



Termos & Condições

Ultravioleta Protegido

Para sua comodidade e segurança, em conjunto com a Chubb Seguros, criamos o ULTRAVIOLETA Protegido.

Este seguro foi feito para protegê-lo contra prejuízos de transações financeiras indevidas e/ou fraudulentas, realizadas por meio de sua conta, cartão digital ou físico emitido pelo Nubank. Além disso, oferece a cobertura de Bolsa Protegida, que garante o reembolso de prejuízos resultantes de roubo qualificado de sua bolsa de dos bens de uso pessoal nela contidos. O valor máximo de cobertura é definido no momento da contratação e detalhado no seu certificado.

Ao contratar este seguro, você receberá um certificado individual contendo as informações importantes, como as coberturas contratadas, os capitais segurados, as franquias, as carências e o valor pago mensalmente.

Este documento é um descritivo das condições contratuais aplicáveis ao seguro, e você pode consultá-lo a qualquer momento no aplicativo do Nubank. Nas próximas páginas você vai conhecer melhor o ULTRAVIOLETA Protegido. Recomendamos que leia com atenção, principalmente os textos em destaque.

1. Definições

Para auxiliá-lo na compreensão deste resumo das condições contratuais, reunimos as definições dos principais termos técnicos empregados:

Agravação do risco: circunstâncias que aumentam a intensidade ou a probabilidade de tornar o risco mais grave do que se apresentava no momento da aceitação da proposta pela Seguradora.

Âmbito Geográfico: território de abrangência de uma determinada cobertura, da apólice ou certificado individual.

Aplicativo: programa de computador ou *software*, desenvolvido para desempenhar uma função específica em computadores, dispositivos móveis ou ambientes digitais.

Apólice: documento emitido pela Seguradora que formaliza o contrato de seguro. Ver: "[contrato de seguro](#)". Sinônimo: "apólice de seguro".

Ataque de engenharia social: Tentativa de fraude em que criminosos usam truques para enganar a pessoa e obter seus dados pessoais, senhas ou acessos, geralmente com o objetivo de aplicar golpes financeiros. Isso pode acontecer de várias formas:

- **Mensagens falsas (*phishing*):** *e-mails*, SMS, *WhatsApp* ou páginas que imitam sites de instituições financeiras, empresas ou serviços legítimos e conhecidos, pedindo informações ou induzindo a clicar em *links*.
- **Mensagens personalizadas (*spear phishing*):** *e-mails*, mensagens corporativas, comunicações com informações específicas da vítima para tornar a fraude mais convincente, bem como contatos que parecem vir de chefes, colegas ou parceiros de confiança e na verdade são falsos, induzindo a fornecer dados sigilosos ou efetuar transações financeiras.
- **Golpes por SMS ou aplicativos de mensagem (*Smishing*):** pedindo que a vítima clique em links ou forneça informações.
- **Golpes por telefone (*vishing*):** quando alguém liga se passando por instituição ou pessoa de confiança, pedindo dados ou tentando convencer a vítima a realizar transações.
- **Links ou arquivos maliciosos (*malware phishing*):** ao clicar, podem instalar programas que permitem o acesso indevido às informações do dispositivo. Normalmente o acesso ocorre através de *e-mails* ou sites falsos.

- **Programas espiões (spyware):** *softwares* que se instalam sem que a pessoa perceba e coletam dados pessoais de forma oculta, através de *e-mails*, sites falsos ou arquivos anexos com conteúdo malicioso.

Cancelamento (do Seguro ou de Cobertura): O encerramento antecipado do seu contrato. Pode ser total, cancelando todo o seguro, ou parcial, cancelando apenas uma cobertura específica. O cancelamento pode acontecer por diversos motivos, como: a) um acordo entre você e a seguradora; b) falta de pagamento, c) quando o valor total da indenização é esgotado, d) por determinação legal. Se o cancelamento for feito em comum acordo, ele é chamado de rescisão.

Carência: período em que o segurado não está coberto pelo seguro, com duração a partir da contratação inicial do seguro.

Cartão: cartão emitido pelo Nubank em nome do Segurado, válido e ativado, incluindo cartão de crédito, recarregável, de débito, múltiplo, de saque ou digital.

Certificado Individual: documento que comprova a inclusão do Segurado na apólice. Este documento fica anexado à apólice, dela fazendo parte integrante e inseparável.

Coação: é quando utilizam de força física contra o Segurado ou pessoas ligadas afetivamente a ele, forçando-os a realizar uma ação irresistível e insuperável.

Cobertura: proteção conferida ao Segurado contra riscos cobertos elencados na apólice e no certificado individual.

Condições Gerais: conjunto de cláusulas, comuns a todas as coberturas de um plano de seguro, que estabelecem as obrigações e os direitos das partes contratantes.

Conteúdo Adulto ou Pornográfico: material ou serviço audiovisual, digital ou impresso de natureza erótica ou sexual, disponibilizado mediante pagamento ou assinatura, por qualquer meio ou plataforma.

Contrato de Seguro: documento pela qual a Seguradora se obriga, mediante o recebimento do prêmio, a garantir interesse legítimo do Segurado, contra riscos predeterminados.

Culpa Grave: aquela que, por suas características, se equipara ao dolo, sendo motivo para a perda de direito do Segurado a qualquer indenização. A culpa grave deverá ser definida pelo judiciário.

E-mail: correspondência eletrônica que possibilita a troca e armazenamento de mensagens e documentos digitais entre remetentes e destinatários por meio de redes de comunicação. **Considera-se o e-mail instrumento válido para registro, comunicação/notificação e comprovação de informações no âmbito deste seguro.**

Emolumentos: parcelas de origem tributária, impostos e outros encargos aos quais está sujeito o seguro.

Endosso: documento que formaliza toda e qualquer alteração na apólice, durante a sua vigência, acordada entre o Segurado e a Seguradora. Este documento fica anexado à apólice, dela fazendo parte integrante e inseparável.

Estipulante: Nu Canais Ltda., pessoa jurídica que contrata apólice coletiva em seu nome, ficando investida de poderes de representação do Grupo Segurado perante a Seguradora, com responsabilidades definidas nos termos da legislação em vigor.

Evento: quando acontece algo que causa perdas e danos. Se for comprovado que houver perdas e danos, trata-se de um “evento danoso”. Na hipótese do evento danoso estar coberto pelo seguro, trata-se de um “sinistro”. Caso contrário, é denominado “evento danoso não coberto” ou “evento não coberto”, e a Seguradora, neste caso, não é responsável pela indenização.

Franquia: Um valor fixo, definido no seu contrato, que você é responsável por pagar em caso de sinistro. Funciona assim: a seguradora só paga a indenização depois que você cobrir o valor da franquia. Isso significa que a sua responsabilidade vem primeiro, e a da seguradora, em seguida.

Fraude: Uma ação planejada para enganar ou causar prejuízo a outra pessoa. É um ato de má-fé, feito para ludibriar ou para fugir de um dever ou responsabilidade.

Furto: subtração do seu celular ou cartão emitido pelo Nubank, sem ameaça ou violência à pessoa.

Grupo Segurado: totalidade de pessoas físicas ou jurídicas aceitas e inscritas na apólice coletiva.

Grupo Segurável: totalidade das pessoas físicas ou jurídicas vinculadas ao estipulante que podem aderir ao seguro.

Hardware: componentes físicos de um sistema de tecnologia da informação, ou seja, os elementos tangíveis (como dispositivos, placas, unidades de armazenamento, periféricos), que integram a infraestrutura e permitem a execução de programas e o processamento de dados.

IMEI: código (registro digital) que identifica o celular segurado.

Indenização: É a compensação financeira que a Seguradora paga ao Segurado. Esse pagamento acontece quando ocorre um risco previsto e coberto pelo seguro.

Jogos de Azar: jogos em que o ganho ou a perda dependam exclusivamente ou preponderantemente da sorte, no termo da legislação vigente.

Limite de Indenização (LMI): valor estabelecido como limite máximo de indenização, por cobertura, não implicando, todavia, por parte da Seguradora, reconhecimento ou pré-avaliação dos riscos cobertos.

Link: endereço eletrônico, hiperligação ou mecanismo digital de direcionamento que permite o acesso a determinado conteúdo, página, ambiente virtual, plataforma, documento ou recurso disponível em rede eletrônica, mediante acionamento pelo usuário

Marketplace: plataforma digital que reúne diferentes vendedores e compradores, permitindo a oferta, divulgação e negociação de produtos ou serviços em um ambiente virtual centralizado.

Notebook: equipamento de computação portátil, constituído por módulo único com tela e teclados articulados, destinado ao processamento de dados, execução de aplicações e acesso a conteúdos digitais, podendo operar por bateria ou fonte externa e dispor de interfaces de comunicação sem fio ou cabeadas.

