

PARA: ÁREA COMERCIAL, SUBDIRECCIÓN DE CONTABILIDAD Y FINANZAS Y SUBDIRECCIÓN TÉCNICA.

ASUNTO: POLÍTICA Y PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE AGENTES.

FECHA ACTUALIZACIÓN: 22/06/2023

1. OBJETIVO

Dar a conocer la política y el procedimiento para el alta y baja o inactivación de agentes, señalando los tipos siguientes:

- 1) Agentes por cuenta propia; persona moral o física; con o sin condiciones especiales;
- 2) Promotores; persona moral o física, y;
- 3) Mandatarios.

2. DEFINICIONES

Agente: Intermediario que asiste al Fiado/Contratante o al Beneficiario/Asegurado ante la Institución para la contratación y conservación de las fianzas o certificados.

Agente con condiciones especiales: Aquel agente o promotor que opere mediante su Contrato de Comisión Mercantil y además cuente con carta de condiciones especiales.

Promotor: Persona física o moral que cumpla con los parámetros establecidos por la Institución.

Mandatario: Intermediario que asiste al Fiado/Contratante o al Beneficiario/Asegurado ante la Institución para la contratación y conservación de las fianzas o certificados, quien actúa como representante de la Institución previa autorización de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

3. MARCO LEGAL Y DE REFERENCIA:

- Circular Única de Seguros y Fianzas
- Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
- Reglamento de Agentes de Seguros y Fianzas
- Manual de perfiles y accesos

El contenido de este documento aplica, tanto para agentes de fianzas y/o seguros de caución autorizados por la Comisión, por lo que su contenido se deberá homologar, aplicar y considerar para ambos tipos de productos.

La Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas considera a las personas físicas o morales que intervengan en la contratación de seguros y/o fianzas mediante el intercambio de propuestas y aceptación de éstas, comercialización y asesoramiento para celebrarlos, para conservarlos o modificarlos, según la mejor conveniencia de los contratantes.

Con base a los artículos 93, 94, 95 y 96 de la misma LISF, se hace de su conocimiento el proceso, documentos y requisitos necesarios para registrar en Dorama los distintos tipos de agentes.

4. POLÍTICA

- 4.1 El Área Comercial podrá reclutar y tramitar el alta de agentes, promotores, mandatarios y agentes con condiciones especiales; sujetándose a los lineamientos establecidos por esta Institución y autorización del Subdirector Comercial que corresponda y/o Director General.

- 4.2 Es responsabilidad del Área Comercial resguardar copia del expediente de sus agentes para el control administrativo.
- 4.3 Es responsabilidad del Área de Agentes resguardar en original el expediente físico y digital de cada uno de los agentes, promotores, mandatarios y agentes especiales para su control administrativo.
- 4.4 Previo a toda solicitud de alta, la oficina comercial deberá validar con el Área de Agentes, que el agente no cuente con referencias negativas en el sector; y en caso de que existiese, ésta deberá ser subsanada mediante el apoyo del área correspondiente.

5. REQUISITOS

ALTA DE AGENTE PERSONA FÍSICA:

1. Copia legible o archivo PDF (anverso y reverso) de la **cédula** definitiva como agente de fianzas y/o seguro de caución, vigente y validada. (OBLIGATORIO).
2. Copia legible o archivo PDF de la **póliza de Responsabilidad Civil**, vigente; ésta debe especificar que aplica para agentes y su cobertura deberá aplicar a fianzas. (OBLIGATORIO).
3. Copia legible o archivo PDF de la **constancia del artículo 492** de la LISF, vigente. (COMPLEMENTARIO).
4. Copia legible o archivo PDF del **estado de cuenta bancario** a nombre del agente y con una antigüedad no mayor a 3 meses (para el pago de comisiones). OBLIGATORIO.
5. Copia legible o archivo PDF del **comprobante de domicilio** con antigüedad no mayor a 3 meses; (pago de agua, luz, predial, teléfono, internet; si el agente así lo desea se aceptará la constancia de situación fiscal. **NOTA:** la constancia de situación fiscal se podrá considerar como comprobante de domicilio siempre y cuando coincida con el domicilio que aparece en la identificación oficial); (COMPLEMENTARIO);
6. Archivo PDF de la **Constancia de Situación Fiscal** del año en curso (OBLIGATORIO).
7. Copia legible o archivo PDF de **identificación oficial vigente**; (credencial para votar INE, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional. Tratándose de agentes de origen extranjero, deberán enviar copia de la forma migratoria que permita realizar la actividad en territorio nacional, o de su carta de naturalización. En caso de que se presente un documento extranjero con el que se acredite la personalidad o los poderes se recomienda contar con el apostillado correspondiente). (OBLIGATORIO);
8. Copia legible de **CURP** (COMPLEMENTARIO).
9. **Correo de Contacto** para el envío de estados de cuenta de Dorama.

