* Las peticiones de los Brokers o Promotores relacionadas con Cobranzas que se dejarán dentro de este proceso en webmethods serán:
* Aplicación de pólizas (Individual y Masiva).
* Devolución de Cobranzas (Individual y Masiva).
* Solicitud de Factura (Individual, Integración y Desgloses).
* Rehabilitación de pólizas (Daños y Autos) (Individual y Masiva).
* Domiciliación de Datos Bancarios.
* Aclaraciones de Cobranzas:
  + Cargo No Reconocido
  + Cargo Duplicado
  + Pago No Aplicado
  + Aclaración de Facturas
  + Aclaración de Nota de Crédito
  + Aclaración de Complemento de pago
* Rehabilitación Especial.
* Solicitud de Cruce para Dotal, Restitución Préstamo o Informativo.
* Requerimiento de aviso de cobro.
* Despago de póliza por corrección de emisión o cambio de agente.
* Remesa o desremesa de recibos.
* Los mensajes que se enviarán por correo electrónico a los Brokers o Promotores de estas peticiones son:

1. **Envío de notificación al Bróker o Promotor cuando recibimos el Folio webmethods.**

El botón Completar, avanzará el folio hacia la estación del Operativo de Cobranza y en automático enviará una notificación al correo electrónico del agente o gerencia indicando lo siguiente:

*” Estimado agente Aliado (debe aparecer el nombre del agente), para MAPFRE lo más importante es hacer crecer tú negocio, y es por esto que queremos confirmarte que hemos recibido tu solicitud el día tal, hora tal y estará siendo atendida con el número de folio XXXXX. Nuestro equipo de profesionales estará trabajando para brindarle una respuesta en los tiempos de respuesta promedio establecidos por cobranzas”*

*Atentamente cobranzas.”*

1. **Envío de notificación al Bróker o Promotor cuando concluimos el Folio webmethods.**

El botón Terminar. - Finaliza el folio y al momento de dar clic, ejecuta un envío de notificación de manera automática al agente y/o al analista comercial que generó el folio con el siguiente mensaje

*“Estimado Aliado(debe aparecer el nombre del agente), tu solicitud con el número XXXXX y recibida el día tal, hora tal (se debe recuperar las fechas automáticamente), ha sido concluido con éxito con el siguiente número de liquidación XXXXX (indicar número de liquidación que se plasmó en pantalla).Para MAPFRE resolver tu petición es nuestra prioridad, brindándote una mejor experiencia todos los días.”*

*Atentamente cobranzas.”*

1. **Envío de notificación al Bróker o Promotor cuando devolvemos el Folio GAMA.**

**El botón Devolver.-** Envía el folio nuevamente con el agente o analista que generó el folio, se debe colocar un motivo de forma obligatoria *(debe aparecer el nombre del agente), catálogo:*

* Información incompleta,
* Información errónea
* Documentación No legible),

y abrir caja de comentarios con 1000 caracteres con los botones de Aceptar y Cancelar y sea visible para el solicitante en el folio (campo obligatorio) al momento de dar clic, ejecuta un envío de notificación de manera automática al agente y/o al analista comercial que generó el folio con el siguiente mensaje:

*” Estimado Aliado (debe aparecer el nombre del agente), lamentamos informarte que tu solicitud con el numero XXXXX ha sido devuelta, con el siguiente motivo (traer en automático el motivo y los comentarios realizados)… Agradecemos tu atención en compartir la información solicitada”*

*Atentamente cobranzas.”*

1. **Envío de notificación al Bróker o Promotor cuando rechazamos el Folio GAMA.**

**El botón Rechazar. -** Finaliza el folio sin opción a reaperturarlo se debe colocar un motivo de forma obligatoria, catálogo:

* Pago No Recibido,
* Recibo No Vigente,
* Pago aplicado a otra póliza

y abrir caja de comentarios con 1000 caracteres con los botones de Aceptar y Cancelar. (El comentario y motivo sea agregado a la carta de rechazo y al folio) al momento de dar clic, ejecuta un envío de notificación de manera automática al agente y/o al analista comercial que generó el folio con el siguiente mensaje:

*” Estimado Aliado (debe aparecer el nombre del agente), lamentamos informarte que tu solicitud con el numero XXXXX ha sido rechazada por el siguiente motivo: agregar motivo y comentarios generados en el folio.*

*Por lo anterior lamentamos no poder acompañarte en esta solicitud, agradecemos de antemano tu comprensión y esperamos seguir teniendo la oportunidad de brindarte nuestro servicio.*

*Atentamente cobranzas.”*