



Q&A

SCENIC

(Sistema Central de Información del cliente)



Contenido

1. Acceso	3
1. ¿CÓMO PUEDO ACCEDER A SCENIC?.....	3
2. ¿POR QUÉ SE PRESENTA LENTITUD EN LOS SISTEMAS Y SE PRESENTAN DIVERSOS ERRORES TANTO EN SCENIC COMO EN CP-DES, POR TANTO, NO PERMITE AVANZAR PARA LA EMISIÓN DE LA PÓLIZA?	3
2. Cerrar Sesión	4
1. ¿POR QUÉ SE ENVÍA EL MENSAJE “YA EXISTE UNA SESIÓN ABIERTA”?	4
3. Búsqueda.....	4
1. ¿POR QUÉ NO APARECEN LOS CLIENTES UTILIZANDO LA BÚSQUEDA POR EL NÚMERO DE PÓLIZA, EN SCENIC?	4
2. ¿POR QUÉ NO APARECE EL BOTÓN “RELACIONAR CLIENTE” O “AGREGAR A SOLICITUD”?	5
4. Creación del Cliente	6
1. ¿POR QUÉ NO PERMITE GUARDAR AL CLIENTE?.....	6
2. ¿POR QUÉ NO PERMITE QUE ACTUALICE AL CLIENTE Y MUESTRA EL SIGUIENTE ERROR?.....	6
3. ¿CÓMO EFECTUÓ LA CAPTURA DEL DOMICILIO SI NO SE MUESTRA EL RENGLÓN EDITABLE?.....	7
4. ¿POR QUÉ CP-DES MUESTRA EL CAMPO CÓDIGO POSTAL VACÍO Y SE OBTIENE EL ERROR “HACE FALTA INFORMACIÓN DEL DOMICILIO”?	7
5. ¿QUÉ HAGO SI SE OBTIENE EL MENSAJE “HACE FALTA CONFIRMAR INFORMACIÓN CAPTURADA”?.....	8
6. ¿CÓMO ELIMINO LA INFORMACIÓN SI CAPTURÉ POR ERROR DATOS INCORRECTOS?.....	8
5. Solicitud	8
1. ¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE EL BOTÓN CLIENTE Y SOLICITUD?	8
2. DI CLIC EN EL BOTÓN “GUARDAR SOLICITUD” Y ENVIÓ UN MENSAJE QUE INDICA “FALTAN DATOS DEL CONTRATANTE/ASEGURADO” ¿QUÉ DEBO HACER?.....	9
3. ¿POR QUÉ CP-DES MANDA EL ERROR “MDM ERR. 5035 IN MDM GROUPSINVOKEWEBSERVICESBEAN”?.....	9
4. ¿POR QUÉ EN SCENIC ELIJO DEL CATÁLOGO UNA CLAVE DE OCUPACIÓN O PROFESIÓN Y OBSERVO INFORMACIÓN DISTINTA EN LA DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN DE CP-DES?	9
5. ¿POR QUÉ CP-DES ENVÍA EL ERROR “LOS SIGUIENTES CAMPOS REQUIEREN VALORES: OCUPACIÓN” SI PREVIAMENTE SE CAPTURÓ EN SCENIC?.....	10
6. ¿POR QUÉ CP-DES MANDA EL ERROR “NO EXISTE PARENTESCO VÁLIDO PARA EL CONTRATANTE Y/O ASEGURADO”?.....	10
7. ¿EN QUÉ CASOS TENGO QUE VOLVER A CREAR LA SOLICITUD?	12
8. ¿EN QUÉ CASOS NO TENGO QUE VOLVER A CREAR LA SOLICITUD?	12
9. ¿PUEDO BORRAR UNA SOLICITUD EN CP-DES?	12
10. ¿CUÁNTO TIEMPO SE VISUALIZARÁN EN CP-DES LOS GRUPOS QUE NO SE OCUPARÁN PARA EMITIR, LOS PUEDO BORRAR YO COMO USUARIO?	13
11. ¿SE PUEDE BUSCAR UN NÚMERO DE SOLICITUD QUE FUE CREADA EN CP-DES DESDE SCENIC?	13
6. Modificación	13
1. ¿CÓMO AGREGO UN BENEFICIARIO A UNA PÓLIZA?	13
7. Recomendaciones y sugerencias	15
1. SE DEBE CAPTURAR CORRECTAMENTE EL(LOS) NÚMERO(S) DE TELÉFONO(S) DEL CLIENTE:	15
2. CUANDO LA SOLICITUD CONTENGA EL CORREO ELECTRÓNICO DEL CLIENTE DEBE SER CAPTURADO:	15
3. CAPTURA DEL AVISO DE PRIVACIDAD.....	15
4. CAPTURAR DE LA INFORMACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE:.....	16

1. Acceso

1. ¿Cómo puedo acceder a SCENIC?

