

Manual de Domiciliación MDP - Portal de Agentes.

Cobranza Julio 2020.

Introducción

Desde el pasado mes de Junio 2019, entro en funcionamiento el MDP, con el objetivo de proteger los datos de nuestros clientes sobre sus tarjetas de crédito y/o débito, el presente manual es un recordatorio de su funcionamiento.

Objetivo

El propósito de este manual es orientar a los agentes, promotores y ejecutivos sobre el funcionamiento de la Domiciliación de pólizas por medio del MDP (Micrositio de Domiciliación) donde podrán realizar Altas, Bajas de Tarjetas de Crédito y/o débito.

Índice temático

1. Reglas de negocio
2. Acceso al MDP
3. Altas de Domiciliación
4. Bajas de Domiciliación
5. Interpretación de mensajes del sistema
6. Tips de Domiciliación.

Reglas de Negocio

1. Solo se puede domiciliar TDC y/o TDD Visa, Masterd Card, CARNET y American Express nacionales, no se aceptan tarjetas extranjeras.
2. Se debe de verificar previo a la domiciliación que la tarjeta se encuentre activa, vigente y que no cuente con restricciones o candados, con el fin de lograr una domiciliación exitosa.
3. No se pueden domiciliar tarjetas departamentales; ejemplo: Coopel, Wall*Mart, Liverpool.
4. Se puede domiciliar una póliza en cualquier momento de su vigencia.
5. Se puede domiciliar hasta 5 días antes del vencimiento del recibo vigente.
6. La baja de domiciliación se debe realizar mínimo 5 días antes de la fecha de cobro.
7. Solo se cuentan con tres opciones de tarjetas para cobro, la prioridad de cobro será conforme fueron registradas.
8. Es obligatorio realizar la domiciliación de las pólizas con forma de pago mensual de GMI.
9. No se permite domiciliar cuentas CLABE en el MDP.
10. La emisión de pólizas de autos en portal WEB, te direccionan al MDP para que se realice la domiciliación.
11. No se puede domiciliar una póliza cancelada.
12. No se puede realizar la domiciliación a tarjetas digitales, no importando la Institución bancaria perteneciente, debido a que estos productos cambian su numeración de forma constante.
13. Los intentos de cobro se realizan al inicio de vigencia del recibo (en días hábiles).

Acceso al MDP:

1. Requerimientos:

- Navegador de Internet (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera).
- Cuenta de Usuario y Contraseña del agente

2. Ingreso al Portal - MDP

El ingreso al portal MDP (Micro-sitió de Domiciliación) se dará mediante el siguiente link:

<https://www.vepormas.com/fwvf/portal/documents/seguros-agentes>

Dar clic en “Domiciliación Pólizas”

The screenshot shows the website interface for Seguros BX+. The browser address bar displays the URL: [vepormas.com/fwvf/portal/documents/seguros-agentes](https://www.vepormas.com/fwvf/portal/documents/seguros-agentes). The top navigation bar includes links for 'Servicios', 'Sucursales', 'Blog Bursátil', 'Chat', 'Llámenme ahora', and 'Promociones'. Below this, a dark navigation bar features the BX+ logo and buttons for 'Quiero una cuenta', 'Quiero invertir', 'Quiero crédito', 'Quiero un seguro', 'Quiero arrendar', and 'Acceso en Línea'. A secondary navigation bar contains links for 'Cotizadores', 'Productos', 'Promociones', 'Consultas', 'Recibo Digital', 'Descargas', 'Siniestros Personas', and 'Domiciliación Pólizas', with the latter being circled in red. The main content area displays the Seguros BX+ logo and the text 'Bienvenidos al portal de agentes'.

- Será necesario contar con un usuario y contraseña vigentes

Micrositio para domiciliación de pagos

Seguros **BX+**



The image shows a login form with a dark blue background. At the top right, there is a small blue circle with a white question mark. Below it are two white input fields: the first is labeled 'Usuario' and the second is labeled 'Contraseña'. Below the input fields is a large green button with the text 'Ingresar'. At the bottom of the form, there are two links: 'Soy usuario nuevo' and 'No recuerdo mi contraseña'.

