Marco legal de seguros: cómo prepararse para la nueva ley que entrará en vigor en diciembre de 2025

Boletín N°:

May 27, 2025 BRASIL

La Ley N° 15.040, conocida como Ley de Marco Legal de Seguros tiene como objetivo unificar las reglas del sector asegurador, brindar mayor seguridad a los consumidores, modernizar las reglas contractuales y estimular el crecimiento económico del sector.

Su vigencia, que comienza el 11 de diciembre de 2025, desencadena una carrera entre aseguradoras y reaseguradoras para adaptarse a las nuevas directrices que establece la legislación. Además de los cambios ya previstos en la ley, existe la expectativa de que surjan nuevas regulaciones a medida que la SUSEP y la CNSP revisen los estándares fundamentales del sector.

¿Cuáles son los principales efectos de la nueva Ley?

En la práctica, adaptarse implica mucho más que actualizar cláusulas: un estudio inicial de Peers Consulting + Technology identificó más de 150 cambios en diez procesos a lo largo de la cadena de valor, desde el análisis de riesgos hasta la compensación. Algunos puntos son más críticos.

El primero es el proceso de reclamaciones: el plazo de treinta días sólo empieza a contar cuando la aseguradora recibe toda la documentación, lo que exige separar, en los sistemas y diariamente, el “aviso” de la “comunicación” del siniestro y revisar los plazos de regulación, valoración y liquidación.

Además, todos los mensajes entre la aseguradora, el corredor y el asegurado deben ser rastreables, un desafío importante, especialmente en canales digitales que no garantizan la entrega de los mensajes.

También hay cambios importantes en el análisis de riesgos: las nuevas reglas sobre agravación y omisión exigen que se revisen los cuestionarios para garantizar que los datos esenciales se recopilen con claridad, evitando rechazos injustos y pagos indebidos.

A ello se suma la nueva obligación de justificar formalmente cada negativa, exigencia que afecta a sistemas, modelos y formación, y la mayor responsabilidad del asegurado de comunicar cualquier incremento del riesgo, lo que exige la capacidad de registrar y procesar estos cambios.

Ante esto, las aseguradoras y corredores necesitan responder preguntas estratégicas que van más allá del cumplimiento de la ley:

¿Qué procesos deben priorizarse para evitar sanciones?

¿Los sistemas actuales admiten todos los nuevos requisitos legales?

¿Pueden los equipos soportar estos nuevos requisitos de procedimiento?

¿Cómo podemos transformar estos nuevos requisitos, que parecen costosos, en una ventaja y una mejor experiencia para el cliente?

Para responder a estas preguntas en el poco tiempo que queda, se plantea un plan de cuatro acciones complementarias.

Inicialmente, es necesario crear una estructura de gestión y gobernanza robusta, con el apoyo de la alta dirección. Una oficina de proyectos regulatorios con equipos multidisciplinarios que incluyen áreas como legal, reclamaciones, TI, análisis de riesgos y servicio al cliente.

Luego, realice una evaluación de impacto detallada, relacionando cada requisito legal con los procesos de la empresa, para estimar con precisión el trabajo requerido, los riesgos involucrados y el presupuesto.

Además, es fundamental reformular las etapas cruciales de los procesos, empezando por la distinción entre notificación y comunicación de una reclamación, estandarizando las denegaciones y confirmando el envío de mensajes, definiendo objetivos y responsabilidades claros.

Por último, invertir en formación continua y tecnologías específicas (flujos de trabajo de reclamaciones, herramientas de firma digital, análisis de datos para suscripción) garantiza que los equipos estén al tanto de los nuevos estándares y que la operación tenga los medios para seguirlos de manera eficaz.

A menos de doce meses de que cambien las reglas, avanzar no significa sólo cumplir con la Ley 15.040; Significa utilizar el cambio para mejorar los controles, acelerar procesos importantes y fortalecer la confianza del mercado: convertir una obligación en un recurso estratégico que diferencia a quienes se preparan del resto.

Fuente

Fuente: Police

Enlace:
https://revistaapolice.com.br/2025/05/marco-legal-de-seguros-como-se-preparar-para-a-nova-lei-que-entrara-em-vigor-em-dezembro-de-2025/