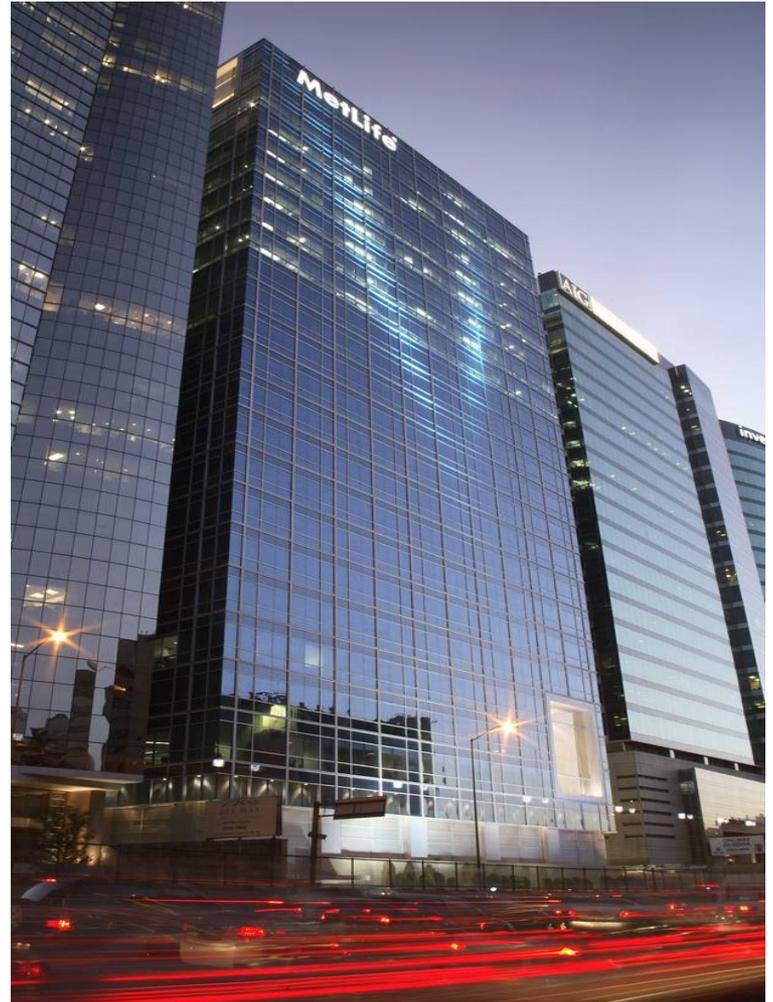


Programa de
Aseguramiento
Universidad Autónoma
del Estado de Morelos/
MetLife



Agosto 2013

Índice

I. Presentación MetLife México

II. Programas de Aseguramiento Universidad Autónoma del Estado de Morelos/ MetLife

III. Reclamaciones

- ❖ Trámites de Reembolso
- ❖ Ingreso Hospitalario en emergencia y/o Accidente
- ❖ Trámites de Seguro de Vida

IV. Contactos

V. Sucursal



I. Presentación MetLife México

- 70 años de experiencia en México, presencia en 64 países con más de 90 millones de clientes en todo el mundo.
- Pioneros en el desarrollo de los programas de seguros institucionales e individuales para los servidores públicos.
- Infraestructura que permite atender las necesidades del sector público, así como la administración de grandes colectividades.
- Especialistas en Seguros de Personas.
- Solidez financiera, que brinda la seguridad de dar cabal cumplimiento a los compromisos contractuales.
- Altos estándares de ética y cumplimiento.
- Centrados en el cliente.
- Responsabilidad social
 - Salud y educación: pilares de la Fundación MetLife México
 - Teletón y Lazos



MetLife
Benefits for the if in life™

II. Programas de Aseguramiento Universidad Autónoma del Estado de Morelos/ MetLife

Seguro de Vida Grupo

Alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos

Edad de Aceptación

14 a 60 años

Coberturas

- ✓ Fallecimiento por cualquier causa
- ✓ Suma Asegurada \$ 25,000 * para Pólizas emitidas a partir de Diciembre de 2012.

