

# MetLife Gulf Oman Medical & Individual Claims Report



**Our experience and superior standards demonstrate our commitment to paying claims quickly and fairly.**



### **We make customers' lives easier**

We're constantly working to make sure our customers have the right tools and personal support to submit and track a claim—quickly, conveniently, seamlessly.

### **We go above and beyond**

We're not only committed to paying our claims; we're also passionate about helping customers prevent illness to further protect their wellbeing.

### **We have proven experience**

We've been providing transparent, customer-centric insurance services to individuals and businesses across the Middle East since 1962.

We support our customers in their greatest times of need

# At MetLife, we're dedicated to protecting our customers, no matter what... anytime, anywhere

Over the past 2 years in Oman, we have paid over

# 5,870,000 OMR

to our customers in medical and individual claims



We understand the importance of claims to our customers, so we prioritize the efficient payment of claims every day

### MetLife's successful claims payout

(payments of medically eligible individual claims which is 1% more than prior reporting period from 2017-2019)

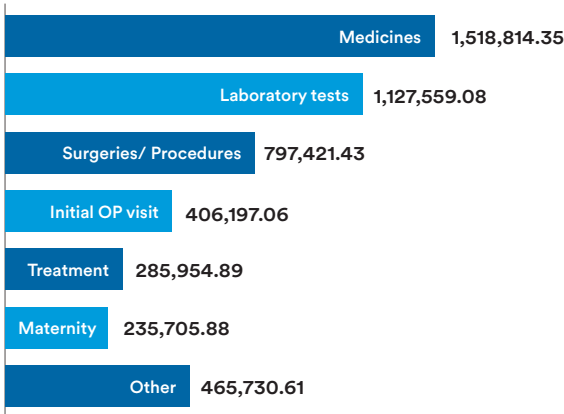


### Unpaid claims

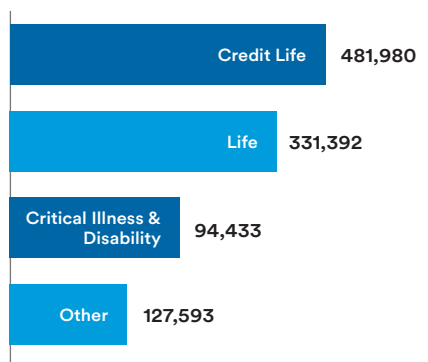
(eligible claims not paid due to non-disclosure or pre-existing exclusions)

## Oman Benefits paid: 2018-2019 summary

### Top categories of medical coverage expenditures



### Individual life and protection claims payout by benefit type



\*All figures are in Omani Riyals.

\*\* All data is sourced from MetLife's claims reporting data.

## Claims testimonies

# Putting customers and their beneficiaries first, when it matters the most

Scan or click the QR code to watch our claims stories and learn more about the ways in which we go above and beyond to support our customers:



### We make customers' lives easier



One customer purchased a high value life insurance policy, and died two weeks later. Hear how we supported the family in this shocking and devastating time.

### We have proven experience



Learn how we guided our customer's wife through the claims submission process, even as she had to leave the country midway through the process.

### We go above and beyond



When mobility challenges presented a problem in gathering the required claims documentation, we were there to help.

## MetLife globally

**+152**  
years of operation

**~48,000**  
employees

Provide service and products in  
**40+** markets

**No. 44** on the 2019  
Fortune 500® list

**\$687.5 billion**  
in combined managed assets<sup>1</sup>

### Financial Strength Ratings for Metropolitan Life Insurance Company<sup>2</sup>

Moody's Investor Service Aa3    Standard & Poor's Ratings Services AA-    A.M. Best Company, Inc. A+    Fitch Ratings AA-

## MetLife in the Gulf

MetLife offers Life, Accident & Health insurance along with savings products to individuals and corporations.

Present for over:  
**65** years

Operations in:  
**5** countries  
in UAE, Bahrain, Kuwait,  
Oman and Qatar

Listed as Participating  
Insurer under  
**Dubai Health  
Authority**

Number of employees:  
**Over 700**

Brand that Understands its  
Customers, Flexible, Future  
Oriented, and Genuine

**#1** in the  
UAE<sup>3</sup>

Number of customers:  
**700,000+**

<sup>1</sup> As of 12/31/2018. Includes all assets managed by MetLife Investment Management. See page 4 for non-GAAP financial information, definitions, and/or reconciliations.

