Seguro: quando começa a contar o prazo de 30 dias para a indenização

Boletín N°: 8

Set 09, 2026 BRASIL

A nova legislação de seguros estabeleceu prazos para a regulação e a liquidação de sinistros, mas a aplicação das regras ainda gera dúvidas entre segurados e corretores. Uma das principais questões envolve a contagem dos 30 dias previstos para que a seguradora analise se determinado evento possui cobertura e se, posteriormente, a indenização será paga.

De acordo com a Susep, o prazo de 30 dias para a regulação começa a contar quando o segurado apresenta a reclamação do sinistro acompanhada de toda a documentação prevista nas condições contratuais e no documento que comprova o seguro, como apólice, certificado ou bilhete.

“A seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a regulação do sinistro, isto é, para se manifestar sobre a existência ou não de cobertura para o evento reclamado”, esclarece a autarquia.

A orientação também significa que o segurado não precisa aguardar uma solicitação da seguradora para iniciar o processo. Cabe a ele apresentar, junto com a reclamação, os documentos essenciais indicados no contrato.

“A reclamação de sinistro deve ser acompanhada dos documentos essenciais à sua regulação, os quais estão listados nas condições contratuais do seguro e no documento probatório do contrato”, afirma a Susep.

Caso a seguradora identifique a necessidade de documentos adicionais, entretanto, poderá fazer uma solicitação complementar, desde que apresente uma justificativa. Essa possibilidade é importante porque pode alterar o tempo total do processo, embora não faça o prazo de 30 dias começar novamente.

“Não. A solicitação de documentos complementares não reinicia nem interrompe o prazo, mas pode suspendê-lo”, explica a Susep.

Na prática, se um documento adicional for solicitado dez dias depois do início da análise, por exemplo, a contagem fica suspensa até que o segurado entregue o material. Depois disso, o prazo é retomado de onde havia parado. Nesse caso, a seguradora teria ainda 20 dias para concluir a manifestação.

A quantidade de suspensões também possui limites. Nos seguros de automóveis e nos

contratos com valor segurado de até 500 salários mínimos, a suspensão pode ocorrer uma única vez. Nos demais seguros, pode acontecer no máximo duas vezes.

Depois de reconhecida a cobertura, começa a etapa de liquidação, que envolve a apuração do valor devido e o pagamento da indenização. Segundo a Susep, também há um prazo máximo de 30 dias para essa etapa.

“Reconhecida a cobertura, a seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para realizar a liquidação do sinistro e efetuar o pagamento da indenização”, informa a autarquia.

Com isso, em um caso de indenização integral de automóvel, por exemplo, o prazo total pode chegar a 60 dias a partir da entrega da documentação necessária: até 30 dias para a regulação e outros 30 dias para a liquidação, caso não haja solicitação de documentos complementares.

“Se não houver solicitação de documentos complementares, o prazo máximo será de 60 dias contados a partir da entrega dos documentos listados nas condições contratuais e no documento probatório do contrato”, esclarece a Susep.

Esse período, porém, pode ser maior caso haja uma solicitação complementar devidamente justificada, já que a contagem fica suspensa enquanto o segurado não apresenta os documentos solicitados. A legislação determina ainda que, sempre que possível, as etapas de regulação e liquidação sejam realizadas simultaneamente para dar mais agilidade ao processo.

Há ainda situações específicas em que os prazos podem ser ampliados. Nos seguros de riscos de petróleo, riscos nomeados e operacionais, global de bancos, aeronáuticos, marítimos, de riscos nucleares e de crédito interno e à exportação contratados por pessoas jurídicas, tanto a regulação quanto a liquidação podem ter prazo de até 120 dias.

Nesse cenário, o corretor tem papel importante para evitar que falhas ou atrasos na documentação prolonguem o processo. O profissional pode orientar o segurado sobre os documentos previstos no contrato e verificar se o material apresentado está completo e adequado ao caso.

“O corretor pode assistir o segurado e o beneficiário durante o processo de regulação e liquidação do sinistro”, destaca a Susep.

A atuação preventiva pode ser especialmente relevante em situações como a perda total de um veículo, nas quais o segurado precisa passar por diferentes etapas até receber a indenização. Ao conhecer previamente as exigências do contrato, o corretor pode ajudar a reduzir a necessidade de pedidos complementares e tornar o processo mais ágil.

Para a Susep, portanto, o prazo de 30 dias não deve ser interpretado isoladamente. O momento em que a contagem começa, a eventual solicitação de documentos complementares e a separação entre regulação e liquidação são fatores que determinam o tempo efetivo até o pagamento.

As regras reforçam, assim, a importância de o segurado apresentar corretamente a documentação desde o início e de o corretor acompanhar o processo de perto, ajudando o cliente a compreender seus direitos e obrigações ao longo da jornada do sinistro.

Fuente

Fuente: Cqcs

Enlace:
https://cqcs.com.br/noticia/seguro-quando-comeca-a-contar-o-prazo-de-30-dias-pa