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

## 1. CONOCE TUS DERECHOS ANTES Y DURANTE LA CONTRATACIÓN DE TU SEGURO

Tus derechos antes y durante la contratación de tu 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 te 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 te permita conocer las Condiciones, alcances, conservación y terminación de aseguramiento pactadas en el Contrato de Seguro.

IV. Derecho a que en caso de someterte a un examen médico no se aplicará la cláusula de Preexistencia respecto de Enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se le ha aplicado objeto del Seguro.

## 2. TUS DERECHOS AL OCURRIR UN SINIESTRO

En caso de hacer uso de nuestros servicios como beneficiario del Seguro tendrás los siguientes derechos amparados en la Póliza:

I. Recibir el pago de las prestaciones procedentes en función al Límite Anual (la Suma Asegurada), 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 a AUNA SEGUROS si 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 reportadas.

III. En caso de controversia podrás solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros la emisión de un dictamen técnico, si las partes no se sometieron a su arbitraje.

**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 integran este producto de seguro, quedaron registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 02 de agosto de 2022, con el número CNSF-H0714-0036-2022 / CONDUSEF 005511-01.**

## Nota para el Asegurado:

En caso de que requieras conocer la totalidad de las condiciones de aseguramiento de tu Cobertura, envíanos tu solicitud al correo electrónico: une.mx@auna.org indicándonos nombre completo, fecha de nacimiento, número de Póliza, Certificado y correo electrónico. Por el mismo medio te enviaremos la información, o comunícate a nuestro Centro de Contacto.

**Para atención al Asegurado y acceso a la Unidad Especializada de Consultas y Reclamaciones**
**Centro de Contacto:**
Horario de atención de
Lunes a viernes de 8:00 a 22:00 horas
Sábados y domingos de 8:00 a 20:00 horas
Ciudad de México y Área Metropolitana:
**(55) 5002 3102**
Interior de la República sin costo de larga distancia:
**01 (55) 5002 3102** o WhatsApp: **55 6896 1469**

Correo electrónico: **une.mx@auna.org**
Página web: **aunaseguros.com.mx**
En nuestras oficinas de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas en
Av. Insurgentes Sur 1458, pisos 19 y 20, Col. Actipan, Benito Juárez, CP 03230,
Ciudad de México.

Podrás consultar en nuestra página de Internet el Aviso de Privacidad de Auna Seguros S.A. (anteriormente Dentegra Seguros Dentales, S.A.), que podrá estar sujeto a cambios, por lo que te recomendamos su consulta de forma frecuente.