

**I.- DATOS GENERALES DE LA PROMOCIÓN**

<b>Responsable del Programa</b>	<b>Nombre del Programa</b>
Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple ( <b>Banco Azteca</b> )	“Asistencias de Portabilidad Azteca”
<b>Responsable de la prestación de los Servicios de Asistencias:</b> Asociación Necrológica Mexicana, S.A. de C.V. (ANEMEX)	
<b>Vigencia</b>	<b>Productos Participantes <sup>1</sup></b>
Indefinida	GUARDADITO GUARDADITO DIGITAL NOMINA AZTECA TRADICIONAL NOMINA AZTECA BÁSICA (PRODUCTO BÁSICO DE NÓMINA) NÓMINA AZTECA MÁS PRODUCTO BÁSICO GENERAL SOMOS DÉBITO BANCO AZTECA DÉBITO NEGOCIO DÉBITO AZTECA MI DÉBITO BANCO AZTECA
<b>Cobertura Geográfica</b>	<b>Objetivo</b>
Nacional	Dar a conocer los beneficios exclusivos de asistencias para clientes que hayan realizado la portabilidad de su Nomina a Banco Azteca y sus Beneficiarios; así como dar a conocer la extensión de sus beneficios para su cónyuge e hijos, según sea el caso.

## II.- REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN

- a) Tener contratado alguno de los Productos Participantes<sup>1</sup>.
- b) Clientes nuevos deberán realizar su dispersión de Nómina por medio de la Portabilidad.
- c) Clientes deberán tener su Portabilidad Activa, es decir, que hayan ejercido su derecho para solicitar al banco donde recibe sus prestaciones laborales (salarios, pensiones y/u otras prestaciones de carácter laboral) que, sin costo alguno, transfiera esos recursos a Banco Azteca.

(En su conjunto El/los Requisito(s))

## III.- MECÁNICA

1. Banco Azteca, a través de sus sistemas, evaluará e identificará mensualmente a los clientes que cumplan con los Requisitos antes expuestos.
2. Una vez que el cliente cumpla con los Requisitos, Banco Azteca habilitará y notificará a ANEMEX (Asociación Necrológica Mexicana, S.A. DE C.V.) de forma mensual el acceso a las Asistencias que se describen en el apartado denominado **“Asistencias”**.
3. El periodo de días que se tomará en cuenta para la evaluación y validación del cumplimiento de los Requisitos de los clientes de Nomina será a partir del día 1ro (primero) al último día natural del mes; siendo que el primer día hábil de cada mes se validará que los clientes cumplan con los requisitos mencionados en el apartado de Requisitos.
4. La base de clientes que tienen derecho a las **“Asistencias”** será actualizada los primeros 5 días hábiles del mes, en esta actualización se registrarán los clientes nuevos o existentes que hayan cumplido con los Requisitos descritos y se darán de baja a los clientes existentes que no hayan cumplido con los mismos.
5. En caso de que llegue el siguiente período de corte y el cliente siga cumpliendo con las condiciones descritas en el punto anterior, podrá seguir disfrutando de las Asistencias.

## IV.- ASISTENCIAS

1. Asistencias. - ANEMEX prestará a los clientes que cumplan con los Requisitos de Participación, así como a su respectivos cónyuge e hijos, los servicios de **“Asistencia de Portabilidad de Nomina Azteca”** que a continuación se indican:

<b>“Asistencia de Portabilidad de Nomina Azteca”</b>	
1.	Asistencia Funeraria. <ul style="list-style-type: none"><li>• Inhumación o Cremación</li><li>• Asistencia Tanatológica</li><li>• Asesoría Testamentaria.</li></ul>
2.	Asistencias Salud <ul style="list-style-type: none"><li>• Asistencia Médica Telefónica o por Videollamada.</li><li>• Asistencia Nutricional Telefónica o por Videollamada.</li><li>• Asistencia Psicológica Telefónica o por Videollamada.</li></ul>
3.	Consulta con Médico Presencial <ul style="list-style-type: none"><li>• Médico a Domicilio.</li><li>• Consulta con médico general en consultorio.</li></ul>
4.	Asistencia Dental.
5.	Asistencia Legal Telefónica o por Videollamada.
6.	Check Up Médico (QS 12), EGO, Factor RH, Biometría Hemática.

2. Solicitud de Asistencias. Los Cliente o su Beneficiario que cumplan con los Requisitos podrán solicitar el servicio de Asistencias, conforme a lo siguiente:

El Cliente o su Beneficiario deberá comunicarse al número 55 5241 4261 y solicitar la asistencia que desea usar; hecho lo anterior, recibirá la atención de nuestros especialistas de acuerdo con las Asistencias materia del presente documento.

