

Asistencia Remesa Segura

Condiciones Generales de
prestación de los Servicios



Asistencia Remesa Segura

Condiciones generales de prestación de los servicios

Contenido

1. Definiciones	03
-----------------	----

2. Asistencia Remesa Segura	04
2.1. Cuadro de coberturas	04
2.2. Asistencias Médicas	05
Phonomed 24/7 Orientación médica telefónica	05
Telemedicina (medicina general)	06
Examen de glucosa y colesterol	06
Consulta médica en clínica de red (medicina general e internista)	06
2.3. Auxilio Económico	07
Apoyo económico en caso de robo de remesa	07
Apoyo económico para reposición de documentos	08
Apoyo económico en caso de incapacidad por accidente	09

3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?	10
---	----

4. Aclaraciones o reclamos sobre la prestación del servicio	10
---	----

5. Obligaciones del afiliado (garantías)	11
--	----

6. Independencia	11
------------------	----

7. Exclusiones Generales	11
--------------------------	----

1. Definiciones

- **Afiliado:** La persona natural que contrata el servicio a su titularidad, para efectos del plan el afiliado es el receptor de la remesa.
- **Remitente:** Persona que no reside en el territorio salvadoreño, que a través de una remesa envía dinero al afiliado.
- **Grupo familiar:** Personas en primer grado de consanguinidad del afiliado (cónyuge, hijos)
- **IGS:** Integral Group Solution S.A de C.V
- **Coordinación:** Actividad administrativa provista por IGS que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencias.
- **Fecha de inicio vigencia:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece IGS estarán a disposición de los afiliados.
- **Periodo de vigencia:** Periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia; para el presenta plan de asistencia la vigencia es de **un mes (30 días)** contado a partir de la adquisición de dicho plan, exceptuando la cobertura “apoyo económico por robo de remesa” y “apoyo económico para reposición de documentos” que tendrán cobertura de **tres (3) horas** a partir del retiro de la remesa.
- **Gestión:** Es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan y coordinan una variedad de recursos básicos para conseguir determinados objetivos en miras de la consecución de un fin específico.
- **País de residencia:** Para fines de estas condiciones generales, el territorio de El Salvador.
- **Proveedor:** Empresa o persona natural especializada en los rubros de asistencia detallados en el presente plan, que en representación de IGS asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.
- **Servicios:** Los servicios de asistencia contemplados en el plan descrito en el presente anexo.
- **Evento:** Cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional, operador de IGS se presente ante un afiliado para proceder a la prestación del servicio de asistencia solicitado.
- **Emergencia:** Para efectos se considera emergencia una situación accidental y fortuita, que ponga en riesgo la seguridad del afiliado.
- **Ámbito territorial:** El derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el territorio nacional.
- **Accidente:** evento inesperado, que no se podía prever y que, en general, provoca daños, lesiones o consecuencias negativas físicas como quemaduras, esguinces, atropellamientos o fracturas.
- **Remesa:** Transferencia personal de dinero que una persona recibe de otra persona que reside en el extranjero.
- **Valor cubierto según evento:** el tope de cobertura en cada asistencia es definido

según el valor promedio establecido por los proveedores de IGS.

- **Línea de Call Center:** Número telefónico con disponibilidad 24/7 donde el afiliado podrá solicitar los servicios de asistencia de acuerdo a las coberturas, así mismo podrá consultar cualquier inquietud sobre el plan, el número telefónico asignado es el [2207-8540 opción 1](tel:2207-8540).
- **Accidente:** todo acontecimiento que provoque daños corporales al afiliado, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad).
- **US\$:** La moneda de curso legal en El Salvador es el dólar estadounidense.

2. Asistencia Remesa Segura

2.1. Cuadro de coberturas

Asistencias	Coberturas	Eventos
Asistencias Médicas	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Phonomed 24/7	Sin limite	Sin limite
Telemedicina	Sin limite	2 eventos
Examen de glucosa y colesterol	Sin limite	1 evento
Consulta médica en clínica de red	Sin limite	1 evento
Auxilio Económico	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
Apoyo económico en caso de robo cuando la persona retire la remesa (Gift card \$100 a \$300) se pagará hasta el monto retirado siempre y cuando no supere el máximo del plan contratado. La cobertura dura las siguientes 3 horas después de retirar el efectivo	Hasta \$300	1 evento
Apoyo económico para reposición de documentos. La cobertura dura las siguientes 3 horas después de retirar el efectivo	Hasta \$50	1 evento