- A) Ingresar al **Portal Aplicaciones**.
- B) Seleccionar menú **Herramientas**
- C) Seleccionar la pestaña **Empleados**.
- D) Seleccionar en **SCENIC Abrir aplicación**.

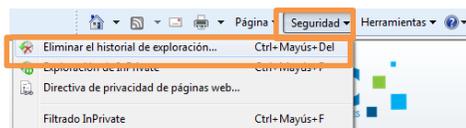
*Acceso a SCENIC con el usuario Global ID.

2. ¿Por qué se presenta lentitud en los sistemas y se presentan diversos errores tanto en SCENIC como en CP-DES, por tanto, no permite avanzar para la emisión de la póliza?

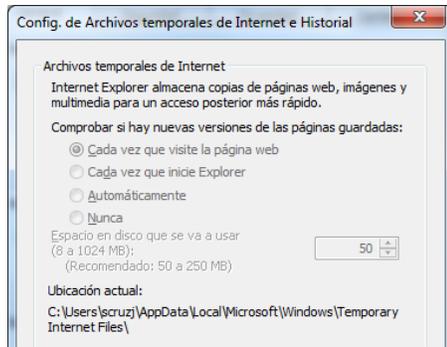
Existen 3 situaciones que pueden generar lentitud en las aplicaciones.

- A) Configuración del equipo.
- B) Problemas en el enlace entre la promotoría o Centro de Servicios hacia Metlife.
- C) Problemas en los servidores de Metlife.

El principal problema y frecuentemente la razón principal por la que se presentan estos inconvenientes es una inadecuada configuración del equipo. Cuando un nuevo sistema se implementa, normalmente se efectúan actualizaciones que no necesariamente se guardan en tu equipo, y puede ser que llegues a visualizar algunos errores que no debieran suceder, si efectúas la limpieza de cookies o eliminas caché con ello tus aplicaciones funcionarán de manera adecuada. El proceso para efectuarlo se muestra en la imagen siguiente:



También es recomendable habilitar la siguiente opción en IE, previo a reportarlos con Centro de Soluciones (CS).



En caso de continuar con dicha situación, el (CS) se encargará de realizar las pruebas correspondientes en línea con la finalidad de restablecer el servicio.

2. Cerrar Sesión

1. ¿Por qué se envía el mensaje “Ya existe una sesión abierta”?

Cuando cerraste de manera inadecuada tu sesión, es decir, no diste clic sobre la leyenda “**Cerrar Sesión**”, deberás esperar 30 minutos, para que la sesión que quedó atrapada pueda desbloquearse.



3. Búsqueda

1. ¿Por qué no aparecen los clientes utilizando la búsqueda por el número de póliza, en SCENIC?

Debes colocar tres ceros antes del número de póliza.

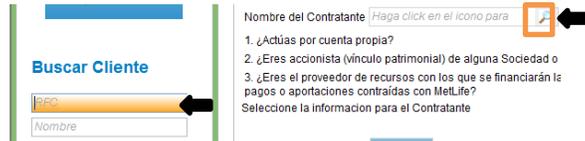
Buscar Cliente

RFC
Nombre
Apellido Paterno
Apellido Materno
Razón Social
Número de Cliente MetLife

→ 0008113506

2. ¿Por qué no aparece el botón “Relacionar Cliente” o “Agregar a Solicitud”?

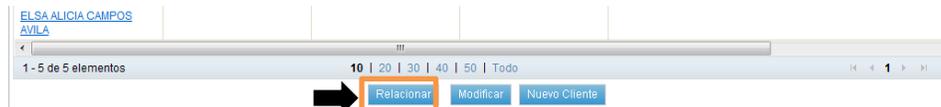
Cuando ninguno de estos dos botones se presenta, es porque no diste clic sobre el ícono de la **lupa**, por tanto, se efectúa una búsqueda simple y no la búsqueda de **Relación** o **Agregar a Solicitud**. Al dar clic sobre la lupa, se visualiza color anaranjado el RFC de la sección **Buscar Cliente**.