Seguro de Accidentes Personales

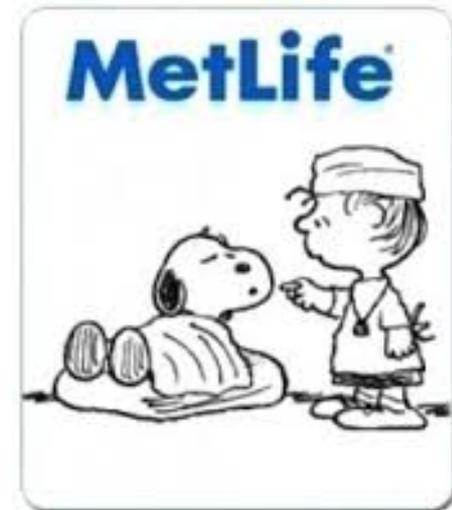
Alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos

Edad de Aceptación

14 a 60 años

Coberturas

- ✓ Muerte Accidental \$103,800.00
- ✓ Pérdidas Orgánicas Escala "A" \$103,800.00 * ver tabla 1
- ✓ Reembolso de gastos médicos sin deducible \$35,000.00



II. Programas de Aseguramiento Universidad Autónoma del Estado de Morelos/ MetLife

☐ Condiciones de Cobertura

- Si como consecuencia directa de un accidente e independientemente de cualquier otra causa, el asegurado dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha del mismo se viera precisado a someterse a tratamiento médico o quirúrgico, tendrá derecho al reembolso de los gastos erogados hasta la suma asegurada.
- La responsabilidad de la aseguradora terminará en la fecha en que el asegurado sea dado de baja o al momento de agotarse la suma asegurada, o vencer un período de 365 días contados a partir de la fecha del accidente, lo que ocurra primero.
- Se pagará todo accidente hasta el 100% de la Suma Asegurada con excepción de Prótesis dental que se limitara al 15% de la Suma asegurada y Ambulancia Terrestre limitada al 5% de la Suma asegurada.

II. Programas de Aseguramiento Universidad Autónoma del Estado de Morelos/ MetLife



Tabla 1 Escala “A”

La pérdida de ambas manos.	100%
La pérdida de ambos pies.	100%
La pérdida de la vista de ambos ojos.	100%
La pérdida de una mano y un pie.	100%
La pérdida de una mano o un pie conjuntamente con la vista de un ojo.	100%
La pérdida de una mano o un pie.	50%
La pérdida de la vista de un ojo.	30%
La pérdida de los dedos pulgar e índice de la misma mano.	25%
La pérdida del pulgar de cualquier mano.	15%
La pérdida del dedo índice de cualquier mano.	10%
La pérdida de cualquier dedo de cualquier mano.	10%

II. Programas de Aseguramiento Universidad Autónoma del Estado de Morelos/ MetLife

Las pólizas van de acuerdo al mes de contratación:

N° de Póliza	Fecha Inicio Vigencia	Fecha Termino Vigencia	Mes	Plan
GA2692	20130101	20140101	enero	Grupo Vida Público
CA1568	20130101	20140101	enero	Accidentes Personales Colectivo
GA2694	20130201	20140201	febrero	Grupo Vida Público
CA1569	20130201	20140201	febrero	Accidentes Personales Colectivo
GA2704	20130301	20140301	marzo	Grupo Vida Público
CA1572	20130301	20140301	marzo	Accidentes Personales Colectivo
GA2705	20130401	20140401	abril	Grupo Vida Público
CA1575	20130401	20140401	abril	Accidentes Personales Colectivo
GA2713	20130501	20140501	mayo	Grupo Vida Público
CA1582	20130501	20140501	mayo	Accidentes Personales Colectivo
GA2710	20120601	20130601	junio	Grupo Vida Público
CA1580	20120601	20130601	junio	Accidentes Personales Colectivo
GA2731	20120930	20130801	agosto	Grupo Vida Público
GA2648	20120901	20130901	septiembre	Grupo Vida Público
CA1552	20120901	20130901	septiembre	Accidentes Personales Colectivo
GA2662	20121001	20131001	octubre	Grupo Vida Público
CA1556	20121001	20131001	octubre	Accidentes Personales Colectivo
GA2663	20121101	20131101	noviembre	Grupo Vida Público
CA1557	20121101	20131101	noviembre	Accidentes Personales Colectivo
GA2675	20121201	20131201	diciembre	Grupo Vida Público
CA1563	20121201	20131201	diciembre	Accidentes Personales Colectivo



III. Reclamaciones

¿Cuáles son los puntos de contacto en MetLife?

- El servicio para MetLife es uno de los puntos mas importantes respecto a la competencia, logrando una propuesta de valor basada en la experiencia del Cliente por medio de:

Ejecutivo de Atención y Soporte Comercial

Fernando Chavarría Solís

**(55) 53.28.90.00
Ext. 7582**

fernando.chavarria@metlife.com.mx



Canales Electrónicos



Página Web

Call Center



Correos de Atención

Redes Sociales



Unidad de cuidados especiales al cliente



Contáctanos



5328 7000

México (Área Metropolitana)

01 800 00 METLIFE

Interior de la República

contacto@metlife.com.mx

Atención y asesorías en Call Center

Brinda asesoría para Soporte WEB:

- Asesoría de cómo navegar dentro del portal.

