

FAQ

Nova Lei de Seguros



Sumário

Na análise da Seguradora, quais os principais objetos da Nova Lei?	3
De forma resumida, quais são os principais impactos da Nova Lei de Seguros?.....	3
Quais as mudanças em relação aos papéis do Segurado com a Nova Lei?	3
Quais as mudanças em relação aos deveres da Seguradora com a Nova Lei?.....	3
Os materiais de comunicação oferecidos pela Seguradora antes da incidência da Nova Lei podem continuar a ser usados?	3
O que muda nos materiais de vendas e comunicação?.....	4
Quais deverão ser as mudanças dos artigos mencionados nos materiais de venda segundo a análise da Seguradora?.....	4
Como serão conduzidas as situações e análise de propostas e motivo de recusas?.....	4
Em relação às mudanças sobre Cobrança, Suspensão e Cancelamento, quais os procedimentos garantidos pela Seguradora?	4
O que fazer em caso de agravamento do risco?.....	4
Como funciona o destaque obrigatório para exclusões, restrições e obrigações?.....	4
Como será tratado pela Seguradora o tema Despesas de Contenção e Salvamento?.....	5
Qual o tratamento que a Seguradora vai adotar em relação à transparência nas relações e documentações?.....	5
Como a nova legislação impacta apólices de grandes riscos e contratos complexos, especialmente para clientes corporativos e internacionais?	5
Como a Seguradora está se preparando para iniciar as novas tratativas em relação à regulação de Sinistros?	5
Como a seguradora está tratando as novas diretrizes aplicáveis a cosseguros e contratos de resseguro?	5
A Seguradora está tratando da revisão dos acordos com resseguradores líderes e participantes?	5
Como a Seguradora está se preparando para os novos prazos prescricionais?	6
Em relação ao início da vigência da Nova Lei, ela impactará contratos vigentes ou apenas novos contratos?	6

Na análise da Seguradora, quais os principais objetos da Nova Lei?

A nova legislação reforça transparência, simplicidade e segurança para todos os envolvidos. As principais mudanças se concentram em:

- Clareza nas apólices, com textos simples e informações destacadas, sem “letra miúda” ou termos técnicos sem explicação.
- Ampliação do prazo de análise das propostas, que passa de 15 para 25 dias.
- Novos processos e prazos para inadimplência e cancelamento das apólices.
- Ajustes nos prazos de decisão, comunicação e pagamento dos sinistros após a aprovação.
- Novos prazos de prescrição, contados a partir da negativa da seguradora.
- Determinação de que contratos assinados no Brasil devem seguir a legislação brasileira. Em caso de arbitragem, ela deve ocorrer no Brasil.

De forma resumida, quais são os principais impactos da Nova Lei de Seguros?

A Nova Lei traz mais clareza em todas as etapas do seguro, desde aceitação, renovação e cancelamento até regulação de sinistros. Atualiza prazos, regras de devolução de prêmio, carências, franquias, limites de idade e exclusões. Também reforça a obrigatoriedade de linguagem simples, destaque para restrições e transparência total nas informações ao segurado

Quais as mudanças em relação aos papéis do Segurado com a Nova Lei?

Direitos do Segurado:

- Receber informações completas e claras sobre todo o processo.
- Ter acesso ao relatório de regulação.
- Ser indenizado dentro do prazo legal após o reconhecimento da cobertura.

Deveres do Segurado:

- Avisar imediatamente sobre o sinistro.
- Enviar toda a documentação necessária para a regulação.
- Seguir instruções de contenção ou salvamento.
- Colaborar com a seguradora, sob pena de responder por prejuízos.

Quais as mudanças em relação aos deveres da Seguradora com a Nova Lei?

A seguradora deve atuar com clareza, responsabilidade e agilidade. Entre as obrigações:

- Atuar com probidade e celeridade.
- Definir a cobertura do sinistro em até 30 dias após o recebimento da documentação obrigatória.
- Pagar a indenização em até 30 dias após reconhecer a cobertura.

Os materiais de comunicação oferecidos pela Seguradora antes da incidência da Nova Lei podem continuar a ser usados?

A Zurich está atualizando gradualmente todos os materiais para garantir que estejam em conformidade com a nova legislação a partir de dezembro de 2025. Itens impactados serão substituídos e deixarão de ser utilizados.

O que muda nos materiais de vendas e comunicação?

Os materiais passarão a incluir, de forma clara e acessível, informações sobre coberturas, exclusões, riscos e restrições.

Termos técnicos serão acompanhados de explicações e a linguagem deverá ser sempre simples.

Quais deverão ser as mudanças dos artigos mencionados nos materiais de venda segundo a análise da Seguradora?

- Regras claras sobre garantia de cobertura quando houver atraso no pagamento do prêmio após a apólice estar ativa.
- Livre indicação de beneficiários nos seguros que permitam essa escolha.
- Regras objetivas para aceitação e alteração de seguro, com manifestação formal da seguradora em até 25 dias.
- Orientações mais diretas para situações de sinistro, incluindo procedimentos e documentação necessária.

Como serão conduzidas as situações e análise de propostas e motivo de recusas?

- prazo para análise passa a ser de 25 dias, podendo ser interrompido se a seguradora solicitar documentos complementares.
- Se não houver manifestação no prazo, a proposta será aceita tacitamente.
- Em caso de recusa, o proponente receberá justificativa formal.

Em relação às mudanças sobre Cobrança, Suspensão e Cancelamento, quais os procedimentos garantidos pela Seguradora?

