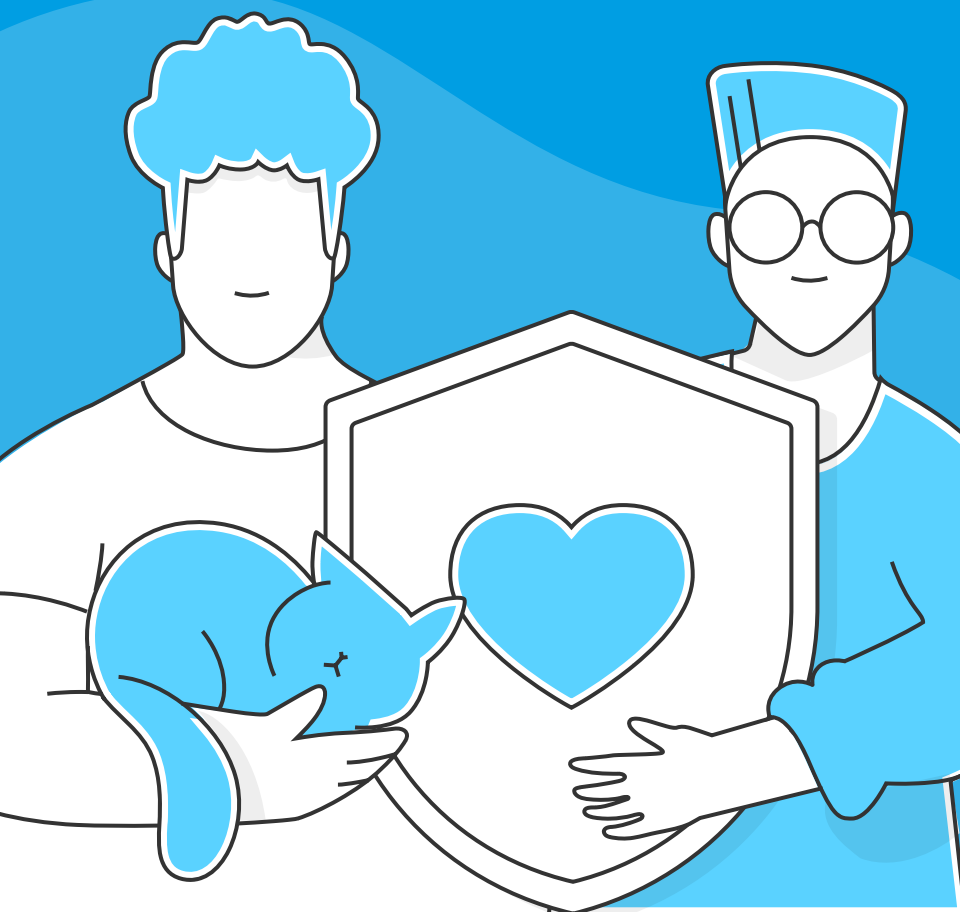




mercado  
pago

# Seguro para Vida

Manual do seguro





# Te damos boas-vindas ao seu seguro!

Neste manual, te explicaremos de forma simples como aproveitar ao máximo os benefícios e coberturas do seu seguro.

Este manual não exclui a necessidade da leitura das Condições Gerais e das Condições Especiais que estão no site da Prudential:  
[www.prudential.com.br/condicoes-gerais-seguros-meli](http://www.prudential.com.br/condicoes-gerais-seguros-meli)

# Índice

Certificado do seguro e canais de atendimento .....	5
Beneficiários .....	6
Coberturas e benefícios do seguro .....	7
• Morte	
• Assistência funeral (titular e familiar)	
• Diária por internação hospitalar por acidente	
• Doenças graves e cirurgias	
• Teleconsultas clínicas e com especialistas	
Como usar seu seguro? .....	12
Regularização financeira .....	13
Vigência do seguro .....	14
O que seu Seguro para Vida não cobre .....	15
Como cancelar seu seguro? .....	16
Conheça mais seguros .....	17

# Nos aliamos para te proteger

Confira a equipe de especialistas que está cuidando de você a partir de agora.



## Mercado Pago

É o intermediário deste seguro e está registrado junto à Superintendência de Seguros Privados - SUSEP.



## Prudential Seguros

Mais de 140 anos de experiência em seguros e presente em mais de 40 países.

# Certificado do seguro e canais de atendimento

O certificado do seu seguro é o documento onde constam todas as informações do seu seguro. Você pode encontrá-lo ao acessar a seção “Seguros” no app.

Se algum dos seus dados pessoais estiverem incorretos, como telefone ou endereço, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

- SAC: **0800-735-7625**.
- Capitais e Regiões Metropolitanas: **3003-9230**.
- Outras regiões: **0800-799-9805**.
- Ouvidoria: **0800-735-7523**.
- Atendimento a pessoas com deficiência auditiva (24 horas): **0800-770-0559**.