- a) Proceso para agregar cliente a solicitud: Se colocan los datos del cliente en la sección **Buscar Cliente**, se muestra la tabla de resultados, y se visualizará el botón **Agregar a Solicitud**:



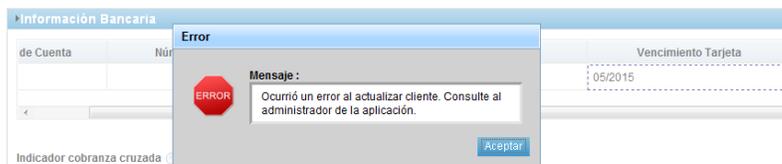
- b) Proceso para Relacionar clientes: Se da clic sobre la lupa, se colocan los datos del cliente en la Sección **Buscar Cliente**, se muestra la tabla de resultados, y se visualizará el botón: **Relacionar**:



4. Creación del Cliente

1. ¿Por qué no permite guardar al cliente?

Si SCENIC te presenta el siguiente mensaje:



Revisa lo siguiente:

- a) SCENIC no te permite guardar al cliente si no capturas los datos mínimos requeridos, marcados con asterisco rojo.

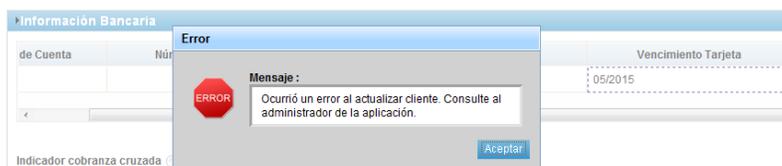
- b) Captura inadecuada de un dato obligatorio, de ahí que SCENIC te indique con un signo de admiración en rojo:

Lo más frecuente es que esas advertencias se presenten en la pestaña “Información Personal”.

- c) En la sección “Información Bancaria”: si capturas la tarjeta del cliente con vigencia del mismo mes y año en curso, SCENIC no permitirá que guardes o actualices al cliente, debido a que cuenta con esta validación.

2. ¿Por qué no permite que actualice al cliente y muestra el siguiente error?

Cuando se obtiene el siguiente error:



Debes capturar el número exterior y municipio de la dirección del cliente. Estos casos corresponden a clientes de carga inicial, por tanto, no se ajusta la

información en los campos correspondientes de SCENIC, como se observa en la siguiente captura:

Domicilios		Domicilios						
Tipo	Calle/Avenida	No. Exterior	No. Interior	Código Postal	Colonia/Barrio	Municipio/Delegación	Ciudad/Población	
FISCAL	EDIFICIO NOGAL D. 202			91179	JARDINES DE JALAPA		XALAPA ENR	
PARTICULAR	GUATEMALA 27 BIS			91070	FRANCISCO I MADERO		XALAPA ENRIQUEZ	

En esta segunda tabla se editó la información y se acomodó en los campos correspondientes:

Domicilios		Domicilios						
Tipo	Calle/Avenida	No. Exterior	No. Interior	Código Postal	Colonia/Barrio	Municipio/Delegación	Ciudad/Población	
FISCAL	EDIFICIO NOGAL D. 202			91179	JARDINES DE JALAPA		XALAPA ENR	
PARTICULAR	GUATEMALA	27 BIS		91070	FRANCISCO I MADERO	XALAPA	XALAPA ENRIQUEZ	

3. ¿Cómo efectúo la captura del domicilio si no se muestra el renglón editable?

Debes utilizar la barra para visualizar el botón poner círculos Agregar + y habilitar el renglón.

The screenshot shows a table with columns: Tipo*, Calle/Avenida*, No. Exterior*, No. Interior, and Código Postal*. The first row is highlighted in yellow and contains the text 'Campo requerido'. A plus sign (+) button is visible in the bottom right corner of the table area.

4. ¿Por qué CP-DES muestra el campo Código Postal vacío y se obtiene el error “Hace falta información del Domicilio”?

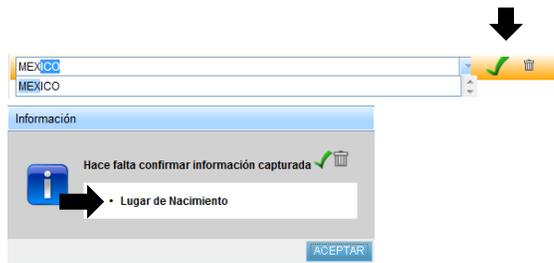
Si no eliges del catálogo alguna de las opciones que se muestran en SCENIC, podrías visualizar este error en CP-DES, por tanto, se requiere que **NO** lo escribas con el teclado, puedes ayudarte para que aparezca el más cercano capturando las primeras letras o números, pero **Siempre** debes elegirlos de la lista que se despliega como se observa a continuación:

The screenshot shows a table with columns: Tipo*, Calle/Avenida*, No. Exterior*, No. Interior, and Código Postal*. The first row is highlighted in yellow and contains the text 'PARTICULAR', 'POPOTLA', and '5'. A dropdown menu is open for the 'Código Postal*' field, showing a list of postal codes: 114, 11400, 11410, 11420, 11430, 11440, and 11450. A plus sign (+) button is visible in the bottom right corner of the table area.

