Banco Azteca
Sueñas. Decides. Logras.

PROGRAMA DE ASISTENCIA BANCO AZTECA-SOMOS DÉBITO BANCO AZTECA

Este documento contiene información detallada acerca del programa de asistencia que proporcionará **ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V., ("ARSA")** a los Clientes de Banco Azteca S.A. Institución de Banca Múltiple **("Banco Azteca")** que aperturen el producto **Somos Débito Banco Azteca**, por lo que se le requiere al Cliente leer cuidadosamente el presente documento.

1.- Definiciones

Para efectos del presente documento, se entenderá en singular o plural, por:

ARSA: Asesoría Integral Profesional S. de R.L. de C.V.

Cliente: Aquella persona física que apertura el producto Somos Débito Banco Azteca.

Cobertura: Entendiéndose por todos aquellos aspectos y montos que está dentro del programa de asistencia, aplicarán únicamente en México.

Programa de Asistencia.- Es aquel programa que brindará **"ARSA"** al Cliente que consiste las asistencias: Médica, psicológica, educativa y legal.

Tabla de Beneficios.- Listado de las coberturas, beneficios, eventos y límites en pesos que incluye el programa de asistencia.

2.- Información General

Esta sección brinda información detallada acerca de la cobertura y beneficios con los que cuenta el Programa de Asistencia.

I. Condiciones Generales de Asistencia

COBERTURA	BENEFICIOS	EVENTOS	LIMITES EN PESOS MEXICANOS (MXN)
ASISTENCIA MÉDICA	**ASISTENCIA MÉDICA** **Orientación Médica Telefónica** El equipo médico orientará al Cliente sobre las medidas que se deberán tomar en caso de emergencia, sin emitir un diagnóstico e interpretación de resultados de laboratorios. A solicitud del Cliente y a cargo del mismo, se facilitarán los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico, ya sea mediante la visita a domicilio de un médico o concertando una cita en el consultorio. **El costo generado por dicho servicio correrá a cargo del Cliente.** **Consulta con Médico General** Cuando el Cliente necesite asistencia médica se dispondrá de los medios necesarios para la obtención de un diagnóstico a través de una cita con un médico general en su consultorio o en un centro hospitalario. **Consulta médica con especialista** Coordinación de una cita en consultorio para la obtención de un diagnóstico con especialistas como: Pediatra, Oftalmólogo o Ginecólogo. **Check Up Médico** El cliente podrá prevenir, confirmar o excluir la presencia de alguna enfermedad realizándose el check up sin costo: 1 Química sanguínea de 27 elementos 1 Examen general de orina 1 Biometría Hemática 1 Electrocardiograma 1 Papanicolau	Servicio sin límite de eventos sin costo para el Cliente. Servicio limitado a 1 evento por año por cada tipo de especialidad. Servicio limitado a 1 evento por año	Limite basado en la cobertura especificada en el condicionado general de Asistencia Médica.

	1 Mastografía (solo aplica a mujeres de 40 años o más) o 1 Ultrasonido Mamario (solo aplica a mujeres de 39 años o menos) Por recomendaciones médicas quedan excluidos de este servicio las personas menores de 18 años (si los padres o representantes legales autorizan que se les haga, "ARSA" no se hace responsable). En caso de no contar con proveedor en la localidad se pagará de forma directa al Cliente el costo promedio del servicio.		
ASISTENCIA PSICOLÓGICA	**ASISTENCIA PSICOLÓGICA** El equipo médico de "ARSA", proporcionará asistencia y brindará orientación al Cliente que lo requiera en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, mediante uno de sus psicólogos a través de videollamada proporcionando asesoría y orientación de problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares. Se brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico. En caso de requerir asistencia psicológica adicional, "ARSA" orientará al Cliente acerca de las medidas a seguir, según requiera el caso, remitiéndolo a: **a.** Visita al consultorio de un terapeuta con costo preferencial a cargo del Cliente. **b.** Cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario con costo preferencial a cargo del Cliente. La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno. La cobertura será a nivel Nacional.	Servicio sin límite de eventos sin costo para el Cliente. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.	Limite basado en la cobertura especificada en el condicionado general de Asistencia Psicológica.
ASISTENCIA EDUCATIVA	**ASISTENCIA EDUCATIVA** **Profesor en línea** Orientación ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, por medio de videollamada para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc. Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia. La cobertura será a nivel Nacional. **Asistencia Educativa Telefónica** El equipo de Iké, proporcionará orientación telefónica ilimitada a través de pedagogos en un horario de 11:00 a 19:00 horas, por medio de llamadas para resolver dudas acerca de la tarea de estudiantes en primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc. La duración es de 20 minutos, no depende de la complejidad de la solicitud. Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia. La cobertura será a nivel Nacional.	Servicio sin límite de eventos sin costo para el Cliente. La sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.	Limite basado en la cobertura especificada en el condicionado general de Asistencia Educativa.

