



Pagamento de BPO - L&P

Business Requirements Document
Projeto Claims 360º

V 4.0

10/03/2021



Histórico de Revisões

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Autor
21/01/2021	1.0	Criação do documento	Patrícia Lemos
08/03/2021	2.0	Revisão time de negócio	Patrícia Lemos
10/03/2021	3.0	Revisão Henriqueta RF13	Patrícia Lemos
10/03/2021	4.0	Revisão Time de Negócio	Patrícia Lemos

Aprovação

Aprovação		
Data	Aprovador	Assinatura
10/03/2021	Henriqueta Furtado	<i>Hfurta</i>
10/03/2021	Diogo Fevereiro	<i>Diogo Fevereiro</i>

Anexos

Anexos do documento			
Data do documento	Versão	Descrição	Autor



Sumário

OBJETIVO	3
GLOSSÁRIO	3
1. FLUXOS DE PROCESSOS	5
1.1 PAGAMENTO DE BPO.....	5
2 PUBLICO ALVO.....	5
3 ENTRADAS	5
3.1 DEFINIÇÕES DE ENTRADAS.....	5
4 PRODUTOS AXA QUE REALIZAM PAGAMENTO BPO.....	5
4 PARAMETRIZAÇÕES DO SISTEMA.....	6
4.1 TABELA DE STATUS	6
4.1.1 REGRA DE TRANSIÇÃO DE STATUS	6
5 REGRAS DE NEGÓCIOS E REQUISITOS FUNCIONAIS	6
6 INTEGRAÇÕES.....	8
6.1 INTEGRAÇÕES GIS>BPO	8
6.2 INTEGRAÇÕES GIS>URA	8
6.3 INTEGRAÇÕES GIS>WEBMETHODS	8
6.4 INTEGRAÇÕES ACSEL-E>WEBMETHODS	8



Objetivo

O objetivo deste documento é descrever as regras de negócio e os requisitos funcionais para elaboração da especificação funcional referente ao pagamento de BPO

O documento será utilizado nos produtos Roubo e Furto e Garantia Estendida para pagamentos de BPO.

Os itens em azul são referentes a questões técnicas.

Glossário

ÂMBITO GEOGRÁFICO: Local para a abrangência da cobertura do bilhete de seguro.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA: É assistência técnica responsável pelo conserto do bem, que poderá ser autorizada, credenciada ou de livre escolha do segurado.

AVARIA OU DEFEITOS PREEXISTENTES: Danos existentes antes da contratação do seguro e/ou danos não decorrentes do sinistro.

AVISO DE SINISTRO: Documento por meio do qual o Segurado deve comunicar a ocorrência de sinistro à Seguradora, de imediato, conforme previsto nas Condições Contratuais, a fim de que esta possa tomar as providências necessárias, em seu próprio interesse e no interesse do Segurado.

BEM SEGURADO: É o bem adquirido pelo segurado e identificado ou discriminado no Certificado de Seguro e/ou comprovado por meio de Nota Fiscal de Compra, Cupom Fiscal ou Cupom Não Fiscal, e com o devido comprovante de pagamento do prêmio de seguro.

BENEFICIÁRIO: Pessoa física ou jurídica designada para receber os valores dos capitais segurados na ocorrência do sinistro coberto.

BILHETE DE SEGURO: É o documento emitido pela Seguradora que formaliza a aceitação da(s) cobertura(s) solicitada(s) pelo segurado, substitui a apólice individual e dispensa o preenchimento de proposta.

BOA-FÉ: Um dos princípios básicos do seguro, exigido expressamente pela lei, pelo qual as partes se obrigam a atuar com honestidade recíproca, dando à outra a convicção de ter agido nos termos da Lei, ou de estarem os seus atos por ela amparados.

COMISSÃO: É a percentagem sobre os prêmios recebidos com que as Seguradoras remuneram o trabalho de corretores de seguro.

CONDIÇÕES ESPECIAIS: Conjunto de cláusulas que especificam as diferentes modalidades de cobertura que possam ser contratadas dentro de um mesmo plano de seguro.

CONDIÇÕES GERAIS: Conjunto de cláusulas que regem um mesmo plano de seguro, estabelecendo obrigações e direitos da seguradora, dos segurados, dos beneficiários e, quando couber, do estipulante.

