

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA REGIONAL EN TARJETAS DE CREDITO Y DEBITO DE BANCO LAFISE BANCENTRO

El presente reglamento contiene las regulaciones del Servicio de Asistencia Regional aplicado a las Tarjetas de Crédito y débito que posea el Tarjetahabiente con Banco LAFISE BANCENTRO (en adelante "EL BANCO"):

1. Definición del Servicio.

- a. Es un servicio que le ofrece al tarjetahabiente y a su familia, soluciones inmediatas en situaciones de emergencia relacionadas con la salud, vehículo, hogar entre otros, las 24 horas del día durante todo el año.
- b. Es un programa que le ayuda a resolver sus emergencias en el auto, la casa, la salud, en viajes y asuntos legales así como referencias que usted necesite. Es uno de los programas de asistencia más completos de la región.
- c. El número para llamar y obtener los servicios que ofrece el programa es el 2280-9020.

2. Beneficios.

- a. El Servicio de asistencia regional ofrece los siguientes beneficios a los tarjetahabientes:
 - ✧ Cobertura para el afiliado, cónyuge e hijos menores de 18 años.
 - ✧ Números de emergencia 2280 9020.
 - ✧ Atención 24 horas, 365 días del año.
- b. El servicio de asistencia regional consta de las siguientes asistencias:
 - ✧ Asistencia vial
 - ✧ Asistencia hogar
 - ✧ Asistencia médica Familiar
 - ✧ Asistencia legal
 - ✧ Asistencia en viajes nacionales
 - ✧ Asistencia en el extranjero
 - ✧ Asistencia médica al personal domestico
- c. Las asistencias que ofrece el servicio son aplicables a cualquier Tarjeta de Crédito en uso, que haya sido emitida en la República de Nicaragua por EL BANCO, para su utilización tanto nacional como en el extranjero. Las Coberturas del Servicio PRF se detallan a continuación:

- d. El servicio de asistencia regional se aplica por tarjeta, independientemente de la cantidad de Tarjetas de Crédito y débito, Titulares y/o Adicionales, que estén registradas bajo la misma cuenta.
- e. Las coberturas del servicio de asistencia, será anual, de acuerdo al número de eventos establecido para cada asistencia.
- f. El Cargo Mensual a pagar para obtener este servicio según tipo de producto, será por cada Tarjeta de Crédito Titular y/o Adicional que haya sido suscrita, previa autorización del Titular. Dicho cargo se realizará de forma automática, en moneda córdobas y de acuerdo a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción.
- g. El servicio de asistencia regional será brindado exclusivamente a Personas Naturales físicas (Tarjetahabiente Titular y Adicional), debiendo contar éstas con un documento de identificación válido y vigente, reconocido por la República de Nicaragua y por EL BANCO.

3. Proceso para la Activación del Servicio.

- 1. El Tarjetahabiente podrá solicitar la activación del Servicio de Asistencia regional de la Tarjeta de Crédito y/o débito en:
 - a. En Sucursales del Banco.
 - b. En el Departamento de Tarjeta de Crédito y Débito.
 - c. Llamando al Centro de Atención Telefónica, Teléfono 2255-8888 Ext. 1.
 - d. A través de la página Web de Banco Lafise
- 2. El Tarjetahabiente para realizar dicha activación deberá presentar cualquiera de los siguientes documentos:
 - a. Formato Solicitud de Gestión y/o Reclamos por Servicio.
 - b. Carta de solicitud firmada.
- 3. En el caso de activación a través del Centro de Atención Telefónica, la autorización de la activación del Servicio se recibirá por medio de grabación.

4. Proceso del Solicitud del servicio.

- 1. En caso de solicitar cualquiera de las asistencias que ofrece el servicio de asistencia regional, el Tarjetahabiente deberá de comunicarse al número telefónico de emergencia: 2280 9020.
- 2. Los Tarjetahabientes deben conocer y cumplir con los requisitos, condiciones, limitaciones y responsabilidades contenidas en este Reglamento y sus modificaciones.

3. Con el fin de que el afiliado y/o beneficiario del servicio de asistencia regional pueda disfrutar de los servicios, deberá cumplir con el procedimiento para la solicitud del servicio, que consiste en:
 - a. Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con el número de servicio al cliente 22809020 e identificarse como afiliado y/o beneficiario ante los funcionarios que apoyaran al tarjetahabiente en la prestación de los servicios
 - b. en caso de que un afiliado y/o beneficiario requiera de los servicios deberá de comunicarse a través de los números telefónicos especificados para tal efecto y le suministrará al funcionario que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como afiliado y/o beneficiario, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como, por mencionar pero sin limitar, la ubicación exacta de la residencia o ubicación del accidente o siniestro, un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema, el tipo de ayuda que precise.
 - c. Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, se le prestará al afiliado y/o beneficiario los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones.
4. En caso de que el afiliado y/o beneficiario no cumpla con los requisitos indicados, no se asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con los servicios relacionados e indicados en el presente reglamento

