCE O SERVICIO A DOMICILIO

Espacio en las agencia funeraria de la red de proveedores de TM-ASSISTANCE, la cual será destinada a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 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 cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad)
- 4 candeleros y 30 sillas
- Se proporcionará un crucifijo prestado a petición del solicitante

5. SERVICIOS DE CAFETERÍA BÁSICO

Servicio básico de café, té y galletas, dentro de la sala de velación de la funeraria. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

6. UN ARREGLO FLORAL

A solicitud del cliente, se incluirá un arreglo de flores de tamaño mediano. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

7. FACILIDADES PARA CELEBRAR SERVICIOS RELIGIOSOS

A solicitud del cliente, se podrá solicitar el apoyo de un ministro/sacerdote para oficiar una ceremonia religiosa. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

8. ATAÚD METÁLICO O DE MADERA

Se mantendrá un estándar de calidad en materiales y diseño bajo las siguientes consideraciones: lámina calibre 22 para mayor seguridad o madera (básico). A solicitud del cliente y sujeto a disponibilidad en la zona, y dependiendo de la localidad en que se lleve a cabo el servicio.

9. TRASLADO EN CARROZA PARA INHUMACIÓN

Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro de una distancia máxima de 50 km en caso de exceder la distancia el costo deberá ser cubierto por los familiares, los modelos, marcas y características de las carrozas fúnebres, varían entre las agencias funerarias y su disponibilidad. En el servicio no está incluido el terreno dentro del panteón.

10. TRASLADO DE FAMILIARES DEL VELATORIO AL PANTEÓN (CAMIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO)

La agencia funeraria pondrá a disposición de la familia un camión para trasladar a los acompañantes de la sala de velación al panteón o cementerio para la inhumación del fallecido. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

11. ASESORÍA JURÍDICA TESTAMENTARIA VÍA TELEFÓNICA

Se asesorará vía telefónica para realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuorio. En el Registro Civil se tramita el registro del certificado de defunción en libros de quien expide la boleta para inhumación y acta de defunción previa (sin validez oficial). En la Secretaría de Salubridad se tramitan los permisos de traslado del cuerpo y reporte requerido en caso de procesos de velación mayores a 48 horas, en ambos casos el pago de derechos correspondientes. 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.

12. SERVICIO DE TANATOLOGÍA

Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista a solicitud del cliente. El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará la asistencia vía telefónica o presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite los servicios de asistencia lo permita.

Nota:

- La asistencia de tanatología podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.
- En caso de asistencia presencial, el solicitante deberá acudir al consultorio designado. La(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el ejecutivo de asistencia.

13. SERVICIO DE CREMACIÓN

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. En caso de que la funeraria seleccionada por el familiar para la velación no cuente con horno, al momento de realizar la cremación se trasladará al horno más cercano disponible.

14. URNA PARA CENIZA

Se mantendrá un estándar, urna horizontal de madera comprimida de diferentes colores y de las siguientes medidas: alto: 21 cm, ancho: 17.5 cm y largo: 17.5 cm.

15. ASESORÍA EN GESTIÓN DE TRÁMITES

Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista. No incluye trámites, ni honorarios de abogado o notarios. No está considerado el reembolso de ningún gasto contratado directamente por el cliente.

16. GESTIÓN ADMINISTRATIVA INTEGRAL DE DECESOS

Una vez ocurrido el fallecimiento del titular o alguno de los beneficiarios y habiendo concluido el servicio funerario, se apoyará al tarjetahabiente vía telefónica en el llenado de la documentación y seguimiento de los trámites que a continuación se describen:

- Cobro de Seguros
- Cancelación de tarjetas y membresías
- Cierre de cuentas y traspaso de saldos a los beneficiarios
- Baja en IMSS e ISSSTE, trasmisión de derechos y pensiones
- Transmisión de fondos individuales de la Afore
- Cierre de Hipotecas y créditos
- Baja del RFC
- Obtención de Acta de Defunción (según el número de trámites que se requieran).

17. SERVICIOS FUNERARIOS EN DOMICILIO

En caso de que la velación sea en un domicilio, los servicios incluidos son los mismos tanto para inhumación como para cremación, a excepción del servicio de cafetería que es exclusivo para otorgarse en la agencia funeraria. Si la velación es a domicilio, se llevarán a dicho domicilio los materiales para habilitar este servicio.

CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO:

Eventos al año y cobertura:
Un (1) evento único, sin costo para el tarjetahabiente hasta por $20,000.00 (VEINTE MIL PESOS 00/100 M.N), durante la vigencia de los servicios.

El servicio aplica para titular, cónyuge e hijos menores de 25 años. La edad de aceptación es de 18 a 70 años.

El periodo de espera, en caso de suicidio, la cobertura funeraria sólo será válida hasta después de un año de tener el producto de Cuenta Nómina BanCoppel.

El servicio deberá ser coordinado desde un inicio por TM-ASSISTANCE para hacer válido el beneficio.