Auxilio Económico	Monto máximo por evento	Máximo de eventos
<p>Apoyo económico en caso de incapacidad por accidente: se le pagarán los servicios básicos al afiliado del mes correspondiente a la compra de la asistencia paga poder pagar los servicios básicos (luz, agua, internet, celular, cable) por un monto de hasta (\$100). La cobertura dura los siguientes 20 días después de retirar el efectivo</p>	Hasta \$100	1 evento

2.2. Asistencias Médicas

Phonomed 24/7 Orientación médica telefónica

A través de este servicio disponible las 24 horas del día, el afiliado podrá comunicarse con un profesional médico coordinado por IGS con un tercero a través de la línea de call center dispuesta a nivel nacional; línea en la cual se brindará orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud.

En la línea de asistencia; un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realizará la orientación sobre su padecimiento y le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial, en caso de que lo requiera.

- No se prescriben medicamentos vía telefónica.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación telefónica.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía telefónica.
- El servicio no incluye el costo o garantiza el envío de un médico a domicilio.
- Verificar exclusiones generales de asistencia médica.

Este servicio se prestará sin límite de monto de cobertura y sin límite de eventos en el **mes de vigencia** de la cobertura.

Telemedicina (medicina general)

En caso de que el afiliado requiera una orientación médica virtual en medicina general IGS brindará de acuerdo a las condiciones de la asistencia.

En la línea de asistencia recibirá las instrucciones para acceder al servicio de médico virtual por medio de una aplicación o por WhatsApp o por otro medio digital designado por IGS, para que un profesional médico coordinado con un tercero por IGS realice la orientación médica sobre alguna patología específica o podrá aclarar diferentes inquietudes asociadas a temas de salud, donde se le orientará en los procedimientos y conductas provisionales, según la sintomatología manifestada, que se deben asumir mientras el paciente hace contacto con un profesional médico de manera presencial en caso de que lo requiera.

Se deberán tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se realizará una interpretación de resultados médicos.
- Prescripción de medicamentos por medio de la consulta virtual, siempre y cuando sea esto posible basado en el diagnóstico.
- No se realizan diagnósticos definitivos por tratarse de una asistencia en orientación virtual.
- No se cambian protocolos de tratamiento vía virtual.

La asistencia se prestará sin límite de económico por evento y con un límite de hasta dos (2) eventos y tendrán un máximo de duración de veinticinco (25) minutos por evento.

Examen de glucosa y colesterol

IGS a solicitud del titular, reconocerá los exámenes de glucosa y colesterol como chequeo básico de rutina.

Las tomas de los anteriores exámenes se prestarán por solicitud del afiliado y será el call center IGS que designará el laboratorio de la red al cual el afiliado se tiene que presentar.

La asistencia se prestará por un límite máximo un (1) evento sin límite económico.

Consulta médica en clínica de red (medicina general e internista)

El afiliado podrá solicitar para él una (1) consulta médica con una de las siguientes especialidades: medicina general, e internista, IGS coordinará con los centros

médicos afiliados a IGS las citas para que el afiliado sea atendido de acuerdo con disponibilidad de cupo y cita programada en horarios hábiles de lunes a viernes. El costo de la consulta correrá por cuenta de IGS. Este servicio se brindará hasta por un (1) evento durante la vigencia del plan contratado.

Queda expresamente indicado que no se cubren los medicamentos prescritos por el médico, ni ningún otro procedimiento como exámenes, cirugías, etc., derivados de la consulta médica. Será el call center de IGS el que indique la información de las clínicas dispuestas para las consultas al afiliado.

2.2. Asistencias Económica

Apoyo económico en caso de robo de remesa

En caso de que el afiliado durante las siguientes **tres (3) horas** contadas a partir del retiro de la remesa sufriera de asalto y/o robo de la remesa se apoyará al afiliado con una gift card de supermercado por un valor equivalente al monto de la remesa hasta trescientos dólares (US\$300.00).

Requisitos para optar a la cobertura de la gift card:

1. El robo debe haber ocurrido dentro de las **tres (3) horas** posteriores al retiro de la remesa.
2. Reportar inmediatamente el robo a la cabina de asistencia dentro de las próximas 24 horas al evento.
3. Interponer denuncia el mismo día ante autoridades y solicitar acta de denuncia original donde se describa fecha, lugar y hora el robo.

