

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 1 de 21

Índice

1. PROPÓSITO Y ALCANCE	2
2. RESPONSABLES	2
3. NORMAS INHERENTES	2
3.1. Relacionado a Cuestiones Generales del área	2
3.2. Relacionado a Producción: Pólizas Nuevas y Renovaciones	4
3.3. Relacionado a Documentación	5
3.4. Relacionado a Propuestas	6
3.5. Relacionado a Autorizaciones	7
3.6. Relacionado a Proveedores	9
4. ACCIONES Y MÉTODOS	10
4.1 Relacionado a Producción – Pólizas Nuevas	10
4.2 Relacionado a Renovaciones	12
4.3 Relacionado a Renovaciones – Código Directo	15
4.4 Relacionado a Endosos Modificaciones	17
4.5 Relacionado a Endosos de Inclusiones	18
4.6 Relacionado a Pólizas Declarativas (Mercaderías)	19
4.7 Relacionado a Firma de Contrato con Agente	19
4.8 Relacionadas a Gestión de Marketing	19
4.9 Relacionado a apertura de nuevas agencias y CAC	20
4.10 Relacionado a Evaluación de desempeños de agencias y CAC	21
5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS	21
6. REGISTROS	21

Cuadro de Aprobación:

DOCUMENTO CONTROLADO				
ROL	COLABORADOR	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboración	Lic. Alejandro Zelaya	Jefe Comercial	09.09.2026	
Verificación	Ing. Andrés Esquivel	Gerente Comercial	09.09.2026	
Autorización	Lic. Blanca Aveiro	Gerente General	09.09.2026	
Aprobación	Comité de Calidad	Acta de Comité	11.09.2026	N°10

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 2 de 21

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente procedimiento tiene como propósito establecer y definir los pasos a seguir por la Compañía en el proceso de gestión de producción de las diferentes secciones menos caución.

El alcance del presente procedimiento es para el área de Comercial.

2. RESPONSABLES

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

El Jefe Comercial es responsable de que se cumplan las actividades específicas que se desprenden del presente procedimiento.

El Encargado Comercial de Agencias es responsable de que en las agencias se cumplan las actividades específicas que se desprenden del presente procedimiento.

La Encargada de Operaciones es responsable del cumplimiento de metas establecidas en el POA relacionado con Renovaciones de Pólizas.

Los demás cargos son responsables de cada uno de los apartados de este procedimiento, Ejecutivo de Cuenta, Auxiliar de Análisis de Riesgos, Encargados de Agencias y Centros de Atención, Auxiliares de Agencias, Agentes Matriculados, Inspector de Riesgos, Encargado de Operaciones y Ejecutivo de Operaciones.

Los cargos autorizadores son responsables según niveles de autorización definidos en el presente procedimiento.

3. NORMAS INHERENTES

3.1. Relacionado a Cuestiones Generales del área

- Este procedimiento se encuentra alcanzado por el Sistema de Gestión de Calidad de Cenit Seguros en base a la política de alcance y requisitos a implementar.
- Toda comunicación con el asegurado o con su agente, que presentó pedidos al área comercial deben ser registrados en el sistema informático Sebaot, inmediatamente después de ser atendidos.
- Todo riesgo que supere la capacidad de contrato o esté excluido del mismo se debe comunicar al Encargado de Reaseguro y Caución y Gerencia Comercial vía email 30 días antes de su vencimiento en caso de renovaciones, en caso de seguros nuevos antes de realizar la cotización.

Detalle:

- Incendio y todo riesgo operativo que supere 30.000 millones o su equivalente en USD.
- Misceláneos que supere 10.000 millones o su equivalente en USD.
- Automóviles, Maquinarias Agrícolas y Viales que supere 2.000 millones o su equivalente en USD.
- Vida Individuales 2.500 millones o su equivalente en USD.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 3 de 21

- d) La gestión de marketing y comunicación de la compañía es responsabilidad de la Gerencia Comercial, el mismo debe contar con un plan de marketing para cada ejercicio económico, independientemente a las campañas publicitarias extraordinarias y las mismas deben ser informadas a la Gerencia General con métricas necesarias para medir el alcance de las mismas.
- e) Las solicitudes de cotización que ingresan por la Agencia Digital, su gestión y seguimiento, son responsabilidad del Ejecutivo de Cuenta al que designa de forma automática la plataforma, el mismo debe gestionar la atención oportuna en tiempo y forma según lineamiento de comunicación interna y externa. Las ventas gestionadas por ese medio ingresan bajo el Código Directo.
- f) Los Agentes matriculados deben tener contratos vigentes por tiempo indefinido. El contrato con los mismos debe expresar todas las obligaciones necesarias para la gestión del agente con la compañía, salvaguardando los intereses de los asegurados. Se digitalizará el contrato firmado en el perfil del agente dentro del sistema Sebaot en el apartado "Contratos" a cargo del Jefe Comercial para matriz y agencias el Encargado Comercial de agencias. El archivo físico y control de inventario a cargo del Jefe Comercial para agentes de Casa Matriz y Encargado Comercial de Agencias para agentes de Agencias.

g) Documentación requerida para Agentes:

- Formulario de identificación firmado
- Cédula de identidad vigente y legible
- Cédula tributaria
- Constancia de RUC
- Contrato de agente firmado
- Curriculum vitae actualizado, certificados de estudios y título académico
- Factura y nota de crédito (verificación de timbrado)
- Certificado de capacitación de PLAFT.
- Resolución de matrícula de agente
- Póliza de garantía.
- Antecedentes judiciales y policiales.
- Informe de Informconf.
- Control en listas OFAC e internacionales.

h) Documentación requerida para Corredoras y Brokers:

- Formulario de identificación firmado
- Cédula tributaria
- Constancia de RUC
- Contrato de agente firmado
- Acta de constitución de la empresa
- Acta de constitución del directorio vigente
- Escritura de poder del representante legal (si corresponde)
- Cédula de identidad vigente y legible del representante legal
- Balance general de los dos últimos ejercicios

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 4 de 21

- Constancia de comunicación en el registro de Beneficiarios Finales y constancia de comunicación de Estructura Jurídica
- Factura y nota de crédito (con verificación de timbrado vigente)
- Resolución de matrícula de la corredora
- Póliza de garantía
- Control en listas OFAC e internacionales

Obs: resguardo físico y digitalización en el sistema a cargo del Jefe Comercial para agentes / corredoras y brokers gestionados en casa matriz y para lo gestionado en agencias a cargo del Encargado Comercial de Agencias.