El Centro de Asistencia Telefónica (CAT) de ANEMEX estará disponible las 24 horas del día los 365 días del año, sin embargo, los horarios de atención dependerán de cada Asistencia conforme a continuación se detalla:

Horarios de atención de las asistencias del Programa denominado “Asistencia de Portabilidad de Nomina Azteca”	
Asistencia	Horario de atención
<b>Asistencia Funeraria.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhumación o Cremación.</li> <li>- Asistencia Tanatológica.</li> <li>- Asesoría Testamentaria.</li> </ul>	CAT disponible las 24 horas de los 365 días del año.
<b>Asistencias en Salud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Asistencia Médica Telefónica o por Videollamada.</li> <li>ii. Asistencia Nutricional Telefónica o por Videollamada.</li> <li>iii. Asistencia Psicológica Telefónica o por Videollamada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. las 24 horas, los 365 días del año,</li> <li>ii. De 9 a 21 horas, los 365 días del año.</li> <li>iii. De 9 a 21 horas, los 365 días del año.</li> </ul>
<b>Consulta con Médico Presencial</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Médico A Domicilio.</li> <li>- Consulta con médico general en consultorio.</li> </ul>	CAT disponible las 24 horas de los 365 días del año.
<b>Asistencia Dental.</b>	CAT disponible las 24 horas de los 365 días del año.
<b>Asistencia Legal Telefónica.</b>	CAT disponible las 24 horas de los 365 días del año.
<b>Check up médico (QS 12), EGO, Factos RH, Biometría Hemática</b>	Activación vía CAT durante horario laboral

Se brindarán los servicios a los Clientes o sus Beneficiarios que estén registrados en la base compartida por Banco Azteca, en caso de no encontrarse en la base, se solicitarán los últimos 4 dígitos de su tarjeta del Cliente, a efecto de que los mismos sean validados por Banco Azteca. Una vez que sean validados, los servicios materia del presente documento serán brindados al Cliente o su Beneficiario, según sea el caso.

Adicionalmente, para acreditar la relación del Beneficiario con el Cliente, ANEMEX le solicitará el Acta de Nacimiento, Acta de matrimonio o Acta de Concubinato, según sea el caso, en el momento que estime conveniente.

### 3. Alcances de los servicios de Asistencias.

ANEMEX proporcionará al Cliente o su Beneficiario que cumplan con los requisitos y que se encuentren en la base de Clientes, los servicios de asistencias materia del presente documento, de conformidad con los siguientes alcances:

#### I. ASISTENCIA FUNERARIA

Asesoría y coordinación vía telefónica brindada por un Ejecutivos de Asistencia del Centro de Asistencia Funeraria (CAF) de ANEMEX:

El Cliente o su Beneficiario recibirá asistencia y asesoría especializada del Ejecutivo de Asistencia vía telefónica durante todo el servicio funerario. El CAF está disponible las 24 horas de los 365 días del año.

El Ejecutivo de Asistencia proporcionará al Cliente o su Beneficiario opciones de Agencias Funerarias pertenecientes a la Red Funeraria de ANEMEX dentro de la localidad donde se solicitaron los servicios; si ANEMEX no cuenta con agencias funerarias en la zona, el Ejecutivo de Asistencia gestionará con la(s) opción(es) existentes para 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 de ANEMEX seleccionada por el Cliente o su Beneficiario con disponibilidad en el momento según sea el caso.

Los servicios incluidos en el programa de Asistencia Funeraria de ANEMEX son:

#### Para Inhumación

- Recolección del cuerpo
- Embalsamamiento
- Arreglo estético del cuerpo
- Sala de velación  
El servicio de velación también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional.
- Ataúd
- Gestión de tramites
- Traslado en carroza para inhumación
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica
- Asistencia Tanatológica

#### Para Cremación

- Recolección del cuerpo
- Arreglo estético del cuerpo
- Ataúd para velación
- Sala de velación  
El servicio de velación también puede otorgarse a domicilio sin costo adicional.
- Cremación
- Urna
- Gestión de trámites
- Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica
- Asistencia Tanatológica

#### 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 considera traslado foráneo, que no está incluido en el programa y tendrá que ser contratado, con el apoyo de ANEMEX, y pagado por los familiares del Cliente o el propio Cliente, según sea el caso.
- **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 maquillarlos 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 Cliente tiene una talla mayor a 1.90 mt. de altura o peso mayor a 110kg, 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 horas. La sala tendrá una capacidad de circulación de hasta 20 personas. 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 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 kms. Si la distancia es mayor a 50 kms. 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 de Asistencia Anemex, y pagado por los familiares del Cliente o el propio Cliente.
- **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 y accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará y explicará al Cliente o su Beneficiario 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 kms. 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 de ANEMEX, y pagado por los familiares del Cliente o el propio Cliente.
- **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 Cliente tiene una talla mayor a 1.90 mt. de altura o peso mayor a 110kg, 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 periodo de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de circulación de hasta 20 personas.  
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 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.

