

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03 Código : P-OP-JCO-01
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Fecha : 06/09/2024 Pág. : 1 de 6

1. PROPÓSITO Y ALCANCE.

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las directivas para una adecuada gestión de las cobranzas y oportuna entrega de documentaciones (pólizas).

El alcance de este procedimiento aplica al proceso de cobranzas de la organización.

2. RESPONSABLES.

El Gerente Administrativo es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

El Jefe de Cobranzas es responsable de las actividades específicas que se derivan del presente procedimiento.

El **Asistente**, **Auxiliares** de Cobranzas y los Cobradores son responsables de las especificaciones detalladas en el presente procedimiento.

3. NORMAS INHERENTES.

3.1. Las comunicaciones del Dpto. de Cobranzas con los Asegurados deben ser registradas en el sistema informático.

3.2. Los Cobradores deben realizar las rendiciones de las cobranzas en el día o a más tardar en ~~72 horas~~ **3 días** hábiles.

3.3. En los casos que las recaudaciones sean en efectivo y los Cobradores no puedan llegar a las oficinas para la rendición, se deberán depositar en las cuentas de la Compañía habilitadas en Bancos, realizando el depósito en el día o a más tardar dentro de las 24 horas hábiles y presentando la boleta de depósito el día del depósito, minimizando así el riesgo de tener efectivo.

3.4. El departamento de cobranzas tendrá un plazo de hasta ~~7~~ **5 días hábiles** para la entrega de la póliza desde el momento de recibir del Dpto. de Emisión y haberse comunicado con el Asegurado.

3.5. En caso que pase los ~~7~~ **5 días hábiles** dentro del mes y el Asegurado no retire o no acepte la Póliza se procede a la anulación de la Póliza, según procedimiento.

3.6. El Dpto. de Cobranzas tiene un plazo máximo de 2 días hábiles para la entrega de las pólizas al cobrador y el cobrador tiene un plazo máximo de 5 días hábiles para la entrega de la póliza al cliente.

Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03 Código : P-OP-JCO-01
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Fecha : 06/09/2024 Pág. : 2 de 6

4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades).

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

4.1. Entrega y cobranzas de Pólizas (cuota inicial).

Actividad	Responsable	Tareas
1. Recepción de Documentaciones	Auxiliar de Cobranzas	<p>Recibe del Auxiliar de Emisión: la Factura, la Póliza, la Carta Verde, la Nota de Remisión, los Pagarés, la Propuesta.</p> <p>Firma como acuse de recepción el "Listado de Entrega de Pólizas a Cobranzas", dejando una copia como constancia.</p>
2. Distribución de Pólizas	Auxiliar de Cobranzas	<p>Distribuye las documentaciones por código de Cobrador en: Agencia, Cobrador, Caja, y Bancard.</p> <p>Nota 1: Las Pólizas que son retiradas de Casa Matriz o enviadas a domicilios o su lugar de trabajo del Asegurado, están bajo el código Caja.</p> <p>Nota 2: Las Pólizas para débito automático están bajo el código de Bancard.</p>
3. Coordinación de entrega de Póliza	Auxiliar de Cobranza	<p>Se comunica con los Asegurados para coordinar la entrega de la póliza y de acuerdo a la confirmación del Asegurado se entrega la póliza</p> <p>Nota 1: El Departamento de Cobranzas tiene un plazo de hasta 7 5 días hábiles para la entrega de la Póliza (ver Norma Inherente).</p> <p>Nota 2: En caso de renovaciones el Cobrador se comunica con el cliente y coordina la entrega.</p> <p>Nota 3: El Dpto. de Cobranzas tiene un plazo máximo de 48hs 2 días hábiles para la entrega de las pólizas al cobrador y el cobrador tiene un plazo máximo de 7 5 días hábiles para la entrega de la póliza al cliente (ver Norma Inherente).</p>

Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03 Código : P-OP-JCO-01
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Fecha : 06/09/2024 Pág. : 3 de 6

Actividad	Responsable	Tareas
		<p>Nota 4: En el caso que el Agente Cobrador realice la entrega, la comunicación con el Asegurado lo realiza el mismo Agente.</p>
4. Entrega de Póliza	Auxiliar de Cobranzas	<p><u>Cobrador:</u> Entrega al Cobrador o Agente Cobrador, la Póliza con un "Listado de Entrega de Póliza", quedando una copia firmada por el Cobrador o Agente Cobrador en el Dpto. de Cobranzas como acuse de recibo.</p> <p><u>Casa Matriz:</u> Cuando el Asegurado retira de Casa Matriz, hace firmar al Asegurado "Acuse de recepción de Póliza", Pagaré y en algunos casos la Propuesta (para renovaciones)</p> <p>Emite recibo por el pago inicial.</p> <p>Nota 1: En caso de que ya haya abonado en alguna boca de cobranza, solicita que presente comprobante y verifica en el sistema</p>
5. Entrega de Póliza del Cobrador al Asegurado	Cobrador o Agente Cobrador	<p>En caso de que el cliente solicite cobrador: Este se comunica con el Asegurado para coordinar el lugar y hora de entrega de la póliza.</p> <p>Hace firmar el "Acuse de Recepción de la Póliza", "Pagaré" y en algunos casos de "Renovación la Propuesta".</p> <p>Realiza el cobro de la entrega inicial y emite recibo.</p>
6. Rendición de documentaciones y cobranzas	Cobrador o Agente Cobrador	<p>Entrega al Auxiliar de Cobranza el "Acuse de Recepción" y "Pagaré" firmado por el Asegurado, y en algunos casos la Propuesta y los valores con los Recibos de Dinero al Jefe de Cobranzas o Auxiliar Asistente de Cobranzas 1.</p> <p>Nota 1: Archivo de documentos lo realiza el Auxiliar de Cobranzas.</p>

