



**Club de  
Protección  
Familiar**

# Manual del asegurado



## ¿Cómo funcionan los servicios de Asistencia de Club de Protección Familiar?

**Están a tu disposición los 365 días del año, las 24 horas, también, pueden aprovecharlos tu cónyuge e hijos menores de 21 años que vivan contigo.**

**Solamente marca los siguientes teléfonos:**

**800 900 2582**

**800 022 3060**

Presionas la opción deseada.

**Es indispensable que al momento de llamar:**

- Estés al corriente con tus pagos de Club de Protección Familiar.
- Proporcionas tu número de cliente Coppel y todos los datos que te soliciten. De igual forma debes seleccionar el servicio requerido.
- Encontrarse tu cónyuge, tus hijos menores de 21 años o tú en el lugar de los hechos.

## Los servicios a los cuales tienes derecho son:

### 1. Asistencia Vial



#### Servicio de grúa: (automóvil y/o motocicleta)

Cuando tu vehículo se encuentre en circulación y no pueda continuar a causa de una avería (no accidente), podrás solicitar una grúa para trasladarlo al taller más cercano o a un lugar elegido dentro de la ciudad. En casos especiales, cuando el vehículo no pueda ser reparado en la ciudad donde se encuentre varado y desees trasladarlo, se remolcará hasta una distancia de 80 km (los kilómetros adicionales los paga el asegurado y no son acumulables, en caso de pasar por casetas de cobro deberán ser pagadas por el cliente). Puedes utilizar este servicio hasta 3 veces al año.

Los servicios de grúa y auxilio vial no aplicarán cuando el vehículo se encuentre atorado en baches, barrancos, arena, atajos y zonas pantanosas, sea rentado, exceda de 3.5 toneladas de peso, sea cámper, cuente con redilas o cualquiera que incluya remolque, pertenezca a servicio público (a excepción de los taxis que se les brinda solo el servicio de grúa pero no el auxilio vial) sean vehículo de carga o pertenezca a empresas privadas. Tampoco aplicará en algún tipo de desastre natural, ni en conflictos de tipo social como: disturbios, represión de autoridades, manifestaciones, guerra, huelga, etc.

Este servicio tampoco podrá ser proporcionado cuando el auto quede varado en estacionamientos, corralones o talleres de servicio. Si el auto quedó atascado y requiere de maniobras para ponerlo en condiciones de arrastre, el costo de éstas deberán ser cubiertas por el asegurado.

#### Servicio de gasolina, cambio de llanta y paso de corriente (auxilio vial):

**Servicio de gasolina:** Cuando te quedes sin gasolina, se te enviará hasta el lugar donde te encuentres, en ciudad o carretera (el costo de la gasolina deberás pagarlo en el momento y podrás pedir hasta 20 litros).

**Cambio de llanta:** Consiste en cambiar la llanta ponchada por la de refacción (no se reparan ni prestan llantas). En caso de que el auto tenga birlos de seguridad, se deberá contar con el dado maestro, de lo contrario el servicio no podrá ser proporcionado.

**Paso de corriente:** Consiste en pasar carga a la batería del auto del cliente (no se prestan acumuladores).

\*Servicio de grúa y suministro de gasolina aplican también para motocicletas.

\*Puedes utilizar el auxilio vial hasta 3 veces al año según las emergencias que se presenten primero.

#### Cerrajero para auto:

Podrás solicitar un cerrajero para abrir tu automóvil cuando las llaves se hayan quedado dentro. Debes estar seguro que así sea porque de lo contrario el servicio será cubierto por el afiliado. Si la llave se rompiera al momento de querer abrir el auto, el servicio no procederá. Este servicio es exclusivamente para abrir las portezuelas del auto y lo puedes utilizar hasta 3 veces al año.

Como en los servicios anteriores, éste no será proporcionado cuando el vehículo sea rentado, sea o exceda de 3.5 toneladas de peso, sea cámper, incluya remolque, pertenezca al servicio público ni cuando se trate de una motocicleta, vehículo de carga o sea propiedad de empresas privadas.