5. Condiciones del Servicio.

1. Las asistencias cubiertas por el Servicio de Asistencia Regional se establecerán según las siguientes condiciones, sin exceder en ningún caso las coberturas y exclusiones definidas para cada servicio.
 - a) ASISTENCIA VIAL
Te asiste en emergencias tales como:
Grúa (por accidente o avería) hasta por US \$ 150.00, 3 eventos al año.
Auxilio vial (cambio de llanta, paso de corriente, suministro de gasolina), hasta por US \$50.00, 3 eventos al año.
Envío y pago de cerrajero hasta por US \$50.00, 3 eventos al año.
Traslado en Ambulancia sin límite de costo y evento.
Referencias medicas sin límite de costo y eventos.
Referencias mecánicas sin límite de costo y eventos.
 - b) ASISTENCIA HOGAR
Te asiste en emergencias de:
Plomería, electricidad, cerrajería, vidriería hasta por US \$75.00 con 3

eventos al año cada uno.

Referencia y coordinación de servicios en el hogar sin límite de costo y eventos.

Exclusiones en Plomería:

Quedan excluidas de la presente cobertura la reparación y/o reposición de averías propias de:

- ✧ Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores.
- ✧ Aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda.
- ✧ Arreglo de canales y bajantes.
- ✧ Reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones.
- ✧ Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

Exclusiones en Electricidad:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- ✧ Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos.
- ✧ Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- ✧ Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía.

Exclusiones en Cerrajería:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de:

- ✧ Cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores.
- ✧ Apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas.
- ✧ La compra de las cerraduras de puertas exteriores de acceso al inmueble.

Exclusiones en Vidriería:

Quedan excluidas del presente servicio:

- ✧ Cualquier clase de espejos, y cualquier tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la VIVIENDA AFILIADA que dé hacia la calle poniendo en peligro la seguridad del inmueble, sus ocupantes o terceros.

- ◇ Roturas de vidrios por fenómenos naturales.
- ◇ El valor que se estipula para la prestación de este servicio incluye el traslado del operario y la mano de obra.

c) ASISTENCIA MÉDICA FAMILIAR:

Te asiste en emergencias de:

Traslado en ambulancia en emergencia US \$150.00, 4 eventos al año.

Medico a domicilio US \$60.00, 3 eventos al año.

Orientación medica telefónica las 24 horas.

Información telefónica de costos de servicios médicos sin límite de costos y eventos.

Guía farmacéutica telefónica sin límite de costo y eventos.

Referencias telefónicas con red medica sin límite de costo y evento.

Referencia y coordinación de citas médicas sin límite de costo y evento.

d) ASISTENCIA LEGAL:

Te asiste en emergencias de:

Asesoría legal telefónica en caso Civil, Penal y Familiar sin límite de costo y evento.

Asistencia legal en caso de fallecimiento del afiliado o beneficiario sin límite de costo y eventos.

Asistencia legal en caso de accidente automovilístico sin límite de costo y evento.

e) ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES:

Te asiste en emergencias de:

Gasto del hotel por robo total del auto US \$80.00 por día (máx. 2 días) 2 eventos anuales.

Pago de renta de auto por robo total del automóvil US \$80.00 por día (máx. 2 días) 2 eventos anuales.

Boleto redondo y gasto de hospedaje para un familiar en caso de accidente o enfermedad del afiliado y/o beneficiario US \$80.00 por día (máx. 10 días) sin límite en eventos.

Traslado a domicilio en caso de convalecencia sin límite de costo y eventos.

Transmisión de mensaje urgente.

f) ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO:

Te asiste en emergencias de:

Gastos médicos por hospitalización hasta US \$2,500.00 por viaje y hasta US \$5,000.00 por año 2 eventos anuales.

Gastos dentales por emergencia o accidente hasta US \$200.00, 2 eventos anuales.

Gastos de hotel por convalecencia US \$100.00 por día (máx. 10 días) 1 evento anual.

Repatriación en caso de fallecimiento y entierro local sin límite de costo y evento.

Regreso anticipado al domicilio por fallecimiento de un familiar sin límite de costo y evento.

Envíos de documentos personales sin límite de costos 1 evento anual.

Información previa a un viaje sin límite de costos y eventos.

Búsqueda y transporte de equipaje y efectos personales sin límite de costos y eventos.

Asistencia administrativa sin límite de costo y eventos.

Transmisión de mensajes urgentes sin límite de costos y eventos.

Coordinar la compra y entrega de regalos alrededor del mundo sin límite de costos, eventos de acuerdo a condiciones generales.