El sistema debe brindar una pantalla para la autenticación de los usuarios. La pantalla debe solicitar los siguientes datos:

- 1.- Usuario
- 2.- Contraseña

3. Domiciliación de Pólizas (Altas)

Agregar Póliza: Al dar clic en Agregar pólizas, el sistema mostrará la sección Mi póliza, donde tendremos que indicar la línea de negocio a la que pertenezca nuestra póliza ya sea: GMM, VIDA, DAÑOS O AUTOS

Seguros BX+ OMAR JOSE DE ZAVALA Cerrar

Domiciliación de Pólizas

Mis pólizas BX+

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia	Fin de Vigencia
0			122709	Vida	2018-01-23	2018-01-23
22101			190704	Gastos Medicos Mayores	2018-01-23	2018-01-23

Agregar Póliza +

Ingresar los datos de la póliza que quieran agregar, cabe mencionar que el agente solo podrá agregar pólizas que le pertenezcan a su clave.

Mis pólizas BX+

Mostrando 10 elementos Buscar:

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia

Mostrando 0 a 0 de 0 elementos Anterior Siguiente

Mi póliza es de:

GMM Vida Daños / Autos

* Centro Emisor: * Número de Póliza: * Renovación:

Ayuda **Buscar**

Agregar Póliza +

Registro exitoso: Al agregar una póliza correctamente el sistema nos enviará el siguiente mensaje.

The screenshot shows the user interface for 'Seguros BX+'. At the top right, the user is identified as 'RUBEN ALBERTO KINIL' and a green notification box displays 'REGISTRO EXITOSO'. The main heading is 'Domiciación de Pólizas'. Below this, there is a section titled 'Mis pólizas BX+' containing a table with the following data:

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia	Fin de Vigencia
			13907	Daño		

At the bottom right of the table area, there is a green button labeled 'Agregar Póliza'. The footer contains the address and version information: 'Paseo de la Reforma #243 piso 16, Col. Cuahutemoc, CP 06500 Ciudad de México || 018008303676 || versión 1.4 06/03/2018'.

Al dar clic en el “check” para domiciliar una póliza, el sistema deberá habilitar la opción de “modificar” en el apartado de “Tarjetas”, deberás dar clic en la opción “modificar” para realizar el “Alta” de la tarjeta:

This screenshot shows the same user interface as the previous one, but with a red box highlighting a checkbox in the 'Domiciliada' column of the table. A red arrow points to the checkbox, and the text 'Check de Domiciliación' is written above it. The table data is as follows:

	Suma Asegurada	Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
NUÑEZ		ENI	ANUAL	OMAR JOSE DE ZAVALA CANTO	<input checked="" type="checkbox"/>	Modificar

The 'Agregar Póliza' button is still visible at the bottom right. The footer text remains the same: 'Paseo de la Reforma #243 piso 16, Col. Cuahutemoc, CP 06500 Ciudad de México || 018008303676 || versión 1.4 06/03/2018'.

Previamente, el sistema deberá presentar un mensaje de "aviso de domiciliación" donde el usuario debe aceptar los términos y condiciones.

The screenshot shows the Seguros BX+ web interface. At the top, there is a navigation bar with the Seguros BX+ logo on the left, the user's name 'OCEAN LEADER, S.A. DE C.V.' in the center, and a 'Cerrar' button on the right. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Domiciliación de Pólizas'. A modal dialog box is open in the center, titled 'Aviso', with the text 'Autorizo expresamente domiciliar la póliza.' and two buttons: 'Cancelar' (yellow) and 'Aceptar' (blue). Below the dialog, there is a table titled 'Mis pólizas BX+' with the following data:

Vigencia	Fin de Vigencia	Contratante	Suma Asegurada	Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
		OCEAN LEADER, S.A. DE C.V.		ENI	ANUAL	RAMON JOSE SAURIPOMAR	<input checked="" type="checkbox"/>	

At the bottom right of the table area, there is a button labeled 'Agregar Póliza'. At the very bottom of the page, there is a small footer with the address: 'Paseo de la Reforma #243 piso 16, Col. Cuauhtemoc, CP 06500 Ciudad de México II 018008303676 | versión 1.4 06/03/2018'.

