

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 1 de 31

ÍNDICE

1. PROPÓSITO Y ALCANCE.....	2
2. RESPONSABLES.....	2
3. NORMAS INHERENTES	2
3.1 Relacionados a Cuestiones Generales del área.....	2
3.2 Relacionado a Recepción de Denuncias:.....	3
3.3 Relacionado al Registro de Estado del Siniestro.....	3
3.4 Relacionado a la Clasificación de Siniestros para estados del sistema Sebaut.....	4
3.5 Relacionado a Requisitos Documentales	4
3.6 Relacionado a Siniestros en Análisis.....	8
3.7 Relacionado a Niveles de autorización:	9
3.7.1. Para las autorizaciones de Carga de Denuncias:	9
3.7.2. Cuadro de Niveles de Autorizaciones:	9
3.8 Relacionado a Monto de costos por piezas estipulados para sección automóviles: ..	10
3.9 Relacionado a Proveedores.....	11
3.10 Relacionado a Gestión de Demandas Judiciales	11
4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades).....	11
4.1 Relacionado a Siniestros Express.....	11
4.2 Relacionado a Denuncias de la Sección Automóvil.....	12
4.3 Relacionado a Denuncias de Otros Riegos.....	20
4.4 Relacionadas a Otras Funciones Específicas del Área.	28
5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.....	31
6. REGISTROS.....	31

Cuadro de Aprobación:

DOCUMENTO CONTROLADO				
ROL	COLABORADOR	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaboración	Gustavo Díaz	Jefe de Siniestros	03.06.2026	
Verificación	Lic. Natacha Martinez	Gerente de Siniestros	03.06.2026	
Autorización	Lic. Blanca Aveiro	Gerente General	05.06.2026	
Aprobación	Comité de Calidad	-	08.06.2026	-

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 2 de 31

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 siniestro.

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

2. RESPONSABLES

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

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

Los demás cargos son responsables de cumplir cada uno de los apartados de este procedimiento: Encargado de Siniestros, Supervisor Ejecutivo, Tomadores de Denuncias 1 y 2, Operador Ejecutivo, Inspector y Gestor de Repuestos, Jefatura de Tesorería, Auxiliar de Tesorería 2, Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC, Consejo de Siniestros, Asesoría Jurídica Externa, Escribanía.

3. NORMAS INHERENTES

3.1 RELACIONADOS 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.
- Tienen prioridad de atención para toma y carga de denuncia los casos presenciales.
- Los legajos impresos de denuncia de Siniestros se dan cuando el caso se considera de Gran Magnitud para la sección Automóviles y las demás secciones en su totalidad.
- Todos los Siniestros atendidos, posterior a la culminación de los servicios deben tener un sistema de medición de satisfacción con el cliente, pudiendo ser encuestas telefónicas o digitales en el lapso de 30 días realizado por la Ejecutiva de Retención de Clientes.
- El Departamento de Siniestros tiene hasta el cierre del mes para confirmación de reservas.
- A los efectos de este procedimiento se incluyen los siguientes conceptos:
 - Sebaot: Es el sistema informático de la compañía del módulo de Siniestros.
 - Rodados: Automóviles, Camionetas, Camiones, Motos.
- Si un tomador se encuentra tomando una denuncia presencial y suena su teléfono, queda a cargo del otro tomador atender la llamada. Si ambos se encuentran tomando denuncias, queda a cargo de los operadores ejecutivos atender la llamada.
- El tomador de denuncias no puede rechazar o aprobar ningún siniestro sin que haya seguido los pasos correspondientes.
- Si el cargo que cumple las funciones del Inspector de Siniestros no se encuentra activo, el Jefe de Siniestros o en su ausencia de este, el Gerente de Siniestros deberá asignar a un operador ejecutivo o a otro colaborador que cumpla estas funciones necesarias según amerite cada caso.
- Si el cargo que cumple las funciones de Toma de denuncias se encuentra ausente, el Jefe de Siniestros o Gerente de Siniestros deberá asignar a un operador ejecutivo u otro colaborador del área que cumpla estas funciones.
- Los tomadores de denuncias 1 y 2, podrán elaborar notas de rechazo en función de soporte a los operadores ejecutivos según necesidad del área.
- Para las inspecciones de rodados u otros bienes solo están habilitados los celulares corporativos para Casa Central y Agencias. Para las Agencias no dependientes y CAC,

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 3 de 31

podrán utilizar celulares propios.

3.2 RELACIONADO A RECEPCIÓN DE DENUNCIAS:

a. Medios habilitados para recibir denuncias de Siniestros (Asegurado y terceros):

- Papel Físico
- Email denuncias@cenit.com.py
- WhatsApp Agencia Digital 021550380 – Menú Siniestros
- Web de denuncias de Asegurados

Observación: ningún Agente de Seguro está autorizado a tomar denuncias.

b. Medios habilitados para recepción de presupuestos de cobertura de Siniestros para casos de casa matriz, agencias y CAC: presupuestos@cenit.com.py

c. Números Corporativos del área: corporativo 1 – 0981-423129, corporativo 2 – 0982-431010, corporativo 3 – 0992-927204, corporativo 4 - 0994 282604, corporativo 5 – 0992 927971, corporativo 6 – 0991 402898, corporativo 7 – 0994 493784.

d. Lugares de recepción de legajos de denuncias de Siniestros de todas las secciones para asegurados y terceros:

- Casa Central
- Agencias Dependientes e independientes.
- CAC (Centro de Atención al Cliente).
- Agencia Digital.
- Email denuncias@cenit.com.py

e. Plazo de presentación de denuncia de siniestros por parte de asegurados o terceros:

- Denuncia dentro del plazo normal: hasta 3 días corridos. Si el último día cae en domingo o feriado, se pasa para el siguiente día hábil.
- Denuncia dentro del plazo normal para terceros: hasta 2 años de la ocurrencia del siniestro.
- Para los seguros patrimoniales, una vez presentada toda documentación exigible, los derechos del asegurado prescriben a 1 año - art.666 C. Civil
- Para los seguros de vida, las acciones fundadas en el presente contrato prescribirán en el plazo de un año, computado desde que la correspondiente obligación se torne exigible, pero en ningún caso excederá de tres años desde el acaecimiento del siniestro – art.666 C. Civil

3.3 RELACIONADO AL REGISTRO DE ESTADO DEL SINIESTRO.

a. Toda información y comunicación con el asegurado que presentó denuncia de Siniestros, deben ser registrados en el sistema informático Sebaot, en el módulo toma de denuncias de Siniestros – Observaciones, inmediatamente después de ser atendidos.

b. Seguimiento de siniestros se realizan por el WhatsApp Corporativo 0981423129 (tomador 1), 0982431010 (tomador 2), 0989227204, 0992 927971, 0991 402898, 0994 493784 y 0994282604 (operadores), agencia digital, o llamando a la línea baja 021-550300.

c. Las consultas por siniestros autorizados, sean estos aprobados, pendientes de aprobación o rechazados realizadas por los medios, deben ser respondidas por el Operador Ejecutivo que lleva el caso. El caso debe tener el detalle adecuado en “Observaciones” para que su igual, Supervisor Operativo, Encargado de Siniestros o Jefe de Siniestros pueda responder la consulta.

d. Observaciones a registrar por cada denuncia: designación de perito, caso en análisis y motivo, y el detalle correspondiente de seguimientos realizados.

e. Cuando se realice la anulación de una orden (de taller o repuestos), se debe detallar el motivo del mismo.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 4 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

3.4 RELACIONADO A LA CLASIFICACIÓN DE SINIESTROS PARA ESTADOS DEL SISTEMA SEBAOT.

URGENTE	IMPORTANTE	NORMAL
SINIESTRO EXPRESS / GESTION INMEDIATA	SINIESTROS EN ANÁLISIS	SINIESTROS CON COBERTURA
· Parabrisas Delantero (Siniestros Express) · Parabrisas Trasero/ (Siniestros Express) · Vidrio de Puerta/ (Siniestros Express) · Faros (Siniestros Gestión Inmediata) · Señaleros (Siniestros Gestión Inmediata) · Retrovisores LH y RH (Siniestros Gestión Inmediata) · Accesorios con (Siniestros Gestión Inmediata) cobertura (Siniestros Gestión Inmediata) · Designación de liquidador (Siniestros Gestión Inmediata)	· Casos Pendientes de documentos indispensables para determinar cobertura · Choques en intersección · Casos para Dictamen · Casos rechazables · Casos para cuantificación · Casos para análisis varios	· Pendiente de Presupuestos · Pendiente de fotos adicionales · Pendiente de Doc. Adicionales no indispensable para determinar la cobertura

Siniestros Exprés: son aquellos que pueden resolverse de forma rápida y sencilla, aplicables a situaciones donde el daño es claro y el riesgo de fraude bajo. Debe tener un tiempo de atención y resolución máximo de 24 hs.; se realizaría la gestión una vez regularizada las documentaciones.

