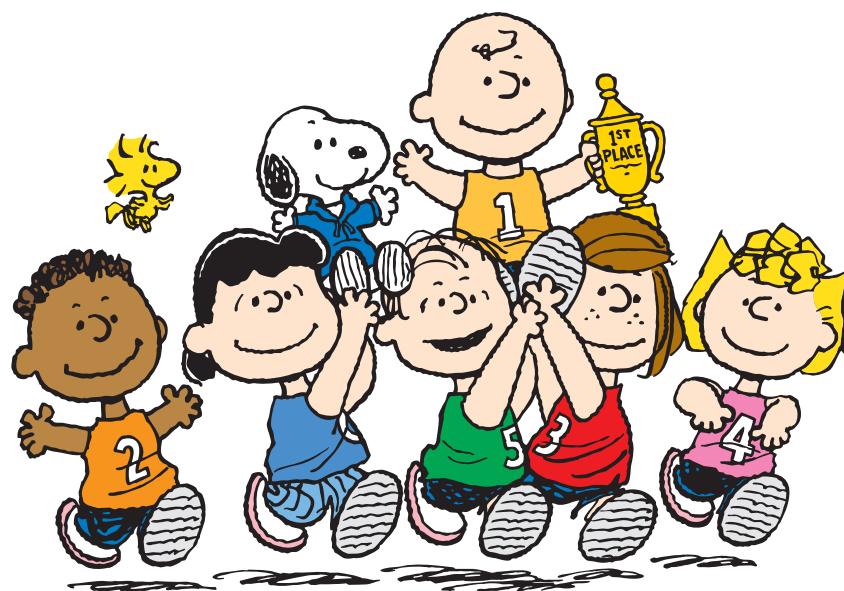


# MetLife

## PROMESAS CUMPLIDAS



# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| Bienvenido al Portal de Promesas Cumplidas             | I  |
| Mapa del Portal  | 1  |
| Referencias de Contenido                               | 2  |
| ¿Cómo ingresar al Portal de Promesas Cumplidas?        | 3  |
| Activación de la cuenta asignada                       | 5  |
| Catálogos  |    |
| Catálogo   | 7  |
| Canje de artículos del Catálogo                        | 12 |
| Proceso de Cotización para Agentes                     | 18 |
| Seguimiento a Pedidos del Catálogo                     | 19 |
| Condiciones del pedido                                 | 19 |
| Proceso para Aplicar Garantía a artículos del Catálogo | 20 |
| Catálogo Especial                                      | 21 |
| Proceso para el canje de artículos                     | 23 |
| Seguimiento a Pedidos del Catálogo Especial            | 24 |
| Mi Cuenta  | 25 |
| Calendario de Puntos                                   | 26 |
| Estado de Cuenta                                       | 27 |
| Guarda tu historial de movimientos                     | 28 |
| Interpretación del Estado de Cuenta                    | 29 |
| Administración de Usuario                              | 30 |
| Agregar Desarrollador de Talento                       | 31 |
| Modificar o inactivar Desarrollador de Talento         | 33 |
| Oficinas   | 35 |
| Transferir y/o Recuperar Puntos                        | 36 |
| Envío para Eventos                                     | 38 |
| ¿Qué Medios Tengo para Resolver Más Dudas?             | 39 |
| Términos y Condiciones                                 | 41 |
| Preguntas Frecuentes                                   | 47 |

## ¡Bienvenido al Portal de Promesas Cumplidas!

En este Portal encontrarás todo lo necesario para entender a detalle el funcionamiento de esta herramienta que representa un deseo de renovarnos con una visión fresca e innovadora que complementa el esquema de incentivos de Negocio Individual Público, para implementar una nueva forma de reconocer el esfuerzo de nuestras Promotorías a partir de este 2014.

Para alcanzar juntos los objetivos de crecimiento, hemos trabajado en la creación de este Portal con el fin de incentivar a la Fuerza de Ventas bajo un esquema novedoso, transparente y automatizado de canje de puntos por artículos de su preferencia.

Buscando apegarnos al ideal de generar valor haciendo las cosas fáciles, el funcionamiento de este sitio se basa en la posibilidad de que cada Promotoría acredite puntos por cumplir con los objetivos establecidos de cara al crecimiento del negocio, para que de forma sencilla y amigable, pueda canjear esos puntos por artículos para su Fuerza de Ventas.

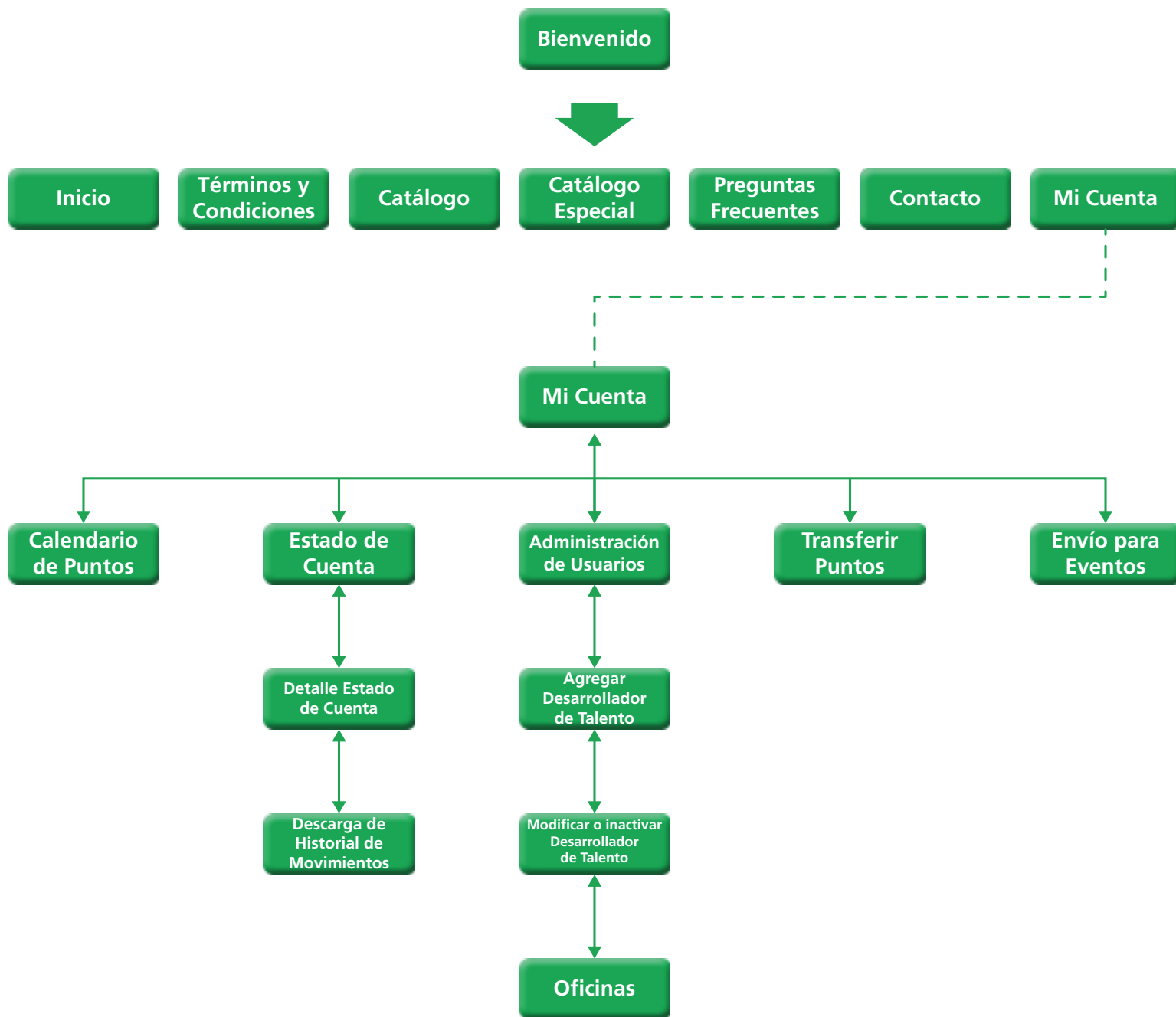
Las cuentas que hemos asignado tienen características únicas e intransferibles, y en el caso de las asignadas a los Promotores, permiten generar subcuentas para Desarrolladores de Talento y conocer en línea el saldo de sus puntos y aquellos que transfieran, así como la posibilidad de otorgar puntos a sus agentes para que generen una lista de deseos.

Te invitamos a que des un paseo por cada una de las secciones que tenemos preparadas para ti en el Portal y por supuesto a que hagas uso de los puntos en favor de tus estrategias de arraigo.

¡Gracias por ser parte de nuestro Portal de puntos Promesas Cumplidas!

## Mapa del Portal

A continuación encontrarás un Mapa del Portal con el contenido que despliega cada uno de los botones, para que puedas conocer la vista de las funciones disponibles en las pantallas de cada sección.



## Referencias de Contenido

Cada uno de los botones del menú ubicado en la parte superior de la pantalla, lleva a diversos espacios del Portal donde encontrarás funciones de acuerdo a tu perfil, que te permitirán disfrutar de la herramienta de forma sencilla y amigable.



**MetLife**  
PROMESAS CUMPLIDAS

Bienvenido(a) Promotoria | Cerrar sesión Promotor

[Inicio](#) [Términos y Condiciones](#) [Catálogo](#) [Catálogo Especial](#) [Preguntas Frecuentes](#) [Contacto](#) [Mi Cuenta](#)

**¡Consulta el catálogo!**

**PROMESAS CUMPLIDAS**  
*Plan de incentivos diseñado para ti.*

**¡Te damos la más cordial bienvenida al Portal de Puntos Promesas Cumplidas de Negocio Individual Público!**

En este espacio encontrarás una visión fresca e innovadora que complementa el esquema de incentivos de Negocio Individual Público para implementar una nueva forma de reconocer el esfuerzo de nuestros promotores a partir de este 2014.

Para alcanzar juntos los objetivos de crecimiento, hemos trabajado en la creación de este Portal con el fin de incentivar a la Fuerza de Ventas bajo un esquema novedoso, transparente y automatizado de canje de puntos por artículos de su preferencia.

Buscando apearnos al ideal de generar valor haciendo las cosas fáciles, el funcionamiento de este sitio se basa en la posibilidad de que cada Promotoria acredite puntos por cumplir con los objetivos establecidos de cara al crecimiento del negocio, para que de forma sencilla y amigable, pueda canjear esos puntos por artículos para su Fuerza de Ventas.

Las cuentas que hemos asignado tienen características únicas e intransferibles, y en el caso de las asignadas a los Promotores, permiten generar subcuentas para Desarrolladores de Talento y conocer en línea el saldo de sus puntos y aquellos que transferan.

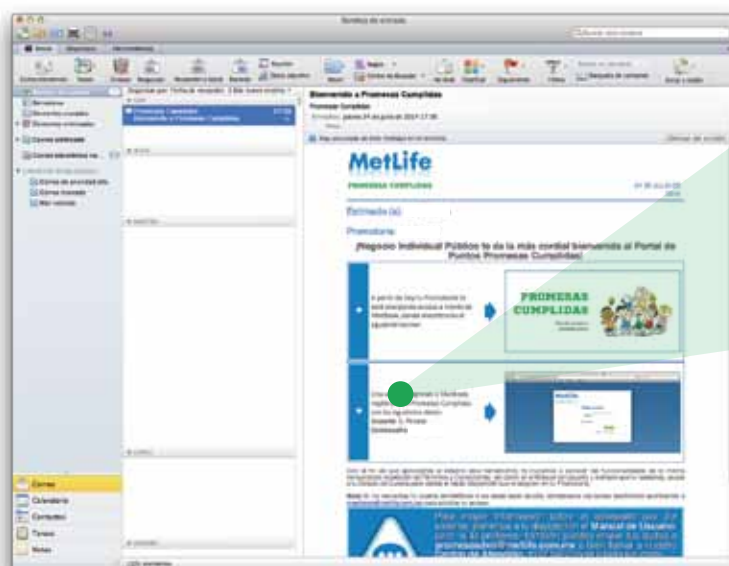
**Descarga tu Estado de Cuenta**

## ¿Cómo ingresar al Portal de Promesas Cumplidas?

### Paso 1:



Recibirás un correo electrónico que contiene tus datos de ingreso.