CORRETOR DE SEGUROS: Pessoa física ou jurídica devidamente habilitada para intermediar a comercialização de contratos de seguros. O Corretor de seguros responderá civilmente perante os estipulantes, Segurados e as Seguradoras pelos prejuízos que causar por omissão, imperícia ou negligência no exercício da profissão, bem como, é responsável por dar ciência ao estipulante/Segurado de qualquer informação relativa ao seguro e/ou comunicação efetuada pela Seguradora.

COSSEGURO: Operação que consiste na repartição de um mesmo risco, de um mesmo Segurado, entre duas ou mais Seguradoras, sem responsabilidade solidária entre si.

DEFEITO FUNCIONAL: Todo defeito repentino ou espontâneo de origem mecânica ou elétrica implicando em desempenho abaixo do normal de uma peça coberta que impeça o funcionamento normal do bem segurado, conforme especificado pelo fornecedor do bem ou das peças e/ou dos componentes. Não será considerado "defeito funcional" se o Segurado concorrer para a falha por uso comercial, impróprio, imprudência, mau uso ou negligência e/ou por motivos relacionados nas "Exclusões Gerais" destas Condições Gerais.

DOCUMENTO FISCAL: É o documento de aquisição do bem.

DOLO: Ato consciente por meio do qual alguém induz outro a erro, agindo de má-fé, por meio fraudulento, visando um prejuízo pré-concebido, quer físico ou financeiro, em proveito próprio ou alheio.

EMOLUMENTOS: É o conjunto de despesas adicionais que o segurador cobra do segurado correspondente às parcelas de origem tributária.

ENDOSSOS (OU ADITIVOS): É o documento expedido pela Seguradora, durante a vigência do contrato, pelo qual esta e o Segurado acordam quanto à alteração de dados, modificam as condições ou o objeto do seguro.

ESTABELECIMENTO CREDENCIADO: É o Estabelecimento autorizado a comercializar a cobertura de Garantia Estendida, onde o bem foi adquirido.

FORO: Refere-se à localização do órgão do Poder Judiciário a ser acionado em caso de litígios oriundos deste contrato.

FRAUDE: Obtenção, para si ou para outrem, de vantagem ilícita, financeira ou material, em prejuízo alheio, mantendo ou até induzindo alguém em erro, mediante ardil, artifício ou qualquer outro meio que possa enganar. Nos termos da legislação penal brasileira, é uma das formas de estelionato.



GARANTIA DO FORNECEDOR: Entende-se como a garantia legal e, se houver, a garantia contratual originalmente oferecida pelo fornecedor, nos termos definidos pela lei.

INDENIZAÇÃO: É o pagamento do conserto ou a reposição do bem por outro igual ou similar, que a Seguradora fará para atender o Segurado em decorrência de defeito funcional coberto pelo seguro.

INÍCIO DE VIGÊNCIA: Data a partir da qual as coberturas de risco propostas serão garantidas pela sociedade seguradora.

LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO: É o valor máximo de indenização, seja em consequência de um ou mais sinistros cobertos e ocorridos durante o período de Cobertura do Risco e é definido no Bilhete de Seguro. Este limite reflete o valor pago pela aquisição do bem segurado, conforme discriminado no Documento Fiscal.

MÁ-FÉ: Agir, propositadamente, de modo contrário à lei, aos costumes ou ao direito.

OBJETIVO DO SEGURO: É a designação genérica de qualquer interesse segurado, sejam coisas, pessoas, bens, responsabilidades, obrigações, direitos e garantia.

PERÍODO DE VIGÊNCIA: É o período de validade devidamente discriminado no Bilhete de Seguro. Este período inicia-se imediatamente após o término da Garantia do Fornecedor.

PREJUÍZO: Perda econômica/material decorrente dos eventos cobertos no Bilhete de Seguro.

PRÊMIO: Importância paga pelo segurado à Seguradora em contrapartida à aceitação e cobertura do risco a que o segurado está exposto.

REPRESENTANTE DE SEGURO: É a pessoa jurídica que assume a obrigação de promover, em caráter não eventual e sem vínculos de dependência, a realização de contratos de à conta e em nome da sociedade seguradora.

RISCOS EXCLUÍDOS: Os riscos, previstos nas condições contratuais que não serão cobertos pelo seguro.

SALVADOS: É o bem que passa a pertencer à Seguradora em decorrência da reposição por outro bem idêntico ou equivalente.

SEGURADO: É o consumidor final que adquire um bem ou pessoa por ele indicada no documento contratual.