3.2. Relacionado a Producción: Pólizas Nuevas y Renovaciones

- a) Para la colocación o producción de riesgos se tendrán en cuenta las siguientes políticas a cargo del área técnica vigentes estipuladas en la Intranet de la Compañía, que contienen documentación necesaria, parámetros de suscripción y requisitos:

- Política de Suscripción de Sección automóviles.
- Política de Suscripción de otros riesgos.

- b) Se tendrá en cuenta la lista de documentos vigentes en la Política de Suscripción a cargos del área técnica que se encuentran en la Intranet, junto con la declaración jurada (FIC) para todos los casos.

c) Plazos de gestión efectiva de pólizas:

- Envío de Cotizaciones 1 hora hábil Sección Automóviles
- Envío de Cotizaciones 24hs hábiles para el resto de secciones.
- Inspección (contacto con el cliente) 24hs hábiles.
- Confección de Propuestas recibidas con datos y documentos completos 24hs. hábiles.
- Emisión de póliza en el área técnica 48hs. hábiles.
- Contacto con el cliente luego de la emisión de las pólizas, 24hs. hábiles.

- d) A partir de la confirmación de una renovación o emisión nueva, el Departamento Comercial y las Agencias deberá iniciar el trámite en el sistema en el día de recepción, sin esperar la entrega completa de documentos u otros motivos externos.

Al momento del registro se deberá incluir en comentarios:

- Documentación faltante.
- Gestiones realizadas (solicitudes al asegurado o al agente).
- Cualquier otro motivo que no permita la gestión correspondiente en el plazo correspondiente.

Esto permitirá mantener trazabilidad, justificar la condición “pendiente” y evitar el traspapelo.

- e) Las Cotizaciones tienen una duración de 30 días seguidos. Se debe especificar en la cotización remitida al asegurado: la fecha de realización, el usuario que lo realizó, y el tiempo de validez.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 5 de 21

f) Observaciones para trámites:

- Fecha de vencimiento de cuota: Si no se especifica fecha de vencimiento solicitada en el trámite, se considera la fecha actual del sistema. En caso de renovaciones se mantendrá el vencimiento anterior si corresponde a una emisión automática sin corte de vigencia.
- Servicio en póliza: Si no se indica el servicio que corresponde incorporar, la póliza será emitida sin servicio; se debe tener en cuenta que los únicos servicios que pueden ser renovados si se mantiene el costo son: GPS y S. Exequial, los demás servicios deben ser confirmados o serán excluidos de la renovación.
- Carta verde y grúa: En renovaciones, se mantienen los servicios que la póliza ya tenía contratados. Para seguros nuevos, si el servicio se encuentra incluido en el costo y el vehículo tiene un peso de hasta 3.500 k, se incluirá.
- En caso de contar con costos autorizados, estos deberán ser especificados. Asimismo, si alguno de los servicios es excluido, deberá detallarse dicha exclusión en el comentario del trámite.
- Inclusión de servicio por endoso sin costo: el responsable de la gestión (Comercial/Agencias) deberá comunicar el movimiento a realizar al Departamento Administrativo/Contabilidad, con copia al Área Técnica, a fin de efectuar los ajustes correspondientes en los costos involucrados.

Lo anterior, debido a que el costo del servicio afecta la prima técnica y, en consecuencia, el porcentaje de comisión.

g) Canales de recepción de pedidos de pólizas.

- WhatsApp agencia digital 021 550380 – Corporativos designados a colaboradores del área comercial.
- Llamada línea baja 021 550300, Recepcionista direcciona al Ejecutivo de Cuentas designado para Código Directo y en su ausencia a los demás Ejecutivos de Cuentas.
- Cliente se acerca de manera presencial, recepcionista direcciona a Ejecutivos de Cuentas designado para código directo, o demás Ejecutivos de Cuentas, según necesidad. Los Clientes son atendidos en Recepción.
- Email comercial@cenit.com.py – emails individuales designados a los colaboradores del área comercial.

3.3. Relacionado a Documentación

a) Documentos Mínimos Requeridos:

Personas Físicas Contribuyentes:

- Cédula Tributaria, Constancia de RUC, CCT, OFAC

Personas Físicas No Contribuyentes:

- Certificado de No Ser Contribuyente, OFAC

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 6 de 21

Personas Jurídicas:

- Constancia de RUC, Cédula Tributaria, Certificado de Cumplimiento Tributario, OFAC, Cédula del Representante.
- b) Los documentos faltantes deben ser solicitados al asegurado o agente según corresponda en primera instancia por parte de los Ejecutivos de Cuenta, Auxiliar de Agencias, Agente según corresponda, de no conseguir, se debe aclarar en el trámite que se realizó la solicitud.
- c) Verificación de datos del asegurado: el Ejecutivo de Cuentas, Auxiliar de Agencia, CAC y/o Agente debe verificar los datos cargados en el perfil del asegurado al momento de realizar el alta del cliente, el trámite de renovaciones, y/o seguro nuevo.
- d) Para funcionarios, directivos, accionistas de Cenit: el legajo deberá estar completo antes de iniciar la emisión de la póliza y las propuestas originales deben estar firmadas y digitalizadas en el campo correspondiente.
- e) A partir del ejercicio 2027/2028, las renovaciones deberán ingresar con documentación completa y actualizada según el régimen que corresponda.

