

Empresa da área de seguros

O início de todo o processo está no contacto que um potencial cliente (particular ou organização) estabelece com a companhia de seguros, através de um balcão da própria companhia ou de uma outra entidade que a represente, designada por agente mediador. Este agente pode ser um balcão de um banco, uma pessoa particular ou uma empresa, sendo que todas estas entidades carecem de um parecer legal para exercer tal actividade.

O interesse do potencial cliente prende-se com o facto de pretender segurar um bem (objecto ou pessoa) contra determinados riscos que possam ocorrer. Como objecto podemos considerar uma casa, o seu recheio, um automóvel, um barco, um avião, entre uma infinidade de possibilidades.

Esse interesse traduz-se numa proposta que, em termos gerais, é um documento escrito onde consta informação genérica do contrato (data da proposta, assinatura e, por vezes, o montante do prémio que pode ser exacto ou aproximado), dados pessoais do potencial cliente (nome, morada, data de nascimento, entre outras), informação dos bens a segurar (valor do bem, designação, caracterização, entre outras) e dos riscos que se pretendem contratar (risco de incêndio, roubo, inundação, entre outros). O conjunto destas informações é conhecido como condições particulares.

A proposta é recepcionada pela entidade que representa a companhia e é encaminhada para os serviços de análise de risco. Com base na informação da proposta e sistemas de informação específicos aos quais a companhia está ligada, os peritos de risco determinam o risco que a proposta representa para a companhia. Desta análise resulta a aceitação ou não da proposta, tendo em conta uma estimativa de lucro por parte da seguradora. Caso a proposta seja aceite, ela converte-se em apólice e o potencial cliente passa a ser o tomador do seguro.

A apólice dá origem à criação de um ou vários movimentos (avisos de pagamento de prémios) que o tomador do seguro é obrigado a pagar para garantir a vigência da apólice, regularizando, desta forma, o movimento. Só mediante o pagamento é que a apólice tem efectiva existência. O valor a pagar, calculado com base nas informações constantes da apólice, é o somatório de diversas parcelas, tais como impostos, encargos de gestão da apólice e o custo de cada risco coberto.

Quando existem agentes mediadores envolvidos, pode haver lugar, por parte da companhia, ao pagamento de comissões de angariação, cobrança e corretagem, entre outras. Estas comissões não influenciam o valor do prémio, representando apenas uma gratificação ou pagamento pelo trabalho do mediador.

Os avisos de prémio são expedidos para o tomador do seguro, podendo o respectivo pagamento ser feito por diferentes canais de cobrança, tais como balcões dos correios, caixas multibanco, débito em conta, pelas tesourarias da companhia ou através do mediador. Todas estas entidades são designadas por cobradores. Após boa cobrança do prémio, a companhia envia ao segurado o recibo e as condições particulares da apólice, sempre que aplicável.

A vida de uma apólice não é estática. Ela pode sofrer várias alterações, quer por iniciativa do tomador de seguro, quer por iniciativa da companhia. Quando a alteração parte do tomador, esta tem como base uma proposta de alteração que segue os mesmos tratamentos que a proposta inicial como, por exemplo, a análise de risco. Quando a alteração parte da companhia, esta advém de uma renovação automática da apólice. Isto é necessário porque os seguros funcionam numa base anual. Por exemplo, um seguro que dure cinco anos, será renovado por iniciativa da seguradora, por cinco vezes. Em cada uma, podem ocorrer alterações automáticas, tais como, alterações do prémio ou do capital pela actualização das tabelas de tarifas.

Destas alterações, pode resultar a criação de um movimento de acerto de prémio, que pode ser positivo, caso haja um aumento de prémio, ou negativo (conhecido como estorno), caso haja uma diminuição. Estes movimentos seguem o mesmo circuito que os movimentos mencionados anteriormente (avisos de pagamento de prémio).

O fim da vida de uma apólice, que corresponde ao processo de anulação, pode surgir de três formas: atingindo a data final do contrato, por iniciativa do tomador ou, em situações particulares, da companhia. Este último caso resulta de um processo de contencioso entre a companhia e o tomador devido à falta de pagamento de prémios. Quando o tomador decide anular a apólice, este poderá ser reembolsado (sob a forma de um estorno), de uma parte do prémio já pago, correspondente ao período não decorrido.

Em caso de contencioso, após deliberação jurídica, a companhia anula todos os movimentos ainda não regularizados e cria um movimento pelo valor acordado, que segue o circuito já mencionado.

Durante a vida da apólice, podem ocorrer situações que atinjam os bens seguros pelos riscos contratados. Estes casos dão origem à participação de um processo de sinistro. Mediante a avaliação efectuada por um perito ao sinistro, este é aceite ou não pela companhia, dando origem a um ou vários movimentos, designados por indemnizações, que serão pagas a entidades relacionadas com o sinistro (sinistrado, beneficiários ou terceiros). A constituição de um processo de sinistro implica, por questões legais, que a companhia aprovisione determinados montantes para fazer face à possível despesa do sinistro. Estes valores são denominados de provisões e, durante a vida do processo, são ajustados, tendo em conta os movimentos de indemnizações. Isto é, o montante da provisão é equivalente ao montante total dos movimentos de indemnização que a companhia pretende pagar.

Quando há situações em que o montante da indemnização é superior ao que de facto deveria ser, são criados movimentos rectificativos, conhecidos como reembolsos, para regularizar o processo de sinistro. Este finaliza quando todos os movimentos estão regularizados, ficando, desta forma, encerrado.

Os movimentos originados pelo processo de sinistro são semelhantes aos movimentos gerados pela apólice, mas de fluxo financeiro oposto. Como tal, têm a mesma gestão, isto é, criação, regularização (cobrança ou liquidação) e anulação.

Empresa da área de seguros

Note-se que, todos os tipos de movimentos abordados anteriormente nascem como avisos, isto é, “meras” intenções de pagamento/recebimento, e finalizam como pagamento/recebimento efectivo (transacção de dinheiro) ou em anulação.