

Procesos operativos manual del agente

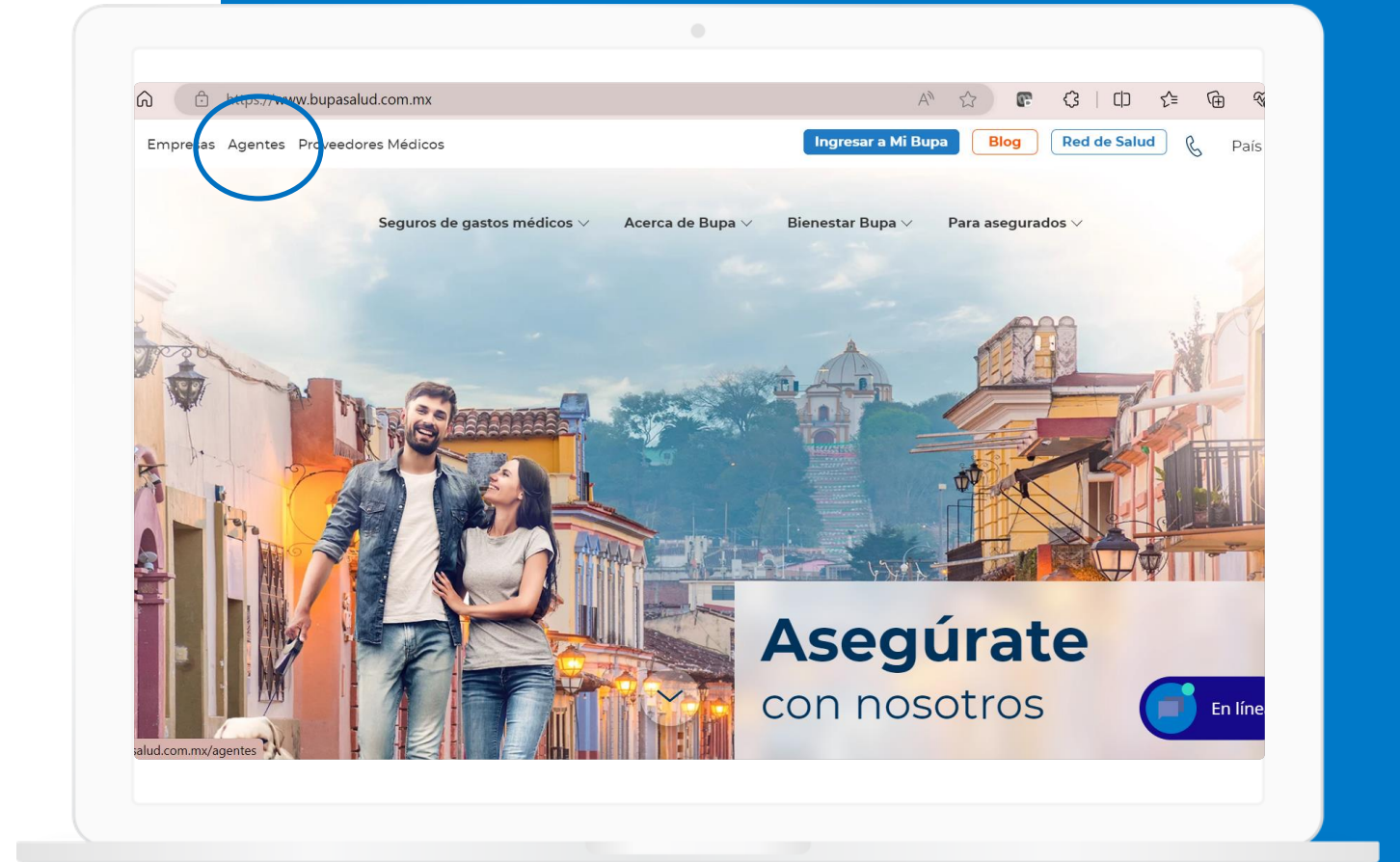
Bupa Training Day



¿Dónde encuentro el Manual del Agente?