<sup>2</sup> As of 1/20/2019. Ratings apply to Metropolitan Life Insurance Company financial strength and claims-paying ability and not the performance of any products. Please see [metlife.com/about/corporate-profile/ratings](http://metlife.com/about/corporate-profile/ratings) for current financial strength ratings.

<sup>3</sup> IPSOS - Insurance Brand Healthy Study - Retail Insurance Category 2019.

## Awards and Recognition



**Life Insurance Company  
of the year 2014, 2015,  
2016, 2018 and 2019**



**Proudly awarded  
Health Insurer  
of the Year 2020**



- **2017:** MetLife entered into an exclusive partnership with LIMRA, a worldwide research learning and development organization, to provide a first of its kind, globally recognized certification to MetLife's key bank partners in the Gulf.
- **2018:** MetLife Gulf received an award for excellence in Digital Transformation at the prestigious Digital Excellence Awards Ceremony of the 3rd annual Conclave event.
- **2018:** MetLife entered into 5-year strategic partnership agreement with the largest bank in Oman.

Scan or click the  
**QR code** for key  
terms and definition



All statistics are based on Gulf policies. Countries include: UAE, Bahrain, Kuwait, Oman and Qatar.

Published: **2020**

MetLife, Inc. (NYSE: MET), through its subsidiaries and affiliates ("MetLife"), is one of the world's leading financial services companies, providing insurance, annuities, employee benefits and asset management to help its individual and institutional customers navigate their changing world.

Founded in 1868, MetLife has operations in more than 40 countries and holds leading market positions in the United States, Japan, Latin America, Asia, Europe and the Middle East. For more information, visit [www.metlife.com](http://www.metlife.com).

MetLife is a pioneer of life insurance with a presence of nearly 65 years in the Gulf. Through its branches and distribution partners, MetLife offers life, accident and health insurance along with retirement and savings products to individuals and corporations.

For more information, visit [www.metlife-gulf.com](http://www.metlife-gulf.com).

American Life Insurance Company - Registered under CMA "Capital Market Authority" -Registration No. 1122495  
American Life Insurance Company is a MetLife Inc. Company.

Disclaimer: American Life Insurance Company is a MetLife, Inc. Company. This plan is underwritten by American Life Insurance Company (MetLife) and is subject at all times to the terms and conditions of the Plan, Policy and riders issued by MetLife. The information contained in this brochure is intended for general consumer understanding only and does not contain the full terms of the policy. Kindly refer to the policy document for the full terms and conditions.

# متلايف الخليج تقرير المطالبات الطبية والفردية في عمان



تثبت تجربتنا ومعاييرنا العالية التزامنا بدفع المطالبات  
بشكل عاجل وعادل.

## خبرة مجزية

نقدّم خدمات تأمين  
تتميز بالشفافية تتمحور  
حول العملاء من الأفراد  
والشركات في الشرق  
الأوسط منذ العام ١٩٦٢.

## نذهب إلي أبعد مدى

نلتزم بدفع المطالبات  
الخاصة بنا، ونهتم بمساعدة  
العملاء في مواجهة المرض  
من أجل حماية صحتهم.

## نجعل حياة العملاء أسهل

نعمل باستمرار لنجعل  
عملائنا يتمتعون بالأدوات  
المناسبة والدعم الشخصي  
عند تقديم وتبعية المطالبة  
بسرعة وسهولة ودقة.

ملتزمون  
بالسداد في كل  
الأحوال



نوفر الدعم لعملائنا في أوقات الحاجة

في متلايف، نحن ملتزمون بحماية عملائنا، أيًا كان الأمر... في كل وقت وفي أي مكان

إلى عملائنا في  
المطالبات الطبية  
والفردية

٥,٨٧٠,٠٠٠ ريال عماني

على مدار العامين  
الماضيين في  
عمان، قمنا بدفع  
أكثر

تأمين الحياة الفردي  
والحماية

طبي

١ مليون ريال عماني

٤,٨ مليون ريال عماني

نحن ندرك أهمية المطالبات لعملائنا، لذلك نعطي الأولوية لدفع المطالبات بشكل فعال كل يوم