#### Asistencia legal automovilística en caso de accidente:

El titular de la cuenta, podrá solicitar los servicios profesionales de un abogado durante las 24 horas de los 365 días del año cuando, derivado de un accidente automovilístico, tengas responsabilidad penal por daños a terceros, como son: lesiones, homicidio, daño en propiedad ajena, ataques a las vías generales de comunicación y que, como consecuencia, te encuentres privado de tu libertad.

Club de Protección Familiar pondrá a tu disposición un abogado, quien te asistirá ante las autoridades competentes e interpondrá los recursos legales que la Ley concede para procurar la libertad del afiliado; este servicio incluye los honorarios del abogado.

Asimismo, Club de Protección Familiar realizará exclusivamente el pago de obligaciones procesales y/o el pago de una prima de fianza o caución hasta por la cantidad de \$50,000 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), esto último únicamente para garantizar la libertad provisional del titular.

El pago de los conceptos antes descritos excluye el garantizar el pago de daños a terceros y sanciones monetarias, por lo que se limita este servicio hasta dos veces al año a favor del titular.

## Exclusiones de la asistencia legal automovilística:

El Club de Protección Familiar estará libre de toda responsabilidad y no estará obligado a la prestación del servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando el titular no dé aviso inmediato del accidente automovilístico.
- b) Cuando el titular no esté al corriente de sus pagos por el presente servicio.
- c) Cuando no haya responsabilidad penal a cargo del titular.
- d) Cuando el titular no proporcione información inmediata, veraz y oportuna que por naturaleza no permita al abogado asignado por Club de Protección Familiar evaluar debidamente el asunto.
- e) En los casos en que el titular no asista a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad conforme a los procedimientos legales correspondientes.
- f) Cuando el titular no atienda las recomendaciones hechas por el abogado designado por el Club de Protección Familiar para su defensa o cuando realice arreglos personales sin consultar previamente al abogado designado.
- g) Cuando el titular presente a un abogado distinto al designado por el Club de Protección Familiar para la prestación del servicio, así como a defensores de oficio.
- h) En caso de que el vehículo sea rentado.
- i) Cuando el titular conduzca vehículos con un peso de 3.5 toneladas de peso en adelante o cuando estos sean transporte público y de carga, tanto federal como particular (taxis, colectivos, microbuses, autobuses). Asimismo, cuando conduzca vehículos de empresas privadas o utilitarios.
- j) Cuando el titular conduzca en estado de ebriedad.

## 2. Asesoría Telefónica



### Referencia y asesoría médica telefónica:

- 1) Asesoría médica telefónica: Permite, en caso de una urgencia médica o enfermedad, tener contacto inmediato con médicos generales, quienes te ayudarán a través del teléfono a tomar las medidas necesarias para estabilizar al paciente. Este servicio es ilimitado.
- 2) Referencia médica telefónica: Recibes información de la ubicación y números de teléfonos de hospitales y médicos más cercanos a tu domicilio o del lugar donde te encuentres. Este servicio es ilimitado y no cubre ningún gasto médico generado. En ningún caso el médico podrá dar un diagnóstico o recetar medicamentos.

### Asesoría jurídica telefónica:

Cuando se te presente algún conflicto que te obligue a realizar trámites de carácter legal ante las autoridades correspondientes, tendrás acceso al servicio de asesoría jurídica telefónica en cualquier rama del derecho; un abogado te asesorará, vía telefónica, sobre los procedimientos y trámites necesarios que deberás seguir de acuerdo con el tipo de situación legal en la que te encuentres. Este servicio es ilimitado.

### Asesoría nutricional telefónica:

Se proporcionará asistencia telefónica a través de su grupo de nutriólogos, para crear un estilo de vida saludable con dieta balanceada de acuerdo al perfil del usuario, asesoría para el mejoramiento de los hábitos alimenticios, información nutricional, control de obesidad y peso, ayuda al conteo de calorías, recetas nutritivas y prácticas, conserjería general de tipos de comida, vinos, reservaciones, entre otros. Servicio ilimitado, de 9:00 a 18:00 de lunes a domingo.

### Asesoría emocional telefónica:

Asesoría emocional telefónica en situaciones críticas de conducta y estados anímicos a través de terapia breve donde se tratan temas de depresión, soledad, comportamiento y adaptación social y familiar, bullying escolar, laboral y familiar, problemas sexuales, temas de sexualidad, problemas laborales, drogadicción y alcoholismo. Referencia y descuento preferencial de la red de psicólogos. Servicio ilimitado las 24 horas, todo el año.

