pacifico

RESUMEN DEL PROGRAMA
"BENEFICIOS DE ASISTENCIA – PRESTAMOS MULTIRED"

Con motivo de la adquisición del seguro de Desgravamen para préstamos personales de consumo "MULTIRED", **PACIFICO y BANCO DE LA NACIÓN** pone a su disposición, a través de IGS INTEGRAL GROUP SOTUTION, el programa **"Beneficios de Asistencias – Prestamos MULTIRED"** que está compuesto por servicios de asistencia médica que serán brindados las 24 horas del día, los 365 días del año llamando al siguiente número **Lima (634-8839) y desde provincia o desde un teléfono celular: (01)634-8839.**

Los servicios del Programa "Beneficios de Asistencias – Prestamos MULTIRED" estarán a su disposición durante toda la vigencia de la póliza del seguro de Desgravamen para préstamos personales de consumo Multired siempre y cuando la misma se mantenga vigente y con pagos al día.

La lista de servicios médicos que comprende el programa "Beneficios de Asistencias – Prestamos MULTIRED" es la siguiente.

La información detallada se encuentra en el condicionado de servicios del programa adjunto.

ASISTENCIAS DESGRAVAMEN "PRESTAMOS MULTIRED" PACIFICO ASISTE		
ASISTENCIAS PRINCIPALES	**COBERTURAS**	**EVENTOS ANUALES**
SERVICIOS	**MONTO MÁXIMO POR EVENTO**	**MONTO EVENTOS POR AÑO**
MEDICA		
Orientación Médica telefónica o virtual - Medicina General	Incluido	Ilimitado
Orientación Médica telefónica o virtual - Medicina Pediátrica	Incluido	Ilimitado
Orientación Médica telefónica o virtual - Medicina Geriátrica	Incluido	Ilimitado
Consulta Nutricional telefónica o virtual (con plan de alimentación personalizado por email)	Incluido	Ilimitado
Consulta Psicológica telefónica o virtual	Incluido	Ilimitado
Descuento en Medicamentos en Farmacias de la Red	Hasta 20% de descuento	Ilimitado
Descuentos en establecimientos de la RED	Hasta 20% de descuento	Ilimitado
ADICIONALES		
Orientación Legal telefónica	Incluido	Ilimitado
Orientación Tecnológica telefónica	Incluido	Ilimitado
Orientación Veterinaria telefónica	Incluido	Ilimitado
REFERENCIA Y/O COORDINACIÓN 24/7		
Conexión o referencia de números de emergencias en general	Incluido	Ilimitado
Referencia sobre, eventos deportivos, tours, cine, restaurante y entretenimiento	Incluido	Ilimitado
Referencia y coordinación de envío de flores y arreglos	Incluido	Ilimitado
Referencia y coordinación de taxis y traslados a Aeropuerto	Incluido	Ilimitado
Referencia y coordinación de citas médicas y exámenes en red con precio preferencial	Incluido	Ilimitado

Cód. 3170 - Enero 2025 - **REIMPRESIÓN**

CONDICIONADO DEL PROGRAMA "BENEFICIOS DE ASISTENCIA – PRESTAMOS MULTIRED"

1. INTRODUCCIÓN:

PACIFICO con su programa "BENEFICIOS DE ASISTENCIAS – PRESTAMO MULTIRED", pone a su disposición los servicios de Asistencias a través de la empresa Integral Group Solution (IGS) las 24 horas del día, los 365 días del año. Con tan sólo una llamada, Usted dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de problemas médicos, sujetándose para ello al presente documento.

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

Los Afiliados que cumplan con todos los requisitos podrán solicitar y recibir los Servicios incluidos en el cuadro de coberturas, conforme a las siguientes definiciones y descripciones detalladas de los servicios:

a. ASEGURADO: Se entenderán por Asegurados a aquellas personas naturales que sean clientes del Banco de la Nación, y Titulares de préstamos personales de consumo "MULTIRED" (no incluye tarjetas de crédito, créditos hipotecarios ni mancomunados) que han sido reportados formalmente a IGS con el ánimo de ser incluidos en el grupo de personas que pueden solicitar y recibir los servicios.

