



Regulação de Sinistros Roubo e Furto - L&P

Business Requirements Document

Projeto Claims 360º

V 7.0



09/03/2021




Histórico de Revisões

Histórico de Revisões			
Data	Versão	Descrição	Autor
19/01/2021	1.0	Criação do documento	Patrícia Lemos
22/01/2021	2.0	Revisão (Diogo, Henriqueta, Cristina, Jéssica, Juciane)	Patrícia Lemos
01/02/2021	3.0	Revisão campos enviado por negócio	Patrícia Lemos
05/02/2021	4.0	Informações de status e campos enviado por negócio	Patrícia Lemos
05/03/2021	5.0	Revisão de negócios	Patrícia Lemos
09/03/2021	6.0	Atualização dos fluxos de processo	Patrícia Lemos
09/03/2021	7.0	Comentários Cristina	Patrícia Lemos

Aprovação

Aprovação		
Data	Aprovador	Assinatura
09/03/2021	Henriqueta Furtado	
09/03/2021	Diogo Fervereiro	

Anexos

Anexos do documento			
Data do documento	Versão	Nome documento	Anexo
05/03/2021	V.0	Status_Substatus_Campos_RF_VF.0	 Status_Substatus_C ampos_RF_VF.0.xlsx



Sumário

OBJETIVO	3
GLOSSÁRIO	3
1. FLUXOS DE PROCESSOS	5
1.1 REGULAÇÃO ROUBO E FURTO (ROUBO E FURTO QUALIFICADO)	5
1.2 REGULAÇÃO ROUBO E FURTO (QUEBRA ACIDENTAL E DERRAMAMENTO DE LÍQUIDO).....	5
2. FLUXOS DE INTEGRAÇÃO	6
2.1 COMUNICAÇÃO COM BPO	6
2.2 GERAÇÃO DE E-TICKET BPO.....	6
2.3 CONSULTAR E-TICKET BPO	7
2.4 CONSULTAR SINISTRO - URA.....	7
2.5 REGULAÇÃO BPO	8
2.6 OBTER STATUS REGULAÇÃO	8
2.7 REABERTURA DE SINISTROS.....	8
3. PUBLICO ALVO.....	9
4. ENTRADAS	9
5. PRODUTO.....	9
6. PARAMETRIZAÇÃO DE TICKET MÉDIO	9
7. CAUSA POR PRODUTO	10
8. REGRAS DE NEGÓCIOS E REQUISITOS FUNCIONAIS - GIS.....	11
9. REGRAS DE NEGÓCIOS E REQUISITOS FUNCIONAIS - BPO.....	13
10. INTEGRAÇÕES.....	16
11. MAPEAMENTO INTERFACES GIS	17
11.1 FORMULÁRIO DE REGULAÇÃO	17
A. BUSCA POR PRESTADOR.....	17

O objetivo deste documento é descrever as regras de negócio e os requisitos funcionais para elaboração da especificação funcional referente a regulação do produto Roubo e Furto de L&P.

O documento irá conter as regras de negócio que deverão ser implementadas no BPO e no GIS.

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.

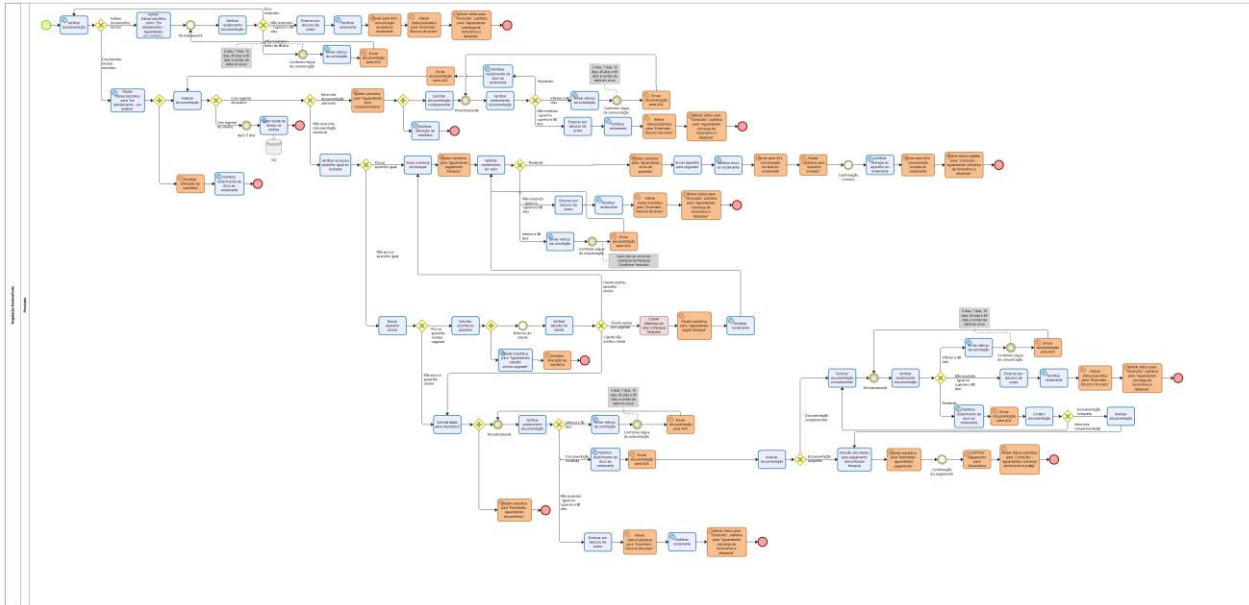
SUSEP – SUPERINTENDÊNCIA DE SEGUROS PRIVADOS: É a autarquia com poderes de normatização, controle e fiscalização do mercado de seguros no Brasil.

