

MANUAL DE USO Y CONDICIONES

HSBC / GAYOSSO

Asistencia funeraria para nominahabientes

Con el objetivo de brindar tranquilidad a ti y a tu familia. Este beneficio se refleja en un **Servicio Funerario** para Titular, esposa(o) o hijos(as) de cualquier edad, siempre y cuando cumplas con los siguientes requisitos:

Requisitos

- Mantener la nómina con HSBC por contrato o portabilidad, sin realizar portabilidad a otro banco.

1.- PROCESO PARA SOLICITAR EL SERVICIO

Para hacer válida tu asistencia funeraria, deberás seguir el siguiente procedimiento:

1. Aviso inmediato del fallecimiento

Al ocurrir el deceso de alguno de los beneficiarios inscritos, deberás informar el fallecimiento **de manera inmediata dentro de un lapso de 24 hrs.**

Llamando al número telefónico **800 451 5151**, línea disponible las **24 horas del día, los 365 días del año.**

2. Coordinación del servicio

Los ejecutivos del Centro de Atención Telefónica de Gayosso se encargarán de asesorarte, coordinar y gestionar todo el servicio funerario, sin importar la causa o el lugar del fallecimiento dentro del territorio nacional.

3. Asignación de la agencia funeraria

Dependiendo de la ubicación donde haya ocurrido el deceso y del tipo de servicio elegido (inhumación o cremación), los ejecutivos de Gayosso asignarán la agencia funeraria correspondiente para llevar a cabo el servicio.

4. Condiciones importantes

- Grupo Gayosso **no realiza reembolsos**, por lo que es indispensable que la solicitud del servicio se realice **al momento del fallecimiento dentro del lapso de 24 hrs**, para que Gayosso pueda coordinar el traslado y atención del cuerpo.
- En caso de que el familiar haya iniciado el proceso funerario con otro proveedor, Gayosso **no podrá cubrir los costos** derivados de dicha negociación o realizar el rescate del cuerpo en la funeraria.

- El titular deberá informar a sus familiares que cuenta con este Servicio Funerario y que, en caso de fallecimiento, deberán seguir el procedimiento descrito.
- Cualquier servicio adicional, cambio o ajuste solicitado directamente a Grupo Gayosso será previamente cotizado y, **en caso de aceptación, deberá ser cubierto por el familiar al momento de la prestación del servicio.**

2.- PRESTACIONES

Servicio Funerario para Personas

Grupo Gayosso llevará a cabo todos los procedimientos necesarios para ofrecer un **servicio funerario integral sin costo**. La familia del asegurado fallecido podrá elegir entre las modalidades de **inhumación o cremación**, de acuerdo con sus preferencias y necesidades.

En ambas opciones, el servicio contempla:

- Traslado del cuerpo a la casa funeraria.
- Preparación del cuerpo (aseo, embalsamamiento en caso de ser requerido y vestimenta).
- Uso de sala de velación o servicio en domicilio sin costo.
- Servicios complementarios para llevar a cabo una ceremonia de despedida digna y respetuosa.

Inhumación

Esta alternativa contempla el proceso completo de disposición final del cuerpo mediante su inhumación en un sepulcro o tumba. El familiar del asegurado fallecido deberá contar con la posesión del espacio destinado para la inhumación.

El servicio incluye:

- Preparación del cuerpo (aseo, embalsamamiento en caso necesario y vestimenta).
- Traslado al lugar de velación.
- Traslado posterior al cementerio para su entierro.

La inhumación consiste en depositar el cuerpo en una tumba o panteón, conforme a las prácticas y normativas correspondientes.

Cremación

El servicio funerario bajo la modalidad de cremación consiste en la incineración del cuerpo del fallecido, transformándolo en cenizas, las cuales se colocan en una urna que será entregada al familiar responsable.

El servicio incluye:

- Preparación del cuerpo para su velación (a elección del familiar).
- Proceso de cremación.
- Entrega de cenizas en urna.