3.4. Relacionado a Propuestas

a) Firmas:

Asegurados: pueden utilizar la firma manuscrita o electrónica simple, así mismo es válido el uso de token (firma electrónica cualificada).

Agentes: pueden utilizar firma manuscrita o token (firma electrónica cualificada), cuando el asegurado utiliza la firma manuscrita. Si el asegurado realiza la firma electrónica simple o cualificada, la firma válida del agente únicamente será con token (firma electrónica cualificada).

b) Validaciones

Para persona física:

Firma manuscrita: verificar firma igual a la cédula de identidad vigente y aclaración.

Firma digital: la firma válida será la que coincida con el correo electrónico declarado, el nombre y apellido del asegurado.

Persona Jurídica:

Para todos los casos donde se identifiquen una "(S.A., S.R.L., EAS, Consorcio u otro tipo de persona jurídica válido en el país)", es necesario identificar al/los representantes legales (con uso de firma habilitado) o personas con facultades habilitadas para la remisión de propuestas según manual de PLA/FT. Para tal efecto, es necesario solicitar el documento en copia simple o electrónica que valide o acredite esta facultad.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 7 de 21

Para firma digital: Según acta, poder, constancia de RUC u otro documento a 1 firmante o más, es necesario que la firma se realice conforme a lo identificado en la documentación societaria vigente y en base a los correos declarados de cada representante legal (enviar a 1 o más personas según corresponda).

Para las firmas manuscritas de personas jurídicas: según se identifique en el estatuto, acta, constancia de RUC o poder a 1 o más firmantes, la propuesta de igual forma deberá encontrarse firmada y con aclaración conforme a lo establecido en dichos documentos y el sello correspondiente de la entidad.

3.5. Relacionado a Autorizaciones

- a) Autorizaciones por “Condición Especial”: Se deberá utilizar exclusivamente el módulo Condición Especial en el tramitador para gestionar este tipo de casos. El usuario autorizador será responsable de efectuar el registro obligatorio correspondiente en el sistema.

Con el objetivo de resguardar la transparencia, imparcialidad y la correcta segregación de funciones en el proceso comercial, los colaboradores deberán evitar situaciones que generen conflictos de intereses, reales o aparentes, en el marco de autorizaciones, validaciones y aprobaciones.

Se considera conflicto de intereses toda intervención directa o indirecta en operaciones comerciales, ventas o gestiones relacionadas con pólizas, clientes o intermediarios, cuando exista un interés personal, familiar o económico que pueda afectar la objetividad. En tales casos, el colaborador deberá abstenerse de intervenir e informar la situación a su igual, superior jerárquico y/o al área correspondiente, a fin de aplicar los controles necesarios.

b) Niveles de Autorización por Condiciones Especiales

CONDICION ESPECIAL	AUTORIZADOR	SECCIONES
Riesgos Excluidos del Contrato de Reaseguro	Encargado de Reaseguro y Caución o Gerente Comercial, en consenso con Gerente General.	Todas
- Riesgos excluidos de la política de suscripción por tipo de uso - Riesgos excluidos por política interna	Gerente General	Todas
Disminución de costo o costo especial	- Gerente Comercial - Jefe Comercial - Encargado Comercial de Agencias - Gerente General	Todas
Modificación Coberturas	- Jefe de Análisis y Emisión de Pólizas - Gerente Técnico - Gerente Comercial - Jefe Comercial - Gerente General	Todas

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025 Pág. N° : 8 de 21
	Procedimiento Comercial	

Falta de Documentos del Riesgo (no incluye formulario de inspecciones)	- Gerente Comercial - Jefe Comercial - Encargado Comercial de Agencias	Todas
--	--	---

c) Autorizaciones por Bloqueos del tramitador que deben ser desbloqueados por los usuarios autorizadores:

BLOQUEO	AUTORIZADOR	SECCIONES
PLD – Asegurado c/ coincidencia de documento en Lista de OFAC	Oficial de Cumplimiento	Todas
- Renovación de Pólizas con saldo - Emisión de Póliza de Asegurado c/ Póliza Anterior Amortizada	- Jefe de Cobranzas - Gerente Administrativo - Jefe de Cobranzas	Todas
Emisión de Póliza de Asegurado c/ Póliza Anterior Amortizada	- Jefe de Cobranzas - Gerente Administrativo	Todas

d) Autorizaciones que deben ingresar como comentarios en el trámite por el usuario autorizador:

COMENTARIO	AUTORIZADOR	SECCIONES
Antigüedad de Vehículos	- Encargado de Siniestros - Jefe de Siniestros - Gerente de Siniestros - Gerente General	Automóvil
Vehículos de transporte de mercaderías que excedan 30 años de antigüedad	- Gerente Técnico - Gerente General	Mercaderías
COMENTARIO	AUTORIZADOR	SECCIONES
Colocación de Excedentes	- Encargado de Reaseguro y Caución - Gerente Comercial - Gerente General	Todas
- Financiamientos diferentes a lo mensual - RPF	- Jefatura de Cobranzas - Gerencia Administrativa	Todas
Falta de Fotografías	- Auxiliar de Análisis de Riesgos - Encargado de Análisis y Emisión de Pólizas - Jefe de Análisis y Emisión de Pólizas - Gerente Técnico - Gerente General	Todas

Observación “falta de fotografías”: Las autorizaciones se realizan únicamente cuando alguna parte del vehículo no puede visualizarse correctamente, y no por la ausencia de alguna toma o parte requerida. Esto se debe a que, desde el punto de vista del análisis técnico, la omisión de una parte podría interpretarse como un posible ocultamiento de un daño preexistente.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 9 de 21

Cuando, por inconvenientes con el asegurado, no sea posible realizar la actualización en el momento, se autoriza de manera excepcional, dejando excluida de cobertura la parte no inspeccionada hasta tanto se complete la actualización correspondiente.

