

Flash informativo

MetLife

agosto 24, 2015

NIP-056-2015

Asunto: **Consideraciones para devoluciones por pagos a través de medios electrónicos**

A nuestra fuerza de ventas de Negocio Individual Privado

Como actualización al proceso de devoluciones de primas en depósito para productos de VIDA y Gastos Médicos Mayores del Ramo Individual Privado hacemos las siguientes precisiones a fin de atender a la normatividad aplicable a los procesos bancarios:

Conducto de Cobro	Tipo de Pago que genera devolución	Fila	Mecanismo de devolución / Tiempo de Garantía
<p>Pagos realizados por el Portal de "Pago en Línea de MetLife" (Servicio Realizado por el propio cliente o a través del Call Center) con cargo a Tarjeta de Crédito.</p> <p>Cargos Recurrentes a tarjetas de Crédito o American Express.</p> <p>** Si el pago realizado tiene un periodo mayor a 80 días, el cliente deberá solicitar la aclaración con su banco emisor de la tarjeta.</p> <p>Los pagos realizados con Tarjeta de Débito o Cuenta CLABE ya sea por PORTAL de pago en Línea v/o Cargos Recurrentes, el cliente invariablemente deberá solicitar la devolución con su BANCO.</p>	<p>1- Pagos para rehabilitaciones de Pólizas en donde el servicio es rechazado.</p> <p>Una vez rechazada la rehabilitación se procesará en automático la devolución al cliente</p>	<p>OI Rehabilitaciones</p>	<p>La devolución se realizará a la misma tarjeta de crédito / 10 días de garantía.</p> <p>El folio con la confirmación de la devolución se enviará a la promotora.</p>
	<p>2- Cancelaciones de Pólizas dentro de los periodos de tiempo estipulados en las condiciones de cada producto (Vida o GMM).</p> <p>El proceso de rescates no sufre cambios y se continúa entregando Cheque a nombre del contratante.</p>	<p>OI Retiros, rescates y cancelaciones</p>	
	<p>3.- Devolución por cambios en las condiciones de las pólizas ya sea Vida o GMM.</p>	<p>OI Cambios con afectación GMM OI Cambios con afectación Vida</p>	
	<p>4- Cliente realiza por equivocación cargo duplicado a través del portal de pago en línea (Aun tratándose por problemas con la conexión a Internet o navegador utilizado).</p>	<p>OI COB Solicitud de Cheques</p>	
	<p>5- Cliente realiza por equivocación un pago a póliza que no le correspondía.</p>		
	<p>6- Cliente realiza por equivocación pago por un monto distinto al del valor del recibo</p>		

Les recordamos que el uso de Tarjetas de Crédito, Débito o American Express es personal e intransferible del titular de las tarjetas, cualquier desviación detectada se tomarán las medidas según corresponda.

Atentamente

Alejandro de la O Ríos
Director Comercial de Negocio Individual Privado

Alejandro Eduardo Castañeda Montes
Director de Operaciones y Servicio al Cliente Negocio Privado