1. Página
<https://www.bupasalud.com.mx>

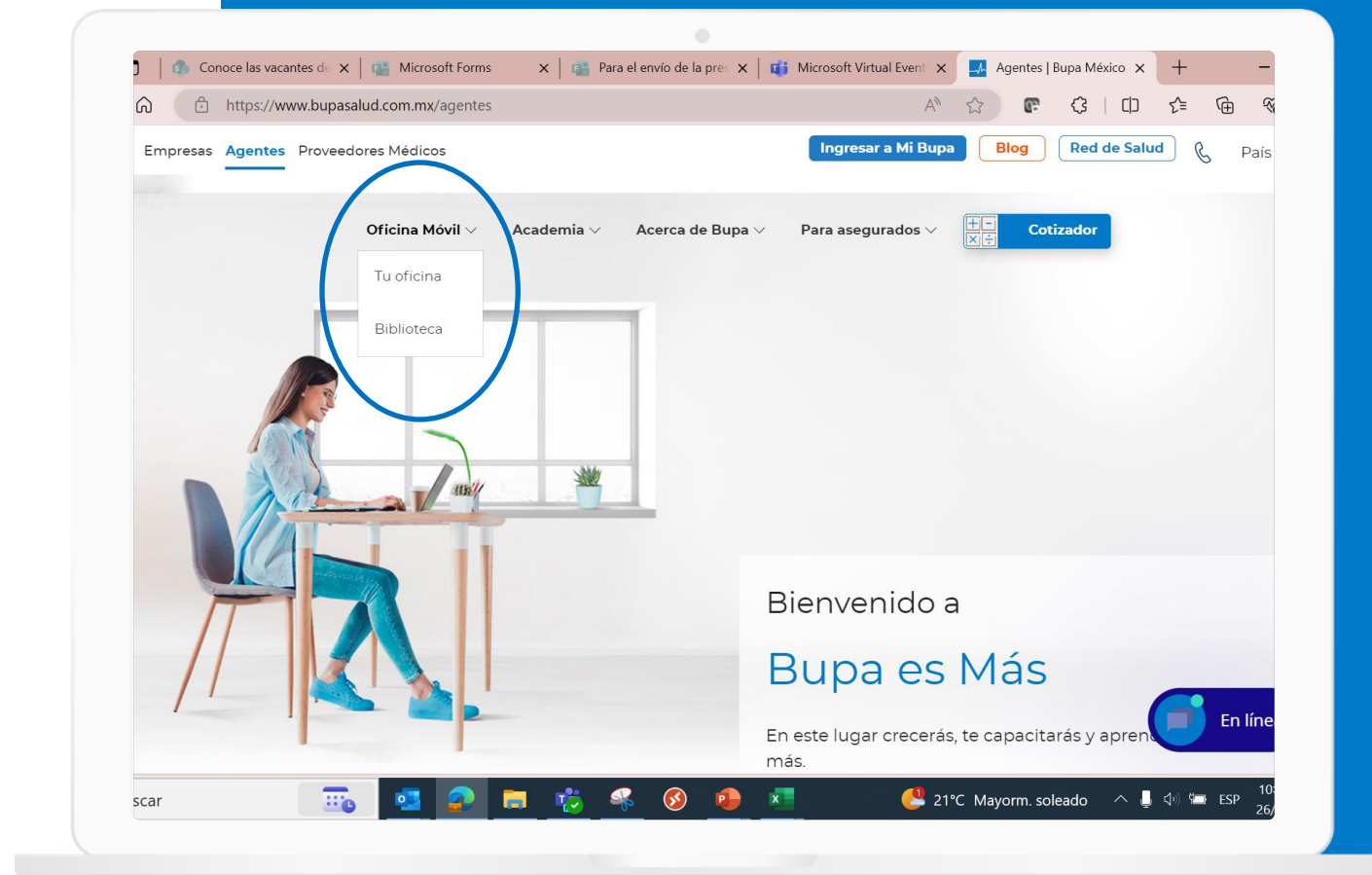
2. Agentes



¿Dónde encuentro el Manual del Agente?

