

# Como se adequar ao Marco Legal de Seguros em 5 etapas

Um guia prático para  
líderes de gestão  
e de compliance

# Sumário

---

## Introdução

O que muda com o marco legal

## Etapa 1

Diagnóstico regulatório e mapeamento de impacto

## Etapa 2

Revisão de produtos e contratos

## Etapa 3

Adequações sistêmicas e operacionais

## Etapa 4

Gestão de risco e governança

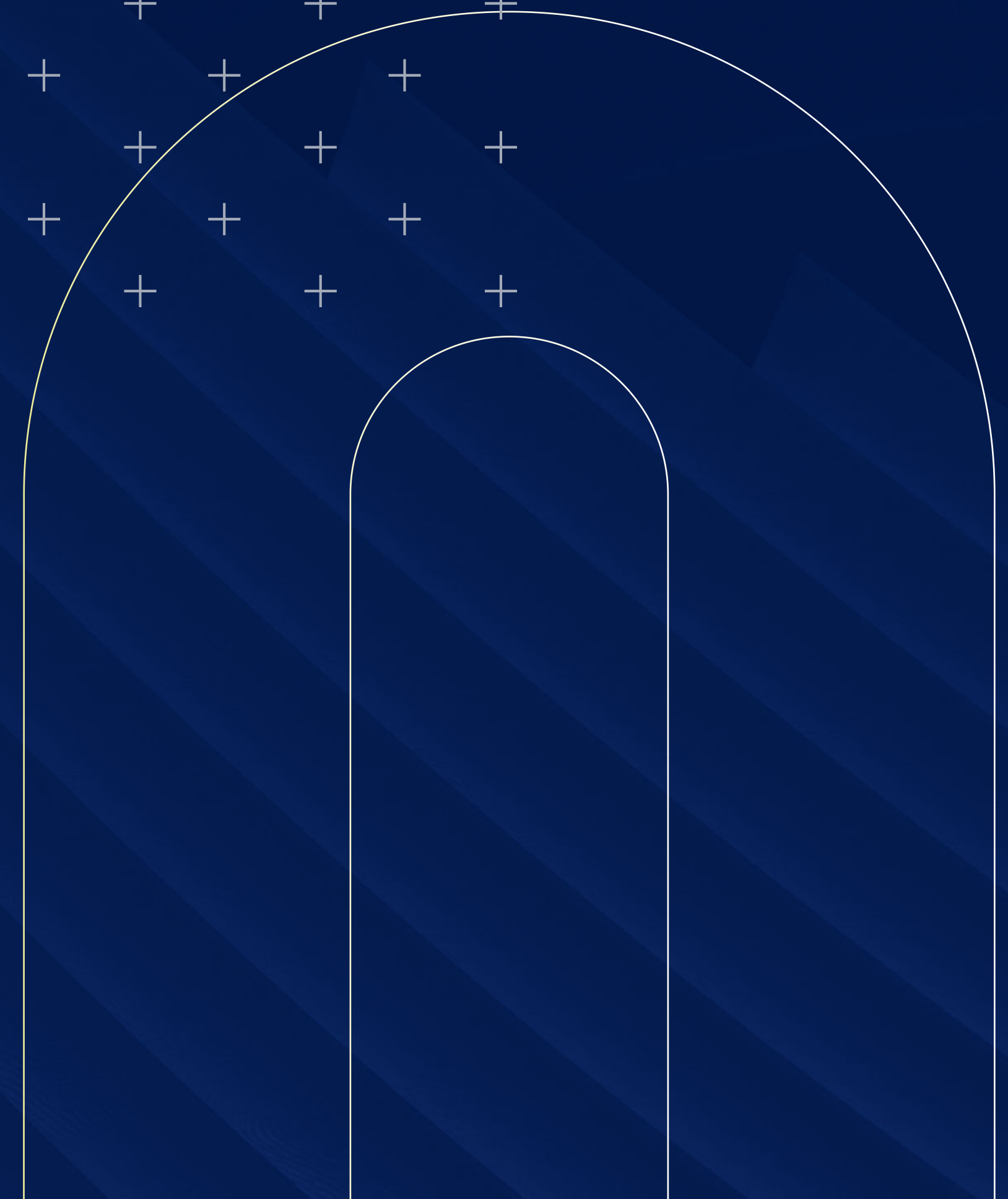
## Etapa 5

Comunicação e treinamento contínuo

## Sobre nós

Conheça nossa equipe

# Introdução

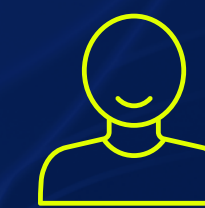


# O novo cenário regulatório para o setor de seguros

A Lei nº 15.040, conhecida como o Marco Legal dos Seguros, entra em vigor em 11 de dezembro de 2025.

Ela estabelece normas gerais aplicáveis aos contratos de seguros, promovendo mais segurança e transparência para os consumidores.

A Peers mapeou em seu trabalho inicial mais de 150 impactos operacionais e de governança para as seguradoras estarem compliance com a nova Lei. Este eBook oferece uma abordagem prática em cinco etapas para ajudar executivos a liderarem essa adaptação com eficácia e visão estratégica.



**A quem se destina esse guia:**

Líderes de operações, jurídico, compliance, tecnologia e produtos no setor de seguros.

**Esperamos que este material ajude sua empresa na jornada de adaptação regulatória. Para mais informações, agende um bate-papo com nossos consultores.**

# O que muda?

Principais mudanças operacionais trazidas pela lei:



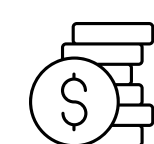
## Comercial

Especificações referentes à renovação e cláusulas sobre discriminação.



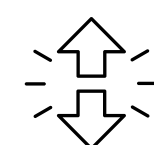
## Contratos

Determinações sobre aceite e proibição da extinção unilateral pela seguradora.



## Cobrança

Determinações de requisitos sobre cobrança de prêmios.



## Subscrição

Distinção entre cotação e proposta e novas regras sobre agravamento / omissão de risco.



## Comunicação

Disposições sobre notificações e transparência na relação segurado/seguradora.



## Sinistros

Novas regras sobre prazos de regulação, perícia e liquidação de sinistro.



Ponto de reflexão:

Quais processos da sua seguradora merecem atenção imediata?

Para este eBook,  
estruturamos uma  
abordagem prática em  
cinco etapas para ajudar  
executivos a liderarem  
essa adaptação

