



**mudum**

Companhia de Seguros

**GRUPE CRÉDIT AGRICOLE**

# Melhorar informação ao cliente

## Avisos de Renovação

# Enquadramento

---

Com a publicação da Circular N.º 3/2023, de 29 de março, da ASF as Companhias de Seguro são aconselhadas a prestar novas informações nos Avisos de Renovação, nomeadamente a justificação das alterações existentes entre o prémio da nova anuidade e o prémio da anuidade anterior.



Quisemos aproveitar este contexto para apostar na **literacia financeira** dos nossos clientes. Procurámos não só responder à exigência legal, mas tentar acima de tudo **ajudar efetivamente os nossos clientes a compreenderem** como é calculado um preço de um seguro, quais as suas variáveis, e desmistificar o máximo possível o “segurês”!

Fizemos algumas alterações nos Avisos de Renovação para tornarmos a informação mais simples.



Criámos uma página com informação útil para ajudar o cliente a compreender como funciona um prémio de seguro.

# Alterações nos Avisos de Renovação

1.

Acrescentar o campo "Prémio total anual anterior" e reorganizar alguns dos dados já existentes:



## Datas importantes

Data de início: &DATA\_INICIO  
Período: &DATA\_PER\_DE a &DATA\_PER\_ATE  
Data/Hora efeito: &DATA\_EFEITO &HORA\_EFEITO  
Data de vencimento: &VENC\_DT\_EXT  
Duração: &APOL\_DURA\_EXT

Data do pagamento: &VENC\_DIA  
Modo de pagamento: &PAGAMENTO  
Periodicidade do pagamento: &FRACC\_DESC



## Valores importantes

Prémio do período: &PREMIO\_PERIODO  
Prémio total anual: &PREMIO\_TOT\_ANUAL

Prémio total anual anterior: &PREMIO\_TOT\_ANUAL\_ANT



## Informações relevantes sobre o prémio

O Prémio comercial anual (o prémio sem impostos) é:  
&PREMIO\_COM\_ANUAL  
O Prémio comercial de responsabilidade civil (seguro obrigatório)  
é: xxxEUR  
O seu prémio reflete uma taxa de contribuição de:  
- prevenção rodoviária de: xxxEUR  
- Fundo de garantia automóvel de: xxxEUR



## Bonificações e descontos

O seu Prémio total anual reflete uma bonificação de: xxxEUR

### (10) Descontos comerciais

(11a) O prémio total anual já reflete um desconto de #INF8.&INF8\_VALOR em resultado de #INF8.&INF8\_DESC

(11b) Esta apólice beneficia de uma redução especial resultante da sua condição de #INF8.&INF8\_VALOR

Reorganização dos campos de forma a **compreender melhor as várias componentes do prémio** que são de comunicação obrigatória aos clientes.

NOVO CAMPO

# Alterações nos Avisos de Renovação

2.

Acrescentar o módulo “Por que razão o meu prémio altera?” e colocar uma descrição dos motivos que originaram a diferença do prémio relativamente à anuidade anterior, **adaptada a cada caso concreto do cliente/apólice**:

## ← Por que razão o meu prémio altera? →

A variação do prémio está relacionada com:

- Um aumento dos custos com acidentes face ao último ano
- Existência de acidente com responsabilidade associada
- Ausência de acidentes nos últimos anos
- Evolução global dos preços
- Alteração da idade do condutor
- Alteração de dados do condutor
- Alteração da idade do veículo
- Fiscalidade

Consulte mais informação sobre o prémio de seguro no nosso site: [www.mudum-seguros.pt/premio](http://www.mudum-seguros.pt/premio)



Recordamos que, nos termos da lei, o tomador de seguro tem o direito de solicitar informação sobre o montante concreto da remuneração que o seu distribuidor de seguro recebe pela prestação do serviço de distribuição.

3.

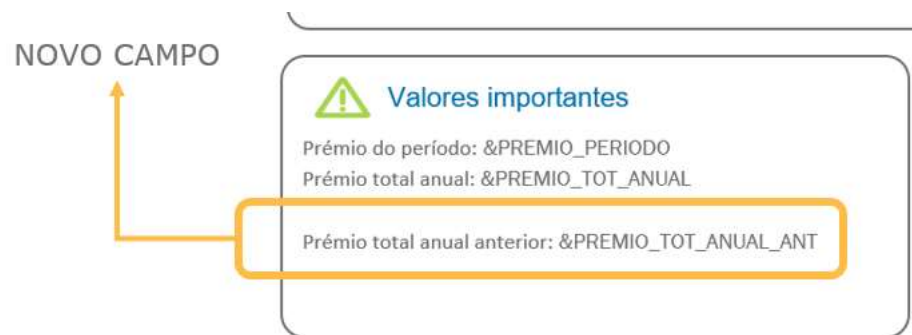
Será também colocado um **QRcode** que irá direcionar o cliente para uma página no nosso site onde terá uma explicação detalhada, mas genérica, sobre **como funciona um prémio de seguro**.

4.

Colocar a frase sobre o comissionamento sugerida pela ASF.



# Nota adicional – FAQs sobre novo campo



## FAQs

### 1. O que é este valor?

O valor deste campo será o valor da anuidade anterior da apólice. Se a apólice tiver uma alteração durante a anuidade anterior, este valor será referente ao valor anual da última ata de alteração.

Ex.: o seguro tinha um prémio de 100€/ano e foi acrescentada uma opção a meio da anuidade que fez passar o prémio para 150€/ano – o valor que irá aparecer neste campo do Aviso de Renovação será 150€.

### 2. Por que razão este valor é diferente do valor que o cliente pagou?

Pela razão explicada na FAQ 1, ou seja, o cliente pode ter pago o valor anual inicial da apólice, mas posteriormente existir uma alteração na apólice e, neste caso, o cliente só pagará o proporcional da anuidade ainda não decorrida na data da alteração, mas o valor que aparecerá neste campo do aviso de renovação será o valor total anual da apólice após essa alteração.