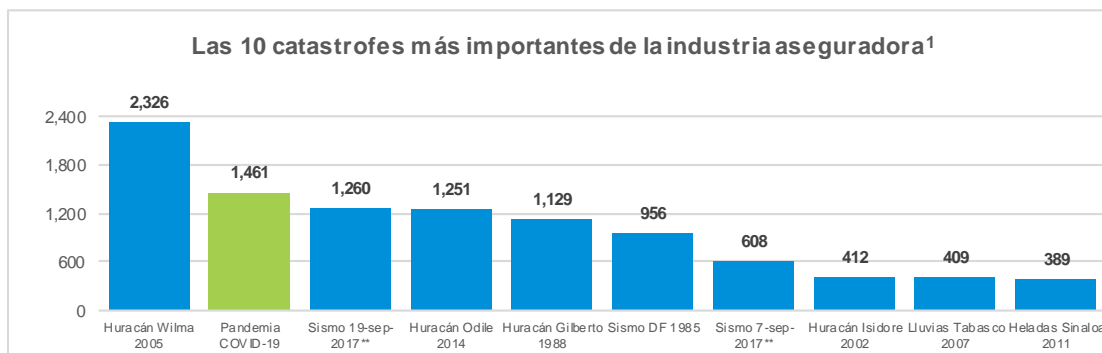


## A nuestra fuerza de ventas de Negocio Individual Privado

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), el pasado 25 de marzo el COVID-19 se convirtió en el segundo siniestro más catastrófico en México para la industria aseguradora, atendiendo en el ramo de Gastos Médicos más de 30,000 casos con un costo promedio por encima de los \$ 450,000 pesos. Sin duda, estas cifras reiteran la relevancia de nuestra industria en la sociedad y su labor de contribuir a la resiliencia de las familias, ofreciéndoles protección financiera y respaldo ante algún evento inesperado.



Cifras en millones de dólares constantes a febrero 2021, inflacionadas al IPC de EUA con tasa de inflación enero 2021, excepto para el evento de Pandemia; para Riesgos Patrimoniales incluye Daños y Automóviles.

\*\*Monto consolidado a septiembre 2020, importe sobre estimación de pérdidas aseguradas.

El tipo de cambio para cada evento corresponde al del cierre del año de ocurrencia, excepto para el evento de Pandemia, que corresponde al cierre de febrero de 2021.

Bajo este entendido, desde MetLife, trabajamos cada año en poder ofrecerles la mejor alternativa de seguros que cubran las necesidades de nuestros clientes y si bien el COVID-19 nos ha presentado una nueva realidad, hemos sido capaces de reaccionar, mantener nuestro compromiso con las familias mexicanas y ratificar nuestra solvencia financiera. Ejemplo de esto es que **1 de cada 4 siniestros por COVID-19 fueron pagados por MetLife**, es decir, hemos pagado más de \$5,000 millones de pesos\* entre Vida y Gastos Médicos, logrando nuestro objetivo de proteger a las familias mexicanas.

\*Fuente: Cifras AMIS en millones de pesos con tipo de cambio de 20 pesos

Para lograr lo anterior, la Compañía decidió tomar acciones enfocadas en dar soporte al ramo de Gastos Médicos y a sus clientes, tales como:

- Firma digital en solicitud de Gastos Médicos Mayores.
- Eliminación de penalización al utilizar hospital de mayor nivel, para padecimiento por COVID-19.
- Cobertura de medicamentos, para tratamiento de COVID-19.
- Reclamaciones iniciales COVID-19 sin informe médico – Reembolso.
- Cobertura de prueba COVID-19, como estudios preoperatorios.
- Cobertura de pruebas y/o estudios de control para enfermedad por COVID-19.
- Cobertura del Servicio a Domicilio, para toma de muestras.
- Disponibilidad hospitalaria, para casos de COVID-19.
- Cobertura en hospitales Star Médica, que actualmente se encuentran fuera del directorio.
- Ampliación vigencia INE.
- Extensión de periodo de pago de prima.

- Comunicación directa con la fuerza de ventas y clientes por medio de la revista “Be Happy, Be Wellness”.

## • Impactos en la siniestralidad

A través de nuestro producto MedicalLife Individual Familiar, cubrimos cerca de **\$250 millones de pesos** en atenciones derivadas por COVID-19 y alrededor de **\$1,800 millones de pesos en siniestros** relacionados a otros padecimientos.

El mayor impacto de los siniestros por COVID-19 se identifica en clientes con una edad promedio de 55 años. Para el resto de los siniestros no COVID-19, la edad promedio es de 57 años.