Nubank: é a Nu Pagamentos S.A - Instituição de Pagamento, emissora do cartão de crédito e detentora da conta de pagamento que o Segurado contrata.

Online: estado ou condição de um dispositivo, sistema ou serviço que está conectado e acessível por meio de uma rede, geralmente à Internet, permitindo comunicação, transferência de dados ou interação em tempo real.

Perda: ocorrência ou efeito de perda; desaparecimento.

Perda financeira: Quando o segurado perde dinheiro em sua vida pessoal devido a esses golpes, sem relação com negócios ou empresas.

Pirâmide Financeira: esquema ou modelo de negócio no qual os rendimentos, vantagens ou pagamentos prometidos aos participantes decorrem predominantemente do ingresso contínuo de novos participantes, e não da geração efetiva dos resultados econômicos por atividade produtiva, comercial ou de investimento legítimo, sendo insustentável ao longo do tempo e sujeito a colapso com a interrupção das novas adesões.

Pix: sistema de pagamento instantâneo desenvolvido pelo Banco Central do Brasil, que permite transferências e pagamentos eletrônicos entre contas de diferentes instituições financeiras, com disponibilidade imediata, 24 horas por dia, 07 dias por semana, incluindo feriados.

Prêmio: preço do seguro, ou seja, valor pago pelo Segurado à Seguradora em decorrência da contratação ou renovação de um seguro, ou ainda, da emissão de um endosso que implique em cobrança de prêmio.

Prints: imagens capturadas da tela de um dispositivo eletrônico, computador ou aplicativo, registrando o conteúdo exibido naquele momento. São utilizadas para documentação, registro ou referência visual.

Proposta: documento físico ou virtual pelo qual o estipulante torna oficial a sua vontade de contratar, alterar ou renovar uma apólice coletiva, e/ou em que o proponente manifesta a sua intenção de ingressar a esta apólice coletiva.

Pró-rata: método de calcular o prêmio do seguro com base nos dias de vigência da cobertura.

Reintegração: recomposição do(s) limite(s) segurado(s), de uma ou mais coberturas contratadas na apólice e no certificado individual, na mesma proporção em que foi(ram) reduzido(s) em decorrência de sinistro(s) indenizado(s).

Relevante Agravamento Do Risco: alteração ou conjunto de circunstâncias que aumentam de forma significativa a probabilidade de ocorrência de sinistros e/ou a exposição do interesse segurável, podendo implicar revisão do prêmio, das condições contratuais ou da aceitação do risco pela Seguradora.

Relevante Redução Do Risco/Interesse: conjunto de medidas preventivas implementadas pelo segurado que promovem a diminuição significativa da probabilidade de ocorrência de sinistros ou da exposição do interesse segurável.

Rescisão (De Apólice ou Seguro): Ver "[cancelamento \(do seguro ou de cobertura\)](#)".

Risco: Um acontecimento futuro e incerto, que não pode ser controlado por você e que, se acontecer, pode gerar uma perda financeira.

Risco Coberto: aquele que está coberto pelo seguro de acordo com suas condições contratuais.

Risco Não Coberto: aquele que a Seguradora se recusa a cobrir ou que a lei proíbe que seja objeto do seguro. Tem dupla natureza, podendo ser terminantemente excluído ou podendo ser incluído na cobertura do seguro, em casos especiais, mediante a cobrança de prêmio complementar. Sinônimo: "risco excluído".

Risco Tecnicamente Impossível: evento que, em razão de suas características, não pode ocorrer de forma realista ou prevista pelo contrato de seguro, não gerando direito à cobertura securitária, indenização ou reembolso do prêmio pela Seguradora.

Risco Tecnicamente Possível: evento que, em razão de suas características, pode ocorrer de forma realista e prevista pelo contrato de seguro, sendo passível de cobertura, indenização ou reembolso de prêmio pela Seguradora.

Roubo: quando houver subtração do seu celular ou cartão emitido pelo Nubank, mediante grave ameaça, violência ou depois de reduzir ou impossibilitar a capacidade de resistência do Segurado.

Segurado: pessoa física ou jurídica que contrata a apólice para se proteger de um risco. O seguro é contratado em benefício próprio ou de outra pessoa.

Seguradora: Chubb Seguros Brasil S.A., pessoa jurídica, legalmente constituída e autorizada pela SUSEP a funcionar no Brasil como tal e que, recebendo o prêmio, assume o risco e garante a indenização em caso de sinistro.

Seguro: ver "[contrato de seguro](#)".

Sinistro: realização do risco coberto pela apólice e certificado individual.

Smartphone: dispositivo móvel que combina funções de telefone com recursos avançados de computação, permitindo acesso à *internet*, execução de aplicativos e armazenamento de dados.

Software: conjunto de programas, instruções e dados que viabilizam a operação de computadores e dispositivos eletrônicos, possibilitando a execução de tarefas específicas, bem como constituindo a parte lógica de um sistema computacional.

Sub-Rogação: direito que a lei confere à Seguradora, que pagou a indenização, de assumir os direitos do Segurado contra os terceiros responsáveis pelo sinistro.

SUSEP: Superintendência de Seguros Privados. Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normatização e controle do mercado de seguros, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros.

Tablet: equipamento eletrônico portátil destinado ao processamento e exibição de dados, composto essencialmente por uma unidade computacional integrada a tela sensível ao toque, destinado à execução de funções de computação, comunicação e acesso à internet, sem necessidade de teclado físico integrado. Caracteriza-se por seu formato compacto e pela operação direta por meio de interface tátil.

Taxa SELIC: é a taxa básica de juros da economia brasileira, correspondente à taxa média dos financiamentos diários apurados no Sistema Especial de Liquidação e Custódia – SELIC, definida pelo Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central e utilizada como principal referência para as operações financeiras no país.

Transações Financeiras: saques, empréstimos, transferências e pagamentos.

Transferência Eletrônica De Fundos (TEF): sistema eletrônico utilizado para processar pagamentos com cartão de crédito ou débito em estabelecimentos comerciais, permitindo a transmissão imediata das transações entre o ponto de venda e as instituições financeiras responsáveis.

Transferência Eletrônica Disponível (TED): operação bancária eletrônica que permite a transferência de valores entre contas de diferentes instituições financeiras, com disponibilidade imediata ou em poucas horas, dentro do mesmo dia útil.

Transações Sob Ameaça Física: ações realizadas pelo Segurado e/ou beneficiário em decorrência de coação direta exercida mediante violência ou grave ameaça à sua integridade física, com o objetivo de compelir a execução de Transações Financeiras contra a sua vontade. Para fins de caracterização, considera-se que a ameaça física elimina a liberdade de escolha do indivíduo, configurando situação de vício de consentimento, ainda que a transação tenha sido formalmente registrada ou autorizada em sistemas eletrônicos, presenciais ou quaisquer outros meios de contratação. Ver “[Coação](#)”.

Vigência: período em que o seguro está válido ou ativo.

WhatsApp: aplicativo de comunicação instantânea que permite o envio e recebimento de mensagens, chamadas, arquivos, imagens, vídeos e outras formas de interação eletrônica por meio de dispositivos conectados à *internet*.

2. Certificado Individual

Na contratação inicial do seguro e a cada renovação, a Seguradora encaminhará ao Segurado o certificado individual ou o endosso do certificado, conforme o caso, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data de início e término de vigência;
- b) coberturas contratadas, limites, carências e franquias;
- c) valor do pagamento mensal (prêmio).

3. Atualização dos Valores do Seguro

A atualização dos valores das coberturas, franquias e dos pagamentos mensais (prêmios) relativos a este seguro, poderá ser feita anualmente no aniversário do seguro individual pelo IPCA/IBGE, tomando como base, nas datas anuais de ajuste, a variação anual positiva acumulada desse índice.

Caso o IPCA/IBGE seja extinto, a Seguradora adotará o INPC/IBGE, ou, na hipótese de extinção de ambos, o índice que o Governo crie em substituição.

Importante: o índice e a periodicidade de atualização poderão ser alterados, a qualquer tempo, por lei ou por determinação da SUSEP.

4. Vigência individual

A Apólice Coletiva, os Endossos e Certificados Individuais terão seu início e término de vigência nas datas e horários neles indicados para tal fim.

A vigência individual do seguro terá início a partir da data e horário indicados para tal fim no Certificado Individual e vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser renovada automaticamente por igual período, salvo se o Segurado ou a Seguradora se manifestarem em sentido contrário, mediante aviso prévio, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, ou quando da ocorrência de uma das seguintes situações:

- a. com a morte do Segurado;
- b. por solicitação do Segurado ou do Estipulante (em seu nome), mediante comunicação por escrito à Seguradora;
- c. com a rescisão, cancelamento ou término de vigência da Apólice Coletiva ou Certificado Individual, sem renovação. Estarão cobertos, todavia, os sinistros ocorridos durante o período de cobertura em que a Apólice Coletiva ou Certificado Individual esteja em vigor, mesmo que reclamados após a data da efetiva rescisão, cancelamento ou término de vigência, sem renovação, respeitados os prazos prescricionais determinados em lei;
- d. com a exclusão do segurado da apólice coletiva em razão do esgotamento do limite máximo de indenização da cobertura;
- e. por inadimplência do pagamento do prêmio, conforme definido no item 9º destes termos e condições;
- f. por encerramento do vínculo do Segurado com o Estipulante;
- g. por desistência do Segurado dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data de sua contratação.

