

MEMORÁNDUM

Para: Área Técnica, Comercial, Cumplimiento, Cobranzas y Agencias.
De: Comité de Control Interno y Riesgos
Asunto: Resoluciones adoptadas – Gestión de Propuestas
Fecha: 24/02/2025

En el marco del análisis efectuado sobre el riesgo operacional elevado relacionado con la gestión de propuestas, el Comité de Control Interno ha resuelto establecer las siguientes disposiciones de cumplimiento obligatorio, aplicables desde el mes de marzo para todas las secciones, salvo Caución.

Las presentes medidas tienen por finalidad regularizar situaciones pendientes, fortalecer la formalización previa a la emisión de pólizas, cumplir regulaciones y asegurar la validez contractual de la documentación.

1. Regularización de propuestas pendientes

Se dispone la regularización de las propuestas que se encuentran en poder de la compañía sin firmas correspondientes al período comprendido entre el 03/11/2025 y el 28/02/2026.

- El área de Cumplimiento brindará soporte operativo para la gestión de estas regularizaciones.
- Las propuestas físicas sin firma durante este periodo deberán digitalizarse y remitirse al asegurado para su firma digital cuando corresponda.
- En cuanto a la firma del agente, la regularización se realizará conforme al proceso de integración a firma digital indicado en el punto siguiente.
- En aquellos casos en que el asegurado haya firmado de manera manuscrita, el agente deberá completar la regularización también en formato manuscrito. Para estos casos, el área de emisión remitirá las propuestas correspondientes al área de cumplimiento.

2. Integración de Agentes al esquema de Firma Digital

Se establece como fecha límite el 31 de marzo de 2026 para que los agentes gestionen y obtengan su firma digital cualificada (token).



Handwritten signature in blue ink, appearing to read "B. P. of 24".

Hasta dicha fecha, las propuestas que cuenten con firma digital del asegurado podrán permanecer pendientes de firma por parte del agente. Una vez obtenido el token, el Ejecutivo de Cuentas / Encargado Comercial de Agencias correspondiente deberá coordinar la remisión de dichas propuestas para su regularización y carga en el sistema Sebaot con plazo de regularización durante todo el mes de abril.

Esta disposición alcanza a los casos generados desde el 09/02/2026 en los que se haya utilizado firma digital por parte del asegurado.

3. Obligatoriedad de Propuesta Firmada Previa a la Emisión

A partir del 03/03/2026 no se procesarán pólizas sin contar como mínimo, con la propuesta firmada por el asegurado.

- Las propuestas nuevas deberán gestionarse bajo modalidad digital, salvo la excepción prevista más adelante. La regularización de firma por parte del agente según lo dispuesto en el punto 2.
- Las renovaciones del mes de marzo que cuenten con propuesta física firmada por el asegurado podrán procesarse en dicho formato. En estos casos, Emisión deberá canalizar las propuestas pendientes de firma del agente al área de Cumplimiento para su regularización.
- Si la propuesta física de renovación no se encuentra firmada por el asegurado, deberá digitalizarse y remitirse para firma digital antes de su procesamiento. La firma del agente seguirá el procedimiento indicado en el punto 2.

4. Uso excepcional de Propuestas Físicas en Pólizas Nuevas

Desde el mes de abril se permitirá el uso de propuestas físicas originales únicamente en propuestas nuevas cuando se encuentren firmadas por el asegurado y por el agente con anterioridad a la emisión.

No se admitirán regularizaciones posteriores a la emisión.

5. Remisión de Links de Firma

Con el objetivo de agilizar la obtención de firmas, el link de firma digital deberá remitirse no solo por correo electrónico, sino también por el mismo medio a través del cual se haya gestionado la solicitud de póliza (WhatsApp Corporativo o Agencia Digital).



P. [Signature] 24

6. Pólizas Pendientes de Descarga

Respecto de las pólizas pendientes de descarga (acuse de recepción por parte del asegurado en el sistema), desde el mes de marzo cada Ejecutivo de Cuentas / Encargado Comercial de Agencias deberá remitir el listado correspondiente a los agentes de su cartera de forma semanal y acompañar la gestión con material explicativo(tutorial) que facilite el seguimiento.

7. Campañas de Comunicación

Se dispone que la Gerencia Comercial encomiende al encargado correspondiente la incorporación desde el mes de marzo de acciones de comunicación y acompañamiento en redes sociales que incluyan tutoriales, contenidos visuales y contenido informativo dinámico, a fin de facilitar la adopción tanto del proceso de firma digital de propuestas como de la descarga de pólizas. Su socialización por todos los medios disponibles.

8. Propuestas anterior al mes de noviembre 2025

Para las propuestas correspondientes a períodos anteriores a la adopción del esquema de pólizas digitales que aún se encuentren pendientes de firma, la gestión continuará realizándose bajo la modalidad anterior.

En estos casos hasta la regularización total:

- Será responsabilidad del agente remitir las propuestas firmadas a través del área de Cobranzas, conforme al procedimiento tradicional.
- Cuando la remisión se efectúe por este medio o por cobradores, el área de Cobranzas deberá registrar en el sistema Sebaot la propuesta firmada por el asegurado y remitir el listado correspondiente al área de Cumplimiento.
- El área de Cumplimiento gestionará la firma manuscrita del agente y posteriormente remitirá la documentación al área Técnica para su archivo definitivo.