Posteriormente se deben ingresar los datos bancarios (número de la tarjeta, código de seguridad, vencimiento y domicilio del cuentahabiente)

Registro de Tarjeta

1.- Datos de la Tarjeta

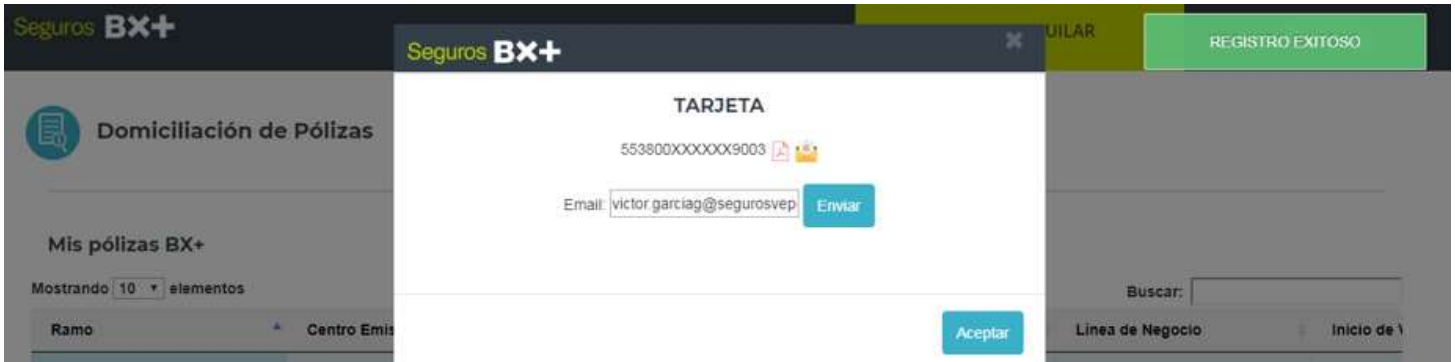
Form fields for card registration:

- Nombre del Titular:** VICTOR GARCIA
- Tipo de Tarjeta:** MASTERCARD
- Número de Tarjeta:** 3333 0000 9843 9003
- Fecha de Expiración:** 04 / 22
- Código de Seguridad (CVV):** ...

Seguros Ve por Más, utiliza como uno de sus medios de pago, el servicio seguro de procesador de pagos OpenPay.

2.- Domicilio del Cliente

Si la domiciliación es exitosa, te arrojará la pantalla en donde podrás optar por descargar el comprobante en tu PC o enviar a cualquier dirección de correo electrónico:



Te mostramos un ejemplo del comprobante de “Alta” que se emite si tu domiciliación fue exitosa:

Seguros Ve Por Más, S. A. Grupo Financiero Ve Por Más. Paseo de la Reforma 243 piso 16, Col. Cuauhtémoc Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500 Ciudad de México, Tel.: 11 02 18 00

Se ha realizado la ALTA correctamente de mi tarjeta para el pago de mi póliza de número 0000190099 a nombre de KAREN, conforme a la forma de pago:

Pr	Emisor	Banco	Tarjeta	Tarjetahabiente	Fecha	Folio autorización	Evento
1	null	TEST	411111XXXXXX1111	KAREN XXXXXX	18/06/2020 09:41	2721954	ALTA

Autorizado electrónicamente con folio

2721954

Cliente

TarjetaHabiente

Representante de seguros Ve Por Más

KAREN

KAREN

REY SEGUROS Y DE FIANZAS, S.A DE C.V.

En caso de dar de alta una segunda o tercera tarjeta, a la misma póliza, lo puedes realizar dando clic en la opción de “modificar” y posteriormente “Registrar tarjeta”

Domiciación de Pólizas Perfil

Mis pólizas BX+

Suma Asegurada	Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
NUÑEZ	ENI	ANUAL	OMAR JOSE DE ZAWALA CANTO	<input checked="" type="checkbox"/>	Modificar

[Agregar Póliza](#)

Con esta opción, te llevara nuevamente al registro de alta de datos bancarios (número de tarjeta, código de seguridad, vencimiento y domicilio del cuentahabiente) y la descarga de tu comprobante, por esta nueva alta de tarjeta.

