MetLife

Seguro básico estandarizado
Vida individual

Condiciones generales

RECAS: CONDUSEF-000253-01

Contenido

1. Definiciones 1

1.1. Contratante 1

1.2. Asegurado 1

1.3. Beneficiario 1

1.4. Póliza o contrato de seguro 1

1.5. Solicitud de seguro 1

1.6. Endoso 1

1.7. Prima 1

1.8. Suma Asegurada 1

1.9. Siniestro 1

1.10. Periodo de gracia 1

1.11. Recibo de pago 1

1.12. Fecha de inicio de vigencia 1

1.13. Fecha de término de vigencia 2

1.14. Ley 2

2. Objeto del seguro 2

3. Descripción del seguro de vida 2

3.1. Protección o cobertura 2

4. Siniestro 2

4.1. Aviso del siniestro 2

4.2. Comprobación del siniestro 2

4.3. Pago del siniestro 3

5. Cláusulas generales 3

5.1. Vigencia del contrato 3

5.2. Renovación automática y vitalicia 3

5.3. Terminación y/o cancelación del contrato 4

5.4. Rehabilitación 4

5.5. Modificaciones y notificaciones 4

5.6. Rectificación de la póliza 4

5.7. Omisiones o declaraciones inexactas 5

5.8. Disputabilidad 5

5.9. Primas 5

5.10. Carencia de restricciones 5

5.11. Periodo de gracia 5

5.12. Lugar de pago 5

5.13. Periodicidad 5

5.14. Edad 5

5.15. Beneficiarios 6

5.16. Suicidio 7

5.17. Interés moratorio 7

5.18. Competencia 8

5.19. Prescripción 8

5.20. Moneda 8

5.21. Intermediación o revelación de comisiones 8

5.22. Régimen fiscal 8

Seguro básico estandarizado en la operación de vida

Seguro temporal de vida individual 5 años.

Tipo de seguro	Seguro de vida individual
Plan	**Temporal a 5 años renovable**
Renovación	* En la renovación se aplicará la tarifa en vigor de acuerdo a la edad alcanzada
	* Renovación vitalicia
Cobertura	Fallecimiento, sin beneficios adicionales ni inversión
Moneda	Nacional
Suma Asegurada	$100,000.00
	$200,000.00
	$300,000.00 Monto máximo de cobertura por persona
Edades de aceptación	Mínima: 18 años
	Máxima: 65 años
Forma de pago	Anual, no aplica pago fraccionado
Periodo de gracia para pago de prima	30 días
Periodo de disputabilidad	5 años
Tarifa por aseguradora	* Se definirá una tarifa por edad y sexo
	* La tarifa será a nivel nacional
	* Cada aseguradora definirá si aplica una prima mínima como parte de su tarifa
Conductos de venta	Se podrá realizar por cualquier conducto que la aseguradora tenga autorizado.

En cumplimiento a lo dispuesto por 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 26 de febrero de 2016 con el número CNSF-S0034-0655-2015 / CONDUSEF-000253-01.

1. Definiciones

1.1. Contratante

Persona física o moral señalada en la póliza que ha solicitado la celebración del contrato de seguro para sí mismo o para terceros, la cual se obliga a efectuar el pago de las primas correspondientes al seguro. El Contratante podrá ser el propio Asegurado, en caso de que sea diferente, se hará constar en la póliza su consentimiento.

1.2. Asegurado

Persona física que se encuentra protegida por la presente póliza.

1.3. Beneficiario

Persona o personas que por designación del Asegurado, y a falta de designación del Asegurado por disposición legal, tiene(n) derecho a recibir la Suma Asegurada contratada, en su proporción correspondiente.

1.4. Póliza o contrato de seguro

Documento donde se establecen los términos y condiciones celebradas entre el Contratante y MetLife, así como los derechos y obligaciones de las partes. Este documento está integrado por las condiciones generales, la carátula de la póliza, la solicitud de seguro y endosos que se agreguen, los cuales constituyen prueba del contrato de seguro.

