Mozout

Gerado a 13/11/2026 19:43

BASE DE CONHECIMENTO · DOCUMENTO PÚBLICO

SMS para seguros: apólice emitida, pagamento recebido, sinistro aberto e sinistro pago

WhatsApp e APIs

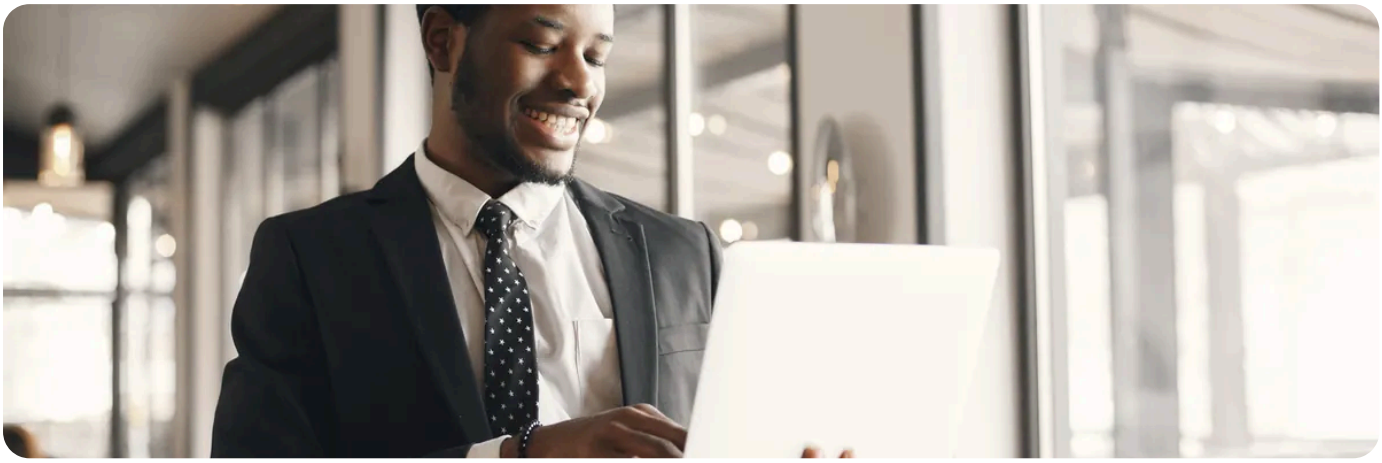
CÓDIGO	VERSÃO	PAÍS · IDIOMA
RLX-MZ-KB-2613	v2026.11.13	Moçambique · Português

MozOut Moçambique
RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings
NUIT 401 191 607 · NUEL 105 045 974 · CAE 62022

https://www.meu.mozout.co.mz/knowledgebase/2613

SMS para seguros: apólice emitida, pagamento recebido, sinistro aberto e sinistro pago

WhatsApp e APIs Criado em **13 de novembro de 2026** 3 min de leitura



A resposta curta: numa seguradora ou mediadora, os SMS transaccionais acompanham a vida da apólice e do sinistro: **apólice emitida**, **pagamento recebido**, **sinistro aberto** com o número do processo, **documentos em falta** e **sinistro pago**. Cada um sai no momento em que o seu sistema regista o passo, e todos levam a referência da apólice ou do processo.

Mensagens prontas a adaptar

Momento	Exemplo
Apólice emitida ou renovada	`A apolice AU-2231 foi renovada ate 13/11/2027. O recibo esta no seu e-mail.`
Pagamento recebido	`Recebemos 4.800 MT da apolice AU-2231. Obrigado.`
Sinistro aberto	`Participacao recebida. Processo N. SN-5502. Guarde este numero para falar connosco.`
Documentos em falta	`Processo SN-5502: falta a copia da carta de conducao. Envie-a pelo nosso site.`
Sinistro pago	`Processo SN-5502 concluido. Transferimos 25.000 MT para a conta ***4521.`

Os avisos antes do fim da apólice (renovar até dia tal) são outro tipo de mensagem: lembretes que se agendam. Aqui ficam os que confirmam algo que **acabou de acontecer**.

O que pede cuidado num seguro

1. **Dados de saúde nunca vão por SMS.** Num seguro de saúde ou de vida, diga só que o processo avançou e onde ver o pormenor.

2. **Contas tapadas.** No pagamento de um sinistro, só os últimos 4 algarismos da conta. Veja **o que nunca pôr num SMS transaccional**.

3. **Nada a pedir por SMS.** Documentos e dados pedem-se no seu site ou ao balcão, nunca numa resposta ao SMS (que não existe) nem por uma ligação estranha. É o que protege os seus segurados de mensagens falsas.

4. **O mesmo remetente sempre.** Com o seu Sender ID, o segurado reconhece a seguradora logo no remetente.

Ligar o sistema de apólices

O seu sistema chama `POST /v1/sms/messages` em cada passo, com uma `Idempotency-Key` feita da referência e do passo, como `SN-5502-pago`. Guarde o `id` de cada SMS no processo: numa reclamação, mostra que o segurado foi avisado e quando. Se tem muitos segurados a avisar de uma vez (por exemplo, uma alteração de condições), o envio em lote manda-os num só pedido; veja **a fila de envio e os lotes**.

O recibo completo vai por e-mail; o SMS diz que ele chegou.
Assim o SMS fica numa parte e o documento fica num sítio onde o segurado o pode guardar.

RECOMENDADO

Quer acompanhar apólices e sinistros com SMS que saem sozinhos? Veja o SMS Transaccional.

Ver o SMS Transaccional →

VEJA TAMBÉM

- **SMS de confirmação de pagamento: o que enviar no momento em que um pagamento entra** →
- **O que nunca pôr num SMS transaccional: senhas, números de cartão completos e dados privados** →
- **SMS falsos em nome da sua empresa: ajudar os clientes a reconhecer as suas mensagens verdadeiras** →

O que é o Sender ID: SMS que chegam com o nome da sua empresa em vez de um número →

Porque a resposta do SMS diz queued: a fila de envio, os lotes e o que dizer ao cliente →

SMS, e-mail ou WhatsApp para avisos a clientes: que canal usar em cada mensagem →

mozout

MozOut Moçambique

RLX Holdings, S.A. · Grupo RLX Holdings

NUIT	401 191 607
NUEL	105 045 974
CAE	62022
SEDE	Bairro 7 de Setembro Vilankulo 1304 · CEP 0411-02, Inhambane, Moçambique
CONTACTOS	info@mozout.co.mz · +258 84 635 1111 · +258 86 635 1111 · www.mozout.co.mz
HORÁRIO	2ª. à 6ª. Feira - 08 à 16 Horas Sábado & Domingo - Fechado

RLX-MZ-KB-2613 · v2026.11.13 · Gerado a 13/11/2026 19:43

Versão online deste documento