Brinda información y/o asesoría para Vida de:

- Trámites de Seguro de Vida
- Consulta de Status de Pólizas
- Consulta de coberturas de Pólizas
- Asesoría para realizar trámites de Siniestros, trámites y requisitos
 - Información general de pólizas
- Requisitos para hacer válido el Seguro de Vida, Retiro y beneficios.
- La información se proporciona de forma inmediata y en caso de no contar con ella, se devuelve la llamada al cliente con una sola solución a la situación planteada.

Brinda asesoría de trámites de GMM:

- Domicilio de los Centros de Servicio
 - Domicilio de las promotorías
 - Domicilio de sucursales
 - Horarios de servicio
- Hospitales, laboratorios y médicos de la RED
 - Médicos coordinadores
- Coberturas y beneficios del producto
- Recepción de reportes de ingresos hospitalarios
 - Recibe y canaliza quejas de servicio
- Proporciona información sobre el estatus de siniestro con la referencia del número de siniestro.
- Proporciona información sobre las coberturas dental y de visión de las pólizas.
- La información se proporciona de forma inmediata y en caso de no contar con ella se devuelve la llamada al cliente con una solución a la situación planteada.



Brinda asesoría de:

- * Asistencia Médica Telefónica
- * Asistencia Médica a Domicilio
- * Envío de Ambulancia



III. Reclamaciones

Principales usos del nuestra página WEB

- Manuales, formatos, solicitudes para diferentes tramites.
- Consulta status de Siniestros
- Consulta Directorio Médicos y Hospitales
- Modulo Dudas Quejas y Comentarios.
- Modulo de Ideas de Vida



Twitter: <https://twitter.com/MetLifeMx>
Facebook: <https://www.facebook.com/MetLifeMexico>

<http://www.metlife.com.mx>

Afore | México [cambiar] | Mapa de Sit

MetLife[®]

Personas

Empresas

Gobierno

Agentes

Servicio al Cliente

Contáctanos

¿Qué buscas?

Buscar

Inicio

Seguros de Vida

Seguros con Inversión o Ahorro

Seguros de Retiro

Seguros de Gastos Médicos

Seguros de Accidentes Personales

Ideas de Vida

Trámites

MetLife[®]



▶ Contáctanos

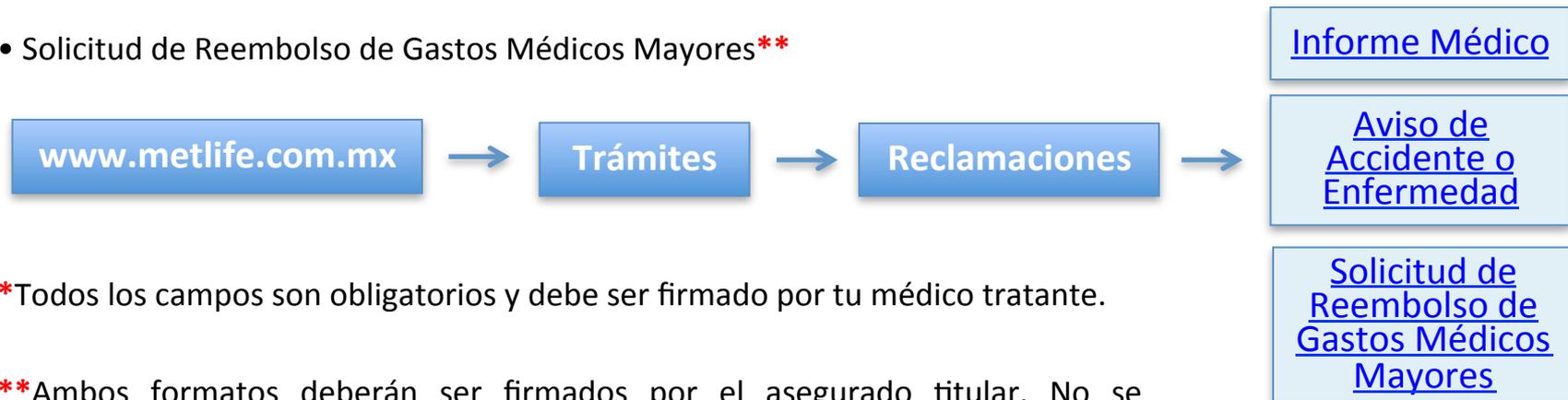
▼ Herramientas Útiles

III. Reclamaciones

Trámites de Reembolso de GMM

1. Llenar los siguientes formatos:

- Informe Médico*
- Aviso de Accidente o Enfermedad**
- Solicitud de Reembolso de Gastos Médicos Mayores**



*Todos los campos son obligatorios y debe ser firmado por tu médico tratante.