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

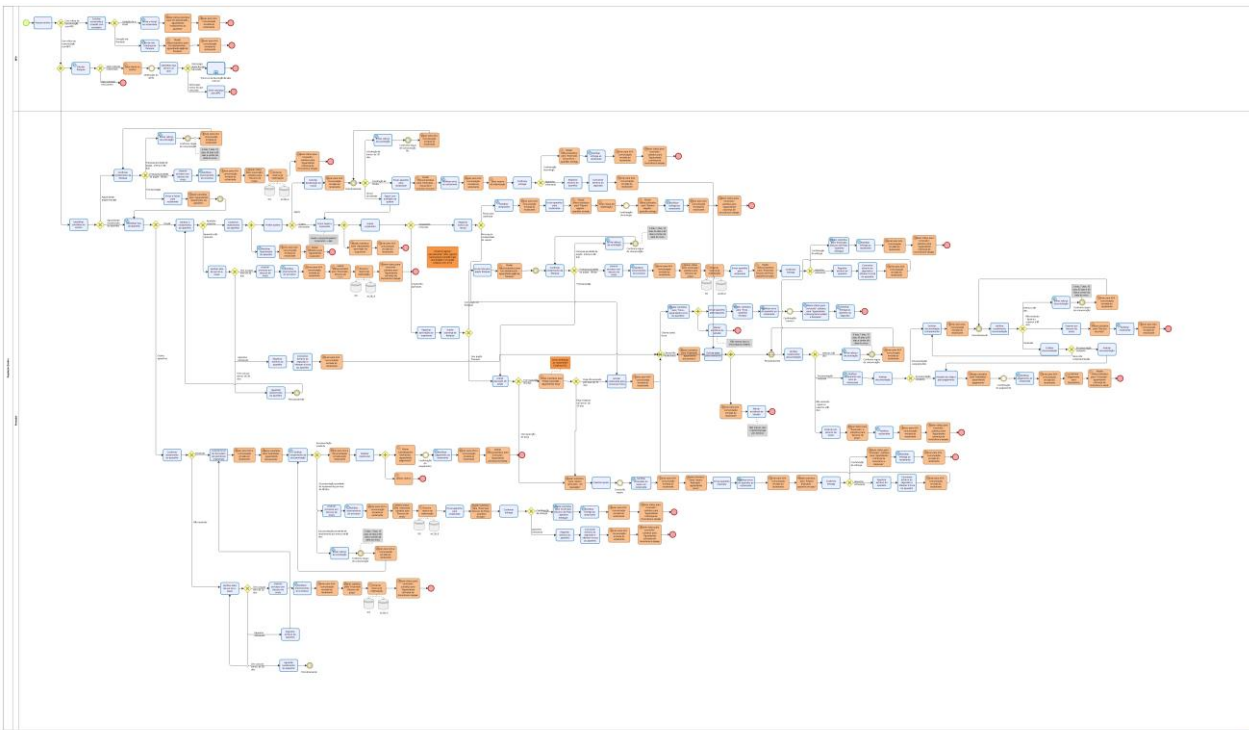
1.1 Regulação Roubo e Furto (Roubo e Furto Qualificado)