## Importante!

Não é permitida a alteração de informações como número de CPF, nome do segurado, valores das coberturas e incluir ou excluir coberturas.

# Beneficiários

Escolha as pessoas que você deseja que recebam o valor segurado total da cobertura por morte. Caso você não escolha os beneficiários, o pagamento da indenização será feito na forma da lei.



## Para cadastrar seus beneficiários:

- 1 Entre no seu seguro no app.
- 2 Em “Seus beneficiários” selecione “Cadastrar beneficiário”.
- 3 Informe os dados solicitados.

## Quais dados preciso informar?

- Nome completo.
- Data de nascimento.
- Relação de parentesco.
- E-mail (opcional).
- Percentual que você deseja que cada beneficiário receba.
- CPF.

# Coberturas e benefícios do seguro

Você pode consultar os valores preestabelecidos das coberturas que contratou diretamente no seu certificado do seguro.



## Morte

### Como a cobertura funciona?

Essa cobertura garante o pagamento do valor segurado aos beneficiários, no caso do falecimento do titular por causas acidentais ou naturais, inclusive em decorrência de COVID, passado o período de carência.

### Confira os requisitos da cobertura:

- **Em caso de morte natural ou por doença**

É preciso ter contratado o seguro há mais de 180 dias.

- **Em caso de morte por acidente**

Não é exigida nenhuma condição específica.



A solicitação da cobertura de morte deve ser feita pelo telefone **3003-9230** para capitais e regiões metropolitanas e **0800-799-9805** para outras regiões.



## Assistência funeral

### Titular | Familiar

## Como funcionam as coberturas?

### Titular

Quando contratada, cobre até o limite contratado, o uso do serviço de assistência funeral (que cuida dos arranjos para a família do titular) ou o reembolso das despesas com o funeral do titular do seguro.

### Familiar

Quando contratada, cobre até o limite contratado, o uso do serviço de assistência funeral ou o reembolso das despesas com o funeral de familiares cobertos do titular: cônjuge/companheiro(a) e dependentes legais (filhos, enteados, etc.) de até 24 anos ou incapazes.

## Confira os requisitos da cobertura: (Para ambas as coberturas)

- **Em caso de morte natural ou por doença**

É preciso ter contratado o seguro há mais de 180 dias.

- **Em caso de morte por acidente**

Não é exigida nenhuma condição específica.





## Diária por internação hospitalar por acidente

### Como a cobertura funciona?

Quando contratada, garante o pagamento do valor de uma diária preestabelecida para o período que o titular ficar internado em hospital ou clínica médica em consequência de um acidente coberto, caso a internação supere 48 horas. A indenização é limitada a 30 diárias por acidente coberto.

### Confira os requisitos da cobertura:

Você vai receber o valor depois de apresentar o comprovante dos dias de internação.



## Doenças graves e cirurgias

### Como a cobertura funciona?

Caso a cobertura seja contratada, o segurado titular recebe o pagamento do capital contratado se, durante a vigência do certificado do seguro, for diagnosticado pela primeira vez com uma doença grave coberta ou submetido a um procedimento cirúrgico coberto, passado o período de carência.

### Confira os requisitos da cobertura:

É preciso ter contratado o seguro há mais de 60 dias.

- A cobertura pode ser acionada uma vez durante a vigência de 5 anos.
- É importante conhecer os riscos excluídos previstos nas condições gerais e especiais da cobertura.

## **Confira os diagnósticos e procedimentos cobertos:**

- Câncer metastático
- Acidente vascular-cerebral (AVC)
- Transplante de órgão vital
- Insuficiência renal crônica
- Infarto agudo do miocárdio
- Cirurgia cardíaca valvular
- Cirurgia de bypass
- Paralisia
- Esclerose múltipla



## **Teleconsultas clínicas e com especialistas**

### **Como funciona o benefício?**

O titular do seguro terá acesso a atendimento médico virtual, **por meio do aplicativo ou da plataforma web.**



**Em caso de perda de consciência, dor intensa ou sangramento repentino, recomendamos que você vá ao pronto-socorro mais próximo.**

## Teleconsulta clínica

(Disponível 24 horas)

Ao solicitar o atendimento, o titular do seguro receberá um link para entrar na sala de espera virtual para receber atendimento de um clínico geral.

## Teleconsulta para outra pessoa

(Disponível 24 horas)

Se você o contratou, você pode compartilhar uma teleconsulta com clínico geral uma vez por mês com quem quiser.

Não é necessário que a pessoa esteja com você, ela pode fazer a teleconsulta diretamente do celular dela.

## Teleconsulta especialista

(Requer agendamento prévio)

O titular do seguro pode agendar uma consulta virtual de uma especialidade médica por meio dos canais disponíveis.

O link para a consulta poderá ser acessado até **20 minutos antes** ou **10 minutos após** o horário agendado.