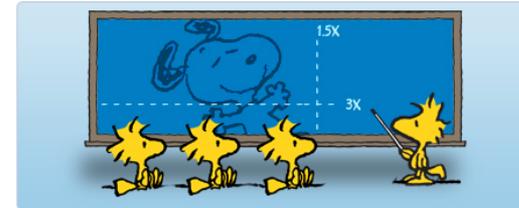
**Ambos formatos deberán ser firmados por el asegurado titular. No se aceptarán solicitudes firmadas por persona diferente.

***En caso de que el asegurado titular esté imposibilitado para firmar los formatos se deberá anexar una carta explicando el motivo.

III. Reclamaciones

2. Reclamación por 1ª vez:

- ✓ Identificación oficial vigente en original
- ✓ Comprobante de domicilio en caso de que la identificación oficial no lo contenga con antigüedad no mayor a 3 meses.
- ✓ En caso de solicitar el pago de tu reembolso vía transferencia electrónica deberá presentar copia de estado de cuenta a nombre del asegurado titular, el cual deberá tener una antigüedad no mayor a 3 meses.
- ✓ Recibos y/o facturas con requisitos fiscales a nombre del asegurado titular o afectado y con todos los desgloses que amparen dichas facturas.
- ✓ Recetas del médico tratante.
- ✓ Copia de interpretación de estudios realizados.



3. Reclamación subsecuente:

- ✓ Solicitud de Reembolso de Gastos Médicos Mayores. Esta hoja debe ser firmada por el asegurado titular.
- ✓ Recibos y / o facturas con requisitos fiscales a nombre del asegurado titular o paciente dentro de la póliza, con todos los desgloses que amparen dichas facturas. 100 % de las facturas legibles.

III. Reclamaciones

Ingreso Hospitalario en emergencia y/o Accidente

1. Consultar la red de médicos y hospitales a los que tienes derecho de acuerdo a tu plan
2. Acudir al hospital de tu elección para la atención del paciente, presentando tu identificación oficial con fotografía en el área de admisión.
3. El mismo hospital reportará el ingreso del paciente a nuestras oficinas, siempre y cuando se haya identificado como asegurado de MetLife, dando oportunidad a que nuestra área médica y administrativa dictamine la procedencia o improcedencia con base en las condiciones de la póliza que contrató, entregando una respuesta por escrito tanto al asegurado como al hospital elegido. Te recomendamos asegurarte de que se haya realizado el reporte del ingreso.



III. Reclamaciones

Red Médica En el Estado de Morelos

Estado	Ciudad	Nombre Comercial
MORELOS	CUAUTLA	CENTRO MEDICO CONSTITUYENTES
	CUAUTLA	CENTRO MEDICO DEL ANGEL
	CUAUTLA	CENTRO MEDICO SAN DIEGO
	CUERNAVACA	HOSPITAL BELLAVISTA DE CUERNAVACA
	CUERNAVACA	HOSPITAL CENTER VISTA HERMOSA
	CUERNAVACA	HOSPITAL INOVAMED CUERNAVACA
	CUERNAVACA	HOSPITAL MORELOS
	CUERNAVACA	INSTITUTO MEXICANO DE TRANSPLANTES
	CUERNAVACA	INSTITUTO ONCOLOGICO DE MORELOS
	CUERNAVACA	OFTALMICA CUERNAVACA
	CUERNAVACA	SANATORIO HENRI DUNANT
	JUITEPEC	MATERNIDAD CIVAC
	ZACATEPEC	MATERNIDAD DR. CARLOS VARGAS



III. Reclamaciones

Trámites de Seguro de Vida

•Qué hacer en caso de Siniestro



1.En el caso de fallecimiento

Al ocurrir el fallecimiento del asegurado, los documentos que se deberán entregar serán los siguientes:

- ✓ [Solicitud única para el pago de siniestro de seguros de vida](#)
- ✓ Copia Certificada del Acta de defunción del asegurado
- ✓ Aviso de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos
- ✓ Acta de Nacimiento certificada del Asegurado
- ✓ Identificación Oficial Vigente del beneficiario
- ✓ Formato de Designación de Beneficiarios
- ✓ Acta de Matrimonio (en caso de aplicar)

2.En el caso de muerte accidental

✓ Además de la documentación anterior se deberá presentar Copia certificada de las actuaciones del Ministerio Público, en donde conste la relación de los hechos informe de la Policía Judicial, declaración de testigos presenciales , parte del accidente y certificado de autopsia o necropsia

SUCURSAL EN LA PLAZA

Héctor Castañeda

**Av. Morelos Sur 178 Esq.
Motolinia, Local AA, Plaza
Esmeralda, Col Centro.
Cuernavaca Morelos**

Tel: 777 312 2735



MÉDICO COORDINADOR EN MORELOS

**Dr. Francisco Herrera
Hernández**

**Bldv. Benito Juárez 23 (Antes
507) Desp. 102 Col. Centro.
Cuernavaca Morelos**

Tel: 777 318 2630

MetLife®