ALTA DE AGENTE PERSONA MORAL:

1. Copia legible o archivo PDF (anverso y reverso) de la **cédula** definitiva como agente de fianzas y/o seguro de caución, vigente y validada. (OBLIGATORIO).
2. Copia legible o archivo PDF de la **póliza de Responsabilidad Civil**, vigente; ésta debe especificar que aplica para agentes y su cobertura deberá aplicar a fianzas. (OBLIGATORIO).
3. Copia legible o archivo PDF de la **constancia del artículo 492** de la LISF, vigente. (COMPLEMENTARIO).
4. Copia legible o archivo PDF del **estado de cuenta bancario** a nombre del agente y con una antigüedad no mayor a 3 meses (para el pago de comisiones). (OBLIGATORIO).
5. Copia legible o archivo PDF del **comprobante de domicilio** con antigüedad no mayor a 3 meses; (pago de agua, luz, predial, teléfono, internet; si el agente así lo desea se aceptará la constancia de situación fiscal. **NOTA:** la constancia de situación fiscal se podrá considerar como comprobante de domicilio siempre y cuando coincida con el domicilio que aparece en la identificación oficial); (COMPLEMENTARIO).
6. Archivo PDF de la **Constancia de Situación Fiscal** del año en curso (OBLIGATORIO).
7. Copia legible o archivo PDF de **identificación oficial vigente**; (credencial para votar INE, pasaporte, licencia de manejo, cédula profesional. Tratándose de agentes de origen extranjero, deberán enviar copia de la forma migratoria que permita realizar la actividad en territorio nacional, o de su carta de naturalización. En caso de que se presente un documento extranjero con el que se acredite la personalidad o los poderes se recomienda contar con el apostillado correspondiente). (OBLIGATORIO);
8. Copia legible o archivo PDF del **Oficio expedido por la CNSF** para fungir como Sociedad Anónima (Persona Moral). (OBLIGATORIO).
9. Copia legible o archivo PDF del **Acta Constitutiva** de la Empresa con sello del Registro Público de Propiedad y Comercio o pasada ante notario público. En caso de que se presente un documento extranjero con el que se acredite la personalidad o los poderes se recomienda contar con el apostillado correspondiente. (OBLIGATORIO)
10. **Correo de contacto** para el envío de estados de cuenta de DORAMA.

5.1 El Área Comercial, una vez que cuente con los requisitos mencionados anteriormente, realizará la solicitud de alta vía correo electrónico al Área de Agentes.

5.2 Validada la documentación proporcionada, el Área de Agentes realizará el alta del Agente en el sistema H@Z generándose una clave interna de identificación.

Campos vacíos en el sistema

Agente

Detalle

Nombre

RÉGIMEN FISCAL: RAZÓN SOCIAL:

Datos Generales

NO. AGENTE: RFC:

SITIO WEB: EMAIL: AGENTE ACUMULADOR:

AGENTE PROMOTOR: FECHA INICIO: ESTATUS FIANZA:

TASA IVA: OFICINA: ESTATUS CAUCIÓN:

USUARIO E RECIBIVO: AGENTE AGROPADOR:

VENTA DIRECTA: AGENTE EMISOR: PROMOTOR SOCIEDAD CIVIL:

IMPUESTO CEDULAR: ZONA BONO:

Domicilio

PAÍS: ESTADO: CIUDAD:

COLONIA: DELEGACIÓN/MUNICIPIO: CÓDIGO POSTAL:

CALLE: NÚMERO EXTERIOR: NÚMERO INTERIOR:

Oficina de Representación

% HONORARIO:

Cédula de Agente Fianza

NÚMERO DE CEDULA: FECHA EXPEDICIÓN: FECHA PRÓXIMO REFERENDO:

Cédula de Agente Caución

NÚMERO DE CEDULA: FECHA EXPEDICIÓN: FECHA PRÓXIMO REFERENDO:

Pago Comisiones

CUENTA CLAVE: NO. CUENTA BANCARIA: BANCO:

Beneficiario:

Seguro Responsabilidad Civil

ASEGURADORA: NÚMERO PÓLIZA: MONTO:

INICIO VIGENCIA: FIN VIGENCIA:

Nota: Algunos requisitos son clasificados como obligatorios, ya que al dar de alta al agente en sistema los marca como "campos requeridos", y si estos datos no se especifican, no se puede generar el registro.