Aplica para Código Postal, Municipio, Ciudad y País.

5. ¿Qué hago si se obtiene el mensaje “Hace falta confirmar información capturada”?

Cuando olvidas confirmar con la “paloma verde” 🟢 la captura de alguna de las secciones como: Nacionalidad, Domicilio, Teléfonos, Domicilios electrónicos, Redes Sociales, Ocupación, Información Bancaria e intentas guardar al cliente, se obtiene el siguiente mensaje:



Por tanto, debes confirmar siempre con la paloma verde en alguna tabla de edición dando clic sobre la misma.

6. ¿Cómo elimino la información si capturé por error datos incorrectos?

Dar clic sobre el ícono **Eliminar** 🗑️



5. Solicitud

1. ¿Cuál es la diferencia entre el botón Cliente y Solicitud?

Utilizas el botón **Solicitud** cuando ya cuentas con una solicitud y durante el proceso se crearán los clientes y se relacionarán.

El botón **Cliente**, lo utilizas cuando quieres crear a un cliente de manera independiente a una solicitud.

2. Di clic en el botón “Guardar Solicitud” y envié un mensaje que indica “Faltan datos del contratante/asegurado” ¿qué debo hacer?

Debes dar clic sobre el botón “**Seleccionar Datos**” de las pestañas “**Asignación de rol/Contratante**” y “**Asegurados/Beneficiarios**” de ahí, elegir los datos que se enviarán a CP-DES como: Nacionalidad, Domicilios, Teléfonos, E-mails, Ocupaciones, Información Bancaria.

Seleccione la información para el Contratante [Seleccionar datos](#) Seleccione la información para el Asegurado Titular 1 [Seleccionar datos](#)

3. ¿Por qué CP-DES manda el error “MDM ERR. 5035 in MDM GroupsInvokeWebservicesBean”?

Puede ser por dos motivos:

- A) Nombre demasiado largo.
- B) Domicilio con caracteres excedentes.

SCENIC atiende más sistemas por eso permite la captura de nombres y domicilios más extensos, sin embargo, CP-DES continúa con las mismas validaciones que se tenían sobre la extensión de caracteres, tanto para nombre, como para domicilio (27 caracteres como máximo, considerando espacios). Debemos considerar esta validación pero se puede regresar a SCENIC a modificar nombre o domicilios y, posteriormente, actualizar en DES con dicho botón.

4. ¿Por qué en SCENIC elijo del catálogo una Clave de Ocupación o Profesión y observo información distinta en la Descripción de la Ocupación de CP-DES?

Esta situación se debe a que se cuenta con un catálogo en CP-DES que maneja las equivalencias de las diferentes ocupaciones, aunque las veas distintas en SCENIC, son válidas para CP-DES.

SCENIC:

Ocupaciones		
Seleccione al menos 0 elemento(s)		
Ocupación o Profesión	Clave de Ocupación o Profesión	Detalle Ocupación o Profesión
<input checked="" type="checkbox"/> EMPLEADO ACTIVO	DIRECTOR CENTRO FINANCIERO	DIRECCION GESTION COMERCIAL GIRO SERVICIOS BANCARI

CP-DES:

Formulario CP-DES - Cuestionario Básico

DATOS DEL SOLICITANTE

Solicitante es el mismo Contratante: Sí No

Fumador: Fumador No Fumador

Rel: *

INFORMACIÓN SOBRE SU OCUPACIÓN

Nombre de la empresa: *
Población y Estado: *
Giro: *
Teléfono Laboral: *
Ingresos anuales del solicitante: * 960,000.00
Medio de transporte: *
Lugar de Trabajo: *
Ingresos anuales del contratante: * 960,000.00
Horario: *
Frecuencia de Viajes: *
Descripción de la ocupación: * Docente
Detalle Ocupación: Director Centro Financiero

5. ¿Por qué CP-DES envía el error “Los siguientes campos requieren valores: Ocupación” si previamente se capturó en SCENIC?

Se debe elegir del catálogo la ocupación, de lo contrario, si la escribes utilizando el teclado, DES podría interpretar que no hay información y te lo notifique con dicho error:

Ocupaciones

Ocupación o Profesión *

- AMA DE CASA
- COMERCIANTE
- EMPLEADO ACTIVO
- ESTUDIANTE
- JUBILADO
- OTRO
- PROFESIONAL INDEPENDIENTE

6. ¿Por qué CP-DES manda el error “No existe parentesco válido para el contratante y/o asegurado”?