5 grandes etapas para  
adaptação do novo  
Marco Legal

1

Mapeamento de impactos  
regulatórios

2

Revisão de produtos  
e contratos

3

Adequações sistêmicas  
e operacionais

4

Gestão de risco  
e governança

5

Comunicação  
e treinamento contínuo

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

+

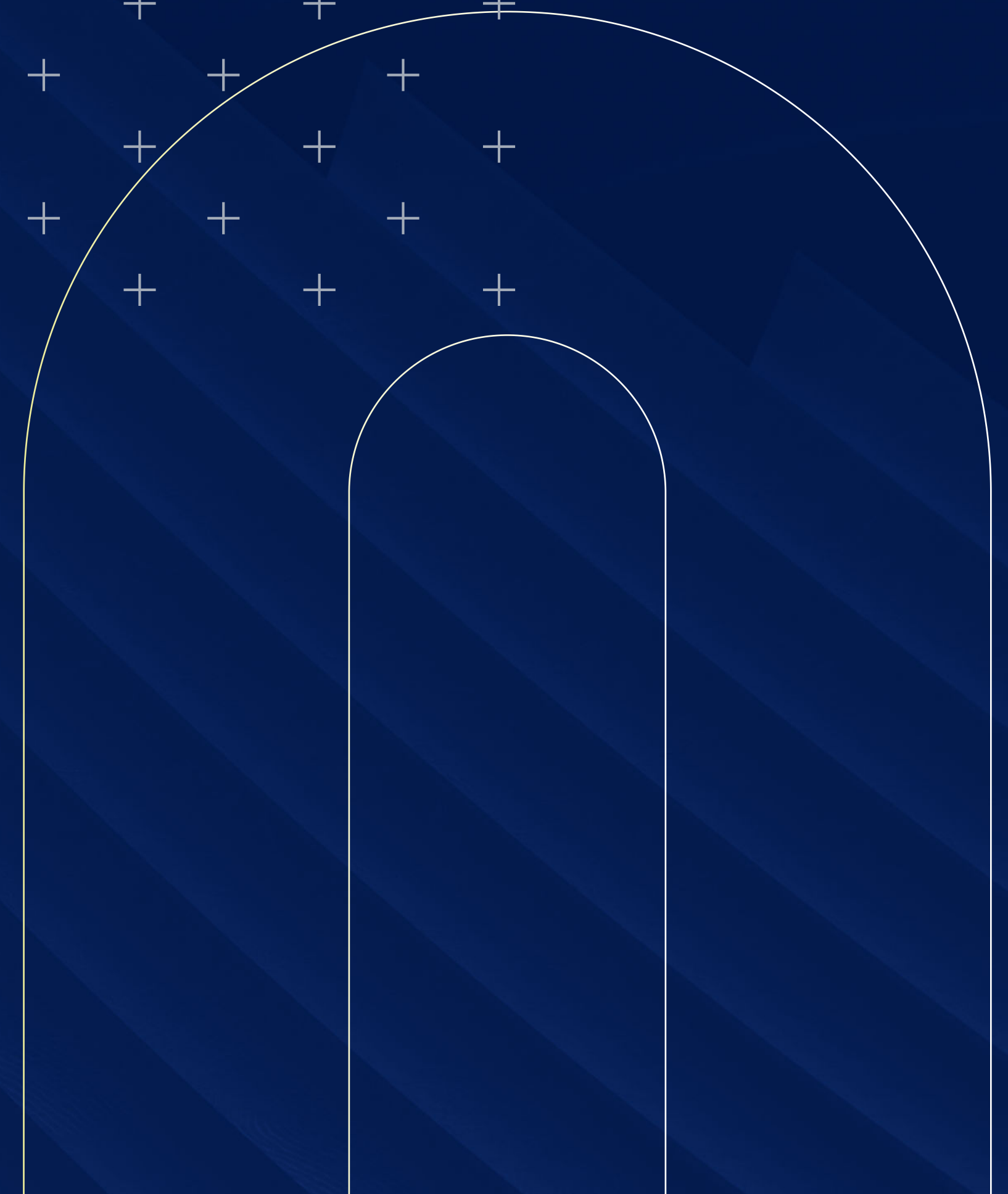
+

+

+

# Etapa 1

Mapeamento de  
impactos regulatórios



# Mapeamento de impactos regulatórios

O primeiro passo para uma transição segura é compreender, de forma estruturada, os impactos regulatórios sobre os produtos, processos e áreas de negócio. Reúna áreas técnicas, jurídico e de compliance para revisar o texto da lei e identificar:

## + Dica prática:

Monte um time multidisciplinar para a condução dessa etapa.



Contratos impactados



Produtos que precisarão de reformulação



Processos operacionais que exigirão ajuste



Sistemas e ferramentas que serão impactadas



Pessoas chave que precisam ser comunicadas e treinadas

# Etapa 2

Revisão de produtos  
e contratos



# Revisão de produtos e contratos

Nesta etapa, a seguradora deve estruturar uma revisão de produtos e contratos com foco em promover:

Clareza e transparência das cláusulas contratuais:

o segurado deve ser capaz de entender os limites da cobertura sem depender de interpretação jurídica.

Atualização de cláusulas restritivas ou excludentes:

o segurado deve receber informações claras e completas antes da contratação, como coberturas, exclusões, carências, valores e obrigações.

Eliminar cláusulas proibidas (ex: cancelamento unilateral):

destacar exclusões de cobertura, ajustar regras de renovação e beneficiários, e separar limites de cobertura conforme exigido.



## Dica prática:

Um checklist de itens a serem verificados ajuda a cobrir todos os pontos.



## Importante!

Lembre-se de revisar os materiais de apoio, como condições gerais, manuais e folders, para garantir alinhamento com a nova base legal.