Seguros **BX+**

Número de Tarjeta

XXXXXXXXXXXX9095

[Registrar Tarjeta](#)

Cancelar Aceptar

4. Baja de Domiciliación

Para realizar la “Baja” de domiciliación

1. Localizar el número de póliza en el buscador (lado superior derecho) ir a la opción de tarjetas → modificar → el portal nos arroja las tarjetas asociadas a la póliza:

Seguros BX+ SANTOS AURELIO BALAN Cerrar

Domiciación de Pólizas Perfil

Mis pólizas BX+

Vigencia	Fin de Vigencia	Contratante	Suma Asegurada	Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
		SANTOS AURELIO POOTBALAN		ENI	ANUAL	GERARDO JOSE SEGUICISNEROS	<input checked="" type="checkbox"/>	Modificar

Agregar Póliza

2. Buscar terminación de la TDC y/o TDD que deseamos dar de baja de domiciliación, posteriormente dar clic en el **“bote de basura”** en ese momento el sistema preguntara ¿está seguro de eliminar la TDC y/o TDD?, dar clic en aceptar.

Seguros BX+

Número de Tarjeta

XXXXXXXXXXXX3767

Registrar Tarjeta

Cancelar Aceptar

Seguros BX+

TARJETA

TARJETA ELIMINADA

Aceptar

- Te mostramos un ejemplo del comprobante que emite el sistema por la “Baja” de domiciliación, el cual como se ha mencionado se puede descargar en tu PC o enviar a un correo electrónico:

Seguros Ve Por Más, S. A. Grupo Financiero Ve Por Más. Paseo de la Reforma 243 piso 16, Col. Cuauhtémoc Del. Cuauhtémoc, C.P. 06500 Ciudad de México, Tel.: 11 02 18 00

Se ha realizado la **BAJA** correctamente de mi tarjeta para el pago de mi póliza de número **0000000441** a nombre **COMERCIAL** S.A. DE null, conforme a la forma de pago:

Pr	Emisor	Banco	Tarjeta	Tarjetahabiente	Fecha	Folio autorización	Evento
1	null	TEST	411111XXXXXX1111	COMERCIALIZADORA COSUR, S.A. DE C.V. null null	12/06/2020 14:56	2710666	BAJA

Autorizado electrónicamente con folio **2710666**

Cliente	TarjetaHabiente	Representante de seguros Ve Por Más
COMERCIALI C.V. null null, S.A. DE	COMERCIALI C.V. null null, S.A. DE	REY PECH AGENTE DE SEGUROS Y DE FIANZAS, S.A DE C.V.

El sistema mostrara el siguiente mensaje (Tarjeta Eliminada Correctamente)

Seguros **BX+**
RUBEN ALBERTO KINIL
TARJETA ELIMINADA CORRECTAMENTE

Domicialización de Pólizas

Perfil

Mis pólizas BX+

	Suma Asegurada	Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
¿ NUÑEZ		ENI	ANUAL	OMAR JOSE DE ZAVALA CANTO	<input checked="" type="checkbox"/>	Modificar

Agregar Póliza ➕

Paseo de la Reforma #243 piso 16, Col. Cuahutemoc, CP 06500 Ciudad de México || 018008303676 || versión 1.4 06/03/2018

4. Si desean dar de “Baja” **definitivamente** la domiciliación, deben **eliminar previamente tarjeta por tarjeta**, siguiendo los pasos 1,2 y 3 (arriba mencionados) el sistema nos enviará a la pantalla de primer plano y tendremos que desvincular el “check” de domiciliación.

Seguros **BX+** RAXA

 Domiciliación de Pólizas

Mis pólizas BX+ **Check de Domiciliación**

Mostrando 10 elementos Buscar:

Estatus	Forma de Pago	Agente	Domiciliada	Tarjetas
EMITIDA NO IMPRESA	MENSUAL ESPECIAL DER	RAXA AGUILAR VILLANUEVA	<input checked="" type="checkbox"/>	Modificar