En cuanto a las fotografías de chasis, la autorización procede únicamente cuando se cuenta con alguna referencia de la numeración, por ejemplo, cuando se dispone de la terminación del número de chasis visible en el parabrisas, vidrio de puerta, calcomanía u otro elemento identificatorio.

En estos casos, se autoriza de manera excepcional, condicionando la regularización y actualización de la fotografía correspondiente dentro de un plazo máximo de 5 días.

El seguimiento de estas actualizaciones queda a cargo del Área de Análisis de Riesgos. Al momento de realizar la autorización en el trámite, se comunica la excepción vía correo electrónico, a efectos de dejar constancia y facilitar el seguimiento hasta la regularización correspondiente.

3.6. Relacionado a Proveedores

- a) Todos los convenios de coberturas adicionales deberán estar con contrato firmado y vigentes para incluir en los servicios adheridos a las coberturas:

La formalización, recaudo de documentos, registro en el sistema Sebaot, registro de control de inventario y resguardo de contratos y sus respectivos documentos gestionados por el área para verificación de prestadores de servicios de la compañía contra los contratos firmados teniendo en cuenta sus fechas de vigencias a cargo del Jefe Comercial para casa Matriz y del Encargado Comercial de Agencias para las Agencias.

- b) A los proveedores ocasionales de servicios del área comercial, al menos anualmente se les debe remitir una nota de compromiso de servicios por parte de la Gerencia Comercial, en el cual se deben detallar los tiempos de procesos exigidos por la compañía en el cumplimiento de sus labores inventario y resguardado a cargo del Departamento de Servicio Administrativo, con un lineamiento interno de la prestación del servicio y publicado por todos los medios necesarios para conocimientos de los asegurados.
- c) Los Proveedores recurrentes de servicios del área comercial deben tener contrato de Servicios firmado anualmente, con renovación automática con los datos necesarios para mencionar el proceso comercial de Cenit, la aprobación de los servicios, el sistema de comunicación con los proveedores, el sistema de control y seguimiento del desempeño de los mismos y la forma de verificación o validación que Cenit Seguros o su asegurado puede llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo. La actualización de estos datos en los contratos respectivos es responsabilidad de la Gerencia Comercial, inventario y resguardado a cargo del Departamento de Servicio Administrativo.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 10 de 21

4. ACCIONES Y MÉTODOS

4.1 Relacionado a Producción – Pólizas Nuevas

Actividad	Responsable	Tareas
1. Solicitud de cotización	Agentes Matriculados Ejecutivo de Cuentas Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC	Reciben pedidos de cotización del futuro asegurado por medio de los canales habilitados en el presente procedimiento.
2. Solicitud de datos	Agentes Matriculados Ejecutivo de Cuentas Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC	Solicita documentación y requisitos necesarios del riesgo a cotizar según Políticas de Suscripción. Nota 1: Los riesgos que excedan los límites de suscripción establecidos en la norma inherente y política de suscripción, deben ser solicitados por mail al Encargado de Reaseguro y Caución en copia a la Gerencia Comercial.
3. Confección de Cotización	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC	Ingresa al formato preestablecido (automóvil en pdf editable y otros riesgos en word) para configurar la cotización y remite al futuro asegurado por el mismo canal de recepción del pedido. En casos necesarios remite vía mail, los casos de necesidad en otras secciones y algunas de sección Automóviles a la Jefa de Análisis y Emisión y Gerente Técnico. Y sigue paso siguiente, caso contrario continua proceso en el paso subsiguiente.
4. Verificación especial de cotizaciones	Jefe de Emisión y Análisis de Pólizas Gerente Técnico	Paso aplicable según necesidad: Recibe vía mail el pedido de verificación de la nueva cobertura y en base a las normas inherentes de este procedimiento (Políticas de Suscripción) o a pedido de coberturas extraordinarias analiza y según los niveles de autorización de las normas inherentes, procede: Si esta Conforme: Autoriza vía mail y autoriza en el sistema Sebaot. Si no está Conforme: Rechaza la cotización vía mail.
5. Envío de Cotizaciones	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC Agentes Matriculados	Recibe cotización autorizada por mail. Remite la cotización al interesado por el mismo canal de ingreso del pedido. Solicita confirmación al interesado o al agente hasta un tiempo de 30 días. Nota 1: Casos posteriores a los 30 días, necesitan de un seguimiento para verificar la negociación.
6. Aceptación de Cotización	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC	Recibe aceptación de la cotización por parte del futuro asegurado por el canal de ingreso correspondiente. Solicita todos los documentos requeridos por Política de Suscripción según tipo de persona y solicita documento del vehículo en caso de la sección automóvil.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 11 de 21