TIPO DE SERVICIO

El tipo de servicio funerario que podrá hacerse válido ante Grupo Gayosso será el establecido conforme a los términos y condiciones del presente convenio, el cual se resume a continuación:

SERVICIOS INCLUIDOS	<i>Ataúd Metálico</i>
	<i>Ataúd De Presentación Metálico</i>
	<i>Urna De Metal</i>
	<i>Servicio De Cremación</i>
	<i>Arreglo Estético Básico</i>
	<i>Embalsamado Básico</i>
	<i>Sala De Velación Estándar</i>
	<i>Traslado Local Del Cuerpo</i>
	<i>Asesoría en tramites</i>
	<i>Cuidados al Cuidador</i>
	<i>Atención Emocional</i>
	<i>Servicio De Tanatología</i>
	<i>Atención Personalizada 24 / 7</i>
	<i>Medición Certificada De Nps</i>
	<i>Personal Uniformado</i>
	<i>Carrozas Fúnebres Premium</i>
	<i>Altos Estándares De Calidad En Atención Y Servicio</i>

No se incluyen las Agencias Lomas Memorial y Félix Cuevas en la CDMX.

3.- DETALLE DE LOS SERVICIOS INTEGRADOS

Recolección del Cuerpo

Consiste en la recolección del cuerpo en el lugar del fallecimiento o en el Ministerio Público (en caso de intervención legal) y su traslado a una agencia funeraria designada por Grupo Gayosso, siempre que dicho traslado se realice dentro del mismo municipio, alcaldía o zona conurbada, y sujeto a la presentación del certificado médico de defunción.

Cuando la distancia de traslado exceda los **50 km** o implique un cambio de entidad federativa, el servicio se considerará **foráneo o de internación**, el cual **no se encuentra incluido** en el programa. Dicho servicio podrá ser proporcionado por Grupo Gayosso y contratado directamente por los familiares.

Embalsamamiento

Grupo Gayosso realizará el embalsamamiento del cuerpo del asegurado fallecido como parte del servicio funerario, con la finalidad de permitir su velación. Este procedimiento tiene como objetivo preservar temporalmente el cuerpo y retardar su proceso natural de descomposición.

No incluye reconstrucciones tanatoestéticas mayores.

Arreglo Estético del Cuerpo

Incluye la preparación del cuerpo para su exposición en la sala de velación, contemplando el aseo, vestimenta (proporcionada por el familiar responsable) y maquillaje, con el objetivo de brindar una imagen digna.

Sala de Velación

Se otorgará una sala de velación dentro de la agencia funeraria, con una duración máxima de **hasta 24 horas**, y capacidad para una circulación aproximada de **hasta 30** personas en rotación continua.

En caso de que la velación se realice en un domicilio designado por la familia, se proporcionará en préstamo:

- Pedestal para ataúd
- Cuatro cirios (de cera o eléctricos, según disponibilidad)
- Cuatro candeleros
- Crucifijo (a solicitud del familiar responsable)

Ataúd Metálico

Se suministrará un ataúd metálico estándar para el resguardo de restos mortuorios, con lámina mínima calibre **22**, sujeto a la disponibilidad del inventario y a los usos y costumbres de la localidad.

En caso de que el cuerpo supere los **1.90 metros de estatura** o los **110 kg de peso**, será necesario un ataúd de dimensiones especiales, y el solicitante deberá cubrir la diferencia correspondiente en el costo.

Asesoría de Trámites

Se brindará asesoría en los trámites y permisos necesarios ante el Registro Civil y autoridades sanitarias para la correcta disposición final del cuerpo y la prestación del servicio funerario, incluyendo la orientación sobre permisos de traslado local.

Quedan excluidos:

- Trámites que requieran la comparecencia de familiares ante el Ministerio Público.
 - Copias certificadas del acta de defunción.
 - Costos y trámites de internación.
-

Traslado en Carroza

Para inhumación: Traslado del cuerpo desde el lugar de velación hasta el sitio de disposición final (panteón o cementerio).

En caso de que el traslado exceda los **50 km** o implique cruce entre entidades federativas, Grupo Gayosso aplicará un cargo adicional de **\$70.00 MXN por kilómetro recorrido**.

Asesoría Jurídica Testamentaria

Se otorgará asesoría telefónica con un notario y/o abogado especializado en materia testamentaria, con el propósito de orientar al usuario que así lo requiera.

Este servicio **no incluye** la gestión de trámites ni el pago de honorarios profesionales. Cualquier servicio adicional derivado de dicha asesoría deberá ser acordado directamente entre el especialista y el usuario, y su costo será cubierto por este último.