A vigência de cada certificado individual (inclusive no caso de renovação) deverá iniciar-se dentro da vigência da respectiva apólice. **Na hipótese de, eventualmente, existirem certificados individuais cujo término de vigência ultrapasse o da apólice coletiva não renovada, a apólice coletiva deverá ter sua vigência estendida, pelo Estipulante e pela Seguradora, até o término de vigência dos certificados individuais emitidos.**

Os direitos e deveres do Segurado sob este seguro não poderão ser transferidos para outra(s) pessoa(s).

Este seguro será renovado automaticamente, pelo mesmo período de vigência.

A renovação expressa deste seguro poderá ser efetuada quantas vezes se fizerem necessárias, desde que não implique efeitos contrários aos interesses do Segurado. **Caso haja, na renovação, qualquer alteração no seguro que possa gerar efeitos contrários aos interesses do Segurado, deverá haver anuência prévia e expressa de segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.**

Em qualquer hipótese, caso a Seguradora:

- 1) não tenha interesse em renovar o seguro, deverá comunicar sua intenção ao Estipulante e aos segurados com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de término de vigência do seguro;
- 2) tenha interesse em renovar o seguro, porém com eventuais modificações nas condições contratuais, deverá comunicar sua intenção ao Estipulante e aos segurados com antecedência mínima de 30 (trinta)

dias corridos, contados da data de término de vigência do seguro, observado que se as referidas modificações nas condições contratuais implicarem efeitos contrários aos interesses dos segurados e dos beneficiários, deverá haver anuência prévia e expressa de segurados que representem, no mínimo, três quartos do grupo segurado.

Paga a indenização, o limite máximo de indenização da cobertura será reduzido a contar da data do sinistro. A reintegração do limite máximo de indenização ocorrerá automaticamente na renovação do Certificado Individual do seguro.

Ocorrendo o esgotamento do limite máximo de indenização da cobertura, o certificado individual de seguro será cancelado.

Não será devolvido qualquer valor de prêmio pago, pela exclusão do segurado da apólice coletiva em razão do esgotamento do limite máximo de indenização da cobertura.

5. Obrigações do segurado

Além do cumprimento das demais responsabilidades assumidas em relação ao presente contrato, o segurado se obriga a:

- fornecer as informações necessárias à aceitação da proposta e à fixação da taxa para cálculo do valor do prêmio, de acordo com o questionário que lhe submeta a Seguradora;
- responder ao questionário de risco, informando tudo de relevante que souber a respeito do interesse e do risco a serem garantidos;
- agir com lealdade e boa-fé e prestar informações completas e verídicas sobre todas as questões envolvendo a formação e a execução do contrato;
- comunicar a Seguradora sobre a existência de outros contratos de seguro, quando questionado, que garantam o mesmo risco e interesse segurado.

6. Âmbito geográfico

As disposições deste seguro se aplicam às reclamações relativas a ocorrências cobertas pelo seguro, ocorridas em qualquer parte do mundo.

7. Coberturas do Seguro

O seguro ULTRAVIOLETA Protegido foi cuidadosamente elaborado para a proteção do Segurado, garantindo tranquilidade e segurança:

PLANO DE SEGURO - ULTRAVIOLETA PROTEGIDO			
COBERTURA	EVENTOS COBERTOS	LIMITE	MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO
Transações Fraudulentas	Proteção para Transações Digitais do Nubank	O valor do limite máximo de indenização está estabelecido no certificado individual do seguro.	
	Perda, Roubo ou Furto do Cartão		
	Compras em Lojas Falsas	O seguro pode ser acionado até 04 vezes (número de acionamentos válidos para cada 12 meses de vigência do seguro)	
	Proteção Contra Golpes		

	Transações sob Ameaça Física	
Bolsa Protegida	Roubo, Furto Qualificado de bens de uso pessoal	O valor do limite máximo de indenização está estabelecido no certificado individual do seguro. A cobertura pode ser acionada até 02 vezes (número de acionamentos válidos para cada 12 meses de vigência do seguro)

O *aplicativo* do Nubank apresenta quatro eventos cobertos: (i) Compras e pagamentos após roubo, (ii) Proteção contra golpes, (iii) Compras em lojas falsas e (iv) Transação sob ameaça física. Nestes Termos e Condições e nas Condições Gerais, constam cinco eventos cobertos, sendo que o evento denominado “Compras e pagamentos após roubo” no *aplicativo* corresponde, para fins contratuais, a duas coberturas específicas: “Proteção para Transações Digitais do Nubank” e “Perda, Roubo ou Furto do Cartão”. Essa distinção é apenas de nomenclatura e não implica alteração, ampliação ou restrição no escopo da cobertura contratada.

A Seguradora indenizará os eventos cobertos pela seguinte cobertura, expressamente convencionada no certificado individual:

7.1. Transações Fraudulentas

Esta cobertura garante que o Segurado será reembolsado, até o limite máximo de indenização, pelos prejuízos que vier a sofrer decorrentes de Transações Financeiras Indevidas e/ou Fraudulentas, **desde que ocorrida durante o período de vigência do seguro e observadas as demais cláusulas estabelecidas nestes termos e condições.**

Estão cobertos, desde que comprovados mediante apresentação da documentação solicitada, os seguintes tipos de eventos:

7.1.1. Proteção para Transações Digitais do Nubank

Riscos Cobertos

O Seguro reembolsa prejuízos financeiros consequentes de Transações Financeiras indevidas realizadas por meio da sua conta e/ou Cartão emitido pelo Nubank, realizadas por meio do celular do Segurado, em caso de roubo, furto, violência ou grave ameaça contra o Segurado.

A Seguradora indenizará apenas pelos prejuízos financeiros que o Segurado venha a sofrer, dentro das 24 (vinte e quatro) horas após o roubo ou furto do seu celular ou após o bloqueio da sua conta e/ou do seu Cartão, o que ocorrer primeiro.

O Segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais e obter o boletim de ocorrência ou número de referência policial.

Para efeito de determinação do capital segurado, considera-se como data do evento a data da descoberta da fraude comprovada.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Fica, também, estabelecido que a Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. qualquer evento que tenha a participação, como autor, cúmplice ou co-autor:
 - a.1 do próprio Segurado;
 - a.2 de qualquer parente do Segurado, até o quarto grau de consanguinidade ou afinidade;
 - a.3 do(a) cônjuge ou companheiro(a) do(a) Segurado(a);
 - a.4 de usuário adicional ou dependentes da conta e/ou Cartão.
- b. responsabilidade civil de qualquer natureza;
- c. notificação tardia às instituições financeiras e/ou administradoras de cartões, sem motivos de força maior que possam incorrer a Seguradora a erro ou má avaliação do evento;
- d. perdas ocasionadas direta ou indiretamente por cartões ou informações perdidas, roubadas, furtadas ou extraviadas enquanto estiverem sob a custódia do fabricante, do serviço postal, de empresas transportadoras, entregadores, ou em trânsito entre os anteriores;
- e. prejuízos financeiros provenientes de atos ilícitos ou infidelidade cometidos pelas instituições financeiras e/ou administradores de cartões, seus funcionários ou dependentes;
- f. cobrança ou pagamento de anuidade ou taxas semelhantes pelas instituições financeiras e/ou administradoras dos cartões;
- g. falhas em *software* ou *hardware* dos sistemas das instituições financeiras e/ou administradoras dos cartões;
- h. perdas que legalmente o Segurado possa cobrar ou obter reembolso das instituições financeiras e/ou administradoras de cartões;
- i. eventos ocorridos posteriormente ao aviso de bloqueio da conta e/ou do Cartão associado ao *aplicativo* móvel do Estipulante;
- j. transações e/ou transferências a contas de familiares ou conhecidos do Segurado;
- k. transferências a contas que tenham transações ou atividade prévia ou sejam recorrentemente executadas pelo Segurado;
- l. qualquer transferência realizada entre conta pessoal e comercial (conta Pessoa Jurídica) vinculada ao Segurado;
- m. valores que não foram retirados efetivamente da conta e/ou Cartão emitido pelo Nubank;
- n. transações em contas e/ou Cartões que não sejam do Nubank;
- o. reembolso para investimentos em que você não receba o valor prometido;
- p. compras realizadas através de redes sociais ou aplicativos de comunicação;
- q. compras feitas em plataformas legítimas de compra e venda;
- r. compra de produto e/ou contratação, assinatura renovação ou utilização de serviços ou conteúdos de natureza adulta ou pornográfica, independentemente da forma de pagamento, meio de acesso ou denominação comercial adotada;

- s. participação do segurado, voluntária ou não, em jogos de azar, apostas, jogos eletrônicos de sorte ou similares, inclusive quando realizados por meio de aplicativos, plataformas digitais ou online, independentemente da denominação comercial adotada, ainda que permitidos ou tolerados por lei;
- t. transações bancárias para participação, adesão, aporte, investimento ou contribuição em esquemas de pirâmide financeira ou similares;
- u. qualquer fraude de adiantamento em que é prometida uma quantia significativa de dinheiro, em troca de um pagamento adiantado, incluindo o pagamento por transação eletrônica.