- Porque no capturaste el parentesco de algún asegurado con su beneficiario.
- Porque no lo elegiste de la lista que se despliega del catálogo con las opciones indicadas.

Beneficiario

Cliente	Nombre del Beneficiario	Mismo domicilio que el Asegurado Titular	Parentesco con Asegurado Titular
1	PAOLA MEJIA AVILA	<input type="checkbox"/>	HERMANA HERMANA HERMANO

Regla de negocio: Para el producto CÁNCERLIFE el beneficiario de sus asegurados siempre es el Contratante/Asegurado, validación de CP-DES.

- No se seleccionó un parentesco válido para el producto. A continuación se colocan las tablas de parentesco válidas por producto:

CANCERLIFE

- EDUCALIFE

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
CANCER		
ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre
		Madre
		Cuñados
		Tíos
		Nieto
		Abuelo
		Abuela
		Cónyuge
		Hijo
		Hija
		Hermanos
		Hermanas
		Compañía (para la cobertura de la empresa)
		Otro
ASEGURADO MENOR	ASEGURADO TITULAR	Hijo
CONYUGE	ASEGURADO TITULAR	Hija
		Esposo
		Esposa
		Concubino
	Concubina	

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
EDUCALIFE		
MENOR	BENEF	Padre
		Madre
		Abuelo
	ASEGURADO TITULAR	Sobrino
	Sobrina	
	Otro	
CONYUGE	ASEGURADO TITULAR	Esposo
		Esposa
		Concubino
		Concubina
MENOR	BENEF	Abuela
		Cónyuge
		Hijo
		Hija
		Hermano
		Hermana
		Tío
		Tía
		Primo
		Sobrina
		Sobrino
		Otro
MENOR	ASEGURADO TITULAR	Hijo
	Hija	

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
EDUCALIFE		
CONYUGE	BENEF	Padre
		Madre
		Abuelo
		Abuela
		Cónyuge
		Hijo
		Hija
		Hermano
		Hermana
		Tío
		Tía
		Primo
		Sobrina
		Sobrino
Otro		
ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre
		Madre
		Abuelo
		Abuela
		Cónyuge
		Hijo
		Hija
		Hermano
		Hermana
		Tío
		Tía
		Primo
		Sobrina
		Sobrino
Otro		

- FLEXILIFE PROTECCIÓN
- FLEXILIFE SUEÑOS

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
FLEXILIFE PROTECCION		
ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre
		Madre
		Abuelo
		Abuela
		Conyuge
		hijo
		hija
		Hermanos
		Hermanas
		Tío
		Tía
		Primo
		Sobrina
		Sobrino
Otro		

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
FLEXILIFE SUEÑOS		
ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre
		Madre
		Abuelo
		Abuela
		Conyuge
		hijo
		hija
		Hermanos
		Hermanas
		Tío
		Tía
		Primo
		Sobrina
		Sobrino
Otro		



- FLEXILIFE INVERSIÓN
- PRODUCTOS TRADICIONAL (HORIZONTE LIFE, TOTAL LIFE, TEMPO LIFE Y PERFECT LIFE).

TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO	TIPO DE ASEGURADO	ROL RELACIONADO	PARENTESCO
FLEXILIFE INVERSION			TRADICIONAL		
ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre	ASEGURADO TITULAR	BENEF	Padre
		Madre			Madre
		Abuelo			Abuelo
		Tía			Abuela
		Primo			Cónyuge
		Sobrina			Hijo
		Sobrino			Hija
		Otro			Hermanos
		Abuela			Hermanas
		Cónyuge			Tío
		Hijo			Tía
		Hija			Primo
		Hermano			Sobrina
		Hermana			Sobrino
Tío	Otro				

7. ¿En qué casos tengo que volver a crear la solicitud?

- Cuando te presenta el error CP-DES “No existe parentesco válido”.
- Cuando requieres corregir la Información Bancaria del cliente.
- Cuando es Persona Moral el contratante y no colocaste 2 domicilios.

8. ¿En qué casos no tengo que volver a crear la solicitud?

Actualizar en SCENIC:

- Nombre
- RFC
- Dirección y
- Fecha de Nacimiento

Y en CP-DES dar clic en el botón Actualizar para que se tomen los cambios efectuados en SCENIC.

9. ¿Puedo borrar una solicitud en CP-DES?

Si, se puede borrar (ya que es el número de solicitud de CP-DES) y retomar el mismo grupo que había originado en SCENIC, para generar un nuevo número de solicitud de CP-DES.