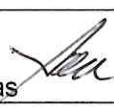
Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03 Código : P-OP-JCO-01
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Fecha : 06/09/2024 Pág. : 4 de 6

Actividad	Responsable	Tareas
7. Verificación de documentaciones y valores cobrados	Jefe o Asistente de Cobranzas Auxiliar de Cobranzas-1	<p>Recibe y controla que el Pagaré, Acuse de Recepción y en algunos casos la Propuesta (en caso de renovaciones) estén debidamente firmados por el Asegurado.</p> <p>Registra en el sistema la devolución de la remisión, Pagaré y Propuesta y genera un "Listado Devolución de Documentos", firma y entrega al Cobrador como constancia.</p> <p>Recepciona los valores y genera una "Planilla Rendición de Cobranzas", firma y entrega al Cobrador como constancia.</p> <p>Nota 1: Los pagarés se resguardan en bóveda asignada para tal efecto al cual tiene acceso solo el Jefe de Cobranzas</p> <p>Nota 2: Archivo documentos remisión, etc.</p> <p>Nota 3: Entrega de propuesta.</p>

4.2 Seguimiento y Cobranza de cuotas.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Seguimiento y Gestión de cobranzas	Jefe de Cobranzas o Asistente Auxiliar de Cobranzas-1	<p>Genera en forma mensual un "Listado de Deudores por Premio" de su cartera (que está bajo su código de Cobrador, con los vencimientos hasta el último día del mes, y entrega al Cobrador.</p> <p>Entrega pagarés con "Listado Entrega de Pagarés", previo acuse de recepción.</p> <p>Nota 1: Código Caja Jefatura.</p>
2. Cobranzas y entrega de Pagarés	Cobrador	<p>Coordina con el Asegurado el cobro de la cuota.</p> <p>Cobra y entrega Recibo de dinero por el importe de la cuota cobrada.</p> <p>Entrega valor cobrado al Jefe de Cobranzas o Auxiliar Asistente de Cobranzas 1.</p>

Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas 	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad 	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo 	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Código : P-OP-JCO-01 Fecha : 06/09/2024 Pág. : 5 de 6

		<p>Nota 1: El plazo máximo para rendir los Recibos de dinero de 24hs. y el plazo máximo para la rendición de los valores cobrados de 24hs.</p> <p>Nota 2: En los casos de entrega de Pagarés tiene un plazo máximo de 7 5 días hábiles para entregar el Pagaré al vencimiento de la póliza.</p>
3. Seguimiento a morosidad	Auxiliar de Cobranzas 4	<p>Genera un Listado de los clientes con más de 60 días de atraso, se comunica con el Asegurado y averigua el motivo de su retraso, en caso de confirmación de no pago, gestiona la cobranza.</p> <p>Nota 1: registra el comentario en el sistema (61 a 75 días).</p> <p>Nota 2: Registra comentario del seguimiento en el sistema (76 a 90 días).</p> <p>Nota 3: Se comunica al asegurado la anulación por falta de pago, se registra en el sistema (91 días).</p>
4. Anulación y cobro de cuotas atrasadas	Jefe, Asistente y Auxiliares de Cobranzas	Se comunica con el cliente con más de 90 días de atraso, anula la póliza según Procedimiento de Anulación de Pólizas, acuerda la forma de pago con el cliente, registra en el sistema para formalizar.

4.3. Rendición a Tesorería.

Actividad	Responsable	Tareas
Rendición	Jefe o Auxiliar de Cobranzas	Recibe y controla valor cobrado. Entrega "Planilla de Rendición de Cobranza" con los valores al Jefe de Tesorería que firma la planilla como constancia de recepción y resguarda los valores según procedimiento de Tesorería.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.

5.1. Procedimiento Anulación de Pólizas.

Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Versión : 03 Código : P-OP-JCO-01
	Procedimiento Entrega de Pólizas y Cobranzas	Fecha : 06/09/2024 Pág. : 6 de 6

6. REGISTROS.

Los registros (Formularios) generados como resultado de la utilización del presente documento son:

Código	Nombre del Registro	Área donde serán retenidos
N/A	Listado de Entrega de Pólizas a Cobranzas.	Cobranzas
N/A	Listado de Entrega de Pólizas.	Cobranzas
N/A	Acuse de Recepción de la Póliza	Cobranzas
N/A	Recibo de Dinero	Cobranzas
N/A	Listado Devolución de Documentos.	Cobranzas
N/A	Listado de Deudores por Premio	Cobranzas
N/A	Listado Entrega de Pagarés	Cobranzas
N/A	Planilla Rendición de Cobranza	Cobranzas

Elaborado por Alberto Ramírez Jefe de Cobranzas	Verificado por Natacha Martínez Gerente de Calidad	Autorizado por Carlos Enriquez Gerente Administrativo	Aprobado por Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024	Fecha: 05/09/2024