b. SERVICIOS: Hace referencia a los servicios que componen el Programa "BENEFICIOS DE ASISTENCIA – PRESTAMO MULTIRED", cuyas condiciones generales, particulares, límites y exclusiones se detallan en el presente documento.

c. SITUACIÓN DE LA ASISTENCIA: Todo hecho, acto o evento que genere la necesidad del servicio de asistencia, que haya ocurrido en los términos, con las características y de acuerdo con las limitaciones establecidas en las condiciones generales y particulares, que den derecho a la prestación de los servicios.

d. EMERGENCIA: Es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata. Se consideran emergencias cuando la persona afectada se encuentra inconsciente, se sospecha que ha sufrido un infarto o paro cardiaco, existe una pérdida abundante de sangre, se sospecha la existencia de huesos rotos, existen heridas profundas, se tienen dificultades para respirar, quemaduras o reacciones alérgicas severas.

e. PRECIO PREFERENCIAL: Valor generalmente inferior al del mercado, por el cual IGS contrata servicios de una red de proveedores y que trasladará a los Afiliados en caso de que estos lo requieran voluntariamente y como adición o complemento de algún servicio de asistencia prestado por IGS.

f. PROVEEDOR: Empresa o persona física, profesional y especializada, que en representación de **IGS** presta al Afiliado cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

g. FECHA DE INICIO: Momento a partir del cual los servicios estarán a disposición de los Afiliados.

h. PERIODO DE COBERTURA: Periodo durante el cual los Afiliados podrán solicitar y recibir los servicios.

3. LIMITE GEOGRÁFICO:

La prestación de servicios se realizará en las ciudades principales de cada departamento que compone el territorio nacional de la República de Perú y en lugares en los que exista infraestructura para la prestación de estos. Los servicios telefónicos o virtuales podrán ser solicitados desde cualquier lugar del mundo.

4. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN:

Para todos los casos, el Asegurado deberá comunicarse a la central telefónica: **Lima (634-8839) y desde provincia o desde un teléfono celular: (01)634-8839** para solicitar los servicios. La línea se encontrará disponible las 24

Cód. 3170 - Enero 2025 - **REIMPRESIÓN**

horas del día, todos los días del año. Una vez solicitado el servicio, el coordinador de IGS que atendió la llamada verificará la identidad del Asegurado y los servicios incluidos en el plan de asistencia, verificará la disponibilidad de la red de proveedores para la prestación del servicio y asignará el proveedor que mejor cumpla con los requerimientos del Asegurado según su necesidad. Posteriormente coordinará el servicio y se mantendrá en contacto con el Asegurado y/o su familia hasta el momento en el que el servicio concluya. Al concluir el servicio ofrecerá al Asegurado la opción de diligenciar una encuesta para calificar el servicio recibido.

En caso de no estar conforme con el servicio o de requerir ingresar un reclamo el asegurado puede comunicarse a la central telefónica de Pacifico Seguros: (01) 513-5000 ó a través de la página web: https://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones.

5. VIGENCIA DEL SERVICIO:

El asegurado podrá hacer uso de los servicios indicados en este documento a partir de los 03 (tres) días calendario desde la fecha de desembolso de su préstamo personal "Multired".

Asimismo, el asegurado podrá hacer uso de estos servicios hasta el fin de vigencia de su préstamo multired.

6. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS:

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA O VIRTUAL (MEDICINA GENERAL/PEDIATRÍA/GERIATRÍA):

Servicio de consulta médica telefónica o virtual (videollamada) proporcionada a los Afiliados por parte de profesionales del área de la salud, las 24 horas y 7 días de la semana, orientada a responder inquietudes relacionadas con enfermedades, dolencias, síntomas, primeros auxilios, malestares, imprevistos de salud, uso de medicamentos y atenciones médicas primarias en general. El Afiliado podrá solicitar consultas en las especialidades de Medicina General, Pediatría y Geriatría. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red, el evento y la disponibilidad de tiempo del Afiliado. Este servicio no es adecuado para ser usado en situaciones de emergencia o donde corra peligro la vida. Debido al carácter no presencial del servicio y a la imposibilidad de tener contacto directo con el paciente, es posible que el profesional de la salud no esté en capacidad de emitir un diagnóstico o prescripción médica. Para la realización de la atención virtual, es necesario que el Afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad para realizar videollamadas.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