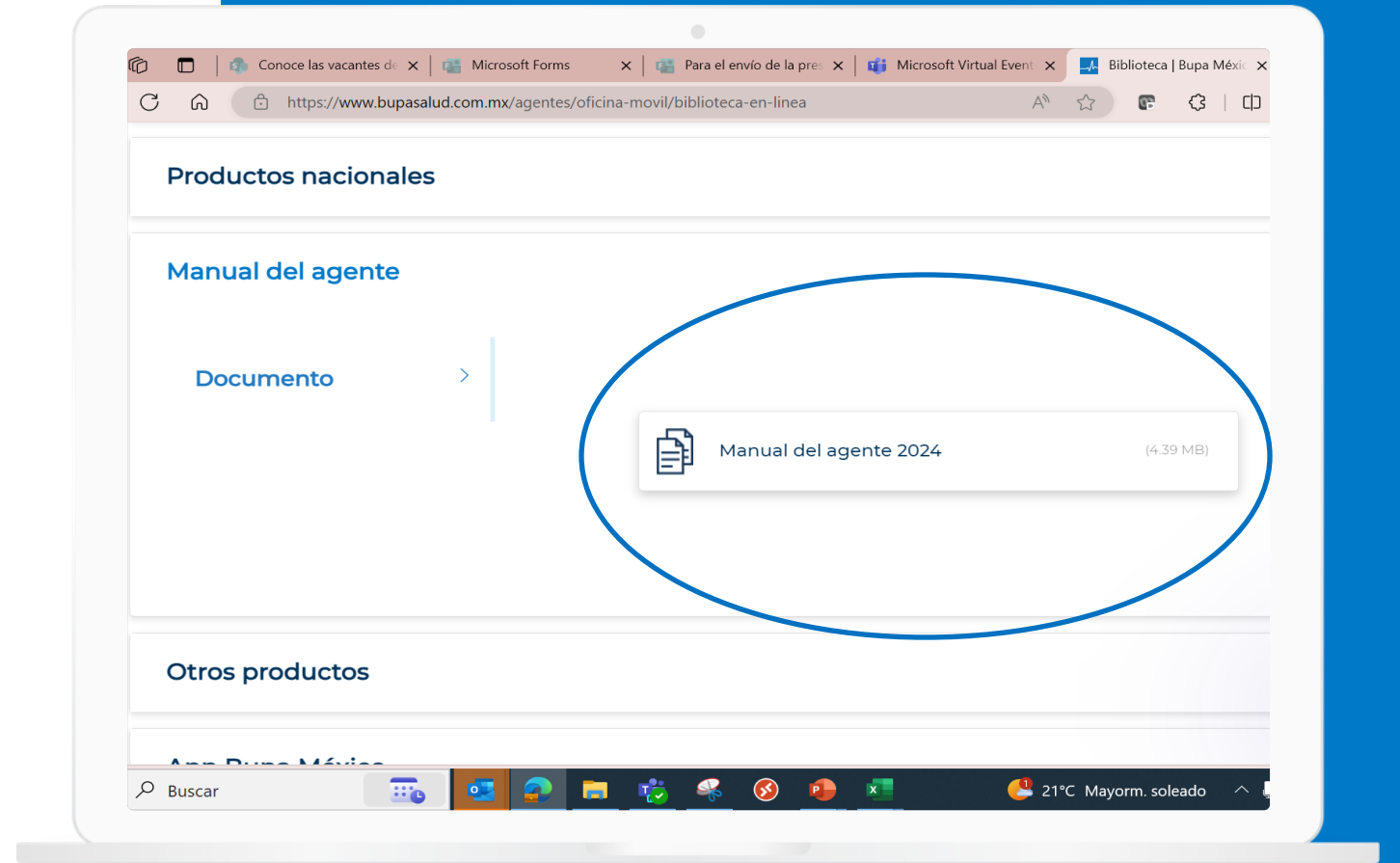
1. Oficina Móvil

2. Biblioteca



¿Dónde encuentro el Manual del Agente?

1. Manual del agente
2. Documento
3. Descargar: “Manual del agente 2024”



¿Qué vamos a ver el día de hoy?

-  Cambio de forma de pago
-  Cambio de agente
-  Cambio de contratante
-  Correcciones
-  Cancelación
-  Cambio de plan o deducible

**Detalles consulta el Manual del Agente 2024*

Cambio de forma de pago



Cambio de forma de pago



Este cambio podrá realizarse conforme lo muestra la tabla siguiente.

Se deberá solicitar a través del **formulario de cambios** y firmado por el contratante y/o titular.

Forma de pago	Anual	Semestral	Trimestral
Anual		Aniversario	Aniversario
Semestral	Aniversario		2do Semestre
Trimestral	Aniversario	3er Trimestre	
Mensual	Aniversario	7° mes	4°, 7° y 10° mes



El formulario de cambios está disponible en www.bupasalud.com.mx, en la sección de “oficina móvil”, clic en “Biblioteca”, seleccionar país, dar clic en “solicitudes y formularios”.



