

## FOLLETO DE DERECHOS BÁSICOS DE LOS CONTRATANTES, ASEGURADOS Y BENEFICIARIOS

### 1. CONOZCA SUS DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DE SU SEGURO

Nos interesa su bienestar y satisfacción con nuestros servicios, es por esto que le damos a conocer sus derechos como contratante, asegurado o solicitante y beneficiario de nuestros servicios.

Sus derechos antes y durante la contratación de su póliza de seguro son:

- I. Solicitar a los agentes, o a los empleados y apoderados de las personas morales que, sin ser agentes de seguros, hayan promocionado o vendido la póliza de seguro, la identificación que los acredite como agentes o bien, como personas morales que, sin ser agentes, les sea permitido la promoción o venta de seguros.
- II. Solicitar se le informe el importe de la comisión o compensación directa que le corresponda a los agentes o a las personas morales que, sin ser agentes de seguros, promocionen o vendan seguros.
- III. Recibir toda información que le permita conocer las condiciones, alcances, conservación y terminación de aseguramiento pactadas en el contrato de seguro.

### 2. SUS DERECHOS AL OCURRIR UN SINIESTRO

En caso de hacer uso de nuestros servicios como beneficiario del seguro tendrá los siguientes derechos amparados en la póliza:

- I. Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función al límite anual (la suma asegurada) mediante el sistema de reembolso, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuando no se haya vencido el periodo de gracia pactado para el pago de la prima de seguro.
- II. Cobrar una indemnización por mora si Bupa no cumple con la obligación de resarcir o pagar la indemnización procedente dentro de un plazo de 30 (treinta) días naturales, una vez de haber recibido de manera completa los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido reportada.

Nota para el Asegurado:

En caso de que requiera más información sobre sus condiciones generales o las coberturas que su póliza ampara, podrá consultarlas en la siguiente dirección de internet: [www.bupasalud.com.mx](http://www.bupasalud.com.mx) o también puede comunicarse a nuestro centro de atención telefónica a los siguientes números:

Centro de Contacto:

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 17 horas y sábado de 8:00 a 15:00 horas.

Ciudad de México y área Metropolitana: 55 5202 1701

Interior de la República sin costo de larga distancia: 800 326 3339 y 800 227 3339

III. En caso de controversia, podrá acudir a nuestra Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE):

Avenida Ejército Nacional 843-B

Edificio Corporativo Antara I, piso 9

Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo

C.P. 11520, Ciudad de México

Teléfono: 55 5202 1701 / 800 227 3339

Correo electrónico: [une@bupa.com.mx](mailto:une@bupa.com.mx)

Lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas y viernes de

8:00 a 15:00 horas

O bien acudir ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.

### 3. ALCANCE DE LA COBERTURA CONTRATADA

Bupa se obliga, mediante el pago de la prima, a cubrir de manera directa o a reembolsarle, los gastos cubiertos de conformidad con los términos, condiciones y límites estipulados en su póliza de seguro.

### 4. ¿CÓMO PUEDE CONSERVAR LA COBERTURA CONTRATADA?

La cobertura contratada se conserva mediante el pago oportuno de la prima o fracción de ésta en caso de haber pactado su pago en parcialidades.

La cobertura contratada también puede ser conservada mediante la renovación del contrato, considerando las tarifas que se encuentren vigentes al momento de la renovación, de conformidad con las condiciones generales del contrato.

### 5. CAUSAS POR LAS QUE PUEDE TERMINAR SU CONTRATO

La vigencia de la póliza de seguro dejará de surtir sus efectos en la fecha de terminación, indicada en la carátula de la póliza y/o certificado individual y/o en la credencial del asegurado, o antes, si se presenta cualquiera de las siguientes causales:

- a. Entregue a Bupa una solicitud por escrito de cancelación de la póliza de seguro.
- b. Por la terminación del periodo de gracia para el pago de la prima, salvo que sea rehabilitada en términos de las condiciones generales pactadas en el contrato.
- c. Por fallecimiento del beneficiario de seguro.

**En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, la Documentación Contractual y la Nota Técnica que integra este producto de**

**seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas a partir del día 28 de mayo del 2025, con el número CNSF-H0719-0030-2025/CONDUSEF-006760-01.**