CONSULTA NUTRICIONAL TELEFÓNICA O VIRTUAL (CON PLAN DE ALIMENTACIÓN PERSONALIZADO POR E-MAIL):

IGS a solicitud del Afiliado, pone a su disposición los servicios de orientación nutricional vía telefónica o virtual, los cuales serán coordinados previa solicitud y serán provistos por un profesional en nutrición a efectos de solucionar consultas y brindar orientación relacionada con la alimentación y nutrición. En caso de ser requerido por el Afiliado, adicionalmente se elaborará y envíará un Plan Nutricional Personalizado Vía Email diseñado de acuerdo con sus objetivos específicos y considerando sus condiciones físicas particulares. El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos. Este servicio no es adecuado para casos relacionados con trastornos alimenticios. Para la realización de la atención virtual, es necesario que el Afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad para realizar videollamadas.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

CONSULTA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL:

Servicio de consulta telefónica o virtual proporcionada a los Afiliados por parte de psicólogos profesionales, las 24 horas y 7 días de la semana, orientada a recuperar la autonomía de cada paciente y brindarle apoyo emocional psicológico oportuno. El servicio se prestará lo antes posible de acuerdo con la disponibilidad de la red y la del Afiliado. Este servicio es adecuado para eventos relacionados con ansiedad, depresión, frustración, intolerancia, subordinación, bullying o conflictos personales. En casos relacionados con adicciones, trastornos graves o cuadros crónicos, el profesional procederá a estabilizar emocionalmente al paciente y en caso de recomendarle una consulta presencial, el costo de la misma no será asumido por IGS. El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos. Este servicio no es adecuado para ser usado en situaciones emergencia o donde corra peligro la vida.

Cód. 3170 - Enero 2025 - **REIMPRESIÓN**

Para la realización de la atención virtual, es necesario que el Afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad para realizar videollamadas.
Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

DESCUENTO EN MEDICAMENTOS EN RED DE FARMACIAS:
Los Afiliados que requieran de algún medicamento que les haya sido prescrito, podrán comunicarse al Centro De Atención Telefónica de IGS, donde se validará el porcentaje de descuento disponible, el cual será hasta de un 20% en la compra de los medicamentos y se coordinará la entrega de este. Los costos de los medicamentos serán asumidos por el Afiliado. El descuento solo aplica previa coordinación con IGS. El servicio aquí indicado se realizará **HASTA POR UN 20 % DE DESCUENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.**

DESCUENTOS EN ESTABLECIMIENTO DE LA RED:
A solicitud del Afiliado, IGS podrá coordinar en su la atención de los servicios médicos requeridos dentro de la red de proveedores médicos tales como consultas médicas ambulatorias, citas con médicos especialistas, realización de exámenes especializados y/o tratamientos donde IGS validará que se aplique el descuento según su cobertura. Lo servicios están sujetos a la disponibilidad del proveedor y del afiliado.
El servicio aquí indicado se realizará **HASTA POR UN 20 % DE DESCUENTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.**

ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA:
IGS a solicitud del Afiliado prestará los servicios de orientación legal telefónica para cualquier consulta relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y de familia. IGS deja constancia que esta cobertura es de medio y no de resultado, por lo cual el Afiliado acepta que la compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar por él, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el Afiliado. El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos.
Este servicio se brindará SIN LIMITES DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO

ORIENTACIÓN TECNOLÓGICA TELEFÓNICA O VIRTUAL:
En caso que el Afiliado lo requiera, IGS coordinará y prestará asesoría técnica especializada en apoyo tecnológico por medio de teléfono o videollamada, con el ánimo de resolver inquietudes y solucionar problemas relacionados con el funcionamiento de dispositivos electrónicos (computadores, tabletas electrónicas o teléfonos inteligentes) tales como: optimización y aumento de velocidad de equipos, instalación y actualización de software, creación y administración de contraseñas seguras, uso de buscadores, navegadores, páginas web, aplicaciones móviles, redes sociales, administración de controles parentales, recomendaciones para compras en línea o acciones de prevención de ciberataques. El servicio no incluye software de pago o reparaciones de equipos. El tiempo máximo de duración por sesión será de 30 minutos. Para la realización de la atención virtual, es necesario que el Afiliado cuente con un dispositivo conectado a una red de internet o datos móviles con la capacidad para realizar videollamadas.
Este servicio se brindará SIN LIMITES DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA:
En caso el Afiliado lo requiera, IGS coordinará el enlace telefónico directo con un veterinario con el fin de brindar orientación respecto al cuidado de una mascota (perro o gato). El Afiliado podrá realizar las consultas necesarias sobre:

- Molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada.
- Alimentación y vacunación en la mascota.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota.