Regulação

RouboeFurto_ajusta

1.2 Regulação Roubo e Furto (Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)



Regulação

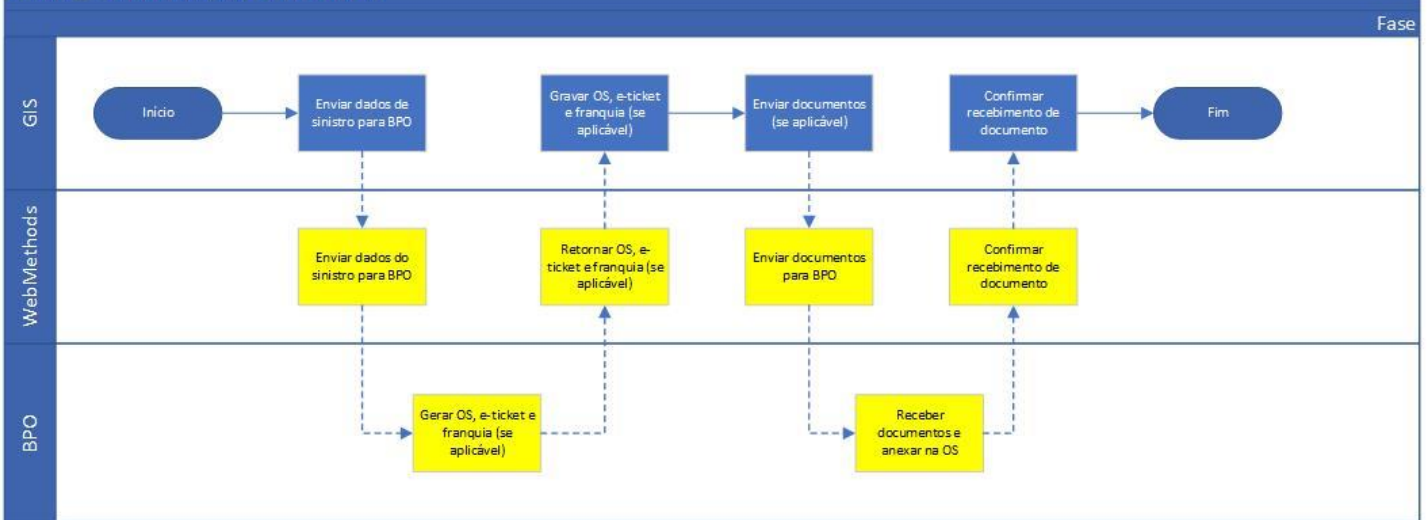
Quebra_ajustado 21



2. Fluxos de integração

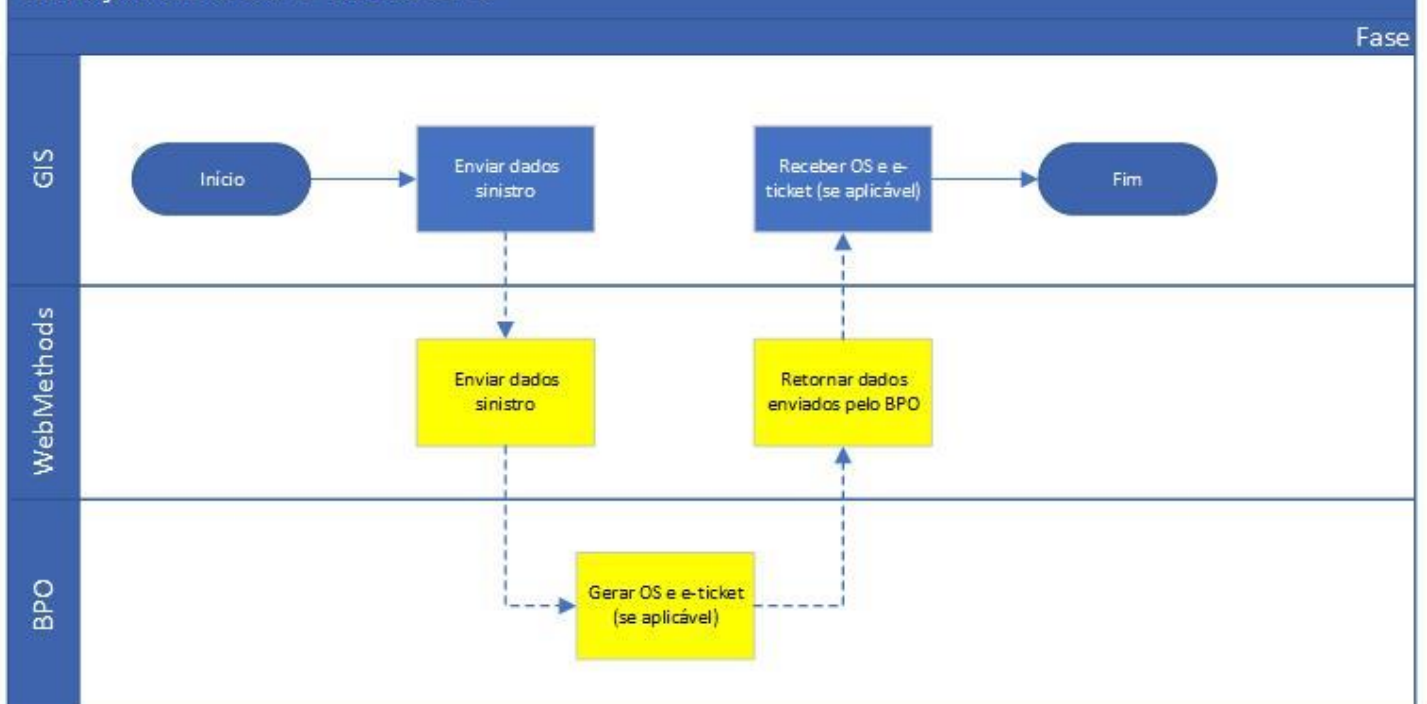
2.1 Comunicação com BPO

Aviso_Comunicação com o BPO



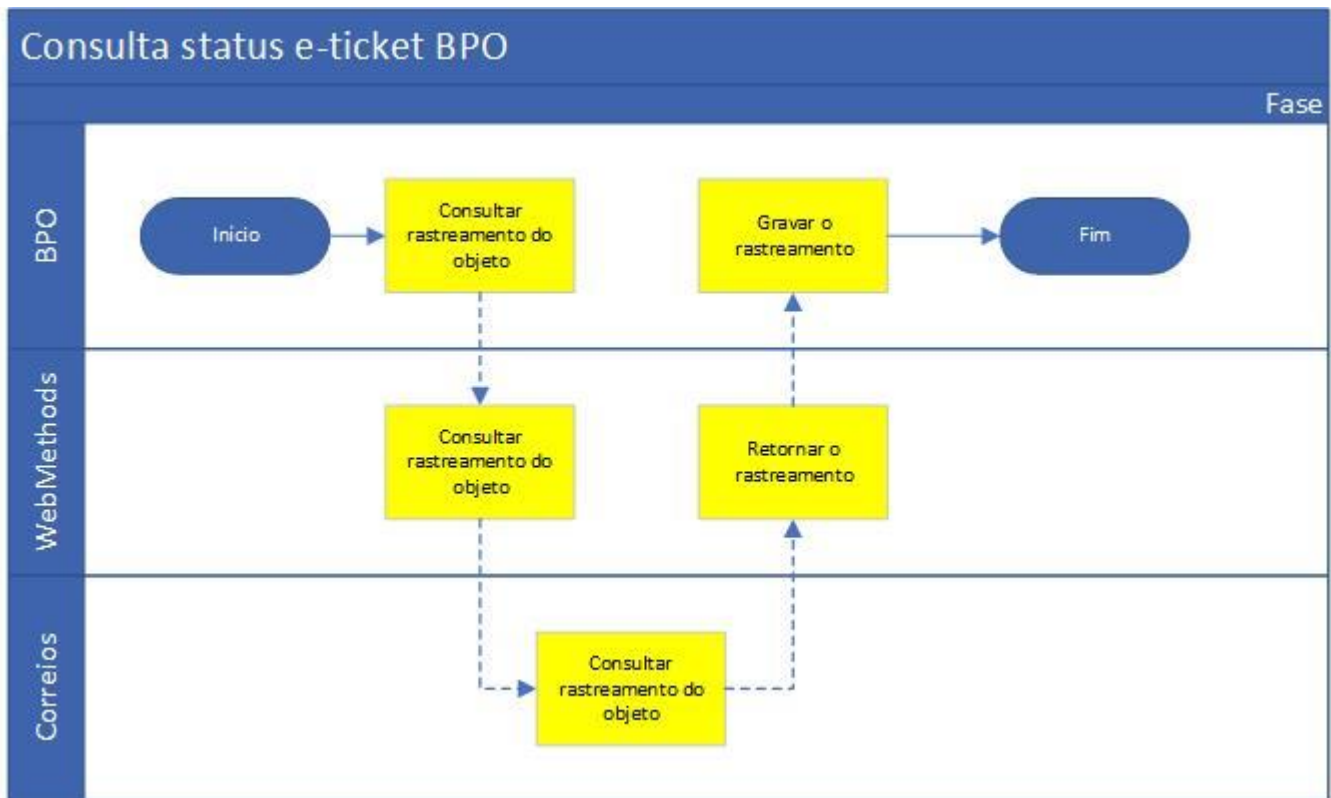
2.2 Geração de e-ticket BPO

Geração de OS e E-ticket BPO

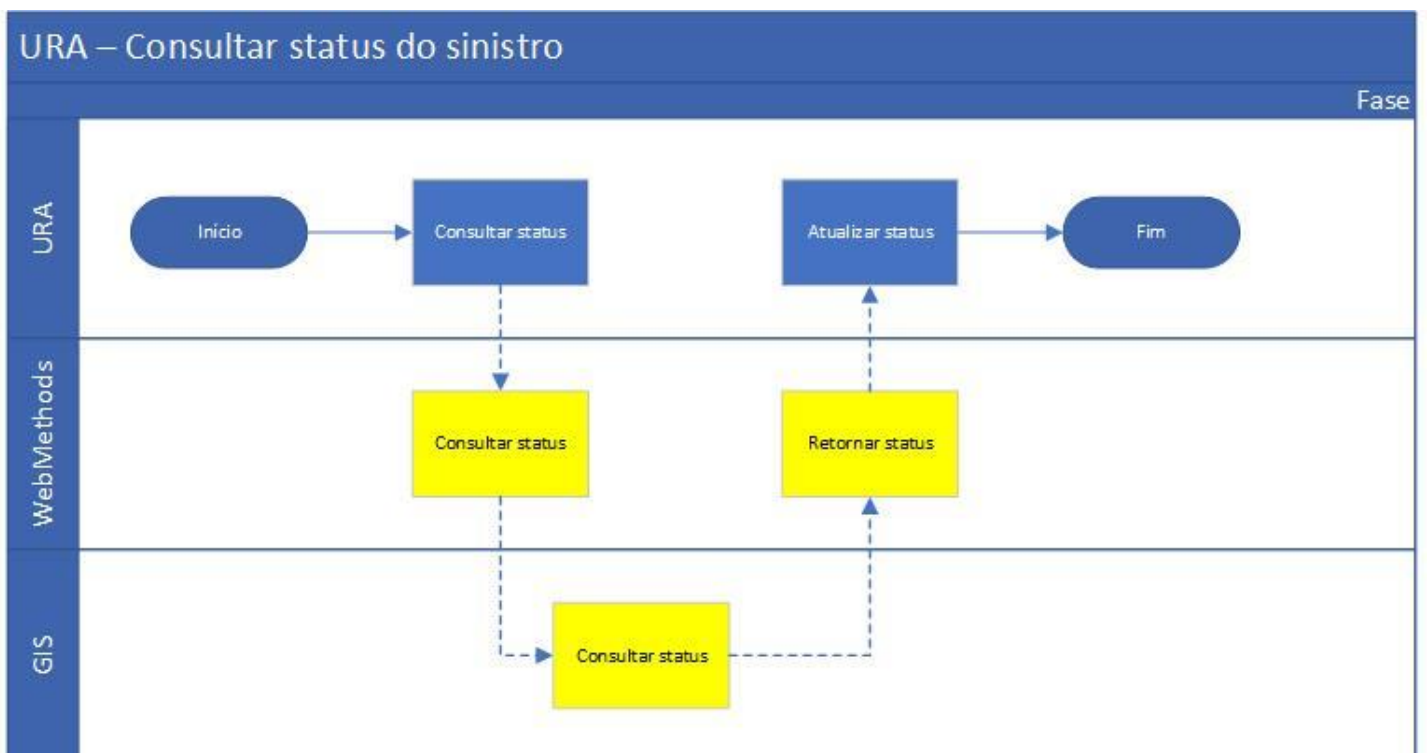




2.3 Consultar e-ticket BPO

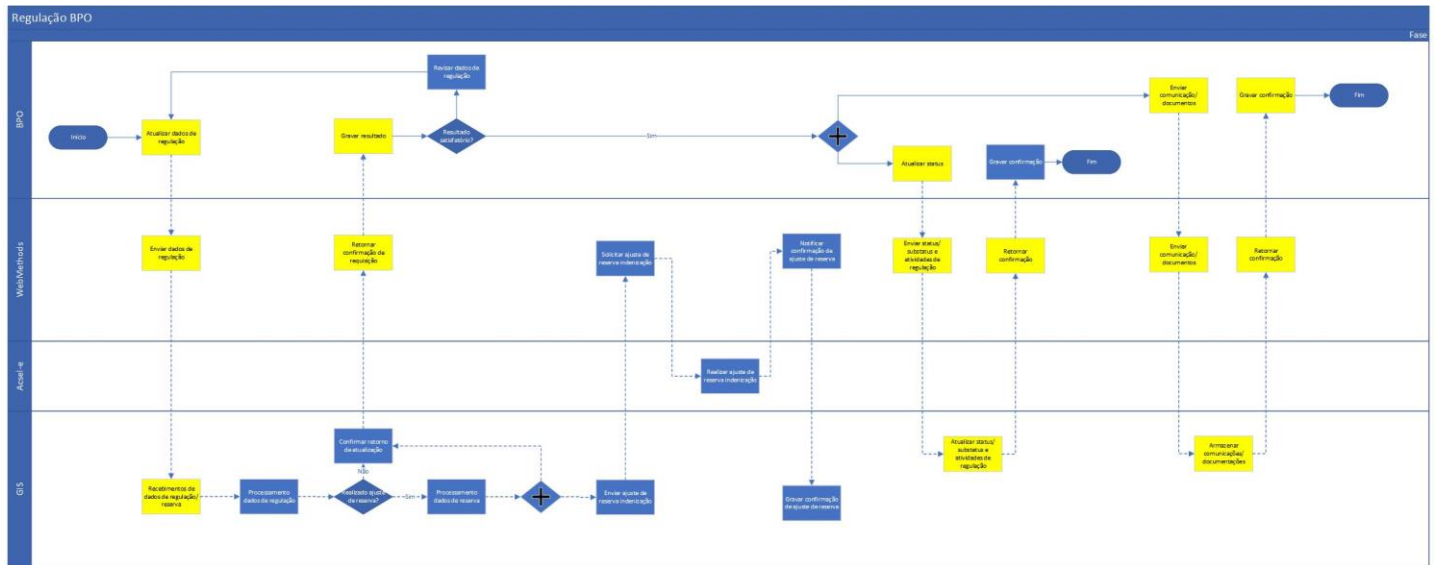


2.4 Consultar sinistro - URA

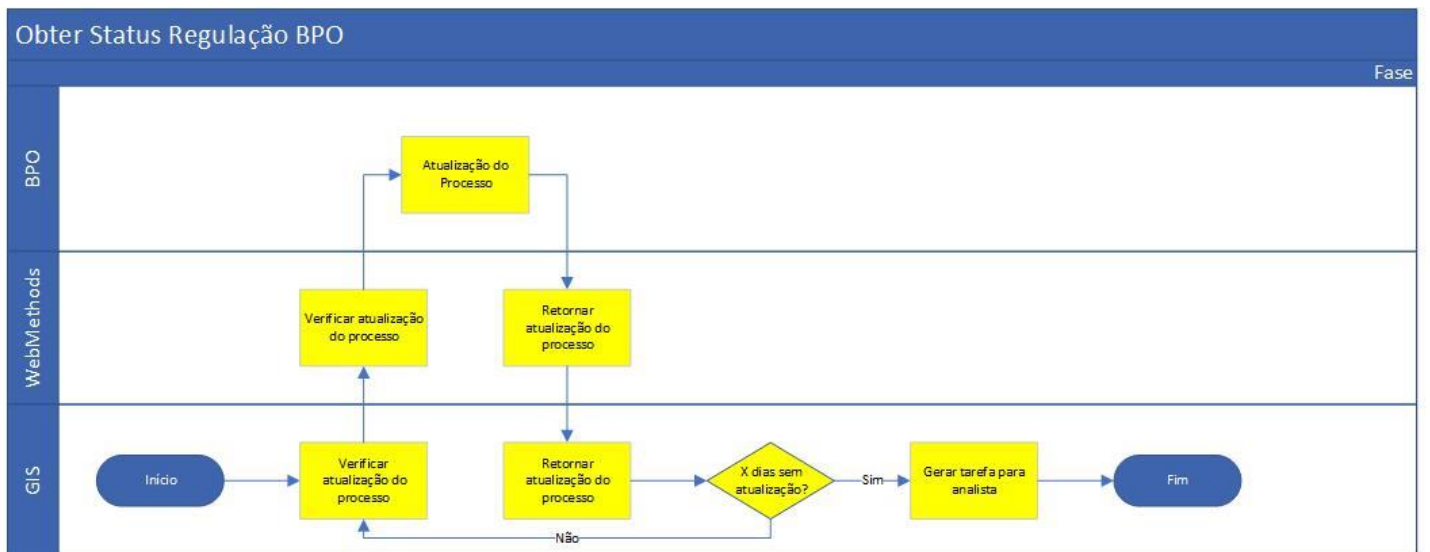




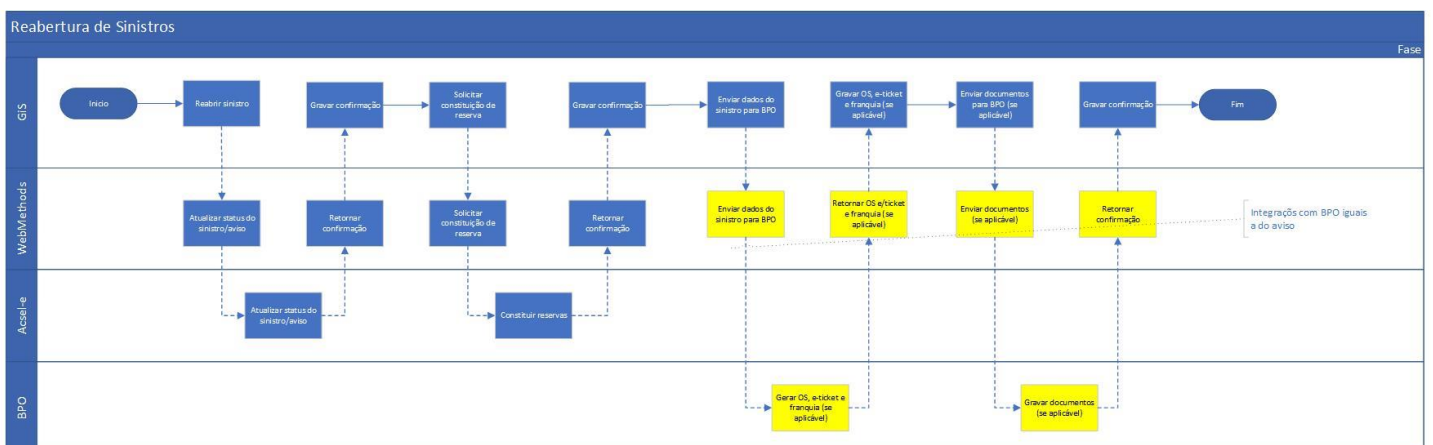
2.5 Regulação BPO



2.6 Obter status regulação



2.7 Reabertura de sinistros





3. Público Alvo

- Time interno AXA
- Central de Atendimento
- Parceiros

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

4. Entradas

- URL interna (para time interno AXA)
- URL externa com IP restrito (Central de Atendimento e Parceiros)

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
GIS - área Logada time interno	Time interno AXA	Consulta e pode realizar alterações no processo