Observación: El alcance es para casa matriz y agencias. Se realiza de acuerdo al apartado 4.A. – Relacionado a Siniestro Express

3.5 RELACIONADO A REQUISITOS DOCUMENTALES

- Los documentos pertenecientes al asegurado deben ser archivados en el sector en base al apartado Registros de este procedimiento.
- Se debe adjuntar la documentación requerida a los campos correspondientes del Sistema Sebaot y nombrarlos correctamente.
- Requisitos de documentación para recepción de denuncias: los mismos deben estar disponibles para el asegurado en forma impresa o digital.

A. VEHÍCULOS

Asegurados	Terceros
· Formulario de denuncia completo y firmado.	· Formulario de denuncia de tercero y constancia de No contar con seguro.
· En caso de terceros involucrados, solicitar parte policial con identificación de las partes.	· Parte Policial.
· En caso de robo, solicitar parte policial.	· Cédula Verde y Habilidad del Vehículo.
· Cédula Verde y Habilidad del Vehículo.	· Cédula de Identidad y Registro de Conducir.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 5 de 31

· Cédula de Identidad y Registro de Conducir.	· Si el vehículo está a nombre de terceros, solicitar cadena completa de contratos privados.
· Fotos en el momento del siniestro (en caso de contar).	· Presupuestos de mano de obra y/o repuestos
· Croquis demostrativo del accidente firmado.	· Croquis demostrativo del accidente firmado.
· Video de circuito cerrado (en caso de contar).	· Video de circuito cerrado (en caso de contar).
· Otra documentación solicitada por la Compañía previo análisis según el caso.	· En caso de lesiones, solicitar diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.
· Solicitar Perito Liquidador (en caso de ser necesario).	· Sentencia de Juzgado de Faltas en caso de ser solicitado por Asesoría Jurídica.

B. INCENDIO

· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
· Parte Policial.
· Video de circuito cerrado en caso de contar.
· Fotos de los daños.
· Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
· Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

SECCIÓN MISCELÁNEOS:

C. ROBO Y ASALTO.

Documentación General Aplicable a Robo y Asalto: (Viviendas Particulares, Locales Comerciales, Industriales y Civiles, Valores en Caja Fuerte, Valores en Tránsito).

· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
· Parte Policial.
· Fotos de los daños sufridos ante el hecho o tentativa de robo.
· Video de circuito cerrado en caso de contar.
· Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.

Documentación específica según sección:

LOCALES COMERCIALES, INDUSTRIALES Y CIVILES	VIVIENDAS PARTICULARES	VALORES EN CAJA FUERTE
· Listado de mercaderías robadas.	· Listado de contenido robado.	· Arqueo de caja con movimientos del día.
· Facturas de compra de mercaderías robadas.	· Facturas de compra de mercaderías robadas.	·
· Arqueo de caja con movimientos del día.	·	·

D. DOCUMENTOS PARA LA SECCIÓN FIDELIDAD DE EMPLEADOS:

· Nota formal de comunicación de siniestro.
· Informe de auditoría interna de la persona física o jurídica asegurada.
· Liquidación de haberes del empleado.
· Denuncia ante las autoridades pertinentes.

E. ACCIDENTES PERSONALES

· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros 360°

Fecha : 08/06/2026

Pág. : 6 de 31

- Parte policial
- Diagnósticos médicos, presupuesto y/o facturas por los gastos médicos.

F. RESPONSABILIDAD CIVIL COMPRENSIVA

- Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
- Parte policial.
- Formularios completos del tercero afectado.
- Copia de documentos del propietario del bien afectado.
- Copia de documentos del bien dañado (cédula verde, factura de ande, título de propiedad).
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
- En caso de lesiones se solicitarán diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.

G. EQUIPOS ELECTRÓNICOS

- Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
- Fotos de los equipos dañados.
- Informe técnico de los daños confeccionado por especialista.
- Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.

H. CTR

ASEGURADO	TERCEROS
· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.	· Formulario de denuncia de tercero y constancia de No contar con seguro.
· En caso de terceros involucrados, solicitar parte policial con identificación de las partes.	· Parte Policial.
· En caso de robo, hurto, vandalismo, incendio, accidentes graves. solicitar parte policial.	· Cédula Verde y Habilitación del Vehículo.
· Documentos del contrato de obra	· Cédula de Identidad y Registro de Conducir.
· Solicitar Presupuesto de reparación o reposición de los bienes afectados	· Si el vehículo está a nombre de terceros, solicitar cadena completa de contratos privados.
· Fotos en el momento del siniestro (si cuenta con el mismo).	· Presupuestos de mano de obra y/o repuestos
· Otra documentación solicitada por la Compañía previo análisis según el caso.	· En caso de lesiones, solicitar diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.
· Solicitar Perito Liquidador (en caso de ser necesario).	· Sentencia de Juzgado de Faltas en caso de ser solicitado por Asesoría Jurídica.

I. MAQUINARIAS AGRÍCOLAS, VIALES Y EQUIPOS MÓVILES

ASEGURADO	TERCEROS
· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.	· Formulario de denuncia de tercero y constancia de No contar con seguro.
· En caso de terceros involucrados, solicitar parte policial con identificación de las partes.	· Parte Policial.
· En caso de robo, solicitar parte policial.	· Cédula Verde y Habilitación del Vehículo.
· Documentos del bien asegurado.	· Cédula de Identidad y Registro de Conducir.
· Documentos del operador.	· Si el vehículo está a nombre de terceros, solicitar cadena completa de contratos



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros 360°

Fecha : 08/06/2026

Pág. : 7 de 31

	privados.
· Fotos en el momento del siniestro (si cuenta con el mismo).	· Presupuestos de mano de obra y/o repuestos
· Otra documentación solicitada por la Compañía previo análisis según el caso.	· En caso de lesiones, solicitar diagnósticos médicos y facturas por gastos médicos.
· Solicitar Perito Liquidador (en caso de ser necesario).	· Sentencia de Juzgado de Faltas en caso de ser solicitado por Asesoría Jurídica.

J. TRANSPORTE DE MERCADERIAS

· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado y/o comunicación vía e-mail de aviso de siniestro.
· Denuncia ante las autoridades competente en caso de tratarse un accidente de tránsito o robo.
· Documentos del medio transportador y del chofer.
· Remisión de entrega la carga con faltantes.
· Informe de recepción del Consignatario.
· Nota con la determinación de la pérdida.
· Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.
· Fotos de los daños de las mercaderías reclamadas

K. CRISTALES, VIDRIOS Y/O ESPEJOS / CARTELES

· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
· Fotos de los daños.
· Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.

L. POLIZA HOGAR / TODO TIESGO OPERACIONAL / MULTIRRIESGO COMERCIAL

PÓLIZA HOGAR / TODO RIESGO OPERACIONAL	MULTIRRIESGO COMERCIAL
· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.	· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
· Parte policial en caso de tratarse de robo o responsabilidad civil.	· Parte policial en caso de tratarse de robo y lesiones o muertes ocurrido dentro del local.
· Fotos de los daños.	· Fotos de los daños.
· Video de circuito cerrado en caso de contar.	· Video de circuito cerrado en caso de contar.
· Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.	· Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
· Previo análisis, se puede solicitar un Perito Liquidador.	· Solicitar Perito Liquidador (en caso de ser necesario).

M. CAUCIÓN / AERONAVEGACIÓN

CAUCIÓN	AERONAVEGACIÓN
· Nota formal de comunicación de siniestro.	· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.
· Intimaciones del beneficiario al tomador.	· Inspección de los daños.
· Copia del contrato.	· Informe técnico de los daños.
·	· Presupuesto, comprobantes y facturas de reposición de los daños.
·	· Solicitar Perito Liquidador (en caso de ser necesario).

