



MANUAL OPERATIVO METLIFE - ELAN

SOLICITUD GMM PERSONA FISICA

- CAPTURA SOLICITUD CLIENTE/ CARTA
- AUTORIZACION
- INE CONTRATANTE
- COTIZACION
- VALIDACION RFC
- COMPROBANTE DOMICILIO VIGENTE EN CASO DE SER DIFERENTE A INE
- INE TITULAR EN CASO DE SER DIFERENTE A CONTRATANTE

SOLICITUD VIDA PERSONA FISICA

- CAPTURA SOLICITUD INICIAL CLIENTE /
- CARTA AUTORIZACIÓN
- INE CONTRATANTE
- COTIZACION
- VALIDACION RFC
- COMPROBANTE DOMICILIO VIGENTE EN CASO DE SER DIFERENTE A INE
- INE TITULAR EN CASO DE SER DIFERENTE A CONTRATANTE

CAMBIO FORMA DE PAGO GMM

- SOLICITUD DE CAMBIOS GMM (FIRMADA CONTRATANTE)
 - INE CONTRATANTE
- EJEMPLO REDACCIÓN: REALIZAR CAMBIO DE FORMA DE PAGO A QUEDAR SEMESTRAL
DUPLICADO DE POLIZA.

CAMBIO FORMA DE PAGO VIDA

- SOLIITUD DE CAMBIOS VIDA (FIRMADA POR CONTRATANTE)
 - INE CONTRATANTE
- EJEMPLO REDACCIÓN: HACER CAMBIO DE FORMA DE PAGO DE ANUAL A QUEDAR MENSUAL.
DUPLICADO DE POLIZA.

SOLICITUD GMM PERSONA MORAL

- SOLICITUD INICIAL GMM /CARTA AUTORIZACIÓN
- INE CONTRATANTE
- COTIZACIÓN
- ACTA CONSTITUTIVA
- RFC
- FOLIO MERCANTIL
- COMPROBANTE DOMICILIO EMPRESA VIGENTE
- INE TITULAR
- COMPROBANTE DOMICILIO TITULAR EN CASO DE SER DIFERENTE A INE

SOLICITUD VIDA PERSONA MORAL

- SOLICITUD INICIAL VIDA /CARTA AUTORIZACIÓN
- INE CONTRATANTE
- COTIZACION
- ACTA CONSTITUTIVA
- RFC
- FOLIO MERCANTIL
- COMPROBANTE DOMICILIO EMPRESA VIGENTE
- INE TITULAR
- COMPROBANTE DOMICILIO TITULAR EN CASO A SER DIFERENTE A INE

NOTAS IMPORTANTES: SOLICITUDES INICIALES.

- En caso de practicar algún deporte existe la posibilidad de requerir un cuestionario adicional
- En caso de tener alguna ocupación de riesgo es posible que nos pidan una carta detallando la misma
- En caso de tener algún padecimiento medico, es posible nos soliciten informe medico actual
- En caso de requerir reconocimiento de antigüedad favor de agregar información adicional que avale la misma (Caratula, Carta Antigüedad, C. de pago)



MANUAL OPERATIVO 2.0

CAMBIO DE DEDUCIBLE

- FORMATO DE CAMBIOS/FIRMADA
- INE CONTRATANTE
- COTIZACION

NOTA: En caso que la póliza ya este siniestrada se deberá ingresar Solicitud Inicial completamente requisitada.

EJEMPLO: Realizar cambio de deducible de \$20,500 a quedar \$25,500. Duplicado de póliza.

EXCLUSIÓN E INCLUSIÓN DE COBERTURAS

- FORMATO DE CAMBIOS/FIRMADA
- COTIZACIÓN
- INE CONTRATANTE

NOTA: En caso que la póliza este siniestrada se deberá ingresar Solicitud Inicial completamente requisitada.

EJEMPLO: Realizar inclusión/exclusión de cobertura de Emergencias en el extranjero. Duplicado de póliza.

APLICACION DE PAGOS

- SOLICITUD DE CAMBIOS VIDA/GMM
- COMPROBANTE DE PAGO

EJEMPLO: Realizar la aplicación del pago que cubre la vigencia ENERO - FEBRERO 2020. Duplicado de póliza.

TRASPASO Y APLICACIÓN DE PAGOS

- SOLICITUD DE CAMBIOS VIDA/GMM FIRMADA
- COMPROBANTE DE PAGO
- INE CONTRATANTE

EJEMPLO:

Realizar el traspaso por la cantidad de \$500.00, ya que por error se pagaron a la referencia anterior y aplicarlas a la póliza 587695 para la vigencia ENERO - FEBRERO. Duplicado de póliza.