	Central de Atendimento	Consulta o processo
Portal – área não logada	verificar BRD Portal	

5 Produto

Lista de Produtos e Coberturas	
Produto	Cobertura
Roubo e Furto	Roubo e Furto Qualificado
RouboFurtoPortateis	Quebra Acidental
RouboFurtoPortateisCol	Derramamento de Líquido

6 Parametrização de Ticket Médio

Valores para parametrização do ticket médio do produto Roubo e Furto

PLL - Condições Comerciais			
Descrição		Reserva Indenização	Reserva Despesa
Reparo QA / DL		52% LMI - Franquia	R\$ 73.50
Reparos GE		29% LMI	R\$ 73.50
Substituição Aparelhos Novos - RF		85% LMI - Franquia	R\$ 105.00
Substituição Aparelhos Novos - GE		82% LMI	R\$ 73.50
Substituição Aparelhos Novos - QA		82% LMI - Franquia	R\$ 73.50
Aparelhos Portáteis (Não Celular) - RF		100% LMI	R\$ 105.00
Aparelhos Portáteis (Não Celular) - QA/DL		100% - Franquia	R\$ 105.00



7 Causa por Produto

A lista de causa deverá ser parametrizada de acordo com o Produto

Lista de causa de acordo com o Produto		
Produto	Cobertura	Causa
Roubo e Furto RouboFurtoPortateis RouboFurtoPortateisCol	Roubo e Furto Qualificado	Furto do produto no interior do veículo
		Furto em transporte publico
		Furto mediante arrombamento
		Furto mediante uso de chave falsa
		Furto mediante destreza
		Furto em via publica
		Roubo mediante sequestro
		Roubo em eventos/festividades ou shows
		Furto de bolsa ou mochila
		Furto do produto no interior de bolsa ou mochila
	Quebra Acidental Derramamento de Líquido	Aplicativos deixam o dispositivo lento
		Aplicativos não se conectam à internet
		Auto falante não funciona
		Baixa qualidade de som
		Saída de som bloqueado
		Câmera frontal não funciona
		Câmera traseira não funciona
		Lente da câmera trincada
		Flash da câmera não funciona
		Bateria estufada
		Carregador com defeito
		Aparelho desliga sozinho
		Aparelho não carrega
		Aparelho não liga
		Produto só liga com carregador conectado
		Aparelho reinicia sozinho
		Aparelho apenas reinicia modo de fábrica
		Vidro da tela quebrado
		Touch sem percepção tátil
		Aparelho com tela escura
		Mancha escura na tela
		Sensor de luz ambiente não funciona
		Sensor de proximidade não funciona
		Peças quebradas ou deformadas
		Peças soltas
		Frontal Descolando