# Etapas 3

Adequações sistêmicas  
e operacionais



# Adequações sistêmicas e operacionais

A adaptação ao novo Marco Legal de Seguros não se limita à revisão jurídica e documental. Para que as mudanças se sustentem na prática, é fundamental promover ajustes nos sistemas e processos operacionais da seguradora. Essa etapa é essencial para garantir conformidade automatizada, fluidez na jornada do cliente e mitigação de riscos operacionais.

## + Dica prática:

Analise toda a jornada do segurado para identificar quais sistemas serão impactados

## O que considerar nesta etapa:

- ✓ Revisão dos processos internos
- ✓ Sistemas de gestão de apólices, subscrição e sinistros
- ✓ Canais de atendimento e comunicação (incluindo distribuidores)
- ✓ Análise de automações possíveis que assegurem o cumprimento das etapas

# Etapa 4

Gestão de risco  
e governança



# Gestão de risco e governança

Para garantir uma adaptação sólida e sustentável, é essencial fortalecer os mecanismos de governança e gestão de riscos, promovendo uma atuação coordenada entre as áreas. Uma boa governança transforma a conformidade em vantagem competitiva. Ao tratar o marco legal como uma pauta de risco e de valor, a seguradora se posiciona com solidez, resiliência e credibilidade frente ao mercado e aos órgãos reguladores.



## Dica prática:

A coordenação centralizada de ações promove maior eficiência

## Pilares desta etapa:

1

Estruturar um modelo de governança regulatória que garanta visão integrada das frentes de adaptação.

2

Criar ou revisar matrizes de risco e controles associados às novas obrigações legais.

3

Assegurar que todos os processos relacionados à adaptação estejam formalmente documentados e auditáveis.

4

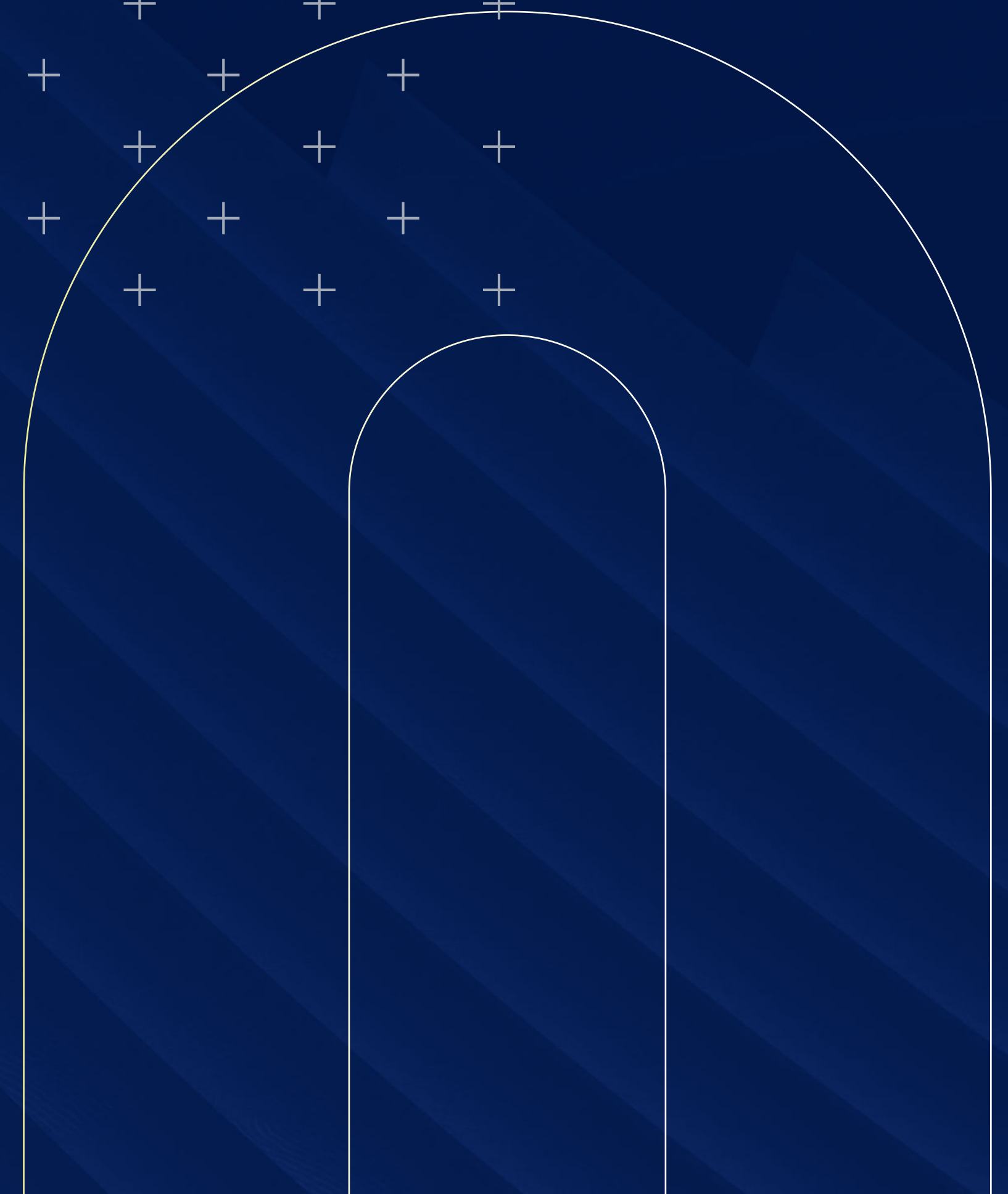
Implementar rotinas de evidência de conformidade (ex: registros de aceite do segurado, validação de cláusulas destacadas, trilhas de revisão contratual).