المطالبات غير المدفوعة

(لم يتم دفع المطالبات المؤهلة بسبب عدم الإفصاح أو الاستثناءات الموجودة مسبقًا)

5%

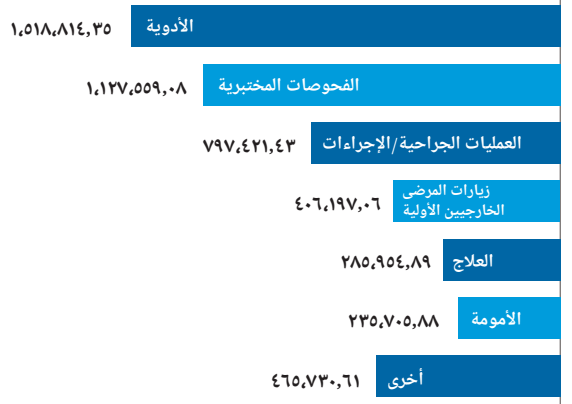
دفع المطالبات الناجحة لدى متلايف

(مدفوعات المطالبات الفردية المؤهلة طبياً والتي تزيد بنسبة 1% عن فترة التقرير السابقة من ٢٠١٧-٢٠١٩)

الاستحقاقات المدفوعة في عمان (بالريال العماني): ملخص الفترة ما بين ٢٠١٨-٢٠١٩

دفع مطالبات تأمين الحياة الفردية والحماية حسب نوع الاستحقاق

أعلى فئات نفقات التغطية الطبية



\* يُعبر عن جميع الأرقام بالريال العماني.

\*\* تم الحصول على جميع البيانات من بيانات متلايف للمطالبات.



## الشهادات المتعلقة بالمطالبات

# نضع العملاء والمستفيدين التابعين لهم في المقام الأول، عندما يكون ذلك هو الأكثر أهمية



امسح رمز الاستجابة السريعة ضوئياً أو انقر فوقه لمشاهدة قصص مطالباتنا ومعرفة المزيد حول الطرق التي نذهب من خلالها إلى أبعد الحدود لدعم عملائنا:

نذهب إلى أبعد  
الحدود



عندما شكلت تحديات التنقل مشكلة في جمع مستندات المطالبات المطلوبة، كنا موجودين لتوفير المساعدة اللازمة.

نتمتع بخبرات  
مؤكدة



تعرف على كيفية إرشادنا لزوجة العميل خلال عملية تقديم المطالبات، حتى عندما اضطرت إلى مغادرة البلاد في منتصف العملية.

نحن نجعل حياة  
العملاء أسهل



اشترى أحد العملاء بوليصة تأمين على الحياة عالية القيمة، وتوفي بعد أسبوعين. انظر كيف دعمنا الأسرة في هذا الوقت الصادم والمروع.

## عن متلايف عالمياً

توفير الخدمات والمنتجات في  
٤٠+  
سوقاً

٤٨,٠٠٠~  
موظفاً

١٥٢+  
عاقفاً من العمل

٦٨٧,٥ مليار دولار أمريكي  
في الأصول المدارة مجتمعة<sup>١</sup>

رقم ٤٤  
في لائحة فورتشين  
ال ٥٠٠ لعام ٢٠١٩

تصنيفات القوة المالية لشركة متروبوليتان للتأمين على الحياة<sup>٢</sup>  
موديز إنفستور سرفيس Aa2 ستاندرد أند بورز لخدمات التصنيف الائتماني AA- شركة إيه إم بست انك A+ وكالة فيتش للتصنيف الائتماني AA-

## متلايف في الخليج

تقدم شركة متلايف خدمات التأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث والتأمين الصحي بالإضافة إلى برامج وخدمات الادخار للأفراد والشركات.