8 Regras de Negócios e Requisitos Funcionais - GIS

Segue abaixo as regras de negócio para cada requisito do fluxo apresentado, com indicação do produto e cobertura que esta regra deverá ser aplicada.

Regras de Negócios e Requisitos Funcionais - GIS			
RF	Produto/ Cobertura	Funcionalidade	Detalhamento Funcional
RF01	Todos os produtos de L&P e P&C	Histórico do processo	Manter o histórico de todo processo com login, tipo de alteração (inclusão, edição, exclusão) e data de alteração no Log do GIS.
RF02	Todos os produtos de L&P e P&C	Múltiplos intervenientes	Permitir mais de um interveniente com o mesmo cargo. Os intervenientes (supervisor, prestador e gestor técnico) deverão ser adicionados automaticamente pelo sistema. O analista poderá adicionar manualmente outros intervenientes no processo. Essas informações precisam ser enviadas para a base do MIS para emissão de relatórios.
RF03	Todos os produtos de L&P e P&C	Pesquisa Prestadores	O GIS deverá exibir os seguintes campos para filtrar a busca de prestador durante a associação do mesmo ao sinistro, conforme tabela contida neste documento no item "Busca por Prestador" . Deverá ser obrigatória a inclusão de pelo menos um filtro para pesquisa.
RF04	Todos os produtos de L&P e P&C	Gestão de Inventário	O GIS deverá verificar o substatus e tempo de atualização de um sinistro. Caso o sinistro esteja a 6 meses(tempo parametrizável – não podendo ser superior a 1 ano), sem atualização, o GIS deverá criar uma tarefa para o analista responsável realizar a revisão do processo com SLA de 10 dias. O GIS deverá verificar: <ul style="list-style-type: none"> Alteração de status/substatus e data do status; Flag de revisão com data de inclusão da marcação; Caso o analista revise o sinistro e não haja necessidade de alteração de status, deverá haver uma flag para indicar que o sinistro foi revisado. Caso a tarefa não seja finalizada em até 10 dias e não tenha ocorrido a revisão do sinistro, o GIS deverá gerar uma tarefa para o supervisor responsável.
RF05	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Envio de documentação	Quando houver documentação anexada durante o processo de aviso, o GIS deverá realizar a integração com o BPO enviando os documentos anexados junto com a comunicação do aviso do sinistro. Caso não haja documentação anexada, ao realizar a integração do aviso de sinistro, o GIS deverá informar que não foi anexado nenhum documento durante a abertura do processo.
RF06	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Recebimento de documentos pelo BPO	Deverá haver uma integração com o BPO para receber todos os documentos anexados ao processo. Os documentos deverão ser armazenados no processo do GIS.
RF07	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Ajuste de reserva de indenização	Quando o BPO efetuar uma alteração nos dados de orçamento e reembolso, deverá haver um serviço para ajuste dessas informações na regulação. O GIS deverá verificar o valor alterado e realizar o ajuste da reserva de indenização, se necessário.
RF08	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Atualização de status	Toda atualização de status do produto Roubo e Furto deverá ser realizada automaticamente através de integração com o BPO. Juntamente com a atualização do status, o BPO irá enviar as alterações realizadas no processo referentes a regulação. As alterações de status e as regras de transição entre eles deverão seguir os fluxos do processo e a tabela de status anexada neste documento.
RF09	Todos os produtos de L&P e P&C	Atualização base URA	Sempre que o GIS receber uma atualização de status de qualquer processo, o GIS deverá enviar o estado, status e substatus recebido para a URA. (haverá um novo documento para especificar os requisitos da URA).
RF10	Todos os produtos de L&P e P&C	Erro de comunicação GIS/WebMethods	Sempre que houver um erro de comunicação entre o GIS e WebMethods, o GIS deverá comandar a tentativa de reprocessamento com até 5 tentativas, como já ocorre atualmente. Essa tentativa deverá ser aplicada para todos os serviços de integração. Após o retorno das 5 tentativas, em caso de insucesso, o GIS irá gerar uma tarefa para o analista de suporte que poderá realizar o reprocessamento manualmente e para o analista de sinistro.
RF11	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Integração de sinistro com BPO	Ao realizar a abertura do sinistro, sem que tenha caído em triagem, o GIS deverá enviar os dados do sinistro para o BPO recebendo juntamente com a confirmação o número da OS. O GIS poderá receber o e-ticket e o link de franquia, se aplicável.
RF12	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Comunicação com o segurado	Todas as comunicações com o segurado serão realizadas pelo BPO e deverão conter o número da OS, exceto a confirmação do aviso de sinistro que deverá ser realizada pelo GIS.



RF13	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Encerramento de reserva automático	Sempre que o GIS receber o encerramento do sinistro, o mesmo deverá encerrar as reservas de indenização do processo, realizando as integrações com o Acsel-e, como já existe atualmente.
RF14	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Encerramento de reservas de indenização	Sempre que o GIS receber uma atualização de status do BPO para "Encerrado" ou "Recusado" o GIS deverá zerar a reserva de indenização (como já existe atualmente).
RF15	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Encerramento de reservas de honorários e despesas	Sempre houver alteração de status para "Finalizado", o GIS deverá zerar as reservas de indenização, honorários e despesas (como já existe atualmente).
RF16	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Histórico de OS, e-ticket e franquia	O GIS deverá manter um histórico com todas as OS, e-ticket e franquias gerados para o processo.
RF17	Todos os produtos de L&P e P&C	Fechamento do Acsel-e – Interrupção de fila de processamento	O GIS deverá ser capaz de represar envios de integrações transacionais com o Acsel-e no período de fechamento ao comando de um usuário de suporte. O único serviço transacional que deverá ocorrer a integração será o número de aviso de sinistro. Deverá haver o ajuste no serviço de consulta pelo Acsel-e e WebMethods.
RF18	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Integrações	As integrações estão descritas neste documento no item 10.