Usuario:  
Contraseña:

### Paso 2:



Ingresa a **MetBook** con la siguiente liga  
<http://metbook.metlife.com.mx>



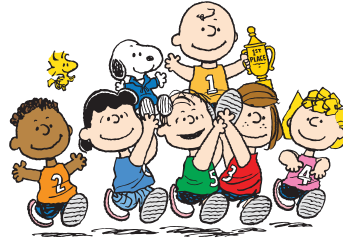
## Paso 3:



Da clic sobre el banner que corresponde al Portal de Puntos Promesas Cumplidas.

## PROMESAS CUMPLIDAS

*Plan de incentivos  
diseñado para ti*



## Paso 4:



En la pantalla de autenticación digita el usuario y contraseña que te fueron enviados en el correo electrónico.



## Ayuda



- Tienes sólo tres intentos para ingresar, en caso de que superes el número de intentos envía un correo al Administrador del Programa escribiendo a **[promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx)** para solicitar el desbloqueo de tu cuenta, en un lapso no mayor a 24 horas hábiles recibirás respuesta.

## Activación de la cuenta asignada

Para realizar la activación de tu cuenta será necesario que en la página de inicio ubiques el botón nombrado como **Mi Cuenta** y una vez dentro de la sección proporciones, los datos solicitados para hacer el **Cambio de Contraseña**. Este procedimiento permitirá la activación de la cuenta asignada.

### Paso 1:



#### Proporciona los datos solicitados

Contraseña actual:(Enviada por correo electrónico)  
Nueva contraseña:  
Confirmar contraseña:



Para generar tu nueva contraseña, es necesario que consideres:

- Ingresar mínimo 8 caracteres, donde al menos uno de ellos debe ser numérico y el resto alfanumérico.
- Te sugerimos no usar números consecutivos o fáciles de descifrar.
- Todas tus contraseñas deben ser diferentes en cada cambio y pueden reutilizarse hasta que superes el decimotercer cambio.



### Ayuda

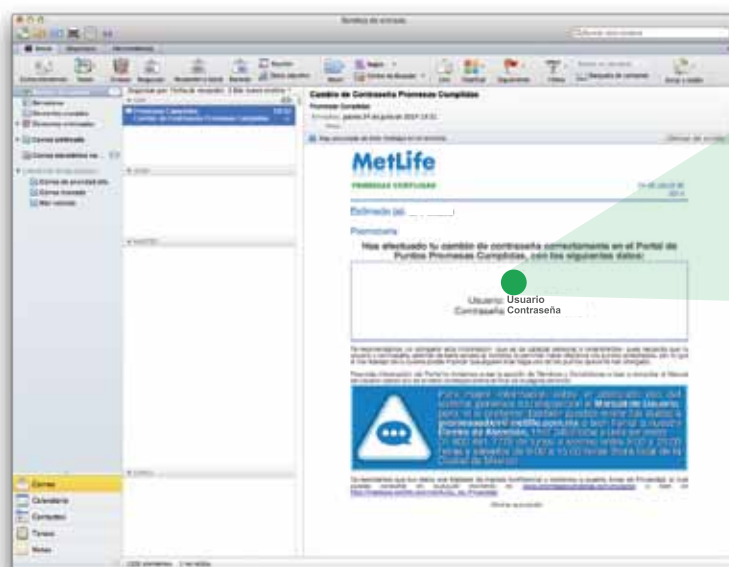


Si necesitas recordar cómo generar tu contraseña da clic en el botón de ayuda y se desplegarán las recomendaciones





El sistema cerrará la sesión automáticamente. Tu nueva contraseña será enviada a tu correo electrónico titulado como asunto **Cambio de Contraseña Promesas Cumplidas** confirmando tus nuevos datos.



Usuario:  
Contraseña:

## Paso 2:



Ingresa con estos datos nuevamente al Portal. Tienes sólo tres intentos para ingresar, en caso de que superes el número de intentos comunícate con el Administrador del Programa escribiendo a [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx) para solicitar el desbloqueo de tu cuenta, en un lapso no mayor a 24 horas hábiles recibirás respuesta.



Usuario:  
Contraseña:

## Ayuda



- Puedes ingresar a la sección de **Mi Cuenta** para cambiar esta contraseña el número de veces que lo requieras. Sólo recuerda que la información es personal e intransferible y al compartirla pones en riesgo el uso de los puntos que se han acreditado a tu Promotoría.

## Catálogos

Cada Promotoría acreditará puntos de forma periódica y de acuerdo al logro de los objetivos comerciales establecidos en el año, estos puntos se pueden canjear por artículos seleccionados dentro de las secciones Catálogo y Catálogo Especial, que son los espacios oficiales donde los usuarios pueden elegir entre los artículos disponibles.

### Ayuda



Antes de realizar el canje de artículos, considera los siguientes puntos:

- Los usuarios Desarrollador de Talento y Promotor son los únicos facultados para realizar el canje de puntos dentro del sistema
- Para realizar cualquier canje de puntos, el usuario debe identificarse con su usuario y contraseña al momento de realizar una operación
- Es necesario contar con saldo suficiente al momento de efectuar cualquier pedido

## Catálogo

### Departamentos y Categorías

Los productos se encuentran segmentados por: Artículos de Temporada, Hogar, Salud y Belleza, Cocina, Electrónica, Oficina/Escuela, Deportes, Viajes, Seguridad, Infantiles, Regalos, Autoboutique, Jardín y Mascotas, Vinos y Licores.

### Hogar



Salud y Belleza



Cocina



Electrónica



Oficina/Escuela



Deportes



Viajes



## Seguridad



## Infantiles



## Regalos





Autoboutique



Jardín y Mascotas



Vinos y Licores



## Canje de artículos del Catálogo

### Paso 1:



Dirígete al menú principal, y da clic en la sección **Catálogo**.



### Paso 2:



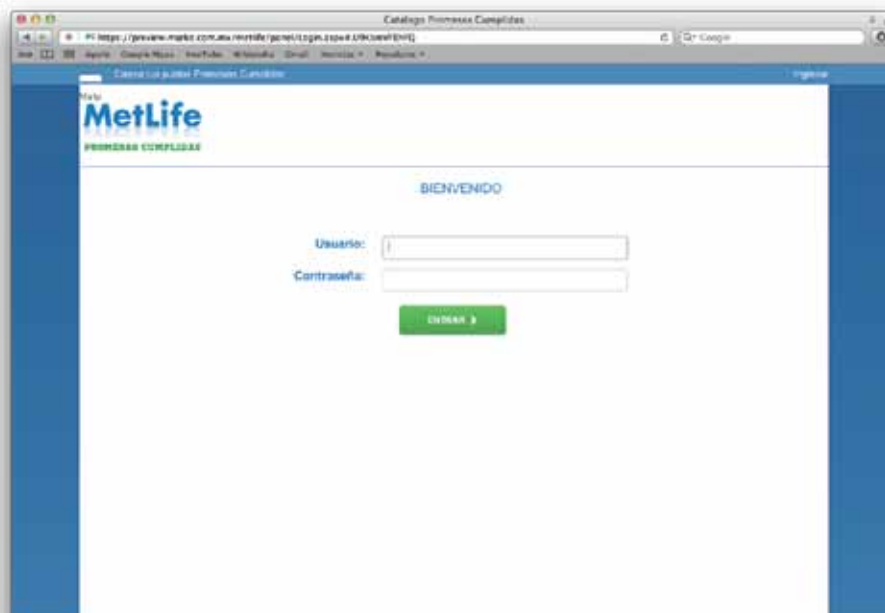
Encontrarás un mensaje indicando que vas a conducirte al Catálogo  
"La página que intentas visitar se encuentra fuera de este sitio."  
Da clic en **Aceptar** para dirigirte al Catálogo.



## Paso 3:



¡Listo! estás dentro del Catálogo. Ingresa tu usuario y contraseña.



## Paso 4:



Busca entre los distintos departamentos el artículo que deseas canjear.



## Ayuda



- El Portal te permitirá ubicarlos por: Promociones, Remates y Lo nuevo respectivamente.

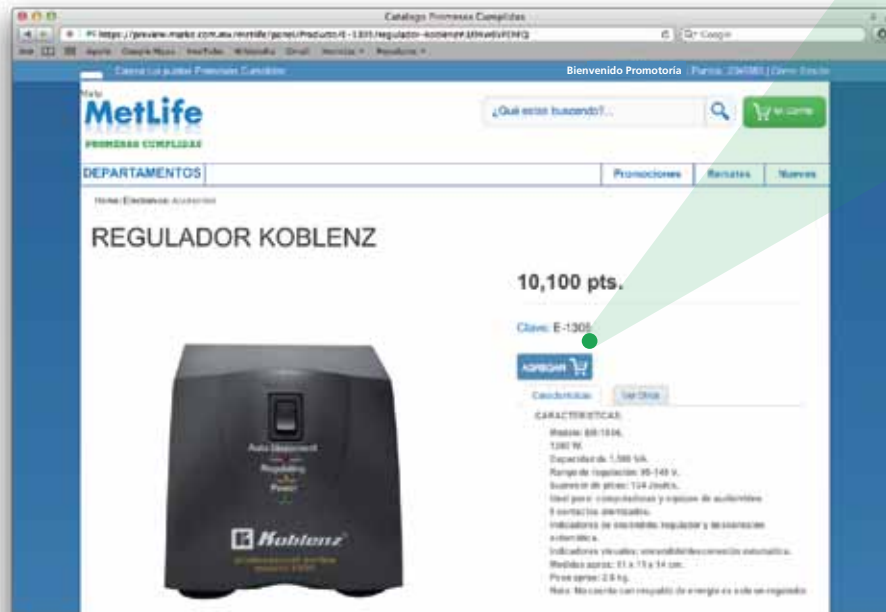


## Ayuda



- Para conocer las características del artículo posícónate y da clic sobre la imagen. Si requieres canjear este artículo, podrás hacerlo con el botón **Agregar**.

AGREGAR



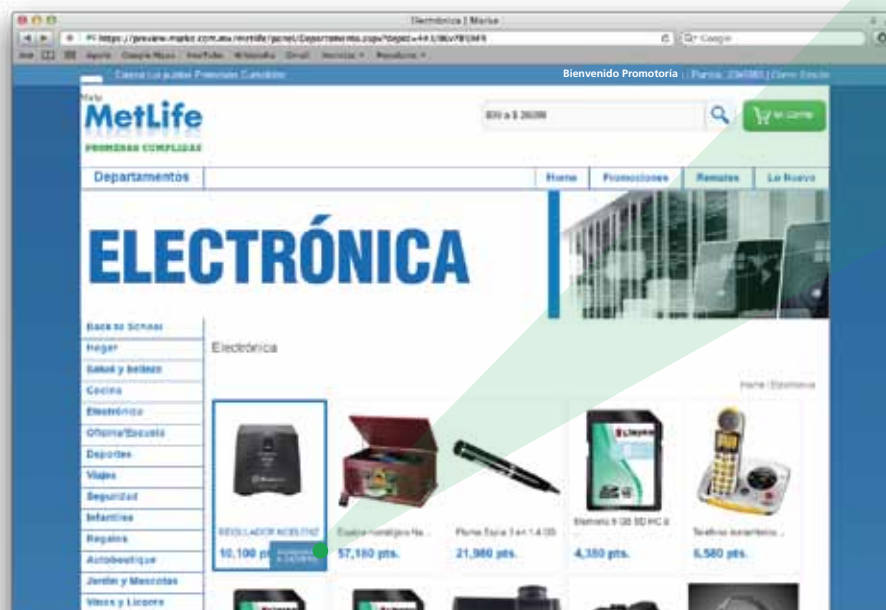
## Paso 5:



Para ubicar más artículos del mismo departamento da clic en **Ver Otros**. Si deseas consultar artículos de otros departamentos o categorías, dirígete a **Promociones, Remates y Lo Nuevo**.

