

GLOSARIO DE E TÉRMINOS

DEFINICIONES

- a) **Usuario:** toda persona que tenga acceso a los servicios descritos en estas condiciones generales.
- b) **Servicios:** las actividades que presta iké a los Usuarios en los términos de estas condiciones generales.
- c) **Coordinador:** persona que forma parte de la Centro de Soluciones (CDS).
- d) **Situación de asistencia:** todo accidente o enfermedad de un Usuario y/o beneficiario ocurridos en los términos y con las limitaciones establecidas en estas condiciones generales, así como las demás situaciones descritas que dan derecho a la prestación de los servicios.
- e) **Enfermedad:** cualquier alteración en la salud del Usuario y/o beneficiario que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del presente contrato.
- f) **Enfermedad grave:** se define como la aparición súbita e inesperada de manifestaciones con o sin pérdida de la conciencia cuya gravedad da la impresión de muerte inminente.
- g) **Urgencia:** se considera urgencia a toda situación que, en opinión del paciente, su familia o quien quiera que tome la decisión, requiera una atención médica inmediata.
- h) **Emergencia:** definida como una lesión o enfermedad que plantean una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- i) **Referencias médicas con descuento:** todo aquella información o dato proporcionado a Usuario y/o beneficiario de la red de proveedores médicos de iké con descuento o costo preferencial.
- j) **Especialistas:** persona que práctica una rama determinada de una ciencia.
- k) **Centro De Soluciones:** espacio físico en donde los coordinadores atienden los servicios de asistencia.

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 de 8 (ocho) horas, contados a partir del momento que se hace el retiro en el Cajero Automático de BanCoppel. Para el servicio de Ambulancia tiene 3 (tres) meses.

COBERTURA

Titular

Asistencia Legal Telefónica

En caso de que el tarjetahabiente haciendo uso de su tarjeta que haya sido expedida por BanCoppel, sea víctima de un asalto dentro del cajero automático o bien cuando este sea obligado a disponer de efectivo de un cajero automático mediante el uso de dicha tarjeta. Iké Asistencia garantizará la asesoría telefónica de nuestros abogados que le asistirá para efectos de realizar la denuncia correspondiente ante la autoridad respectiva, de acuerdo con el lugar donde haya ocurrido el evento. Este servicio es ilimitado y sin costo durante la vigencia del programa.

El siguiente beneficio lo proporcionará una compañía de seguros (en lo sucesivo la aseguradora) debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, según lo dispuesto por la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Por lo anterior, la compañía de seguros previamente contratada directamente por Iké cubrirá los riesgos correspondientes a que se refieren dichas coberturas.

La compañía de seguros e Iké previamente acordaron que este último llevará a cabo todas las gestiones administrativas frente a aquella para el caso de cualquier reclamación relacionada con la cobertura.

Robo en Cajero o ATM

Se cubre dinero en efectivo a consecuencia del robo al tarjetahabiente mediante el uso de la fuerza o violencia, sea moral o física, dentro de las siguientes 8 (ocho horas) de haber realizado el retiro. La responsabilidad de la aseguradora es el monto del efectivo retirado y nunca podrá superar el monto máximo permitido en los cajeros de Bancoppel, debiendo comprobar por parte del tarjetahabiente el retiro en efectivo de ese día.

Este seguro está limitado a 1 (un) evento durante la vigencia del Seguro y se pagará la suma asegurada hasta el monto máximo que se pueda disponer en ATM.

Indemnización por muerte accidental por robo en cajero automático:

La Compañía pagará la suma asegurada a los beneficiarios de esta cobertura, si el Asegurado fallece dentro del Periodo de Cobertura que señale la carátula de la póliza, a consecuencia de haber sido víctima de un robo o tentativa de éste, siempre que éste ocurra durante el uso de un cajero automático o electrónico o dentro de un área de 150 metros alrededor del cajero electrónico de BanCoppel después de haber hecho uso del mismo.

Suma asegurada por \$ 100,000 (cien mil pesos 00/100 M.N.)

