

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