5.3 El Área de Agentes confirmará vía correo electrónico al solicitante el alta del agente proporcionándole la clave que le fue asignada por el sistema y cargando las condiciones especiales, en caso de que aplique:


Campos completos en el sistema

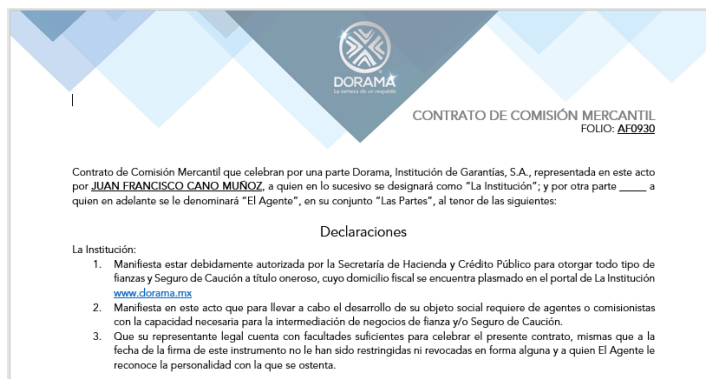
Agente									
AGENTE	VENTA DIRECTA	REGIMEN FISCAL	REG	EMAIL	FECHA INICIO	GASTOS EXPEDICION	OFICINA	ESTATUS	
CARMEN PATRICIA NAVARRO GOVEA	<input type="checkbox"/>	PERSONA FISICA	NAGC68020712		03/06/2022		TOLUCA	ACTIVO	
Detalle									
Nombre									
NOMBRE: CARMEN PATRICIA					APELLIDO MATERNO: GOVEA				
APELLIDO PATERNO: NAVARRO									
Datos Generales									
REGIMEN FISCAL: PERSONA FISICA				NO. AGENTE: 955267	RFC: NAGC68020712				
SITIO WEB:				EMAIL:	AGENTE ACUMULADOR:				
AGENTE PROMOTOR: JUAN BERNARDO LOPEZ BECERRA				FECHA INICIO: 03/06/2022	ESTATUS FIANZA: ACTIVO				
TASA IVA: IVA 16%				OFICINA: TOLUCA	ESTATUS CAUCION: INACTIVO				
USUARIO EJECUTIVO: OLIVER ANDRES PACHECO PATIÑO				ES PROMOTOR: NO	AGENTE AGRUPADOR: 6-				
VENTA DIRECTA:				AGENTE EMISOR:	PROMOTOR SOCIEDAD CIVIL: 0				
IMPUESTO CEDULAR: 0.00				ZONA BOND: 2					
REG. SIMPLIFICADO DE CONFIANZA:				ACTIVIDAD EMPRESARIAL:					
Domicilio									
PAIS: MEXICO			ESTADO: EDO. DE MEXICO			CIUDAD: TLAQUEPANTLA			
COLONIA: UNIDAD HABITACIONAL HOSGARES FERROCARRIL			DELEGACION/MUNICIPIO: TLAQUEPANTLA DE BAZ			CÓDIGO POSTAL: 54990			
CALLE: ZONA C			NÚMERO EXTERIOR: 49 B			NÚMERO INTERIOR: 49 B			
Oficina de Representación									
% HONORARIO: 0									
Cédula de Agente Fianzas									
NÚMERO DE CEDULA: C26147			FECHA EXPEDICION: 30/10/2019			FECHA PRÓXIMO REFRENDO: 30/09/2022			
Cédula de Agente Caucción									
NÚMERO DE CEDULA:			FECHA EXPEDICION:			FECHA PRÓXIMO REFRENDO:			
Pago Comisiones									
CUENTA CLAVE: 02018999020422537			NO. CUENTA BANCARIA: 0302290411701			BANCO: BARBAJO			
BENEFICIARIO: CARMEN PATRICIA NAVARRO GOVEA									
Seguro Responsabilidad Civil									
ASEGURADORA: HDI SEGUROS S.A. DE C.V.			NÚMERO PÓLIZA: 758-55			MONTO: 1,000,000.00			
INICIO VIGENCIA: 05/01/2022			FIN VIGENCIA: 05/01/2023						

Cancelar Agregar

5.4 El Área de Agentes informará vía correo electrónico el alta de agente a la Gerencia de Primas y Comisiones anexando el estado de cuenta bancario.