Envío de medicamentos no existentes en el país de visita sin límite de costos, eventos de acuerdo a condiciones generales.

g) ASISTENCIA MÉDICA AL PERSONAL DOMESTICO:

Te asiste en emergencias de:

Asistencia pre-hospitalaria hasta US \$1,000.00, 1 evento anual.

Asistencia médica General hasta US \$50.00, 3 eventos anuales.

Orientación medica telefónica las 24hrs sin límite de monto y eventos.

Información telefónica de costos de servicios médicos sin límite de costos y eventos.

Guía farmacéutica telefónica sin límite de costos y eventos.

Referencias medicas sin límite de costos y eventos

6. Coberturas del servicio de asistencia regional

1. Las coberturas de las diferentes asistencias del Servicio de Asistencia Regional se indican a continuación:

DETALLE DE COBERTURAS ASISTENCIA A TARJETAHABIENTES

ASISTENCIAS	MONTO MÁXIMO POR EVENTO (DÓLARES)	EVENTOS MAXIMOS AL AÑO
-------------	-----------------------------------------	---------------------------

ASISTENCIA VIAL		
ENVÍO Y PAGO DE REMOLQUE (GRÚA)	\$150.00	3
AUXILIO VIAL (LLANTA, GASOLINA Y PASO DE CORRIENTE)	\$50.00	3
ENVÍO Y PAGO DE CERRAJERO	\$50.00	3
TRASLADO MEDICO TERRESTRE (AMBULANCIA)	SIN LIMITE	SIN LIMITE

en emergencia		
REFERENCIAS MEDICAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIAS MECÁNICAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE

ASISTENCIA HOGAR		
ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE PLOMERÍA	\$75.00	3
ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE CERRAJERÍA	\$75.00	3
ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE ELECTRICIDAD	\$75.00	3
ENVÍO Y PAGO DE SERVICIOS DE VIDRIERIA	\$75.00	3
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS EN EL HOGAR	SIN LIMITE	SIN LIMITE

ASISTENCIA MEDICA FAMILIAR		
TRASLADO EN AMBULANCIA POR EMERGENCIA (DONDE TENGA COBERTURA)	\$150	4
VISITA DE MÉDICO A DOMICILIO POR EMERGENCIA (DONDE TENGA COBERTURA)	\$60	3
ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA 24 HRS.	SIN LIMITE	SIN LIMITE
INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE COSTOS DE SERVICIOS MÉDICOS	SIN LIMITE	SIN LIMITE
GUÍA FARMACEUTICA TELEFÓNICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIAS TELEFÓNICAS RED MEDICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MEDICAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE

ASISTENCIA LEGAL		
ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA EN CASOS CIVILES, PENALES Y FAMILIARES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL AFILIADO O BENEFICIARIO	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILISTICO.	SIN LIMITE	SIN LIMITE

ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES		
GASTOS DE HOTEL POR ROBO TOTAL DEL AUTO	\$80.00 X DIA (MÁXIMO 2 DÍAS)	2
PAGO DE RENTA DE AUTO POR ROBO TOTAL DEL AUTOMÓVIL	\$80.00 X DÍA (MÁXIMO 1 DÍA)	2
BOLETO REDONDO Y GASTOS DE HOSPEDAJE PARA UN FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DEL AFILIADO Y/O BENEFICIARIO	\$80.00 X DÍA (MÁXIMO 10 DÍAS)	SIN LIMITE
TRASLADO A DOMICILIO EN CASO DE CONVALECENCIA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LIMITE	SIN LIMITE

ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO		
GASTOS MEDICOS POR HOSPITALIZACION	\$ 2,500.00 por viaje y hasta \$5,000.00 por año	2
GASTOS DENTALES POR EMERGENCIA O ACCIDENTE	\$200.00	2
GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	\$100.00 X DIA (MÁXIMO 10 DIAS)	1
REPATRIACION EN CASO DE FALLECIMIENTO Y ENTIERRO LOCAL	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REGRESO ANTICIPADO AL DOMICILIO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ENVIO DE DOCUMENTOS PERSONALES	SIN LIMITE	1
INFORMACION PREVIA A UN VIAJE	SIN LIMITE	SIN LIMITE
BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJE Y EFECTOS PERSONALES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SIN LIMITE	SIN LIMITE
COORDINAR LA COMPRA Y ENTREGA DE REGALOS ALREDEDOR DEL MUNDO	SIN LIMITE	DE ACUERDO A CONDICIONES GENERALES
ENVÍO DE MEDICAMENTOS NO EXISTENTES EN EL PAÍS DE VISITA	SIN LIMITE	DE ACUERDO A CONDICIONES GENERALES