*\* 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.*

El Beneficiario en ambos casos, 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 individuales 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.

#### **OBSERVACIONES:**

**Período de espera:** Aplica un periodo de espera de 45 (cuarenta y cinco) días naturales para poder solicitar el servicio para personas con edad mayor o igual a 70 años.

**Límites de edad de aceptación:** El programa de Asistencia Funeraria no incluye límites de edad de aceptación.

**Reembolsos:** ANEMEX 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.

#### **EXCLUSIONES:**

- Si la persona fallecida no se encuentra en la base de datos de ANEMEX al momento de solicitar el servicio y no es posible comprobar que es acreedor al beneficio;
- Si al momento del fallecimiento el Cliente tiene una edad mayor o igual a 70 años y no ha contado con la cobertura por un periodo mayor a 45 (cuarenta y cinco) días consecutivos;
- Si el Beneficiario o cualquiera otra persona, solicite los servicios funerarios después de haberlos contratados por cuenta propia directamente con una Agencia Funeraria y no a través de ANEMEX.

## **II. ASISTENCIA SALUD.**

### **1. Asistencia médica telefónica o videollamada.**

Orientación médica telefónica o por videollamada, sobre temas de salud que pudiera tener el Cliente o su Beneficiario, siempre en el entendido que esta orientación no será con fines de prescripción y/o diagnóstico de ningún tipo de padecimiento, relativa 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).

**Limitación de responsabilidad.** – Para el caso de la Asistencia Salud, la responsabilidad de ANEMEX se limitará a:

- ANEMEX no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Cliente o su Beneficiario en cuanto al seguimiento de las consultas que se les brinden, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Cliente o su Beneficiario de acuerdo con la información que éste ha proporcionado.
- El equipo médico de ANEMEX orientará lo que estime oportuno al Cliente o su Beneficiario 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 Cliente o su Beneficiario a su médico de cabecera o al especialista que corresponda.
- Sin límite de eventos ni costo para el Cliente o sus Beneficiarios.

## **2. Asistencia nutricional telefónica o videollamada**

El servicio consiste en consultas de orientación nutricional telefónica o por videollamada, sobre temas de nutrición que pudiera tener el Cliente o su Beneficiario, siempre que la orientación no sea con fines de prescripción y/o diagnóstico de algún tipo de padecimiento y será relativa, 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.

### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES**

- En el Código 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 vio telefónica, sino sólo se orientará ante situaciones médicas sin, emitir un tratamiento médico ni recetas.
- En caso de requerir una asistencia personalizada y presencial será con costo para el Cliente o su Beneficiario de Banco Azteca.
- Sujeto a disponibilidad de los horarios y del profesional designado para dicho fin, así como los términos y condiciones de las sucursales, clínicas y/o consultorios.
- Sin límite de eventos ni costo para el Cliente o sus Beneficiarios.

## **3. Asistencia psicológica telefónica o videollamada.**

Orientación médica telefónica o por videollamada, sobre temas psicológicos que pudiera tener el Cliente o su Beneficiario, 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 al caso del Cliente o su Beneficiario.
- NOMS 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 laboral o estrés laboral.

- 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 Cliente o su Beneficiario.

### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES**

- 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.
- Sin límite de eventos ni costo para el Cliente o sus Beneficiarios.

### **Exclusiones**

1. No se brindará la asesoría cuando el Cliente o su Beneficiario no se identifique fehacientemente como el titular del Servicio;
2. No cubre cualquier gasto originado con motivo de la consulta médica u orientación telefónica;
3. No se brindará la asesoría cuando el Cliente o su Beneficiario se encuentre en condiciones psiquiátrico-agresivas o en estado agresivo como consecuencias del uso de narcóticos o alcohol;
4. El psicólogo no tendrá responsabilidad por la falsedad de los hechos o las omisiones que el Cliente o su Beneficiario haga.
5. ANEMEX no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Cliente o su Beneficiario del programa en cuanto al seguimiento de los asesoramientos que se le preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Cliente o su Beneficiario del programa de acuerdo con la información que éste ha proporcionado.
6. ANEMEX no será responsable de ninguna afectación posterior, derivada de esta orientación.
7. No se enviarán especialistas ni medicamentos a domicilio.
8. No se enviará ningún tipo de información vía correo electrónico.

## **III. CONSULTA CON MÉDICO PRESENCIAL.**

### **1. Médico a Domicilio.**

En caso de que el Cliente o su Beneficiario requiera el servicio de médico general a domicilio, por urgencia médica, emergencia, enfermedad o accidente podrá solicitarlo las 24 (veinticuatro) horas al día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

### **EXCLUSIONES.**

- 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.

### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

- Este servicio se proporcionará en las localidades y horarios donde el médico general no se vea imposibilitado para prestar su servicio por razones de seguridad.
- Límite de 3 eventos al año. Cubre hasta \$1,000.00 (mil pesos 00/100 M.N.) por evento.

### **2. Consulta con médico general en consultorio.**

En caso de que el Cliente o su Beneficiario requiera el servicio de médico general en consultorio de la red, por urgencia médica, emergencia, enfermedad o accidente podrá solicitarlo las 24 horas al día, los 365 días del año.

#### **EXCLUSIONES:**

- 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.

#### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

- Este servicio se proporcionará en las localidades y horarios donde el médico general de la red no se vea imposibilitado para prestar su servicio por razones de seguridad.
- Límite de 2 eventos al año. Cubre hasta \$1,200.00 (mil doscientos pesos 00/100 M.N) por evento.

#### **IV. ASISTENCIA DENTAL**

El Cliente o su Beneficiario recibe asesoría telefónica y/o consulta respecto a temas odontológicos como se describe más adelante, sin costo de acuerdo con lo siguiente:

- Evaluación de diagnóstico: Ilimitada.
- Profilaxis simple (una vez efectuada la consulta de diagnóstico): 1 evento semestral.
- Radiografía Intraoral, periapical de diagnóstico: Las necesarias para determinar el diagnóstico.
- Consultas Consulta por urgencia odontológica: 1 evento semestral.
- Aplicación de flúor a menores de 12 años: 1 evento semestral.
- Descuentos de hasta el 30% en procedimientos odontológicos no preferentes.
- Precios preferentes en procedimientos de acuerdo con tabla que se señala más adelante.

#### **Exclusiones:**

- Cuando el Cliente o su Beneficiario no se identifique fehacientemente como titular de los Servicios de Asistencia.
- Únicamente se brindarán los Servicios de Asistencia descritos para la limpieza, en caso de requerir algún servicio adicional, el costo será por cuenta del Cliente o su Beneficiario.
- La radiografía periapical será practicada únicamente para la primera consulta en caso de ser necesario.
- Tratamientos o materiales por malformaciones óseas congénitas y tratamientos de hipoplasia del esmalte (falta de desarrollo).
- Tratamientos que incrementen la dimensión vertical de una oclusión, replacen la pérdida de la estructura de los dientes por desgaste, abrasión, erosión, o de cualquier otra manera, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste, y tratamientos maxilofaciales en general. También quedan excluidos el protector oclusal y el ajuste oclusal completo.
- Tratamientos, intervenciones quirúrgicas o materiales realizados primariamente por motivos estéticos para mejorar la apariencia del Cliente o su Beneficiario mediante restauración plástica, corrección o eliminación de defectos, tratamiento de fluorosis (un tipo de decoloración de los dientes), carillas de porcelana u otras carillas que no tienen el propósito de restauración, así como cualquier otro tratamiento o material que sea considerado como tal, de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, excepto que sea parte del tratamiento dental necesario y debido a un accidente o lesión directamente atribuible a éste. Los servicios realizados en un diente en particular no están excluidos; no obstante, a lo anterior, el tratamiento cosmético de los dientes adyacentes o que están cerca del afectado se considerarán excluidos del servicio.
- Servicios prestados o materiales suministrados antes de la fecha de inicio de la vigencia de la cobertura del Cliente o su Beneficiario.
- Gastos de urgencias dentales a consecuencia de tratamientos dentales incorrectos que hubieran sido proporcionados por Dentistas fuera de la red de odontólogos antes o durante la vigencia de la cobertura.
- Servicios prestados y materiales suministrados por un Dentista fuera de la red de odontólogos antes de la fecha de inicio de vigencia de la cobertura.
- Gastos por Radiografías de diagnóstico (la inicial por diente), excepto las incluidas explícitamente en el Plan. Las radiografías subsecuentes (por diente) están incluidas en el costo del tratamiento o procedimiento por urgencia dental.
- Ferulización periodontal, equilibrio de la oclusión, gnatología (estudio de las fuerzas masticatorias y las partes anatómicas involucradas) y tratamientos asociados e injertos extraorales (injertos de tejido en la parte de afuera de la boca).
- Programas de control preventivo de la placa dentobacteriana, incluyendo programas de instrucción de higiene oral, selladores de fisuras y aplicación tópica de flúor.