5.5 El Área de Agentes elaborará la documentación contractual correspondiente al tipo de agente, física y/o moral, tales como:

 **Contrato de Comisión Mercantil:** Documento legal en el que queda asentada la relación contractual entre Dorama y el Agente.



CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL
FOLIO: **AF0930**

Contrato de Comisión Mercantil que celebran por una parte Dorama, Institución de Garantías, S.A., representada en este acto por **JUAN FRANCISCO CANO MUÑOZ**, a quien en lo sucesivo se designará como "La Institución", y por otra parte _____, a quien en adelante se le denominará "El Agente", en su conjunto "Las Partes", al tenor de las siguientes:

Declaraciones

La Institución:

1. Manifiesta estar debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para otorgar todo tipo de fianzas y Seguro de Caucción a título oneroso, cuyo domicilio fiscal se encuentra plasmado en el portal de La Institución www.dorama.mx
2. Manifiesta en este acto que para llevar a cabo el desarrollo de su objeto social requiere de agentes o comisionistas con la capacidad necesaria para la intermediación de negocios de fianza y/o Seguro de Caucción.
3. Que su representante legal cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato, mismas que a la fecha de la firma de este instrumento no le han sido restringidas ni revocadas en forma alguna y a quien El Agente le reconoce la personalidad con la que se ostenta.

- ✚ **Carta de Comisiones Máximas:** es el documento que indica los ramos y subramos en los que puede emitir el agente con los porcentajes respectivos y que son establecidos conforme al tarifario y catálogo interno.


"CARTA COMISIONES MAXIMAS POR RAMO, SUBRAMO Y OBLIGACION"

CARMEN PATRICIA NAVARRO GOVEA
"El Agente"

Con base en lo establecido en la Cláusula Sexta del Contrato de Comisión Mercantil, a continuación, detallamos los porcentajes máximos de comisión que tendrá derecho a percibir El Agente por cada una de las fianzas emitidas y pagadas:

RAMO	SUBRAMO	% COMISIÓN
FIDELIDAD	Individuales	35%
	Colectivas	35%
JUDICIALES	Penales	10%
	No Penales	25%
	Obra	35%
ADMINISTRATIVAS	Proveeduría	35%
	Fiscales	25%
	Arrendamiento	35%
	Otras Administrativas	30%
CRÉDITO	Suministro	15%

- ✚ **Carta de Condiciones Especiales:** es el documento en el que se establecen incentivos otorgados a ciertos agentes, también son llamados "condiciones especiales". Esta carta se puede elaborar al momento del alta del agente o cuando exista una solicitud por parte de la oficina y sea autorizada por el Subdirector Comercial correspondiente.


DORAMA
La certeza de un respaldo

Folio _____
Versión 1/2023

"CARTA DE CONDICIONES ESPECIALES"

NOMBRE AGENTE
"El Agente"

Con base en el Contrato de Comisión Mercantil que se tiene celebrado entre la Institución y "El Agente", se establecen las Condiciones Especiales acordadas entre las partes, siendo las siguientes:

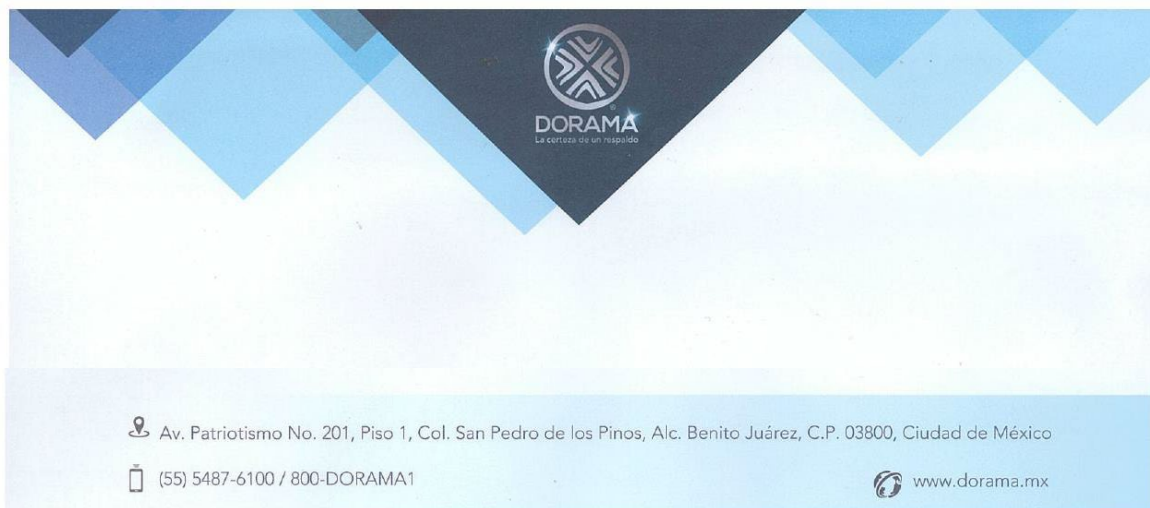
- BONO ANUAL.** - "El Agente" tendrá derecho a un bono anual, mismo que será determinado en función del rango de producción que genere durante el periodo de enero a diciembre de cada año, y será computable sobre la prima neta pagada al 31 de enero del año siguiente.