9 Regras de Negócios e Requisitos Funcionais - BPO

Regras de Negócios e Requisitos Funcionais - BPO			
RF	Produto/ Cobertura	Funcionalidade	Detalhamento Funcional
RF01	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Aviso de Sinistro	Ao ser realizado o aviso de sinistro, o GIS irá enviar para o BPO todos os dados de aviso para que possa ocorrer a regulação. Serão enviados somente os sinistros que não tiverem inconsistências durante a abertura e o BPO deverá retornar com o número da OS.
RF02	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Documentação recebida pelo GIS	Ao receber o processo de sinistro, o BPO também irá receber documentos, caso tenham sido anexados durante o aviso do sinistro através de integração com o GIS.
RF03	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Documentação recebida pelo BPO	Ao receber uma documentação, o BPO deverá notificar o recebimento do documento ao reclamante. Toda documentação recebida no BPO deverá ser enviada para armazenamento no GIS através de integração.
RF04	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Solicitação de documentos iniciais e complementares	O BPO poderá solicitar documentos iniciais ou complementares ao reclamante. O BPO deverá realizar o controle do recebimento da documentação, enviando notificações da comunicação se necessário.
RF05	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Comunicação com o reclamante	Todas as comunicações com o segurado serão realizadas pelo BPO, exceto a confirmação do aviso de sinistro que deverá ser realizada pelo GIS. Todas as comunicações enviadas para o reclamante deverão ser enviadas para o GIS através de integração.
RF06	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Alteração de status	Na alteração de status o BPO deverá comunicar o GIS, de acordo com tabela de status contida neste documento, através de um serviço de integração. As alterações de status e as regras de transição entre eles deverão seguir os fluxos do processo e a tabela de status anexada neste documento.
RF07	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Atualização de sinistro	Juntamente com a alteração de status deverá ser enviada para o GIS através de integração os dados atualizados do sinistro durante a regulação conforme tabela de campos descrita neste documento.
RF08	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Reforço de comunicação	O BPO deverá realizar o controle das documentações solicitadas e caso não tenha recebido a documentação em x dias, o BPO deverá enviar um reforço da comunicação para o reclamante.
RF09	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Controle de geração e pagamento de franquia	O BPO deverá realizar o controle da geração do link para pagamento de franquia e o controle do pagamento da franquia, enviando reforços de comunicação conforme tabela de recorrência estipulada para cada cobertura. O valor da franquia pago deverá ser enviado para AXA através de integração.
RF10	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Decurso de Prazo	O decurso de prazo poderá ocorrer nas seguintes situações: <ul style="list-style-type: none"> Não pagamento de franquia a mais de 90 dias; E-ticket não utilizado a mais de 30 dias; Não desbloqueio do iCloud a mais de 10 dias; Documentação não recebida a mais de 90 dias; <p>Ocorrendo alguma das situações acima, o BPO deverá encerrar o sinistro por Decurso de Prazo e comunicar o reclamante.</p> <p>Caso o BPO tenha encerrado por decurso de prazo e esteja com o aparelho, o mesmo deverá enviar o aparelho de volta para o segurado, acompanhar a entrega do aparelho via rastreamento alterando os status/substatus conforme o fluxo de processos.</p>
RF11	Roubo e Furto (todas as coberturas)	SLA	O BPO deverá cumprir os prazos mencionados em tabela citada neste documento
RF12	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Controle de envio do aparelho	O BPO deverá realizar o controle do envio do aparelho para o segurado. Caso não tenha recebido a confirmação de entrega do aparelho em X dias, o BPO deverá verificar se o cliente deseja aguardar um outro aparelho ou se deseja reembolso. Ao receber a confirmação de recebimento do aparelho pelo rastreamento dos correios, o BPO deverá enviar uma comunicação para o reclamante indicando a entrega do aparelho e a finalização do atendimento.
RF13	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Confirmação de pagamento de indenização	Sempre que o BPO efetuar um pagamento de indenização para o segurado, o valor deverá ser enviado via integração para o GIS juntamente com os dados de regulação.
RF14	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Regra de transição de status/substatus	O BPO deverá seguir uma regra de transição de status/substatus conforme tabela descrita neste documento.
RF15	Roubo e Furto (todas as coberturas)	E-ticket	A geração e controle de utilização do e-ticket deverá ser realizada pelo BPO. Após a geração do e-ticket, o BPO deverá enviar a comunicação para o segurado com as orientações de envio e/ou retorno do aparelho.
RF16	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Extravio do aparelho	Caso o aparelho tenha sido extraviado durante o envio, o BPO deverá registrar o