Nombre de contratante	Producto	Fecha de Creación del Grupo	
ISRAEL SANTIBÁÑEZ PLANCARTE	FlexiLife Inversión	2019-03-10	Iniciar Captura
Nombre del Asegurado	Nombre del Beneficiario		
ISRAEL SANTIBÁÑEZ PLANCARTE	JUAN HERNANDEZ LOPEZ		



10. ¿Cuánto tiempo se visualizarán en CP-DES los grupos que no se ocuparán para emitir, los puedo borrar yo como usuario?

Los visualizarás 90 días a partir de la fecha de creación de la solicitud en SCENIC.

No puedes borrarlos tú mismo el sistema en automático los elimina después de los 90 días de su creación y no utilización.

11. ¿Se puede buscar un número de solicitud que fue creada en CP-DES desde SCENIC?

No, los números de solicitudes son propios de CP-DES.

6. Modificación

1. ¿Cómo agrego un Beneficiario a una póliza?

Paso 1: Buscar al Beneficiario en SCENIC

- a) Si no existe, se crea al cliente.
- b) Existe en SCENIC, se elige el cliente.

Paso 2: Seleccionar la pestaña “Relacionar Cliente”

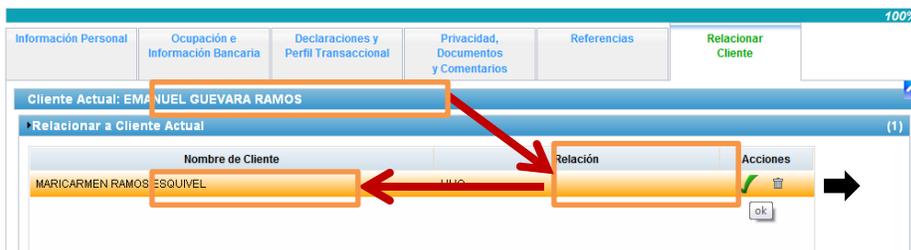
Paso 3: Buscar al Asegurado dando clic en el ícono de lupa para relacionarlo.

Paso 4: Seleccionar al Asegurado.

Paso 5: Seleccionar el Parentesco.

Recuerda que la relación se lee de la siguiente forma:

Emanuel Guevara Ramos (Nuevo Beneficiario) es **hijo** de Maricarmen Ramos Esquivel (Asegurado) por lo tanto, a quien tenemos que incluir en la relación es a Maricarmen:



Paso 6: Confirmar con la “**Paloma Verde**”.

Paso 7: Finalmente, dar clic en el botón actualizar o guardar.

Paso 8: Se ingresa a CP-PIP para continuar proceso de agregar al beneficiario y/o eliminar, en su caso, de ahí se deben acomodar los porcentajes correspondientes de manera que sumen el 100%.

Para pólizas emitidas previo al 09 de febrero de 2015, deberás crear a los beneficiarios y además actualizar las relaciones con los asegurados correspondientes.

Finalmente, deben ejecutarse los pasos recomendados en este documento pero, en caso que persista la situación o problemática, comunicarse al **Centro de Soluciones Met** a los siguientes teléfonos y horarios: Para el Distrito Federal: 53-28-90-00, Ext. 7273; Para el Interior de la República: 01-800-CP-METLIFE (01-800-2763854). Horarios de Atención: Lunes a Jueves de 8:00 a 19:00 hrs. y Viernes de 8:00 a 16:30 hrs.

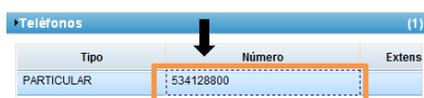


7. Recomendaciones y sugerencias

Diferentes áreas de MetLife como PLAD, FATCA y PRIVACIDAD REUS, requieren que los datos que se tienen en la solicitud, sean capturados de manera adecuada en SCENIC, aunque no se visualicen esos campos con un asterisco rojo:

1. Se debe capturar correctamente el(los) número(s) de teléfono(s) del cliente:

Se debe revisar que no se cometa ningún error al momento de capturar el número telefónico del cliente, ya que no se le puede contactar de manera rápida y efectiva.



The screenshot shows a form titled 'Teléfonos' with a sub-header '(1)'. Below the title is a table with three columns: 'Tipo', 'Número', and 'Extens'. The first row has 'PARTICULAR' in the 'Tipo' column and '534128800' in the 'Número' column. A red dashed box highlights the 'Número' field, and a black arrow points to it from above.

2. Cuando la solicitud contenga el Correo Electrónico del cliente debe ser capturado:

En cuanto al Domicilio Electrónico del cliente, también debe capturarse cuando se contemple en la solicitud, debido a que a través de este medio también se le contacta al cliente.