No aplican reembolsos, en caso de existir excedente, y/o peticiones adicionales al servicio básico, serán cubiertos por el familiar que solicite el servicio.

El servicio está sujeto a las disposiciones en materia de salud que emitan las autoridades a nivel local, estatal o federal. Servicio disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Para que "TM-ASSISTANCE" proporcione "LOS SERVICIOS" es indispensable que al momento de comunicarse el tarjetahabiente cumpla y proporcione la siguiente información a la operadora:

- Contar con Cuenta Nómina BanCoppel activa y contar con depósitos por concepto de Nómina, Portabilidad, Pensión o cualquier pago recurrente.
- Si durante 3 meses consecutivos el cliente deja de tener depósitos por los conceptos antes mencionados, perderá el beneficio.
- Proporcione su número de cliente y explique el servicio requerido.

Para hacer válida la cobertura el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a TM-ASSISTANCE en el período de vigencia de los servicios.

Para hacer uso de cualquiera de los servicios el tarjetahabiente deberá contactar previamente a TM-ASSISTANCE, quien gestionará la totalidad del evento. En caso de que el tarjetahabiente gestione por sus propios medios cualquiera de los Servicios de Asistencia, la cobertura ya no es aplicable.

Los servicios serán aplicables, a petición del Tarjetahabiente o de un familiar o responsable, en caso de incapacidad del Tarjetahabiente para la comunicación.

En casos de fuerza mayor o caso fortuito, la prestación del servicio puede verse afectada, en cuyo caso, TM-ASSISTANCE hará su mayor esfuerzo por prestar el servicio en las mejores condiciones posibles, aplicando para ello, su plan de contingencia, el cual consistirá principalmente en que los ejecutivos asignados cuenten con los medios electrónicos necesarios para mantenerse en contacto las 24 horas del día los 365 días, en el supuesto de que la autoridad emita acuerdo mediante el cual declare la suspensión de actividades, el ejecutivo podrá prestar la atención vía remota desde el lugar

en el que se encuentre, siempre y cuando los medios de comunicación no se vean afectados debido al caso fortuito o fuerza mayor.

No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto (salvo por servicios no proporcionados). TM-ASSISTANCE no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:

- Cuando el tarjetahabiente no se identifique como tarjetahabiente activo.
- Cuando el tarjetahabiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el tarjetahabiente incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- Cuando la solicitud del servicio de asistencia contravenga la Ley o cuando por disposición de la Autoridad Federal, Estatal o Local, no sea posible brindarle el servicio.
- En caso de saturación en solicitud de la asistencia, se le regresará la llamada al Tarjetahabiente que solicita el servicio.
- En caso de suicidio, la cobertura funeraria sólo será válida hasta después de un año.
- No aplican pagos vía reembolso por servicios funerarios no solicitados. Todo el servicio debe ser solicitado y coordinado por un ejecutivo de asistencia.
- No está considerado el reembolso de algún gasto extra contratado directamente por el familiar, TM-ASSISTANCE se compromete a brindar solo los servicios que incluye su paquete de coordinación funeraria contratado. Todos los servicios extras serán negociados directamente con el asesor telefónico y pagados directamente por el cliente

EXCLUSIONES

- No aplica el Servicio en caso de que el fallecimiento sea causa de la participación del Tarjetahabiente en actos criminales, riñas o combates, salvo en caso de defensa propia.
- No aplica si el fallecimiento se da a causa de la participación del Tarjetahabiente en carreras de caballo, de bicicletas, de coches, motocicletas, y en cualquier clase de carreras y exhibiciones, así como en pruebas de velocidad, seguridad, resistencia y/o pericia. Accidentes acuáticos o actividades de playa.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares, radiaciones atómicas, químicas, biológicas o derivado de estas.
- Fallecimiento a causa de enfermedades y/o accidentes producidos por la ingesta intencionada o administración de tóxicos, narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica o por ingesta de bebidas alcohólicas.
- Fallecimiento a causa de lesiones autoinfligidas, aun cuando sean cometidas en estado de enajenación mental.
- Fallecimiento derivado de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas, indicados de forma enunciativa más no limitativa.
- La muerte originada, directa o indirectamente, de actos realizados por el Tarjetahabiente con dolo o mala fe o participación del Tarjetahabiente en actos delictivos intencionales
- Prestar servicio militar.