Cambio de forma de pago



El contratante del seguro podrá elegir entre las diferentes opciones de pago y **se aplicará el recargo por pago fraccionado que corresponda:**

	Semestral	Trimestral	Mensual
Bupa Care	4.50%	7.50%	9.00%
Bupa Global	4.50%	7.50%	9.00%
Bupa Esencial Libre Elección	4.50%	7.50%	9.00%
Bupa Nacional Plus	4.50%	7.50%	9.00%
Bupa Nacional Vital	4.50%	7.50%	9.00%
Grupo Bupa Care	2.00%	3.00%	4.00%
Grupo Bupa Care Experience	2.00%	3.00%	4.00%
Legacy (IHI)	4.00%	6.00%	9.00%
Bupa Óptimo Empresarial	4.50%	7.50%	9.00%



Es importante considerar que el recargo por pago fraccionado se agrega a la prima neta por cambio de forma de pago.

Cambio de agente



Cambio de agente



- > Este cambio podrá realizarse en cualquier momento de la vida de la póliza.
- > El cambio de agente se deberá notificar por correo electrónico, mediante escrito firmado por el contratante e incluyendo copia de su **identificación oficial vigente, número de clave y nombre del nuevo agente.**
- > Se debe enviar al correo electrónico mesadecontrol@bupa.com.mx
- > Una vez recibida la solicitud de cambio de conducto, Bupa México contactará al agente vigente para notificarle.
- > Una vez notificado al agente actual, Bupa confirmará el cambio en un tiempo no mayor a 5 días hábiles.



El cambio de conducto que ocurre durante la vigencia de la póliza **operativamente** aplica desde la fecha en la que se realiza el cambio.

Pero, **para efectos de pago** de comisiones el nuevo conducto recibe comisiones hasta la renovación de la póliza.



En caso de que el cambio de conducto se informe a Bupa **dentro de los 30 días** previos a la fecha de renovación (o dentro de los 30 días siguientes a la misma), pero en cualquier caso antes del cobro y aplicación de la prima, Bupa podrá considerar el cambio de conducto para todos los efectos, incluyendo el derecho de cobro de la comisión



En ningún caso posterior al cambio de agente, se podrá realizar cesión de comisión. Esta opción se reactivará un año después del inicio de la gestión de la póliza del nuevo agente.

Cambio de contratante



Cambio de contratante



Este cambio puede realizarse en **cualquier** momento de la vida de la póliza.

Se verá **reflejado** en la factura de la siguiente renovación o pago subsecuente; y en el aniversario de la póliza siempre y cuando esta petición se realice dentro de los primeros **30 días** del período de gracia de la póliza y antes de haber efectuado su pago.

Si el cambio es a persona moral, es importante enviar a mesadecontrol@bupa.com.mx con la siguiente documentación

- **Formulario de cambios**, firmado por el contratante y/o asegurado titular actual de la póliza, acompañado de su identificación oficial vigente.
- Formulario Único de Identificación del Cliente (KYC), accionistas y/o Administrador o Administrador Único.
- Art. 492 del nuevo contratante (acta constitutiva, folio mercantil, poder notarial en este último en caso de que aplique, identificación del representante legal y comprobante de domicilio no mayor a **3 meses**).
- Constancia de situación fiscal actualizada, en caso de requerir factura.





Cambio de contratante



Si el cambio es a persona física, es importante enviar a mesadecontrol@bupa.com.mx:

- **Formulario de cambios**, firmado por el contratante y/o asegurado titular actual de la póliza y acompañado de su identificación oficial vigente.
- Formulario Único de Identificación del Cliente (KYC).
- Comprobante de domicilio no mayor a **3 meses**.
- Identificación oficial vigente del nuevo contratante.
- Copia de RFC.
- Constancia de situación fiscal actualizada, en caso de requerir factura.
- Constancia de la CURP.
- En caso de extranjeros, documento que acredite su estancia legal en el país.

En ambos casos será necesario el **formulario de cambios**, está disponible en www.bupasalud.com.mx, en la sección de “oficina móvil”, clic en “Biblioteca”, seleccionar país, dar clic en “solicitudes y formularios”.



Correcciones



Correcciones de nombre, fecha de nacimiento, domicilio



- ✓ Estos cambios podrán realizarse en **cualquier momento de la vida de la póliza**.
- ✓ Se debe presentar el **formulario de cambios**, firmado por el contratante y/o titular de la póliza.
- ✓ Acompañado de la **documentación** que avale dicho cambio, ej.: en caso de que la fecha de nacimiento a corregir sea diferente a la declarada en la solicitud, se solicitará copia del acta de nacimiento o identificación oficial vigente para realizar el movimiento; si el cambio es de dirección, deberá entregar comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.