- Terapia mio funcional (de la función de los músculos).
- Diagnóstico o tratamiento por la disfunción de la articulación temporomandibular o musculatura, nervios u otros tejidos asociados.
- Medicamentos, incluyendo medicamentos de aplicación tópica para tratamientos de enfermedad periodontal, premedicación, analgesia, sedación intravenosa, anestesia general y cargos separados por anestesia local.
- Utilización de medicamentos por auto prescripción que causen una lesión bucal que amerite una urgencia dental.
- Incisión y drenaje de abscesos complicados, incluyendo la "Angina de Ludwig".
- Implantes y Servicios relacionados (materiales implantados dentro y sobre el hueso o tejido suave).
- Tratamientos o Procedimientos de naturaleza experimental o de investigación, o que no sean considerados como necesarios y acostumbrados de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental.
- Gastos hospitalarios.
- Cualquier tipo de prótesis.
- Servicios prestados o materiales suministrados después de la terminación de la vigencia de la cobertura, a menos de que el tratamiento o procedimiento haya comenzado durante la vigencia de la cobertura.
- Tratamientos o materiales suministrados en un hospital o en cualquier instalación para tratamientos quirúrgicos y cualquier honorario adicional cobrado por el dentista por tratamiento en hospital.
- Servicios de administración del consultorio dental, servicios de administración para el cobro de los siniestros y cualquier otro costo administrativo que no esté expresamente incluido en la cobertura.
- Cualquier servicio que no sea parte del tratamiento, como puede ser la provisión de un ambiente antiséptico, la esterilización de equipo o control de infecciones, así como cualquier material auxiliar que se use durante el tratamiento o procedimiento, cuando su costo deba estar incluido en el total del tratamiento o procedimiento (honorario máximo del dentista), de acuerdo con los estándares generalmente aceptados en la práctica dental, como pueden ser: los algodones, las mascarillas y las técnicas de relajación como la música.
- Reemplazo de restauraciones existentes para cualquier propósito diferente que el de restaurar lesiones por caries activas o por desajuste demostrable de la restauración.
- Servicios de ortodoncia (tratamientos para la corrección de dientes o mandíbulas mal posicionadas).
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico por las lesiones, afecciones o intervenciones expresamente excluidas en la cobertura.
- Cualquier complicación derivada o que surja durante o después del tratamiento odontológico o quirúrgico causada por negligencia del Cliente o su Beneficiario a las indicaciones del dentista tratante.
- Ningún tratamiento que no esté especificado dentro de los beneficios del plan.
- Gastos en que se incurra a consecuencia de hechos de guerra, alborotos populares, motines y epidemias declaradas oficialmente.
- Gastos en que se incurra por accidentes o enfermedades que se originen a consecuencia de:
  - a. Delitos dolosos o intencionales en los cuales el Cliente o su Beneficiario sea considerado como sujeto activo o participe del delito.
  - b. Lesiones autoinfligidas, aun cuando se cometan en estado de enajenación mental.

#### PRECIOS PREFERENTES EN PROCEDIMIENTOS DENTALES

<b>PREVENCIÓN</b>
Consulta oral detallada y servicio de emergencia (dolor agudo) horario normal.
Radiografías necesarias para el diagnóstico.
Profilaxis en adulto (1ª cita y semestral).
Profilaxis y aplicación de flúor menores de 12 años.
Instrucción de higiene oral (técnica de cepillado e información nutricional).
<b>DIAGNÓSTICO Y RX</b>
Consulta de emergencia (fuera de días y horas hábiles).
Radiografía intraoral oclusal.
Radiografía aleta mordida
<b>OPERATORIA DENTAL ADULTOS</b>
Amalgama.
Resina simple en o.d anterior.
Resina compuesta en o.d anterior (más de una superficie)
Resina simple o.d posterior (una superficie).

Resina compuesta o.d posterior (más de una superficie).
<b>ODONTOPEDIATRÍA</b>
Resina o amalgama o.d posterior.
Resina o.d anterior.
Pulpotomía.
Pulpectomía.
Extracción.
Férula.
Sellador por o.d.
Corona metálica acero/cromo.
Corona estética.
<b>COSMÉTICA DENTAL</b>
Blanqueamientos arcada sup o inf en casa.
Blanqueamiento arcada sup o inf dental láser.
Poste fibra vidrio.
Carilla de porcelana o zirconio.
Carilla de resina compuesta.
Corona de porcelana o zirconio.
Corona zirconio.
Incrustación de resina.
Incrustación de porcelana.
Onlay en porcelana
<b>ENDODONCIA</b>
Tratamiento de conductos diente anterior.
Tratamiento de conductos en premolar.
Tratamiento en conductos en molar.
Retratamiento en diente anterior.
Retratamiento en premolar.
Retratamiento en molar.
Apexificación (apicoformación incluye 2 citas seguimiento).
<b>PERIODONCIA</b>
Implante óseo integrado.
Mini implante óseo integrado.
Limpieza dental con ultrasonido (1ª sesión).
Curetaje gingival cerrado por cuadrante.
Curetaje gingival abierto por cuadrante.
Ferulización por diente.
Cirugía periodontal reparativa o resectiva por cuadrante (por colgajo, ósea, reposición apical, coronal o widman).
Alargamiento coronario desde las membranas y hueso tienen un costo adicional, de acuerdo con la cantidad requerida.
<b>ORTODONCIA</b>
Movimiento menor de ortodoncia dentición adulta.
TX de ortodoncia interceptiva (sin aparatos).
TX completo de ortodoncia (dentición adulta 1 año).
TX completo de ortodoncia (dentición adulta 2 años).
Retenedor
Pérdida de brackets y/o bandas