*Cifras en millones de pesos*

**Top 10 de siniestros COVID**

	Edad del cliente	Monto
1	57	12.27
2	54	4.20
3	59	3.04
4	66	2.44
5	43	2.43
6	52	2.26
7	39	2.26
8	52	1.98
9	74	1.96
10	60	1.95

**Top 10 de siniestros no COVID**

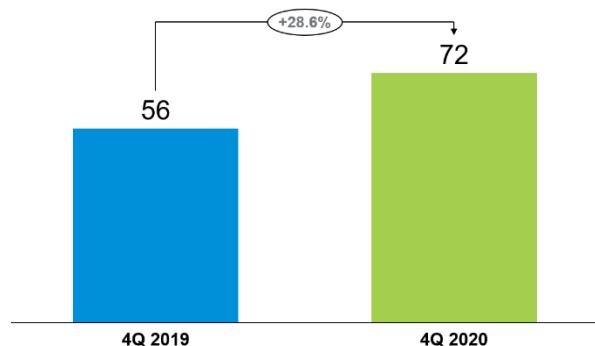
	Padecimiento	Monto
1	Insuficiencia aortica	17.47
2	Epilepsia, tipo no especificado	11.41
3	Coxartrosis primaria, bilateral	6.00
4	Tumor de comportamiento incierto	4.06
5	Aneurisma de la aorta toracica	3.76
6	Leucemia mieloide aguda	3.15
7	Coxartrosis primaria, bilateral	3.09
8	Tumor maligno del esofago	2.89
9	Otros estados epilepticos	2.76
10	Lumbago no especificado	2.74

## • Solvencia Económica

Contamos con un Índice de Cobertura de Requerimiento de **Capital de Solvencia de 356%**. Es decir, tenemos más de tres veces los recursos necesarios para cubrir el pago total de las reclamaciones. Nuestra fortaleza financiera nos permitió obtener la calificación mxAAA/Estable, que es la más alta para empresas privadas, de acuerdo con la calificadora Standard & Poor's.

## • rNPS producto MM

Durante el 2020 el Índice de Recomendación sobre nuestro producto de GMM tuvo incrementos muy importantes, alcanzando un nivel de rNPS de 72 puntos, lo que nos lleva a tener la **evaluación más alta en el mercado** sobre los principales competidores.



Fuente: Programa Net Promotor Score Relaciona (rNPS). Entrevistas a clientes actuales de MetLife y competidores del sector privado con una póliza paga de manera individual levantadas durante Q4 2020

## **Lanzamientos en último año en Gastos Médicos**

- **Renovaciones Automáticas**

Durante el 2020 ayudamos a simplificar la gestión en las renovaciones. Con el nuevo proceso, contarán con un mayor tiempo (casi 60 días) para notificarle al cliente sobre las nuevas condiciones de su póliza, y poder negociar previo al inicio de vigencia de su renovación.

- Las renovaciones pasaron de generarse durante los primeros 15 días del mes al vencimiento de la póliza, **a sólo 3 días** (eficiencia del 80%).
- Como consecuencia de la eficiencia en el proceso, hemos pasado de tener un 40% de renovaciones automáticas a un **97%** (más del doble de eficiencia).

En este año 2021, las renovaciones se llevan a cabo con 2 meses de anticipación, generándose en los primeros 6 días del mes.

- **Capacitaciones**

Reforzamos nuestro sistema de capacitación, adaptándonos a la nueva normalidad. Realizamos cambios en la formación sobre los productos, para hacer sesiones más especializadas y de acuerdo con el conocimiento de cada uno de nuestros agentes. Además, implementamos metodologías de aprendizaje más afines a las sesiones virtuales.

- **Nuevo proceso de Cesión de Comisión**

Estamos modificando la regla de Cesión de Comisión, para que puedan tener mayor flexibilidad y poder de negociación con los clientes al momento de las ventas nuevas y las renovaciones. Ahora, la Cesión de Comisiones funcionará de la siguiente manera: podrán solicitar un servicio para modificar el porcentaje de comisión (puede ser del 1% al 100%), el cual se descontará directamente de la prima del cliente. Este porcentaje se mantendrá durante toda la vigencia de la póliza.

- **Tabuladores**

El pasado 12 de marzo, se puso a su disposición nuestro **Tabulador de Honorarios Médicos**; el cual tuvo un **incremento promedio del 6%** vs 2020, manteniéndonos competitivos en el mercado. Asimismo, y con el fin de mostrar una total transparencia hacia nuestros clientes y colaboradores, nuestros tabuladores ya se encuentran disponibles en **nuestra página web**. Esta es la ruta:

MetLifeMéxico→Personas→Seguro de Gastos Médicos y Accidentes→**Tabulador de Gastos Médicos**

- **Cambios para 2021 en Cuaderno de Bonos**

### 1. Bonos

Como apoyo al ramo de Gastos Médicos, durante el Kick-Off de 2021, se anunciaron las nuevas bandas para poder acceder al bono, las cuales se redujeron, en promedio un 27%.