7.1.2. Perda, Roubo ou Furto do Cartão

Riscos Cobertos

Garante o reembolso dos prejuízos financeiros causados por transações não autorizadas, através da utilização do cartão físico do segurado após sua perda, roubo ou furto.

Esta cobertura aplica-se ao cartão físico emitido pelo Nubank, cujo Segurado seja o titular e não sendo aplicável aos cartões adicionais.

A Seguradora somente responderá pelos prejuízos financeiros que o Segurado venha a sofrer, dentro das 24 (vinte e quatro) horas após a perda, roubo ou furto e/ou do bloqueio do cartão físico, o que ocorrer primeiro.

O Segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais e obter o boletim de ocorrência ou número de referência policial.

Considera-se como data do evento, para efeito de determinação do capital segurado, a data da descoberta da fraude comprovada.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

A Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. qualquer evento que tenha a participação, como autor, cúmplice ou co-autor:
 - a.1 do próprio Segurado;
 - a.2 de qualquer parente do Segurado, até o quarto grau de consanguinidade ou afinidade;
 - a.3 do(a) cônjuge ou companheiro(a) do(a) Segurado(a);
 - a.4 de usuário adicional ou dependentes da conta de pagamento e/ou cartão.
- b. responsabilidade civil de qualquer natureza;
- c. notificação tardia as instituições financeiras e/ou administradora de cartões, sem motivos de força maior que possam incorrer a Seguradora a erro ou má avaliação do evento;
- d. perdas ocasionadas direta ou indiretamente por cartões ou informações perdidas, roubadas, furtadas ou extraviadas enquanto estiverem sob a custódia do fabricante, do estipulante, do serviço postal, de empresas transportadoras, entregadores, ou em trânsito entre os anteriores;
- e. prejuízos financeiros provenientes de atos ilícitos ou infidelidade cometidos pelas instituições financeiras e/ou administradoras de cartões, seus funcionários ou dependentes;
- f. cobrança ou pagamento de anuidade ou taxas semelhantes pelas instituições financeiras e/ou administradoras de cartões;

- g. perdas que legalmente o Segurado possa cobrar ou obter reembolso das instituições financeiras e/ou administradoras de cartões;
- h. eventos ocorridos posteriormente ao aviso de bloqueio do cartão físico do Segurado;
- i. transações e/ou transferências a contas de familiares ou atividade prévia ou sejam recorrentemente executadas;
- j. valores que não foram retirados efetivamente da conta através da utilização do cartão físico do segurado;
- k. qualquer transferência realizada entre conta pessoal e comercial (conta Pessoa Jurídica) vinculada ao segurado;
- l. transações em contas através de utilização de cartão físico que não seja do Nubank.

7.1.3. Compras em Lojas Falsas

Riscos Cobertos

Garante o reembolso das perdas financeiras sofridas em consequência de bens adquiridos por meio de compras *online*, utilizando por meio de pagamento associado à conta(s) bancária(s) do Nubank (vinculado(s) ao Segurado, em plataforma ilegítima de comércio eletrônico, e não entregues ao destinatário, **desde que comprovada a não devolução e/ou reembolso dos respectivos valores despendidos por parte do fornecedor ao Segurado após tentativas de contato.**

A Seguradora reembolsará os prejuízos reais sofridos pelo Segurado, desde que os valores não sejam recuperados pela instituição financeira, através de qualquer meio legal, da conta de destino à conta de origem.

Considera-se como data do evento, para efeito de determinação do capital segurado, a data da descoberta de fraude comprovada.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Fica, também, estabelecido que a Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. notificação tardia ao Nubank, sem motivos de força maior que possam incorrer a Seguradora a erro ou má avaliação do evento;
- b. perdas ocasionadas direta ou indiretamente por cartões ou informações perdidas, roubadas, furtadas ou extraviadas enquanto estiverem sob a custódia do fabricante, do serviço postal, de empresas transportadoras, entregadores, ou em trânsito entre os anteriores;
- c. prejuízos provenientes de atos ilícitos ou infidelidade cometidos pelo Nubank, seus funcionários ou dependentes;
- d. cobrança ou pagamento de anuidade ou taxas semelhantes nos cartões;
- e. falhas em *softwares* ou *hardware* dos sistemas da instituição emissora do cartão segurado;
- f. perdas que legalmente o Segurado possa cobrar ou obter reembolso do Nubank;
- g. roubo massivo de dados;
- h. transações realizadas com o cartão físico, pelo próprio segurado ou terceiro, ainda que sob ameaça ou coação;
- i. insolvência da loja de comércio varejista ou *marketplace* no qual ocorreu a aquisição *online* do bem;

- j. danos, defeitos e/ou características que não correspondam com a descrição do bem adquirido através plataforma legítima de comércio eletrônico;
- k. compras realizadas em plataformas legítimas de comércio eletrônico e/ou com atraso em entrega do bem adquirido e/ou serviço contratado por problemas de logística;
- l. contratação, assinatura renovação ou utilização de serviços em geral, bem como compra de produto de conteúdo de natureza adulta ou pornográfica, independentemente da forma de pagamento, meio de acesso ou denominação comercial adotada;
- m. participação do segurado, voluntária ou não, em jogos de azar, apostas, jogos eletrônicos de sorte ou similares, inclusive quando realizados por meio de aplicativos, plataformas digitais ou online, independentemente da denominação comercial adotada, ainda que permitidos ou tolerados por lei;
- n. transações bancárias para participação, adesão, aporte, investimento ou contribuição em esquemas de pirâmide financeira ou similares.

7.1.4. Proteção Contra Golpes Digitais

Riscos Cobertos

Garante o reembolso das perdas financeiras sofridas na hipótese do Segurado vir a ser vítima de um ataque de engenharia social, e como consequência realize transações financeiras, mediante utilização de meios associados à conta do Nubank vinculada ao Segurado, desde que ocorrido durante a vigência e observados os demais termos estabelecidos nas condições gerais.

O Segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais e obter um boletim de ocorrência ou número de referência policial.

Considera-se como data do evento, para efeito de determinação do capital segurado, a data da descoberta da fraude comprovada.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Fica, também, estabelecido que a Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. atos ilícitos ou de infidelidade cometidos pelas instituições financeiras e/ou administradoras de cartões, seus funcionários ou dependentes;
- b. falhas em *software* ou *hardware* dos sistemas das instituições financeiras e/ou administradoras de cartões;
- c. qualquer celular registrado e pertencente à empresa do Segurado ou para a qual trabalha, se aplicável;
- d. qualquer transferência realizada entre conta pessoal e comercial (conta Pessoa Jurídica), vinculada ao segurado;
- e. qualquer fraude de adiantamento em que é prometido uma quantia significativa de dinheiro, em troca de um pagamento adiantado, incluindo o pagamento por transação eletrônica;
- f. conteúdo digital que não pode ser recuperado;
- g. reembolso para investimentos em que o segurado não recebe o valor prometido;
- h. compras feitas em plataformas legítimas de compra e venda;

- i. compra de produto e/ou contratação, assinatura renovação ou utilização de serviços ou conteúdos de natureza adulta ou pornográfica, independentemente da forma de pagamento, meio de acesso ou denominação comercial adotada;
- j. participação do segurado, voluntária ou não, em jogos de azar, apostas, jogos eletrônicos de sorte ou similares, inclusive quando realizados por meio de aplicativos, plataformas digitais ou online, independentemente da denominação comercial adotada, ainda que permitidos ou tolerados por lei;
- k. transações bancárias para participação, adesão, aporte, investimento ou contribuição em esquemas de pirâmide financeira ou similares;
- l. qualquer fraude de adiantamento em que é prometida uma quantia significativa de dinheiro, em troca de um pagamento adiantado, incluindo o pagamento por transação eletrônica.

7.1.5. Transações Sob Ameaça Física

Definições

Riscos Cobertos

Garante o reembolso dos prejuízos financeiros causados por transações financeiras feitas mediante uso de violência ou grave ameaça física, por meio do cartão físico do Nubank.