Recementado de brackets y/o bandas
Aparatología niños (arcada inf o sup) desde
<b>PRÓTESIS</b>
Onlay metálico (si es de oro más costo metal en el momento).
Inlay metálico (si es de oro más costo metal en el momento).
Poste metálico.
Guarda oclusal.
Provisional de acrílico.
Corona para implante óseo integrado o estética (sin aditamento).
Aditamentos para implante o dentadura.
Corona metal/porcelana.
Prótesis parcial sup o inferior.
Prótesis total sup o inferior.
Prótesis inmediata.
Rebase o ajuste de prótesis.
Reparación prótesis total.
<b>CIRUGÍA</b>
Extracción simple.
Extracción restos radiculares.
Remoción de o.d impactado en tejido blando.
Remoción de o.d parcialmente impactado en hueso.
Remoción de o.d impactado cubierto por hueso.
Incisión y drenaje de absceso intraoral.
Biopsia de tejidos orales duros (más costo laboratorio).
Biopsia de tejidos orales blandos (más costo de laboratorio)
Frenectomía.
Apicectomía en o.d anterior.
Apicectomía en premolar.
Apicectomía en molar.
Apicectomía.

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

- El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte de la compañía al Cliente o su Beneficiario.

**V. ASISTENCIA LEGAL TELEFÓNICA O VIDEOLLAMADA.**

Asesoría y orientación legal telefónica o por videollamada sobre temas legales que pudiera tener el Cliente o su Beneficiario, de acuerdo con las siguientes coberturas:

- **Materia familiar:** matrimonio, divorcio, patria potestad, guarda y custodia de menores, pensión alimenticia, permisos para viajes de menores de edad, pasaportes y visas, adopción, identidad de género, testamentos y juicios sucesorios.
- **Materia civil:** contratos de compraventa, arrendamiento, donación, comodato, hipotecario, prestación de servicios y los problemas relacionados con los mismos, aclaración y/o rectificación de nombres en actas, régimen de propiedad de condominio y conflictos vecinales, casos de homonimia.
- **Materia mercantil:** problemas de deudas y cobranza, seguros, requisitos para hacer exigible una póliza de seguro, quejas ante la PROFECO.

- **Materia penal:** asesoría en caso de ser víctima de un asalto, robo y/o extravío de tarjetas de crédito, débito, auto, celular y hogar, asesoría en caso de ser víctima de bullying, asesoría en caso de ser víctima de violencia familiar, robo o usurpación de identidad y delitos cibernéticos, comprendiendo todos aquellos hechos o actos que estando tipificados como delitos se ejecuten a través de medios informáticos o a través de internet como phishing, malware, hacking, fraudes, acoso, extorsión, estafas cometidas a través de medios electrónicos, transferencia ilícita de fondos, clonación de tarjetas de crédito o números de seguridad social.
- **Seguridad social:** seguro de cesantía o vejez (funcionamiento del seguro y personas con derecho a recibir los beneficios del mismo), AFORE (problemas y dudas acerca del funcionamiento), trámites ante el INFONAVIT, IMSS e ISSSTE, pensiones (incapacidad parcial o definitiva).
- **Materia penal-vial:** homicidio (asistencia legal en caso de fallecimiento del Cliente o su Beneficiario o cuando se haya causado la muerte a un tercero con motivo de hechos de tránsito), lesiones (asistencia legal en caso de que el Cliente o su Beneficiario sufra lesiones o las ocasione a un tercero como consecuencia de un hecho de tránsito), daños a la propiedad (asistencia legal para llevar a cabo el pago de los daños causados a la propiedad de un tercero; recuperación de daños en caso de que exista un tercero identificado como responsable; hechos derivados de la conducción de un vehículo por el Cliente o su Beneficiario); daños a las vías de comunicación (asesoría legal sobre todos los procedimientos legales y trámites relacionados al pago de daños a las vías de comunicación causadas por la responsabilidad del Cliente o su Beneficiario; hechos derivados de la conducción de vehículo); liberación del conductor y/o vehículo (asistencia legal para ejecutar los trámites ante la autoridad correspondiente para obtener la libertad del Cliente o su Beneficiario y devolución de su vehículo); reparación del daño en caso de que el Cliente o su Beneficiario resulte responsable (asesoría legal sobre todos los trámites correspondientes antes la autoridad competente para realizar el pago a un tercero por el daño causado por el Cliente o su Beneficiario); denuncia por robo de vehículo (orientación legal para presentar una denuncia de robo con o sin violencia); trámite para acta de defunción; capacitación y actualización jurídica relacionada con la póliza del automóvil para las áreas de ajuste y/o siniestro.
- **Materia civil-mercantil:** compraventa de autos usados y su respectiva documentación (orientación legal sobre contratos de compraventa de vehículos, arrendamiento, comodato, prestación de servicios y los problemas relacionados con los mismos); juicios civiles en el caso de ser demandado por un hecho de tránsito.
- **Laboral:** resolución de conflictos de tipo laboral, despidos, asesoría de pago de prestaciones, acoso sexual laboral, finiquitos, renuncia, juicio laboral.