Dicha petición deberá contener los porcentajes y rangos correspondientes de acuerdo con el tipo de incentivo solicitado, además del nombre y el ID del agente al que serán aplicadas.

Es importante señalar que, todos los incentivos deberán sujetarse a la operatividad del sistema y tendrán que haber sido previamente autorizados; de tal manera que no afecten algún proceso contable y no perjudiquen los intereses de Dorama o los eventos internos y/o externos ofrecidos a los agentes: la convención, seminario, etc.

La anterior documentación la elaborará el Área de Agentes en tres tantos y la enviará vía correo electrónico al Área Comercial, quienes deberán imprimirla en hojas membretadas con el logo de Dorama para proyectar nuestra imagen Institucional.

EJEMPLO DE LA HOJA MEMBRETADA DE DORAMA



Así mismo, se encargarán de conseguir la firma del agente y/o su representante legal, posteriormente la regresará al Área de Agentes para recabar la firma del apoderado de Dorama, quien por último integrará el expediente del agente para su resguardo en archivo tanto físico como digital.

6. ALTA DE PROMOTOR

PROCESO:

La oficina comercial a través de un correo electrónico solicitará al Área de Agentes la creación de una promotoría con los documentos y/o datos necesarios señalados en el "procedimiento para el alta de un agente persona física o moral por cuenta propia", además de contar con los siguientes:

Cuando el candidato a promotor ya esté registrado como agente por cuenta propia, actualizará su expediente con la información general, legal y financiera, tomando en cuenta los siguientes puntos:

1. El listado de los agentes que formarán parte de esa promotoría puede señalarse en el mismo correo;
2. Las cartas de cada promovido donde se autorice formar parte de la promotoría, estilo libre;
3. En caso de que la Subdirección Comercial haya autorizado alguna condición especial, se deberá hacer mención y enviar detalladamente cada una de ellas, incluyendo el rango de bono anual. Para esto se recomienda consultar lo señalado en el procedimiento para el alta de un agente persona física o moral por cuenta propia.

En caso de no cumplir con uno o más de los requisitos antes mencionados, el Área de Agentes hará la observación pertinente, y realizará el alta en el sistema hasta que cuente con la totalidad de ellos, o al menos con los documentos obligatorios.

Una vez revisados los documentos, y en caso de cumplir con los requisitos necesarios, el Área de Agentes cambiará el tipo de registro a "promotor", y ligará en el sistema a los promovidos. Posteriormente se le dará contestación a la oficina interesada, adjuntando la documentación correspondiente para firmas y el ID del agente.

Además, en caso de que la oficina haya solicitado crear usuarios dentro de esa "promotoría", se hará la solicitud pertinente al Área de Reaseguro respecto a su perfil y/o acceso en H@z y APP.

6.1. DOCUMENTOS PARA EL ALTA DE UNA NUEVA PROMOTORÍA

- El candidato a "promotor" deberá contar con los requisitos señalados en el "procedimiento para el alta de un agente persona física o moral por cuenta propia" para hacer su registro en el sistema y los documentos legales.
- Los candidatos a ser agente promovido deberán cumplir con los mismos documentos del párrafo anterior para hacer su registro en el sistema y los documentos legales;
- Se debe enviar el listado de los agentes que conformarán esa promotoría; con sus cartas correspondientes donde cada promovido autorice formar parte de ella. Por contrato, se deben considerar como mínimo 2 promovidos y el promotor. Este listado servirá para elaborar la carta de la promotoría.