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 8 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

N. VIDA INDIVIDUAL / VIDA COLECTIVA

VIDA COLECTIVO/ VIDA INDIVIDUAL	CANCELACIÓN DE DEUDAS
· Formulario de denuncia de siniestros referente a la sección completo y firmado.	· Nota formal de comunicación de siniestro.
· <u>En caso de lesiones</u> ; Diagnósticos médicos, presupuesto y/o facturas por los gastos médicos.	· Acta de defunción.
· <u>En caso de fallecimiento</u> ; acta de defunción, certificado de defunción y Sentencia Declaratoria de Herederos en caso de no declarar beneficiario.	· Certificado de defunción.
· Otra documentación solicitada por auditoría médica.	· Copia de CI del cliente.
·	· Estado de cuenta del cliente.
·	· Otra documentación solicitada por auditoría médica.

3.6 RELACIONADO A SINIESTROS EN ANÁLISIS

- Condiciones de cobertura de la denuncia de Siniestros de todas las secciones: En base a las condiciones de cada contrato vigente del seguro.
- Condiciones para no cobertura de Siniestros: En base a lo expresamente mencionado en las condiciones de cada contrato vigente del seguro. Salvo casos aprobados adicionalmente al contrato.

Miembros del Consejo de Siniestros y Funciones:

- Funciones: Aprobar o Rechazar denuncias de Siniestros que necesitan un análisis más exhaustivo y dentro de los términos de cada contrato.
- Miembros: Presidente del Directorio, Gerencia General, Gerencia de Siniestros y Encargado de Agencias.

Casos de denuncias de Siniestros que necesitan un Perito Liquidador para mayor evaluación de los casos de Siniestros:

Sección Automóviles.

La contratación del perito liquidador se llevará a cabo una vez que el Departamento de Siniestros, realice el análisis del siniestro y determine, en la medida de lo posible, las circunstancias del mismo. La contratación se realizará únicamente en casos estrictamente necesarios que no puedan ser definidos por el Departamento de Siniestros, con el fin de controlar los gastos de la compañía.

- Casos de gran magnitud: En caso de que las circunstancias sean poco claras o poco creíbles, cuando hay necesidad de pericia accidentalológica, siniestros totales o pérdida total.
- Casos de dudas de las circunstancias del Siniestros a requerimiento de los niveles de aprobación.
- Robo de Vehículos.
- Para siniestros que involucren un tercero con posibilidad de recupero, a partir de Gs. 10.000.000 (guaraníes diez millones).
- Serán considerados siniestros totales: los casos de Robo y los que el costo de reparación supere el 75% del precio promedio del mercado.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 9 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

El plazo para designar perito liquidador es de 2 (dos) días hábiles.

Observación: La compañía tiene 30 días para expedirse en relación al siniestro una vez completada toda la documentación del asegurado solicitada por el Perito liquidador, en base al código civil vigente.

Una vez aceptada la cobertura de siniestro, se tiene un plazo de 15 días para el pago del siniestro, según código civil vigente.

Otras secciones.

- A los efectos de la determinación del caso.
- Para determinar la pérdida.

El plazo para designar perito liquidador es de 2 (dos) días hábiles.

Observación: La compañía tiene 30 días para expedirse en relación al siniestro una vez completada toda la documentación del asegurado solicitada por el Perito liquidador.

Una vez aceptada la cobertura de siniestro, se tiene un plazo de 15 días para el pago del siniestro, según código civil vigente.

3.7 RELACIONADO A NIVELES DE AUTORIZACIÓN:

- Los Niveles de autorización para atenciones comerciales de siniestros (Autorización de Cobertura Adicionales al contrato) son Gerencia General y/o Presidente del Directorio.
- El siniestro que será gestionado por atención comercial debe marcarse como "rechazable".

3.7.1. Para las autorizaciones de Carga de Denuncias:

Horario	Autorizador	Secciones
08:00 a 12:30 hs	Supervisor Operativo	Todas
12:30 a 17:00 hs	Encargado de Siniestros	Todas

3.7.2. Cuadro de Niveles de Autorizaciones:

Monto	Autorizador	Alcance
Superior a Gs. 50.000.000	Gerencia General	Todas las secciones: · Aprobación de Siniestros · Autorización Ordenes de Talleres · Autorización Ordenes de Repuestos · Indemnizaciones y Reembolsos
Hasta Gs.50.000.000	Gerencia de Siniestros	Todas las secciones: · Aprobación de Siniestros · Autorización Ordenes de Talleres · Autorización Ordenes de Repuestos · Indemnizaciones y Reembolsos
Hasta Gs.30.000.000	Jefe de Siniestros	Todas las secciones: · Aprobación de Siniestros · Autorización Ordenes de Talleres · Autorización Ordenes de Repuestos · Indemnizaciones y Reembolsos
Hasta Gs.20.000.000	Encargado de Siniestros	Todas las secciones: · Aprobación de Siniestros · Autorización Ordenes de Talleres · Autorización Ordenes de Repuestos

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 10 de 31

		· Autorización de Indemnizaciones y Reembolsos
Hasta Gs.20.000.000	Supervisor de Siniestros	Todas las secciones: · Aprobación de Siniestros · Autorización Ordenes de Talleres · Autorización Ordenes de Repuestos · Autorización de Indemnizaciones y Reembolsos

Las Agencias de CDE, Santa Rita y Encarnación pueden emitir órdenes de repuestos y los mismos son autorizados en casa matriz, también podrán realizar la reestimación según necesidad. Pueden reestimar hasta Gs. 5.000.000. En casa central se define la autorización de última orden para el ajuste automático de la reserva.

Observación: Los Operadores Ejecutivos pueden realizar la “aprobación” del siniestro en el sistema si el mismo cuenta con un comentario previo con la cobertura indicada en la ventana de Observaciones de “Ok Cobertura” y también pueden realizar “rechazo” del siniestro en el sistema si el mismo cuenta con un comentario previo indicada en la ventana de Observaciones de no cobertura por los cargos: Supervisor Operativo, Encargado de Siniestros, Jefe de Siniestros o Gerente de Siniestros.

3.8 RELACIONADO A MONTO DE COSTOS POR PIEZAS ESTIPULADOS PARA SECCIÓN AUTOMÓVILES:

Ciudad	Pieza
· Encarnación · Obligado	· Pieza Normal: Gs.400.000.- · Doble Pieza: Gs.700.000.- · Alta Gama: Gs.500.000.- · Doble Pieza Alta Gama: Gs.800.000.-
· Santa Rita · San Cristóbal	· Pieza Normal: Gs.450.000.- · Doble Pieza: Gs.800.000.- · Alta Gama: Gs.500.000.- · Doble Pieza Alta Gama: Gs.900.000.-
· Katuete	· Pieza Normal: Gs.600.000.- · Doble Pieza: Gs.900.000.- · Alta Gama: Gs.650.000.- · Doble Pieza Alta Gama: Gs.1.000.000.-
· Asunción · Santaní · Itá · Capiatá · Nemby · Concepción · Luque · Villarrica · Lambaré	· Normal: Gs.300.000.- · Doble Pieza: Gs.500.000.- · Alta Gama: Gs.350.000.- · Doble Pieza Alta Gama: Gs.600.000.-
· Caaguazú · San Ignacio · Ciudad del Este	· Normal: Gs.350.000.- · Doble Pieza: Gs.700.000.- · Alta Gama: Gs.400.000.- · Doble Pieza Alta Gama: Gs.800.000.-

Observación: En caso de que el asegurado opte por llevar su rodado a otro taller que no figura en el listado de talleres sugeridos por la Compañía, y el taller no trabaja con compañías de seguros, el pago se realizará por reembolso o indemnización al asegurado de acuerdo a costos

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 11 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

establecidos por la compañía. El mismo debe acercar a la compañía la factura a su nombre del taller para proceder a emitir la orden de trabajo, previa autorización por la compañía y con conformidad de acuerdo de costo ofrecido.