1.5. Solicitud de seguro

Documento que comprende la voluntad del Contratante y Asegurado para adquirir un seguro y expresa la protección solicitada e información para la evaluación del riesgo. Este documento es indispensable para la emisión de la póliza y deberá ser llenado y firmado por el Contratante y/o Asegurado.

1.6. Endoso

Documento emitido por MetLife, previo acuerdo entre las partes, cuyas cláusulas modifican, aclaran, adicionan o dejan sin efecto parte del contenido de las condiciones generales o particulares de la póliza.

1.7. Prima

Cantidad que deberá pagar el Contratante del seguro como condición para mantener vigente la póliza, cuyo monto se señala en la carátula de la póliza.

1.8. Suma Asegurada

Cantidad establecida en la carátula de la póliza por la que tendrá responsabilidad MetLife, en caso de proceder el siniestro.

1.9. Siniestro

Fallecimiento del Asegurado que produce efecto sobre esta póliza.

1.10. Periodo de gracia

Plazo que MetLife otorga al Contratante para cubrir el monto de prima, dentro del cual se otorga protección por el presente contrato de seguro, aun cuando no se hubiere pagado la prima correspondiente.

1.11. Recibo de pago

Es el documento expedido por MetLife en el que se establece la prima que deberá pagar el Contratante por el periodo de cobertura que en él se señala.

1.12. Fecha de inicio de vigencia

Fecha a partir de la cual da inicio la protección de la póliza, estipulada en la carátula de la póliza.

1.13. Fecha de término de vigencia

Fecha en la cual concluye la protección de la póliza, estipulada en la carátula de la póliza.

1.14. Ley

Se refiere a la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

2. Objeto del seguro

MetLife México, S.A. de C.V. en adelante denominada MetLife, se obliga a pagar a los beneficiarios designados la Suma Asegurada prevista en este contrato de seguro, siempre que la póliza se encuentre vigente a la ocurrencia del fallecimiento del Asegurado y se cumpla con lo establecido en el numeral 4.2.

3. Descripción del seguro de vida

3.1. Protección o cobertura

MetLife pagará a los beneficiarios en una sola exhibición la Suma Asegurada estipulada en la carátula de la póliza al ocurrir el fallecimiento del Asegurado, siempre que éste fallezca mientras el contrato de seguro esté vigente. Si el Asegurado sobrevive al término del mismo, la protección terminará sin obligación alguna para MetLife.

4. Siniestro

4.1. Aviso del siniestro

El Contratante y/o beneficiario deberá notificar a MetLife, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al día en que se tenga conocimiento del fallecimiento del Asegurado, salvo caso fortuito o de fuerza mayor y de acuerdo a lo establecido en el artículo 66 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

4.2. Comprobación del siniestro

El beneficiario deberá comprobar la exactitud de su reclamación y de los hechos consignados en la misma, para lo cual, MetLife tendrá derecho de exigir a los beneficiarios designados, toda clase de información sobre los hechos relacionados con el siniestro, con los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y sus consecuencias.

Información para el pago del siniestro

a. Solicitud de reclamación del(los) beneficiario(s), requisitada en todos sus puntos.

b. Formulario médico sobre las causas de fallecimiento del Asegurado (requisitado en su totalidad por el médico certificante o tratante) o certificado de defunción en copia certificada.

c. Acta de defunción (copia certificada).

d. Acta de nacimiento del Asegurado (copia certificada), o en su caso la Clave Única de Registro de Población (CURP).

e. Acta de nacimiento de los beneficiarios (copia certificada).

f. Acta de matrimonio, en caso de que el cónyuge sea el beneficiario (copia certificada).

g. Si algún beneficiario ha fallecido, presentar acta de defunción correspondiente (copia certificada).

h. Identificación del Asegurado y de los beneficiarios (original y copia de credencial de elector, pasaporte o cédula profesional).

i. Comprobante de domicilio vigente (no mayor a 3 meses, puede ser recibo del servicio telefónico, luz, agua, predial, etc.).

j. En caso de muerte accidental presentar actuaciones de Ministerio Público completas (averiguaciones previas, identificación del cadáver, autopsia o dispensa, resultado de los estudios químicos, toxicológicos y de alcoholemia, fotografías), parte de tránsito en caso de accidente en carretera y conclusiones (copias certificadas).

k. Póliza original: En caso de no tenerla anexar carta explicando el motivo.