Exclusiones:

Este Seguro, no cubre la muerte, lesiones o robos ocasionados de forma directa o como resultado, de alguna de las siguientes causas:

- A. Servicio militar de cualquier clase, hostilidades, actividades u operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra intestina, insurrección, rebelión, suspensión de garantías, revolución y alborotos populares.
- B. Si las lesiones, el fallecimiento u homicidio sufrido por EL TARJETAHABIENTE es ocasionado por su participación en la comisión de actos delictivos siendo el propio TARJETAHABIENTE el sujeto activo o copartícipe en la comisión de los mismos.
- C. Si EL TARJETAHABIENTE fallece a causa de suicidio o bien la(s) lesión(es) o mutilación(es) que sufra son resultado de cualquier intento del mismo, o por actos voluntarios.
- D. La muerte, lesiones o pérdidas orgánicas por culpa grave del TARJETAHABIENTE cuando se encuentre bajo el efecto del alcohol, drogas, enervantes o alucinógenos, así como fármacos no prescritos por un médico, o bien ingerir somníferos, barbitúricos, estupefacientes o substancias con efectos similares.
- E. Cuando provengan de siniestros causados por dolo o mala fe de las personas.
- F. Robo, cometido por los empleados al servicio del TARJETAHABIENTE, o de personas por las cuales EL TARJETAHABIENTE sea civilmente responsable.
- G. Robo causado por los beneficiarios o causahabientes del TARJETAHABIENTE o de los apoderados de cualquiera de ellos.
- H. Pérdidas como consecuencia de robo sin violencia, desaparición misteriosa o extravío.
- I. Cuando no se cuente con actuaciones del Ministerio Público y cuyos hechos no estén relacionado con la cobertura contratada.

Robo en Cajero

- A. Escrito firmado que contenga una breve descripción de los hechos, nombre completo, datos de contacto (teléfono y/o correo), fecha del siniestro, monto que se reclama y número de expediente.
- B. Identificación oficial vigente (ambos lados).
- C. Tarjeta de crédito (ambos lados).
- D. Voucher de retiro o comprobante en el que se verifique monto, fecha, lugar de la disposición de efectivo y donde se refleje el cargo del Seguro Efectivo Bancoppel.
- E. Denuncia o copia certificada levantada ante la PGJ (Debe contener: fecha de emisión, lugar y fecha de robo, descripción de los hechos, el monto de la disposición, etc)

Seguro de Vida

- A. Escrito firmado que contenga una breve descripción de los hechos, nombre completo, datos de contacto (teléfono y/o correo), fecha del siniestro, monto que se reclama y número de expediente.
- B. Identificación oficial vigente asegurado y beneficiario (ambos lados).
- C. Acta de nacimiento del asegurado y beneficiario(s).
- D. Acta de Defunción.
- E. Comprobante de domicilio reciente.
- F. Averiguaciones previas del C. Agente del Ministerio Público completas (debe incluir al menos, los resultados de necropsia, estudio toxicológico, declaraciones de testigos, testigos de identidad, parte de tránsito en caso de accidente automovilístico).
- G. Designación de beneficiarios, en caso de no haberla copia certificada de nombramiento albacea con reconocimiento de herederos.
- H. Ticket que refleje el cargo del Seguro Efectivo Bancoppel y la disposición de efectivo.

Ambulancia

Iké cubrirá los gastos del traslado del Usuario en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado para su atención en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia, urgencia, enfermedad agravada o accidente. La recepción hospitalaria es responsabilidad de usuario o paciente. Este servicio se brinda en ciudades principales de la república mexicana y donde la infraestructura médica lo permita.

Limitaciones:

Este servicio está limitado a 1 (un) eventos sin costo con vigencia de 3 meses. A partir del momento que se hace el retiro en el Cajero Automático de BanCoppel.

Exclusiones:

- 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, suicidio o participación del usuario en actos delictivos intencionales.
- C. Enfermedades mentales. Se excluyen el servicio de ambulancia por emergencia o traslado programado para pacientes con enfermedades mentales, independientemente del diagnóstico y recomendación médica, si: (1) El paciente se encuentra en estado agresivo, (2) Manifiesta no querer ser trasladado o se resiste al traslado o (3) se identifica riesgo para la integridad física o vida del usuario, acompañantes o el personal médico. Estas exclusiones son necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes y del personal médico, así como para cumplir con las normativas legales y éticas vigentes.
- D. No incluye tiempos espera, ni segundos traslados.
- E. No incluye traslados programados, en caso de ser requerido, este prestará con costo preferencial para el usuario previa cotización, siendo necesario para este caso: reporte médico y recepción asegurada (responsabilidad del usuario).
- F. La falsedad de información condicionará la prestación del servicio.