

# ¿Sabes cuándo se puede dar por terminado tu contrato?

- Cuando solicitas por escrito a **Seguros Monterrey New York Life** la cancelación de tu póliza.
- Cuando no pagas la prima pactada dentro del término convenido o dentro del periodo de gracia.
- Cuando se cumpla la fecha de fin de vigencia o vencimiento establecidas en la carátula de tu póliza.
- Cuando **Seguros Monterrey New York Life** rescinda unilateralmente de el contrato por causa justificada (omisiones, inexactas declaraciones, entre otras).

Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Seguros Monterrey New York Life, S.A. de C.V. Paseo de la Reforma 342 piso 20, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600, Ciudad de México, Lada sin costo 01 800 505 4000. Horario de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs.

[clientes@mnyl.com.mx](mailto:clientes@mnyl.com.mx)

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Av. Insurgentes Sur 762. Col. Del Valle, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México. Teléfonos (55) 5340 0999 y (01800) 999 8080.

[www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)



“El cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas, la documentación contractual y la nota técnica que integran este producto de seguro, quedaron registradas ante Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 28 de julio del 2015, con el número CGEN - S0038 - 0150 - 2015, CGEN - S0038 - 0151 - 2015.

## Derechos como contratante, asegurado y/o beneficiario de un seguro



## ¿Conoces tus derechos antes y durante la contratación de un seguro?

Cuando se contrata un seguro de vida o de accidentes y enfermedades (Gastos Médicos Mayores o Accidentes Personales), es muy importante que conozcas los derechos que tienes como asegurado al momento de adquirir tu protección, en caso de ocurrir algún siniestro cubierto por la póliza de seguro contratada e inclusive previo a la contratación.



Saber y entender tus derechos permitirá tener conocimiento claro del alcance de tu cobertura, así como, saber qué hacer y cómo proceder ante una eventualidad .

## ¿Cómo saber cuáles son tus derechos cuándo contratas un Seguro y durante su vigencia?

Como contratante y/o asegurado tienes derecho antes y durante la **contratación** del Seguro a:

- Solicitar al Asesor Profesional de Seguros o a los empleados y apoderados de las personas morales que intervengan en la contratación, la identificación de los que acredite como tales.
- Durante la vigencia de la póliza, podrás solicitar por escrito a **Seguros Monterrey New York Life** te informe el importe de comisión o compensación directa que corresponde al intermediario o persona moral por su intervención en la contratación del seguro.
- **Seguros Monterrey New York Life** te proporcionará dicha información, por escrito o por medios electrónicos, en un plazo que no excederá de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud.
- Recibir de **Seguros Monterrey New York Life** toda la información que te permita conocer los términos y condiciones pactados en el contrato de seguro adquirido incluyendo el alcance real de las coberturas, la forma de conservarlo y saber qué hacer en caso de siniestro.
- Para el caso de que **Seguros Monterrey New York Life** te haya practicado algún examen médico, podrás exigir que no se aplique la cláusula de preexistencia respecto a la enfermedad o padecimiento relativo al tipo de examen que se te haya aplicado (este punto aplica únicamente para pólizas de Gastos Médicos Mayores y Accidentes Personales) .

## En caso de que ocurra el siniestro como asegurado o beneficiario tienes derecho a:

Recibir de **Seguros Monterrey New York Life** el pago de la indemnización que resulte procedente de conformidad con los términos y condiciones pactados en las condiciones Generales o Particulares de la póliza, aunque la prima del contrato de seguro no se encuentre pagada, siempre y cuándo el periodo de gracia para el pago de la prima de seguro no hubiere vencido; en todo caso, **Seguros Monterrey New York Life** tendrá derecho a compensar las primas y los préstamos sobre las pólizas que se le adeuden, con la prestación debida al beneficiario.

- Podrás cobrar una indemnización por mora en términos de ley a **Seguros Monterrey New York Life**, en caso de falta de pago oportuno de la indemnización que resulte procedente de la conformidad con los términos y condiciones pactadas en contrato.
- En caso de controversia, si las partes no se sometieron a su arbitraje, podrás solicitar a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la emisión de un dictamen técnico.