عدد الموظفين:  
أكثر من  
٧٠٠

مدرجة باعتبارها شركة  
تأمين مشاركة في  
هيئة الصحة بدبي

٥ دول  
في دولة الإمارات العربية المتحدة  
والبحرين والكويت وعمان وقطر

نعمل منذ أكثر من تزاوّل  
العمليات في:  
٦٥ عامًا

عدد العملاء:  
٧٠٠,٠٠٠+

رقم ١  
في دولة الإمارات  
العربية المتحدة<sup>٣</sup>

علامة التجارية التي تدرک  
احتياجات عملائها وتتسم  
بالمرورنة وموجهة نحو  
المستقبل صادق

١ كما في ٣١/١٢/٢٠١٨. تشمل جميع الأصول التي تديرها شركة متلايف إنفستمنت مانجمنت. انظر الصفحة ٤ للحصول للاطلاع على المعلومات المالية وإاو التعريفات وإاو النسويات غير المتوافقة مع المبادئ المحاسبية المقبولة عموماً.  
٢ كما في ٣٠/٦/٢٠١٩. تطبق التصنيفات على القوة المالية لشركة متروبوليتان للتأمين على الحياة وقدرتها على سداد المطالبات وليس على أداء أي من المنتجات. يرجى الذهاب إلى metlife.com/about/corporate-profile/ratings للاطلاع على تصنيفات القوة المالية الحالية.  
٣ إيسوس - دراسة صحة العلامة التجارية للتأمين - فئة تأمين الأفراد ٢٠١٩.

شركة العام للتأمين على الحياة أعوام ٢٠١٤ و ٢٠١٥ و ٢٠١٦ و ٢٠١٨ و ٢٠١٩



نفخر بحصولنا على جائزة أفضل شركة تأمين صحي لعام ٢٠٢٠



- ← ٢٠١٧: دخلت متلايف في شراكة حصرية مع LIMRA، وهي مؤسسة تعليمية وتطويرية بحثية عالمية، لتقديم أول شهادة من نوعها ومعترف بها عالمياً إلى الشركاء المصريين الرئيسيين لشركة متلايف في الخليج.
- ← ٢٠١٨: حصلت شركة متلايف الخليج على جائزة التميز في التحول الرقمي في حفل توزيع جوائز التميز الرقمي المرموق المقام خلال فعالية كونكلاف السنوية الثالثة.
- ← ٢٠١٨: دخلت متلايف في اتفاقية شراكة استراتيجية مدتها ٥ سنوات مع أكبر بنك في سلطنة عمان.



امسح رمز الاستجابة السريعة  
ضوئياً أو انقر فوقه للتعرف على  
المصطلحات والتعريفات الأساسية

سنة النشر: ٢٠٢٠

تستند جميع الإحصاءات إلى البوالص السارية في منطقة الخليج. تشمل البلدان: الإمارات والبحرين والكويت وعمان وقطر.

شركة متلايف إنك (مزها MET في بورصة نيويورك) من خلال فروعها والشركات التابعة لها (متلايف-)، هي شركة رائدة عالمياً في مجال التأمين على الحياة ودفعات الراتب السنوي والتأمين الجماعي للموظفين وإدارة الأصول، وتساعد عملائها من الأفراد والشركات على المضي في دروب حياتهم المتغيرة. تأسست متلايف في عام ١٩٨٨، ولها عمليات في أكثر من ٤٠ بلداً وتنبؤاً متلايف مواقع رياضية في أسواق الولايات المتحدة واليابان وأمريكا اللاتينية وآسيا وأوروبا والشرق الأوسط. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة [www.metlife.com](http://www.metlife.com).

متلايف هي شركة رائدة في مجال التأمين على الحياة موجودة في منطقة الخليج منذ قرابة ٦٥ عاماً. ومن خلال الفروع التابعة لها، تقدم شركة متلايف تأمين على الحياة وضد الحوادث وتأمين صحي، بالإضافة إلى برامج وخدمات التقاعد والادخار للأفراد والشركات.

لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة [www.metlife-gulf.com](http://www.metlife-gulf.com)

الشركة الامريكية للتأمين علي الحياة مسجلة تحت هيئة السوق المالية (CMA) رقم التسجيل ١١٢٢٩٩٥

إخلاء المسؤولية: الشركة الامريكية للتأمين على الحياة هي شركة تابعة لـ متلايف انك وهذا البرنامج مكتتب من قبل الشركة الامريكية للتأمين على الحياة (متلايف) ويخضع دوماً لشروط وأحكام الخطة ووثيقة التأمين والبنود الإضافية لوثيقة التأمين الصادرة من متلايف. المعلومات المبينة في هذه النشرة معدة لغرض الفهم العام للعمل فقط ولا تحتوي على الشروط الكاملة لوثيقة التأمين. يرجى الرجوع إلى وثيقة التأمين للاطلاع على الشروط والأحكام بالكامل.