#### EXCLUSIONES.

- Cuando el Cliente y/o Beneficiario no se identifique fehacientemente como Titular y/o Beneficiario de los Servicios.
- El presente servicio queda limitado únicamente al Cliente y/o Beneficiario de los Servicios.
- Cualquier orientación legal no especificada en este documento.
- Elaboración de documentos y/o escritos que requieran ser presentados en cualquier tipo de juicio, denuncia, procedimiento, controversia, iniciado por el usuario; tampoco comprende la elaboración de documentos y/o escritos en cualquier juicio, denuncia, procedimiento, controversia en el cual hubiera sido emplazado, demandado o llamado a juicio bajo cualquier figura procesal del Cliente y/o Beneficiario.
- Actos, hechos u omisiones que sean contrarios al Derecho, a las buenas prácticas profesionales o comerciales, a la moral o las buenas costumbres.
- Todo aquello sin limitación alguna que sea contrario a derecho, no se encuentre estrictamente apagado a las legislaciones, disposiciones o normativas aplicables y vigentes en territorio Nacional.
- Cuando no se proporcione información veraz y oportuna para atender debidamente el asunto, o bien, por incurrir en información falsa.
- Cualquier solicitud no presentada dentro de las 48 horas siguientes a que se reciba algún citatorio, notificación o requerimiento de autoridad para el caso de que se requiera una representación legal, en el entendido de que, para que ANEMEX asuma dicha representación deberá aceptar la misma y ponerse de acuerdo previamente sobre honorarios y demás conceptos con el Cliente y/o Beneficiario.
- Cuando asumida la representación, el Cliente y/o Beneficiario no informe oportunamente de algún documento, cita, notificación o requerimiento en perjuicio de ANEMEX o de los profesionistas que lo representan.
- Cuando el Cliente y/o Beneficiario no acuda a las diligencias o citatorios señalados por la autoridad.
- Cuando el Cliente y/o Beneficiario de intervención a un abogado no designado por ANEMEX.
- Cualquier acto tendiente a la comisión de cualquier tipo de fraude.
- Cualquier acto, hecho u omisión que requiera alguno de los servicios que se detallan en el condicionado de este documento en el extranjero.
- El presente servicio queda limitado únicamente al Cliente titular cuando se trate de asuntos relacionados con temas de divorcio, alimentos, guarda y custodia cuando el cónyuge sea parte contraria en estos asuntos.
- Cualquier gasto, gratificación, pago judicial o extrajudicial diferente al pago de honorarios del abogado.
- Cualquier orientación legal sobre materias no especificadas en este documento.

- Por tratarse de un tema de conflicto de intereses, entre el titular y los posibles usuarios, la asesoría y representación en materia familiar para el caso de divorcio, pensión alimenticia, guardia y custodia, el servicio únicamente será proporcionado para el titular.
- No incluye honorarios de abogados ni pago de derechos ante autoridades.

La asistencia no tiene un límite de eventos; no obstante, a lo anterior, en caso de que el Cliente y/o Beneficiario requiera la representación legal de un abogado al estar involucrado en un procedimiento judicial, administrativo o de cualquier naturaleza relacionado con las materias anteriores, ANEMEX podrá ofrecerle sus servicios a un precio preferencial y de acuerdo con las condiciones que entre el Cliente y/o Beneficiario y ésta se pacten.

#### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

- El servicio lo coordinará el CAT, previa evaluación del caso.
- El CAT coordinará la sesión con el abogado especialista.

#### **VI. CHECK UP MÉDICO (QS 12), EGO, FACTOS RH, BIOMETRÍA HEMÁTICA**

El Cliente y/o el Beneficiario podrá solicitar la coordinación de cita para la realización de estudios de laboratorio e imagenología en alguna de las clínicas pertenecientes a la red de proveedores de ANEMEX.