Si has elegido alguno de los artículos, posícónate sobre la imagen y da clic en el recuadro azul con la leyenda **Agregar a carrito** y así sucesivamente.

AGREGAR A CARRITO



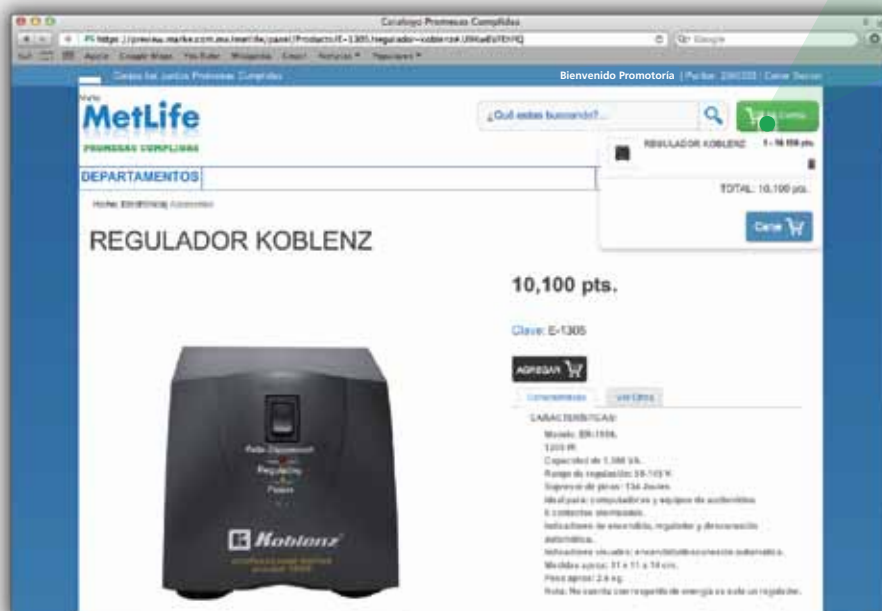
## Paso 6:



Cuando hayas terminado de añadir artículos a tu carrito, posícónate en la parte superior derecha de la pantalla dando clic en el botón **Mi Carrito** donde se mostrarán todos los artículos que componen tu pedido. En este punto todavía puedes regresar al **Catálogo** y agregar más artículos sólo ubícalo y repite el proceso del **Paso 5** cuantas veces lo requieras.



Mi Carrito



## Ayuda



- Para eliminar alguno de ellos utiliza la herramienta **Bote de Basura** que se muestra ahí mismo.
- Para conocer más artículos del mismo departamento, consulta la opción **Ver Otros**.
- Los artículos ubicados en **Remates** son ofertas disponibles hasta agotar existencias.
- En la sección de **Lo Nuevo** encontrarás las actualizaciones del catálogo realizadas recientemente.
- Si deseas conocer artículos de otros departamentos, da clic en **Promociones**.
- En caso de buscar un artículo específico utiliza el **Buscador**.

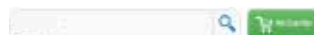


[Ver Otros](#)

[Remates](#)

[Lo Nuevo](#)

[Promociones](#)



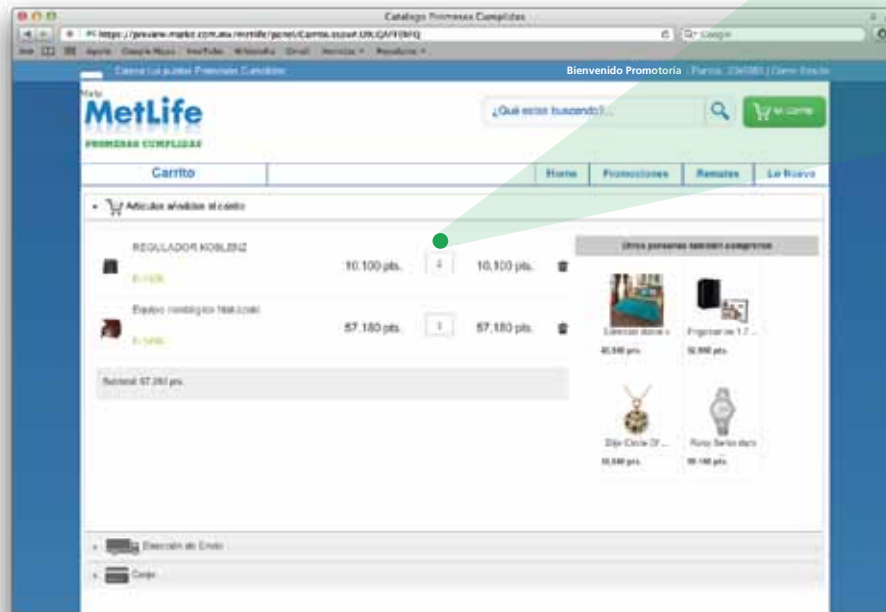
## Ayuda



### IMPORTANTE:

Revisa que tu pedido contenga los artículos y la cantidad que necesitas para reconocer a tu Fuerza de Ventas.

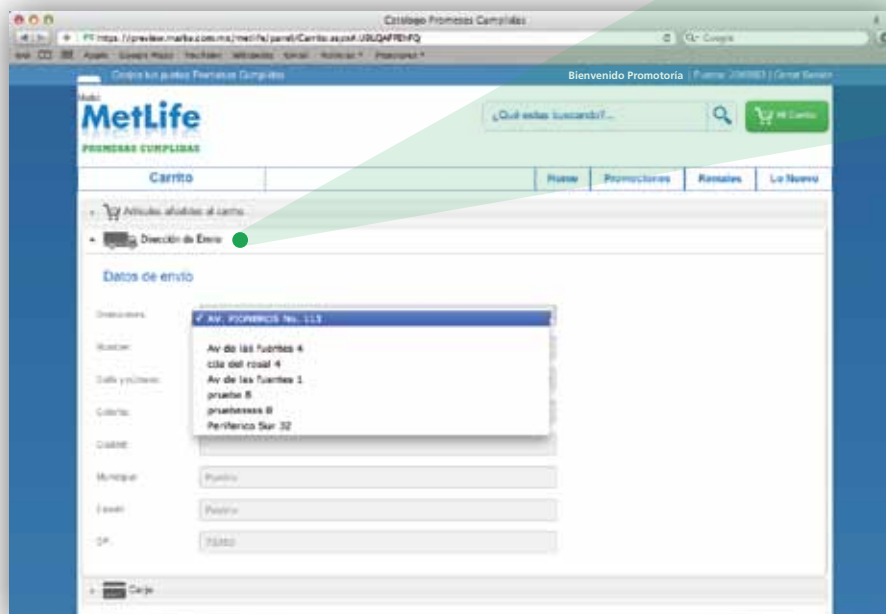
1



## Paso 7:



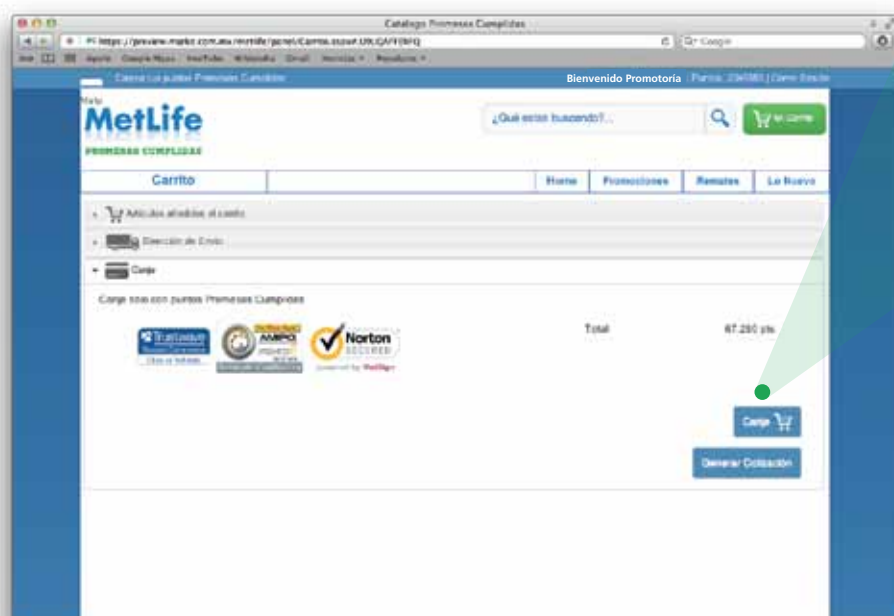
Como segunda opción del menú desplegable busca el botón **Dirección de Envío** y selecciona el domicilio de la oficina que recibirá estos artículos.



## Paso 8:



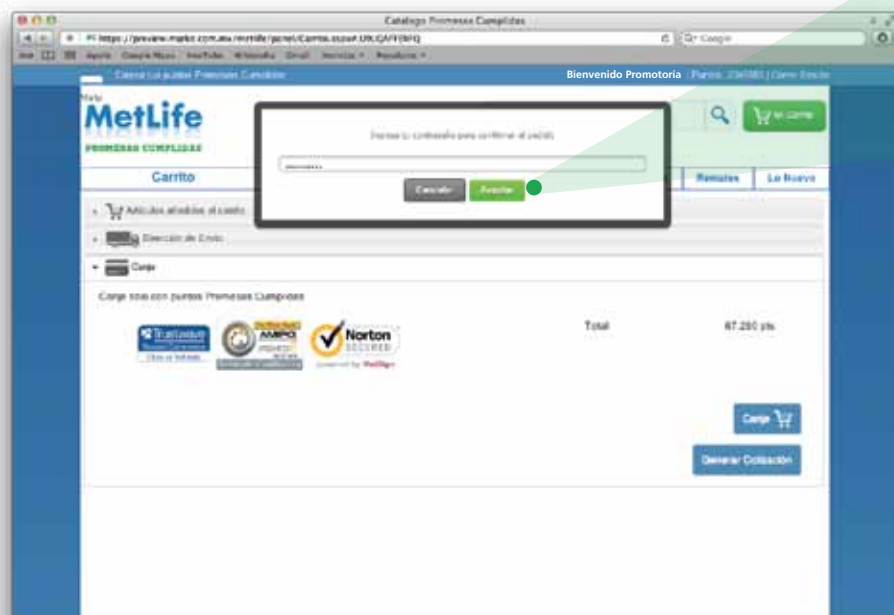
Al final del menú desplegable encontrarás la opción de **Canje**, al abrirla da clic en el botón correspondiente para concluir la acción.



## Paso 9:



Captura tu contraseña y da clic en **Aceptar**. De esta manera se confirma que la operación fue realizada por el usuario definido.



## Ayuda



- El máximo de puntos a canjear es el saldo disponible, en el momento.

## Proceso de Cotización para Agentes

La distribución de los puntos entre la Fuerza de Ventas dependerá del total que se acredite cada Promotoría. Trimestre a trimestre se publicará un archivo PDF, desde la firma del Programa (promesasdxn@metlife.com.mx), donde aparecerá el detalle de los agentes registrados como ganadores por cumplimiento trimestral o bien, por su participación en los eventos de la Línea de Negocio, como MDRT o convenciones.

A manera de sugerencia, los puntos que se acrediten por cumplimiento trimestral requieren ser divididos entre quienes alcanzaron su meta de venta, con un tope mínimo de 10 Agentes o Desarrolladores de Talento. El contenido del archivo PDF que mandaremos se basará en la lista de los las personas para quienes nos han pedido diploma y pin. En caso de no tener sus listados, se los solicitaremos antes de cargar los puntos correspondientes a su cuenta.

El ingreso de los agentes al Portal se limita a la consulta del contenido de los dos catálogos y a la generación de cotizaciones de los artículos ahí disponibles. Recomendamos que una vez compartido el acceso a sus agentes, les informen la cantidad de puntos que les corresponden de acuerdo a su cumplimiento de sus metas, para que con base en ello generen sus cotizaciones.