Esta cobertura se aplica aos prejuízos que o Segurado venha a sofrer em consequência dos seguintes eventos:

- a. Saque de dinheiro em terminal eletrônico feito sob coação;
- b. Compras de produtos, serviços, pagamentos de boletos e crédito para recarga de telefonia móvel;
- c. Transferências bancárias da conta do Segurado para contas de terceiros, através de TEF, TED, DOC e PIX, utilizando o cartão físico do Nubank.

A Seguradora reembolsará os prejuízos reais sofridos pelo Segurado, desde que os valores não sejam recuperados pela instituição bancária, através de qualquer meio legal. O Segurado deve notificar o banco até 24 (vinte e quatro) horas após a ocorrência do evento coberto, a fim de minimizar perdas decorrentes desse evento.

Adicionalmente, o Segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais e obter um boletim de ocorrência ou um número de referência policial.

Considera-se como data do evento, para efeito de determinação do capital segurado, a data da transação financeira.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Fica, também, estabelecido que a Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. compras ou saques que o próprio Segurado tenha realizado;
- b. saques indevidos sem que tenha ocorrido uso de violência ou grave ameaça física;
- c. roubo ou coação em que o Segurado não seja a própria vítima, mesmo se autorizar outra pessoa a utilizar o cartão;
- d. despesas ou saques por perda, roubo e furto não reconhecidas pelo Segurado;

- e. perdas causadas por cartões ou informações perdidas, roubadas, furtadas ou extraviadas enquanto estiverem sob a custódia do fabricante, estipulante, serviço postal, empresas transportadoras, entregadores, ou em trânsito entre esses;
- f. indenizações por danos morais ou corporais, mesmo relacionados a eventos cobertos;
- g. transações em contas bancárias por meio de utilização de cartão físico que não seja emitido pelo Nubank;
- h. valores roubados após o saque em terminal eletrônico, quando o saque não tiver ocorrido sob coação;
- i. transações realizadas através de cartão digital e/ou aplicativo móvel de pagamento;
- j. compras realizadas através de redes sociais ou aplicativos de comunicação;
- k. compras feitas em plataformas legítimas de compra e venda;
- l. compra de produto e/ou contratação, assinatura renovação ou utilização de serviços ou conteúdos de natureza adulta ou pornográfica, independentemente da forma de pagamento, meio de acesso ou denominação comercial adotada;
- m. participação do segurado, voluntária ou não, em jogos de azar, apostas, jogos eletrônicos de sorte ou similares, inclusive quando realizados por meio de aplicativos, plataformas digitais ou online, independentemente da denominação comercial adotada, ainda que permitidos ou tolerados por lei;
- n. transações bancárias para participação, adesão, aporte, investimento ou contribuição em esquemas de pirâmide financeira ou similares;
- o. qualquer fraude de adiantamento em que é prometida uma quantia significativa de dinheiro, em troca de um pagamento adiantado, incluindo o pagamento por transação eletrônica.

7.2. Bolsa Protegida

Riscos Cobertos

Esta cobertura garante que o Segurado será reembolsado, até o limite máximo de indenização, pelos prejuízos que vier a sofrer diretamente em decorrência de roubo ou furto qualificado dos seus bens segurados, **desde que ocorridos durante o período de vigência do seguro, exceto se decorrente de riscos excluídos e observadas as demais cláusulas estabelecidas nestes termos e condições.**

Para fins desta cobertura definimos o seguinte:

- **Bens de uso pessoal:** Bolsa; Mochila; Pasta executiva; Carteira; Telefone celular ou *Smartphone*; *Tablet*; *Notebook*; Leitor de livros digitais; Relógio; Óculos de sol e/ou prescrição; Cosméticos; Perfume.

Os bens cobertos por esta cobertura estendem-se a:

- **Chaves:** custo de substituição de todas as fechaduras vinculadas ao molho de chaves roubado, desde que essas fechaduras permitam acesso à residência alugada ou de propriedade do segurado, do seu cônjuge ou dos seus pais.
- **Documentos:** se aplica aos custos de reposição da Carteira Nacional de Habilitação, passaporte, documento nacional de identificação expedido pelo governo (CPF ou RG) e/ou registro do veículo de propriedade do segurado titular do cartão.

O segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais e obter o boletim de ocorrência ou número de referência policial.

Considera-se como data do evento, para efeito de determinação do capital segurado, a data do roubo ou furto qualificado.

Caso a Nota Fiscal não apresente valor (por exemplo: nota fiscal de simples remessa), ou na ausência desta, o valor será analisado com base no valor de mercado do bem segurado na data do acionamento da cobertura.

Riscos Não Cobertos e Prejuízos Não Indenizáveis

Fica, também, estabelecido que a Seguradora não responderá por qualquer indenização decorrente das reclamações por prejuízos resultantes, direta ou indiretamente, de:

- a. estelionato, perda, extravio ou simples desaparecimento do bem;**
- b. bens furtados ou roubados no interior do veículo, quando não estiverem em posse do segurado;**
- c. valores em espécie;**
- d. bens furtados ou roubados no interior da residência, quando não estiverem em posse do segurado;**
- e. qualquer outro bem que não esteja indicado como bem segurado no boletim de ocorrência.**

8. Exclusões Gerais

A cobertura deste seguro não cobre prejuízos que resultem direta ou indiretamente de:

- a. atos ilícitos dolosos, ou por culpa grave equiparável ao dolo, exclusivo e comprovadamente, praticados pelo Segurado pelo beneficiário ou pelo representante legal, de um ou de outro, salvo se o dolo do representante do segurado ou do beneficiário for em prejuízo desses;**
- b. danos morais e/ou corporais;**
- c. atos cometidos por má fé ou omissão do Segurado;**
- d. perdas financeiras não cobertas pelo seguro, como receitas perdidas, impacto no mercado ou lucros cessantes;**
- e. eventual aplicabilidade da cláusula de sanções e embargos presente nas condições gerais do seguro.**

9. Franquias e Carências

Não haverá carência e/ou franquia para a cobertura deste seguro.

10. Pagamento do Seguro

O prêmio mensal será pago integralmente pelo Segurado, por meio de formas disponibilizadas pelo Nubank, conforme acordado no certificado individual.

Fica, ainda, estabelecido que:

- a) a Seguradora se obriga a informar aos segurados, sempre que solicitado, a situação de adimplência do Estipulante;**
- b) qualquer indenização por força do presente seguro passa a ser devida, depois que o pagamento do prêmio houver sido realizado pelo Segurado, o que deve ser feito, até a data-limite prevista para este fim;**

- c) se o sinistro ocorrer dentro do prazo estipulado para pagamento do prêmio, sem que tenha sido efetuado, o direito à indenização do Segurado não ficará prejudicado, desde que o prêmio respectivo seja pago dentro daquele prazo;
- d) quando o pagamento da indenização acarretar o cancelamento do seguro, as parcelas vencidas do prêmio deverão ser deduzidas do valor da indenização;
- e) **o não pagamento do prêmio de qualquer uma das parcelas subsequentes à primeira, por parte do Segurado, na data convencionada, implicará no envio de notificação idônea ao Segurado para constituição em mora e concessão de novo prazo, não inferior a 15 (quinze) dias corridos, para pagamento do(s) valor(es) de prêmio inadimplido(s), contado da data do recebimento ou da recusa ou da frustração da referida comunicação, período durante o qual o direito à cobertura securitária estará em tolerância. Não purgada a mora no referido prazo será aplicado a partir da data de vencimento original da parcela não paga:**
 - e.1) **Período de tolerância: o segurado fará jus às indenizações em caso de evento coberto, sendo os prêmios em aberto cobrados retroativamente ou deduzidos do valor da indenização;**
 - e.2) **Não realizado o pagamento da mora durante o período de 30 (trinta) dias corridos de tolerância da garantia securitária, poderá a Seguradora cancelar automaticamente o seguro. O cancelamento do seguro está condicionado ao envio de notificação prévia para o Segurado. Dispensa-se nova notificação específica para cancelamento quando a notificação de tolerância do direito à cobertura securitária já contiver advertência expressa nesse sentido.**
 - e.3) **O Segurado poderá retomar o pagamento da(s) parcela(s) inadimplida(s), corrigida(s) monetariamente pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor da taxa divulgado antes da data de inadimplência, e aquele divulgado imediatamente antes da data do efetivo pagamento, proporcional aos dias de atraso. Caso a taxa SELIC venha a ser extinta, a Seguradora adotará outra taxa ou índice reconhecido oficialmente pelo Governo.**

Se for verificado o recebimento indevido do prêmio, a Seguradora deverá restituir o valor do pagamento efetuado, atualizado pela inflação, tomando-se como base a variação acumulada da taxa SELIC.