Los estudios que el Cliente y/o el Beneficiario podrá realizarse serán determinados por el médico designado por ANEMEX y de acuerdo con el listado siguiente:

- Química sanguínea de 12 elementos.
- Examen general de orina (EGO).
- Análisis de sangre de factor RH.
- Biometría hemática (BH).

El médico designado por ANEMEX realizará la solicitud formal y programará la cita en un laboratorio más cercado a la ubicación del Cliente y/o el Beneficiario. La confirmación será enviada al Cliente por WhatsApp y/o correo electrónico previamente proporcionado, con los requisitos para su atención.

#### **RESTRICCIONES.**

- No incluye estudios distintos a los indicados por el médico tratante.
- No se cubrirán pruebas o servicios solicitados directamente por el Cliente y/o el Beneficiario al laboratorio.

#### **CONSIDERACIONES IMPORTANTES:**

- ANEMEX a través de su personal o proveedor asignado deberá solicitar al Cliente y/o el Beneficiario una identificación oficial a efecto de acreditar que se trata de la persona a la cual se le genero la cita, en caso de que se trate de otra persona, el servicio no podrá ser brindado. El Cliente y/o el Beneficiario podrán cancelar o reprogramar las citas, pero únicamente si se notifica con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación; si el Cliente y/o el Beneficiario no asiste o cancela el mismo día, el evento será considerado como atendido.
- El Cliente y/o el Beneficiario es responsable de seguir las instrucciones médicas para la preparación y toma de muestras.
- El Cliente y/o el Beneficiario deberá enviar los resultados al médico designado por ANEMEX si requiere asesoría posterior.
- Los estudios de Laboratorio estarán sujetos a disponibilidad en la localidad.
- En todos los casos sin excepción el Cliente y/o el Beneficiario del programa deberá solicitar telefónicamente la coordinación de las pruebas diagnósticas.
- Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso en ninguna circunstancia y/o eventualidad.
- Este servicio está limitado a 2 (dos) eventos por año.

## VII. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

ANEMEX y Banco Azteca reconocen que cada una de ellas es responsable de su operación por lo que en caso de que los Clientes presenten alguna queja, inconformidad, reclama o análogo respecto a los servicios financieros que brinde Banco Azteca o los servicios de Asistencia, la parte responsable deberá hacerse cargo de dicha situación procurando en todo momento la satisfacción del Cliente o su Beneficiario, manteniendo a la otra parte libre de responsabilidad alguna.

## VIII. ACLARACIONES.

En caso de dudas, quejas o aclaraciones, le sugerimos comunicarse a la Línea Azteca las 24 horas, los 365 días del año, desde cualquier parte del país sin cobro de larga distancia al 55 5447 8810.

Para cualquier consulta, aclaración, reclamación, queja o recibir más información sobre cualquiera de los servicios de Asistencia, comunicarse al Centro de Atención Telefónica ANEMEX.: 55 5241 4261

## IX. LEGALES

El responsable del Programa se reserva el derecho de modificar total o parcialmente los Términos y Condiciones del presente documento, que podrán ser consultadas a través del portal web [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx)

No podrán participar en la Programa las Clientes con patrón de fraude y aquellos quienes no cumplan con la totalidad de los requisitos.

El responsable de los beneficios se reserva el derecho de descalificar o excluir de la Programa a aquellas Clientes que, directa o indirectamente hayan alterado, incumplido o violado, los términos y condiciones establecidos en este documento y/o el contrato de adhesión respectivo a cada uno de los productos participantes.

El tratamiento de los datos personales es realizado por Banco Azteca, para cualquier duda sobre la remisión de sus datos puede consultar nuestro Aviso de Privacidad Integral en [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx)

El responsable del programa es Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple. Todos los derechos reservados 2026. Responsable de la prestación de los Servicios de Asistencias: Asociación Necrológica Mexicana, S.A. de C.V. (ANEMEX). Todos los Derechos de propiedad intelectual son propiedad de sus respectivos titulares.

<sup>1</sup>Los productos participantes son otorgados por Banco Azteca, S.A., Institución de Banca Múltiple. Para cualquier consulta sobre requisitos, términos y condiciones de contratación, montos de apertura, GAT, así como tasas y comisiones aplicables, acude a tu sucursal o visita [www.bancoazteca.com.mx](http://www.bancoazteca.com.mx).



Las cuentas se encuentran protegidas por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) hasta por el equivalente a 400 mil unidades de inversión (UDIs), por persona, por banco. Para más información consulta la página de internet del IPAB: [www.ipab.org.mx](http://www.ipab.org.mx)