### Paso 1:



Para dar acceso a los agentes se compartirá una liga ([www.promesascumplidas.com.mx/accesoagentes](http://www.promesascumplidas.com.mx/accesoagentes)) donde podrán consultar únicamente el contenido de los catálogos. El agente ingresará con un usuario genérico:

**Usuario: agente**

**Contraseña: agente123**

Tienes sólo tres intentos para ingresar, en caso de que superes el número de intentos envía un correo al Administrador del Programa escribiendo a [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx) para solicitar el desbloqueo de tu cuenta en, en un lapso no mayor a 24 horas hábiles recibirás respuesta.

Es importante recalcar que si se superan los tres intentos de acceso se bloqueará el ingreso para todos los agentes que desean ingresar a través de esta liga y será necesario avisar al Promotor para que a su vez se comuniquen con el administrador del Programa para solicitar el desbloqueo de la cuenta y en un lapso no mayor a 24 horas hábiles recibirás respuesta.

### Paso 2:



Una vez ingresando al sistema tendrá a su disposición las vistas de los dos catálogos.

### Paso 3:



La navegación en el catálogo sigue el mismo proceso que el del Usuario Promotor, siendo la única diferencia la acción de canje que no se encuentra disponible. Es decir, el agente podrá elegir artículos del catálogo y subirlos al carrito pero no podrá hacer efectivo el canje sino sólo enviar su cotización al Promotor.

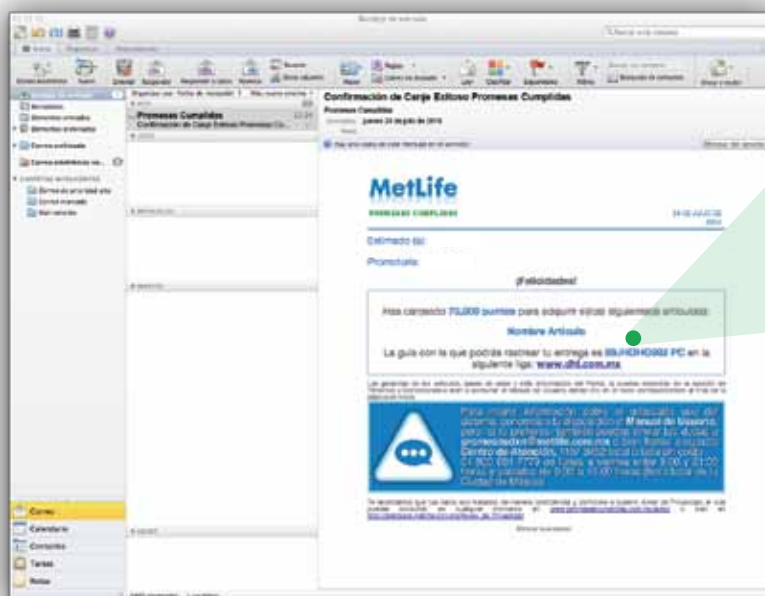
### Paso 4:



Para ello el agente deberá dar clic en la opción **Cotización** a fin de enviar la lista de los artículos deseados a su cuenta personal de correo y posteriormente el -ella- podrá compartirla con su Promotor.

## Seguimiento a Pedidos del Catálogo

Un día hábil posterior a la fecha de solicitud de tu pedido como máximo, te llegará un correo electrónico que tiene como asunto **Confirmación de Canje Exitoso Promesas Cumplidas**. Este correo tendrá el número de guía asignado por la compañía de mensajería que te permitirá rastrear el pedido.



89JHDHG982 PC

## Ayuda



- El tiempo de entrega de los artículos del catálogo será de un máximo de 15 días hábiles una vez realizado el pedido y recibido la guía de mensajería.
- Al recibir el artículo y haber firmado el acuse de entrega, llegará a tu correo electrónico una pequeña encuesta respecto a la calidad en el servicio recibido.

## Condiciones del pedido

Asegúrate que tu pedido se encuentre en excelentes condiciones y sea el artículo solicitado.

Si el artículo se encuentra maltratado y/o cintas y sellos de seguridad rotos, no lo aceptes y firma con la leyenda "No acepto el artículo". Repórtalo al Centro de Atención en un lapso no mayor a 24 horas posteriores a la entrega de mensajería en tu domicilio para que se haga efectiva la reposición.



Imágenes con fines ilustrativos.



## Proceso para Aplicar Garantía a Artículos del Catálogo

### Paso 1:



#### Día de entrega del pedido.

Asegúrate que tu pedido se encuentre en excelentes condiciones y sea el artículo solicitado. Si el artículo se encuentra maltratado y/o cintas y sellos de seguridad rotos, no lo aceptes y firma con la leyenda "No acepto el artículo".

### Paso 2:



#### Repórtalo al Centro de Atención en un lapso no mayor a 24 horas hábiles posteriores a que la mensajería se presentó en tu domicilio.

Comunícate al Centro de Atención con el ejecutivo de Promesas Cumplidas y proporciona la siguiente información:

- Número de pedido y guía (estos datos vienen en el correo de confirmación de pedido que recibiste después de efectuado el canje)
- Descripción de los artículos solicitados (nombre del artículo, modelo, color, tamaño...etc.)
- Promotoría a la que perteneces
- Nombre completo (del usuario de la cuenta que canjeó los puntos)
- Datos de contacto (teléfono y correo electrónico)

### Paso 3:



**Esperar 15 días naturales contados a partir de la fecha de devolución del artículo.** El artículo que cubre tu garantía será enviado al mismo domicilio de solicitud inicial.

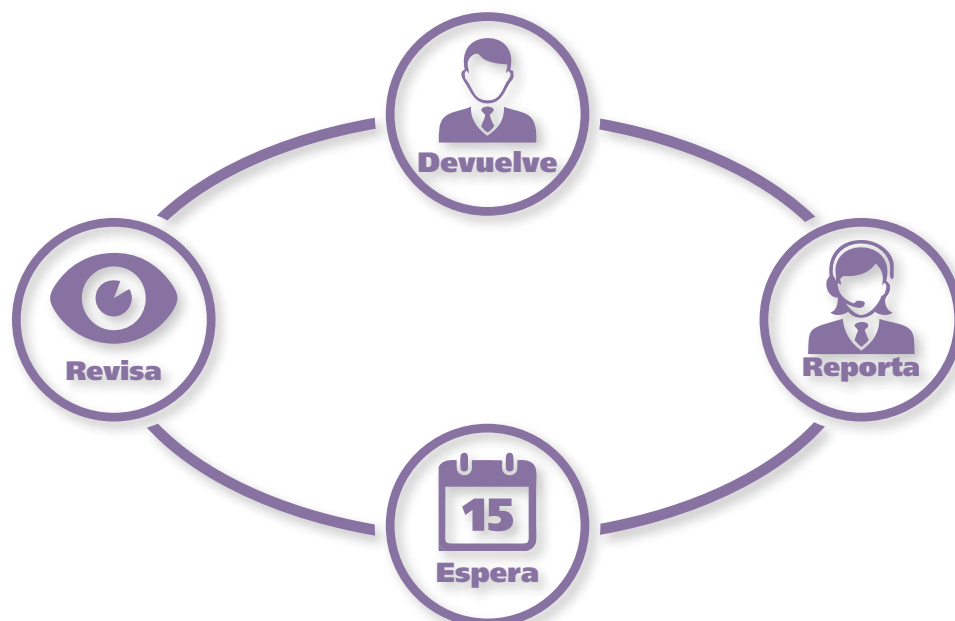
### Paso 4:



#### Seguimiento a tu pedido.

El operador de Promesas Cumplidas enviará un correo electrónico para realizar una encuesta de satisfacción y calidad del servicio brindado.

### Ayuda



## Catálogo Especial

### Paso 1:



En el menú de inicio encuentra el botón de Catálogo Especial y da clic.

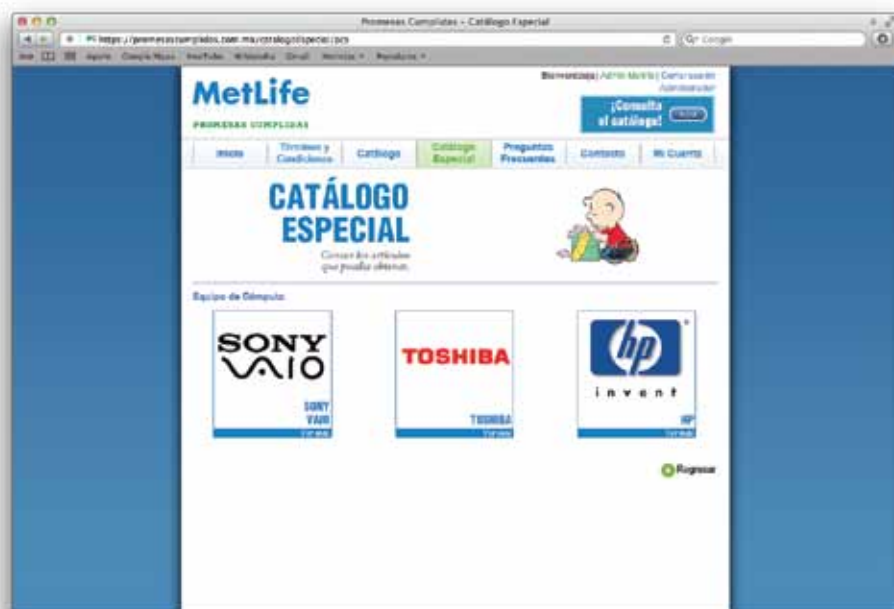
Catálogo Especial



### Paso 2:



Puedes elegir entre los artículos de las dos **Categorías** disponibles. Para cada opción encontrarás una descripción y el precio en puntos.





## Paso 3:



Llama a nuestro **Centro de Atención**, marcando 1167 3452 (local) o al 01 800 681 7779 para el interior de la República, de lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas, o bien los sábados de 9:00 a 15:00 horas (tiempo local de la Ciudad de México).

Te atenderá un ejecutivo. Indícale qué artículo te gustaría canjear y se te informarán las condiciones para adquirirlo, sus características específicas, si hay o no en existencia, así como el tiempo y forma de entrega.

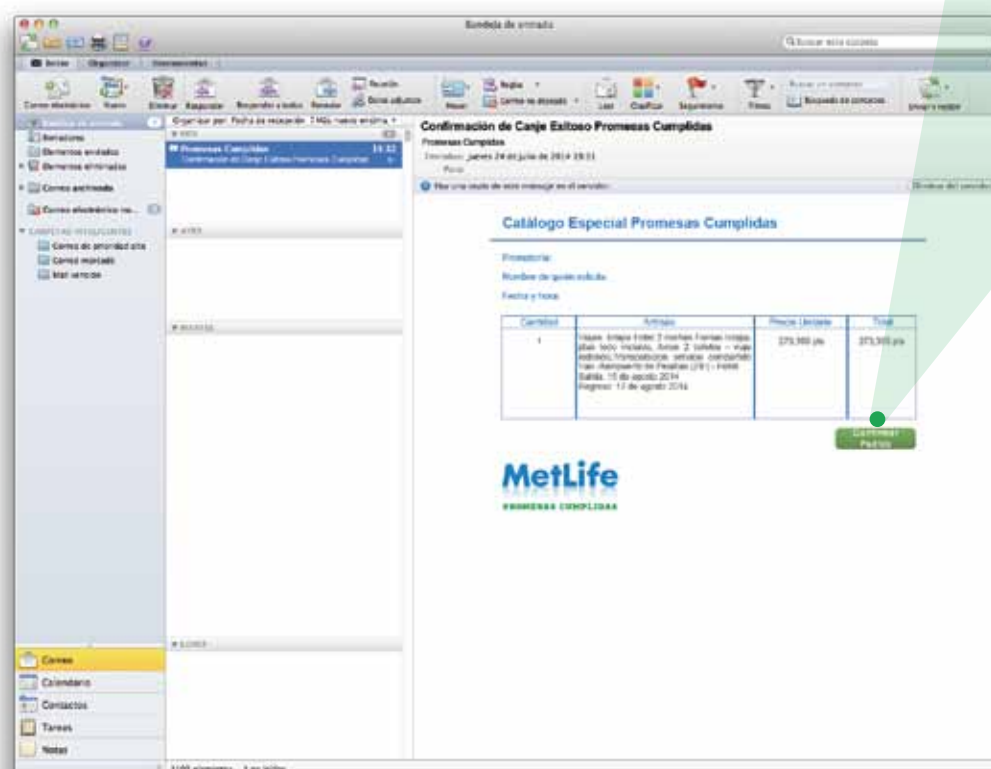
## Paso 4:



El ejecutivo que te atienda enviará la cotización del artículo solicitado a tu cuenta de correo. Las cotizaciones tienen vigencia y en el caso de los viajes, dependerá de las opciones ofertadas y su disponibilidad, por lo que recomendamos canjear siempre con base en la última cotización que se haya solicitado.