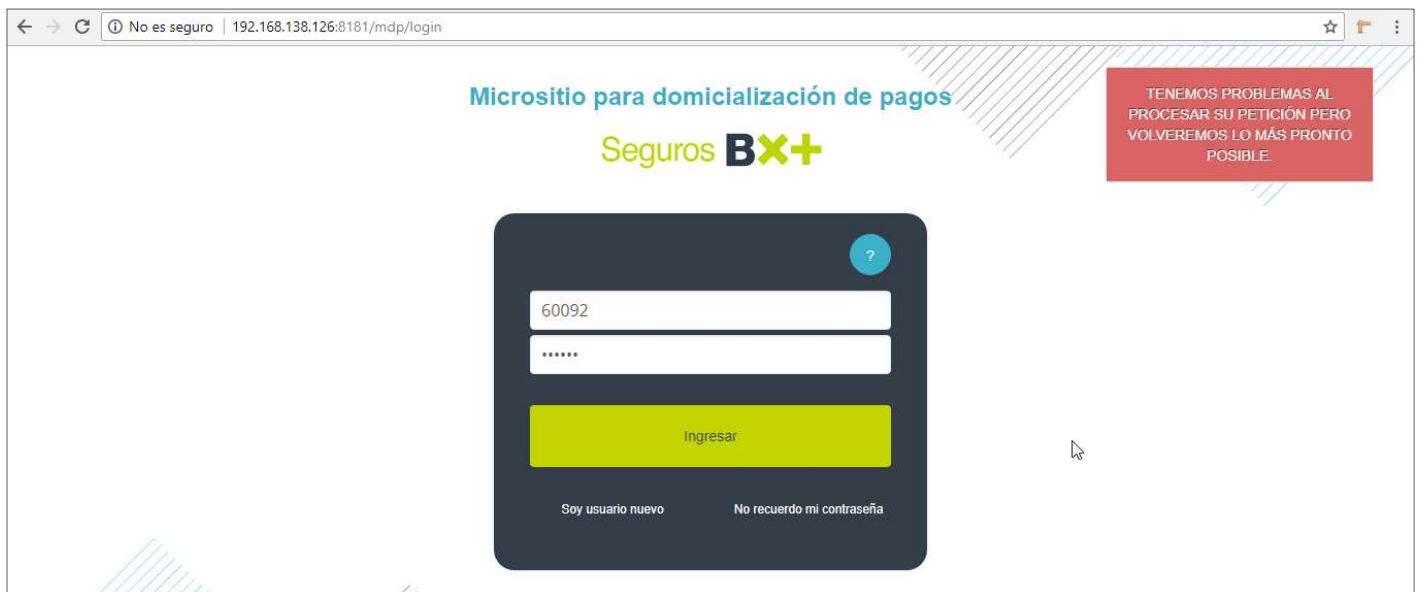
5. Mensajes

Los mensajes que mostrara el portal son los siguientes:

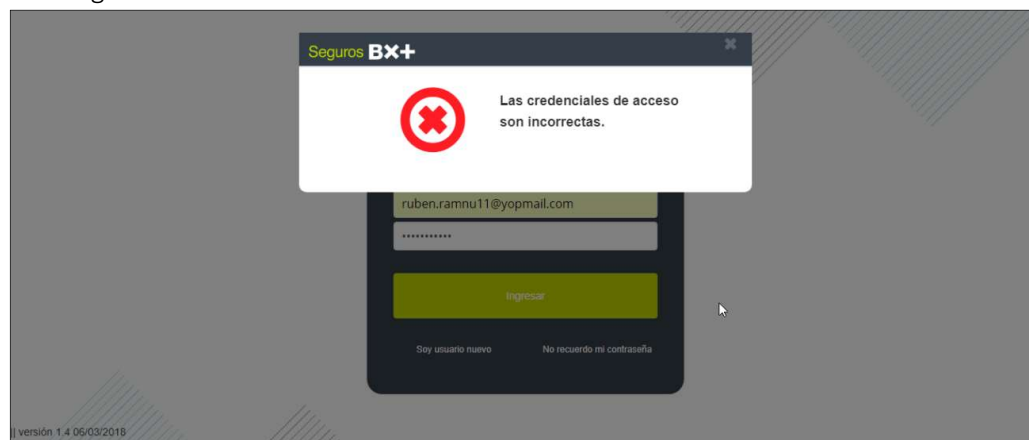
- Mensaje de error
- Mensaje de confirmación

Mensaje de Error

- ❖ **Error de comunicación:** Tenemos problemas al procesar su petición, pero volveremos lo más pronto posible: El sistema presenta fallas de conexión por lo que te recomendamos volver a intentarlo en 5 o 10 min



- ❖ **Contraseña o Usuario Erróneo:** Al ingresar la contraseña o usuario incorrecto del Agente el sistema nos mostrará el siguiente mensaje, por lo cual recomendamos ingresar correctamente sus contraseñas:



- ❖ **La póliza no pertenece al agente:** Este mensaje solo se muestra en el perfil de Agente cuando la póliza asignada no pertenece a su clave:

Domiciliación de Pólizas

LA POLIZA NO PERTENECE AL AGENTE

Mis pólizas BX+

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia	Fin de V

Agregar Póliza

Mi póliza es de:

GMM
 Vida
 Daños
 Autos

*** Centro Emisor:**

*** Número de Póliza:**

*** Renovación:**

Ayuda ?
Buscar

- ❖ **Debe ingresar todos los datos:** Este mensaje se presenta cuando se intenta agregar una póliza y no se ingresan todos los datos requeridos de acuerdo con el tipo de negocio que se eligió ya sea GMM, Vida, Daños, Autos.