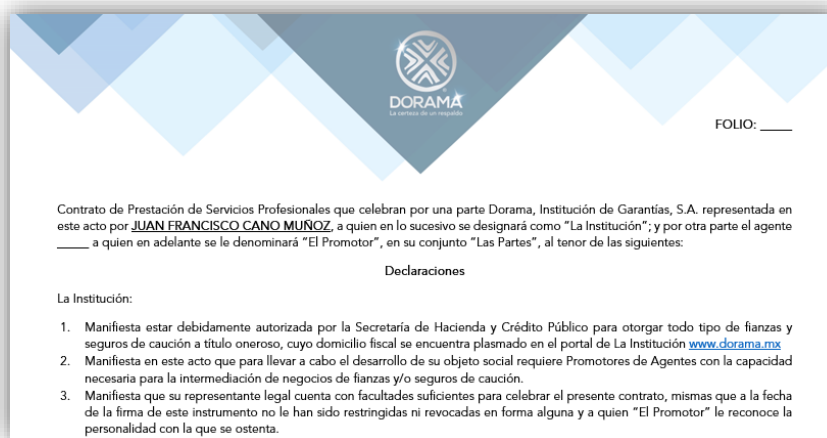
Una vez revisados esos documentos, y en caso de cumplir con lo antes señalado, se realizará la captura de los datos en el en el sistema y le será asignado un ID al agente "promotor" y a cada uno de sus promovidos para su identificación.

Si la oficina solicitó crear usuarios dentro de esa "promotoría", se hará la solicitud pertinente al Área de Reaseguro respecto a su perfil y/o acceso en H@z y APP.

6.2. CREACIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTACIÓN LEGAL

El Área de Agentes elaborará, de acuerdo con la solicitud de cada oficina, la documentación legal pertinente y la adjuntará en el correo de confirmación del alta del promotor, misma que será integrada en el expediente físico y digital.

- ✚ **Contrato de prestación de servicios profesionales:** documento legal en el que queda asentada la relación contractual entre Dorama y el Agente, hace referencia a la intermediación que realiza el agente para vender el producto que es la fianza. Establece los requerimientos establecidos por Dorama para poder ejercer como agente promotor y los beneficios a los que estará sujeto.



The image shows a document header with the Dorama logo and the text "DORAMA La certeza de un respaldo". To the right, it says "FOLIO: ____". Below the header, the first paragraph of the contract reads: "Contrato de Prestación de Servicios Profesionales que celebran por una parte Dorama, Institución de Garantías, S.A. representada en este acto por JUAN FRANCISCO CANO MUÑOZ, a quien en lo sucesivo se designará como "La Institución"; y por otra parte el agente ____ a quien en adelante se le denominará "El Promotor", en su conjunto "Las Partes", al tenor de las siguientes:

Declaraciones

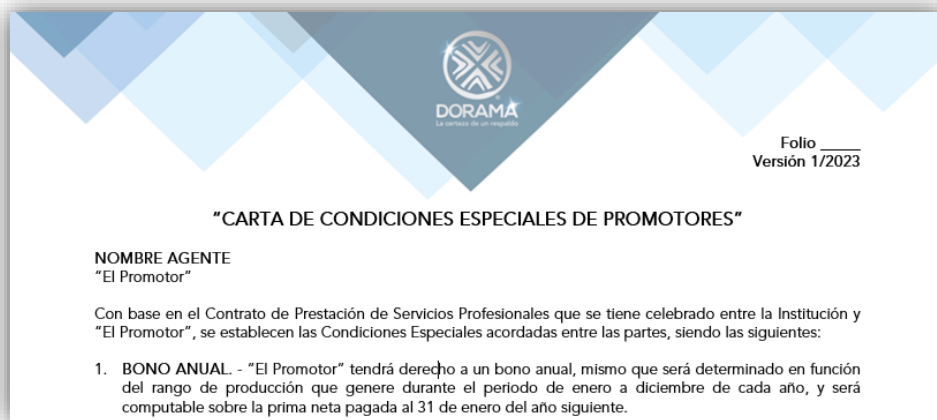
La Institución:

1. Manifiesta estar debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para otorgar todo tipo de fianzas y seguros de caución a título oneroso, cuyo domicilio fiscal se encuentra plasmado en el portal de La Institución www.dorama.mx
2. Manifiesta en este acto que para llevar a cabo el desarrollo de su objeto social requiere Promotores de Agentes con la capacidad necesaria para la intermediación de negocios de fianzas y/o seguros de caución.
3. Manifiesta que su representante legal cuenta con facultades suficientes para celebrar el presente contrato, mismas que a la fecha de la firma de este instrumento no le han sido restringidas ni revocadas en forma alguna y a quien "El Promotor" le reconoce la personalidad con la que se ostenta.