11. Procedimentos em caso de acionamento do seguro

Na ocorrência de evento coberto, ou de qualquer fato, ou circunstância, que possa resultar em uma reclamação amparada por este contrato, o Segurado, tão logo dele tome conhecimento, com o objetivo de evitar prejuízos à Seguradora, sob pena de perda de direito à indenização, se obriga a:

1. **Comunicá-lo imediatamente à Seguradora por meio dos canais de comunicação disponíveis para esse fim, tão logo dele tome conhecimento, pela via mais rápida ao seu alcance, sem prejuízo da comunicação escrita, que deverá ser formalizada com a maior brevidade possível;**
2. **Tomar as providências consideradas inadiáveis e a necessárias, com o propósito de evitar o evento e/ou de minorar seus efeitos. Na ocorrência de um evento abrigado por este seguro, o Segurado deverá notificar o banco ou administradora do cartão, imediatamente da ocorrência ou da descoberta do fato, para que sejam realizadas tentativas de impedir as transações ou haja oportunidade de rastreamento dos fundos transferidos;**
3. **Colocar à disposição da Seguradora, a documentação comprobatória do evento, prestando todas as informações e os esclarecimentos solicitados para a determinação da causa e natureza, sem prejuízo de outros previstos nestes termos e condições e/ou legislação em vigor:**
 - a) **Cópia simples do Boletim de Ocorrência Policial;**
 - b) **Dados bancários do Segurado.**
4. **Garantir que os direitos de sub-rogação contra terceiros sejam preservados e exercidos;**

- 5. Entregar também à Seguradora, com a devida diligência, os seguintes documentos básicos que venham a ser solicitados de acordo com a natureza do evento e respectiva cobertura acionada, dentre os abaixo relacionados, para regulação do sinistro:**

5.1. Transações Financeiras Indevidas e/ou Fraudulentas

Documentos necessários em caso de sinistro dos seguintes eventos cobertos:

5.1.1. Proteção Para Transações Digitais Do Nubank:

- a) Cópia de extrato da conta de pagamento e fatura de cartão de crédito, no qual seja possível identificar data, valores, beneficiários da solicitação de transações financeiras fraudulentas realizadas;
- b) Documento probatório do bloqueio do(s) cartão(ões), com data e hora, gerado pela emissora do cartão;
- c) Cópia do bloqueio de *IMEI*, em caso de roubo ou furto do celular.

5.1.2. Perda, Roubo ou Furto do Cartão:

- a) Comprovante de bloqueio do cartão do Segurado;
- b) Comprovante da transação financeira realizada (extrato bancário e/ou fatura do cartão).

5.1.3. Compras em Lojas Falsas:

- a) Cópia de extrato da conta de pagamento e fatura do cartão de crédito, comprovando as despesas a serem ressarcidas, uma a uma, realizadas dentro do prazo da cobertura;
- b) *Prints* de tela, link do *site* e/ou cópia de *e-mails* e similares, nos quais seja possível identificar: data, valores, anúncio do produto adquirido, beneficiários da solicitação de pagamento e transações fraudulentas realizadas.

5.1.4. Proteção Contra Golpes Digitais:

- a) Cópia de extrato da conta de pagamento e fatura do cartão de crédito, no qual seja possível identificar data, valores, beneficiários da solicitação de transações financeiras fraudulentas realizadas;
- b) *Prints* de tela, ou cópia de *e-mails* e similares, nos quais seja possível identificar: data, valores, reclamações e/ou tentativas de resolução, beneficiários da solicitação de pagamento e transações fraudulentas realizadas.

5.1.5. Transações Sob Ameaça Física:

- a) Comprovante de bloqueio do cartão do segurado;
- b) Comprovante da transação financeira realizada (extrato bancário e/ou fatura do cartão).

5.2. Bolsa Protegida

- a) Comprovante do bloqueio do *IMEI* do dispositivo móvel em caso de roubo/furto qualificado;
- b) Nota fiscal ou cupom fiscal de compra de todos os itens roubados/furtados;
- c) Cópia simples do Boletim de Ocorrência Policial ou sua versão digital, com todos os bens furtados/roubados devidamente listados no documento.

- 6. Além do exposto nos itens 3 e 5 anteriores, para fins de indenização, o Segurado deverá apresentar também os documentos a seguir relacionados, da pessoa que receberá a indenização, sem prejuízo a outros que venham a ser exigidos pela regulamentação em vigor:**

- a) Cópia do CPF e RG ou outro documento de identificação que contenha a natureza do documento, órgão expedidor e data da expedição (OAB, CREA e outros);
- b) Cópia de um comprovante de residência (conta de luz e na falta deste, qualquer outro documento de comprovação) que contenha o endereço completo (logradouro, bairro, código de endereçamento postal – CEP, cidade, unidade da federação), há menos de três (3) meses da data do pagamento da indenização;
- c) Número de telefone e código de discagem direta à distância – DDD.

No caso de reembolso de prejuízos ocorridos no exterior, será admitido pela Seguradora para fins de regulação e liquidação de sinistro, os documentos no idioma do país de origem das referidas despesas. Todavia, caso seja necessária a tradução destes documentos, as despesas correspondentes ficarão a cargo exclusivo da Seguradora, cujos recibos ou comprovantes deverão ser a ela entregues pelo Segurado ou

seus beneficiários. O reembolso dos prejuízos ocorridos no exterior será realizado com base no câmbio oficial de venda da data do efetivo prejuízo sofrido pelo Segurado, respeitado o limite do capital segurado contratado vigente na data do sinistro.

A Seguradora poderá exigir atestados ou certidões de autoridades competentes, bem como o resultado de inquéritos ou processos instaurados em virtude do fato que produziu o sinistro, sem prejuízo ao pagamento da indenização no prazo devido. Alternativamente, poderá solicitar cópia da certidão de abertura do inquérito que porventura tiver sido instaurado.

Se após análise dos documentos básicos apresentados, conforme disposto nesta cláusula, houver dúvidas fundadas e justificáveis, é facultado à Seguradora o direito de solicitar outros documentos e/ou informações complementares necessárias para elucidação do evento e apuração dos prejuízos e valores a indenizar.

Todas as despesas efetuadas com regulação e liquidação do sinistro correrão por conta da Seguradora, salvo as realizadas para a apresentação dos documentos predeterminados para comprovação da ocorrência do evento que levou ao acionamento do seguro e para a comprovação da identidade e legitimidade do Segurado, bem como quaisquer outros documentos que se encontrem habitualmente em sua posse.

A execução dos procedimentos de regulação e liquidação de sinistro não importa, por si só, em reconhecimento da obrigação de pagamento do valor de indenização reclamada, por parte da Seguradora.

12. Sanções e Embargos

12.1. A cobertura securitária prevista na apólice coletiva não terá efeito na medida em que sanções comerciais ou econômicas ou outras leis, regulamentações, restrições ou sanções impostas pelo Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA (Office of Foreign Assets Control of the US Department of the Treasury - "OFAC") e/ou pela Organização das Nações Unidas ("ONU") e/ou pelo Reino Unido e/ou pela União Europeia proíbam a Seguradora de concedê-la, incluindo, mas não se limitando, ao pagamento de indenizações.

12.1.1. A exclusão indicada no item 12.1 anterior abrange também a lista de cidadãos nacionais especialmente designados e pessoas impedidas de transacionar com Estados Unidos da América ("EUA") e seus Territórios, feita pelo Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA (Specially Designated Nationals And Blocked Persons List - "SDN").

12.2. Para efeito das exclusões descritas no item 12.1 e subitem 12.1.1 anteriores, a sanção, regulamentação, lei, restrição ou inclusão na lista SDN, deverá estar caracterizada no momento do sinistro.

12.2.1. Caso o fato gerador de eventual sinistro seja anterior a uma sanção, regulamentação, lei, inclusão na lista de embargos, ou restrição imposta pelo Escritório de Controle de Ativos Estrangeiros do Departamento do Tesouro dos EUA (OFAC) e/ou pela ONU e/ou pelo Reino Unido e/ou União Europeia, e que, embora tal sinistro esteja amparado pela apólice coletiva, mas ainda não tenha sido completamente liquidado, a cobertura securitária e consequentemente a indenização devida, ficarão suspensas, sem quaisquer pagamentos e/ou reembolso de despesas, até que tal sanção, regulamentação, lei, ou restrição seja extinta, ou, no caso de o segurado e/ou Beneficiário constarem na lista de cidadãos nacionais especialmente designados e pessoas proibidas de transacionar com os EUA (lista SDN), e/ou em quaisquer outras listas de bloqueios/sanções feitas pelos EUA ou pela ONU ou pelo Reino Unido e/ou pela União Europeia, até que o segurado e/ou Beneficiário não conste(m) mais em tal(is) lista(s).