	coberturas)		extravio na regulação, comunicar o segurado e oferecer o envio e um novo aparelho ou reembolso. O SLA para reposição do aparelho deverá seguir tabela contida neste documento.
RF17	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Reembolso	O reembolso poderá ocorrer nas seguintes situações: Quando for celular: <ul style="list-style-type: none">• Não existir aparelho igual ou similar;• Não aceitar a reposição do aparelho no caso de extravio;• Não aceitar a reposição por aparelho disponível;• Não cumprimento do prazo regulatório ou SLAs definidos para a operação;• Por falha de atendimento ou reincidência;• Por definição de alçada Procon ou Ouvidoria; Quando equipamento diferente de celular: <ul style="list-style-type: none">• Somente a opção reembolso deverá estar disponível; Para realizar o reembolso, o BPO deverá solicitar os documentos de pagamento para ao segurado.
RF18	Roubo e Furto (cobertura Roubo e Furto Qualificado)	Controle de tipo de finalização	O BPO deverá realizar a verificação se o aparelho em estoque é igual ou similar ao roubado ou se o cliente deseja upgrade ou reembolso.
RF19	Roubo e Furto (cobertura Roubo e Furto Qualificado)	Upgrade de aparelho	Na impossibilidade de reposição do equipamento idêntico ao segurado, o segurado terá a possibilidade de realizar um upgrade do aparelho. O BPO deverá enviar através de integração para a AXA a informação do novo aparelho selecionado, indicando o valor da franquia e o valor pago referente ao upgrade do aparelho.
RF20	Roubo e Furto (coberturas: Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)	Apple	Quando o aparelho recebido for da marca Apple, o BPO deverá solicitar ao reclamante a desativação do iCloud para dar continuidade a regulação. Caso o iCloud não tenha sido desativado em até 10 dias, o BPO deverá devolver o aparelho ao reclamante, alterar o status e comunicar o segurado da devolução.
RF21	Roubo e Furto (coberturas: Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)	Processo de regulação	Ao realizar a análise do aparelho, o BPO deverá anexar o laudo e informar os dados de orçamento. Após a análise, o BPO poderá aprovar/recusar o orçamento ou aprovar a substituição por um novo aparelho ou reembolso. No caso de aprovação do orçamento, o BPO deverá avaliar a cobrança de franquia, caso necessário o mesmo deverá fazer o controle e geração do pagamento de franquia e gerenciamento do reparo. No caso de recusa por falta de cobertura, o BPO deverá registrar o motivo da recusa, alterar o status do processo, notificar o reclamante e devolver o aparelho. No caso de recusa por inviabilidade de reparo, o BPO deverá notificar o reclamante para comunicar a troca e realiza a troca do aparelho ou reembolso.
RF22	Roubo e Furto (coberturas: Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)	Reparo do aparelho	Caso haja necessidade de reparação, o BPO deverá realizar o controle de pedido de peças se necessário e realizar o reparo, conforme regras estabelecidas no contrato. Após a reparação o BPO deverá comunicar o reclamante e realizar o processo de devolução do aparelho. Caso não seja possível a reparação no prazo previsto da operação, o processo deverá ser submetido para troca ou reembolso com a devida sinalização de existência de salvo.
RF23	Roubo e Furto (coberturas: Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)	Salvados	Sempre que não houver possibilidade de repaço do aparelho por falta de peça ou ultrapassando o prazo máximo de reparo, o BPO deverá realizar a troca ou o reembolso ao reclamante e marcar no processo que existe um salvo.
RF24	Roubo e Furto (coberturas: Quebra Acidental e Derramamento de Líquido)	Envio de dados para reserva de indenização (BPO PLL)	Quando o orçamento for aprovado, o BPO deverá enviar a seguinte reserva de indenização: Tipo de finalização Reparo = 52% do LMI - Franquia Tipos de finalização Reembolso, Troca Igual ou Troca Similar = 82% do LMI -



			Franquia
RF25	Roubo e Furto (cobertura Roubo e Furto Qualificado)	Envio de dados para reserva de indenização (BPO PLL)	Quando a cobertura do processo for aprovada, o BPO deverá enviar a seguinte reserva de indenização: Tipos de finalização Reembolso, Troca Igual, Troca Similar ou Troca Upgrade = 85% do LMI - Franquia
RF26	Todos os produtos de L&P e P&C	Controle recebimento de documentos	Para cada documento recebido no GIS, é necessário uma tabela de controle contendo as seguintes informações: Tipo de documento / data de solicitação inicial / datas de reiterações / data de recebimento / data de análise
RF27	Roubo e Furto (todas as coberturas)	SLA serviço	A regra de SLA por serviço deverá seguir o SLA contido em tabela anexada neste documento.
RF28	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Integrações	As integrações estão descritas neste documento no item 10.
RF29	Roubo e Furto (todas as coberturas)	Mapeamento de interface	O mapeamento de interface do GiS deverá seguir o item 11 e o anexo contido neste documento com o mapeamento dos campos.



10 Integrações

Segue abaixo as novas integrações identificadas para o processo de Regulação do produto Roubo e Furto:

Integração GIS> BPO	
Integração	Observações
Consultar OS, e-ticket, franquia	Consultar número de OS, e-ticket e link de franquia
Enviar dados do sinistro	Envio de dados do sinistro para criação de OS, geração de e-ticket e criação de link franquia
Envio de documentos	Envio de documentos recebidos durante processo de aviso
Consultar atualização de processo	Gestão de inventário

Integração GIS> URA	
Integração	Observações
Status do sinistro	Consulta status/substatus do sinistro pela URA

Integração BPO> GIS	
Integração	Observações
OS, e-ticket, franquia	Retorno de OS, e-ticket e franquia
Documentos	Envio de documentos recebidos durante processo de regulação
Comunicações	Envio de comunicações realizadas para o segurado
Status	Status/substatus do processo de regulação
Dados de regulação	Envio de informações do processo de regulação



11 Mapeamento Interfaces GIS

Os campos e notas adicionais sobre as abas estão no arquivo Excel em anexo.

11.1 Formulário de Regulação

O formulário deverá ser exibido de acordo com o produto e cobertura acionados.

Aba Serviço

Regulação de Sinistro <Processo/Abrir/Serviço>
Eliminar esta aba

Aba Vistoria

Regulação de Sinistro <Processo/Abrir/Vistoria>
Eliminar esta aba

Aba Fraude

Regulação de Sinistro <Processo/Abrir/Fraudes>
Manter esta aba como atualmente

Aba Salvados

Regulação de Sinistro <Processo/Abrir/Salvados>
Manter esta aba como atualmente

Aba Viagem

Regulação de Sinistro <Processo/Abrir/Viagem>
Ocultar esta aba

Aba Prestador

Tela Ações> Prestador (alterar a tela que hoje é Vistoria)

a. Busca por Prestador

O sistema deverá permitir a consulta por qualquer um dos filtros indicados abaixo.

Regulação de Sinistro <Busca por Prestador>			
Campo	Observações	Regra	Integração
Filtro para pesquisa de prestador:			
Nome Prestador	Mantem como atualmente	Permitir a busca por nome de prestador	
Estado	Mantem como atualmente	Seleção de estado para pesquisa	
Cidade	Mantem como atualmente	Seleção de cidade para pesquisa	
Produto	Incluir no filtro	Trazer a lista de produtos para pesquisa	
Especialidade	Incluir no filtro	Trazer a lista de especialidades (no caso de GE trazer a Linha, para os outros produtos será enviada uma lista de especialidades)	
Resultado da busca:			
Nome Prestador	Mantem como atualmente		
Estado	Mantem como atualmente		
Cidade	Mantem como atualmente		
Produto	Mantem como atualmente		
Especialidade	Mantem como atualmente		
Escolher	Mantem como atualmente		