

# Seguro de Vida Citibanamex MAS





## Servicios de asistencia para el Seguro de Vida Citibanamex MAS

El programa de asistencias es prestado por **ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V.**, (en lo sucesivo **Iké Asistencia**). Al contratar el seguro de **Vida Citibanamex MAS**, el programa de asistencias esta incluido.

El programa de asistencias es adicional a la suma asegurada, servicios y beneficios con los que cuenta el seguro **Vida Citibanamex MAS**. Para disfrutar del programa de asistencias, es necesario tener la póliza de seguro **Vida Citibanamex MAS** vigente.

El programa de asistencias **Vida Citibanamex MAS** es prestado por **Iké Asistencia**.

El asegurado **Vida Citibanamex MAS** podrá solicitar los servicios de asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, en su localidad y en toda República Mexicana, llamando al número telefónico **55 1226 8100 opción 1>6 VIDA MAS**.

Los servicios de este programa de asistencias cubren al asegurado, cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan en el mismo domicilio.

Para quejas o aclaraciones de los servicios del programa de asistencias, lo ayudaremos con un seguimiento puntual comunicándose a los teléfonos: **México 55 1226 8100 opción 1>6 VIDA MAS, Extranjero 1 800 226 2639** las 24 horas del día, los 365 días del año. Para una mayor agilidad en el servicio, es importante que cuente con su número de póliza a la mano. El equipo de **Citibanamex Seguros** registrará su queja y dará seguimiento con **Iké Asistencia** para la correcta atención de la misma. Consulte el aviso de privacidad integral de **Citibanamex Seguros** en [www.segurosbanamex.com.mx](http://www.segurosbanamex.com.mx)



## 1. DEFINICIONES PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS

- **Accidente:** Todo acontecimiento, súbito, fortuito externo y violento, que produce un daño físico sobre el beneficiario del servicio.
- **Asegurado:** Es la persona cuyo nombre se especifica en la carátula de la póliza de seguro de vida individual **Vida Citibanamex MAS**.
- **Beneficiario del servicio:** Es el usuario final del servicio a proporcionar, ya sea el asegurado, su cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan en el mismo domicilio.
- **Emergencia médica:** Toda situación que ponga en peligro la vida del beneficiario del servicio, o de alguno de sus órganos o de su integridad física y requiera una actuación médica inmediata.
- **Exclusión:** Son las circunstancias o daños que no están cubiertas por el servicio de asistencias contemplados dentro de la descripción de los servicios y que se señalan específicamente dentro del presente anexo.
- **Periodo de vigencia de los servicios:** Los servicios estarán vigentes mientras se encuentre vigente la póliza de seguro de vida individual **Vida Citibanamex MAS**.
- **Servicios de asistencia:** Servicio que **Iké Asistencia** brindará a los beneficiarios del servicio al amparo del contrato correspondiente y que se describen en los presentes términos y condiciones.
- **Urgencia:** Situación de peligro que requiere una acción inmediata y recae en una necesidad que afecta la salud del beneficiario del servicio.
- **Kit de asistencia:** Documento informativo con la descripción de las coberturas del seguro y de los servicios de asistencia.

## 2. SERVICIOS DE ASISTENCIA

- **Asistencia médica nacional.** Durante la vigencia de la póliza se deberán proporcionar al asegurado, su cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan en el mismo domicilio los siguientes servicios:

El servicio se brindará a nivel nacional a través del número telefónico **México 55 1226 8100 opción 1>6 VIDA MAS, Extranjero 1 800 226 2639**.

**Seguros Citibanamex** recibirá la llamada y transferirá para atención de **Iké Asistencia**.

### 1) Asistencia médica telefónica gratuita las 24 horas.

**Iké Asistencia** proporcionará a los **beneficiarios del servicio** contacto inmediato con médicos generales certificados y capacitados, quienes proporcionarán información, asesoría y orientación vía telefónica, las 24 horas del día, los 365 días del año, sin límite de eventos; para información relacionada a medicamentos, efectos secundarios, interpretación de exámenes de laboratorio, orientación en planificación familiar, educación sexual, vacunaciones, prevención en la automedicación, tabaquismo, alcoholismo y fármacodependencia. Información de primeros auxilios, así como elaboración de expediente clínico por cada persona que utilice el servicio.



Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos.

Este servicio se proporcionará sin límite de eventos, sin preexistencias y sin límite de edad durante el periodo de vigencia de la póliza.

### 2) Servicio de médico a domicilio en caso de urgencia las 24 horas.

**Iké Asistencia** coordinará la cita, para que el beneficiario del servicio reciba en el domicilio indicado, la visita del médico general que proporcionará la consulta médica.

A solicitud del **beneficiario del servicio**, en caso de urgencia, **Iké Asistencia** coordinará el envío de un médico general a su domicilio. La cita tendrá un costo preferente para el **beneficiario del servicio**, desde \$350.00 (trescientos cincuenta pesos MXN) **más IVA** por consulta; el costo que deberá ser liquidado directamente por el **beneficiario del servicio** al médico.

### 3) Coordinación de emergencias médicas.

Asesoría para primeros auxilios y envío de ambulancia terrestre en caso de emergencia médica, el traslado de la ambulancia será a la clínica u hospital más cercano del lugar de los hechos, envío de ambulancia una vez por año durante la vigencia anual de la póliza correspondiente, y envíos subsecuentes a precios preferenciales.