Domiciliación de Pólizas

DEBE INGRESAR TODOS LOS DATOS.

Mis pólizas BX+

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia	Fin de V
			13907	Daño		

Agregar Póliza

Mi póliza es de:

GMM
 Vida
 Daños
 Autos


*** Centro Emisor:**

*** Número de Póliza:**

*** Renovación:**

Ayuda ?
Buscar

- ❖ **Póliza no encontrada:** Se muestra este mensaje cuando ingresan una póliza y el sistema no la encuentra, ya sea porque no es correcto el número de la póliza o porque no pertenece al tipo de negocio que elegiste.

 Domiciliación de Pólizas
PÓLIZA NO ENCONTRADA.

Mis pólizas BX+

Ramo	Centro Emisor	Renovación	Póliza	Línea de Negocio	Inicio de Vigencia	Fin de V
			13907	Daño		

Agregar Póliza

Mi póliza es de:

GMM
 Vida
 Daños
 Autos

* Número de Póliza:

Ayuda ?
Buscar

- ❖ **Error en datos bancarios:** Cuando se realiza el ingreso de los datos bancarios de forma errónea; ya sea el código de seguridad (CVV) vigencia de la tarjeta o número de plástico:

Nota:

Tarjetas American Express: Número de tarjeta a 15 dígitos, CVV a 4 dígitos

Tarjetas Visa, Master Card: Número de tarjeta a 16 dígitos, CVV a 3 dígitos

Seguros **BX+**
 RAXA AGUILAR
FALTA INFORMACIÓN DE LA TARJETA O NO ES VÁLIDA

 Registro de Tarjeta

1.- Datos de la Tarjeta

* Nombre del Titular:

* Tipo de Tarjeta:

* Número de Tarjeta:

* Fecha de Expiración:

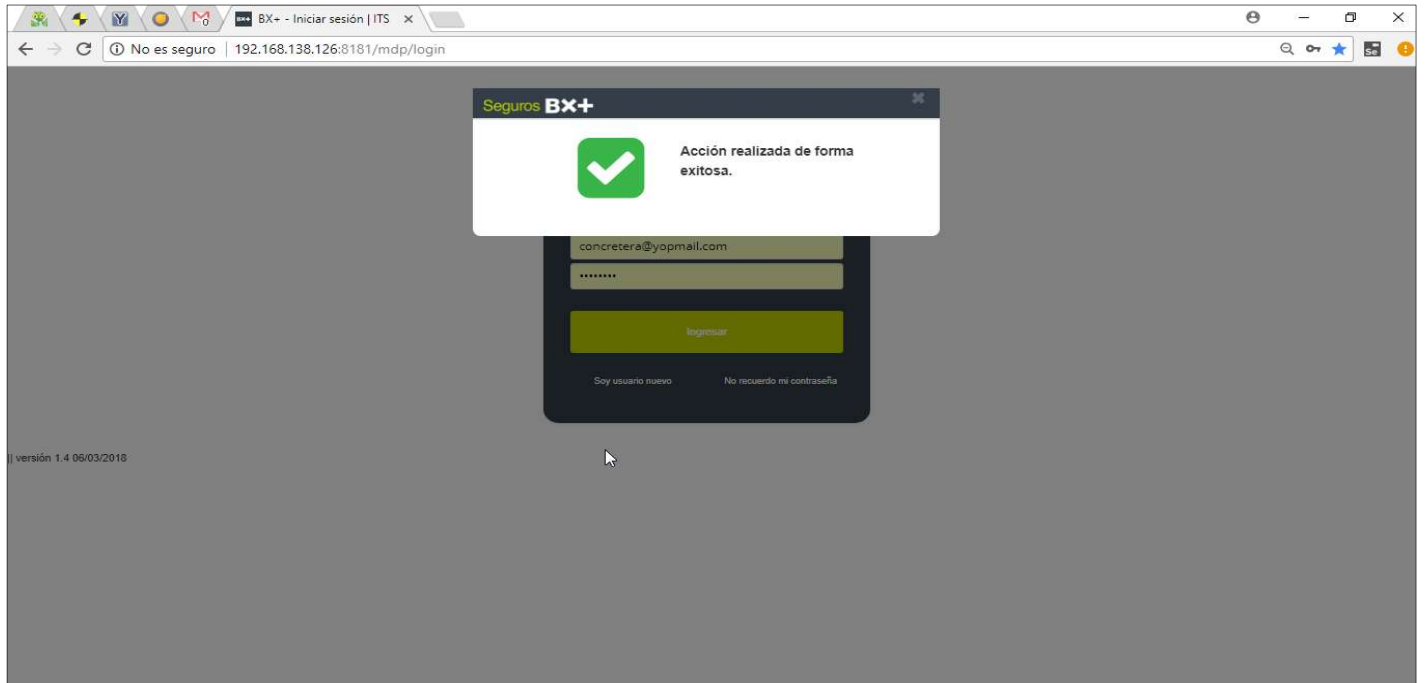
* Código de Seguridad (CVV): 