	Agentes Matriculados	Solicita inspección del riesgo por medio del tramitador de Sebaot, generando el nro. de trámite. Casos excepcionales solicita por correo. Nota 1: Inspección realizada por Agentes Matriculados o Encargados de Agencias, quedará sujeto a confirmación en el área técnica. Nota 2: Los riesgos que no necesitan inspección se encuentran detallado en el procedimiento y política de inspección de riesgos, y pasan al paso 9 (elaboración de propuesta). Nota 3: Toda emisión confirmada deberá ser registrada como trámite en el sistema dentro del mismo día laboral, dejando constancia en comentarios sobre documentos faltantes y acciones realizadas.
7. Inspección del Riesgo	Cargos detallados en Procedimiento y Políticas de Inspecciones de Riesgos	Procede a la inspección en base al procedimiento vigente.
8. Recepción de trámite	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC Agentes Matriculados	Recepciona trámite de inspección.
9. Confirmación de datos	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC Agentes Matriculados	Recolección y verificación de datos completos del asegurado. Nota 1: Si el asegurado aún no está creado en el sistema Sebaot, solicita todos los datos necesarios según campos de Sebaot para creación de "Asegurados". Nota 2: Si el asegurado ya se encuentra creado, valida los datos con el asegurado, informando que el correo electrónico y número telefónico declarados serán los instrumentos para recepción de su póliza digital y acuse de recibo. (si alguno de los datos se encuentra incorrecto o fue modificado, realiza el cambio en el perfil del asegurado.)
10. Elaboración de propuesta	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC Agentes Matriculados	Ingresa a Sebaot para elaborar la propuesta, cargando cobertura otorgada y costos definidos, teniendo en cuenta la cotización aprobada. Utiliza el trámite ya creado al momento de la solicitud de inspección en el cual se declara forma de pago, vencimiento de cuotas, obsequios, beneficios adicionales o cualquier observación adicional que sea requerida para cada póliza. Avisa en forma verbal o canales habilitados a los responsables de autorización del paso siguiente. (si aplica), sino pasa al paso subsiguiente.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 12 de 21

		Ingresa a plataforma de firma digital para envío de propuesta digital, carga correo, nombre y apellido. Envía propuesta por ese medio, copia link y remite al agente vía WhatsApp (caso de Directo remite al asegurado). Una vez firmada la propuesta, recibe de forma automática el aviso. Descarga propuesta firmada y adjunta al trámite. Nota 1: En caso de no contar con la firma, se procesa el trámite y pasa al proceso de operaciones para seguimiento. Nota 2: Agentes Matriculados, CAC y Agencias no dependientes de Cenit elaboran propuesta de forma escrita, sin acceso a Sebaot. Nota 3: Al trámite se debe levantar la propuesta, cotización, Informe de Inspección y documento del vehículo (solo para la sección automóvil).
11. Autorización en el sistema Sebaot	Autorizadores habilitados según Norma Inherente “Relacionado a Autorizaciones”	Ingresa a Sebaot y autoriza la condición del trámite o inserta comentario o realiza desbloqueo según corresponda el caso y el tipo de autorización.
12. Remisión de Trámite	Ejecutivo de Cuenta Encargados y Auxiliares y CAC Agentes Matriculados	Remite el trámite que contiene la propuesta, cotización e informe de inspección al Auxiliar de Análisis de Riesgos que designa de forma automática el sistema Sebaot.

4.2 Relacionado a Renovaciones

Actividad	Responsable	Tareas
1. Remisión de planilla con ajustes	Jefatura de Emisión y Análisis de Pólizas	Antes del cierre de cada mes, remite planilla excel con cálculos de ajuste de las pólizas a vencer en el mes posterior al mes siguiente.
2. Recepción de planilla con ajustes	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Recibe planilla en Excel con los ajustes de cada póliza a vencer dentro del mes posterior al mes siguiente.
3. Generación de propuestas para renovación	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Inmediatamente luego del cierre de mes en el sistema Sebaot, genera las propuestas de renovación correspondientes a todas las pólizas a renovar. En el primer día hábil posterior al cierre, una vez finalizada la generación de propuestas, informa vía correo electrónico al Jefe de Análisis y Emisión y/o Gerente Técnico.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 13 de 21

4. Adaptación de textos	Área Técnica	Recibe aviso vía correo y adapta los textos de las propuestas generadas. La Jefatura de Análisis y Emisión de Pólizas informa la culminación de las modificaciones al Jefe Comercial. Nota 1: este paso se realiza en el segundo y tercer día hábil del mes.
5. Generación de planilla de vencimientos	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Genera en el sistema Sebaot la planilla de vencimientos con el resumen de todas las propuestas a renovar de cada agente productor. Nota 1: este paso se realiza hasta el tercer día hábil del mes.
6. Ajuste, Impresión y entrega de propuestas de renovación ajustadas y planillas de vencimientos	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Realiza en el sistema Sebaot el ajuste de las primas o cobertura de las propuestas, según lo detallado por el área técnica en el paso nro. 1. Genera del sistema Sebaot el archivo con las propuestas modificadas. Distribuye en electrónico a cada Ejecutivo de Cuenta en la carpeta pública de la compañía. Nota 1: para agentes de agencias y CAC el archivo es remitido por los medios habilitados al encargado de cada punto de atención. Nota 2: Genera archivo digital de propuestas modificadas para agentes que solicitan en formato electrónico. Imprime archivo de propuestas modificadas para agentes que solicitan en físico. Nota 3: Este paso se realiza en su totalidad desde el cuarto día hábil hasta el décimo tercer día hábil del mes.
7. Recepción y reparto de propuestas de renovación ajustadas y planillas de vencimientos	Ejecutivo de Cuenta y Auxiliares de Agencia	En el día hábil n°14 del mes remite el archivo electrónico de propuestas modificadas a renovar en el mes siguiente a cada agente de su cartera por los medios habilitados. Nota 1: si el agente solicita archivo impreso de propuestas modificadas, disponibiliza para su retiro en recepción de casa central. Nota 2: a partir del envío de propuestas, el ejecutivo de cuenta y auxiliares de agencias realizan el seguimiento de confirmación de las pólizas a renovar.
8. Recepción de archivos electrónicos e impresos	Encargados de Agencias y CAC	<u>Paso aplicable para: agencias y CAC</u> Recibe por los medios habilitados el archivo electrónico y remite al agente correspondiente.
9. Confirmación de renovación	Agente Matriculado	Recibe archivo impreso o electrónico.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 14 de 21