CAMBIO CONDUCTO DE COBRO GMM/VIDA

- FORMATO DE CAMBIOS/ FIRMADA
- SOLICITUD CARGO AUTOMATICO/FIRMADA Y CON TOKEN
- INE CONTRATANTE

EJEMPLOS:

1. Realizar cambio de conducto de cobro a quedar MODO AGENTE. Duplicado de póliza.
2. Hacer cambio de conducto de cobro de AGENTE a quedar CARGO A TARJETA DE CREDITO. Duplicado de póliza.

CAMBIO RFC

- Solicitud de cambios Vida/GMM (Firmada)
- Formato 5 (Firmado)
- Cedula de RFC
- INE contratante

EJEMPLO:

Realizar cambio de RFC debido a que el correcto es ARJG580214I56. Duplicado de póliza.

CAMBIO DE DOMICILIO

- Solicitud de cambios Vida/GMM (Firmada)
- Formato 5 (Firmado)
- Comprobante de domicilio (No mayor a 3 meses)
- INE contratante

EJEMPLO:

Realizar cambio de domicilio a quedar Victor Hugo #609, Zapopan, Jalisco. Duplicado de póliza.

CAMBIO DE CONTRATANTE

- Solicitud de cambios Vida/GMM (Firmado contratante anterior y nuevo)
- Formato 5 persona moral (Firmado rep legal)
- Acta Constitutiva
- RFC Empresa
- Folio Mercantil
- C. Domicilio empresa
- INE Representante legal
- INE Asegurado titular
- INE Contratante anterior
- C. domicilio titular



MANUAL OPERATIVO 2.0

REHABILITACIÓN GMM Y VIDA

- FORMATO DE CAMBIOS VIDA/GMM FIRMADO
- SOLICITUD DE REHABILITACIÓN POR ASEGURADO/ FIRMADO
- CARTA DE NO SINIESTRALIDAD/ FECHA DE ENTREGA DE DOC. (machote en Herramientas ELAN)
- INE

EJEMPLO: Favor de REHABILITAR mi póliza.

EXCLUSIÓN E INCLUSIÓN DE COBERTURAS

- FORMATO DE CAMBIOS/FIRMADA
- COTIZACIÓN
- INE CONTRATANTE

NOTA: En caso que la póliza este siniestrada se deberá ingresar Solicitud Inicial completamente requisitada.

EJEMPLO: Realizar inclusión/exclusión de cobertura de Emergencias en el extranjero. Duplicado de póliza.

CANCELACIÓN GMM Y VIDA

- FORMATO DE CAMBIOS VIDA/GMM FIRMADO (exponer motivos de cancelación)
- INE CONTRATANTE

NOTA IMPORTANTE: En caso que la cancelación sea POLIZA VIDA, pasar primero con Víctor Ruiz para su VoBo.

CAMBIO DE BENEFICIARIOS VIDA

- FORMATO DE CAMBIOS VIDA / Firmado
- FORMATO DESIGNACION DE BENEFICIARIOS (FIRMADO)
- INE CONTRATANTE

EJEMPLO: Favor de realizar cambio de beneficiarios a quedar tal como se solicita en el formato de designación de beneficiarios. Duplicado de póliza.

RECONOCIMIENTO DE ANTIGÜEDAD

- Solicitud de cambios GMM (Firmada)
- Caratula de póliza
- Carta Antigüedad (De acuerdo a compañía)
- Ultimo comprobante de pago
- INE Contratante

EJEMPLO: Favor de realizar reconocimiento de antigüedad de mi póliza. Duplicado de póliza.

CAMBIO DE AGENTE GMM Y VIDA

- FORMATO DE CAMBIOS VIDA/GMM FIRMADO
- INE CONTRATANTE
- CARATULA

NOTA IMPORTANTE: En caso que el cambio sea de GMM externo, pasar primero con Víctor para el VO. BO. Adicional estos tramites duran 10días hábiles.

EJEMPLO:

Favor de realizar Cambio de Clave de agente a quedar _____ con clave _____. Debido a que mi nuevo agente es de toda mi confianza. Duplicado de póliza.

CAMBIO DE DOMICILIO

- Solicitud de cambios Vida/GMM (Firmada)
- Formato 5 (Firmado)
- Comprobante de domicilio(No mayor a 3 meses)
- INE contratante

EJEMPLO:

Realizar cambio de domicilio a quedar Víctor Hugo #609, Zapopan, Jalisco. Duplicado de póliza.

INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN DE ASEGURADO GMM

- FORMATO DE CAMBIOS GMM / Firmado
- SOLICITUD INICIAL/ LLENANDO EL CAMPO QUE OCUPARA EL ASEGURADO (esto solo si es Inclusión)
- COTIZACION
- INE CONTRATANTE

EJEMPLO:

favor de Incluir/excluir asegurado _____. Duplicado de póliza.