#### Coordinación del evento funerario:

En caso de fallecimiento del titular uno de sus familiares podrá solicitar el servicio funerario llamando al 800 indicado al inicio y seleccionando la opción correspondiente. El servicio funerario es extensivo para cónyuge e hijos menores de 25 años del titular, si alguno de ellos fallece, puede hacer uso de este servicio.

Un ejecutivo de asistencia tomará la llamada, solicitará datos básicos y proporcionará las opciones disponibles para velación en domicilio o agencia funeraria. El ejecutivo de asistencia es el responsable de solicitar y coordinar el servicio con las agencias funerarias una vez que el familiar solicite el servicio, en apoyo al proceso que estarán viviendo sus familiares.

	Inhumación	Cremación	
Recolección del cuerpo	•	•	
Servicio de embalsamado	•		
Arreglo estético del cuerpo	•	•	
Sala de velación en agencia elegida de la red o servicio a domicilio	•	•	
Servicio de cafetería básico*	•	•	
Un arreglo floral*	•	•	
Servicios religiosos*	•	•	
Ataúd metálico o de madera básico**	•	•	
Traslado en carroza para inhumación	•		
Camión de acompañamiento*	•	•	
Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica	•	•	
Servicio de tanatología vía telefónica	•	•	
Servicio de cremación		•	
Una urna para cenizas		•	
Asesoría en gestión de trámites	•	•	
Gestión Administrativa Integral de Decesos	•	•	

*\*Siempre y cuando la agencia funeraria cuente con estos servicios en sus instalaciones.*

*\*\*En caso de cremación, se utiliza un ataúd especial para la velación.*

*La cobertura funeraria es para el titular, cónyuge e hijos menores de 25 años.*

#### Inhumación:

**Recolección del cuerpo:** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento (hospital, domicilio particular o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de una distancia máxima de 50 km, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

\*En caso de exceder esta distancia o traslados foráneos, será proporcionado el servicio con costo para los familiares con un precio preferencial. Es requisito coordinar este servicio directamente con el ejecutivo de asistencia.

**Servicio de embalsamado:** El servicio de embalsamado se entiende como el proceso quirúrgico mediante el cual, se evita o retrasa el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.

**Arreglo estético del cuerpo:** El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

**Ataúd metálico o de madera:** Se mantendrá un estándar de calidad en materiales y diseño bajo las siguientes consideraciones: lámina calibre 22 para mayor seguridad o madera básico, con tapicería en poliéster o satín, media tapa o tapa completa, puede tener medio marco con cristal. Pintura de esmalte de horno y una capa de alto brillo. Diferentes colores. Herrajes plateados o dorados por lo general. \*Dependiendo de la localidad en que se lleve a cabo el servicio, se podrá proporcionar un ataúd de características diferentes a las aquí descritas para dar cumplimiento a la legislación vigente del estado.

**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. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 personas en circulación. 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 30 sillas.

\*Se proporcionará un crucifijo prestado a petición del solicitante.

**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, mismo que será dentro de una distancia máxima de 50 km o con costo para los familiares en los casos de traslados foráneos. \*Los modelos, marcas y características de las carrozas fúnebres varían entre las agencias funerarias y su disponibilidad. \*En el servicio no está incluido el terreno dentro del panteón.

**Camión de acompañamiento:** La agencia funeraria pondrá a disposición de la familia un camión para trasladar a los acompañantes de la sala de velación al panteón o cementerio para la inhumación del fallecido. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

**Asesoría telefónica para gestión de trámites:** Se refiere a que por teléfono se te asesorará de cómo realizar la gestión de los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En el Registro Civil se tramita el certificado de defunción en libros quien expide la boleta para inhumación y acta de defunción previa (sin validez oficial). En la Secretaría de Salubridad se tramitan los permisos de traslado del cuerpo y reporte requerido en caso de procesos de velación mayores a 48 horas, en ambos casos el pago de derechos correspondientes.

\*No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y acta de defunción certificada.

## **Cremación:**

\*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.

\*En caso de que la funeraria seleccionada por el familiar para la velación no cuente con horno, al momento de realizar la cremación se trasladará al horno más cercano disponible.