3.9 RELACIONADO A PROVEEDORES.

- A todos los proveedores (nuevos y actuales), servicios de Siniestros (Talleres, Peritos, Liquidadores, Repuestos, entre otros) se les debe remitir una nota de compromiso de servicios por parte del Gerente de Siniestros en el cual se deben detallar: los tiempos de procesos exigidos por la Compañía en el cumplimiento de sus labores, el sistema de comunicación con los proveedores, el sistema de control y seguimiento del desempeño de los mismos y la forma de verificación que Cenit Seguros o su asegurado puede llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo con acuse de recibo impreso o electrónico por parte del proveedor. Modelo de nota de compromiso se encuentra en la intranet.
- Además, en cuanto a conocimiento de proveedores se debe seguir lo establecido el procedimiento PLA/FT – Siniestros y lo estipulado en el Manual PLA/FT.
- Los talleres deben contar con una póliza contra Incendios y Responsabilidad Civil o Todo Riesgo Operativo para operar con Cenit Seguros. Estas pólizas pueden ser con Cenit u otras compañías.
- Los talleres del plantel sugeridos por la compañía deben enviar sus presupuestos de mano de obra y recambio de piezas en un plazo máximo de 48 h, una vez que el asegurado se haya acercado al mismo.

3.10 RELACIONADO A GESTIÓN DE DEMANDAS JUDICIALES

- Toda demanda recibida deberá ser comunicada de inmediato al Departamento de Contabilidad por email a contabilidad@cenit.com.py.
- La nota original permanecerá en el Departamento de Siniestros para su entrega al abogado asignado.
- La copia del expediente completo permanecerá en el Departamento de Siniestros en el sistema.
- El expediente físico del siniestro deberá conservarse durante cinco (5) años posteriores al finiquito.
- Al recibir una demanda:
 - Si se cuenta con un documento que respalde el monto a indemnizar, se utilizará dicho valor como estimado.
 - Si no se cuenta con dicho documento, se estimará el 100% de la suma asegurada del riesgo afectado.

4. ACCIONES Y MÉTODOS (Secuencia de Actividades)

El proceso se desarrolla de la siguiente manera:

4.1 RELACIONADO A SINIESTROS EXPRESS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Identificación del Siniestro Exprés	Tomador de denuncias 1 / 2 Encargados de Agencias Auxiliares de Agencias y CAC	Al identificar un siniestro exprés en la toma de denuncia, comunica telefónicamente al cargo autorizador.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 12 de 31

2. Autorización de Siniestro Exprés	Supervisor Ejecutivo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros	1. Autoriza la denuncia cargada en el sistema y aprueba la atención del siniestro exprés (siempre y cuando las documentaciones estén completas) dejando constancia del mismo en “observaciones”. 2. Indica al tomador que el asegurado puede pasar a la casa de repuestos/taller. 3. Deriva el caso al Operador Ejecutivo encargado de los “siniestros exprés”.
3. Gestión del Caso.	Operador Ejecutivo	1. Gestiona el caso en un plazo no mayor a 24 hs. 2. Emite la orden de taller y repuestos según aplique.
4. Autorización de Orden	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros	Autoriza la orden de taller y repuestos según corresponda y sigue procedimiento normal del apartado “relacionado a denuncias de la sección automóvil” para ajustes de estimación y liquidación.

4.2 RELACIONADO A DENUNCIAS DE LA SECCIÓN AUTOMÓVIL.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Toma de Denuncias	Tomador de denuncias 1. Tomador de denuncias 2. Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC.	Atención Presencial 1. Solicita nombre y apellido o n° de C.I del titular. 2. Ingresa a Sebaot, verifica la cobertura y estado de cuenta. 3. Solicita la documentación necesaria para la sección “Automóvil”, digitaliza por el medio disponible (escaneado por impresora o celular corporativo). 4. Genera el n° de denuncia. 5. Solicita el relato del siniestro detallado y los daños que tuvo el vehículo, y registra tal cual en Sebaot, imprime la declaración y hace firmar verificando la C.I del asegurado o tercero. 6. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga. 7. En caso de asegurados: si cuenta con los datos del tercero causante mediante parte policial, marca como RECUPERABLE. 8. Para RC y CTR si el rodado está presente en las oficinas de la compañía se realiza la inspección de daños declarados y fotografía los mismos. (Se incluye foto de la chapa y chasis). 9. Adjunta las fotografías a la carga del siniestro en Sebaot.



		10. Realiza la carga de daños en el módulo "Inspección de Siniestros". 11. Realiza la estimación de los daños en Sebaot (la misma debe ajustarse a la realidad del costo). 12. Imprime la hoja de inspección donde se hagan constar los daños sin estimación (2 copias), hace firmar al denunciante. Entrega una al asegurado para entregar al taller y otro deja para el archivo de la compañía. 13. Entrega el listado de talleres sugeridos por la compañía. 14. Indica al denunciante que puede llevar el rodado a cualquier taller sugerido por la compañía. En caso contrario, puede llevar a otro taller de su preferencia y sacar presupuesto para análisis y aceptación de la compañía. 15. Indica que, si no es un taller sugerido por la compañía, Cenit no se hace cargo de la calidad de gestión y el taller debe adecuarse a los montos estipulados por pieza. 16. Si el denunciante no facilitó la totalidad de los documentos solicitados para determinar cobertura, realiza el seguimiento para completar lo faltante. (agendando en observación las documentaciones pendientes) 17. Comunica al denunciante que el taller debe enviar el presupuesto al correo: presupuestos@cenit.com.py. Nota 1: Si el rodado no se presentó a las oficinas, solicita la inspección insitu por correo o Whatsapp Corporativo al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a encargados/auxiliares de agencias cuando corresponda. Nota 2: Si se encuentra alguna causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, u otros), le comenta que se trata de un caso sin cobertura, y entrará en análisis de Consejo de Siniestros. Agencia Digital y Whastapp Corporativo 1. Verifica el formulario de denuncia y la documentación recibida en su bandeja de mensajes por medio de la Agencia Digital. Para casos del corporativo: verifica la plataforma de Whatsapp y solicita lo necesario para continuar.
--	--	--



CENIT S.A. DE SEGUROS

Procedimiento de Siniestros 360°

Fecha : 08/06/2026

Pág. : 14 de 31

2. Si el denunciante remitió todo conforme a lo requerido: realiza la carga de denuncia en el sistema Sebaot.
3. Carga la documentación necesaria para la sección "Automóvil" y carga las fotografías recibidas.
4. En caso de asegurados: si cuenta con los datos del tercero causante mediante parte policial, marca como RECUPERABLE.
5. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga.
6. Si el denunciante no remitió todo conforme al mensaje automático, realiza el seguimiento para completar lo faltante (agendando en observación las documentaciones pendientes)
7. Remite al denunciante en el mismo chat el n° de denuncia que le corresponde.
8. Si el denunciante solicita talleres, remite el listado de talleres sugeridos por la compañía.
9. Informa que el envío de presupuestos debe realizar al correo: presupuestos@cenit.com.py.

Nota 1: la primera interacción (pedido de denuncia, documentación necesaria, fotografías) es automatizada por la plataforma, a partir de ahí se asigna a un operador de manera automática.

Nota 2: el tomador encargado de realizar la carga de denuncias por este medio está designado mediante Manual de Funciones.

Nota 3: toda denuncia, documentación o fotografías recibidas deben ser digitalizados en Sebaot en el día, lo recibido después de las 17:00 hs, debe ser digitalizado al día siguiente.

Nota 4: si las fotografías presentan indicios de dudas o el siniestro es de gran magnitud, solicita la inspección insitu por correo o Whatsapp Corporativo al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a encargados/auxiliares de agencias cuando corresponda.