Este servicio se brindará SIN LIMITES DE MONTO Y POR DOS (2) EVENTOS EN EL AÑO.

Cód. 3170 - Enero 2025 - **REIMPRESIÓN**

CONEXIÓN O REFERENCIA DE NÚMEROS DE EMERGENCIA EN GENERAL:

En caso que el AFILIADO requiera una referencia o conexión con centrales de emergencia, IGS a solicitud del AFILIADO, podrá realizar coordinaciones o brindar información vinculada a: Policía Nacional, Policía de Carreteras, Defensa Civil, Infosalud, Essalud, Clínicas y Hospitales de Emergencia. IGS no asumirá responsabilidad alguna en relación con la atención prestada o falta de la misma por parte de los organismos antes mencionados.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

REFERENCIA SOBRE EVENTOS DEPORTIVOS, TOURS, CINE, RESTAURANTE Y ENTRETENIMIENTO:

En caso que el Afiliado requiera información actualizada sobre actividades recreativas (deportivos, cine, restaurantes y entretenimiento), IGS a solicitud del Afiliado podrá conseguir y brindar información referente a tarifas, horarios, ofertas, cartelera y demás. Este servicio no incluye el costo de los servicios prestados o referenciados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE ENVÍO DE FLORES Y ARREGLOS:

En caso que el Afiliado requiera enviar o comprar flores, IGS a solicitud del Afiliado, podrá referenciar o coordinar el envío de arreglos florales a través de floristerías asociadas como proveedores de servicio. Los anteriores servicios están sujetos a la disponibilidad del proveedor y del Afiliado. Este servicio no incluye el costo de los traslados o servicios prestados, referenciados o coordinados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS POR AÑO.

COORDINACIÓN DE TAXIS Y TRASLADOS A AEROPUERTO:

En caso que el Afiliado requiera información o coordinación de un traslado en taxi, IGS a solicitud del Afiliado podrá referenciar o coordinar el mismo a través de la red de taxis asociados como proveedores de servicio.

Los anteriores servicios están sujetos a la disponibilidad del proveedor y del Afiliado. Este servicio no incluye el costo de los traslados o servicios prestados, referenciados o coordinados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS Y EXÁMENES EN RED CON PRECIO PREFERENCIAL:

En caso que el Afiliado requiera información disponible acerca de los principales servicios de atención médica, referencias de doctores y exámenes, coordinación de citas médicas y de exámenes en red, IGS a solicitud del Afiliado podrá referenciar o coordinar en nombre del Afiliado la prestación de los servicios en las clínicas y laboratorios afiliados a la red de proveedores. Los anteriores servicios están sujetos a la disponibilidad del proveedor y del Afiliado. Este servicio no incluye el costo de los traslados o servicios prestados, referenciados o coordinados, los cuales deberán ser asumidos por el Afiliado.

Este servicio se brindará SIN LÍMITE DE MONTO Y SIN LÍMITE DE EVENTOS EN EL AÑO.

EXCLUSIONES:

Se encuentran excluidos del servicio:

- Los servicios que el Afiliado haya concertado por su cuenta, sin previa coordinación de IGS.
- La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
- Enfermedades nerviosas, psiquiátricas, psicológicas y/o trastornos de enajenación mental, estados de depresión psíquica o nerviosa, histeria, neurosis o psicosis, cualesquiera que sean sus manifestaciones clínicas, así como tratamientos para corregir trastornos de la conducta y el aprendizaje.
- Los servicios que sean solicitados cuando existan otros servicios ya programados y pendientes de ser prestados.
- Consultas a especialidades médicas no cubiertas.
- Interpretación de exámenes.
- Certificaciones médicas para ausencia escolar o laboral.
- Renovación de recetas médicas.

Cód. 3170 - Enero 2025 - **REIMPRESIÓN**