12.3. O segurado poderá consultar a lista de embargos e sanções OFAC por meio do sítio eletrônico oficial do Departamento do Tesouro dos EUA: <https://sanctionssearch.ofac.treas.gov/>. Caso o Segurado tenha quaisquer dúvidas ou necessidade de entendimento com relação às exclusões acima, o mesmo poderá entrar em contato com os telefones de Central de Atendimento e SAC da Seguradora, constantes da apólice coletiva.

13. Pagamento de Indenização

13.1. O pagamento de qualquer indenização, com base neste seguro, somente será efetuado após terem sido relatadas as circunstâncias do evento, apuradas as suas causas, comprovados os valores a indenizar e o direito de recebê-los, cabendo ao Segurado, ou quem o representar, prestar toda a assistência para que isto seja concretizado.

13.2. A Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para manifestar-se sobre a existência do direito à cobertura securitária, contados da data da configuração do aviso de sinistro, sob pena de aceitá-la tacitamente. Será configurado o aviso de sinistro, após a entrega de toda documentação necessária e prevista nestas condições gerais.

13.2.1. A contagem do prazo máximo de máximo de 30 (trinta) dias corridos para manifestação sobre a existência do direito à cobertura securitária, prevista no item 12.2 anterior, suspende-se por no máximo 2 (duas) vezes, salvo nos sinistros em que a importância segurada não exceda o valor correspondente a 500 (quinhentas) vezes o salário-mínimo vigente, quando somente poderá ser suspenso 1 (uma) vez, para novo pedido de entrega de documentos e/ou informações complementares, e reinicia-se a partir do dia útil posterior em que se der o completo atendimento das exigências requeridas.

13.2.2. Caso a Seguradora conclua que a indenização não é devida ou é devida de forma parcial, comunicará formalmente o segurado e/ou beneficiários com a justificativa para o não pagamento, dentro do prazo para a regulação do sinistro constante no item 13.2 desta cláusula, entregando-lhe os documentos produzidos ou obtidos durante o processo e que fundamentaram sua decisão.

13.2.2.1. A Seguradora não está obrigada a entregar documentos e demais elementos probatórios que sejam considerados confidenciais ou sigilosos por Lei ou que possam causar danos a terceiros, salvo em razão de decisão judicial ou arbitral.

13.3. Uma vez confirmado o direito do segurado e/ou beneficiário a garantia securitária, a Seguradora terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da manifestação e confirmação do direito à cobertura securitária, e da entrega de toda documentação solicitada, para efetuar a liquidação do sinistro.

13.3.1. A contagem do prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para liquidação do sinistro, prevista no item 12.3 anterior, suspende-se por no máximo 2 (duas) vezes, salvo nos sinistros em que a importância segurada não exceda o valor correspondente a 500 (quinhentas) vezes o salário-mínimo vigente, quando somente poderá ser suspensa 1 (uma) vez, para novo pedido de entrega de documentos e/ou informações complementares, e reinicia-se a partir do dia útil posterior àquele em que se der o completo atendimento das exigências requeridas.

13.4. A Seguradora, sempre que possível, realizará simultaneamente a regulação e liquidação do sinistro. Apurando a existência do direito à cobertura securitária e de quantias parciais a pagar, a Seguradora deverá adequar suas provisões a efetuar, em favor do segurado ou do beneficiário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, adiantamentos por conta do pagamento final.

13.5. Se a indenização não for realizada pela Seguradora, no prazo previsto de acordo com os itens 13.2 e 13.3 anteriores, os valores correspondentes sujeitam-se a:

- a. atualização monetária pela variação acumulada da taxa SELIC, calculada entre o último valor da taxa divulgado antes da ocorrência do sinistro e aquele divulgado imediatamente antes da data da efetiva liquidação, exceto no caso de reembolso de despesas, em que a atualização monetária será a partir do último valor da taxa divulgado antes da data do efetivo dispêndio; e
- b. multa de 2% (dois por cento) sob o montante devido, corrigido monetariamente a partir do primeiro dia após transcurso do prazo limite, até a data da efetiva liquidação do sinistro.

13.6. Caso haja descumprimento do prazo para regulação e liquidação do sinistro, a Seguradora arcará com os encargos relacionados à mora do pagamento da indenização relativos ao período compreendido entre o primeiro dia posterior ao término do prazo fixado em contrato e a data da efetiva liquidação, sem prejuízo a aplicação de multa e atualização monetária.

13.7. Para transações bancárias internacionais, se na remessa do valor da indenização houver cobrança de taxas e impostos, os mesmos serão descontados do valor a ser indenizado, informamos ainda que, se a cobrança de taxas e impostos for superior ou igual ao valor da indenização, o Segurado não receberá o valor ao qual teria direito se fosse informada uma conta bancária no território brasileiro que não há cobrança de taxas e impostos.

14. Cancelamento

O seguro pode ser cancelado a qualquer momento, por solicitação de quaisquer das partes contratantes, desde que ambas concordem.

O seguro será cancelado também nas seguintes situações:

- a. se a conta ou Cartão de Crédito do Segurado vinculada(o) ao Nubank for cancelada(o);**
- b. se ocorrer o falecimento do Segurado;**
- c. se o Segurado solicitar o cancelamento;**
- d. se ocorrer esgotamento do Limite Máximo de Indenização da cobertura ou o acionamento dos 4 eventos permitidos, e nesse caso não incidindo em restituição do montante residual de Limite Máximo de Indenização da cobertura para o segurado.**

Em até 07 (sete) dias corridos contados da data de emissão do certificado individual:

- ✓ O Segurado poderá exercer o seu direito de arrependimento em até 7 (sete) dias corridos contados da data de adesão, pelo meio utilizado para a sua contratação, sem prejuízo de outras opções disponibilizadas pela Seguradora ou pelo Estipulante.
- ✓ A Seguradora ou o Estipulante, conforme o caso, fornecerá ao segurado a confirmação imediata do recebimento da manifestação de arrependimento, ficando proibida, a partir de então, a cobrança de qualquer prêmio.
- ✓ O prêmio pago durante os dias decorridos da contratação será devolvido pelo meio e forma de efetivação de pagamento, sem prejuízo de outras opções disponibilizadas pela Seguradora ou pelo Estipulante, desde que expressamente aceito pelo Segurado, observado que:
 - a. o prêmio pago será devolvido em até 15 (quinze) dias, caso o segurado tenha optado pelo exercício do direito de arrependimento através da Seguradora; ou
 - b. imediatamente, caso o Segurado tenha optado pelo exercício do direito de arrependimento por meio do Estipulante.

Após 07 (sete) dias corridos contados da data de emissão do certificado individual: A Seguradora reterá, além dos emolumentos, o valor correspondente à quantidade de dias em que vigoraram a cobertura do seguro, calculado na base pró-rata.

15. Concorrência de Apólices

O Segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro contra os mesmos riscos, deverá comunicar sua intenção, previamente, por escrito, a todas as Seguradoras envolvidas, sob pena de perda de direito.

Na ocorrência de sinistro contemplado por coberturas concorrentes (não cumulativas e/ou em excesso) que garantam os mesmos interesses contra os mesmos riscos, em apólices distintas, a distribuição de responsabilidade entre as Seguradoras envolvidas obedecerá às seguintes disposições:

Será calculada a indenização individual da cobertura de cada apólice, considerando-se franquias, participações obrigatórias, limites máximos de indenização e, quando aplicável, os sublimites e os limites máximos de garantia.

Será definida a soma das indenizações individuais calculadas de acordo com o subitem anterior, observado que:

- a. quando a soma for igual ou inferior aos prejuízos indenizáveis, cada Seguradora envolvida participará com a sua respectiva indenização individual, assumindo o segurado a responsabilidade pela diferença, se houver;
- b. quando a soma for maior que os prejuízos indenizáveis, cada Seguradora envolvida participará com percentual sobre tais prejuízos indenizáveis correspondentes à razão entre a respectiva indenização individual e a soma estabelecida na forma desta cláusula.

16. Perda de Direito a Indenização

Além dos casos previstos em lei, a Seguradora ficará isenta de qualquer responsabilidade decorrente deste seguro, cabendo ao Segurado o pagamento do prêmio vencido e o ressarcimento das despesas incorridas pela Seguradora, quando o próprio Segurado:

- a. deixar de cumprir quaisquer das obrigações convencionadas neste seguro;
- b. agir de má-fé, ou procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos, quer seja por ação própria, quer seja em conjunto com terceiros;
- c. tiver ciência da provocação dolosa de um sinistro e não tentar evitá-lo;
- d. tentar impedir ou dificultar qualquer exame ou diligência da Seguradora na elucidação do evento e suas consequências;
- e. não fornecer as informações necessárias à aceitação da proposta e à fixação da taxa para cálculo do valor do prêmio, de acordo com o questionário que lhe foi submetido pela Seguradora, se houver;
- f. agravar intencionalmente e de forma relevante o risco;
- g. deixar de comunicar a Seguradora sobre o relevante agravo do risco, tão logo dele tome conhecimento;
- h. promover intencionalmente modificações no local do sinistro, bem como destruir ou alterar elementos relacionados ao sinistro;
 - h.1 a realização culposa do ato previsto na alínea “h” anterior, implica obrigação ao Segurado de suportar as despesas acrescidas para a regulação e a liquidação do sinistro.