		Se comunica con el asegurado correspondiente para ofrecimiento de la renovación con el ajuste en caso de que aplique. Si el asegurado se encuentra conforme, confirma al Encargado de Agencias o Ejecutivo de Cuenta correspondiente de la cartera. Nota 1: en caso de optar por propuesta manuscrita el agente debe remitir la aceptación firmada por el asegurado y por el mismo en este paso. En caso de optar por la propuesta digital, pasa al siguiente paso. En caso de no remitir la propuesta manuscrita firmada, se podrá procesar el trámite y la regularización se realiza según procedimiento de operaciones. Nota 2: A pedidos extraordinarios de ajuste de premio, coberturas o servicios adicionales remite vía canales habilitados al Ejecutivo encargado de su cuenta el pedido correspondiente. Nota 3: Pedidos extraordinarios de modificación de cobertura son autorizados en base a la Norma Inherente de este procedimiento (Niveles de Autorización). Nota 4: Toda renovación confirmada deberá ser registrada como trámite en el sistema dentro del mismo día laboral, dejando constancia en comentarios sobre documentos faltantes y acciones realizadas.
10. Elaboración de trámite en sistema Sebaot (renovación)	Ejecutivo de Cuenta Encargados y auxiliares de agencias y CAC Agentes Matriculados habilitados para generación de trámites según listado de Jefatura Comercial.	Recibe comunicación vía medios habilitados, de la aceptación por parte del asegurado. Verifica en el sistema Sebaot los documentos, en caso de faltantes o vencidos, realiza la solicitud en casos necesarios y procesa pedido de re inspección para la sección Automóviles en los casos que aplique. Utiliza el trámite ya creado, en el cual se declara forma de pago, vencimiento de cuotas, obsequios, beneficios adicionales o cualquier observación adicional que sea requerida para cada póliza. Ingresa a plataforma de firma digital para envío de propuesta digital, carga correo, nombre y apellido. Envía propuesta por ese medio, copia link y remite al agente vía WhatsApp (caso de Directo remite al asegurado). Una vez firmada la propuesta, recibe de forma automática el aviso. Descarga propuesta firmada y adjunta al trámite.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 15 de 21

		Nota 1: Al trámite se debe levantar la propuesta. Nota 2: Toda renovación confirmada deberá ser registrada como trámite en el sistema dentro del mismo día laboral, dejando constancia en comentarios sobre documentos faltantes y acciones realizadas.
11. Monitoreo de Renovaciones	Encargada de Operaciones	De forma diaria, monitorea que se mantenga actualizado el estado de renovaciones en el sistema. Controla y da seguimiento diario a la gestión de los Ejecutivos de Cuenta mediante la revisión de la planilla compartida, los canales de comunicación habilitados, y el sistema sebaot, verificando el cumplimiento de las actividades de renovación en tiempo y forma y gestionando las acciones necesarias para contribuir al logro de las metas establecidas en el POA Comercial.
12. Elaboración y remisión de informes.	Encargada de Operaciones	Elabora y remite semanalmente al Jefe Comercial, por medio de correo electrónico, el informe del porcentaje de renovaciones alcanzadas, con base en la información registrada en la planilla compartida y en el sistema Sebaot, informando las variaciones, desvíos, cancelaciones y aspectos relevantes.

4.3 Relacionado a Renovaciones – Código Directo

Actividad	Responsable	Tareas
1. Elaboración de planilla con ajustes	Jefatura de Emisión y Análisis de Pólizas	Antes del cierre de cada mes, remite planilla excel con cálculos de ajuste de las pólizas a vencer en el mes posterior al mes siguiente.
2. Recepción de planilla con ajustes	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Recibe planilla en Excel con los ajustes de cada póliza a vencer dentro del mes posterior al mes siguiente.
3. Generación de propuestas para renovación	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Inmediatamente luego del cierre de mes en el sistema Sebaot, genera las propuestas de renovación correspondientes a todas las pólizas a renovar. En el primer día hábil posterior al cierre, una vez finalizada la generación de propuestas, informa vía correo electrónico al Jefe de Análisis y Emisión y/o Gerente Técnico.
4. Adaptación de textos	Área Técnica	Recibe aviso vía correo y adapta los textos de las propuestas generadas. La Jefatura de Análisis y Emisión de Pólizas informa la culminación de las modificaciones al Jefe Comercial. Nota 1: este paso se realiza en el segundo y tercer día hábil del mes.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 16 de 21

5. Generación de planilla de vencimientos	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Genera en el sistema Sebaot la planilla de vencimientos con el resumen de todas las propuestas a renovar de cada agente productor. Nota 1: este paso se realiza hasta el tercer día hábil del mes.
6. Ajuste, Impresión y entrega de propuestas de renovación ajustadas y planillas de vencimientos	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Realiza en el sistema Sebaot el ajuste de las primas o cobertura de las propuestas, según lo detallado por el área técnica en el paso nro. 1. Genera del sistema Sebaot el archivo con las propuestas modificadas. Distribuye en electrónico a cada Ejecutivo de Cuenta en la carpeta pública de la compañía. Nota 1: Este paso se realiza en su totalidad desde el cuarto día hábil hasta el décimo tercer día hábil del mes.
7. Impresión de propuestas	Ejecutivo de Cuenta	En el día hábil n°14 del mes remite imprime archivo de propuestas modificadas para el asegurado antes del contacto.
8. Confirmación de renovación	Ejecutivo de Cuenta	Se comunica con el asegurado correspondiente para ofrecimiento de la renovación con el ajuste en caso de que aplique. Nota 1: en caso de optar por propuesta manuscrita el agente debe remitir la aceptación firmada por el asegurado y por el mismo en este paso. En caso de optar por la propuesta digital, pasa al siguiente paso. En caso de no remitir la propuesta manuscrita firmada, se podrá procesar el trámite y la regularización se realiza según procedimiento de operaciones. Nota 2: A pedidos extraordinarios de ajuste de premio, coberturas o servicios adicionales remite vía canales habilitados al Ejecutivo encargado de su cuenta el pedido correspondiente. Nota 3: Pedidos extraordinarios de modificación de cobertura son autorizados en base a la Norma Inherente de este procedimiento (Niveles de Autorización). Nota 4: Toda renovación confirmada deberá ser registrada como trámite en el sistema dentro del mismo día laboral, dejando constancia en comentarios sobre documentos faltantes y acciones realizadas.
9. Elaboración de trámite en sistema Sebaot (renovación)	Ejecutivo de Cuenta	Recibe comunicación vía medios habilitados, de la aceptación por parte del asegurado. Verifica en el sistema Sebaot los documentos, en caso de faltantes o vencidos, realiza la solicitud en