	Referencia Educativa Iké, en caso necesario brindará referencias de fuentes de información, ligas de investigación, etc. Este servicio no pretende hacer la tarea al estudiante y es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia. La cobertura será a nivel Nacional.		
ASISTENCIA LEGAL	**ASISTENCIA LEGAL** **Consultoría legal telefónica** Se brindará el servicio de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, sobre problemáticas en materia: 1. Familiar | Violencia intrafamiliar, custodia de hijos, pensión, divorcio, etc. 2. Civil | Daño en propiedad, testamentos, derecho de sucesiones, etc. 3. Penal | Abuso sexual, delitos culposos, etc. **Asistencia legal en trámites** Asesoría legal para realizar cualquier trámite ante dependencias gubernamentales como: • Registro Civil • Buró Nacional de Crédito • Aclaraciones y consumos de Agua, Luz, Gas, etc. La cobertura será a nivel Nacional.	Servicio sin límite de eventos sin costo para el Cliente.	Limite basado en la cobertura especificada en el condicionado general de Asistencia Legal.
ASISTENCIA NUTRICIONAL	**ASISTENCIA NUTRICIONAL** **Orientación Nutricional telefónica** El equipo médico de "ARSA", proporcionará orientación telefónica con uno de sus nutriólogos, realizando atención personalizada, interrogatorio y recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer. **ORIENTACION NUTRICIONAL ONLINE** El equipo médico de Iké, proporcionará asistencia y brindará orientación a través de videollamada al usuario las 24 horas del día los 7 días de la semana, que lo requiera con uno de sus nutriólogos, realizando atención personalizada, interrogatorio y recomendaciones generales de acuerdo con cada caso, incluyendo el plato del buen comer. la sesi**ón** tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.	Servicio sin límite de eventos sin costo para el Cliente.	Limite basado en la cobertura especificada en el condicionado general de Asistencia Nutricional

3.- Límite de responsabilidad

La información contenida en el presente documento se proporciona solamente para los efectos de brindar información general. No pretende ser una descripción completa de todos los términos, condiciones, limitaciones, exclusiones u otras disposiciones de cualquier beneficio de asistencia proporcionado por "ARSA", quien será el responsable por todas y cada una de las asesorías que brinda al Cliente, por lo que Banco Azteca no tiene injerencia alguna sobre dichas asesorías u opiniones expresadas por los asesores de "ARSA". Asimismo, Banco Azteca no tiene responsabilidad alguna por cualquier queja, demanda, denuncia o reclamo que pudiera presentar el Cliente por las asesorías o servicios brindados por "ARSA" respecto al Programa de Asistencias aquí descrito.

4.- Aclaraciones

Para presentar una reclamación, aclaración, queja o recibir más información sobre cualquiera de los servicios señalados en el Programa de Asistencias, comunicarse al número: [55 5015 5077]

5.- Número Call Center

El Cliente deberá marcar al número telefónico 55 5015 5077 para hacer uso de las Asistencias.

6.- Restricciones

El Cliente no pagará cantidad alguna por el Programa de Asistencia aquí descrito, este forma parte de un beneficio al que es acreedora por contratar el producto ya descrito con Banco Azteca siempre y cuando esté cubierto por el condicionado general del Producto especificado, salvo aquellas especificaciones indicadas en las condiciones generales de las Asistencias.

7.- Modificaciones

“ARSA” se reserva el derecho de modificar total o parcialmente los términos y condiciones del presente documento.

8.- Privacidad y Protección de Datos

Les recordamos que los Datos Personales de los Clientes se encuentran tratados y protegidos por Banco Azteca a través de su sistema de gestión de seguridad de datos personales.

9.- Vigencia

El Programa de Asistencia está disponible para la Cliente desde el 01 de abril de 2021 y estará vigente durante el tiempo que tenga contratado el producto en Banco Azteca. Banco Azteca se reserva el derecho que en cualquier tiempo pueda dar por terminado el Programa de Asistencia, notificando al Cliente dicha situación a través de: www.bancoazteca.com.mx.

10.- Leyes aplicables y jurisdicción

El presente documento se regirá e interpretará de conformidad con la Legislación Federal aplicable en los Estados Unidos Mexicanos. En caso de controversia, las partes se sujetarán a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México o en la entidad de quien promueva la controversia.