Si la cotización es de tu agrado da clic en el botón **Confirmar Pedido**.

Confirmar  
Pedido



## Ayuda



Se abrirá una ventana para que verifiques las características del artículo a canjear así como seleccionar los datos de envío para Equipo de Cómputo.

## Paso 5:



Da clic en el botón **Canjear** y automáticamente se efectuará el cargo a tu saldo en puntos y se verá reflejado en el **Estado de Cuenta** que puedes consultar de inmediato en el sistema.

| SONY VAIO | MARCA | MODELO | DESCRIPCIÓN |
|-----------|-------|--------|-------------|
|           |       |        |             |

| hp INVENTAR | DESCRIPCIÓN | FECHA |
|-------------|-------------|-------|
|             |             |       |

Total: 3,316,160 pts

SELECCIONA el domicilio de envío de los artículos

Dirección:

Nombre:

Calle y número:

Colonia:

Ciudad:

Estado:

Municipio:

Código Postal:

C.R.:

**Canjear**

Canjear

## Paso 6:



Para confirmar haz clic en el botón de **Canje**. Por seguridad, el sistema te solicitará que ingreses nuevamente tu contraseña.

## Ayuda



El envío de estos artículos depende de las implicaciones de compra de cada uno de ellos. Para los equipos de cómputo se tiene un plazo de 15 días hábiles de entrega; para viajes se continúa el proceso de reservación establecido por el ejecutivo.

## Seguimiento a Pedidos del Catálogo Especial

Verifica que recibas la notificación de pedido mediante un correo electrónico que tiene como asunto **Confirmación de Canje Exitoso Promesas Cumplidas**, en el cual encontrarás el número que lo identifica y la guía de mensajería, con un máximo de 24 horas hábiles posteriores a tu solicitud. Con el número de guía puedes rastrear el pedido mediante la página de la mensajería.

### Ayuda



- El envío de estos artículos depende de las implicaciones de compra de cada uno. Para los equipos de cómputo se tiene un plazo de 15 días hábiles de entrega; para viajes se continúa el proceso de reservación establecido por el ejecutivo.
- Al recibir el artículo y haber firmado el acuse de entrega, llegará a tu correo electrónico una pequeña encuesta respecto a la calidad en el servicio recibido.
- Una vez emitidos los boletos o confirmado el canje de estos artículos **NO HAY CAMBIOS EN NOMBRE, FECHA NI RECUPERACIÓN DE PUNTOS.**

## Mi Cuenta

En esta sección se encuentra reunida la información personal de tu cuenta y es donde se concentran las acciones de cada perfil. En tu caso tendrás disponibles las siguientes funciones:



Calendario  
de Puntos



Estado  
de Cuenta



Administración  
de Usuarios



Transferencia  
de Puntos



Contraseña actual:

\*\*\*\*\*

Nueva contraseña:

\*\*\*\*\*

Confirmar nueva contraseña:

\*\*\*\*\*

## Calendario de Puntos

Es una vista rápida de los movimientos mensuales realizados en tu cuenta. Esta información será actualizada día a día y sólo estarán disponibles las anotaciones sobre los meses del año en curso donde se hayan efectuado dichos movimientos.

Las notas que pueden aparecer encima de los días del calendario son:

- **Total de puntos abonados:** puntos asignados a tu Promotoría
- **Total de puntos canjeados:** puntos que la Promotoría ha utilizado para canjear por artículos de los catálogos disponibles
- **Total de puntos transferidos:** puntos que decidiste compartir a una cuenta de Desarrollador de Talento
- **Total de puntos recuperados:** puntos que retiraste a tus usuarios



### IMPORTANTE:

- Para conocer el detalle de los movimientos presentados en este Calendario, te recomendamos descargar el Estado de Cuenta donde puedes consultar el mismo periodo que se muestra en el Calendario.
- Los saldos presentados por tipo de movimiento (Abono de puntos y Canje de puntos) Corresponden a las acciones del mes consultado. Es decir, los datos no son acumulativos con meses anteriores.

## Estado de Cuenta

Es el registro de movimientos realizados por los usuarios dados de alta en el Portal de Puntos Promesas Cumplidas.

En el caso del Promotor se verá los registros de su cuenta y de las subcuentas de los usuarios pertenecientes a su Promotoría y realizará consultas de forma periódica, abonos, transferencias, recuperación y/o canje de puntos.

Este registro de movimientos te permite conocer el saldo disponible, así como el detalle del uso de los puntos acreditados.

Esta sección te permitirá **Consultar** los movimientos realizados y en su caso **Guardar** la información en dos diferentes formatos.



## Paso 1:



Para generarlo, elige el período del cual necesitas la consulta de movimientos y da clic en el botón **Consultar**.

Del [ ] Al [ ] Consultar

Julio 2014

| Lu | Ma | Mi | Ju | Vi | Sá | Do |
|----|----|----|----|----|----|----|
|    |    | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |
| 7  | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 |
| 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 |
| 28 | 29 | 30 | 31 |    |    |    |

Consultar

MetLife PROMESAS CUMPLIDAS

Bienvenida Promotoria | Consulta al catálogo

ESTADO DE CUENTA

Este registro permite consultar el saldo disponible, así como el detalle del uso de los puntos acumulados del periodo y la Promotoria que se desea consultar. Para generarla, elige el periodo del cual necesitas la consulta de movimientos y da clic en el botón Consultar.

Para facilitar la búsqueda indica la cantidad de registros que deseas ver por página y el criterio de búsqueda a los conceptos referidos a continuación.

Registros por página: 10, 25, 50, 100

| Fecha      | Concepto   | Detalle  | Importe (menos) | Importe (más) | Saldo     |
|------------|------------|--|-----------------|---------------|-----------|
| 28/07/2014 | Movimiento | 2014 Bono Promesas Cumplidas Registrado: 21 Puntos | 0 pts           | 20000 pts     | 20000 pts |
| 28/07/2014 | Movimiento | 2014 Bono Promesas Cumplidas Registrado: 21 Puntos | 0 pts           | 20000 pts     | 40000 pts |
| 28/07/2014 | Movimiento | 2014 Bono Promesas Cumplidas Registrado: 21 Puntos | 0 pts           | 20000 pts     | 60000 pts |

## Ayuda



Para facilitar tu búsqueda habrá un recuadro debajo de la elección de periodo donde podrás indicar la cantidad de registros que deseas ver por página, el rango es de 10-100. Se puede ordenar la tabla por el criterio de búsqueda de acuerdo a los conceptos referidos en la tabla de datos del **Estado de Cuenta**.

Registros por página

✓ 10, 25, 50, 100

Una vez que selecciones los **Registros por página**, tienes como alternativa ordenarlos de manera ascendente y descendente o viceversa dándole click en los títulos correspondientes:

- Fecha
- Concepto
- Detalle
- Importe (menos)
- Importe (más)
- Saldo



## Guarda tu historial de movimientos

Para llevar el registro puntual de los movimientos de tu cuenta puedes descargar el Estado de Cuenta en alguna de sus versiones, en formato PDF o Excel.

### Paso 1:



Indica el período que deseas consultar.

### Paso 2:



Da clic en cualquiera de los dos botones para indicar el formato de descarga.

## Interpretación del Estado de Cuenta

### Ayuda



1. Emitido el: fecha en la que se está realizando la consulta del documento
2. Logotipo y nombre de tu Promotoría
3. Movimientos del período del cual se realizó la consulta
4. Resumen del Usuario

4.1 Total de puntos abonados: puntos asignados a tu Promotoría

4.2 Total de puntos canjeados: puntos que la Promotoría ha utilizado para canjear por artículos de los catálogos disponibles

4.3 Total de puntos transferidos: puntos que decidiste compartir a una cuenta de Desarrollador de Talento

4.4 Total de puntos recuperados: puntos que retiraste a tus usuarios

4.5 Saldo: disponible en puntos para realizar canje de artículos

5. Términos y condiciones
6. Aviso de Privacidad: responde al uso de tus datos

1

Estado de cuenta  
Emitido el: 27/7/2014  
Página 1 de 5

Movimientos del 01/07/2014 al 31/07/2014 3



MORALES Y ASOCIADOS

2

#### Resumen del usuario 4

|     |                              |                      |
|-----|------------------------------|----------------------|
| 4.1 | Total de puntos abonados     | 3,600,000 pts        |
| 4.2 | Total de puntos canjeados    | 1,359,570 pts        |
| 4.3 | Total de puntos transferidos | 413,977 pts          |
| 4.4 | Total de puntos recuperados  | 219,100 pts          |
|     | <b>Saldo</b>                 | <b>2,045,553 pts</b> |

#### Movimientos del período

| Fecha      | Concepto     | Detalle                                 | Importe (menos) | Importe (más) | Saldo         |
|------------|--------------|---|-----------------|---------------|---------------|
| 22/07/2014 | Recuperación | Recuperacion                            | 0 pts           | 50,000 pts    | 2,089,313 pts |
| 23/07/2014 | Canje        | BH-155 Aspiradora Manual KOBLENZ        | -12,080 pts     | 0 pts         | 2,077,233 pts |
| 23/07/2014 | Canje        | D-929 Pelota de Pilates con Ligas       | -5,260 pts      | 0 pts         | 2,071,973 pts |
| 23/07/2014 | Canje        | R-1056 Boss Orange HUGO BOSS para Mujer | -26,420 pts     | 0 pts         | 2,045,553 pts |

#### Términos y Condiciones 5

Abono de puntos  
A partir de arranque de operaciones de este Portal, todos los Promotores conocerán el total de puntos que han acumulado durante el primer semestre del año. En el caso de logros trimestrales alineados al Programa de Promesas Cumplidas los resultados de quienes se acrediten puntos se publicarán con base en el Quiéren es Quiéren del trimestre recién terminado.

| Objetivo  | Puntos    | Periodicidad |
|---|-----------|--------------|
| Bono Promesas Cumplidas   | 200,000   | Trimestral   |
| Tres primeros lugares del Ranking de Producción por Bloque      | 200,000   | Trimestral   |
| Superar en 2 puntos o más puntos porcentuales la MegaMeta       | 1,000,000 | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 1                              | 300,000   | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 2                              | 300,000   | Anual        |
| Convención Nacional (Por boleto doble ganado)                   | 4,000     | Anual        |
| Convención Estelar (Por boleto doble ganado)                    | 8,000     | Anual        |
| MDRT (Por asistente)  | 10,000    | Anual        |
| Evento Desarrolladores de Talento (Participación de Promotoría) | 6,000     | Anual        |

Los puntos otorgados por campañas o esfuerzos adicionales a los mencionados en la tabla anterior, se publicarán por los medios oficiales de comunicación de la Línea de Negocio.

Canje de puntos  
Los puntos acreditados por cada usuario durante los tres primeros trimestres del año, podrán ser canjeados hasta el mes de noviembre como máximo, para lo cual la Línea de Negocio enviará un mensaje flash durante el mes de octubre confirmando la fecha definitiva en que podrán canjear sus puntos.