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 17 de 21

		casos necesarios y procesa pedido de re inspección para la sección Automóviles en los casos que aplique. Utiliza el trámite ya creado, en el cual se declara forma de pago, vencimiento de cuotas, obsequios, beneficios adicionales o cualquier observación adicional que sea requerida para cada póliza. Ingresar a plataforma de firma digital para envío de propuesta digital, carga correo, nombre y apellido. Envía propuesta por ese medio, copia link y remite al agente vía WhatsApp (caso de Directo remite al asegurado). Una vez firmada la propuesta, recibe de forma automática el aviso. Descarga propuesta firmada y adjunta al trámite. Nota 1: Al trámite se debe levantar la propuesta. Nota 2: Toda renovación confirmada deberá ser registrada como trámite en el sistema dentro del mismo día laboral, dejando constancia en comentarios sobre documentos faltantes y acciones realizadas.
10. Monitoreo	Encargada de Operaciones	Monitorea que se mantenga actualizado el estado de renovaciones en el sistema. Controla y da seguimiento diario a la gestión de los Ejecutivos de Cuenta mediante la revisión de la planilla compartida, los canales de comunicación habilitados, y el sistema sebaot, verificando el cumplimiento de las actividades de renovación en tiempo y forma y gestionando las acciones necesarias para contribuir al logro de las metas establecidas en el POA Comercial.
11. Elaboración y remisión de informes.	Encargada de Operaciones	Elabora y remite semanalmente al Jefe Comercial, por medio de correo electrónico, el informe del porcentaje de renovaciones alcanzadas, con base en la información registrada en la planilla compartida y en el sistema Sebaot, informando las variaciones, desvíos, cancelaciones y aspectos relevantes.

4.4 Relacionado a Endosos Modificaciones

Actividad	Responsable	Tareas
1. Solicitud de Endoso	Agentes Matriculados - Asegurados	Por los medios habilitados realiza el pedido de la modificación de la póliza.
2. Creación de trámite	Ejecutivo de Cuenta -	Recibe la solicitud y procede a solicitar los documentos en caso de ser necesarios. (fotografías remitidas por el

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 18 de 21

	Agentes Matriculados	asegurado, documentos del vehículo, inspección y su respectivo formulario.) En caso de endoso de transferencia: se solicita razón social (física o jurídica) completa del acreedor. En caso de endoso de ampliación de vigencia: se solicita nota de no siniestro firmada por asegurado o beneficiario. En caso de tratarse de una obra, también se solicita cronograma de actividades y nota de la solicitud de la ampliación firmada por el beneficiario. En caso de endoso de ampliación de suma asegurada: se consulta el motivo de la ampliación y en caso de ser necesario una reinspección del riesgo. En caso de modificación de cobertura: se consulta el motivo del pedido y se analiza con el dpto. técnico. En caso de tratarse de una póliza declarativa de incendio, se realiza mensualmente a medida que el asegurado remita su declaración de mercaderías sin costo. Al término de la póliza, en el último endoso se calcula el monto a ser abonado por el asegurado según lo declarado. Genera el memorandum vía sistema o formato word y el trámite correspondiente. Genera el trámite y envía al Auxiliar de Análisis de Riesgo.
--	-----------------------------	---

4.5 Relacionado a Endosos de Inclusiones

Actividad	Responsable	Tareas
1. Solicitud de endoso	Agentes Matriculados - Asegurados	Por los medios habilitados realiza el pedido de la modificación de la póliza.
2. Creación de trámite	Ejecutivo de Cuenta - Agentes Matriculados	Recibe la solicitud de la inclusión de un artículo en la póliza. Confecciona cotización, se realiza la inspección y se genera la propuesta para remitir al asegurado. En caso de tratarse de un riesgo que supere la capacidad de contrato, se solicita la colocación al Encargado de Reaseguro y Caución. En caso de tratarse de pólizas declarativas de mercadería, se realiza el endoso de inclusión de artículo según necesidad. Genera el trámite y envía al Auxiliar de Análisis de Riesgo.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025 Pág. N° : 19 de 21
	Procedimiento Comercial	

4.6 Relacionado a Pólizas Declarativas (Mercaderías)

Actividad	Responsable	Tareas
1. Solicitud de endoso	Agentes Matriculados - Asegurados	Por los medios habilitados realiza el pedido del certificado de cobertura de la póliza.
2. Creación de trámite	Ejecutivo de Cuenta	Controla que cuente con la documentación necesaria (dependiente del tipo de transporte: CRT: factura comercial, MIC, Certificado de Origen del Mercosur, Conocimiento de Embarque) En caso de que se encuentre algún documento faltante, se solicita por el mismo medio. En caso de contar con todos los documentos, se procede a la emisión del certificado vía intraweb. Se remite el certificado al asegurado o agente por el mismo medio de la solicitud. Al finalizar el mes o en caso de siniestro, se realiza el endoso de inclusión, y se remite al auxiliar de análisis de riesgos.

