	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01 <b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 1 de 7
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	

## 1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las normas y lineamientos a seguir en la retención de clientes.

El alcance de este procedimiento afecta al área de Retención al cliente.

## 2. RESPONSABLE

El Gerente Administrativo es responsable de asegurar que se cumpla con lo establecido en este Procedimiento.

El Ejecutivo de Retención y el Auxiliar de Retención de Clientes son responsables del cumplimiento de las actividades específicas que se derivan del presente procedimiento.

El Gerente Comercial, Encargado Comercial de Agencias, Encargado de Agencias, Auxiliares de Agencia, Asistente Comercial, Ejecutivo de Cuenta

## 3. NORMAS INHERENTES

### Relacionado a Recepción y Gestión de Reclamos de Clientes

3.1. Se recibirán reclamos por los siguientes medios, que serán gestionados por el Ejecutivo de Retención al Cliente y Auxiliar de Retención al Cliente: Teléfono Corporativo, Correo Electrónico, Mensajes por plataforma JOAJU.

### Relacionado a Seguimiento de Renovaciones

3.2. Los listados de renovaciones deben ser generados con 2 semanas de anticipación al mes de vencimiento de las pólizas. Las mismas son verificadas hasta 5 días posteriores al vencimiento para cotejar las renovaciones de las mismas.

### Relacionado a Recuperación de Pólizas No Renovadas

3.3. Los listados de no renovaciones deben ser revisados al mes siguiente de su vencimiento.


### Relacionado a Envío de Mensajes Masivos

3.4. Una vez al mes genera planilla de pólizas con vencimiento al mes próximo, extraída del Sebaot para remisión de mensajes masivos vía JOAJU.

### Relacionado a Encuestas de Satisfacción a través de JOAJU

3.5. Una vez al mes, los primeros días genera planilla de asegurados con siniestros

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 2 de 7


finiquitados del periodo hasta 4 meses anteriores al mes de la generación de los mismos.

**4. ACCIONES Y MÉTODOS** (Secuencia de Actividades) El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

**A) Relacionado a Recepción y Gestión de Reclamos de Clientes**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tareas</b>
<b>1. Recepción del reclamo</b>	<b>Ejecutivo de Retención / Auxiliar de Retención</b>	1- Reciben reclamos diariamente por diversos medios: teléfono, correo, mensajes o la plataforma Joaju. 2- Toman los datos necesarios del reclamante e identifican el área relacionada al reclamo. Nota 1: En caso de que el auxiliar de retención sea quien recibe, pasa el caso al ejecutivo de retención.
<b>2. Análisis del caso</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- Inmediatamente luego de recibir el reclamo investiga el origen del reclamo y se contacta de manera personal con el departamento o responsable involucrado. 2- Recopila informaciones, consultando sobre el caso específico, motivos y posibles soluciones.
<b>3. Resolución y seguimiento</b>	<b>Ejecutivo de Retención / Auxiliar de Retención</b>	1- Brinda respuesta al remitente del reclamo, ya sean estas con el cierre correspondiente del caso o del estado y del tiempo que tomara la resolución del reclamo, se realiza el seguimiento hasta el cierre.
<b>4. Registro en planilla</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	1- Registra el reclamo resuelto en la "Planilla de Reclamos" en el que se detallan los casos del mes documentando la fecha del reclamo, el remitente del mismo, que resolución se dio y en qué estado se encuentra.
<b>5. Resumen de Informe</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	1 - Al finalizar el mes, remite vía mail al Ejecutivo de Retención un resumen (en una planilla de excel) correspondientes a casos del mes.
<b>6. Envío de Informe a Gerencias y Presidencia</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- Recibe el Resumen y verifica y si algo quedo pendiente, trata de agotar instancias con los involucrados. Luego envía como informe en formato pdf a la Gerencia Administrativa, Gerencia General, Gerencia de Sinistros y a la Presidencia los primeros días del mes.


<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 3 de 7

## B) Relacionado a Seguimiento de Renovaciones

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tareas</b>
<b>1. Preparación de planilla de vencimientos</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	<p>1- Con 2 semanas de anticipación al siguiente mes, descarga del sistema Sebaot el listado de los vencimientos en formato planilla de excel correspondiente del próximo mes. "Planilla de Renovaciones mes x"</p> <p>2- Clasifica por encargados de agencias y oficiales designado de cuentas.</p> <p>3- Inicia el seguimiento para control de renovaciones y remite vía mail en los últimos días del mes al Ejecutivo de Retención.</p>
<b>2. Seguimiento de Renovación</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	<p>1- Recibe la "Planilla de Renovaciones mes x" y realiza un control y verificación de la clasificación. Al mismo tiempo inicia el control del estado de las pólizas cuyos vencimientos correspondan a la primera semana de mes vigente. E incluye el estado en el que se encuentra la póliza.</p> <p>Nota 1: Para verificar se tiene en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descargar el reporte desde el sistema de modo a clasificar las que se encuentran con trámite.</li> <li>- Realiza un cruce entre el reporte y la "planilla de renovaciones del mes x" de modo a dejar solo las que a la fecha están pendiente y sin trámite ni comentarios.</li> </ul>
<b>3. Envío Semanal de Reportes</b>		<p>2- Envía un reporte del resumen de la semana por correo al departamento comercial (<a href="mailto:comercial@cenit.com.py">comercial@cenit.com.py</a>) con copia a las agencias(<a href="mailto:agencias@cenit.com.py">agencias@cenit.com.py</a>) y a los gerentes de Comercial y Administrativo. El reporte contiene: porcentaje alcanzado en la semana, detalle de pólizas vencidas que no se renovaron. También en el correo se solicita que se pueda dejar constancia, un comentario del motivo y estado actual de la póliza.</p> <p>Nota 1: este paso se realiza de forma semanal.</p>
<b>4. Acuse de Recepción</b>	<b>Ejecutivo de Cuenta, Encargados de Agencias y Auxiliares de Agencias</b>	<p>1- Responden el correo confirmando la recepción del informe y dan aviso sobre el estado de las pólizas reclamadas como pendientes, dejando constancia en el sistema Sebaot.</p>