MetLife se reserva el derecho a solicitar algún documento adicional o información sobre los hechos relaciónados con el siniestro, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro.

4.3. Pago del siniestro

MetLife pagará la Suma Asegurada contratada en una sola exhibición en caso de ser procedente el siniestro, de acuerdo con lo estipulado en la presente póliza, y al recibir pruebas de los derechos de los reclamantes y de los hechos que hagan procedentes la aplicación de los beneficios derivados de la póliza.

MetLife tendrá derecho de compensar las primas que se le adeuden.

MetLife hará el pago de cualquier indemnización en sus oficinas, en el curso de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha en que haya recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

5. Cláusulas generales

Esta póliza, sus endosos, la solicitud de seguro, así como los recibos de pago de primas, constituyen prueba de este contrato de seguro celebrado entre MetLife y el Contratante, que sólo podrá ser modificado mediante previo acuerdo entre MetLife y el Contratante y/o Asegurado haciéndose constar por escrito mediante endosos registrados ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, sin que lo anterior se refiera a modificar el texto de las condiciones generales.

5.1. Vigencia del contrato

Este contrato de seguro se mantendrá vigente durante el periodo comprendido entre la fecha de inicio de vigencia y la fecha de término de vigencia, estipuladas en la carátula de póliza. Lo anterior, siempre y cuando se cumpla con el pago de las primas establecidas en este contrato.

5.2. Renovación automática y vitalicia

Esta póliza se renovará automáticamente y por periodos sucesivos de 5 (cinco) años una vez que se alcance el fin de vigencia del contrato estipulado en la carátula de la póliza. Lo anterior, salvo notificación en contrario del Contratante, comunicada con una anticipación de al menos 30 (treinta) días naturales anteriores a la fecha de término de vigencia de la misma.

La renovación automática se otorgará, de manera vitalicia sin cumplir nuevos requisitos de asegurabilidad cuando haya sido asegurado dentro del periodo de aceptación, sujeta a las siguientes condiciones:

1. La Suma Asegurada al inicio de cada renovación automática coincidirá con la vigente en el periodo anterior, salvo que el Contratante solicite por escrito su modificación al inicio de la renovación automática, en caso de solicitar un incremento de Suma Asegurada deberá notificar los cambios que modifiquen lo declarado en la solicitud de seguro y la misma fuera aprobada por MetLife cumpliendo con los requisitos de asegurabilidad correspondientes.

2. Las primas se calcularán según la edad alcanzada por el Asegurado al inicio de cada renovación automática, la Suma Asegurada correspondiente y las tarifas vigentes al momento de la renovación automática.

3. En cada renovación automática MetLife hará constar la Suma Asegurada, fecha de inicio de vigencia de la renovación, fecha de término de vigencia de la renovación, plazo del seguro de 5 (cinco) años, plazo de pago de primas de 5 (cinco) años y la prima correspondiente.

5.3. Terminación y/o cancelación del contrato

Este contrato de seguro terminará sin obligación posterior para MetLife y sin notificación alguna, en los siguientes casos:

a. Por falta de pago de primas. La terminación de la póliza causará efecto, una vez transcurrido el periodo de gracia concedido, según lo establecido en la cláusula 5.11 del presente apartado, si no se ha recibido el pago de la(s) prima(s) correspondiente(s).

b. Cuando el Contratante solicite la cancelación de la póliza por escrito a MetLife. La cancelación causará efecto a partir de la fecha en que sea recibida la solicitud en las oficinas de MetLife, o a partir de la fecha solicitada en el documento respectivo, la que sea posterior.

c. Cuando a petición del Contratante, la póliza no sea renovada.

d. A la fecha de ocurrencia del siniestro.