Posterior a esta fecha, que depende de los cortes presupuestales de la compañía, los usuarios podrán seguir revisando su saldo y las novedades del Portal. Sin embargo, el canje de puntos se reactivará hasta que sean publicados los resultados del último trimestre del año.

Las cuentas habilitadas para canjear son las de los Usuarios Promotores y Desarrolladores de Talento, y para salvaguardar la seguridad de los puntos de cada cuenta es necesario validar la identidad del usuario en dos momentos clave:

1. Al ingresar al Catálogo y
2. Al efectuar un canje.

En el caso de la cuenta genérica de Agentes, ellos solo podrán acceder al Catálogo y elegir productos para generar una lista de artículos deseados a manera de cotización que le pueda enviar a su Promotor para que se le entregue un incentivo a su gusto.

Transferencia de puntos  
Solo los Promotores podrán transferir puntos a sus Desarrolladores de Talento. Al igual que en el proceso de canje, se requerirá una validación de seguridad, por lo que el Promotor deberá capturar su usuario y contraseña al efectuar la transferencia.

#### Aviso de Privacidad 6

Te recordamos que tus datos son tratados de manera confidencial y conforme a nuestro Aviso de Privacidad, el cual puedes consultar en cualquier momento en [www.promesasumplidas.com/aviso](http://www.promesasumplidas.com/aviso) o bien en [http://metlife.com.mx/aviso\\_de\\_privacidad](http://metlife.com.mx/aviso_de_privacidad). Para mayor información o cualquier duda sobre el programa puedes llamar a nuestro Centro de Atención, 1107-3452 local 1 cada sin costo (01800-681-7779 de lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas, hora de la Ciudad de México).



## Administración de Usuarios

Espacio para la consulta y actualización la información de los usuarios dados de alta bajo la cuenta de tu Promotoría.

Esta sección te permitirá **Agregar o Modificar un Desarrollador de Talento** y/o consultar tus **Oficinas**.



## Administración de Usuarios

### Agregar Desarrollador de Talento

Para dar de alta una subcuenta, proporciona la información requerida a continuación. Te recomendamos asegurarte que la información sea correcta antes de guardarla.

#### Paso 1:



Ingresa los datos que identificarán a la subcuenta que deseas dar de alta. **\*Promotoría:** aparece automáticamente pues con tu ingreso el sistema reconocerá la Promotoría a la que perteneces y por ende las cuentas de Desarrolladores de Talento que des de alta siempre se identificarán debajo de tu Promotoría.

#### Ayuda



\*Usuario MetBook: aquí es necesario capturar el mismo nombre con el que se identifica el acceso del usuario en dicho sitio. (Si no cuenta con un usuario MetBook recomendamos primero darlo de alta antes de agregar una subcuenta a su nombre para que pueda ingresar).

#### Paso 2:



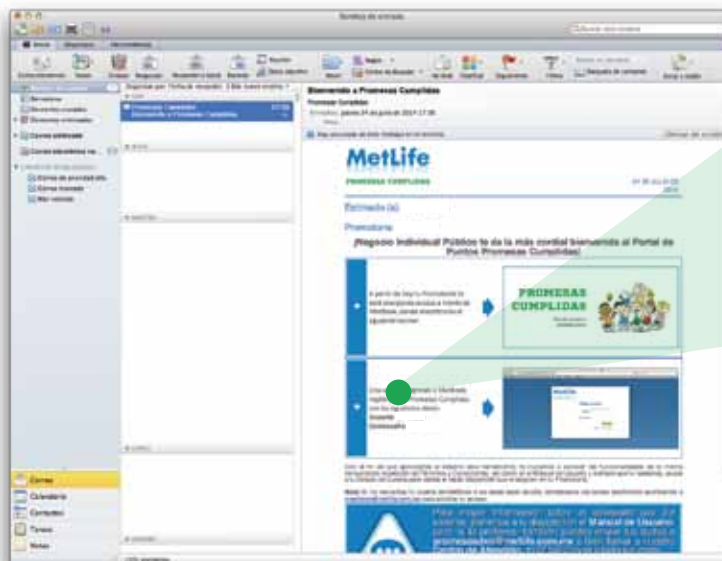
Elige la **Oficina** a la cual pertenecerá y a dónde llegarán los artículos canjeados desde esa cuenta.

**Paso 3:**



Da clic en el botón **Guardar**.

Automáticamente le llegará un correo electrónico al usuario, notificándole su alta en el sistema y proporcionándole su **Usuario** y **Contraseña**.



**Usuario:**  
**Contraseña:**

**Ayuda**



Si necesitas consultar a este nuevo **Desarrollador de Talento**, dirígete a la sección **Modificar Desarrollador de Talento** y ahí lo localizarás en la lista de usuarios que están dados de alta.

## Modificar o inactivar Desarrollador de Talento

La modificación de los datos de las cuentas identificadas como Desarrolladores de Talento, es una acción exclusiva del Promotor. Sólo podrás editar su correo electrónico, o bien, cambiar la oficina asignada y el estatus de la subcuenta.

### Paso 1:



Busca al Desarrollador de Talento que necesitas modificar y da clic en el botón **Editar**. Para facilitar tu búsqueda indica la cantidad de registros que deseas ver por página y/o el nombre del usuario.

Editar

### Paso 2:



Modifica los datos que deseas actualizar o bien cambia el **Estatus**.

## Paso 3:



Da clic en el botón Guardar.

Guardar

## Ayuda



- Si necesitas consultar los cambios que aplicaste, ingresa nuevamente y realiza el mismo procedimiento.
- En caso de no localizar en el directorio la oficina que requieres notifícalo con el Administrador del Programa escribiendo a **promesasdxn@metlife.com.mx** para informar que no está disponible la información de la oficina que requieres, en un lapso no mayor a 24 horas hábiles recibirás respuesta.
- Antes de inactivar una subcuenta, recuerda que deberás recuperar los puntos que en el momento se tenga.

## Oficinas

Este es un directorio de los domicilios que tenemos registrados como parte de las oficinas de tu Promotoría. En esta lista puedes visualizar las opciones de envío que tienes como cuenta de Promotor. Para ti estarán activas todas las direcciones dadas de alta en el momento de efectuar el canje, mientras que los Desarrolladores de Talento, tendrán una sola oficina asignada para la recepción de artículos, con base en lo que tú definas al dar de alta una subcuenta.



### Ayuda



Para facilitar tu búsqueda, indica la cantidad de registros que deseas ver por página y/o los datos de la dirección que buscas.

## Transferir y/o Recuperar Puntos

En esta sección puedes reconocer el esfuerzo de tus Desarrolladores de Talento transfiriendo o recuperando puntos a las subcuentas. Esta acción sólo la puedes ejecutar tú como Promotor y es necesario que ingreses la cantidad de puntos que vas a transferir, recuperar; además de confirmar la acción, haciendo uso de tus datos de usuario y contraseña para aceptar la transferencia o recuperación de puntos.

El monto que le asignes a cualquiera de las subcuentas dadas de alta bajo el nombre de tu Promotoría, se reflejará automáticamente en el saldo de la cuenta beneficiada y con esos puntos podrán realizar canje de artículos en los dos Catálogos que tenemos disponibles.

### Paso 1:



Busca el nombre del Desarrollador de Talento a quien deseas transferir o recuperar puntos y da clic en **Seleccionar**.

Seleccionar



### Ayuda



- El máximo de puntos a transferir es el saldo disponible, en el momento.  
Lo máximo que podrás recuperar es el saldo disponible que tenga el Desarrollador de Talento en el momento.



## Paso 2:



Indica el monto y tipo de movimiento que deseas ejecutar. No olvides asegurarte que la opción seleccionada y los datos ingresados sean correctos.

## Paso 3:



Ingresa tu usuario y contraseña a manera de validación de seguridad. Da clic en **Aplicar**

Aplicar

## Ayuda



- Llegará un correo electrónico al usuario informándole sobre la transferencia o recuperación de puntos.
- El saldo del Desarrollador de Talento se actualizará y la transferencia o recuperación de puntos se reflejará en el Estado de Cuenta; así como en el Calendario de Puntos de ambos usuarios.



## Envío para Eventos

En ocasiones será necesario dar de alta una dirección distinta a las que se tienen en el registro de Oficinas, para eventos de premiación propias de cada Promotoría. En esos casos, el domicilio de envío de artículos puede ser diferente para que la entrega se haga directamente en el lugar del evento. Lo importante es que esta solicitud se haga al Administrador del programa, escribiendo a [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx) con al menos 20 días hábiles antes del evento, para garantizar el alta del domicilio como caso especial y los 15 días hábiles que tarda la entrega de los pedidos. Esto no aplica en artículos del Catálogo Especial, que tiene otros procesos y maneja otro tiempo de entrega.



Escribe al Administrador del Programa a [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx) para informarle acerca del alta de domicilio colocando como asunto: "Agregar dirección por evento de premiación". Informa de manera breve el motivo del evento y la fecha en la que se llevará a cabo. Es importante considerar los tiempos de entrega y hacer este proceso con la mayor anticipación posible.

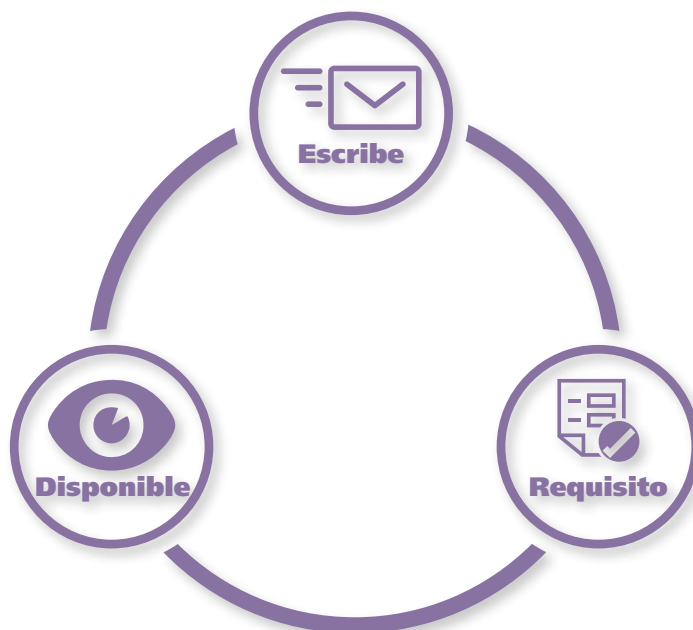


El administrador responderá a ese correo con un pequeño formato para requisitar los particulares del evento tales como dirección completa, nombre del encargado del evento, teléfono de la sede alterna, nombre de la persona que recibirá el paquete, entre otros.



Te informaremos si la solicitud es aceptada o rechazada, esto en un lapso no mayor a 48 horas. Si es aceptada, estará disponible para proceder a realizar su pedido en el mismo período de tiempo y aparecerá como opción dentro de las direcciones disponibles tanto en oficinas como en las opciones del catálogo.

Ayuda



## ¿Qué Medios Tengo para Resolver Más Dudas?

En caso de que necesites más información de la proporcionada en el Portal y la que se encuentra en este **Manual de Usuario**, puedes recibir atención personalizada mandando tus comentarios y dudas en la sección **Contacto** que podrás ubicar en el menú principal del Portal.



Portal: Ahí encontrarás diferentes categorías para identificar tus dudas dentro de grandes categorías, que se relacionan con el funcionamiento del sitio:

- Información del Portal Promesas Cumplidas
- Dudas de Saldo
- Información del Catálogo Especial
- Comentarios y Sugerencias del Catálogo



Otra opción es el Centro de Atención: ponemos a tu disposición los siguientes números en donde resolveremos tus dudas y daremos seguimiento a tus solicitudes...

- D.F. y Área Metropolitana **1167 3452**
- Del Interior de la República al **01 800 681 7779**
- Horario de servicio: lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas, o bien los sábados de 9:00 a 15:00 horas (tiempo local de la Ciudad de México).