### 4) Transmisión de mensajes urgentes en caso de emergencias médicas.

En caso de que el **beneficiario del servicio** sufra una emergencia médica, **Iké Asistencia** le apoyará con la transmisión de mensajes hacia sus familiares directos o persona de contacto, ya sea mediante llamada o envío de mensaje. Este servicio es gratuito y se proporcionará sin límite de eventos durante el periodo de vigencia de la póliza.

### 5) Coordinación de segunda opinión médica.

**Iké Asistencia** coordinará a solicitud del **beneficiario del servicio** una consulta con médico especialista en caso de que el **beneficiario del servicio** requiera una segunda opinión médica.

La coordinación es gratuita, los honorarios del médico, a precios preferenciales, estarán a cargo del **beneficiario del servicio**, previamente comunicados por **Iké Asistencia**.

Consultas desde \$250.00 (doscientos cincuenta pesos MXN) **más IVA**, con médicos especialistas de todo el país.

Los gastos que se originen serán a cargo del **beneficiario del servicio**.

### 6) Red de descuentos a nivel nacional.

Descuentos desde 5% hasta 50% en laboratorios, ópticas, servicios de enfermeras, ambulancias terrestres, ortopedia, farmacias y hospitales.

Para hacer válido el descuento deberá solicitarse vía telefónica, **Iké Asistencia** enviará vía correo electrónico la información de los negocios donde puede hacer válido el descuento y el porcentaje del mismo.

Los gastos que se originen serán a cargo del **beneficiario del servicio**.



### 7) Check up básico.

El asegurado tendrá derecho a un evento de check-up básico, que consiste en un estudio de laboratorio, a elegir de entre los que se describen a continuación, a realizarse en los laboratorios que forman parte de la red de proveedores médicos de **Iké Asistencia**:

1. Química sanguínea de 12 elementos, examen general de orina y biometría hemática.
2. Antígeno Prostático.
3. Papanicolaou.
4. Prueba de esfuerzo básico.

Limitado a un evento durante la vigencia anual de la póliza y solo aplica uno de los cuatro diferentes estudios de laboratorio.

Este servicio solo aplica para el asegurado.

### 3. EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

Los médicos de cabina bajo ninguna circunstancia indicarán tratamiento farmacológico o expedirán recetas médicas.

Los costos preferenciales a que hace referencia el presente anexo están sujetos a cambios sin previo aviso y podrán variar dependiendo del estado de la República Mexicana en que se encuentre el **beneficiario del servicio**.

Para ser válido el servicio deberá haber sido reportado de manera oportuna vía telefónica a **Iké Asistencia** en el periodo de vigencia de los servicios.

No aplican reembolsos.

Para hacer uso de cualquiera de los servicios el beneficiario del servicio deberá contactar previamente a **Iké Asistencia**, quien gestionará la totalidad del evento. En caso de que el beneficiario del servicio gestione por sus propios medios cualquiera de los servicios de asistencia, el costo de los mismos correrá por su cuenta.

**Iké Asistencia** no se hace responsable de la prestación del servicio en los siguientes casos:

- 1) Cuando el **beneficiario del servicio** no se identifique como beneficiario del servicio activo.
- 2) Cuando el **beneficiario del servicio** no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- 3) Cuando el **beneficiario del servicio** incumpla alguna de las obligaciones indicadas en estas condiciones generales.
- 4) También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, revolución, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa.



**5) Autolesiones o participación del beneficiario del servicio en actos delictivos intencionales, suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio, aún cuando se cometan en estado de enajenación mental, accidentes ocurridos en estado de ebriedad o bajo el uso de drogas y/o estimulantes con base en la determinación de la autoridad respectiva.**

En el caso de traslados foráneos y ambulancias aéreas serán programados y cotizados para que, previa autorización del beneficiario del servicio en cuanto a costo, se coordine el servicio.

En todos aquellos núcleos de población, que por su situación geográfica o económica no cuenten con servicios de ambulancias o médico a domicilio, **Iké Asistencia** hará su mejor esfuerzo, para enviar del poblado más cercano que cuente con dichos servicios.

La solicitud de servicio de asistencia médica telefónica que contravenga las buenas prácticas de la medicina.

Este servicio será proporcionado por una compañía de seguros debidamente registrada y autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El Contrato de prestación de servicios de Asistencia Seguros Vida Citibanamex MAS es suscrito por ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., sus filiales o subsidiarias, con domicilio en Blvd. Adolfo López Mateos 261, Piso 8, Colonia Los Alpes, Alcaldía Álvaro Obregón, Código Postal 01010 en CDMX. ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., cuenta con una Póliza de Seguro de Exceso de Pérdida que garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación de servicios de asistencia. En caso de que el usuario requiera un servicio de asistencia cubierto, ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete a gestionar el servicio de asistencia con los proveedores independientes de su red de prestadores de servicios de asistencia. El servicio de asistencia no es un contrato de seguro, por lo que ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., se compromete únicamente a satisfacer la obligación convenida, y sin la posibilidad de resarcir algún daño o pagar prestaciones en efectivo. Los derechos del consumidor están salvaguardados por la Ley Federal de Protección al Consumidor y/o la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, según sea aplicable a cada beneficio. Consulte Términos y Condiciones en <https://www.banamex.com/seguros/pdf/folleto-vidamas.pdf> Puede consultar el aviso de privacidad de ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V en [Aviso Legal y de privacidad | Iké Asistencia \(ikeasistencia.com\)](#)



Seguro de  
**Vida Citibanamex MAS**