5.4. Rehabilitación

En caso que el contrato de seguro hubiera cesado por falta de pago de primas, el Contratante podrá proponer la rehabilitación del contrato, siempre y cuando el periodo comprendido entre el último recibo de pago de primas que haya sido pagado y la solicitud de rehabilitación, no sea mayor a 90 (noventa) días naturales. Así mismo, se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. El Contratante deberá presentar firmada una solicitud de rehabilitación, en el formato en que MetLife tiene expresamente para este fin.

b. El Asegurado deberá comprobar que reúne las condiciones necesarias de salud y de asegurabilidad establecidas por MetLife, a la fecha de la solicitud de rehabilitación.

c. El Contratante deberá cubrir el importe del costo de la rehabilitación establecido por MetLife.

El Contrato se considerará nuevamente en vigor a partir del día en que MetLife comunique por escrito al Contratante haber aceptado la propuesta de rehabilitación correspondiente.

5.5. Modificaciones y notificaciones

Sólo tendrán validez las modificaciones pactadas expresamente entre MetLife y el Contratante y/o Asegurado, que consten por escrito en la póliza, o mediante endosos a la misma registrados previamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, los cuales deberán ser firmados por el funcionario autorizado de MetLife. En consecuencia los agentes o cualquier otra persona no autorizada por MetLife carecen de facultades para hacer modificaciones o concesiones.

Cualquier modificación respecto a la designación de beneficiarios sólo podrá efectuarla el Asegurado.

Toda notificación a MetLife deberá hacerse por escrito y dirigirse al domicilio de MetLife que aparece en la carátula de la póliza, estando obligada a expedir constancia de la recepción. El Contratante y/o Asegurado deberá notificar por escrito a MetLife cualquier cambio de domicilio efectuado dentro de la vigencia de la póliza.

Las comunicaciones que MetLife deba hacer al Contratante y/o Asegurado, las dirigirá al domicilio especificado en la carátula de la póliza, o al último de que haya tenido conocimiento.

5.6. Rectificación de la póliza

Si el contenido de la póliza o sus modificaciones no concordaren con la oferta, el Asegurado podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al día en que reciba la póliza. Transcurrido este plazo, se considerarán aceptadas las estipulaciones de la póliza o de sus modificaciones. Este derecho se hace extensivo para el Contratante.

5.7. Omisiones o declaraciones inexactas

El Contratante y/o el Asegurado, está(n) obligado(s) a declarar por escrito a MetLife en la solicitud del seguro, exámenes médicos y cuestionarios adicionales, todos los hechos importantes para la apreciación del riesgo y que puedan influir en las condiciones convenidas, tal como los conozca o deba conocer en el momento de celebración del contrato de seguro.

La omisión o declaración inexacta de tales hechos, facultará a MetLife para considerar rescindido de pleno derecho el contrato de seguro, aunque éstos no hayan influido en la realización del siniestro.

5.8. Disputabilidad

Este contrato de seguro será disputable dentro de los 5 (cinco) primeros años, por lo que se refiere a las causales de rescisión previstas por el artículo 47 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, contados a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza o de su última rehabilitación, durante el cual MetLife se reserva el derecho de investigar la presencia de omisiones o inexactas declaraciones en la celebración del contrato de seguro respectivo. Una vez transcurrido dicho plazo MetLife renuncia al derecho que le confiere la Ley para rescindir el contrato por omisiones o inexactas declaraciones en que hubiere incurrido el Contratante y/o el Asegurado.

Lo anterior aplica para el incremento de Suma Asegurada y los 5 (cinco) años contarán a partir de que se autorice el aumento correspondiente.

5.9. Primas

El Contratante deberá pagar la prima anual a partir de su vencimiento y durante el plazo de pago estipulado en la carátula de la póliza equivalente a 5 (cinco) años.

Mientras esta póliza esté en vigor, MetLife no podrá modificar las primas, salvo que se modifique el riesgo pactado.

Se excluye del alcance de esta cláusula a los gastos de expedición, mismos que corresponderán a los que estén en vigor al momento de la expedición del recibo correspondiente.

5.10. Carencia de restricciones

Este contrato no estará sujeto a restricciones por razones de residencia, viajes, ocupación y género de vida del Asegurado.