Correo: denuncias@cenit.com.py y vía WEB

1. Recibe mail de denuncia del Siniestro.
2. Responde en el día con el email estándar de petición, datos correspondientes al Siniestro, adjunta hoja de denuncia, hoja de requisitos y datos correspondientes. Solicita: nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular, declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro, documentación



		necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos del rodado. 3. Para los casos vía WEB se utiliza la plataforma eSingAnyWhere, carga los datos del asegurado para enviar la hoja de denuncia y que el mismo realice la firma. 4. Recibe respuesta del denunciante vía mail. 5. Carga de denuncia en el sistema Sebaot. 6. Carga la documentación necesaria para la sección "Automóvil" y carga las fotografías recibidas. 7. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga. 8. Si el denunciante no remitió todo conforme al mensaje automático, realiza el seguimiento para completar lo faltante. Nota 1: el tomador encargado de realizar la carga de denuncias por este medio está designado mediante Manual de Funciones. Nota 2: toda denuncia, documentación o fotografías recibidas deben ser digitalizados en Sebaot en el día, lo recibido después de las 17:00 hs, debe ser digitalizado al día siguiente. Nota 3: si las fotografías presentan indicios de dudas o el siniestro es de gran magnitud, solicita la inspección insitu por correo o Whatsapp Corporativo al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a encargados/auxiliares de agencias cuando corresponda.
2. Inspección de Automóviles	Inspector Gestor Repuestos y de	<u>Paso aplicable según corresponda el caso:</u> 1. Recibe email y se comunica con el asegurado titular en un lapso no mayor a 24 hs hábiles para coordinar la inspección del vehículo, y registra en el módulo Consulta de denuncias de Siniestros - Observaciones del Sebaot. 2. Coordina Inspección. 3. Realiza inspección detallada (incluye fotografías de chapa y chasis.) 4. Toma fotografías del lugar del siniestro y elementos necesarios para casos de gran magnitud o según necesidad. 5. Levanta al sistema todas las fotos tomadas. 6. Realiza un informe de inspección del lugar indicando el sentido de circulación y señalizaciones del lugar.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 16 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

		7. Retira los repuestos de la representante con orden de autorización, luego entrega al taller con acuse de recepción. Observación: Según necesidad entrega de notas varias. Nota 1: Colaboradores de casa central utilizan el vehículo de la compañía. Zona de Cobertura: Asunción y área metropolitana. Nota 2: Colaboradores de la agencia (y/o casa central según necesidad) utilizan vehículos o medios particulares y la compañía repone los gastos de traslados. Zona de Cobertura: zonas aledañas a sus agencias. Nota 3: Podrán realizar verificación o inspecciones de siniestros en talleres a solicitud de los cargos responsables del análisis del siniestro. Nota 4: solo realiza retiro de repuestos de las representantes.
3. Autorización de Denuncias y Aprobación de atención (si aplica)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros	1. Ingresa a Sebaot, verifica las denuncias cargadas en el lapso del día según norma inherente n° 3.7.- 2. Autoriza la denuncia. 3. Asigna a los Operadores Ejecutivos en el Gerenciador de Denuncias de Sebaot según distribución asignada. 4. Si considera que es un caso que tendrá cobertura y se encuentra dentro de su nivel de aprobación, aprueba la denuncia. 5. Si considera que es un caso para análisis, o están pendiente documentos solicitados o la aprobación supera su nivel asignado, queda como pendiente de aprobación. 6. Si es un caso que se necesita designar Perito Liquidador, queda como pendiente de aprobación. 7. Si se encuentra alguna causal de rechazo: cuotas atrasadas, denuncias tardías o siniestro sin cobertura queda pendiente de aprobación. Nota 1: los niveles de autorización se encuentran detallados en la norma inherente 3.6.2.- Nota 2: En ausencia de 1 de los autorizadores, queda a cargo del otro autorizar todas las denuncias. En ausencia de los 2, queda a cargo del Jefe de Siniestros. Nota 3: todo detalle debe quedar registrado en el campo de "observaciones".



4. Aprobación o rechazo (casos en análisis)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	En caso de que es confirmado con el Gerente de Siniestros o Consejo de Siniestros la necesidad de un Perito Liquidador se convoca al mismo vía email. Una vez recibido el informe final del Perito Liquidador por el mismo medio o impreso, se procede al análisis y posterior liquidación del siniestro en cuestión, se concluye este paso. La remisión de casos a los Asesores Jurídicos de la compañía lo realiza el Jefe de Siniestros, en su ausencia, la Gerente de Siniestros, vía correo o de forma física a sus oficinas en caso de necesidad. Luego estos remitirán sus informes vía email, para sus respectivos análisis en jefatura o Gerencia de Siniestros. En caso de tratarse de un caso de rechazo, queda a cargo del operador ejecutivo la preparación de notas o colacionados. Posterior al análisis en jefatura, gerencia o Consejo de Siniestros, si se encuentra alguna causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, siniestro de no cobertura), remite al Operador Ejecutivo asignado. En caso de atención comercial, la Gerencia General, ingresa al siniestro correspondiente y agrega la observación de aceptación.
5. Seguimiento de Casos de Siniestros	Operador Ejecutivo	<u>Casos rechazados:</u> 1. Confeccionan las notas o colacionados para comunicar al denunciante. 2. Comunican por correo y/o llamada telefónica y/o mensaje por WhatsApp y ponen a disposición para retiro las notas de rechazos a los asegurados a terceros (se les informa del rechazo telefónicamente). Casos de Casa Matriz y área metropolitana se pueden retirar de Casa Central. Casos de las Agencias, queda a cargo de sus encargados la entrega de notas. Nota 1: la Nota debe ir con la firma de la Gerencia General. <u>Casos Aprobados:</u> 1. Sebaot envía un mensaje de aviso por medio de la Agencia Digital, informando la aprobación de la atención del siniestro. 2. Si el asegurado y/o tercero interactúa, el operador designado realiza el seguimiento de lo pendiente por ese medio e informa al mismo sobre la situación del caso, si existe documentación pendiente o presupuestos.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 18 de 31

		Nota 1: todo detalle debe quedar registrado en el campo de “observaciones”. Nota 2: Los operadores ejecutivos realizan el seguimiento de los casos de la planilla de excel con el listado de siniestros pendientes que remiten caso de necesidad desde las agencias.
6. Carga de Presupuestos de Taller	Tomador de Denuncias 1 Tomador de denuncias 2.	1. Recibe por medio del mail presupuestos@cenit.com.py los presupuestos y pedidos de repuestos por parte de los talleres. 2. Controla y carga en el sistema, en el siniestro correspondiente en el módulo “Presupuestos”. Nota 1: en casos excepcionales los demás cargos pueden realizar la carga de presupuestos recibidos por otros medios (Whatsapp Corporativo, en físico o Agencia Digital). Nota 2: la carga de presupuestos se realiza en el día, o al día siguiente de recibirlo.
7. Emisión de Ordenes de Taller y Pedido de Repuestos	Operador Ejecutivo	1. Realizan el análisis del presupuesto de taller y emiten la orden una vez que se complete toda la documentación necesaria. 2. Imprime su listado de órdenes pendientes de aprobación y remite a los autorizadores. 3. Realiza el ajuste de estimación del costo de siniestro en caso de ser necesario. 4. Solicita vía correo los repuestos en casos que se necesiten, sigue el paso siguiente los casos que no necesitan. 5. Solicita mínimamente 2 presupuestos comparativos a los proveedores vía correo en un lapso de 24 hs. De días hábiles. 6. Carga todos los presupuestos (aprobado y sus comparativos) y emite la orden de repuestos en un lapso de 24 hs de días hábiles. Nota 1: Casos de indemnización y reembolsos del asegurado y/o tercero, que no sea por subrogación de derechos, redacta finiquito para posterior firma. Remite a Auxiliar de Tesorería 2. Nota 2: Para casos de Reaseguro y Coaseguro no se realizan finiquito. Nota 3: Se realiza el bloqueo de emisión de órdenes para los proveedores habituales que no cuenten con “ficha de clientes”. Para los proveedores ocasionales se autoriza sin solicitar la “ficha de clientes”. Nota 4: en caso de ausencia de uno de los operadores este paso, quedará a cargo del