4.7 Relacionado a Firma de Contrato con Agente

Actividad	Responsable	Tareas
1. Contacto con Agente	Gerencia Comercial	Verifica la necesidad de renovación de contratos o de nuevos contratos con agentes.
2. Solicitud de documentos para legajo de Agente	Gerencia Comercial Jefe Comercial	Solicita documentos requeridos para la firma de contratos con nuevos agentes, documentos solicitados por el área y también los solicitados para PLA/FT según norma inherente (3.1. Relacionado a Cuestiones Generales del área d. Documentación requerida para Agentes.)
3. Elaboración contrato de Agente	Gerencia Comercial Jefe Comercial	Elabora el modelo de contrato para la firma de agente.
4. Firma de contrato de Agente	Gerencia Comercial Jefe Comercial	Gestiona la firma de contrato con los agentes luego de cotejar el borrador de los mismos y los documentos necesarios para tal efecto.
5. Digitalización de Contrato en Sistema Sebaot	Jefe Comercial Encargado Comercial de Agencias	Recibe el Contrato físico y los documentos requeridos en el punto 2., digitaliza y carga en el campo correspondiente dentro del perfil de Agente en el sistema Sebaot.
6. Archivo	Jefe Comercial - Encargado Comercial de Agencias	Archiva físicamente en el sector.

4.8 Relacionadas a Gestión de Marketing.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Creación del proyecto.	Marketing	Elaboran los planes de marketing anual del ejercicio, los planes temporales y para campañas específicas.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 20 de 21

	Gerente Comercial	
2. Planificación del proyecto.	Marketing Consejo de Marketing Gerente Comercial	Realizar la planificación de la campaña anual y/o específica teniendo en cuenta los aspectos de marketing necesarios. Tiempo de duración, mercado objetivo, medios de difusión, costos y presupuestos necesarios, proveedores designados y otras cuestiones relacionadas necesarias.
3. Desarrollo del proyecto.	Marketing	Gestiona la aprobación de las campañas de marketing con Gerencia Comercial. Nota 1: Posterior en las fechas que corresponde ejecuta las campañas en redes sociales o que no tiene erogaciones monetarias.
4. Contacto con proveedores.	Marketing	Solicita los presupuestos para lo necesario en las campañas de marketing. Nota 1: Sigue proceso en Procedimiento de Compras.
5. Selección de presupuesto	Gerente Comercial	Selecciona presupuesto ganador
6. Recibir producto.	Marketing	Verifica los productos o servicios preparados por los proveedores designados para las campañas de Marketing para posterior lanzamiento de las mismas.
7. Activación del proyecto.	Marketing	En las fechas designadas para las campañas activas las mismas con los proveedores designados para realizar las publicaciones o eventos.
8. Seguimiento del proyecto.	Marketing	Solicita las estadísticas de las campañas publicitarias para determinar el alcance de las mismas y toma muestras (fotografías o publicaciones) para resguardar antecedentes de realización.

4.9 Relacionado a apertura de nuevas agencias y CAC

Actividad	Responsable	Tareas
1. Recepción de solicitudes	Gerencia Comercial	Recibe la solicitud del proyecto, que mínimamente debe contener los siguientes documentos: Proyección de ventas, fotografías del local, requisitos de prestación.
2. Comunicación	Gerencia Comercial	Comunica a la Gerencia General, al encargado de agencias y al Oficial de Cumplimiento, sobre la solicitud recibida.
3. Evaluación de propuesta	Gerencia General Gerencia Comercial Encargado de Agencias Oficial de Cumplimiento	Revisan la propuesta con los documentos presentados y en caso de una evaluación favorable, presentan al Directorio para su autorización. El Oficial de Cumplimiento debe realizar un informe previo que contenga la evaluación del nivel de exposición a los riesgos de LA/FT al que se encuentran expuesto la compañía en caso de operar en nuevas zonas geográficas.
4. Aceptación de propuesta	Directorio	En caso afirmativo, el Directorio da su Vo. Bo. para la firma del contrato con detalles de lo autorizado.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha de aprobación: 11/09/2025
	Procedimiento Comercial	Pág. N° : 21 de 21

5. Comunicación de autorización	Gerencia Comercial	Comunica al interesado y al Dpto. de Servicios Administrativos lo autorizado por el Directorio.
6. Firma de Contrato	Encargado de Servicios Administrativos	Gestiona la firma de contrato y toda la documentación solicitada por la Seprelad.

4.10 Relacionado a Evaluación de desempeños de agencias y CAC

Actividad	Responsable	Tareas
1. Generación y remisión de informe	Encargado Comercial de Agencias	Trimestralmente genera un informe de desempeño de las agencias y CAC en base a la planilla aprobada por Directorio y distribución de metas correspondiente realizado por el Jefe Comercial. Remite al Jefe Comercial.
2. Verificación de Cumplimiento de Metas	Jefe Comercial	Verifica cumplimiento de Meta, en caso de incumplimiento: comunica a la Gerencia Comercial.
3. Análisis de Incumplimientos	Gerencia Comercial	Analiza casos de incumplimiento y solicita planes de acción o puntos de atención correspondientes. Posterior a la recepción de planes de acción remite a la gerencia general con sugerencias.
4. Presentación al Directorio	Gerencia General	Analiza la situación y presenta al Directorio para la toma de decisiones. Comunica a la Gerencia Comercial para su ejecución.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS

- Política de suscripción de automóvil
- Política de suscripción de otros riesgos
- Lineamiento de ventas cruzadas
- Lineamiento de fechas especiales
- Lineamiento de prestación de servicios tercerizados ligados a la comercialización.
- Lineamiento de Calificación de Asegurados Sujetos a Revisión
- Manual de PLA/FT
- Procedimiento PLA/FT – Comercial
- Procedimiento de Control y Custodio de Documentos
- Procedimiento de Operaciones

6. REGISTROS

Nombre del Registro	Área donde serán detenidos	Medio de Retención	Tiempo de Retención
n/a	n/a	n/a	n/a