O Segurado está obrigado a comunicar à Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de relevante agravo do risco coberto, sob pena de perder o direito à cobertura e dever de pagar a diferença de prêmio e ressarcir as despesas incorridas pela Seguradora, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

A Seguradora, desde que o faça nos 20 (vinte) dias corridos seguintes ao recebimento do aviso de agravação do risco, poderá dar ciência ao Segurado, por escrito, de sua decisão de cancelar, manter ou restringir a cobertura. A resolução, neste caso, só será eficaz 30 (trinta) dias corridos após notificação ao Segurado, a seu representante legal ou corretor de seguros habilitado, devendo ser restituída a diferença

do prêmio. Na hipótese de continuidade do contrato, a Seguradora poderá cobrar a diferença do prêmio cabível ou restringir a cobertura securitária.

Se, em consequência do relevante agravamento do risco, o aumento do prêmio for superior a 10% (dez por cento) do valor originalmente pactuado, o Segurado poderá recusar a modificação no contrato, resolvendo-o no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contado da ciência da alteração do prêmio, com eficácia desde o momento em que o estado do risco foi relevantemente agravado.

A provocação dolosa de sinistro determina a perda do direito à indenização ou ao capital segurado, sem prejuízo da dívida do prêmio e da obrigação de ressarcir as despesas incorridas pela Seguradora com o processo de regulação do sinistro. A fraude cometida por ocasião da reclamação de sinistro leva à perda pelo infrator do direito à cobertura securitária, liberando a Seguradora do dever de prestar o capital segurado ou a indenização.

A Seguradora ficará isenta de qualquer responsabilidade deste seguro, caso ao tomar ciência do sinistro ou da iminência de seu acontecimento, com o objetivo de evitar prejuízos à Seguradora, o Segurado não:

- a) tomar as providências necessárias e úteis para evitar ou minorar seus efeitos;
- b) avisar prontamente a Seguradora, por qualquer meio idôneo, e seguir suas instruções;
- c) prestar todas as informações de que disponha sobre o sinistro, suas causas e consequências, sempre que questionado a respeito pela Seguradora.

O descumprimento culposos, implicará a perda do direito ao valor equivalente à indenização decorrente da omissão.

Na hipótese do Segurado, por si ou por seu representante legal, fazer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação da proposta e/ou no valor do prêmio, ficará prejudicado o direito à indenização, além de estar o Segurado obrigado ao pagamento do prêmio vencido. Todavia, se a inexatidão ou omissão das declarações não resultar da má-fé do segurado, a Seguradora, considerando a subscrição do risco, por sua opção, poderá:

Na hipótese de não ocorrência de sinistro:

- a. cancelar o seguro, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível, retendo do prêmio originalmente pactuado, além dos emolumentos, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou
- b. mediante acordo entre as partes, caso a cobertura do risco seja tecnicamente possível, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível ou restringindo a cobertura securitária, mediante a emissão de endosso ou de um novo certificado individual.

Na hipótese de ocorrência de sinistro sem indenização integral:

- a. cancelar o seguro após o pagamento da indenização, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível, retendo do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, além dos emolumentos, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou
- b. mediante acordo entre as partes, caso a cobertura do risco seja tecnicamente possível, permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível, mediante a emissão de endosso, ou deduzindo a diferença do prêmio do valor a ser indenizado ao Segurado restringindo a cobertura securitária para riscos futuros.

Na hipótese de ocorrência de sinistro com indenização integral, caso a cobertura do risco seja tecnicamente impossível: cancelar o seguro após o pagamento da indenização, deduzindo-se, do valor a ser indenizado, a diferença do prêmio cabível.

O cancelamento do seguro só será eficaz 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento ou da recusa ou da frustração da última notificação feita ao segurado ou seu representante legal, devendo ser restituída a diferença do prêmio, calculada proporcionalmente ao período a decorrer.

17. Sub-Rogação de Direitos

Paga a indenização, cujos recibos de quitação valerão como instrumento de cessão, a Seguradora ficará sub-rogada, até a concorrência deste valor, acrescido das demais despesas e gastos relacionados com o processo de regulação e liquidação, nos direitos e ações que competirem ao Segurado contra aqueles, cujos atos, fatos ou omissões, tenham dado causa ao sinistro ou para ele concorrido.

Qualquer quantia recuperada pela Seguradora, em excesso ao valor do pagamento efetuado por ela, deverá ser restituída ao segurado, deduzido o custo proporcional suportado pela Seguradora para obter a referida recuperação.

É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo do segurador, os direitos a que se refere esta cláusula.

O Segurado não poderá dificultar ou praticar qualquer ato que venha prejudicar ou impedir o direito de sub-rogação da Seguradora, sob pena de responder pelos prejuízos a que der causa, tão pouco, fazer acordo ou transação com qualquer pessoa responsável pelo sinistro, sem prévia e expressa autorização da Seguradora.

A sub-rogação não terá lugar quando o sinistro decorrer de culpa não grave de:

- a) cônjuge ou parentes até o segundo grau, consanguíneos ou por afinidade, do segurado ou do beneficiário;
- b) empregados ou pessoas sob a responsabilidade do Segurado.

Quando o culpado pelo sinistro for garantido por seguro de responsabilidade civil, é admitido o exercício do direito excluído pelo item anterior, contra a Seguradora que o garantir.

A sub-rogação da Seguradora não poderá implicar prejuízo ao direito remanescente do segurado ou do beneficiário contra terceiros.

18. Disposições Gerais

Processo SUSEP nº. 15414.633603/2025-64.

A cobertura deste seguro é considerada a primeiro risco absoluto. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP. Este seguro é garantido pela Chubb Seguros Brasil S.A. – CNPJ: 03.502.099/0001-18, Cód. SUSEP: 0651-3, estipulado por NU Canais Ltda., CNPJ: 38.409.198/0001-34, com sede na Av. José César de Oliveira, 21, Vila Leopoldina, São Paulo – SP – CEP: 05.317-000. **O valor do prêmio líquido inclui uma remuneração de 40% ao estipulante.** Em atendimento à Lei 12.741/12, informamos que incidem as alíquotas de 0,65% de PIS/PASEP e de 4% de COFINS sobre os prêmios de seguros, deduzidos do estabelecido em legislação específica.

As condições contratuais deste produto protocolizadas pela Seguradora junto à SUSEP poderão ser consultadas no endereço eletrônico www.susep.gov.br, de acordo com o número de Processo SUSEP e início de vigência constante da apólice coletiva / certificado individual do seguro. O estipulante e os segurados poderão consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da Seguradora, no sítio eletrônico www.susep.gov.br.

Política de Privacidade: Todos os dados pessoais coletados pela Chubb Seguros do Brasil S.A. serão tratados de acordo com a legislação aplicável em vigor. Processamos seus dados para lhe vendermos este seguro ou para atividades relacionadas ao seguro. Você pode buscar mais informações sobre finalidade e direitos dos Segurados na política de privacidade disponível no site www.chubb.com/br-pt/footer/politica-de-privacidade-da-chubb.html.

Em caso de dúvidas ou acionamento do seguro, ligue:

Capitais e Regiões Metropolitanas: 0800 608 6236, com atendimento 24 horas, 7 dias por semana.
Internacional: +55 11 2039 0650.

E-mail: meajuda@nubank.com.br

Atendimento a Deficientes Auditivos: chat no app do Nubank e e-mail meajuda@nubank.com.br

Ouvidoria

Registrou uma reclamação não solucionada pelo atendimento em outros canais? Contate-nos:

Ouvidoria Nubank: 0800 887 0463, de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h (exceto feriados). E-mail: oUltravioletaidoria@nubank.com.br.

Ouvidoria Chubb (para assuntos não resolvidos no SAC): 0800 722 5059, de segunda a sexta, das 08h às 18h, exceto feriados. E-mail: oUltravioletaidoria@chubb.com. Caixa Postal: 310 – Agência 72300019 – CEP: 01031-970. Atendimento exclusivo para deficientes auditivos ou de fala: 0800 724 5084. Chat: [clique aqui](#).

Disque fraude: 0800 770 8135 ou denuncia@chubb.com. Se você conhece ou suspeita de alguma fraude aos seguros contratados junto à Chubb, denuncie. O canal é gratuito e sigiloso, dedicado a receber ligações de seg à sex das 08h às 18h (exceto feriados).