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 19 de 31

		Supervisor Operativo, Encargado de Siniestros o Jefe de Siniestros (asignación a cargo de la Jefatura). Nota 5: Para los casos de casa matriz y alrededores, para mayor aclaración deben solicitar por WhatsApp o email corporativo al taller el envío de fotos más detalladas de manera a justificar la consideración del siniestro. Los mismos se podrán remitir al email presupuestos@cenit.com.py o a los corporativos del departamento. Nota 6: Para los casos de las agencias y CAC, se solicita vía email a los Encargados, más fotos de los daños para continuar el proceso de verificación de daños. Nota 7: para los rodados de representantes, se solicita solo presupuestos de repuestos de ese lugar.
8. Autorización de orden de trabajo (taller)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	1. Reciben comunicación telefónica del Operador Ejecutivo. 2. Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto cargado. La aprobación debe darse en un lapso no mayor a 24 hs. Si esta conforme: Autoriza la orden de trabajo. Si no está conforme: solicita negociaciones correspondientes y vuelve al paso anterior. Nota 1: el sistema envía un aviso automático de emisión de orden de reparación por siniestros por correo, una vez aprobada la orden a los talleres, asegurados y en caso necesario a los agentes. En casos excepcionales se puede remitir manualmente por corporativo o Agencia Digital. Nota 2: Casos de reembolso o indemnización se les comunica por correo, Whatsapp Corporativo o vía telefónica. Nota 3: Casos de terceros se les comunica vía telefónica o WhatsApp.
9. Autorización de órdenes de repuestos.	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	1. Reciben comunicación telefónica del Operador Ejecutivo. 2. Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto cargado. La aprobación debe darse en un lapso no mayor a 24 hs. Si esta conforme: Autoriza la orden de trabajo. Si no está conforme: solicita negociaciones correspondientes y vuelve al paso anterior. Nota 1: se deberán aprobar los presupuestos de menor costo, salvo casos excepcionales donde el autorizador deberá dejar constancia en observaciones con el motivo.
10. Envío de órdenes de repuestos	Operador Ejecutivo	Remite orden aprobada por correo al proveedor correspondiente, al taller, asegurado y agente,

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 20 de 31

		solicitando el envío de repuesto al taller en cuestión en el mismo correo. Nota 1: en casos donde el proveedor no tiene el servicio de envío, el Inspector y Gestor de Repuesto cargo retira del proveedor y entrega al taller correspondiente o al agente en base a coordinación con los mismos por correo.
11. Ajuste de estimación	Operador Ejecutivo	1. Ingresa a Sebaot, verifica la estimación realizada para talleres, repuestos y su estado. 2. Ajusta en Sebaot cuando el costo es menor 3. Realiza la reestimación en sebaot cuando el costo es mayor a la estimación, si no está finiquitado, para las estimaciones de talleres y repuestos de siniestros. Las reestimaciones deben realizarse dentro del mes de acuerdo a presupuestos recibidos.
12. Verificación y control de listado de reservas pendientes	Jefe de Siniestros	1. Antes del cierre de mes, imprime listado de reservas pendientes. 2. Ajusta las estimaciones de todos los siniestros, también liquida según necesidad.
13. Liquidación de Siniestros	Operador Ejecutivo	Ingresa a Sebaot y liquida todos los casos correspondientes a su cartera.

4.3 RELACIONADO A DENUNCIAS DE OTROS RIEGOS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Toma de Denuncias	Tomador de denuncias 1.	Atención Presencial.
	Tomador de denuncias 2.	1. Solicita nombre y apellido o n° de C.I del titular.
	Encargados y Auxiliares de Agencias y CAC.	2. Ingresa a Sebaot, verifica la cobertura y estado de cuenta. 3. Solicita la documentación necesaria para la sección correspondiente, digitaliza por el medio disponible (escaneado por impresora o celular corporativo).
		4. Genera el n° de denuncia. 5. Solicita el relato del siniestro detallado, y registra tal cual en Sebaot, imprime la declaración y hace firmar verificando la C.I del asegurado o tercero. 6. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga. 7. En caso de asegurados: si cuenta con los datos del tercero causante mediante parte policial, marca como RECUPERABLE. 8. Adjunta las fotografías a la carga del siniestro en Sebaot. 9. Realiza la carga de daños en el módulo "Inspección de Siniestros".



		10. Realiza la estimación de los daños en Sebaot. (la misma debe ajustarse a la realidad del costo). 11. Imprime la hoja de inspección donde se hagan constar los daños sin estimación. (2 copias), hace firmar al denunciante. Entrega 1 al asegurado para entregar al taller y otro deja para el archivo de la compañía. 12. Si el denunciante no facilito la totalidad de los documentos solicitados para determinar cobertura, realiza el seguimiento para completar lo faltante. (agendando en observación las documentaciones pendientes) 13. Comunica al denunciante que debe enviar el presupuesto al correo: presupuestos@cenit.com.py. Nota 1: para los siniestros de la sección vida el encargado de preparar el expediente y de cargar en el sistema Sebaot es el jefe de siniestros. Nota 2: Si se encuentra alguna causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, u otros), le comenta que se trata de un caso sin cobertura, y entrará en análisis de Consejo de Siniestros. Agencia Digital y Whastapp Corporativo 1. Verifica el formulario de denuncia y la documentación recibida en su bandeja de mensajes por medio de la Agencia Digital. Para casos del corporativo: verifica la plataforma de Whatsapp y solicita lo necesario para continuar. 2. Si el denunciante remitió todo conforme a lo requerido: realiza la carga de denuncia en el sistema Sebaot. 3. Carga la documentación necesaria para la sección correspondiente y carga las fotografías recibidas. 4. En caso de asegurados: si cuenta con los datos del tercero causante mediante parte policial, marca como RECUPERABLE. 5. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga. 6. Si el denunciante no remitió todo conforme al mensaje automático, realiza el seguimiento para completar lo faltante. (agendando en observación las documentaciones pendientes).
--	--	---



7. Remite al denunciante en el mismo chat el n° de denuncia que le corresponde.
8. Informa que el envío de presupuestos debe realizar al correo: presupuestos@cenit.com.py.

Nota 1: la primera interacción (pedido de denuncia, documentación necesaria, fotografías) es automatizada por la plataforma, a partir de ahí se asigna a un operador de manera automática.

Nota 2: El tomador encargado de realizar la carga de denuncias por este medio está designado mediante Manual de Funciones.

Nota 3: toda denuncia, documentación o fotografías recibidas deben ser digitalizados en Sebaot en el día, lo recibido después de las 17:00 hs, debe ser digitalizado al día siguiente.

Nota 4: Si las fotografías presentan indicios de dudas o el siniestro es de gran magnitud, solicita la inspección insitu por correo o Whatsapp Corporativo al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a encargados/auxiliares de agencias cuando corresponda.

Correo: denuncias@cenit.com.py y vía WEB

1. Recibe mail de denuncia del Siniestro.
2. Responde en el día con el email estándar de petición, datos correspondientes al Siniestro, adjunta hoja de denuncia, hoja de requisitos y datos correspondientes. Solicita: nombre y apellido o nro. de cédula de identidad del titular, declaración del denunciante detallando lo acontecido en el siniestro, documentación necesaria en base a las normas inherentes de este procedimiento y solicita las fotos del rodado.
3. Para los casos vía WEB se utiliza la plataforma eSingAnyWhere, carga los datos del asegurado para enviar la hoja de denuncia y que el mismo realice la firma.
4. Recibe respuesta del denunciante vía mail.
5. Carga de denuncia en el sistema Sebaot.
6. Carga la documentación necesaria y carga las fotografías recibidas.
7. Si considera necesario, solicita el croquis demostrativo por el medio que disponga.
8. Si el denunciante no remitió todo conforme al mensaje automático, realiza el seguimiento para completar lo faltante. (agendando en

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 23 de 31

		observación las documentaciones pendientes). Nota 1: El tomador encargado de realizar la carga de denuncias por este medio está designado mediante Manual de Funciones. Nota 2: toda denuncia, documentación o fotografías recibidas deben ser digitalizados en Sebaot en el día, lo recibido después de las 17:00 hs, debe ser digitalizado al día siguiente. Nota 3: Si las fotografías presentan indicios de dudas o el siniestro es de gran magnitud, solicita la inspección insitu por correo o Whatsapp Corporativo al Inspector de Siniestros para zonas de cobertura de casa central o a encargados/auxiliares de agencias cuando corresponda.
2. Inspección	Inspector y Gestor Repuestos	<u>Paso aplicable según corresponda el caso:</u> 1. Recibe email y se comunica con el asegurado titular en un lapso no mayor a 24 hs hábiles para coordinar la inspección, y registra en el módulo Consulta de denuncias de Siniestros - Observaciones del Sebaot. 2. Coordina Inspección. 3. Realiza inspección detallada (incluye fotografías de chapa y chasis para vehículos) de los daños en estructura de edificios y/o contenido. 4. Toma fotografías del lugar del siniestro y elementos necesarios para casos de gran magnitud o según necesidad. Nota 1: Colaboradores de casa central utilizan el vehículo de la compañía. Zona de Cobertura: Asunción y área metropolitana. Nota 2: Colaboradores de la agencia (y/o casa central según necesidad) utilizan vehículos o medios particulares y la compañía repone los gastos de traslados. Zona de Cobertura: zonas aledañas a sus agencias. Nota 3: Podrán realizar verificación o inspecciones de siniestros en talleres a solicitud de los cargos responsables del análisis del siniestro.
3. Autorización de Denuncias y Aprobación de atención (si aplica)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros	1. Ingresa a Sebaot, verifica las denuncias cargadas en el lapso del día según norma inherente n° 3.7.- 2. Autoriza las denuncias. 3. Asigna a los Operadores Ejecutivos en el Gerenciador de Denuncias de Sebaot según distribución asignada.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 24 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

