



Termos & Condições

Pix Protegido

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

Este seguro foi feito para te proteger contra prejuízos de transações financeiras indevidas e/ou fraudulentas, realizadas por meio da sua conta, cartão digital ou físico emitido pelo Nubank. 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 a ser 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 Pix 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.

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

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.

Contrato de Seguro: documento pela qual a Seguradora se obriga, mediante o recebimento do prêmio, a garantir interesse legítimo do titular do seguro, 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.

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 houve 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.

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

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.

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.

Perda: ocorrência ou efeito de perda; desaparecimento.

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.

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).

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”.

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.

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.

Transações Financeiras: saques, empréstimos, transferências e pagamentos.

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.

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 deste 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 às 24h00 (vinte e quatro horas) das datas neles indicadas.

A vigência individual do seguro terá início a partir das 24h00 (vinte e quatro horas) da data expressa 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. **por solicitação do Segurado ou do Estipulante (em seu nome), mediante comunicação por escrito à Seguradora;**
- b. **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;**
- c. **com a exclusão do segurado da apólice coletiva em razão do esgotamento do limite máximo de indenização da cobertura;**
- d. **por inadimplência do pagamento do prêmio. O não pagamento por parte do Segurado na data convencionada implicará na tolerância automática do direito a cobertura do seguro, a partir do primeiro dia de vigência do período de cobertura a que se referir a cobrança, estando sujeita automaticamente a cancelamento após 30 (trinta) dias da data limite para pagamento da parcela, sendo que, o Segurado será notificado antes do final deste período, de que o não pagamento mensal (prêmio) acarretará o cancelamento do seguro, não sendo mais permitida a reabilitação das garantias, independentemente de qualquer interpelação judicial ou extrajudicial;**
- e. **por encerramento do vínculo do Segurado com o Estipulante;**
- f. **por desistência do Segurado dentro do prazo de 07 (sete) dias a contar da data de sua contratação.**

Na hipótese de inadimplência do pagamento do prêmio, em caso de evento coberto ocorrido durante o período de tolerância automática da cobertura do seguro, o Segurado terá direito às indenizações contratualmente previstas, entretanto o valor da(s) parcela(s) em aberto será(ão) cobrado(s) retroativamente.

A(s) renovação(ões) poderá(ão) ser efetivada(s) automaticamente desde que não implique em ônus ou dever para o Segurado, ou redução dos seus direitos, exceto quando uma das partes se manifestar em sentido contrário, mediante aviso prévio, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

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 e 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. Âmbito geográfico

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

6. Coberturas do Seguro

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

PLANO DE SEGURO – PIX PROTEGIDO		
COBERTURA	EVENTOS COBERTOS	LIMITE MÁXIMO DE INDENIZAÇÃO
Transações Fraudulentas	Proteção para Transações Digitais do Nubank	Pagamento de até R\$ 5.000,00 limitado a 04 acionamentos ao ano (número de acionamentos válido para cada 12 meses de vigência do seguro)
	Perda, Roubo ou Furto do Cartão	
	Compras em Lojas Falsas	
	Proteção Contra Golpes	
	Transações sob Ameaça Física	

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:

6.1. 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:

6.1.1. 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 até 24 (vinte e quatro) horas após ocorrer o evento coberto e obter o boletim de ocorrência.

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 as 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) vinculadas 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.

6.1.2. 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 até 24 (vinte e quatro) horas após ocorrer o evento coberto e obter o boletim de ocorrência.

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) vinculadas ao segurado;**
- l. transações em contas através de utilização de cartão físico que não seja do Nubank.**

6.1.3. 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 titular do seguro 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.