SINISTRO: Ocorrência do acontecimento gerador de prejuízo previsto nestas Condições Gerais cujas consequências economicamente danosas estejam cobertas pelo seguro.

SUSEP – SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS: É a autarquia com poderes de normatização, controle e fiscalização do mercado de seguros no Brasil.

VÍCIO INTRÍNSECO: Entende-se por vício intrínseco o defeito próprio da coisa que se não encontra normalmente em outras da mesma espécie.



1. Fluxos de Processos

1.1 Pagamento de BPO



6_PagamentoBPO_v
4.jpg

2 Público Alvo

- Time interno AXA

Para cada tipo de acesso deverá haver uma URL diferente com IP restrito.

3 Entradas

- URL interna (para time interno AXA)

3.1 Definições de Entradas

A tabela abaixo indica as definições de entrada e público alvo para acesso a ferramenta. Este documento irá tratar da entrada através da URL com área logada para a regulação do produto Roubo e Furto de L&P.

Definições de Entrada		
Entrada	Público Alvo	Tipo de Acesso
URL - área Logada	Time interno AXA	Consulta, inclusão e manutenção de pagamentos;

4 Produtos AXA que realizam pagamento BPO

O pagamento de BPO será utilizado nos produtos listados abaixo :

Produtos AXA que realizam pagamento para BPO
Produto
Roubo e Furto
Garanta Estendida
Viagem



4 Parametrizações do sistema

4.1 Tabela de Status

Tabela de Status L&P		
GIS		BPO
Status	SubStatus - GIS	Substatus - BPO
Concluído	Aguardando cobrança honorário/despesa	
	Lote programado	
	Pagamento liberado	
	Pagamento rejeitado	
Finalizado	Pago	

4.1.1 Regra de Transição de Status

Tabela de Transição de Status L&P			
DE		PARA	
Status	SubStatus - GIS	Status	Substatus
Concluído	Aguardando cobrança honorário/despesa	Concluído	Lote programado
	Lote programado	Concluído	Pagamento Liberado
	Pagamento liberado	Finalizado	Pago
		Concluído	Pagamento Rejeitado
	Pagamento rejeitado	Concluído	Lote Programado

5 Regras de Negócios e Requisitos Funcionais

Regras de Negócios e Requisitos Funcionais		
RF	Funcionalidade	Detalhamento Funcional
RF01	Execução automática de pagamento em lote (despesas e/ou indenização)	<p>O GIS deverá realizar uma execução para geração de lote para pagamento de BPO a cada x dias (tempo parametrizável). Para a geração do lote o GIS deverá realizar as seguintes validações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sinistro cuja regulação foi efetuada pelo BPO;• Sinistro com status "Concluído" e substatus "Aguardando cobrança honorário/despesa"• Sinistro que não possua nenhuma tarefa pendente;• Sinistros cujo valor do orçamento esteja dentro do valor do LMI da cobertura acionada;• Orçamento aprovado pelo BPO;• Orçamento até x% menor que o valor da reserva inicial; <p>Caso o sinistro possua todos os critérios mencionados acima, o GIS deverá incluir um pagamento em um lote de despesas e indenizações para o BPO com o valor fixo parametrizado pela prestação de serviço.</p>
RF02	Criação de tarefa Pagamento fora do LMI	Ao realizar a verificação para inclusão de um pagamento em lote de indenização, o sistema deverá verificar se o valor orçado está dentro do valor do LMI da cobertura, caso o orçamento seja maior que o LMI, o sistema deverá abrir uma tarefa para o analista "Pagamento fora do LMI", e não incluir o pagamento no lote.
RF03	Gerar lote para pagamento	O sistema deverá gerar um lote correspondente ao tipo de movimentação (indenização e despesa).
RF04	Validar lote	O analista de sinistros AXA irá realizar a validação do lote, e neste momento ele poderá excluir pagamentos do lote ou cancelar o lote inteiro. Com a validação do lote a aprovação do mesmo poderá ser parcial ou total.
RF05	Cancelar lote	Caso o analista tenha optado pelo cancelamento do lote, o GIS deverá cancelar o lote.
RF06	Sinistro inconsistente	Caso o analista retire um sinistro do lote, o sistema deverá gerar uma tarefa no processo retirado, com o título "Sinistro inconsistente", com SLA de 5 dias.
RF07	Gerar lote manual	O analista AXA deverá ter a opção de realizar a geração de lote manual, informando qual o sinistro ele deseja que componha o lote (lote de indenização, despesas ou ambos). Para inclusão de sinistro em lote manual, o processo deve seguir as mesmas regras utilizadas na geração automática.
RF08	Efetivar lote	Ao validar os sinistros que constam no lote o analista poderá efetivar o lote parcial ou total. O lote efetivado deverá ser enviado através de integração para o BPO.
RF09	Validação de lote pelo BPO	O BPO ao receber o lote parcial ou total de indenização ou despesas, deverá realizar a validação, caso haja inconsistências o analista AXA deverá ser informado para análise da inconsistência. Caso o lote esteja consistente o BPO deverá realizar a geração da NF eletrônica e enviar por e-mail para o financeiro e para o analista de sinistro AXA.
RF10	Liberar pagamento	O analista AXA irá realizar uma comparação manual da nota com o registro de cobrança, caso haja inconsistências as mesmas serão tratadas manualmente.