		4. Si considera que es un caso que tendrá cobertura y se encuentra dentro de su nivel de aprobación, aprueba la denuncia. 5. Si considera que es un caso para análisis o la aprobación supera su nivel asignado, queda como pendiente de aprobación. 6. Si es un caso que se necesita designar Perito Liquidador, queda como pendiente de aprobación. 7. Si se encuentra alguna causal de rechazo: cuotas atrasadas, denuncias tardías o siniestro sin cobertura queda pendiente de aprobación. Nota 1: los niveles de autorización se encuentran detallados en la norma inherente 3.6.2.- Nota 2: En ausencia de 1 de los autorizadores, queda a cargo del otro autorizar todas las denuncias. En ausencia de los 2, queda a cargo del Jefe de Siniestros. Nota 3: todo detalle debe quedar registrado en el campo de “observaciones”.
4. Aprobación o rechazo (casos en análisis)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	En caso de que es confirmado con el Gerente de Siniestros o Consejo de Siniestros la necesidad de un Perito Liquidador se convoca al mismo vía email. Una vez recibido el informe final del Perito Liquidador por el mismo medio o impreso, se procede al análisis y posterior liquidación del siniestro en cuestión, se concluye este paso. La remisión de casos a los Asesores Jurídicos de la compañía lo realiza el Jefe de Siniestros, en su ausencia, la Gerente de Siniestros, vía correo o de forma física a sus oficinas en caso de necesidad. Luego estos remitirán sus informes vía email, para sus respectivos análisis en jefatura o Gerencia de Siniestros. En caso de tratarse de un caso de rechazo, queda a cargo del operador ejecutivo la preparación de notas o colacionados. Posterior al análisis en jefatura, gerencia o Consejo de Siniestros, si se encuentra alguna causal de rechazo (cuotas atrasadas, denuncia tardía, siniestro de cobertura), remite al Operador Ejecutivo asignado. En caso de un caso de atención comercial, la Gerencia General, ingresa al siniestro correspondiente y agrega la observación de aceptación o rechazo.
5. Seguimiento de Casos de Siniestros	Operador Ejecutivo	<u>Casos rechazados:</u> 1. Confeccionan las notas o colacionados para comunicar al denunciante.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 25 de 31

		2. Comunican por correo y/o llamada telefónica y/o mensaje por WhatsApp y ponen a disposición para retiro las notas de rechazos a los asegurados, a terceros (se les informa del rechazo telefónicamente). Casos de Casa Matriz y área metropolitana se pueden retirar de Casa Central. Casos de las Agencias, queda a cargo de sus encargados la entrega de notas. Nota 1: la Nota debe ir con la firma de la Gerencia General. <u>Casos Aprobados:</u> 1. Sebaot envía un mensaje de aviso por medio de la Agencia Digital, informando la aprobación de la atención del siniestro. 2. Si el asegurado y/o tercero interactúa, el operador designado realiza el seguimiento de lo pendiente por ese medio e informa al mismo sobre la situación del caso, si existe documentación pendiente o presupuestos. Nota 1: todo detalle debe quedar registrado en el campo de “observaciones”. Nota 2: Los operadores ejecutivos realizan el seguimiento de los casos de la planilla de excel con el listado de siniestros pendientes que remiten caso de necesidad desde las agencias.
6. Carga de Presupuestos	Tomador de Denuncias 1 Tomador de Denuncias 2	Recibe por medio del mail presupuestos@cenit.com.py los presupuestos. Controla y carga en el sistema, en el siniestro correspondiente en el módulo “Presupuestos”. Nota 1: en casos excepcionales los demás cargos pueden realizar la carga de presupuestos recibidos por otros medios (Whatsapp Corporativo, en físico o Agencia Digital). Nota 2: la carga de presupuestos se realiza en el día o al día siguiente de recibirlo.
7. Emisión de Ordenes de Taller y Pedido de Repuestos	Operador Ejecutivo	1. Realizan el análisis del presupuesto de taller y emiten la orden una vez que se complete toda la documentación necesaria. 2. Imprime su listado de órdenes pendientes de aprobación y remite a los autorizadores. 3. Realiza el ajuste de estimación del costo de siniestro en caso de ser necesario. 4. Solicita vía correo los repuestos en casos que se necesiten, sigue el paso siguiente los casos que no necesitan.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 26 de 31

		5. Solicita mínimamente 2 presupuestos comparativos a los proveedores vía correo en un lapso de 24 hs. De días hábiles. 6. Carga todos los presupuestos (aprobado y sus comparativos) y emite la orden de repuestos en un lapso de 24 hs de días hábiles. Nota 1: Casos de indemnización y reembolsos del asegurado y/o tercero, que no sea por subrogación de derechos, redacta finiquito para posterior firma. Remite a Auxiliar de Tesorería 2. Nota 2: Para casos de Reaseguro y Coaseguro no se realizan finiquito. Nota 3: Se realiza el bloqueo de emisión de órdenes para los proveedores habituales que no cuenten con “ficha de clientes”. Para los proveedores ocasionales se autoriza sin solicitar la “ficha de clientes”. Nota 4: en caso de ausencia de uno de los operadores este paso, quedará a cargo del Supervisor Operativo, Encargado de Siniestros o Jefe de Siniestros (asignación a cargo de la Jefatura). Nota 5: Para los casos de casa matriz y alrededores, para mayor aclaración deben solicitar por WhatsApp o email corporativo al taller el envío de fotos más detalladas de manera a justificar la consideración del siniestro. Los mismos se podrán remitir al email presupuestos@cenit.com.py o a los corporativos del departamento. Nota 6: Para los casos de las agencias y CAC, se solicita vía email a los Encargados, más fotos de los daños para continuar el proceso de verificación de daños. Nota 7: para los rodados de representantes, se solicita solo presupuestos de repuestos de ese lugar.
8. Autorización de orden de trabajo (taller)	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	1. Reciben comunicación telefónica del Operador Ejecutivo. 2. Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto cargado. La aprobación debe darse en un lapso no mayor a 24 hs. Si esta conforme: Autoriza la orden de trabajo. Si no está conforme: solicita negociaciones correspondientes y vuelve al paso anterior. Nota 1: el sistema envía un aviso automático de emisión de orden de reparación por siniestros por correo, una vez aprobada la orden a los talleres, asegurados y en caso necesario a los agentes. En casos excepcionales se puede remitir manualmente por corporativo o Agencia Digital.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 27 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

		Nota 2: Casos de reembolso o indemnización se les comunica por correo, Whatsapp Corporativo o vía telefónica. Nota 3: Casos de terceros se les comunica vía telefónica o WhatsApp.
9. Autorización de órdenes de repuestos.	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros Gerente General	1. Reciben comunicación telefónica del Operador Ejecutivo. 2. Verifica en el día la orden de trabajo emitida con el presupuesto cargado. La aprobación debe darse en un lapso no mayor a 24 hs. Si esta conforme: Autoriza la orden de trabajo. Si no está conforme: solicita negociaciones correspondientes y vuelve al paso anterior. Nota 1: se deberán aprobar los presupuestos de menor costo, salvo casos excepcionales donde el autorizador deberá dejar constancia en observaciones con el motivo.
10. Envío de órdenes de repuestos	Operador Ejecutivo	Remite orden aprobada por correo al proveedor correspondiente, al taller, asegurado y agente, solicitando el envío de repuesto al taller en cuestión en el mismo correo. Nota 1: en casos donde el proveedor no tiene el servicio de envío, el Inspector y Encargado de Repuestos retira del proveedor y entrega al taller correspondiente o al agente en base a coordinación con los mismos por correo.
11. Ajuste de estimación	Operador Ejecutivo	1. Ingresa a Sebaot, verifica la estimación realizada para talleres, repuestos y su estado. 2. Ajusta en Sebaot cuando el costo es menor 3. Realiza la reestimación en sebaot cuando el costo es mayor a la estimación, si no está finiquitado, para las estimaciones de talleres y repuestos de siniestros. Las reestimaciones deben realizarse dentro del mes de acuerdo a presupuestos recibidos.
12. Verificación y control de listado de reservas pendientes	Jefe de Siniestros	1. Antes del cierre de mes, imprime listado de reservas pendientes. 2. Ajusta las estimaciones de todos los siniestros. También liquida según necesidad.
13. Liquidación de Siniestros	Operador Ejecutivo	Ingresa a Sebaot y liquida todos los casos correspondientes a su cartera.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026 Pág. : 28 de 31
	Procedimiento de Siniestros 360°	