5

Estabelecer comitês executivos ou grupos de trabalho multidisciplinares, com agendas periódicas para avaliação de riscos, reporte de status e tomada de decisão.

# Etapa 5

Comunicação  
e treinamento contínuo



# Comunicação e treinamento contínuo

A adaptação ao novo Marco Legal de Seguros só se consolida com uma estratégia eficaz de comunicação interna e capacitação contínua. Não basta reformular produtos, contratos e sistemas: é essencial garantir que todos os colaboradores, parceiros e canais de distribuição estejam alinhados às novas regras, responsabilidades e linguagem adotada pela seguradora.

## + Dica prática:

Nomeie embaixadores internos do marco legal em cada área crítica. Eles atuam como pontos de apoio para dúvidas, reforço de boas práticas e conexão com o time de compliance

Frentes prioritárias desta etapa:



Treinamento de equipes operacionais e comerciais



Alinhamento com corretores e parceiros



Comunicação clara com o segurado



É importante a visão estratégica da aplicação do novo marco, realizar seu monitoramento para garantir rápida adaptação se necessário



### Dica prática:

Encarar a adequação não apenas como obrigação regulatória, mas como oportunidade de diferenciação e posicionamento competitivo.

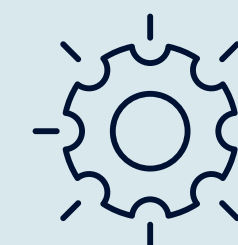
Monitoramento dos efeitos práticos da lei após sua entrada em vigor.



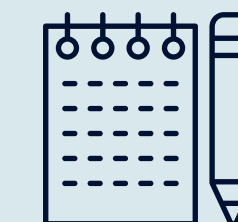
Avaliar nível de satisfação dos clientes



SLA dos prazos estabelecidos vs realizados



Monitoramento da eficiência operacional dos processos internos



Ajustes contínuos dado a novas interpretações ou normas



Garantir a melhor experiência do cliente

# Oportunidades além da conformidade

A implementação do novo Marco Legal de Seguros representa um marco na história do setor. Mais do que uma obrigação regulatória, essa transição é uma oportunidade concreta para que as seguradoras modernizem sua operação, fortaleçam sua governança e aprimorem a experiência do cliente.

A adaptação à regulação pode – e deve – estar alinhada à estratégia da empresa, maximizando o valor obtido do esforço exigido por essa transformação. A Peers está pronta para ajudar a sua organização a estruturar um plano de adaptação sob medida, garantindo não apenas conformidade legal, mas também vantagem competitiva em um mercado cada vez mais exigente.