Opciones en el momento de la llamada:

1. Información del Portal Promesas Cumplidas
2. Dudas acerca del Saldo Disponible en tu Promotoría
3. Información de los Catálogos Disponibles
4. Comentarios y/o Sugerencias de los Catálogos
5. Soporte a Usuarios



#### Buzón de Mensajes:

Si llegaras a comunicarte al Centro de Atención y el ejecutivo de Promesas Cumplidas estuviera ocupado tendrás disponible un buzón de mensajes. Al escuchar el tono, deja tu nombre; el de la Promotoría a la que perteneces y tu correo electrónico. Con estos datos nos pondremos en contacto contigo.



Si lo prefieres escríbenos al correo electrónico: [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx)

## Términos y Condiciones

A continuación encontrarás la misma definición que se encuentra expresada en la sección correspondiente ubicada en el Portal. Este espacio contiene la definición de los términos y una detallada explicación de las condiciones en las que se basa para el funcionamiento del sitio.

### Portal Promesas Cumplidas

Es una herramienta disponible para apoyar a nuestros Promotores en el reconocimiento del cumplimiento de los objetivos comerciales y los logros de la Fuerza de Ventas de Negocio Individual Público de forma innovadora, transparente y automatizada.

### Acceso al Portal

Pueden acceder a este Portal: Promotores, Desarrolladores de Talento y Agentes con sus distintas funcionalidades a través de MetBook. Para ello a los Promotores y Desarrolladores de Talento cuentan con un usuario y contraseña que se les proporciona para su uso personal e intransferible, considerando que los puntos tienen una conversión en pesos y por ende, les otorgan la posibilidad de adquirir algun(os) artículo(s) contenido(s) en los catálogos.

En el caso de los Agentes se manejará un usuario y contraseña genéricos para consultar el catálogo y generar una lista de artículos deseados a manera de cotización que su Promotor podrá conocer como base para otorgarle algún artículo a manera de reconocimiento.

### Cuentas de Acceso

Se trata de los datos de identificación (usuario y contraseña) vinculados a la información de cada usuario: nombre completo, Promotoría a la que pertenece, su usuario MetBook, domicilio de la oficina de su Promotoría y correo electrónico donde recibirá las notificaciones.

### Cuenta Promotor

Cada Promotoría tiene un usuario único identificado por su clave y el número 01, designada para el uso del Promotor o bien la persona encargada de la administración de los puntos en el Portal. Esta cuenta tiene la capacidad de generar subcuentas para Desarrolladores de Talento.

### Subcuenta

Datos de identificación de los usuarios dados de alta bajo alguna de las 22 cuentas de los Promotores. Estas cuentas se denominan "Desarrolladores de Talento" y están compuestas por la clave de la Promotoría y números consecutivos del 02 en adelante.

### Editar información de los usuarios

Para modificar los datos de la cuenta de un usuario, es necesario escribir al correo del Administrador del Portal [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx) informándole qué campo del formulario de alta de usuarios se debe actualizar y en un tiempo no mayor a 24 horas hábiles, se verá reflejado.

### Activación

Cada usuario registrado queda activo una vez que se haya hecho el cambio de contraseña en el ingreso inicial. En el caso de las subcuentas de Desarrolladores de Talento, la activación e inactivación depende del Usuario Promotor que las genere.

## Sistema de Puntos

El Portal funciona con base en un sistema de abono y canje de puntos que se acreditan de acuerdo al cumplimiento de los objetivos comerciales establecidos por la Línea de Negocio para apuntalar el crecimiento comercial.

## Puntos

Son las unidades de medida utilizadas durante la vigencia del Programa Promesas Cumplidas que se asignan a las Cuentas de Promotor, siempre y cuando acredite los objetivos estipulados para su abono. Cada punto abonado equivale a 0.05 centavos (M/N).

## Movimientos

Se refiere a toda operación ejecutada que involucre puntos. Entre ellos: abono, transferencia, canje y recuperación. Estos movimientos quedan registrados en el sistema con sus respectivas especificaciones (usuario, fecha y hora del movimiento).

## Abono de puntos

A partir del arranque de operaciones de este Portal, todos los Promotores conocerán el total de puntos que han acumulado durante el primer semestre del año. En el caso de logros trimestrales alineados al Programa de Promesas Cumplidas, los resultados de quienes se acrediten puntos se publicarán con base en el Quién es Quién del trimestre recién terminado.

Objetivos por los que cada Promotoría puede obtener puntos:

| Objetivo   | Puntos    | Periodicidad |
|--|-----------|--------------|
| Bono Promesas Cumplidas  | 200,000   | Trimestral   |
| Tres primeros lugares del Ranking de Producción por Bloque         | 200,000   | Trimestral   |
| Superar en 2 puntos o más puntos porcentuales la MegaMETa          | 1,000,000 | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 1                                 | 300,000   | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 2                                 | 300,000   | Anual        |
| Convención Nacional (Por boleto doble ganado)                      | 4,000     | Anual        |
| Convención Estelar (Por boleto doble ganado)                       | 8,000     | Anual        |
| MDRT (Por asistente)   | 10,000    | Anual        |
| Evento Desarrolladores de Talento (Participación de la Promotoría) | 6,000     | Anual        |

Los puntos otorgados por campañas o esfuerzos adicionales a los mencionados en la tabla anterior, se publicarán por los medios oficiales de comunicación de la Línea de Negocio.

## Distribución de puntos

Cada trimestre enviaremos desde la cuenta oficial del Programa (promesasdxn@metlife.com.mx) un archivo PDF con el detalle de agentes que tenemos registrados como ganadores de puntos por su participación en los eventos como MDRT, cumplimiento trimestral o convenciones.

A manera de ejemplo, quienes tengan participación de agentes en MDRT acreditarán 10,000 puntos por cada uno de los asistentes. El objetivo es que ustedes indiquen a sus participantes que pueden elegir opciones en ese nivel de puntos para que una vez elegidos se soliciten desde las cuentas del Promotor o Desarrollador de Talento.

Cabe mencionar que los puntos por concepto de boletos o convenciones se entregarán hasta que tengamos resultados al cierre del año.

A manera de sugerencia, los puntos que se acrediten por cumplimiento trimestral (200,000) requieren dividirse entre quienes alcanzaron su meta de venta, con un tope mínimo de 10 Agentes o Desarrolladores de Talento. En el archivo PDF les mandaremos la lista de las personas para quienes nos han pedido diploma y pin. En caso de no tener sus listados se lo solicitaremos antes de cargar los puntos correspondientes en su cuenta. Dicho de otra manera, la entrega de su lista de ganadores es el primer paso para abonar los puntos correspondientes.

## Canje de puntos

Los puntos acreditados por cada usuario durante los tres primeros trimestres del año, podrán ser canjeados hasta el mes de noviembre como máximo, para lo cual la Línea de Negocio enviará un mensaje-flash durante el mes de octubre confirmando la fecha definitiva en que podrán canjear sus puntos.

Posterior a esta fecha, que depende de los cortes presupuestales de la compañía, los usuarios podrán seguir revisando su saldo y las novedades del Portal. Sin embargo, el canje de puntos se reactivará hasta que sean publicados los resultados del último trimestre del año.

Las cuentas habilitadas para canjear son las de los Usuarios Promotores y Desarrolladores de Talento, y para salvaguardar la seguridad de los puntos de cada cuenta- es necesario validar la identidad del usuario en dos momentos clave:

1. Al ingresar al catálogo y
2. Al efectuar un canje

En el caso de la cuenta genérica de Agentes, ellos sólo podrán acceder al Catálogo y elegir productos para generar una lista de artículos deseados a manera de cotización que le pueden enviar a su Promotor para que se le otorgue un incentivo a su gusto.

## Transferencia de puntos

Sólo los Promotores podrán transferir puntos a sus Desarrolladores de Talento. Al igual que en el proceso de canje, se requerirá una validación de seguridad, por lo que el Promotor deberá capturar su usuario y contraseña al efectuar la transferencia.



### Vigencia de los puntos

Todos los puntos generados en un año vencen el 30 de marzo del año siguiente. Por lo anterior, es importantísimo que cada usuario haga efectivos sus puntos antes de esa fecha, puesto que a partir del primer día de abril el saldo de las cuentas arranca en “ceros” y empieza a alimentarse con los puntos derivados de los logros del primer trimestre en adelante.

### Recuperación de puntos

Es la operación de retiro de saldo de las cuentas. Una vez efectuada en el sistema, se notifica a los usuarios involucrados. Algunas de las causas que pueden detonar una recuperación de puntos son:

1. Abono de montos incorrectos
2. Error en transferencias de las cuentas de Promotores a sus subcuentas
3. Baja de una subcuenta
4. Terminación de relaciones

### Catálogos disponibles

El Portal de puntos Promesas Cumplidas pone a la disposición de sus usuarios dos espacios de consulta de productos a canjear:

1. Catálogo (actualizado mensualmente por el proveedor)
2. Catálogo Especial

Para conocer los artículos disponibles, recomendamos consultar la versión actualizada de los catálogos en línea.

### Canje de productos del Catálogo

Los artículos están seccionados en diversas categorías (hogar, oficina, belleza, etc.) y sólo se pueden adquirir con puntos acreditados bajo el programa de Promesas Cumplidas, por lo que es necesario contar con el saldo suficiente al momento de hacer un canje.

### Canje de productos del Catálogo Especial

Este catálogo complementa los artículos ofertados en la opción anterior. Para canjear los productos del mismo, es necesario contactar al ejecutivo de Promesas Cumplidas, en los teléfonos: 1167-3452 local o lada sin costo 01800-681-77-79 de lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas, (tiempo local de la Ciudad de México).

### Tiempos de entrega del Catálogo

El canje exitoso de todos los productos del Catálogo se notifica vía correo electrónico un día hábil después de solicitado el producto. A partir de ese momento el usuario podrá rastrear su paquete en la página de mensajería que le haya sido asignada y lo recibirá en un máximo de 15 días hábiles después de confirmado el pedido.

### Tiempos de entrega del Catálogo Especial

En el caso del Catálogo Especial será necesario contactar al Centro de Atención y dar seguimiento al proceso de acuerdo a lo estipulado en el Manual de Usuario en la sección de “Canje de artículos del Catálogo Especial”. Les pedimos considerar los tiempos de entrega en la planeación de sus eventos de premiación, para que los

esfuerzos de arraigo derivados de esta herramienta sean exitosos.

## Garantías

Todos los artículos canjeados cuentan con garantías de fabricación con una fecha de inicio con base en la factura de entrega, por lo que es de vital importancia que cuando se reciba un artículo se verifique su buen estado y funcionamiento antes de firmar el acuse de recepción.

## Entrega de artículos

Si al recibir tu pedido, el empaque no contiene el artículo que solicitaste o si el empaque se encuentra maltratado y/o las cintas y sellos de seguridad rotos, no lo recibas y repórtalo de inmediato al Centro de Atención. El reporte se debe realizar en un lapso no mayor a 24 horas. Después de este período no se aceptará ninguna reclamación.

## Servicio

Como atención a los usuarios, el proveedor subsanará durante los primeros 15 días naturales -contados a partir de la entrega del producto en el domicilio señalado por el cliente- cualquier defecto de fabricación ya sea reparando, cambiando algunas piezas o sustituyendo el producto en su totalidad, según sea el desperfecto y dependiendo del artículo de que se trate.

Una vez emitida la reclamación de la falla o desperfecto, las piezas o productos que vayan a ser sustituidos son propiedad del proveedor.

Para acceder a este servicio, es preciso llamar al Centro de Atención y especificar el número de guía de mensajería con el que se marcó el pedido, indicando las características del desperfecto / falla. Al hacer la solicitud de servicio se asignará un folio de reporte y el(los) producto(s) deberá(n) ser enviado a la dirección que el ejecutivo indique, en un plazo no mayor de 5 días posteriores de la fecha de levantamiento del folio. Si se envían después de este tiempo, se cancelará la solicitud de servicio.