- Fallecimiento al viajar como pasajero, mecánico, o miembro de la tripulación en naves aéreas o marítimas que no pertenezcan a una línea comercial legalmente autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- Fallecimiento al viajar en motocicletas, motonetas u otros vehículos similares de motor, ya sea como conductor o acompañante.
- No aplican reembolsos de ningún tipo de gasto.
- Federales, Estatales o Locales que impidan la prestación del servicio, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Fallecimiento por autolesiones o participación del Tarjetahabiente y/o Tarjetahabiente en actos delictivos intencionales.
- Fallecimiento por accidente ocurrido en estado de ebriedad o bajo el uso de drogas y/o estimulantes con base en la determinación de la autoridad respectiva.
- La inclusión al programa de enfermos terminales.
- TM-ASSISTANCE no será responsable de los retrasos o incumplimientos debido a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas del lugar en que deban prestarse los servicios, así como decretos Federales o Locales que impidan la prestación de servicio

Restricciones:

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA

1. Solicitud de Servicios de Asistencia fuera de territorio nacional.
2. No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el Servicio de Asistencia.
3. Cuando el Tarjetahabiente o Beneficiario del programa de asistencias no pague el monto excedente de la cobertura de las asistencias solicitadas.

PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES

Cualquier reclamación relativa a una situación de los Servicios de asistencia debe ser presentada directamente con TM-ASSISTANCE, independientemente si los incumplimientos sean por parte de algún proveedor de TM-ASSISTANCE. En el entendido de que BanCoppel no se hará responsable por dichos incumplimientos.

Por lo anterior, TM-ASSISTANCE estará obligado a proporcionar el Servicio o buscar una solución alternativa frente al Cliente o al Tarjetahabiente.

Todas las solicitudes de Servicio de Asistencias emitidas por el Tarjetahabiente y/o Beneficiario del programa de asistencia a TM-ASSISTANCE podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Para disfrutar de los Servicios de Asistencia de este programa es necesario que el tarjetahabiente reciba durante al menos 3 meses depósitos de al menos $3,000 mensuales, por concepto de Pago de Nómina, Portabilidad de Nómina, Pensión y/o Pagos recurrentes en su Cuenta Nómina BanCoppel.

TM-ASSISTANCE en previo análisis de cada caso con BanCoppel, podrán suspender o cancelar, los Servicios de Asistencia Funeraria detallados en estos Términos y Condiciones, cuando de manera reiterada e injustificada, el Tarjetahabiente o Beneficiario solicite la asistencia para una persona que no fuera alguno de estos dos.

EXCLUSIONES GENERALES:

1. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de eventos criminales realizados por el Tarjetahabiente.
2. Eventos consecuentes de actos de guerra, secuestro, huelga o actos de terrorismo, servicio militar, manifestaciones, rebelión e insurrección u otra alteración grave del orden público.
3. Para ser válidas las coberturas, el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica, a TM-ASSISTANCE en el período de vigencia de los Servicios.
4. Para hacer uso del servicio por parte del Tarjetahabiente, deberá de realizar la solicitud correspondiente a TM-ASSISTANCE, quien gestionará y coordinará la totalidad del Servicio.
5. En casos de caso fortuito o fuerza mayor y en que la prestación del servicio puede verse afectada, TM-ASSISTANCE hará su mayor esfuerzo por prestar el Servicio en las mejores condiciones posibles. Se considera como caso fortuito o fuerza mayor, todo evento inesperado, imprevisto, ajeno y fuera del alcance del control y voluntad de las partes de manera enunciativa: huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, terremotos, huracanes, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, pandemias, decretos o pronunciamientos de Autoridades Locales, Estatales o Federales en materia de salud, caso fortuito de manera enunciativa más no limitativa: inundaciones, huracanes, terremotos, ciclones, cualquier evento hidrológico fuera del alcance humano.
6. La disponibilidad de los servicios de asistencia estará sujeta a la infraestructura y zona geográfica en la que se presten. En *Zona Roja, pudieran verse afectados por causas ajenas a TM-ASSISTANCE

*Se entiende por Zona Roja: La zona geográfica que presente alta presencia de grupos del crimen organizado o un alto índice de inseguridad, el Tarjetahabiente solicitante deberá comunicarse al número directo de TM-ASSISTANCE 55 93 02 9590, para más información.

Las presentes exclusiones son enunciativas más no limitativas, ya que los servicios de asistencia se prestarán de conformidad con las políticas médicas y sanitarias de cada proveedor, así como la regulación de la Ley General de Salud vigente.

Legales:

Cuenta Nómina BanCoppel es un producto de BanCoppel S.A. Institución de Banca Múltiple.

Consulta términos, condiciones, comisiones y requisitos de contratación de la Cuenta Nómina BanCoppel en bancoppel.com.

Beneficio exclusivo para clientes Nómina BanCoppel con depósitos recurrentes por concepto de Nómina, Portabilidad, Pensión o cualquier pago recurrente.

La Cuenta Nómina BanCoppel es un producto garantizado por el IPAB hasta por 400 mil UDIS por persona, por institución, para mayor información consulta: www.gob.mx/ipab

El programa de Asistencia Funeraria, es prestado por TM-ASSISTANCE S.A. de C.V. (en lo sucesivo TM-ASSISTANCE). TM-ASSISTANCE es responsable respecto de la calidad y cumplimiento de los bienes y servicios del programa de Asistencia Funeraria. BanCoppel no tiene responsabilidad alguna respecto a los servicios ni a la red de proveedores contratados por TM-ASSISTANCE.