Nova Lei de Seguros estimula mediação online no setor

Boletín N°:

Sep 30, 2025 BRASIL

A partir de dezembro deste ano, o mercado de seguros nacional passará por uma transformação significativa com a entrada em vigor da Nova Lei de Seguros (Lei nº 15.040/2024). Mais do que um simples conjunto de regras, a legislação surge como um marco para modernizar e aprimorar a relação entre seguradoras e segurados, com um foco especial na segurança jurídica e na previsibilidade.

Historicamente, a complexidade dos contratos de seguro, muitas vezes repletos de termos complexos e técnicos, causam um cenário de alta litigiosidade. Essa judicialização excessiva sobrecarrega o sistema judiciário, que possui um volume de mais de 84 milhões de processos em tramitação, também desgasta a confiança do consumidor e eleva os custos operacionais para as companhias. A nova lei, ao sinalizar a importância de soluções rápidas e eficientes, oferece um novo caminho para as seguradoras: a mediação extrajudicial online.

A nova legislação de seguros reconhece o uso da mediação e de outras formas de resolução de conflitos. “A nova legislação fomenta o uso da mediação e de outros métodos adequados de solução de controvérsias, sinalizando, de forma clara, a urgência de abordagens que priorizem a celeridade, a eficiência e, sobretudo, a reconstrução das relações. Sendo assim, esse método de resolução de conflito se encaixa perfeitamente como uma excelente forma das seguradoras se adequarem ao marco legal dos seguros e, assim, mitigarem litígios”, explica Mírian Queiroz, advogada, mediadora e diretora da MediarSeg.

A nova legislação de seguros traz desafios claros, exigindo que as seguradoras se adaptem a um ambiente regulatório mais rigoroso. No entanto, ela também oferece uma oportunidade única para as companhias de seguros que buscam inovação e prezam por uma boa reputação. O instrumento jurídico não é apenas uma forma de cumprir a lei; ela é uma estratégia inteligente para mitigar litígios, reduzir custos e, mais importante, melhorar a reputação da cia. “O setor securitário lida com riscos e confiança, o diálogo, a boa-fé e a empatia são elementos fundamentais para preservar o vínculo entre seguradora e segurado. Por esse motivo, o método autocompositivo se destaca como uma solução efetiva, capaz de encerrar a disputa, atender às necessidades do cliente e mantê-lo na carteira “, destaca a mediadora.

Por trás da alta litigiosidade do mercado de seguros está, em grande parte, a própria natureza dos contratos securitários: cláusulas complexas, técnicas e frequentemente

interpretadas de maneira errônea. “A nova lei reconhece esse desafio e propõe um redesenho que favorece soluções extrajudiciais mais eficazes, especialmente diante do crescente volume de disputas que sobrecarrega o Judiciário”, pontua.

Ao abraçar essa abordagem, as seguradoras podem se posicionar na vanguarda do mercado, demonstrando transparência e um compromisso com a eficiência e a justiça. A nova lei e a mediação online formam uma parceria estratégica, prometendo um futuro onde os conflitos no setor de seguros são resolvidos de forma mais célere, justa e com foco na preservação do relacionamento com o cliente.

Source

Source: Police

Link:
https://revistaapolice.com.br/2025/09/nova-lei-de-seguros-estimula-mediacao-online-no-setor/