El afiliado deberá enviar en un plazo máximo de 3 días un correo a la dirección electrónica proporcionada por el call center con la documentación que se detalla a continuación:

- Copia de Documento Único de Identidad (DUI).
- Copia legible del comprobante de retiro de la remesa en el que se determine monto, fecha y hora de dicha transacción.
- Copia del comprobante o ticket legible emitido por la institución de la compra del plan de asistencia.
- Copia del acta de denuncia por robo entregada por la autoridad competente donde se describa fecha, lugar y hora del robo.

Toda esta información arriba detallada el afiliado deberá presentar en original en las oficinas de IGS durante los próximos ocho (8) días hábiles posteriores al envío por

medio electrónico para la respectiva entrega de la gift card en caso de que procediera. No habrá lugar a cobertura si la documentación no es presentada de manera completa y/o conforme a los requisitos.

Esta cobertura se brindará por un único evento durante la vigencia del plan contratado.

Exclusiones específicas para la asistencia:

- a) Si el Robo de la remesa sucede después de **tres (3) horas** de haber cobrado la remesa.
- b) Cuando la denuncia ante las autoridades competentes no se realice el día de sucedido el robo.
- c) Cuando el monto de la remesa sobrepase el valor máximo de la cobertura, solo se cubrirá el monto máximo señalado en el cuadro de coberturas. La ayuda no aplica para ningún otro concepto distinto a ROBO.
- d) Cuando el dinero de la remesa haya sido extraviado o perdido.
- e) Que se detecte mala fe o falsedad en la declaración por parte del afiliado.
- f) Cualquier situación que se detecte pueda ser un fraude se someterá a investigación y en caso de confirmar el fraude no habrá cobertura.
- g) No se cubre ningún robo de cualquier tipo, en el cual el afiliado tuviera relación familiar hasta en cuarto grado de consanguinidad con el asaltante o bien estos tengan una relación laboral.
- h) Todo robo que suceda en lugares en situación de guerra, revolución, sublevación, motín, actos de terrorismo y/o delitos contra la seguridad interior del país, huelgas, vandalismo, alborotos populares de cualquier tipo.
- i) Cuando en el acto de robo, el afiliado se encuentre en estado de ebriedad o bajo los efectos de alguna droga o sustancia prohibida manifestado por él mismo.
- j) Si en el transcurso de seis (6) meses el afiliado ha utilizado en dos ocasiones la asistencia “Apoyo económico en caso de Robo de Remesa”.

Apoyo económico para reposición de documentos

En caso de que en el mismo evento del robo de la remesa detallado anteriormente el afiliado también sufra el robo de documentos personales a su nombre como: DUI, licencia de conducir, tarjeta de circulación de vehículo o cualquier otro documento de identificación expedido en El Salvador IGS reconocerá únicamente al afiliado un monto máximo de cincuenta (US\$50.00) dólares para la respectiva reposición de los documentos en su conjunto. Este servicio operará únicamente por la vía de reembolso.

Al momento de hacer efectiva esta cobertura el afiliado además de la documentación enviada por la cobertura “Apoyo económico por robo de remesa” deberá enviar por medio de correo electrónico indicado por el call center la siguiente documentación para posteriormente ser entregada en original:

1. Factura(s) o comprobante(s) de pago de (los) documento(s) emitidos por la institución respectiva a nombre del afiliado.
2. Queda expresamente indicado que el servicio no contempla el pago de ningún tipo de multas, esquilas, exámenes y otros que no sean el costo del documento expedido.

Esta cobertura se brindará por un único evento durante la vigencia del plan contratado.

Apoyo económico en caso de incapacidad por accidente

En caso de que el afiliado presente una incapacidad médica a causa de un accidente que éste sufra durante los siguientes veinte (20) días después del retiro de la remesa IGS proporcionará un apoyo económico que consiste en el pago de facturas de los servicios básicos (electricidad, agua, internet, celular o cable) de la vivienda del afiliado hasta por un máximo de cien dólares (US\$100.00) en su totalidad. Las facturas deben corresponder al **mes** en el cual se retiró la remesa. No aplica para incapacidades por ninguna enfermedad.

Esta ayuda no superará el monto máximo establecido de cobertura. El afiliado deberá estar al día en los pagos de sus facturas, es decir, no debe presentar pagos pendientes de meses anteriores ni montos en concepto de mora, en caso de que haya montos o saldos pendientes o correspondientes a meses anteriores estos serán deducidos del total de la factura y se hará un reintegro al afiliado hasta por el máximo de cobertura, pero únicamente por cargos del **mes en cobertura**.