The screenshot shows a form titled 'Domicilios Electrónicos' with a sub-header '(1)'. Below the title is a table with two columns: 'Tipo' and 'Correo Electrónico'. The first row has 'PERSONAL' in the 'Tipo' column and 'PATOAVENTURA@GMAIL.COM' in the 'Correo Electrónico' column. A red dashed box highlights the 'Correo Electrónico' field, and a black arrow points to it from the left.

3. Captura del Aviso de Privacidad

Se efectúa de la siguiente forma:

Cuando la solicitud ha sido llenada, se responderá **SI**.



The screenshot shows a form titled 'Aviso de Privacidad'. Below the title is a row with the text 'Limitar el Uso o Divulgación o Transferencia de Datos' followed by two radio buttons: 'Sí' and 'No'. The 'Sí' radio button is selected and highlighted with a red dashed box. A black arrow points to the 'Sí' radio button from above.

Cuando la solicitud no tiene ninguna marca, se responderá **NO**



The screenshot shows a form titled 'Aviso de Privacidad'. Below the title is a row with the text 'Limitar el Uso o Divulgación o Transferencia de Datos' followed by two radio buttons: 'Sí' and 'No'. The 'No' radio button is selected and highlighted with a red dashed box. A black arrow points to the 'No' radio button from above.

Apartado de aviso de Privacidad en la solicitud:

Aviso de Privacidad MetLife México, S.A.
I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE QUE RECABA LOS DATOS. MetLife México, S.A., ubicada en Boulevard Manuel Ávila Camacho No. 32, pisos sk1, 14 al 20 y PH, Col. Lomas de Chapultepec, Deleg. Miguel Hidalgo, C.P. 11000, México, D.F. II. FINALIDADES. Los datos personales que recabamos directamente de ti, de otras fuentes permitidas por la ley o los que se generen de estas o de la relación que lleguemos a establecer, y que son necesarios para otorgarte servicios financieros relativos a la contratación de seguros o los que se deriven o sean accesorias de ésta, los utilizamos para evaluar tu solicitud de seguro, analizar riesgos, identificar, operar, administrar, dictaminar, tramitar tus siniestros, prevenir fraudes y cumplir obligaciones derivadas de cualquier relación jurídica que establezcamos conforme a la Legislación aplicable en materia de Seguros; generar datos estadísticos; evaluar la calidad del servicio; y para fines secundarios al promocionarte nuestros productos o servicios financieros o de nuestras filiales, subsidiarias y partes relacionadas o al realizar campañas publicitarias o con fines de mercadotecnia. Para estas finalidades, requerimos tus datos personales de identificación, laborales, académicos y migratorios; tus datos patrimoniales y financieros; y tus datos personales sensibles de salud y características físicas. III. MEDIOS PARA EJERCER TUS DERECHOS. Tienes derecho a acceder, rectificar, cancelar y oponerte al tratamiento de tus datos o puedes revocar el consentimiento que nos hayas otorgado solicitándolo personalmente en nuestro departamento de protección de datos en la dirección arriba citada, en nuestros Centros de Servicios, que puedes ubicar en nuestro sitio de Internet www.metlife.com.mx o enviando un correo a contacto@metlife.com.mx. El procedimiento, los requisitos y plazos, puedes consultarlos en nuestro sitio de Internet www.metlife.com.mx en el vínculo de política de privacidad. IV. LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE TUS DATOS. Si deseas que tus datos no sean usados con fines secundarios, al promocionarte productos o servicios financieros, puedes llenar nuestro formulario de preferencias de privacidad, en el vínculo de política de privacidad en nuestro sitio de Internet www.metlife.com.mx. Inscribirte en el Registro Público de Usuarios o tachando esta casilla. V. TRANSFERENCIA DE DATOS. Podemos transferir tus datos a terceros nacionales o internacionales como dependencias, entidades o instancias gubernamentales para fines de Ley o por requerimiento de Autoridad; a prestadores de servicios de salud para tramitar tus siniestros; a organizaciones del sector asegurador para fines de prevención de fraude y selección de riesgos; a nuestras sociedades controladoras y casa matriz para la administración de tu seguro; y a nuestras subsidiarias, filiales y partes relacionadas para fines de mercadotecnia, publicidad o prospección comercial, si deseas oponerte a esta última transferencia tacha esta casilla. VI. CAMBIOS AL AVISO DE PRIVACIDAD. Los cambios o actualizaciones a este Aviso de Privacidad están disponibles y puedes consultarlos periódicamente en nuestro sitio de internet www.metlife.com.mx en el vínculo de política de privacidad. Este aviso se fundamenta en lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás legislación aplicable.

CONDUSEF es quien regula la Privacidad de los datos del cliente, por tanto, debemos tener sumo cuidado en lo que él señala en la solicitud para capturar de manera adecuada la respuesta en SCENIC, de lo contrario MetLife puede tener problemas legales por una captura incorrecta, ya que refiere a su autorización con respecto al uso comercial de sus datos.

