

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	Versión : 01 Código : P-ONR-01
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgo Reputacional</b>	Fecha : 31/05/2024 Pág. : 1 de 4

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

Cenit Seguros a través de este procedimiento gestiona las medidas a tomar como consecuencia de eventos que pudieran llegar a afectar negativamente a la percepción que tienen sus diferentes públicos o clientes.

Implementación de procesos que permitan identificar, medir y mitigar la exposición de Cenit Seguros al riesgo reputacional y determinar planes de acción o de contingencia en Casa Central, y Sucursales.

## 2. RESPONSABLES

Es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos el cumplimiento de este procedimiento, y de las demás Gerencias, Oficial de Cumplimiento y Jefe de Tecnología de la Información en el aporte de datos necesarios para dicho cumplimiento.

## 3. NORMAS INHERENTES

1. **Reputación institucional:** se refiere al conjunto de percepciones que tienen sobre Cenit Seguros los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos. Es el resultado del comportamiento desarrollado por la aseguradora a lo largo del tiempo. La consecuencia probable representa la pérdida de credibilidad de los asegurados, contrapartes, órganos gubernamentales, o el mercado o público y la comunidad en general, resultantes de acciones, actos y actitudes indebidas e impropias tanto de la aseguradora como de terceros en contra de la aseguradora
2. **Grupos de interés:** se clasifican en internos (colaboradores) y externos (clientes, reaseguradoras, otras compañías de seguros, medios de comunicación, organizaciones gubernamentales, proveedores y otros).
3. **Riesgo reputacional:** se entenderá por riesgo reputacional la posibilidad de afectación del prestigio de Cenit Seguros por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas o al estar involucrada en transacciones o relaciones con actividades ilícitas, que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro de la situación de la aseguradora.
4. **El Riesgo Reputacional podría ser consecuencia de otros riesgos;**
  - Riesgo de Crédito.
  - Riesgo de Mercado.
  - Riesgo Operacional y Legal.

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-ONR-01</b>
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgo Reputacional</b>	<b>Fecha : 31/05/2024</b> <b>Pág. : 2 de 4</b>

- Riesgo de Liquidez.
- Riesgo de Suscripción
- Riesgo de ALDyFT



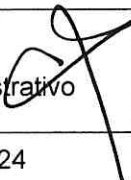

Por lo cual, la gestión del riesgo reputacional es transversal a las otras Gerencias, al Oficial de Cumplimiento y al Coordinador de Tecnología de la Información.

5. **El marco de referencia** de gestión de este procedimiento es el Manual de Gestión de Riesgo Reputacional, en él se detallan como identificar, medir y mitigar la exposición de este riesgo para Cenit Seguros.
6. Imputaciones penales atribuidas a miembros del Directorio o Plana Ejecutiva dictadas por alguna autoridad competente serán consideradas Riesgos Reputacional, por lo cual, el establecimiento de las medidas que se adoptarán para mitigar esa situación quedará dentro del marco de gestión de este Procedimiento.

#### 4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades)

##### 1. Gestión de Riesgo Reputacional

Actividad	Responsable	Tarea
1. Monitoreo.	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Monitoreo regular de las siguientes cuestiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes Sociales, buscando noticias relacionadas a Cenit Seguros. Estas plataformas detectan cuando el usuario menciona o etiqueta a la entidad.</li> <li>- Control de prensa escrita, impresa y digital.</li> <li>- Verificar los comentarios o reclamos que los Clientes exponen en las redes sociales o cualquier otro medio, cuando los mismos, pudieran afectar a la imagen de la aseguradora.</li> <li>- Análisis de reclamos o comentarios de clientes.</li> <li>- Relevamiento de casos expuestos por las Gerencias, Oficial de Cumplimiento y Coordinador de Tecnología de la Información en los temas relacionados y detallados del Manual de Gestión de Riesgo Reputacional.</li> <li>- Relevamiento de información detallada en el Manual de Gestión de Riesgo Reputacional.</li> </ul>

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo 	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad 	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo 	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024



CENIT S.A. DE SEGUROS

Versión : 01

Código : P-ONR-01

Procedimiento de Gestión de  
Riesgo Reputacional

Fecha : 31/05/2024

Pág. : 3 de 4

Actividad	Responsable	Tarea
2. Remisión de informes área Administrativa.	Gerencia Administrativa	Remite informes en formato de Memo relacionados o que pudieran afectar al Riesgo Reputacional al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos sobre temas o cuestiones generadas de la gestión del Riesgo Crediticio, Liquidez, Mercado, Operacional y Legal.
3. Remisión de informes área Técnica.	Gerencia Técnica	Remite informes en formato de Memo relacionados o que pudieran afectar al Riesgo Reputacional al Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos sobre temas o cuestiones generadas de la gestión del Riesgo de Suscripción.
4. Remisión de informes ALDyFT.	Oficial de Cumplimiento	Remite informes en formato de Memo relacionados o que pudieran afectar al Riesgo Reputacional a la Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos sobre temas o cuestiones generadas de la gestión del ALDyFT.
5. Remisión de informes T.I.	Coordinador de Tecnología de la Información	Remite informes en formato de Memo relacionados o que pudieran afectar al Riesgo Reputacional a la Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos sobre temas o cuestiones generadas en el área de TI.
6. Evaluación de resultados	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	En base a datos recabados en los puntos anteriores decide, analiza y convoca a reunión en caso necesario con el nivel superior o Directorio, teniendo en cuenta el Manual de Gestión de Riesgo Reputacional, y remite informe en formato de Memo y mail a la Gerencia General y/o al Directorio de Cenit.
7. Toma de decisiones	Gerencia General	Recibe informe en formato de Memo y mail del Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos y toma decisiones sobre la exposición de la aseguradora al Riesgo Reputacional, pudiendo asumir el riesgo o determinando planes de acción o de contingencia en caso necesario para cuidar la integridad y reputación de Cenit, en casos necesarios remite al Directorio
8. Toma de decisiones	Directorio de Cenit	Recibe informe en formato de Memo de la Gerencia General y toma decisiones sobre la exposición de la aseguradora al riesgo reputacional, pudiendo asumir el riesgo o determinando planes de acción o de contingencia en caso necesario para cuidar la integridad y reputación de Cenit Seguros.

Elaborado por Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024

Uso exclusivo de CENIT S.A. DE SEGUROS ©

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión : 01</b> <b>Código : P-ONR-01</b>
	<b>Procedimiento de Gestión de Riesgo Reputacional</b>	<b>Fecha : 31/05/2024</b> <b>Pág. : 4 de 4</b>

Actividad	Responsable	Tarea
9. Ejecución	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Ejecuta las decisiones tomadas por el Directorio y remite Memo a las áreas afectadas que deben gestionar las decisiones tomadas. Archiva en el sector los informes de Gestión mencionados. Completa Planilla de Gestión de Riesgo Reputacional.

## 5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- **Manual de Gestión de Riesgo Reputacional.**

## 6. REGISTROS

Nombre del Registro	Medio de Soporte (Papel/ Electrónico/ Ambos)	Área de Almacenamiento	Tiempo de retención
Memo Informe de Gestión de Riesgo Reputacional	Ambos	Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	Indefinido

<b>Elaborado por</b> Enrique Calderón Oficial de Cumplimiento Normativo 	<b>Verificado por</b> Natacha Martínez Gerente de Calidad 	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo 	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024	Fecha: 31/05/2024