A partir de 11 de dezembro, as regras atuais, previstas no Código Civil, serão revogadas e substituídas pela nova lei, mais detalhada e específica, com foco no cliente final

Novo Marco Legal de Seguros prevê mais transparência entre consumidores e empresas.
Créditos da Imagem: Canva

A partir de 11 de dezembro entra em vigor o Novo Marco Legal de Seguros, que foi sancionado em 10 de dezembro de 2024. A Lei nº 15.040/2024 enfatiza e detalha diversas obrigações e direitos, tanto dos clientes quanto das corretoras, seguradoras e corretores.

“A transparência é um dos pilares centrais do Novo Marco Legal de Seguros. A relação dos brasileiros com o mercado de seguros como um todo está em amadurecimento constante, com amplo espaço para ampliar os benefícios que o setor traz tanto para empresas quanto para as famílias. A nova lei é, sem dúvida, um avanço para todos, inclusive para as oportunidades de crescimento do mercado”, explica Marcus Vinícius de Oliveira, CEO da Wiz Co (WIZC3), empresa especializada em bancassurance e distribuidora de consórcios e crédito, que bateu o recorde de R$1 bilhão em emissões de prêmios no 3T25.

Os principais objetivos da nova lei são garantir, além do detalhamento das regras atuais em relação que constam no Código Civil, clareza e destaques nas exclusões das apólices, interpretações das cláusulas do contrato a favor dos segurados, comunicação clara de aceitação ou recusa das solicitações e transparência na liquidação dos sinistros.

Veja abaixo as principais obrigações do Novo Marco Legal de Seguros:

- Os contratos devem descrever os riscos e interesses que não estão cobertos de forma clara, inequívoca e em destaque.
- Em caso de dúvida sobre a extensão da cobertura ou sobre qualquer termo contratual, a interpretação deve ser sempre a mais favorável ao segurado, o que formaliza o princípio que já era adotado pela jurisprudência como obrigação legal.
- As seguradoras devem se manifestar sobre a aceitação ou recusa da proposta de seguro no prazo de 25 dias, a partir do recebimento da proposta.
- Caso a seguradora não se manifeste formalmente em 25 dias, a proposta será considerada aceita.
- A solicitação de informações e documentos adicionais pode ser feita uma única vez. Caso a seguradora os solicite, o prazo de 25 dias é suspenso e recomeça a correr após o recebimento completo desses dados.
- O contrato deve descrever os riscos e interesses que não estão cobertos (as exclusões) de forma clara, inequívoca e em destaque.
- As seguradoras têm 30 dias para pagar a indenização. Se houver recusa, ela deve ser formal e fundamentada, especificando a razão legal ou contratual da negativa.
- As seguradoras não podem exigir do segurado a apresentação de documentos que já estejam em sua posse ou em posse de terceiros com informações de fácil acesso.
- As seguradoras não podem fazer o cancelamento unilateral das apólices – todos os

contratos serão mantidos em vigor, neste caso.

Caso as novas regras não sejam cumpridas, as seguradoras podem ser responsabilizadas formalmente, por meio de multas, com o agravante de cumprir as obrigações em favor dos segurados. Além disso, podem sofrer também penalidades administrativas aplicadas pela SUSEP por infrações de conduta. Já as corretoras que não cumprirem as mesmas diretrizes podem sofrer responsabilização judicial por falha no dever de informar o segurado sobre os riscos e as exclusões, além de penalidades da SUSEP por má conduta ou falha ética.

“É importante lembrar que a formalização das novas regras é fundamental, mas que grande parte das corretoras e seguradoras já tem um trabalho de conscientização em relação à venda e pós-venda das apólices, para que os clientes sejam bem atendidos e informados. Isso garante não só que o consumidor receba o melhor serviço durante períodos que podem ser bastante difíceis, mas que o setor como um todo dê um grande salto na prestação de serviços. O Novo Marco Legal de Seguros coloca o Brasil na vanguarda da proteção dos segurados”, diz Marcus Vinícius.

A nova lei surgiu diante das necessidades do próprio setor em evoluir no relacionamento com os clientes, principalmente em relação à revisão e complemento normativo, aumento da confiança e transparência, foco na conduta e liquidação de sinistros. A SUSEP está ativamente envolvida na revisão e adequação de todas as suas normas e circulares atuais ao novo texto legal, já que cabe ao órgão regulador o papel de detalhar e complementar esses dispositivos por meio de regulamentações.

“Os prazos estabelecidos também são fundamentais, porque impedem que as seguradoras e corretoras deixem os clientes em um limbo, sem resposta”, completa o CEO da Wiz Co. “O principal foco das corretoras, principalmente, tem sido treinar nossos colaboradores para serem o mais transparentes possíveis em relação às coberturas, exclusões e prazos no momento de assinatura das apólices e revisar todos os materiais e produtos, além da comunicação constante, não só para os sinistros, mas para sanar qualquer dúvida que apareça no processo”, finaliza Marcus Vinícius.

O executivo elenca, ainda, quais são os principais impactos para consumidores e empresas na contratação das apólices, a partir do Novo Marco Legal de Seguros:

- Maior proteção contratual: O contrato de seguro não pode ser cancelado pela seguradora de forma unilateral, o que traz mais estabilidade para o segurado.
- Mais clareza nas coberturas: Exija que o corretor e a seguradora expliquem de forma clara o que está e, principalmente, o que não está coberto (exclusões). A lei exige total transparência nesse ponto.
- Prazo de pagamento mais rápido: A indenização, se devida, tem um prazo de 30 dias para ser paga, o que pode agilizar o processo de sinistro.
- Justiça no seu domicílio: Caso precise entrar na Justiça contra a seguradora, o foro competente será, em regra, o de sua residência ou a de seu beneficiário, facilitando o acesso ao judiciário.
- Prazo para ação judicial: O prazo para processar a seguradora por negativa de cobertura só começa a contar a partir do momento em que você recebe a negativa formal da companhia.

Sobre a Wiz Co

Wiz Co (WIZC3) é uma corretora completa de seguros especializada em bancassurance e distribuidora de consórcio e crédito. Atua com ampla oferta de serviços para extrair valor de diferentes canais, gerando oportunidades e potencializando negócios com dinamismo, sinergia e expertise no mercado. Está avaliada atualmente em R$ 1,3 bilhão na B3, onde tem ações listadas desde junho de 2015. Possui mais de 50 anos de atuação e, ao longo dos últimos anos, firmou parcerias estratégicas com mais de 20 instituições, entre elas: Inter, Bmg, BRB, Paraná Banco e Grupo Omni.

Fonte: Wiz Co/ InPress Porter Novelli, em 11.12.2025.