4. Capturar de la información de la Identificación del cliente:

La captura debe de considerar en la primer pestaña **Información Personal**, en los campos **Tipo de Identificación** y **Número de Identificación**, puedes efectuar la captura y en automático se obtendrá en la pestaña **Privacidad, Documentos y Comentarios**.

The screenshot shows a web form with several tabs: 'Información Personal 6*', 'Ocupación e Información Bancaria 1*', 'Declaraciones y Perfil Transaccional', 'Privacidad, Documentos y Comentarios', 'Referencias', and 'Relacionar Cliente'. The 'Información Personal' tab is active. Under 'Tipo de Persona', 'Física' and 'Moral' are radio buttons, with 'Moral' selected. Below this is a 'Limpiar' button. The 'Datos Generales' section contains the following fields:
- Título: Opciones (dropdown)
- Nombre(s): GRETA
- Apellido Paterno: AVILA
- Apellido Materno: APELLIDO MATE
- Fecha de Nacimiento: 13/01/1999
- RFC: J
- CURP: CURP
- Género: FEMENINO
- Estado Civil: Opciones (dropdown)
- Tipo de Identificación: CREDENCIAL PARA VOTAR
- Número de Identificación: 51245784515454
- NSS: NSS

En la sección **Documentos del cliente** de la pestaña **Privacidad, Documentos y comentarios**, deberás continuar con la captura de la información en los demás campos habilitando con el botón **Editar**

Información Personal 6*	Ocupación e Información Bancaria 1*	Declaraciones y Perfil Transaccional	Privacidad, Documentos y Comentarios	Referencias	Relacionar Cliente
----------------------------	--	--------------------------------------	---	-------------	--------------------

Aviso de Privacidad

Limitar el Uso o Divulgación o Transferencia de Datos* Sí No

Contrato Único

Acepto los términos del Contrato de Uso Múltiple de Información para la Celebración de Contratos de Seguro de Personas Sí No

Documentos del Cliente (1)

Tipo de Documento*	Subtipo de Documento*	Referencias del Documento*	Fecha de Emisión	Fec Vig
IDENTIFICACIÓN OFICIAL PERSONAS FÍSICAS	CREDENCIAL PARA VOTAR	51245784515454		

Debes verificar la **Identificación Oficial Personas Físicas**, posteriormente, capturar los demás campos ya que cuentas con copia de la identificación del cliente:

Tipo de Documento*	Subtipo de Documento*	Referencias del Documento*	Fecha de Emisión	Fec Vig
IDENTIFICACIÓN OFICIAL PERSONAS FÍSICAS	CREDENCIAL PARA VOTAR	51245784515454		

Los demás campos a capturar son **Fecha de Emisión** se coloca en esta ejemplificación, como 01/01/2012 debido a que en el documento solamente se presenta el año. Lo mismo sucede con la **Fecha de Vigencia** por lo que se puede colocar siguiendo este mismo ejemplo, la fecha: 31/12/2021.

En cuanto **Entidad Gubernamental Emisora** se captura la que corresponda (IFE), así como el **País Emisor**, ya que son datos de importancia para el área de FATCA.

Referencias del Documento*	Fecha de Emisión	Fecha de Vigencia	Entidad Gubernamental Emisora	País Emisor	Fecha de Alta del Documento	Acc
51245784515454	01/01/2012	31/12/2021	INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL	MEXICO	01/05/2015	✓

Lo que se captura en los campos correspondientes, se muestra como sigue:
Ejemplo de información de captura documento IFE:



Aprobaciones

Preparado por:	Fecha y firma	Revisado por:	Fecha y firma	Aprobado por:	Fecha y firma
Belem Isaura Ávila Villagómez		Alejandra Alfaro Márquez Margarita Cabanillas Ruíz Sinhue Cruz Jiménez		Raúl César Cajiga Pérez	

Control de Versiones

No. Versión	Sección Cambiada	Detalle del cambio	Preparó	Revisó	Fecha
1	N/A	Elaboración del documento Cambio de formato y corrección de primeras observaciones.	Belem Ávila	Alejandra Alfaro	15/05/2015
2	N/A	Corrección de observaciones. Se agregó una mejora Cambio de formato	Belem Ávila	Alejandra Alfaro	26/05/2015
3	N/A	Corrección de Observaciones	Belem Ávila	César Cajiga y Sinhué Cruz	05/06/2015
4	N/A	Se agregó apartado Recomendaciones y Sugerencias	Belem Ávila	Alejandra Alfaro	09/06/2015