Seguros Ve por Más, utiliza como uno de sus medios de pago, el servicio seguro de procesador de pagos OpenPay.

2.- Domicilio del Cliente

Mensaje de confirmación

- ❖ **Mensaje de confirmación:** Acción realizada de forma exitosa. Este es el mensaje que muestra cuando se haga alguna acción de forma correcta.



Tips de Domiciliación

- Puedes consultar en el apartado de recibo digital, la gestión de la cobranza de tus pólizas domiciliadas (Aceptados- Rechazos y envíos a cobro).
- El **check** de Domiciliación solo deberá estar habilitado para pólizas vigentes y cuentas activas.
- Si una póliza ya está domiciliada, el MDP deberá indicarlo
- Si el usuario intenta domiciliar una póliza, pero no asocia una tarjeta de crédito o débito, el MDP cancelará la instrucción de domiciliación previo aviso de notificación al usuario.
- Si realizas una nueva “Alta” de tarjeta a una póliza cuya vigencia este por terminar y la renovación ya ha sido emitida tendrás que realizar el mismo movimiento de “Alta” a la renovación, ya que no hereda esta nueva cuenta, por que ya fue emitida la renovación.
- Si realizas una “Baja” de tarjeta a una póliza cuya vigencia está por terminar y la renovación ya ha sido emitida tendrás que realizar el mismo movimiento de “Baja” a la **renovación**, por la herencia de cuentas, esto porque fue emitida la renovación antes de hacer este movimiento de “Baja”.
- De igual forma puedes realizar este movimiento, siempre y cuando tu renovación se encuentre emitida.
- En caso de realizar un cambio de “forma de pago” a una póliza, validar que la póliza NO se encuentre domiciliada para evitar un cobro no deseado.
- En el caso de Pago Único o a meses sin intereses desde Noviembre de 2018 se deben realizar por el Call Center.
- La domiciliación a cuentas clabe; es necesario solicitar por medio de mesa de control, esto de acuerdo a la circular Circular 44-2019, donde deberán adjuntar:
 - Estado de cuenta de contratante
 - Formato de autorización de cargo
 - Identificación oficial del contratante y/o cuentahabiente.

- La desvinculación del “Check” de domiciliación **no es garantía de la eliminación total de la domiciliación**, por lo que es necesario ejecutar los movimientos de forma correcta:
 1. Localizar póliza (Buscador- lado superior derecho)
 2. Desplazarnos con la barra inferior hacia el lado derecho y lo localizar la opción “tarjetas”
 3. Dar clic en la opción “Modificar”, eliminar tarjeta por tarjeta (**bote de basura**), de igual forma el sistema arrojará un comprobante de confirmación de movimiento “Baja” de domiciliación, sino se realiza el procedimiento de forma correcta el portal NO generará ningún comprobante de movimiento.
 4. Posteriormente, volver a primer plano para la desvinculación del **“Check”** de domiciliación, esto en caso de ya no requerir la domiciliación por completo.

En caso de contar con alguna duda o aclaración favor de contactar a su ejecutivo comercial.

Agradecemos su atención, esperando que el presente manual sea de utilidad para agilizar sus operaciones.