O Segurado deve registrar a ocorrência junto às autoridades policiais até 24 (vinte e quatro) horas após a descoberta de fraude 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 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:

- notificação tardia ao Nubank, sem motivos de força maior que possam incorrer a Seguradora a erro ou má avaliação do evento;
- 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;
- prejuízos provenientes de atos ilícitos ou infidelidade cometidos pelo Nubank, seus funcionários ou dependentes;
- cobrança ou pagamento de anuidade ou taxas semelhantes nos cartões;
- falhas em softwares ou hardware dos sistemas da instituição emissora do cartão segurado;
- perdas que legalmente o Segurado possa cobrar ou obter reembolso do Nubank;
- roubo massivo de dados;
- transações realizadas com o cartão físico, pelo próprio segurado ou terceiro, ainda que sob ameaça ou coação;
- insolvência da loja de comércio varejista ou marketplace no qual ocorreu a aquisição online do bem;
- danos, defeitos e/ou características que não correspondam com a descrição do bem adquirido através plataforma legítima de comércio eletrônico;
- 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.
- compras realizadas em plataformas legítimas de comércio eletrônico que tenham sido utilizadas de forma maliciosa por vendedores falsos.

6.1.4. Proteção Contra Golpes

Definições

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.

Perda financeira

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

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 até 24 (vinte e quatro) horas após a descoberta da fraude 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), vinculadas ao segurado;
- e. transações e/ou transferências a contas de familiares ou conhecidos do Segurado;
- f. 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;
- g. conteúdo digital que não pode ser recuperado.

6.1.5. Transações Sob Ameaça Física

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 titular do seguro, 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 até 24 (vinte e quatro) horas após ocorrer o evento coberto 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. transações realizadas por meio de cartão digital e/ou aplicativo móvel de pagamento;
- i. Valores roubados após o saque em terminal eletrônico, quando o saque não tiver ocorrido sob coação;

7. 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;
- 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.

8. Franquias e Carências

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

9. Pagamento do Seguro

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

10. 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, deverá:

- a. 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;
- b. Tomar as providências consideradas inadiáveis e ao seu alcance, 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;
- c. Colocar à disposição da Seguradora, toda documentação de comprovação do evento, prestando os esclarecimentos solicitados;
- d. Garantir que os direitos de sub-rogação contra terceiros sejam preservados e exercidos;

- e. Entregar à Seguradora, com a devida diligência, os documentos básicos que venham a ser solicitados, dentre os abaixo relacionados:
- e.1 Cópia simples do Boletim de Ocorrência Policial;
 - e.2 Dados bancários do Segurado;
 - e.3 Relação de outros seguros contra os mesmos riscos cobertos por este seguro.

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 tenha 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.

Todas as despesas efetuadas com a comprovação do evento e com os documentos de habilitação correrão por conta do Segurado e/ou da parte interessada ao recebimento da indenização, salvo em relação àquelas diretamente realizadas ou autorizadas pela Seguradora.

Os atos ou providências que a Seguradora praticar após o evento não importam, por si sós, no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.

Além dos documentos básicos mencionados nesta cláusula, o Segurado deverá entregar também à Seguradora, os documentos abaixo relacionados, de acordo com a cobertura ou natureza do evento:

10.1 Transações Financeiras Indevidas e/ou Fraudulentas

Documentos necessários em caso de sinistro dos seguintes eventos cobertos:

10.1.1 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. Declaração pelo emissor, na qual se indique que não haverá reembolso das transações não reconhecidas;
- c. Documento probatório do bloqueio do(s) cartão(ões), com data e hora, gerado pela emissora do cartão;
- d. Cópia do bloqueio de IMEI, em caso de roubo ou furto do celular.

10.1.2 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).

10.1.3 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 dos prazos da cobertura;
- b. Declaração pelo emissor, na qual se indique que não haverá reembolso dos valores despendidos com a compra do bem;
- c. Prints de tela, ou cópia de e-mails e similares, nos quais seja possível identificar: data, valores, beneficiários da solicitação de pagamento e transações fraudulentas realizadas.

10.1.4 Proteção Contra Golpes

- 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, beneficiários da solicitação de pagamento e transações fraudulentas realizadas.

10.1.5 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).

11. Sanções e Embargos

11.1. 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.

11.1.1. A exclusão indicada no item 11.1 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").

11.2. Para efeito das exclusões descritas no item 11.1 e subitem 11.1.1 anteriores, a sanção, regulamentação, lei, restrição ou inclusão na lista SDN, deverá estar caracterizada no momento do sinistro.

11.2.1. 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).

11.3. 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.