ASISTENCIA MEDICA AL PERSONAL DOMESTICO		
ASISTENCIA PREHOSPITALARIA	\$1,000.00	1
ASISTENCIA MEDICA GENERAL	\$50.00	3
ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA 24 HRS.	SIN LIMITE	SIN LIMITE
INFORMACIÓN TELEFÓNICA DE COSTOS DE SERVICIO MÉDICO	SIN LIMITE	SIN LIMITE
GUÍA FARMACEUTICA TELEFÓNICA	SIN LIMITE	SIN LIMITE
REFERENCIAS MEDICAS	SIN LIMITE	SIN LIMITE

2. El servicio de asistencia regional tiene una cobertura territorial en los siguientes departamentos de Nicaragua: Managua, León, Chinandega, Carazo, Masaya, Granada, Rivas, Boaco, Chontales, Matagalpa, Estelí, Jinotega, Nueva Segovia

7. Limitaciones a los servicios de asistencia

1. A las condiciones del servicio les son aplicables las exclusiones y limitaciones previstas para cada uno de los servicios, además no quedarán cubiertas por las disposiciones de estas condiciones los siguientes:

- ✧ Cuando el afiliado no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- ✧ Cuando el vehículo afiliado haya sido introducido ilegalmente al país.
- ✧ Los resultantes de los servicios que el afiliado haya contratado sin el previo consentimiento.

- ✧ Los derivados de prácticas deportivas en competencias.
- ✧ Las causadas por mala fe del afiliado, el conductor o los ocupantes del vehículo afiliado.
- ✧ El traslado de vehículos, cuando por negligencia de la estación de gasolina o del afiliado, se suministre o coloque un combustible incorrecto.
- ✧ El traslado de vehículos de taller a taller.
- ✧ Vehículos rentados a una empresa de alquiler de autos establecida como tal.
- ✧ Traslados solicitados después de las 24 (veinticuatro) horas de ocurrida la colisión o avería si el vehículo ya se encuentra en un lugar seguro, entiéndase casa, taller o corral.

2. La preexistencia; para efectos del presente reglamento se entiende por preexistencia cualquier lesión, enfermedad o dolencia que afecte al afiliado, conocida o diagnosticada con anterioridad a la fecha de inicio del contrato. Por lo anterior no se prestarán los servicios en situación de preexistencia, además si se presentan los siguientes supuestos, por mencionar pero sin limitar y a entera discreción de su comprobación:

- ✧ Que la enfermedad haya sido diagnosticada por un médico.
- ✧ Que la enfermedad haya sido aparente a la vista.
- ✧ Que por sus síntomas y signos, no pudo pasar desapercibida.
- ✧ Aquellos por los que se hayan efectuado gastos o realizado un diagnóstico que señale que dichos
- ✧ Síntomas o signos tuvieron inicio en fecha anterior a la contratación.
- ✧ En todos los casos, corresponde al afiliado comprobar la no preexistencia.
- ✧ Mala fe del afiliado, comprobada por el personal de atención al cliente o si en la petición mediare mala fe.
- ✧ Eventos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, ciclones.
- ✧ Terrorismo, guerra, guerrilla, vandalismo, motín o tumulto popular.
- ✧ Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpo de seguridad.
- ✧ Energía nuclear.
- ✧ Cuando el afiliado no se identifique como afiliado de los servicios.

8. Modificaciones al Reglamento y Reserva de Derechos del Emisor.

1. EL BANCO se reserva el derecho de variar este Reglamento en cualquier momento y sin previo aviso, para introducir todas aquellas modificaciones necesarias para la buena marcha del servicio. El Tarjetahabiente se compromete a verificar en la página Web de EL BANCO todas aquellas modificaciones publicadas por ese medio.

2. Las variaciones en el Reglamento pueden consistir en la modificación de las coberturas, exclusiones y/o las Cargos Mensuales del Servicio de asistencia regional, así como establecer nuevas tarifas.
3. EL BANCO se reserva el derecho de cancelar el Servicio de asistencia regional en el momento que lo estime conveniente. Igualmente podrá ser cancelado, cuando en un período de Tres (3) Meses consecutivos no se efectuó la cancelación de las Cargos Mensuales del servicio de asistencia regional, por cualquier inconveniente en la Tarjeta de Crédito y/o débito, sea por cancelación de la tarjeta por el Tarjetahabiente.

9. Plazo y Vigencia del Servicio.

1. El Servicio de asistencia regional está destinado a ser brindado por tiempo sus servicios entrarán en vigor a partir de la fecha en que el Tarjetahabiente haya realizado la primera cancelación del Cargo Mensual.

10. Consultas sobre el Servicio.

1. Para mayor información y consultas sobre el Servicio de asistencia regional, favor comunicarse al teléfono 2255-8888 Ext. 1 o directamente en el Departamento de Tarjetas de Crédito y Débito en el Centro Financiero LAFISE, o Sucursales de EL BANCO en horas y días hábiles o enviar un correo a la dirección: info@lafise.com