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025


	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 4 de 7

<b>5. Seguimiento de pólizas vencidas</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	<p>1- Una vez recibido el aviso del paso anterior, Se procede al contacto con el asegurado o agente dependiendo del comentario cargado en el Sebaot.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si no obtener respuesta por parte del asegurado o de su agente, se procede a registrar como “no renovado” dejando un comentario en el Sebaot del motivo.</li> <li>- Si se obtiene respuesta por parte del agente o asegurado se envía vía whatsapp un print de pantalla de la confirmación, dando aviso de la confirmación y se solicita la debida ejecución del trámite de renovación.</li> </ul> <p>Nota 1: Si la póliza se encuentra sin comentario alguno, se insiste con el oficial de cuenta designado o con la agencia involucrada.</p> <p>Nota 2: Si a la siguiente semana las pólizas confirmadas para renovación, se encuentran sin gestión, el Ejecutivo de Retención consulta nuevamente al oficial de cuenta la debida diligencia.</p>
<b>6. Presentación de Informes de Renovaciones</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	<p>Al cierre de cada mes se envía un Resumen (en planilla excel) a la Gerencias de áreas, al departamento comercial, agencias y Presidencia en las que se indican el % total alcanzado de renovaciones como también se reflejan los motivos de las pólizas no renovadas.</p>

### C) Relacionado a Recuperación de Pólizas No Renovadas

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tareas</b>
<b>1. Envío de planilla</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- El primer día hábil del mes vigente remite vía mail “Planilla de No Renovaciones del mes anterior”
<b>2. Identificación de pólizas vencidas</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	<p>2- Recibe la “Planilla de No Renovaciones del mes anterior”, y selecciona aquellas susceptibles de recuperación de acuerdo al motivo de no renovación para iniciar acciones correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Clasifica como no renovables absolutos:</b> por motivo de ventas, a pedido de la compañía, por disconformidad, o por daño total en un siniestro.</li> </ul>
<b>3. Seguimiento</b>	<b>Auxiliar de</b>	1- En base al depurado anterior prioriza la

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025


	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 5 de 7

<b>de recuperos</b>	<b>Retención</b>	gestión de recuperos de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pólizas que renuevan el próximo mes:</b> prioridad alta. Se envían mensajes por WhatsApp al encargado, agente u oficial.</li> <li>• <b>Pólizas con cuota atrasada:</b> misma gestión que las anteriores.</li> <li>• <b>Pólizas sin retorno:</b> prioridad baja, pero se trabaja para intentar su recuperación.</li> </ul> <b>Nota 1:</b> Si dentro de la gestión alguna póliza es de posible recupero, el auxiliar de retenciones da aviso al oficial designado vía WhatsApp, de modo a que se pueda proseguir con la gestión y luego realiza el seguimiento correspondiente conforme al plazo establecido para la emisión de la póliza.
<b>4. Presentación de Informes de Recuperos</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	1 - Al cierre de cada mes elabora un informe que detalla los motivos de recuperación y la cantidad de pólizas renovadas dentro de los siguientes plazos: a 30 días, a 60 días y a más de 90 días. Finalmente, se calcula el promedio de recuperos correspondiente al mes. 2- Remite al Ejecutivo de Retención vía mail la planilla en excel "Resumen de Retención del mes x".
<b>5. Envío de Informe</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- Recepciona la planilla, y verifica los datos proporcionados. 2- Remite dicho informe a las gerencias de áreas y presidencia.