**Recolección del cuerpo:** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento (hospital, domicilio particular o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro de una distancia máxima de 50 km, siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.

\*En caso de exceder esta distancia o traslados foráneos, será proporcionado el servicio con costo para los familiares con un precio preferencial. Es requisito coordinar este servicio directamente con el ejecutivo de asistencia.

**Arreglo estético del cuerpo:** El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.

**Ataúd para velación:** Se refiere a un ataúd especial, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.

**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. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 personas en circulación. 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.

\*Se proporcionará un crucifijo a petición del solicitante.

**Servicio de cremación:** Se refiere al 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 para ceniza:** Se mantendrá un estándar, urna horizontal de madera comprimida de diferentes colores y de las siguientes medidas: alto: 21 cm, ancho: 17.5 cm y largo: 17.5 cm.

**Asesoría en gestión de trámites:** Se asesorará vía telefónica para realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En el Registro Civil se tramita el registro del certificado de defunción en libros quien expide la boleta para inhumación y acta de defunción previa (sin validez oficial). En la Secretaría de Salubridad se tramitan los permisos de traslado del cuerpo y reporte requerido en caso de procesos de velación mayores a 48 horas, en ambos casos el pago de derechos correspondientes.

\*No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y acta de defunción certificada.

**Camión de acompañamiento:** La agencia funeraria pondrá a disposición de la familia un camión para trasladar a los acompañantes de la sala de velación al panteón o cementerio para la cremación del fallecido. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

## **En ambos casos, también tendrán derecho a:**

**Servicio de cafetería:** Servicio de café, té y galletas básico dentro de la sala de velación de la funeraria. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

**Un arreglo floral:** Arreglo de Nores de tamaño mediano. Sujeto a disponibilidad de la agencia funeraria.

**Servicios religiosos:** A solicitud de la familia, la agencia funeraria contratará los servicios de una persona de culto quien se encargará de llevar a cabo una ceremonia religiosa en el lugar de la velación.

**Servicio de tanatología:** Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista a solicitud del cliente, el objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará la asistencia vía telefónica o presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita.

\*En el caso de la asistencia presencial el solicitante deberá acudir al consultorio designado. La cita será coordinada entre el solicitante y el ejecutivo de asistencia.

\*La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.

**Asesoría testamentaria:** Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista.

\*No incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

Se sugiere contactar en primera instancia al ejecutivo de asistencia para que negocie con la agencia funeraria los costos preferenciales que ya tiene establecidos. De lo contrario no se podrá apoyar a los deudos en este caso. No está considerado el reembolso de ningún gasto contratado directamente por el cliente.

**Gestión Administrativa Integral de Decesos:** Una vez ocurrido el fallecimiento del titular o alguno de los beneficiarios y habiendo concluido el servicio funerario, en el llenado de la documentación y seguimiento de los trámites que a continuación se describen.

- Cobro de Seguros.
- Cancelación de tarjetas y membresías.
- Cierre de cuentas y traspaso de saldos a los beneficiarios.
- Baja en IMSS e ISSSTE, transmisión de derechos y pensiones.
- Transmisión de fondos individuales de la Afore.
- Cierre de Hipotecas.
- Cierre de créditos.
- Baja del RFC.
- Obtención de Actas de defunción (según el número de trámites que se requieran)

#### Apoyo adicional

El apoyo adicional de \$10,000 pesos le será otorgado al beneficiario por el gerente de cajas una vez que sea validado en el sistema que es el beneficiario, el pago del apoyo adicional puede ser en efectivo (en caso de contar con la cantidad requerida en caja), o bien por transferencia bancaria.

Será necesario que el cliente presente la siguiente documentación al gerente de cajas:

- Copia de certificado de defunción del titular.
- Póliza de apoyo adicional (en caso de contar con ella)
- Copia de identificación oficial del beneficiario y cliente finado
- Llenado de formatos de la aseguradora
- Carátula de cuenta efectiva o tarjeta BanCoppel

Si cumple con todos los requisitos y el sistema lo permite, en ese mismo momento, será entregado en efectivo o bien por medio de una transferencia a una cuenta BanCoppel.

Si el sistema no permite pagar el Apoyo Adicional en el momento, el trámite debe de ser gestionado por el Gerente de Cajas directamente a las oficinas de Club de Protección.

