

Documento Preguntas y Respuestas

P. ¿Puede el corredor adherirse a CIMA Póliza Digital y comenzar de forma progresiva con las entidades?

R. Una vez que el corredor se adhiere a CIMA Póliza Digital, puede recibir documentación de pólizas de todas las entidades adheridas. Para agilizar la gestión, los sistemas del proveedor tecnológico pueden incorporar automatismos y parametrizaciones por entidad, ramo, importe u otros criterios, con el fin de determinar qué documentos requieren revisión manual.

P. Después del proceso de firma, ¿recibe el corredor los documentos firmados?

R. Sí. El corredor recibe notificaciones de todos los cambios de estado del proceso, incluido el documento firmado por el cliente.

P. ¿Puede el corredor solicitar el reenvío de la solicitud tras rectificar los datos de contacto, como el correo electrónico o el teléfono?

R. Esta gestión debería consensuarse con las distintas entidades, ya que, en principio, es la entidad quien inicia el proceso de firma.

P. ¿Dónde puede el corredor obtener información concreta sobre el proceso de implantación de CIMA Póliza Digital?

R. Esta información puede consultarse en el sitio web de CIMA <https://www.cimaseg.es/poliza-digital/>, en los apartados «Situación de implantación» y «Cómo adherirse». Se trata de información que se actualiza periódicamente.

P. Sería interesante contar con la opinión o la participación de alguna organización de clientes y usuarios de seguros.

R. Se valorará esta posibilidad en futuras reuniones.

P. Si una entidad ya tiene implantado un proceso de firma digital con sus mediadores, ¿cómo se integraría con CIMA Póliza Digital?

R. CIMA Póliza Digital actúa como un proceso de firma complementario a los ya implantados por las entidades. Su objetivo es incrementar la tasa de éxito en la firma de pólizas intermediadas por corredores.

P. ¿Qué significa ERP?

R. ERP es la denominación habitual de los sistemas de gestión utilizados por las corredurías.

P. Si un corredor dispone de un sistema propio, ¿debería tratar directamente con las entidades?

R. El primer paso es la firma del anexo para su adhesión a CIMA Póliza Digital e implementar la

conexión desde su sistema propio para recibir los procesos. Una vez operativo el servicio, las entidades adheridas podrían remitirle procesos de firma digital.

P. Para poner en marcha la firma digital, ¿puede el corredor gestionarla a través de su propia plataforma?

R. El corredor puede adherirse a CIMA Póliza Digital y operar desde el portal web. No obstante, la opción más eficiente es trabajar integrado desde su ERP. Si el corredor trabaja con un software de mercado, tendrá que ponerse en contacto con su empresa tecnológica para conocer si dicha integración ya está disponible o cuál es su previsión de implantación.

P. ¿Está prevista la incorporación de más proveedores de firma digital?

R. No existen restricciones para la incorporación de nuevos proveedores de firma. Sin embargo, por la naturaleza del servicio, es necesario que cumplan unos requisitos técnicos y funcionales mínimos.

P. ¿Cuál es el estado del desarrollo de la comunicación de siniestros a través de CIMA?

R. La comunicación de información de siniestros desde la entidad al corredor ya está operativa en una primera fase de la bidireccionalidad. En cuanto al flujo de información del corredor hacia la entidad, se ha iniciado con el proceso de recibos. Una vez consolidado, se ampliará progresivamente al resto de objetos, como por ejemplo los siniestros.

P. He entendido que es necesario firmar un anexo al contrato de CIMA para Póliza Digital, pero ¿es en el ERP desde donde se realiza el proceso, una vez configurado?

R. Así es. No obstante, para que el proceso pueda ejecutarse desde el ERP, es imprescindible que se haya desarrollado previamente la integración entre el ERP y CIMA Póliza Digital. Si el corredor trabaja con una solución estándar de mercado, debe consultar con su proveedor tecnológico si dicha integración ya está disponible o cuál es su previsión de implantación.

P. En ocasiones se ha indicado que una sola firma basta para considerar correctamente firmada la póliza. Sin embargo, según algunas interpretaciones regulatorias, pueden existir matices sobre cómo debe recabarse la firma, por ejemplo, en cláusulas limitativas o declaraciones de salud. ¿Cómo se contempla esto?

R. Esto no supondría un problema, ya que CIMA Póliza Digital permite remitir documentos a firma en procesos diferenciados o bien enviarlos conjuntamente dentro de un mismo proceso, según las necesidades del caso.

P. ¿Permite el proceso de firma la gestión en varios idiomas?

R. Sí. El emisor del proceso de firma puede seleccionar el idioma en el que desea que se realice, dentro del conjunto de idiomas disponibles y definidos como prioritarios.