5.11. Periodo de gracia

El Contratante dispondrá anualmente de un periodo de gracia de 30 (treinta) días naturales para efectuar el pago de prima. Transcurrido este plazo, si no se ha efectuado el pago de la prima, MetLife procederá a cancelar la póliza. Este periodo de tiempo es contado a partir de la fecha de inicio de vigencia y de acuerdo con lo estipulado en los recibos de pago de primas, si ocurriera el siniestro durante este periodo de tiempo, se deducirá el monto de la prima no pagada de la indemnización a entregar.

5.12. Lugar de pago

Salvo que se establezca expresamente un lugar de pago diverso, las primas estipuladas se pagarán con la periodicidad convenida, en las oficinas de MetLife o se cargarán de forma automática en el instrumento bancario o financiero que al efecto autorice el Contratante, a cambio del recibo de pago correspondiente; en este último caso, el estado de cuenta en donde aparezca el cargo hará prueba plena del pago de las primas.

5.13. Periodicidad

Las primas tienen periodicidad anual.

5.14. Edad

Para efectos de este contrato de seguro se entenderá como edad del Asegurado, el número de años cumplidos a la fecha de inicio de vigencia del seguro.

Los límites de admisión fijados por MetLife son de 18 (dieciocho) años como mínimo y de 65 (sesenta y cinco) años como máximo.

La edad declarada por el Asegurado deberá comprobarse legalmente y por una sola ocasión cuando MetLife lo solicite, antes o después de su fallecimiento, y lo hará constar ya sea en la póliza o en cualquier otro comprobante y no podrá exigir nuevas pruebas de edad.

Si al hacer la comprobación de la edad del Asegurado, se encuentra que hubo inexactitud en la indicación de la misma y ésta se encuentra fuera de los límites de admisión fijados por MetLife, esto será motivo de rescisión automática del contrato de seguro, reduciéndose la obligación de MetLife a pagar el monto de la reserva matemática existente a la fecha de rescisión.

Si la edad real del Asegurado estuviera comprendida dentro de los límites de admisión fijados por MetLife, se aplicarán las siguientes reglas:

a. Cuando a consecuencia de la indicación inexacta de la edad, se hubiera pagado una prima menor de la que correspondería por la edad real, la obligación de MetLife se reducirá en la proporción que exista entre la prima pagada y la prima correspondiente a la edad real en la fecha de celebración del contrato de seguro.

b. Si MetLife hubiere satisfecho ya el importe del seguro al descubrirse la inexactitud de la indicación sobre la edad, tendrá derecho a repetir lo que hubiere pagado de más conforme al cálculo de la fracción anterior, incluyendo los intereses respectivos.

c. Si a consecuencia de la inexacta indicación de la edad, se estuviere pagando una prima más elevada que la correspondiente a la edad real, MetLife estará obligada a reembolsar la diferencia entre el monto de la reserva matemática existente y el monto de la reserva matemática correspondiente a la edad real. Las primas ulteriores deberán reducirse de acuerdo con la edad; y

d. Si con posterioridad al fallecimiento del Asegurado, se descubriera que fue incorrecta la edad manifestada en la solicitud, y ésta se encuentra dentro de los límites de admisión autorizados, MetLife estará obligada a pagar la Suma Asegurada que las primas cubiertas hubieren podido pagar de acuerdo con la edad real.

   Para los cálculos que exige la presente cláusula se aplicarán las tarifas que hayan estado en vigor al tiempo de la celebración del contrato de seguro.

5.15. Beneficiarios

El Asegurado debe designar a sus beneficiarios en forma clara y precisa, para evitar cualquier incertidumbre sobre el particular. Cuando existan varios beneficiarios, la parte del que fallezca antes que el Asegurado, acrecentará por partes iguales la de los demás, salvo estipulación en contrario.

En el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efecto de que, en su representación, cobre la indemnización.

Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que deben designarse tutores, albaceas, representantes de herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como el instrumento adecuado para tales designaciones.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que se nombra beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendrá una obligación moral, pues la designación que se hace de beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la Suma Asegurada.

Cuando no exista beneficiario designado o si sólo se hubiera nombrado uno y éste fallece antes o al mismo tiempo que el Asegurado y no exista designación de otro beneficiario, el importe del seguro se pagará a la sucesión del Asegurado.