*Cifras en pesos*

#### Banda mínima para ganar bono

	2020	2021	Cambio %
Agente nuevo	75,000	40,000	-46%
Agente en crecimiento	75,000	70,000	-6%
Agente Consolidado	175,000	125,000	-28%
Promotor nuevo	380,000	300,000	-21%
Promotor consolidado	1,900,000	1,250,000	-34%

- **Nuevos segmentos rentables** de acuerdo con cambio en deducibles, quedando de la siguiente manera.

Factores de Ponderación GMM Abril 2021		
Características de la póliza		Factor de ponderación
Coaseguro >=10%	Deducible >= \$ 24,500	125%
	Deducible = \$ 20,000	110%
	Deducible < \$ 20,000	70%

Se excluyen: Coaseguro <= 5%

### Cambios en Precio

Como es de su conocimiento, año tras año es necesario realizar una actualización derivado de la Inflación Médica. Por tal motivo, y para poder cumplir con nuestra promesa de protección a los asegurados de Gastos Médicos Mayores, es necesario ajustar las tarifas del producto **MedicalLife Familiar**. A continuación, se detallan las **adecuaciones a la oferta** que surtirán efecto para pólizas de venta nueva y renovación a partir del **1º de abril** con las siguientes características:

#### 1. Tarifa (Incremento Promedio)

El incremento base de la tarifa, de acuerdo con la edad del cliente, la cual quedaría así:

Edad	Promedio
0	17%
1 - 40	11%
41 - 50	14%
51 - 60	16%
61 - 70	18%
70+	20%

De acuerdo con la Región y el nivel hospitalario en donde se encuentre, el incremento base podrá tener modificaciones.

Plan	Incremento
Ejecutivo	-0.5%
Más	0.0%
Básico	0.0%
Práctico	2.0%

Región	Incremento
1	-2.0%
2	-2.0%
3	-3.0%
4	2.0%
5	2.0%
6	3.0%

## 2. Deducibles

Se actualiza la oferta de **deducibles** por la Inflación Médica, con un incremento promedio del 7.0%

2020	2021
16,000	17,500
18,500	20,000
22,500	24,500
28,000	30,500
34,500	37,500
45,500	49,500
55,000	60,000
64,000	69,000
72,500	75,000
83,000	85,000

2020	2021
90,000	91,000
96,000	96,000
100,000	100,000
250,000	250,000
300,000	300,000
500,000	500,000
750,000	750,000
1,000,000	1,000,000
1,500,000	1,500,000
2,000,000	2,000,000

### 1. Comisiones Para Venta Nueva (esto sólo aplica par agentes, promotores sin cambios):

**Incremento** en la compensación del agente en 18%, para edades entre los 16 y 40 años

**20% → 23.5 %**

Las pólizas nuevas para asegurados entre 1 y 15 años y de 41 a 60 años **no sufrirán modificación** en el esquema de comisiones.

**20% → 20 %**

Para asegurados con edad de 0 años y mayores a 60 años **se disminuye la comisión**, sin embargo se mantiene el ingreso que perciben.

**20% → 17 %**

2020			2021		
Prima	Comisión	Monto	Prima	Comisión	Monto
30,984	20%	6,196	36,87	17%	6,268

+1.1%

Ejemplo tomando un deducible de 18,500 y 20,000 suma asegura de 26,000 umam coaseguro 10% factores de la región 6, nivel hospitalario básico.

**Para Renovación (esto sólo aplica par agentes, promotores sin cambios):**

- Incremento para edades entre 16 y 40 años **15 %** → **17 %**
- Incremento para edades entre 1 a 15 años y 41 a 50 años **15 %** → **16 %**
- Sin cambios comisiones para edad cero y entre 51 a 60 años. **15 %** → **15 %**
- Para mayores a 60 años se disminuye la comisión de la siguiente manera:
  - 61 a 70 años **15 %** → **13 %**
  - Mayores a 70 años **15 %** → **8 %**
- **Tope de coaseguro:** Sin modificaciones.

**Consideraciones:**

- Se recibirán solicitudes con fecha inicio de vigencia anteriores **al 01/04/2021 hasta el día 16/04/2021**.
- A partir del **día de hoy (06/04/2021)** estará a su disposición el cotizador Individual Privado V 3.4.2. y se podrá descargar desde el portal Fuerza de Ventas y las condiciones generales en la bóveda virtual (Doc. Contractual) y portal de clientes
- A partir del **17/04/2021** sólo se aceptarán solicitudes con las cotizaciones de la versión 3.4.2 tanto para vida como para gastos médicos.

**México aún enfrenta una pandemia y les necesitamos para seguir protegiendo a los mexicanos. Con su ímpetu, podremos lograrlo.**

Atentamente,

**José Luis Toriz**

AVP Desarrollo Comercial Individual Privado

**Anneliese St Rose**

AVP Producto Business Strategy and Transformation