**Fale com  
nossos especialistas:**

[Agende uma conversa](#)  
e descubra como podemos apoiar sua adaptação ao novo marco legal.



# Destaque na imprensa: Peers + Marco Legal de Seguros

A Peers foi destaque em quatro importantes portais de notícias, abordando os impactos e desafios da nova legislação de seguros. Confira os artigos que exploram as implicações dessa mudança para empresas e o compliance no setor:



# Sobre nós



# O time Peers é composto por profissionais e especialistas com ampla experiência na indústria de seguros



Marcello Mussi 

Sócio líder de Financial Services na Peers, possui mais de 30 anos de experiência na indústria e em consultoria, atuando junto a empresas e conglomerados internacionais em diversos segmentos, como bancos, seguradoras, meios de pagamento, telecomunicações, varejo, recursos naturais, governo, saúde e energia. Sua trajetória inclui projetos na América Latina e na Europa, com ampla vivência multicultural e estratégica.

Ao longo de sua carreira, liderou importantes iniciativas de estratégia digital para bancos, seguradoras e empresas de meios de pagamento, combinando visão de negócio com profundo conhecimento tecnológico.

É formado em Sistemas de Informação, com mestrado em Marketing pela Fundação Machado Sobrinho e especialização em Software Development pela UFRJ.



Heitor Marin 

Atua como Executive Director na Peers, com mais de 12 anos de experiência em consultoria de negócios e uma trajetória de 17 anos liderando projetos de transformação em grandes organizações.

Possui ampla atuação nos setores de seguros, saúde, varejo, indústria de base e meios de pagamento, além de exercer papel estratégico como secretário no Open Insurance Brasil.

Ao longo de sua carreira, liderou programas utilizando metodologias ágeis e tradicionais, com destaque para a implantação de Centros de Serviços Compartilhados (CSCs), definição e implementação de KPIs, iniciativas de eficiência operacional e implantação de sistemas complexos, incluindo ERPs, soluções setoriais, tecnologias em nuvem e plataformas SaaS.

É formado em Administração de Empresas pela USCS, com pós-graduação em Gestão Industrial pela USP e em Gestão da Saúde 4.0 pela PUC-PR.



Juliana Matsumoto 

Atua como Manager na Peers, com sólida trajetória em gestão da mudança, reestruturação de processos e planejamento e resultados (P&R), com forte atuação nos setores de seguros e varejo.

Com mais de 12 anos de experiência, liderou projetos de implantação de Centros de Serviços Compartilhados (CSC) desde a construção do business case até a operação, além de iniciativas de outsourcing, aumento de eficiência operacional, implantação de ERP e outros sistemas corporativos, gestão de portfólio, redesenho de processos e transformação digital. Também tem destacada atuação na governança do secretariado do Open Insurance Brasil.

É formada em Administração Pública pela EAESP-FGV, possui MBA em Gestão de Tecnologia da Informação pela FIA e atualmente cursa MBA em Gestão Avançada de Seguros pela ENS.



A Peers Consulting + Technology é a consultoria de negócios e tecnologia que mais cresce na América Latina. Tem atuação focada nas jornadas de negócio e digital, oferecendo abordagens personalizadas que combinam desde análises estratégicas até implementações.

Certificada por instituições como FIA, ISG, Financial Times, Glassdoor e Great Place to Work, conta com uma equipe multidisciplinar altamente qualificada. São mais de 300 profissionais que atuam de forma

próxima e questionadora na solução de desafios de grandes empresas, nacionais e internacionais, além das principais organizações do terceiro setor.

Parceira na construção do futuro de seus clientes, possui expertise em inúmeras áreas e setores, como bancário e financeiro, supply chain, digital, estratégia organizacional, M&A, saúde, seguros, educação, ESG, entre outros

# PEERS

Consulting  
+ Technology

São Paulo - SP  
Av. Ibirapuera, 1753  
18° andar - Moema

Rio de Janeiro - RJ  
R. São José, 90  
Sala 1805 - Centro

Nova Lima - MG  
Al. Oscar Niemeyer, 119  
3° andar - Vila da Serra

Curitiba - PR  
R. Imac. Conceição, 1430  
Prado Velho

[peers.com.br](http://peers.com.br)