Cambio de beneficiarios

Siempre que no exista restricción legal en contrario, el Asegurado podrá hacer designación de beneficiarios mediante notificación por escrito a MetLife. En el supuesto de que la notificación de que se trata, no se reciba oportunamente y MetLife pague el importe del seguro conforme a la última designación de beneficiarios de que haya tenido conocimiento, será sin responsabilidad alguna para ésta.

El Asegurado puede renunciar al derecho que tiene de cambiar de beneficiario(s), si así lo desea, haciendo una designación irrevocable, y deberá comunicarlo al(los) beneficiario(s) y a MetLife por escrito, dicha renuncia deberá hacerse constar en la póliza y esta circunstancia será el único medio de prueba admisible.

5.16. Suicidio

En caso de fallecimiento por suicidio del Asegurado, ocurrido dentro de los 2 (dos) primeros años de vigencia de esta póliza o de su última rehabilitación, la obligación de MetLife se limitará a devolver la reserva matemática disponible en la fecha del fallecimiento. Lo señalado en el texto anterior, aplica sin importar la causa y el estado físico y/o mental del Asegurado y también para el incremento de Suma Asegurada que en su caso se efectúe en la renovación.

5.17. Interés moratorio

En el caso de que MetLife, no obstante haya recibido los documentos e información que le permitan conocer el fundamento de la reclamación que le haya sido presentada, no cumpla con la obligación de pagar la cantidad procedente en los términos del artículo 71 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, estará obligada a pagar una indemnización por mora de conformidad con lo dispuesto en el artículo 276 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

Ley Sobre el Contrato de Seguro artículo 71.- “El crédito que resulte del contrato de seguro vencerá treinta días después de la fecha en que la empresa haya recibido los documentos e informaciones que le permitan conocer el fundamento de la reclamación.

Será nula la cláusula en que se pacte que el crédito no podrá exigirse sino después de haber sido reconocido por la empresa o comprobado en juicio.”

Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. artículo 276.- “Si una institución de seguros no cumple con las obligaciones asumidas en el contrato de seguro dentro de los plazos con que cuente legalmente para su cumplimiento, deberá pagar al acreedor una indemnización por mora de acuerdo con lo siguiente:

I. Las obligaciones en moneda nacional se denominarán en unidades de inversión, al valor de éstas en la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y su pago se hará en moneda nacional, al valor que las unidades de inversión tengan a la fecha en que se efectúe el mismo, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo.

   Además, la institución de seguros pagará un interés moratorio sobre la obligación denominada en unidades de inversión conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior, el cual se capitalizará mensualmente y cuya tasa será igual al resultado de multiplicar por 1.25 el costo de captación a plazo de pasivos denominados en unidades de inversión de las instituciones de banca múltiple del país, publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación, correspondiente a cada uno de los meses en que exista mora;

II. …

III. …

IV. Los intereses moratorios a que se refiere este artículo se generarán por día, a partir de la fecha del vencimiento de los plazos referidos en la parte inicial de este artículo y hasta el día en que se efectúe el pago previsto en el párrafo segundo de la fracción VIII de este artículo. Para su cálculo, las tasas de referencia a que se refiere este artículo deberán dividirse entre trescientos sesenta y cinco y multiplicar el resultado por el número de días correspondientes a los meses en que persista el incumplimiento;

   …”

5.18. Competencia

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante MetLife o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o, en su caso, a partir de la negativa de la institución financiera a satisfacer las pretensiones del reclamante.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante el juez del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias o directamente ante el citado juez.

Para cualquier duda o aclaración, por favor contáctanos en el teléfono 555328 7000, lada sin costo 800 00 METLIFE (638 5433) o en nuestro portal www.metlife.com.mx

En caso de inconformidad, podrás contactar a la Unidad Especializada de MetLife México, S.A. de C.V. en los teléfonos 555328-9002 o lada sin costo en el 800-907-1111, en el correo electrónico unidadespecializada@metlife.com.mx o en la dirección Avenida Insurgentes Sur número 1457, pisos 7 al 14, Colonia Insurgentes Mixcoac, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código postal 03920.