Adición de dependientes

Se podrá agregar dependientes a la póliza en cualquier momento, enviando formulario de cambios a: mesadecontrol@bupa.com.mx, y conforme a lo siguiente:

Aplica la inclusión del recién nacido sin pasar por suscripción médica cuando la madre haya estado cubierta con un plan que contemple maternidad y hayan cumplido con **10 meses de periodo de espera**:

- Se deberá realizar el alta dentro de los primeros **90 días** de vida del recién nacido.
- Se deberá presentar copia del acta o certificado de nacimiento
- Se debe presentar dentro de los **90 o 30 días** (dependiendo el producto contratado) después del nacimiento.
- La inclusión del recién nacido en la póliza queda sujeta a la obligación de pago de la prima correspondiente.



Adición de dependientes

Recién nacido proveniente de una maternidad no cubierta o que no cumpla con los requisitos anteriores deberá de pasar por el **proceso de nuevos negocios**.

El cónyuge y los hijos dependientes pueden ser adicionados a una póliza existente en cualquier momento, enviando una Solicitud GMM, debidamente requisada, la adición estará **sujeta a evaluación de riesgos**.





Baja de un asegurado



Asegurado titular y/o contratante



- En caso de que el **titular y/o contratante** decida ser dado de baja de la póliza, es necesario enviar un **formulario** de cambios solicitando por escrito el movimiento a mesadecontrol@bupa.com.mx.
- La **fecha efectiva de la baja** será la misma que indica el formulario, siempre y cuando no rebase los 30 días de retroactividad.
- Si el titular de la póliza se da de baja, el **cónyuge asegurado** será el nuevo titular de la póliza.



Baja de un asegurado



Hijo dependiente



- Si un **hijo dependiente** mayor de **19 años** deja de ser estudiante de tiempo completo se deberá notificar a la compañía para darlo de baja.
- Si cumple **24 años**, será automáticamente dado de baja de la póliza en el aniversario siguiente y podrá incluirse en una póliza nueva individual a su renovación.
- Los dependientes pueden continuar su cobertura enviando una Solicitud de Gastos Médicos Mayores Individual dentro de los **30 días siguientes** a la fecha en que salieron de la póliza.
- En este caso, **se emitirá una nueva póliza** dando cobertura continua, conservando el mismo tipo de plan, deducible y contendrá las mismas exclusiones y limitaciones de la cobertura original y el asegurado conservará la antigüedad de la póliza previa.

Otras bajas

- Para dar de **baja a un dependiente** por matrimonio, divorcio, o terminación del período de estudios, el contratante de la póliza deberá enviar formulario de cambios solicitando por escrito el movimiento a mesadecontrol@bupa.com.mx.

Cancelación



Cancelación de la póliza

- ▶ La cancelación de la póliza podrá realizarse en **cualquier momento de la vida de la póliza**.
 - ▶ Debe enviar el **formulario de cambios** firmado por el contratante y/o asegurado titular de la póliza.
 - ▶ Debe anexar estado de cuenta para devolución de prima, copia de identificación oficial vigente a **mesadecontrol@bupa.com.mx**
-
- ▶ Si es presentada **dentro de los 30 días** de su renovación, y la prima ya hubiese sido pagada, la devolución procederá de acuerdo con condiciones generales, se devolverá al contratante el importe de la prima pagada, menos el costo administrativo generado para la emisión de la póliza.
 - ▶ Deberá enviar el **estado de cuenta bancario** no mayor a 3 meses.
-
- ▶ En caso de que decida dar por terminado el contrato **después de los 30 días** de vigencia de la póliza, se devolverá **el 65% de prima neta** correspondiente al tiempo no transcurrido de la vigencia de la póliza sin incluir derechos de póliza ni costo de USA Medical Services.



Cancelación de la póliza



- ▶ En caso de que la **póliza haya sido afectada** por un siniestro durante la vigencia a cancelar, no procederá la devolución de primas.
- ▶ El tiempo promedio para la devolución de prima por cancelaciones de pólizas es de **30 días hábiles**, siempre y cuando la información se encuentre completa y legible.
- ▶ A diferencia de las devoluciones de prima por cancelación, las devoluciones por errores en pagos mal realizados o duplicados demorarán un **promedio de 8 días hábiles**.
- ▶ En caso de **fallecimiento del titular**, no se podrá combinar el beneficio de cobertura extendida con el beneficio de devolución de primas. Se deberá elegir entre uno u otro.