Servicio de Tanatología

Se brindarán:

- Hasta **dos sesiones individuales**, o
- **Una sesión familiar** (máximo cinco personas),

Con un tanatólogo, con el fin de apoyar emocionalmente a los familiares del asegurado durante su proceso de duelo.

Las sesiones podrán ser presenciales (según disponibilidad local) o a distancia (teléfono, videollamada o plataforma digital, sin costo). Duración:

- Sesión individual: **60 minutos**
- Sesión familiar: **hasta 90 minutos**

Servicio de Cuidado al Cuidador

Se otorgará:

- Una sesión individual, o
- Una sesión familiar (máximo cinco personas),

Con un tanatólogo. El programa de **Cuidado al Cuidador** se ofrece de manera **pro bono**, con el objetivo de contribuir al bienestar físico, emocional y psicológico de los cuidadores primarios de personas en situación de dependencia.

Las sesiones podrán ser presenciales (según disponibilidad local) o a distancia.

Duración de la sesión individual: **60 minutos**.

Urna para Cenizas

Suministro de una urna estándar para el resguardo de las cenizas, conforme a los modelos definidos por Grupo Gayosso. Este servicio aplica **únicamente** cuando el proceso elegido sea la **cremación**.

4.- DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

Para la correcta prestación del servicio, se deberán presentar los siguientes documentos:

1. Original y copia del certificado médico de defunción.
2. Copia del acta de nacimiento y/o acta de matrimonio.
3. Identificación oficial del solicitante.

La falta de presentación de alguno de estos documentos en la agencia designada imposibilitará la prestación del servicio, sin responsabilidad alguna para Grupo Gayosso.

5.- CONDICIONES GENERALES

PERIODO DE ESPERA

- No aplica periodo de espera.
 - No existe límite de edad.
-

COBERTURA

La cobertura aplica para: Titular, Cónyuge e Hijos.

EXCEPCIONES

- El kilometraje incluido por traslados comprende una distancia total de **50 km**.
- El kilometraje adicional se cobrará a razón de **\$70.00 MXN por kilómetro**.
- Medidas estándar del ataúd:
 - Largo externo: **2.10 m**
 - Estatura máxima: **1.90 m**
 - Peso máximo: **110 kg**

En caso de exceder estas medidas, será necesario un ataúd especial con costo adicional.

EL SERVICIO NO SERÁ OTORGADO EN LOS SIGUIENTES CASOS

1. Falta de entrega de la documentación requerida.
 2. Si el cliente o algún familiar contacta previamente a una agencia funeraria distinta antes de comunicarse con Grupo Gayosso y decide continuar el servicio con la agencia inicialmente contactada.
 3. En el caso del cónyuge, si no se acredita la relación marital o de concubinato conforme a la legislación aplicable.
 4. En el caso de hijos, si no cuentan con reconocimiento legal.
-

NO SE CONTEMPLA COMO BENEFICIOS DE ESTE SERVICIO

1. Publicación de esquilas en periódicos.
2. Trámites y traslados por fallecimientos de carácter medicolegal (Ministerio Público y Servicio Médico Forense).

3. Exhumación de restos áridos.
4. Arreglos florales.
5. Honorarios y maniobras del panteón.
6. Traslados foráneos (terrestres o aéreos).
7. Trámites de internación.
8. Repatriaciones.
9. Traslados internacionales.
10. Nichos, fosas, criptas o gavetas.
11. Transporte para acompañantes.
12. Gestoría y expedición del acta de defunción.
13. Certificado médico.

No obstante, algunos de estos servicios podrán ser otorgados por Grupo Gayosso previa presentación de una cotización al familiar responsable del homenaje de despedida, quien deberá cubrir el costo correspondiente en caso de aceptar dicha cotización.

COMO SOLICITAR EL SERVICIO

1. Cliente se comunica al callcenter de Gayosso al numero **800 451 5151**
2. Callcenter realiza las validaciones
3. Callcenter direcciona servicio a un consejero familiar o red funeraria de Gayosso.
4. Coordinación del servicio funerario
5. Traslado del ser querido.
6. Gayosso solicita documentación
7. Preparación del ser querido
8. Se realiza velación del ser querido
9. Cremación o Traslado de agencia a cementerio.
10. Entrega de cenizas.