También puedes contactar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en los teléfonos 555340-0999 o lada sin costo 800-999-8080, en el correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx y/o en la dirección Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código postal 03100, Ciudad de México o en su portal www.condusef.gob.mx

5.19. Prescripción

Todas las acciones que se deriven de este contrato de seguro prescribirán en 5 (cinco) años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen en los términos del artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, salvo los casos de excepción consignados en el artículo 82 de la misma Ley.

El plazo de que trata el párrafo anterior no correrá en caso de omisión, falsas o inexactas declaraciones sobre el riesgo corrido, sino desde el día en que MetLife haya tenido conocimiento de él, y si se trata de la realización del siniestro, desde el día en que haya llegado a conocimiento de los interesados, quienes deberán demostrar que hasta entonces ignoraban dicha realización.

En términos del artículo 66 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 84 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, la interposición de la reclamación ante la CONDUSEF, así como el nombramiento de peritos con motivo de la realización del siniestro producirá la interrupción de la prescripción, mientras que la suspensión de la prescripción sólo procede por la interposición de la reclamación ante la Unidad Especializada de atención de consultas y reclamaciones de esa institución, conforme lo dispuesto por el artículo 50-Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

5.20. Moneda

Todos los pagos relativos a este contrato, ya sean por parte del Contratante o por MetLife, se efectuarán en moneda nacional, ajustándose a las disposiciones de la Ley Monetaria vigentes a la fecha de pago.

5.21. Intermediación o revelación de comisiones

Durante la vigencia de la póliza el Contratante podrá solicitar por escrito a MetLife le informe el porcentaje de la prima que, por concepto de comisión o compensación directa, corresponda al intermediario o persona moral por su intervención en la celebración de este contrato. MetLife proporcionará dicha información por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 (diez) días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.

5.22. Régimen fiscal

El régimen fiscal de esta póliza estará sujeto a la legislación fiscal vigente en la fecha en que se efectúe el pago de la indemnización a los beneficiarios.

En cumplimiento a lo dispuesto por 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 26 de febrero de 2016 con el número CNSF-S0034-0655-2015 / CONDUSEF-000253-01.

MetLife México, S.A. de C.V.

Para cualquier duda o aclaración, por favor contáctanos en el teléfono 555329 9321 o en nuestro portal www.metlife.com.mx

En caso de incorformidad, podrás comunicarte con la Unidad Especializada de MetLife México, S.A. de C.V. en los teléfonos 555328-9002 o lada sin costo en el 800-907-1111, en el correo electrónico unidadespecializada@metlife.com.mx o en la dirección Avenida Insurgentes Sur número 1457, pisos 7 al 14, Colonia Insurgentes Mixcoac, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, Código postal 03920.

También podrás comunicarte con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en los teléfonos 555340-0999 o lada sin costo 800-999-8080, en el correo electrónico asesoria@condusef.gob.mx y/o en la dirección Avenida Insurgentes Sur 762, Colonia del Valle, Alcaldía Benito Juárez, Código postal 03100, Ciudad de México, o en su portal www.condusef.gob.mx

Horarios de atención:
Lunes a jueves de 8:00 a 16:00 horas.
Viernes de 8:00 a 14:00 horas.

Centros de servicio

Reforma
Avenida Paseo de la Reforma número 265
planta baja, Colonia Cuauhtémoc
Código postal 06500, Alcaldía Cuauhtémoc
Ciudad de México
(frente a la glorieta de la Palma)

Universidad
Avenida Universidad número 1897
planta baja y piso 1,
Colonia Oxtopulco Universidad
Código postal 04310, Alcaldía Coyoacán,
Ciudad de México.

Guadalajara
Avenida Patria número 888
planta baja, piso 6 y 7 "Edificio Patria 888"
Colonia Loma Real, Código postal 45129
Zapopan, Jalisco
(esquina Ceja de la Barranca)

Monterrey
Calzada del Valle número 120 oriente
planta baja, Colonia del Valle
Código postal 66220
San Pedro Garza García, Nuevo León

Los productos y servicios son ofrecidos por MetLife México, S.A. de C.V. filial de MetLife Inc. que opera bajo la marca “MetLife”.

metlife.com.mx
800 00 METLIFE