## 4. Seguro de Vida

Cuentas con un seguro de vida desde \$60,000 hasta \$360,000 de acuerdo al tipo de plan contratado y vigente. Para hacerlo válido, es necesario que el beneficiario se presente con su identificación oficial ante el Gerente de Cajas de abono de cualquier tienda Coppel o Coppel CANADA. El Gerente será quien indicará el proceso a seguir para el pago de la póliza.

Para dar inicio al proceso de reclamación del seguro de vida el beneficiario deberá entregar la siguiente documentación:

- Original del acta de nacimiento del asegurado o copia certificada ante Notario Público
- Original del acta de defunción o copia certificada ante Notario Público
- Copia de certificado de defunción
- Copia de identificación oficial del Asegurado y del Beneficiario(s)

- Original del acta de nacimiento de cada uno de los Beneficiarios o copia certificada ante Notario Público
- Póliza impresa en Tienda
- Resumen médico detallado en caso de muerte natural
- Copia del acta del Ministerio Público en caso de muerte accidental
- Original del acta de matrimonio en caso de que el Beneficiario sea el cónyuge o documento certificado
- Carátula bancaria de cuenta de débito BanCoppel

#### Puntos importantes de los servicios:

- Aplica para personas de 18 a 65 años. Los clientes que conserven y paguen puntualmente su Club de Protección Familiar de los 66-70 años de edad, tendrá un costo de \$102.
- Los servicios de Asistencia Vial, podrán ser utilizados después de 36 horas de la afiliación al Club de Protección Familiar. En caso de no haber recibido el servicio solicitado, por favor acude a tu tienda Coppel más cercana y reporta lo sucedido con el Gerente de Cajas. Es un compromiso darte una respuesta.
- En caso de muerte natural, para hacer válida la cobertura funeraria aplica un periodo de 60 días y para el apoyo adicional de \$10,000 el titular debe de contar con un periodo de 90 días pagando su Club de Protección Familiar. En muerte accidental no aplica periodo de espera.
- En caso de suicidio la coordinación funeraria y el apoyo adicional aplican después de un año con su Club de Protección familiar activo.
- Si los beneficiarios no hacen la reclamación de la coordinación funeraria, Coppel NO PODRÁ REEMBOLSAR ningún gasto por el servicio que no se reclamó.
- No está considerado el reembolso de algún gasto extra contratado directamente por el familiar, Coppel se compromete a brindar solo los servicios que incluye su coordinación funeraria contratada. Todos los servicios extras serán negociados directamente con el asesor telefónico y pagados directamente por el cliente.
- Club de protección Familiar solo podrá ser cancelado el mismo día de su compra, el producto aplica mes pagado, mes asegurado.
- Los precios y las sumas aseguradas entrarán en vigor a partir del 01 de marzo del 2023.

#### Aviso de privacidad Coppel:

De conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y su reglamento, COPPEL, S.A. DE C.V., con domicilio en República No. 2855 Pte. Colonia Recursos Hidráulicos, Culiacán, Sinaloa, C.P. 80105, es responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

“El Responsable” recabará los Datos Personales que usted libre y voluntariamente le proporcione durante los servicios ofrecidos, ya que dicha información personal es necesaria para el análisis, uso, manejo, almacenamiento, aprovechamiento, transferencia, disposición, divulgación, por cualquier medio, actividad o proceso que requiera el tratamiento. Asimismo, se le informa que puede consultar y conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral en nuestra página de internet: [www.coppel.com](http://www.coppel.com).

MAPFRE: CNSF-S0041-0796-2010-18/08/2010

CARDIF: CNSF-S0104-0471-2018

RESP-S0104-0014-2021 07/04/2021



MAPFRE

BNP PARIBAS  
CARDIF

TM Assistance  
by Telemedic



El seguro de vida y el apoyo adicional son ofrecidos por Mapfre Tepeyac, S.A y Cardif México Seguros de Vida, S.A de C.V. La coordinación del evento funerario es otorgado por Ventura Coberturas S.A de C.V. y todos los demás servicios son proporcionados por Club de Asistencia S.A de C.V. y TM Assistance S.A de C.V. y T.M Assistance S.A de C.V.

CLUB  800 900 2582 y 800 022 3060