12. Pagamento de Indenização

- 12.1. Qualquer indenização, com base neste seguro, somente será efetuada 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, prestar toda a assistência para que isto seja concretizado.
- 12.2. Uma vez confirmado o direito do Segurado à garantia securitária, a Seguradora terá o prazo de 30 (trinta) dias contado a partir da entrega de toda documentação básica para regulação e liquidação do sinistro, para pagar a quem de direito, a indenização em dinheiro.
- 12.3. A contagem do prazo de 30 (trinta) dias prevista no item anterior (12.2) será suspensa a cada novo pedido de entrega de documentos e/ou informações complementares, conforme definido na cláusula 10ª acima, e reiniciada a partir do dia útil posterior àquele em que se der o completo atendimento das exigências requeridas.
- 12.4. Se a indenização não for realizada pela Seguradora, no prazo previsto de acordo com os itens 12.2 e 12.3 desta cláusula, os valores correspondentes sujeitam-se a:
- a. atualização monetária pela variação positiva do IPCA / IBGE, calculada entre o último índice publicado antes da ocorrência do sinistro e aquele publicado imediatamente anterior à data da efetiva liquidação, exceto no caso de reembolso de despesas, em que a atualização monetária será a partir do último índice publicado antes da data do efetivo dispêndio; e
 - b. juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês, calculados a partir do primeiro dia após transcurso do prazo limite, até a data da efetiva liquidação do sinistro.
- 12.5. **Caso a Seguradora conclua que a indenização não é devida, comunicará formalmente ao Segurado e/ou os beneficiários com a justificativa para o não pagamento, dentro do prazo de 30 (trinta) dias contados a partir da entrega de toda a documentação básica requerida para a regulação do processo.**
- 12.6. **Além dos documentos mencionados na cláusula 10ª destes termos e condições, para fins de liquidação do sinistro é obrigatória a apresentação de, no mínimo, 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.**

13. 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 o esgotamento do limite máximo de indenização da cobertura;

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.

14. 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 direitos.

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.

15. Perda de Direito a Indenização

Além dos casos previstos em lei, a Seguradora também ficará isenta de qualquer responsabilidade decorrente deste seguro, quando o titular:

- 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. agravar intencionalmente o risco.

O Segurado se obriga a comunicar à Seguradora, logo que saiba, qualquer fato suscetível de agravar o risco coberto, SOB PENA DE PERDER O DIREITO À INDENIZAÇÃO, se ficar comprovado que silenciou de má-fé.

A Seguradora, desde que o faça nos 15 (quinze) dias seguintes ao recebimento de agravação do risco, poderá dar ciência ao titular, por escrito, de sua decisão de cancelar o seguro, ou mediante acordo, restringir a cobertura. A resolução, neste caso, só será eficaz 30 (trinta) dias após notificação ao titular, devendo ser restituída a diferença do prêmio proporcional ao tempo decorrido. Na hipótese de continuidade do seguro, a Seguradora poderá cobrar a diferença do prêmio cabível, mediante a emissão de endosso ou de um novo certificado individual.

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

Na hipótese de não ocorrência de sinistro:

- a. cancelar o seguro, retendo do prêmio originalmente pactuado, além dos emolumentos, a parcela proporcional ao tempo decorrido; ou
- b. permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível, 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, retendo do prêmio originalmente pactuado, acrescido da diferença cabível, além dos emolumentos, a parcela calculada proporcionalmente ao tempo decorrido; ou
- b. permitir a continuidade do seguro, cobrando a diferença do prêmio cabível, mediante a emissão de endosso ou de um novo certificado individual, ou ainda, deduzindo-a do valor a ser indenizado.

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

16. Sub-Rogação de Direitos

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

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

A Seguradora não poderá se valer do instituto de sub-rogação contra o titular do seguro.

Salvo dolo, a sub-rogação não terá lugar se o sinistro for cancelado pelo cônjuge ou companheiro(a) em união estável do titular do seguro, seus descendentes ou ascendentes, consanguíneos e afins.

17. 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.

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 constante nestes termos e condições e no certificado individual. 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 titulares 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 591 2117, 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: ouvidoria@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: ouvidoria@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).