#### D) Relacionado a Envío de Mensajes Masivos


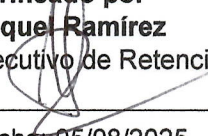
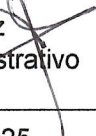

Actividad	Responsable	Tareas
1. <b>Generación de Planilla</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	1- A inicios del mes, <b>remite una planilla extraída del Sebaot</b> con todos los datos de los clientes cuyas pólizas están próximas a vencer con un mes de anticipación al Encargado de Joaju.
2. <b>Envío de base mensual a Joaju</b>	<b>Ejecutivo de Retención de Clientes y Auxiliar de Retención</b>	1- Este listado de vencimientos es enviado con un mes de anticipación y en dos cortes, la primera sería los vencimientos del 01 al 15 y luego desde el 16 al 31, los mismos son recepcionados desde la plataforma de joaju con la campaña de "Retención de clientes" y son atendidos según consultas de los asegurados, derivando aquellas confirmadas a los encargados y dejando registro en el sistema <b>EN CASO QUE NO DESEN</b>


<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión:</b> 01
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código :</b> P-RC-01 <b>Fecha :</b> 06/08/2025 <b>Pág. :</b> 6 de 7

		<b>RENOVAR LA POLIZA.-</b>  Nota1: Se realiza una atención general de las consultas y/o reclamos, que puedan surgir por parte de los asegurados luego de la recepción de envíos de mensajes. Nota 2: Todos los retornos son asentados en el comentario de la póliza, asean de confirmación o no aceptadas para renovación especificando el motivo para que el oficial designado tenga en cuenta el caso.
<b>3. Archivo de casos</b>	<b>Auxiliar de Retención</b>	1- En la quincena y en fin de mes genera un archivo impreso de todas las pólizas que fueron confirmadas por la plataforma Joaju para tener registro de los mismos y no duplicar el intercambio de mensajes con el asegurado. 2- A principios de mes entrega al Ejecutivo de Retención el archivo físico.
<b>4. Registro</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- Recepciona los casos de forma física, y registra en el motivo de la "Planilla de Renovaciones mes x" vigente, las pólizas confirmadas y las que no se renovaran y su motivo.

**E) Relacionado a Encuestas de Satisfacción a través de JOAJU**

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tareas</b>	
<b>1- Generación de Reporte</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- A inicios del mes descarga del sistema Sebaot, un reporte desde el área de Siniestros en la que se detalla: las pólizas de la sección automóvil liquidadas en el mes anterior. 2- Filtra los siniestros de los últimos 4 meses y verifica los datos de los asegurados, dejando solo las personas físicas y los datos telefónicos completos. 3- Envía la planilla al Encargado de Joaju vía mail o whatsapp.	
<b>2- Recepción y envío de reporte</b>	<b>Encargado de Joaju</b>	1 – Recepciona y realiza el envío masivo, dando aviso al Ejecutivo de Retención para estar atento al retorno de las respuestas.	
<b>3- Control y Seguimiento</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	1- Semanalmente verifica las respuestas que recibe desde el formulario de Google, descarga los datos en una planilla excel "Encuesta mes X" , en donde da el seguimiento a las respuestas o inquietudes que se vayan presentando en cada caso.  Nota 1: Si identifica un caso de reclamo en el	
<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar  Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez  Ejecutivo de Retención	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez  Gerente Administrativo	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro  Gerente General
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025

	<b>CENIT S.A. DE SEGUROS</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Procedimiento de Retención al Cliente</b>	<b>Código : P-RC-01</b> <b>Fecha : 06/08/2025</b> <b>Pág. : 7 de 7</b>

		que se constata que se pueda dar seguimiento y resolver, se imprime el caso del siniestro y procede de acuerdo al apartado "Gestión de Reclamos".
<b>4- Informe Mensual</b>	<b>Ejecutivo de Retención</b>	<p>1- A finales del mes, realiza un resumen en planilla excel "Encuesta de Satisfacción Mes X" en la que se refleja el % de Satisfacción alcanzado y mencionando aquellas oportunidades de mejoras, ya sean en atención al cliente o gestión del taller asignado.</p> <p>Nota 1: El informe es enviado en formato pdf del 1 al 5 de cada mes al correo (<a href="mailto:informativo@cenit.com.py">informativo@cenit.com.py</a>) involucrando a la gerencia de siniestros y gerencia general.</p>


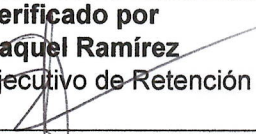


## 6. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Manual de Atención al Cliente

## 7. REGISTROS

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

Nombre del Registro	Área donde serán retenidos	Medio de Retención	Tiempo de Retención
Planilla de Reclamos	Retención	Electrónico	1 año
Planilla de Renovaciones mes X	Retención	Electrónico	1 año
Planilla de No Renovaciones del mes anterior	Retención	Electrónico	1 año
Resumen de Retención del mes X	Retención	Electrónico	1 año
Planilla de pólizas con vencimiento al mes próximo	Retención	Electrónico	1 año
Archivo impreso de pólizas confirmadas (JOAJU)	Retención	Físico	1 año
Planilla "Encuesta de Satisfacción Mes X"	Retención	Electrónico	1 año
Informes en formato pdf (a Gerencias y Presidencia)	Retención	Electrónico	1 año

<b>Elaborado por</b> Araceli Aguilar Oficial de Cumplimiento Normativo y Riesgos 	<b>Verificado por</b> Raquel Ramírez Ejecutivo de Retención 	<b>Autorizado por</b> Carlos Enriquez Gerente Administrativo 	<b>Aprobado por</b> Blanca Aveiro Gerente General 
Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 05/08/2025	Fecha: 06/08/2025