		Caso a NF eletrônica esteja correta o analista deverá liberar o lote para pagamento. Ao liberar o lote, o GIS deverá automaticamente alterar o status para "Concluído" substatus "Lote programado"
RF11	Autorizar pagamento por alçada	A autorização de pagamento deverá ser conforme alçada, já existente hoje no GIS. Se o pagamento for recusado, o mesmo deverá ir para validação manual do analista de sinistro AXA, caso o pagamento seja liberado o GIS deverá alterar o status para "Concluído" substatus "Pagamento liberado"
RF12	Comandar pagamento	O GIS deverá comandar o pagamento do lote liberado. Deverá ser feito o envio do lote para o Acsel-e via integração e o GIS deverá consultar também o status do retorno do pagamento e atualizar conforme resultado obtido.
RF13	Pagamento rejeitado	Caso o pagamento tenha sido rejeitado, o GIS deverá alterar o status do pagamento e alterar o status do sinistro para "Concluído" substatus "Pagamento rejeitado". O GIS deverá criar uma tarefa automática para o analista verificar com título "Pagamento Rejeitado" com o motivo retornado pelo PagNet, com SLA de 5 dias e anular automaticamente o pagamento. O GIS deverá enviar o cancelamento do pagamento via serviço para o Acsel-e que por sua vez envia para o PagNet. O analista deverá realizar manualmente a correção dos dados e criação de um novo pagamento.
RF14	Pagamento com sucesso	Caso o pagamento tenha sido realizado com sucesso, o GIS deverá realizar a baixa da reserva e alterar o status do pagamento e alterar o status do sinistro para "Finalizado" substatus "Pago". O status deve ser enviado para conciliação do BPO.
RF15	Encerrar sinistro	Caso não tenha mais nenhum pagamento em aberto, o GIS deverá alterar o estado do sinistro para "Fechado", enviando via serviço a alteração de estado para o Acsel-e.



6 Integrações

Integrações identificadas para o processo de Pagamento do BPO.

6.1 Integrações GIS>BPO

Integração GIS> BPO		
Integração	Observações	Tipo de comunicação
Envio de lote	O GIS poderá enviar um lote parcial ou total, sendo ele de indenização ou de despesa.	Assíncrona
Envio de status de pagamento	Envio do status do pagamento em lote	Assíncrona

6.2 Integrações GIS>URA

Integração GIS> URA		
Integração	Observações	Tipo de comunicação
Status do sinistro	Consulta status do sinistro pela URA	Síncrona

6.3 Integrações GIS>WebMethods

Integração GIS> WebMethods		
Integração	Observações	Tipo de comunicação
Comandar pagamento	Envio de pagamento em lote	Assíncrona
Consulta retorno do pagamento	Consultar o retorno do pagamento em lote	Assíncrona
Envio de status de encerramento	Envio de status de encerramento do sinistro após pagamento em lote	Assíncrona
Anular pagamento	Enviar cancelamento de pagamento	Assíncrona

6.4 Integrações Acsel-e>WebMethods

Integração Acsel-e > WebMethods		
Integração	Observações	Tipo de comunicação
Retorno do pagamento	Retorno do pagamento em lote	Assíncrona
Confirmação de atualização de status	Retorno da atualização de status	Assíncrona
Retorno de cancelamento de pagamento	Retornar o status do cancelamento do pagamento	Assíncrona