Al momento de solicitar la cobertura el afiliado deberá enviar por medio de correo electrónico indicado por el call center la siguiente documentación para posteriormente ser entregada en original:

1. Documento o constancia médica debidamente sellada y firmada que demuestre la incapacidad causada por un hecho accidental con fecha del día del suceso.
2. Facturas escaneadas de los servicios básicos antes mencionados correspondientes a su vivienda y del **mes en cobertura**.
3. Copia de documento único de identidad.

El afiliado podrá solicitar este servicio únicamente dentro de la vigencia del plan contratado, en caso de no hacerlo durante dicho periodo este no aplicará al goce de la cobertura. Esta cobertura se brindará por un único evento durante los siguientes veinte (20) días después del retiro de la remesa.

3. ¿Cómo acceden los afiliados a los servicios?

Procedimiento para la prestación del servicio de asistencia

En caso de que el afiliado requiera de los servicios contemplados en el presente documento, se procederá de la siguiente forma:

- A) Al momento que el afiliado desee solicitar cualquiera de los servicios contenidos en el plan de asistencia deberá comunicarse al número telefónico **2207-8540 opción uno (1)** que estará disponible las veinticuatro (24) horas del día durante los trescientos sesenta y cinco (365) del año.
- B) El afiliado, procederá a suministrarle al funcionario del proveedor que atiende la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación exacta del afiliado; número telefónico en el cual localizarlo; descripción por el afiliado del problema que sufre, el tipo de ayuda que precise, etc.
- C) El proveedor confirmará si el afiliado de los servicios de asistencia tiene o no derecho a recibir la prestación de los mismos.
- D) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, el proveedor le prestará al afiliado o grupo familiar si es el caso, los servicios solicitados por medio de la coordinación de los servicios a la red de prestadores, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento.

En caso de que el afiliado, no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, ni el proveedor ni IGS asumirán responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados en el presente documento.

4. Aclaraciones o reclamos sobre la prestación del servicio

En caso de que el afiliado tenga alguna duda sobre las coberturas del plan o reclamación sobre la prestación del servicio debe proceder de la siguiente manera:

- A) El afiliado se comunicará al número telefónico 2207-8540 opción cero (0) en horario de lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 18:00.
- B) El afiliado suministrará al funcionario de IGS que atiende la llamada la inquietud o reclamo

- C) Una vez el funcionario valide la información, procederá a dar la solución dentro de las siguientes 48 horas hábiles.

5. Obligaciones del afiliado (garantías)

El afiliado estará obligado en todos los casos y para todos los servicios que le serán brindados a:

- A) Obtener la autorización expresa del proveedor del servicio, a través de la central operativa en El Salvador, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia.
- B) El afiliado, deberá siempre aceptar las recomendaciones y soluciones indicadas por el proveedor, frente a los servicios solicitados.
- C) Identificarse como afiliado, ante los funcionarios del proveedor o ante las personas que IGS contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.

6. Independencia

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero, derivada de la asistencia descrita en el presente condicionado, no implica ninguna clase de aceptación de responsabilidad por parte de IGS, respecto del servicio a la que accede el presente condicionado de asistencia.

7. Exclusiones Generales

Además de las exclusiones indicadas en algunas de las coberturas, la compañía no cubrirá los siguientes casos:

- a) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los servicios.

- b) Los servicios que el Afiliado o Dependientes hayan contratado sin previo consentimiento del prestador de servicios.
- c) Los servicios originados, directa o indirectamente, de actos realizados por Afiliado o Dependiente(s) con dolo o mala fe. No está incluida la cobertura en caso de que el fallecimiento sea a causa de suicidio.
- d) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- e) Hechos o actuaciones de la Fuerza Pública y otros cuerpos de seguridad.
- f) Cuando el Afiliado o Dependientes no proporcionen información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la emergencia o siniestro.
- g) Cuando el Afiliado o Dependientes incumplan cualquiera de las obligaciones del servicio de asistencia indicados en el presente documento.
- h) En caso de que el Afiliado incumplan en reportar la necesidad del servicio de asistencia dentro de las 24 horas siguientes de identificada la emergencia.
- i) Eventos en los que el remitente haya participado voluntariamente y constituyan una infracción a las leyes, reglamentos u ordenanzas legales.