P. ¿Cómo funcionan los automatismos de los ERP?

R. En principio, los ERP han desarrollado funcionalidades para que el corredor pueda determinar qué procesos desea revisar manualmente y cuáles pueden darse por validados de forma automática. Esta parametrización suele poder realizarse por entidad, importe de prima, ramo u

otros criterios. Para cualquier detalle operativo, conviene consultar directamente con el proveedor tecnológico.

P. ¿Es necesario que el corredor envíe un proceso de firma cuando ya lo ha hecho la compañía y el asegurado ya ha firmado?

R. No. El corredor no debe iniciar un nuevo proceso una vez que el cliente ha firmado el documento. Tras la firma, este queda a disposición del corredor para su archivo.

P. Las aseguradoras deberían optimizar la calidad de los datos que envían, ya que con frecuencia recibimos información incoherente respecto de tomadores, asegurados, propietarios o dependientes.

R. Cuando se detecte que algún dato remitido por una entidad puede no ser correcto, se recomienda que, si se trabaja con un ERP de mercado, se comunique la incidencia al proveedor tecnológico para que este la canalice con CIMA y pueda tratarse posteriormente con la entidad correspondiente.

P. En la nueva versión para siniestros, ¿tendrá el corredor acceso a las agendas del siniestro?

R. En la versión 07.1 del estándar EIAC se ha definido un nuevo objeto denominado «Mensaje», que permitirá a la entidad comunicar al corredor la agenda del siniestro.

P. ¿En qué consiste el proyecto IDentiaOne?

R. IDentiaOne proporciona al corredor una identidad única para acceder a los portales de las entidades adheridas al servicio, previa autorización por parte de cada entidad.

P. ¿Qué responsabilidad legal o contractual asume la correduría si el cliente no llega a firmar la póliza tras adherirse a Póliza Digital?

R. La responsabilidad del corredor en caso de que el cliente no firme una póliza es independiente del canal utilizado para recabar dicha firma. Por tanto, no depende de que se utilice o no CIMA Póliza Digital.

P. Como compañía, no termino de comprender el proyecto IDentiaOne. Actualmente algunas corredurías cuentan con varios usuarios, con contraseñas que caducan periódicamente y autenticación multifactor. ¿Cómo se plantea este modelo con IDentiaOne?

R. En las entidades adheridas a IDentiaOne, el usuario de la correduría dispondrá de una identidad única para acceder a los portales de las entidades. Al tratarse de una única identidad, el proceso de autenticación multifactor y la política de caducidad se unifican para todos los accesos incluidos en el servicio.

P. Actualmente cada vez hay más compañías con usuarios personales, perfiles diferenciados y doble factor de autenticación. ¿Cómo se articula esto con una identidad única en el proyecto IDentiaOne?

R. IDentiaOne proporciona la autenticación del usuario. La autorización y la gestión de perfiles continúan siendo competencia de cada entidad.

P. ¿Es necesario firmar todas las pólizas o puede elegirse cuáles se envían a firma? Hay clientes de cierta edad para quienes la firma digital puede resultar menos viable.

R. Dado que el proceso de firma lo inicia la entidad, corresponde a esta determinar en qué casos utiliza CIMA Póliza Digital.

P. ¿Se instalará automáticamente la versión v07.1 del estándar EIAC?

R. No. Para incorporar la nueva versión del estándar, tanto las entidades como los corredores, a través de sus proveedores tecnológicos, deberán realizar los desarrollos necesarios para adaptar los formatos EIAC actualmente basados en la versión 06 a los cambios definidos en la versión 07.1.

P. Con el modelo actual, la compañía suele gestionar el envío. Si esa gestión pasara a ser asumida por la correduría, ¿existiría algún riesgo de falta de cobertura o de reclamación, ya sea por parte de la compañía o del cliente, por un defecto formal en la contratación si el proceso quedara incompleto?

R. La adhesión a CIMA póliza digital no implica que la gestión la asuma el corredor, la entidad aseguradora salvo excepciones acordadas con el corredor, es la que inicia los procesos de firma de las pólizas.

P. ¿Tiene coste CIMA Póliza Digital para el corredor? ¿El envío se realiza directamente desde la compañía al cliente? Y, en ese proceso, ¿puede el corredor incorporar documentación adicional?

R. CIMA Póliza Digital no tiene coste para el corredor en relación con la firma de los documentos de póliza. Actualmente, el sistema no contempla la incorporación de documentación propia del corredor dentro de los procesos de firma emitidos por la entidad, pero por petición de los corredores, se está analizando la viabilidad de su incorporación tanto en su aspecto operativo como legal.

P. ¿Durante cuánto tiempo deben conservarse las pólizas firmadas?

R. CIMA pone a disposición de los corredores los documentos firmados y evidencias para la que el corredor pueda descargarlas y guardarlas el tiempo que estime conveniente.