- ✚ **Carta de promotoría:** es el documento donde se enlistan los agentes que la conformarán y en su caso, el monto de su producción anual en esa promotoría. Cada vez que un agente se agregue o salga de ese grupo, ese listado tendrá que actualizarse:



- ✚ **Carta condiciones especiales de promotores:** En el sistema existen diversos incentivos llamados "condiciones especiales", cada oficina nos ayuda a indicar cuáles se le otorgará al agente promotor:



CONSIDERACIONES:

Ningún agente promovido tiene derecho a BONO ANUAL.

Dentro de una promotoría los incentivos se cargan y pagan al agente promotor.

La anterior documentación la elaborará el Área de Agentes en tres tantos y la enviará vía correo electrónico al Área Comercial ésta última deberá imprimirla en hojas membretadas con el logo de Dorama para proyectar nuestra imagen Institucional;

Así mismo se encargará de conseguir la firma del agente y/o representante legal, posterior, la regresará al Área de Agentes para recabar la firma del apoderado de Dorama, quien por último integrará el expediente del agente para su resguardo en archivo tanto físico como digital.

7. ALTA DE MANDATARIO

7.1 PROCESO

- a. El Área Comercial, previo a contar con el visto bueno de la Subdirección Comercial realizará la solicitud de autorización de mandato vía correo electrónico al Área de Agentes, utilizando el formato actual para el fin, señalando en ese mismo archivo el monto, los ramos, subramos, obligaciones y en la que se dotarán de las facultades al agente;
- b. Validada la información proporcionada, el Área de Agentes, a través del Subdirector Técnico será presentada ante el Comité de Suscripción la solicitud de alta del mandato para su aprobación;
- c. Una vez que se cuenta con la aprobación del Comité de Suscripción, el Área de Agentes elaborará el contrato de Mandato y lo enviará al solicitante para recabar la firma del agente y/o su representante legal en tres tantos;
- d. Cuando el Área de Agentes cuente con los originales del Contrato de Mandato se recabará la firma de la persona facultada por la Institución;
- e. Posterior a ello, el Área de Agentes hará el registro en el portal de "registro de firmas de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas" con la finalidad de contar con la autorización del Mandato;
- f. Ya que se cuente con la respuesta favorable por parte de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Área de Agentes lo confirmará a la oficina comercial interesada, a fin de que el agente tramite la cédula como agente mandatario dentro del plazo que estipule;
- g. El Área Comercial deberá dar seguimiento en conjunto con el agente interesado para obtener la cédula como agente mandatario; una vez autorizada y emitida, será compartida al Área de Agentes una copia de ésta. Asimismo, el Área de Agentes cargará las facultades en el sistema en las obligaciones y por el monto autorizado;
- h. El Área Comercial deberá solicitar al Área de Agentes el alta del usuario del mandatario a fin de que tenga acceso al sistema H@z con base en el manual de perfiles y accesos.

NOTA: *el agente y oficina comercial deberán considerar si solicitarán usuarios para los o las ejecutivas, para lo cual se hará con base en el manual de accesos y perfiles.*

7.2 REVOCACIÓN DE MANDATO

- a. El Área Comercial, realizará la solicitud de revocación vía correo electrónico al Área de Agentes, proporcionando los motivos comerciales por los que se revoca el mandato.

Sumado a lo anterior, se podrán dar de baja facultades con base en los términos y condiciones señalados en el contrato de mandato y; por no contar con la documentación vigente de carácter obligatorio o legal.
- b. El Área de Agentes editará las facultades en el sistema y solicitará a "reaseguro" los ajustes en el usuario del mandatario;
- c. El Área de Agentes tramitará en la página de internet de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas la revocación del Mandato.
- d. Una vez que se cuente con la respuesta por parte de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en donde se autoriza la revocación de Mandato se le notificará al Área Comercial vía correo electrónico.

