



CENIT S.A. DE SEGUROS
Lineamiento de comunicación con el asegurado en fechas especiales.

Versión : 01
Código : O-GCM-03
Fecha : 26/09/2024
Pág. : 1 de 1

1. OBJETIVO DE COMUNICACIÓN EN FECHAS ESPECIALES.

Crear un sistema estratégico para planificar, ejecutar y evaluar campañas de asegurados en fechas específicas para mejorar las comunicaciones, fortalecer las relaciones con los clientes y aumentar las tasas de retención.

2. PROPÓSITO Y ALCANCE.

Mejorar la experiencia del cliente ofreciendo atención proactiva en momentos claves, incrementando la retención de clientes y fidelizándolos.

3. RESPONSABILIDADES.





Es responsabilidad del Coordinador de Comunicaciones, Dpto. de Cobranzas, Área de T.I., el cumplimiento de lo establecido en este lineamiento.

4. ACCIONES Y MÉTODOS.

Cumpleaños de los asegurados: envío de mensajes personalizados de felicitaciones a los asegurados vía correo electrónico a través de plataforma de Sebaot.

Fecha de vencimiento de pólizas: envío de mensajes recordatorios de vencimiento de pólizas con antelación de un mes, a través de plataforma de mensajería, reforzando con un mensaje extra un día antes del vencimiento.

Cuotas vencidas: envío de mensajes recordatorios sobre pagos de cuotas vencidas para incentivo de pagos, a través de plataforma de mensajería.

Elaborado por: Luis Sanabria Asistente Comercial		Verificado por: Ramón Calderón Auditor Interno		Autorizado por: Javier Ozuna Gerente Comercial		Aprobado por: Blanca Aveiro Gerente General	
Fecha: 26/09/2024		Fecha: 26/09/2024		Fecha: 26/09/2024		Fecha: 26/09/2024	