4.4 RELACIONADAS A OTRAS FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL ÁREA.

1. CIERRE DEL DÍA

Actividad	Responsable	Tareas
1.Cierre del Día	Supervisor Operativo Encargado de Siniestros Jefe de Siniestros	Al finalizar el día verifica que todas las denuncias estén autorizadas y que todas las facturas cargadas de siniestros estén autorizadas por el auxiliar 1 de Tesorería y procede a realizar el cierre del día en el sistema Sebaot. En caso de no cumplirse lo indicado se realiza el cierre a primera hora del día siguiente. Nota1: en caso de que no esté autorizada la denuncia o alguna factura no se puede cerrar y se solicita la autorización de pendientes. Nota 2: en caso de ausencia del Supervisor Operativo, Encargado de Siniestros y el Jefe de Siniestros realiza el cierre Gerente de Siniestros.

2. DOCUMENTOS PARA ARCHIVO

Actividad	Responsable	Tareas
1. Documentos para Archivo	Operador Ejecutivo Encargado de Agencias	Recibe los documentos firmados por el asegurado posterior a la denuncia y archiva en biblioratos correspondientes según acción 1 toma de denuncias. Nota 1: los biblioratos son resguardados en el archivo de siniestros según orden de recepción. Nota 2: se procede al archivo posterior a la digitalización mencionada en la acción 1 toma de denuncias. Nota 3: agencias proceden de la misma manera.

3. AUTORIZACIÓN DE PAGOS DE FACTURAS DE SINIESTROS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Autorización de Pagos de facturas de siniestros.	Gerencia de Siniestros	Recibe facturas cargadas y autorizadas de Tesorería, firma y remite nuevamente a Tesorería para proceder al pago. Nota 1: en ausencia de la Gerencia de Siniestros lo realiza la Gerencia General. Nota 2: pago de siniestros se refieren a reembolsos, indemnizaciones, talleres y compra de repuestos.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 29 de 31

4. DENUNCIA POR FRAUDE DE TARJETAS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Recepción de denuncia	Jefe de Siniestro	Recibe email de entidad asegurada y remite a auxiliar tomador de denuncias 1 y 2 por el mismo medio en el día.
2. Carga de denuncia por fraude de tarjetas.	Tomador de Denuncias 1 y 2	1. Recibe un listado de denuncias, o individualmente del jefe de siniestros por email o expediente físico. 2. Verifica en el Sebaot si corresponde, también controla en carpeta publica que los datos estén vigentes y en Excel si coincide los datos del asegurado. (pólizas) 3. Carga en el sistema Sebaot la denuncia. 4. Arma expediente de siniestro en físico. 5. Una vez confirmada carga la denuncia con la especificación de que corresponde (a fraude de tarjetas) con todos los datos correspondientes. 6. Se imprime denuncia del sistema, se adjunta al expediente y se remite al jefe de siniestros para continuar con el siguiente paso. 7. Se digitaliza en el sistema todos los documentos referentes al siniestro 8. Nota 1: si no coincide los datos del asegurado devuelve al jefe de siniestros.
3. Autorización de denuncia y Emisión de Órdenes.	Jefe de Siniestros	1. Recibe expediente en físico, ingresa al sistema Sebaot y autoriza la denuncia. 2. Se verifica si existe cobertura sobre la transacción fraudulenta. 3. Si esta conforme emite la orden para el asegurado.
4. Autorización de Órdenes y envío a Asegurado	Gerente de Siniestros Jefe de Siniestros	Recibe expediente físico, ingresa al sistema Sebaot. Si está conforme autoriza la orden y es remitido al asegurado de manera automática por el sistema Sebaot vía email. Nota 1: el asegurado recibe email, emite factura y envía a la compañía para posterior pago según Procedimiento de Pago a Proveedores, Agentes y Cobradores del Dpto. de Tesorería.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 30 de 31

5. RECOMENDACIONES SOBRE NO RENOVACIONES DE PÓLIZAS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Emitir recomendaciones sobre no renovaciones de pólizas.	Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros	Ingresa al sistema Sebaot y agrega comentario en el apartado: Emisión – Consulta – póliza, para la no renovación por tratarse de un asegurado conflictivo. Frecuencia según necesidad. Nota 1: para realizar este paso debe tener en cuenta el lineamiento de calificación de asegurados sujeto a revisión.

6. EXPEDIENTES DE COASEGURO Y REASEGURO DE COMPAÑÍAS COLEGAS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Recepción de expedientes de siniestros de coaseguro y reaseguro a compañías colegas pilotos de la póliza.	Jefe de Siniestros	Recibe email de compañías colegas (coaseguro o reaseguro facultativo), realiza la carga en el sistema Sebaot de los documentos y responde email. Luego recibe también por email la liquidación del siniestro, verifica datos para la correspondencia de la cobertura, carga en el sistema y solicita la facturación a la compañía colega. Nota 1: en caso de montos que superan 10.000 usd comunica y solicita autorización al jefe de Reaseguros y Caución. La estimación en estos casos realiza la Gerencia General y en su ausencia la Gerencia Administrativa. Nota 2: para realizar este paso debe tener en cuenta el Procedimiento de Reaseguro y Coaseguro en el apartado 4.5 Relacionado a siniestros que afecten el contrato de reaseguro.
2. Emisión de Órdenes de Coaseguro y Reaseguro	Jefe de Siniestros	Una vez recibida la factura por email, emite la orden de siniestro. Arma el expediente de siniestros en forma física. Se digitaliza los documentos en el sistema.

7. DESAFECTACIONES DE SINIESTROS APROBADOS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Desafectaciones de siniestros aprobados de todas las secciones.	Jefe de Siniestros Gerente de Siniestros	Realiza en el sistema Sebaot mensualmente las desafectaciones de siniestros que no fueron reclamados durante el periodo de un año.

	CENIT S.A. DE SEGUROS	Fecha : 08/06/2026
	Procedimiento de Siniestros 360°	Pág. : 31 de 31

8. VERIFICAR ANTIGÜEDAD DE VEHÍCULOS.

Actividad	Responsable	Tareas
1. Verificar antigüedad de vehículos.	Jefe de Siniestros	1. Recibe llamado vía telefónica del área comercial, y le facilitan el número de trámite. 2. Ingresa al sistema Sebaot, verifica documentos, fotos, propuesta y agrega comentario en el trámite. Nota1: la antigüedad de los vehículos se determina en la política de suscripción de automóviles.

5. DOCUMENTOS Y REFERENCIAS.

- Coberturas de Pólizas
- Documentación necesaria en normas inherentes.
- Manual PLA/FT vigente.
- Procedimiento PLA/FT – Siniestros.

6. REGISTROS.

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

Nombre del Registro	Área donde serán retenidos	Medio de Retención (Papel / Electrónico / Ambos)	Tiempo de Retención
Hoja de Denuncia	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Declaración de Herederos Legales	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Hoja de Inspección	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Informe Técnico de Inspección	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Hoja de reclamo de Tercero	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Declaración Jurada de no Poseer Seguro	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Parte Policial	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Presupuesto de Reparación	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Nota de Conformidad	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Orden de Trabajo	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Orden de Provisión	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Orden de Indemnización	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Orden de Rembolso	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Nota de Recepción	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años
Finiquito	Siniestros	Electrónico/Físico	5 años