A Zurich está ajustando processos e sistemas para cumprir integralmente o novo normativo:

- Caso a primeira parcela ou pagamento único não seja quitado, o contrato é cancelado automaticamente.
- Para demais parcelas, a seguradora notificará o segurado, garantindo prazo mínimo de 15 dias para pagamento.
- Se o cliente não pagar dentro desse prazo, a garantia fica suspensa por 30 dias.
- Durante a suspensão, não há cobertura para sinistros ocorridos a partir do vencimento original da parcela.
- Cada produto terá fluxo próprio para regularização via SAC.
- Caso não haja pagamento até o fim da suspensão, ocorre cancelamento automático.
- Todos os registros de notificação e suspensão serão devidamente documentados.
- Para contratar novamente, será necessário apresentar nova proposta.

O que fazer em caso de agravamento do risco?

O segurado deve comunicar a Zurich imediatamente.

A seguradora poderá, em até 20 dias a partir da notificação, ajustar o prêmio.

Caso o novo risco não seja tecnicamente aceitável, poderá cancelar o contrato em até 30 dias, mediante notificação com comprovação de recebimento.

Como funciona o destaque obrigatório para exclusões, restrições e obrigações?

Todos os pontos que limitam direitos do segurado serão apresentados com destaque, incluindo exclusões de doenças, limites de idade, carências e franquias. A regra vale para condições gerais e proposta.

Como será tratado pela Seguradora o tema Despesas de Contenção e Salvamento?

Cada linha de produto definirá, em cláusulas específicas:

- papel do segurado ao solicitar orientações antes de contratar serviços de terceiros.
- limite para despesas de contenção e salvamento, que não será maior que 20% do LMI, sem reduzir a garantia.
- Quando a Zurich recomendar medidas específicas de contenção, assume integralmente os custos, mesmo que ultrapassem o limite previsto.
- A orientação prioritária será sempre utilizar as assistências contratadas pela Zurich.
- seguro de Vida não cobre despesas de contenção, salvamento ou reparos preventivos.

Qual o tratamento que a Seguradora vai adotar em relação à transparência nas relações e documentações?

A Zurich está ajustando processos para garantir:

- Entrega de documentos que fundamentem negativas, quando solicitados, salvo quando houver sigilo legal ou risco de danos a terceiros.
- Disponibilização do relatório de regulação sempre que solicitado, com exceções apenas em casos previstos em lei.

Como a nova legislação impacta apólices de grandes riscos e contratos complexos, especialmente para clientes corporativos e internacionais?

A Zurich está atualizando clausulados e alinhando-os com parceiros nacionais e internacionais. Contratos firmados no Brasil seguirão normas locais e arbitragem, quando aplicável, será realizada no Brasil.

Como a Seguradora está se preparando para iniciar as novas tratativas em relação à regulação de Sinistros?

Os processos já estão ajustados para garantir:

- Comunicação formal clara ao segurado, com orientações, documentos necessários e prazos.
- Análise e decisão em até 30 dias após recebimento da documentação, com possibilidade de suspensão do prazo uma vez (sinistros até 500 salários mínimos e motor) ou duas vezes (sinistros acima de 500 salários mínimos).
- Aplicação do critério de benefício ao segurado em caso de dúvida sobre cobertura.
- Reguladores alinhados e preparados para cumprir prazos e responsabilidades.
- Pagamento do sinistro em até 30 dias após decisão favorável.

Como a seguradora está tratando as novas diretrizes aplicáveis a cosseguros e contratos de resseguro?

A Zurich está revisando os acordos conforme características de cada contrato, sempre alinhando interesses das partes ao novo marco legal.

A Seguradora está tratando da revisão dos acordos com resseguradores líderes e participantes?

Sim. A Zurich está analisando todos os acordos, ajustando cláusulas aos novos termos legais e reforçando a clareza, qualidade e confiança dos contratos.

Como a Seguradora está se preparando para os novos prazos prescricionais?

Os clausulados, sistemas e processos estão sendo atualizados para garantir conformidade

I – Prescrição de 1 ano, contada da ciência do fato gerador:

- a) pretensão da seguradora para cobrança de prêmio;
- b) pretensão de corretores, agentes, representantes e estipulantes para remuneração;
- c) pretensão entre cosseguradoras;
- d) pretensões entre seguradoras, resseguradoras e retrocessionárias.

II – Prescrição de 1 ano, contada da ciência da negativa expressa:

Pretensão do segurado para exigir indenização, capital, reserva matemática, prestações vencidas e restituição de prêmio.

III – Prescrição de 3 anos, contada da ciência do fato gerador:

Pretensões de beneficiários ou terceiros prejudicados.

Procedimentos:

- segurado deve avisar prontamente o sinistro.
- A contagem prescricional inicia na data da recusa formal.
- Em caso de pedido de reanálise, o prazo fica suspenso até nova decisão.

Em relação ao início da vigência da Nova Lei, ela impactará contratos vigentes ou apenas novos contratos?

A Zurich fará a gestão simultânea das duas bases: contratos anteriores ao novo marco e contratos sob a Nova Lei.

A legislação será aplicada às novas contratações, novas emissões, renovações e renegociações, que já passarão a seguir o novo texto legal.

Zurich Brasil Seguros
Av. Jornalista Roberto Marinho, 85 - 23º andar
Brooklin Novo - 04576-010
São Paulo, SP - Brasil