8. CREACIÓN DE USUARIOS PARA EL SISTEMA Y/O LA APP DORAMA

Adicionalmente, en toda solicitud de alta, con base a los usuarios y perfiles para el sistema y la APP Dorama, la oficina comercial puede solicitar en el mismo correo inicial, la creación de uno o varios usuarios para cada agente; ello con base en el contenido del "Manual de Perfiles y Accesos".

9. INACTIVACIÓN DE CLAVES DE AGENTES

Toda inactivación, baja o revocación se solicitará a través del correo electrónico al Área de Agentes.

Bajo la autorización de cada Subdirector o Subdirectora comercial se deshabilitará la clave bajo los motivos que la oficina considere pertinentes, incluyendo la falta de documentación vigente de carácter obligatorio o legal, referencias negativas en el sector, o que haya realizado cualquier conducta ilícita en su carácter de agente mediador. El correo servirá como soporte para el Área de Agentes y se integrará en el expediente correspondiente.

Una vez que proceda la inhabilitación de la clave se confirmará junto con la captura de pantalla del expediente en sistema.

Lo contenido en este apartado aplicará para cualquier tipo de agente que se enliste en esta política.

9.1. TERMINACIÓN DE PROMOTORÍA

- Se podrán dar de baja las promotorías a petición de partes: por medio de una carta estilo libre firmada por el promotor o un correo por parte del agente, previa validación del Área Comercial; indicando uno de los motivos siguientes:
 - a) por intereses comerciales;
 - b) incumplimiento de lo pactado en el contrato.

9.2. SEPARACIÓN DE PROMOVIDOS

- Se podrán desligar claves de promovidos a petición de partes bajo los motivos siguientes:
 - a) por medio de una carta firmada por el agente o un correo electrónico, previa validación del Área Comercial;
 - b) por intereses comerciales.

9.3. REACTIVACIÓN

El Área Comercial podrá solicitar la reactivación de claves por los motivos siguientes:

- a) con fines de pago de comisiones;
- b) cuando se tenga o actualice la documentación legal, financiera y general.

10. GLOSARIO CONDICIONES ESPECIALES

- ✚ Bono de Producción Anual: contraprestación de pago determinado en función al rango de producción de prima neta pagada computable que genere el agente en un periodo anual de acuerdo con las bandas de producción vigentes.
- ✚ % Comisión Anual: es un beneficio determinado en un porcentaje específico y que se aplica en cada emisión, la forma de pago depende de cada agente, puede ser anual o en cortes específicos.
- ✚ Comisión por Cancelación: contraprestación de pago por la efectiva cancelación (no anulación) de las fianzas o certificados gestionadas por el agente ante los beneficiarios o asegurados y por las que obtenga toda la documentación soporte del cumplimiento de la obligación garantizada, independientemente de la fecha de emisión de la fianza o certificado, conforme a los criterios de cancelación vigentes. El máximo % de cancelación es del 5% y este beneficio no aplica cuando las fianzas o certificados sean de vigencia cerrada o proceda la cancelación administrativa por caducidad o prescripción, así mismo, para las fianzas o certificados que sean emitidos bajo contrato de Plan de Proveedores y/o Contrato dirigido.
- ✚ Diferencial: contraprestación otorgada a Promotores consistente en un diferencial de la comisión otorgada a su fuerza de ventas, sobre la prima neta pagada, para llegar a un porcentaje de comisión determinado, de acuerdo con las políticas vigentes.
- ✚ Especial: es una percepción diferente a comisión, gastos de expedición u honorario, se otorga mediante un porcentaje específico, se aplica en cada emisión o movimiento que genere prima, la forma de pago depende de cada agente, puede ser anual o en cortes específicos.
- ✚ Gastos de Expedición: contraprestación de pago del porcentaje de gastos de expedición por cada póliza o certificado emitido y pagado en su totalidad.
- ✚ Honorario Mensual: contraprestación otorgada a Promotores consistente en un porcentaje sobre el total de la prima neta pagada que genere su fuerza de ventas, excepto, cuando se trate de los tipos de obligaciones o ramos determinados por esta Institución.

11. CONSIDERACIONES ESPECIALES

El pago de comisiones podrá generarse hasta que se cuente con la documentación legal firmada y copia del estado de cuenta.

Es responsabilidad del Área Comercial actualizar los expedientes de los agentes, promotores, mandatarios y agentes con condiciones especiales.

Cualquier situación no contemplada en el presente documento se deberá someter al Área de Agentes para su análisis y dictamen correspondiente.

ATENTAMENTE

COORDINACIÓN DE CARTERA