Los artículos deberán enviarse en su empaque original, incluyendo manuales, accesorios, etiqueta de envío y copia del acuse. Después de 15 días deberá hacerse efectiva la garantía que se otorga por del proveedor, distribuidor o fabricante, y que se encuentra en el interior del empaque del artículo.

## Información para el usuario

El Portal incluye varios espacios en donde se puede consultar la información de perfil, el saldo en puntos y los movimientos ejecutados por los usuarios. Adicional a estos espacios, se desprenden notificaciones automáticas que llegan a las cuentas de correo electrónico de los usuarios involucrados en las operaciones y los procesos.

## Notificaciones

Algunas de las notificaciones automáticas que recibirán los usuarios son: correo de bienvenida, cambio exitoso de contraseña y confirmación de abono de puntos,... entre otros.

## Estado de Cuenta

Es el registro automático y puntual que lleva el Portal de todos los movimientos de los puntos ejecutados por los usuarios, con el fin de otorgarles información actualizada de su saldo disponible. El Estado de Cuenta solamente es visible para quien se firme con los datos de acceso de una cuenta específica, por lo que es de vital importancia que no compartas con nadie esta información.

En el caso de los movimientos realizados por un Desarrollador de Talento, además de generar actualizaciones en el Estado de Cuenta del mismo, nuestro Portal envía notificaciones vía correo electrónico al Promotor que dio de alta esa cuenta.

#### [Calendario de puntos](#)

Es una función activa en la sección de Mi Cuenta, que permite tener una visión resumida de los movimientos mensuales efectuados por las cuentas activas, especificando brevemente el tipo de movimiento realizado sobre la fecha en que se efectuó.

#### [Manual de Usuario](#)

Es el documento que contiene a detalle del funcionamiento del Portal y de cada una de sus secciones. Está disponible como archivo descargable en versión PDF y puedes acceder a él en todo momento dando clic sobre el texto “Manual de Usuario”, que se encuentra ubicado en la parte inferior de la página.

#### [Aviso de Privacidad](#)

Puedes consultarlo en la parte inferior de todas las páginas. Despliega la información dando clic sobre el texto correspondiente.

## Preguntas Frecuentes

### ¿Qué beneficios obtengo con el Programa de Promesas Cumplidas?

Con base en el Cuaderno de Incentivos de Negocio Individual Público para 2014, todo Promotor que logre los requisitos de calidad, conservación y cumplimiento de meta al cierre de cada trimestre, se hace acreedor a los beneficios del Programa de Promesas Cumplidas, que son:

1. Bono trimestral en su Estado de Cuenta
2. Puntos canjeables por artículos para su Fuerza de Ventas
3. Diplomas y pines para sus agentes y Desarrolladores de Talento que se acrediten logros del trimestre, con base en la lista proporcionada por la Promotoría al Gerente Comercial que lo atiende.

### ¿Para qué sirven los puntos?

Los puntos que se acredita cada Promotoría sirven para canjearse por artículos de diferentes categorías (hogar, salud y belleza, cocina, oficina/escuela, deportes y viajes, entre otros) que estarán publicados en los catálogos del Portal Promesas Cumplidas.

### 1. ¿Cómo puedo obtener puntos?

Derivado de dos conceptos:

#### a. Logro de Objetivos MetLife

Para el 2014, Negocio Individual Público ha asignado un volumen de puntos a otorgar de acuerdo con el cumplimiento de objetivos y la periodicidad de los mismos (trimestral o anual). El cumplimiento de dichos objetivos, genera un abono de puntos a la Promotoría, con base en lo descrito en la siguiente tabla:

| Objetivo  | Puntos    | Periodicidad |
|---|-----------|--------------|
| Bono Promesas Cumplidas   | 200,000   | Trimestral   |
| Tres primeros lugares del Ranking de Producción por Bloque      | 200,000   | Trimestral   |
| Superar en 2 puntos o más puntos porcentuales la MegaMETa       | 1,000,000 | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 1                              | 300,000   | Anual        |
| Cumplimiento del 100% de Palanca 2                              | 300,000   | Anual        |
| Convención Nacional (Por boleto doble ganado)                   | 4,000     | Anual        |
| Convención Estelar (Por boleto doble ganado)                    | 8,000     | Anual        |
| MDRT (Por asistente)  | 10,000    | Anual        |
| Evento Desarrolladores de Talento (Participación de Promotoría) | 6,000     | Anual        |

### b. Campañas adicionales

En fechas aleatorias, de acuerdo con las metas establecidas por la Línea de Negocio, puede haber consideración de abono de puntos por la participación en campañas estacionales o conceptos definidos que se notificarán en tiempo y forma, indicando el total de puntos asignados por dichos conceptos. Un ejemplo de esto, son los 50,000 puntos que cada Promotoría recibió en el lanzamiento de este sistema de puntos durante el Kick Off.

## Portal de Puntos Promesas Cumplidas

### 1. ¿Cómo accedo al Portal?

A través de tu cuenta MetBook dando clic sobre el banner denominado “Promesas Cumplidas”

### 2. ¿Cómo me registro en el Portal de Promesas Cumplidas?

Cada Promotor cuenta con un registro único para acceder al sitio vía MetBook que se le notifica por correo electrónico, proporcionándole los datos de su cuenta (usuario y contraseña).

### 3. ¿Qué hago al recibir los datos de mi Cuenta?

Entra a MetBook, busca el banner de Promesas Cumplidas, ingresa tu usuario y contraseña enviados en el correo de notificación “Bienvenido a Promesas Cumplidas”. Asigna una nueva tu contraseña con las características que se indican y resguarda ambos datos (usuario y contraseña), para salvaguardar la seguridad de la información y el buen manejo de los puntos que te acredites.

### 4. ¿Cómo cambiar mi contraseña?

Ingresa a MetBook y da clic en el banner “Promesas Cumplidas”

Aparecerá una ventana en cuyo menú, deberás seleccionar la sección “Mi Cuenta”

Ingresa los datos solicitados

El sistema te notificará el cambio exitoso de contraseña y cerrará tu sesión actual, solicitando iniciar sesión nuevamente con los datos que actualizaste. Adicionalmente enviará a tu correo electrónico con los datos de la nueva contraseña

### 5. ¿Para qué sirve Mi Cuenta?

Sirve para mantenerte informado de todos los detalles del Programa en temas como:

Alta de usuarios Desarrolladores de Talento (sólo para Usuarios Promotores)

Consulta de saldo en puntos

Descarga del estado de cuenta

Acceso al catálogo general y especial

Canje de puntos

### 6. ¿Puedo delegar la administración de Mi Cuenta a un tercero?

Otorgar los datos de acceso de tu cuenta a otra persona, es como si le dieras la firma de tu chequera ya que estos son la llave para acceder a tu saldo en puntos y canjearlos por producto del catálogo.

Por seguridad, no compartas con nadie tus datos de acceso al Portal.

## 7. ¿Cómo sé que se abonan puntos a Mi Cuenta?

Toda vez que se abonen puntos a tu cuenta te haremos llegar por correo electrónico desde la cuenta [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx), un mensaje titulado "Notificación Abono de Puntos" el cual te informará el total de puntos abonados, invitándote a consultar tu Estado de Cuenta.

## 8. ¿Quiénes tienen acceso al Abono de Puntos?

Los puntos acreditados por cada Promotor son ingresados al sistema por la Línea de Negocio y los puntos transferidos Desarrolladores de Talento son responsabilidad de cada Promotor. En ambos casos, el sistema genera un correo de notificación informando el abono exitoso.

## 9. ¿Los puntos acumulados tienen vigencia?

Sí, todos los puntos obtenidos en un año, vencen el 30 de marzo del año siguiente, por lo que debes hacerlos efectivos antes de esta fecha -de no ser canjeados- se eliminarán para poder iniciar el abono de puntos obtenidos a partir del primer trimestre del nuevo ejercicio anual.

## 10. Una vez concluida la vigencia de mis puntos, ¿Debo renovar mi usuario?

No, tu usuario será el mismo y sólo se reportará el saldo de puntos en "ceros", hasta el momento en que te empiecen a abonar puntos de la nueva vigencia.

## 11. ¿Cómo realizo el canje de Puntos?

1. Ingresa a MetBook y dirígete al banner de "Promesas Cumplidas"
2. Ingresa con tu usuario y contraseña
3. Dirígete a la sección de Catálogo
4. Elige el/los artículos(s) que desees canjear agregándolo(s) al carrito, con previa verificación de que tu saldo sea suficiente para adquirir cada artículo elegido. Esto lo podrás ir revisando en el extremo superior derecho de la pantalla
5. Al terminar tu elección, da clic en el botón "Canje"
6. Presiona "Aceptar" y quedará registrada tu solicitud
7. Confirma que recibiste tus artículos en buen estado, esto mediante la encuesta de servicio que te haremos por correo electrónico

## 12. ¿Qué sucede una vez que he realizado mi pedido?

Al siguiente día hábil recibirás una notificación de canje exitoso y la información de mensajería que te permita dar un seguimiento adecuado. Después de esta notificación recibirás tu paquete en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

## 13. ¿En dónde entregarán mi pedido?

El pedido solicitado, será enviado a la Oficina Central de la Promotoría (a menos que se seleccione alguna otra del menú correspondiente a las oficinas registradas en MetLife), e irá en atención al usuario que tenemos registrado como Promotor.

En el caso de un canje efectuado por las subcuentas de Desarrolladores de Talento, se notificará al usuario Promotor la cantidad de puntos utilizada y la dirección a la que se enviará el producto que también se elige del menú de direcciones que tenemos registradas de cada Promotoría.



**14. ¿El Promotor puede dar seguimiento al pedido solicitado?**

Sí, durante el día hábil posterior a la solicitud, te haremos llegar un correo electrónico con el número de guía que le permita rastrear el estatus del envío.

**15. ¿Qué sucede cuando se canjean artículos del Catálogo Especial?**

1. Una vez aprobado el canje de artículos, automáticamente se efectuará el cargo a tu saldo en puntos y se verá reflejado en el Estado de Cuenta que puedes consultar de inmediato en el Portal.
2. El envío de estos artículos depende de las implicaciones de compra de cada uno. Para los equipos de cómputo se tiene un plazo de 15 días hábiles de entrega; para viajes se continúa el proceso de reservación establecido por el ejecutivo.

**16. ¿Qué medios tengo para resolver más dudas?**

Cuatro a continuación descritos:

1. Centro de Atención: Llamando al número local **1167 3452** de lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas, o bien los sábados de 9:00 a 15:00 horas (tiempo local de la Ciudad de México). Del Interior de la República al **01 800 681 7779**
2. Buzón de mensajes: En caso de comunicarte al Centro de Atención, y el ejecutivo de Promesas Cumplidas se encuentre ocupado podrás dejar un mensaje de voz. Menciona tu duda o comentario seguido de tu nombre completo, la Promotoría de la que te comunicas, correo y teléfono) y en máximo 24 horas hábiles nos pondremos en contacto contigo
3. Correo electrónico: [promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx)
4. En el portal: Dentro de la sección de Contacto encontrarás diferentes categorías para identificar si tus dudas se relacionan con el funcionamiento, el saldo de tus puntos, la recepción de productos canjeados, o el proceso de canje para los artículos del Catálogo Especial. Así mismo, podrás comentar y/o sugerir nuevo contenido para el Catálogo.
  - a. Información del Portal Promesas Cumplidas
  - b. Dudas de Saldo
  - c. Información del Catálogo Especial
  - d. Comentarios y Sugerencias del Catálogo

# MetLife

**PROMESAS CUMPLIDAS**



Para mayor información sobre el adecuado uso del sistema, ponemos a tu disposición el **Manual de Usuario**, pero -si lo prefieres- también puedes enviar tus dudas a **[promesasdxn@metlife.com.mx](mailto:promesasdxn@metlife.com.mx)** o bien llamar a nuestro **Centro de Atención**, 1167 3452 local o lada sin costo 01 800 681 7779 de lunes a viernes entre 9:00 y 21:00 horas y sábados de 9:00 a 15:00 horas (tiempo local de la Ciudad de México).