Cambio de plan o deducible



Cambio de plan o deducible



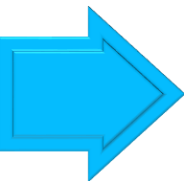
La gama de productos que pueden solicitar Planes Nacionales:

- Bupa Care
- IHI y Amedex
- Otros (Bupa One, Platino y Mundial, Executive y Supreme)
- Global Health Ultimate.
- Global Health Elite.
- Global Health Premier.
- Global Health Select.

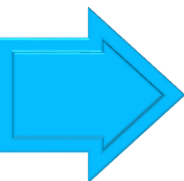
- ◆ Recuerda que **al cambiar entre nuestras diferentes familias** de productos (Care, Global, Nacional Plus, Nacional Vital, etc).
- ◆ Es necesario ingresar **nueva Solicitud de Gastos Médicos** Mayores y art. 492 actualizado, indicando todos los antecedentes previos y ocurridos en Bupa y dichos cambios conlleva una suscripción completa.
- ◆ Favor de revisar Manual del agente páginas 56, 57 y 58.



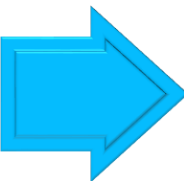
Cambio de plan o deducible



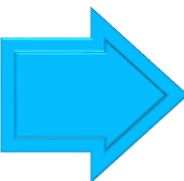
Se pueden realizar los cambios de plan únicamente dentro de los siguientes **30 días** de la fecha aniversario de la póliza por lo que se solicita **notificar a la compañía** antes de la fecha de renovación.



En caso de que durante el proceso de cambio se haya pagado el siguiente recibo se **podrá transferir la prima** al 100% al nuevo plan.



El trámite podrá ser ingresado con un máximo de **30 días** anteriores a la fecha de aniversario.



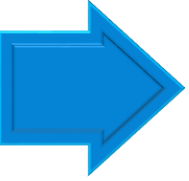
Cualquier cambio de plan y/o deducible entre los productos Global podrá realizarse de acuerdo a las **tablas de cambio** en fecha de aniversario o de recibo subsecuente (formas de pago semestral y/o trimestral), sin embargo, deberá contarse con una antigüedad mínima de **12 meses** y no deberá tenerse un siniestro activo o en proceso de pago.

Consultar Manual de agente.

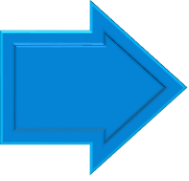




Cambio de plan o deducible



Existen cambios de producto que son automáticos (A) y cambios que pasan por evaluación de riesgos (U). El criterio depende del producto y deducible a contratar. Favor de consultar la tabla del Manual del Agente.



Se requiere presentar **Solicitud de Gastos Médicos Mayores Individual de “Global Health Plans/Planes Nacionales”** en original para realizar el cambio de plan, así como los **documentos del artículo 492.**





Cambio de plan o deducible



Se integra en la póliza el endoso de cobertura continua:

 Para **padecimientos preexistentes declarados**, amparados en la póliza anterior y con cobertura en la póliza nueva.

 **Beneficios con suma asegurada de por vida**, como son trasplante de órganos y congénitos, serán limitados al remanente de suma asegurada de la póliza previa en caso de haber gasto erogado.

 Durante **los primeros 60 días** se limitará la cobertura al menor de los beneficios, excepto accidentes y enfermedades de origen infeccioso.



En caso de **no haber gasto en la póliza** previa durante los primeros 12 meses se limitará la cobertura al menor de los beneficios para recién nacido, trasplante y congénitos.



El período de espera de **10 meses** para la cobertura de maternidad será reestablecido.



En caso de ser procedente el cambio de plan los siniestros vigentes y en proceso de pago al momento de cambio de plan serán cubiertos considerando los términos y condiciones del producto “Global Health Plans”.



Cambio de plan o deducible

Los criterios para cambio de plan podrán cambiar sin previo aviso.

Para identificar si el cambio de plan y/o deducible es en automático o requiere evaluación siga las siguientes instrucciones:

- Las **tablas de cambio de producto** aplican primero.
- Las **tablas de deducibles** aplican como segundo criterio, únicamente cuando los cambios de producto sean en automático.
- Cualquier caso no establecido en las tablas será sujeto a **evaluación médica**.





**Para cualquier duda favor de consultar
el Manual del Agente o las Condiciones
Generales del producto contratado
www.bupasalud.com.mx**