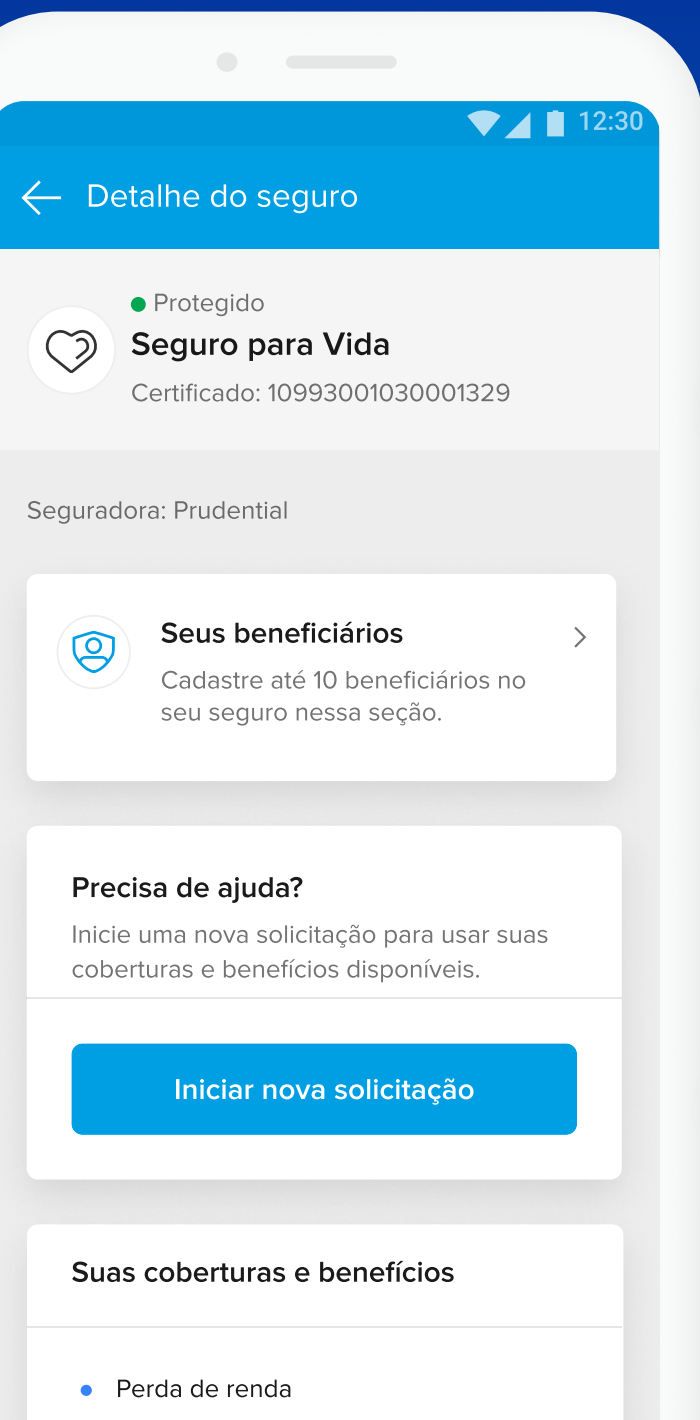
### Confira algumas das especialidades disponíveis:

- Cardiologia
- Clínica médica
- Clínica geral
- Dermatologia
- Geriatria
- Ginecologia
- Gastroenterologia
- Psiquiatria
- Urologia
- Orientação nutricional
- Aconselhamento psicológico

# Como usar seu seguro?

Acesse a seção “Seguros” no app e selecione seu seguro. No seu “Detalhe do seguro” você poderá:

- 1 Consultar o status do seu seguro.
- 2 Cadastrar beneficiários.
- 3 Usar seu seguro.



1

2

3

# Regularização financeira

Lembre-se que apenas o pagamento das suas mensalidades até o devido vencimento garante que seu seguro permaneça ativo.

No entanto, se houver algum problema que tenha te impedido de realizar o pagamento das mensalidades, entraremos em contato oferecendo opções para que você possa regularizar sua situação.



# Vigência do seguro

O seguro tem vigência inicial de 5 anos e poderá ser renovado após esse período. Porém, se não houver o pagamento das mensalidades, ou se você receber indenizações que totalizem 100% do valor segurado, o certificado será cancelado automaticamente.

O valor segurado e as mensalidades serão atualizados a cada 12 meses a partir da contratação do seguro, com base no IPCA - IBGE (Índice de preços ao consumidor amplo - IBGE) ou outro índice que vier a substituí-lo.



**Este seguro é por prazo determinado, tendo a seguradora a opção de não renovar o certificado individual na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.**

**As coberturas e os valores segurados estão descritos no certificado individual.**

# O que seu Seguro para Vida não cobre



Há situações que seu Seguro para Vida não cobre, como por exemplo:

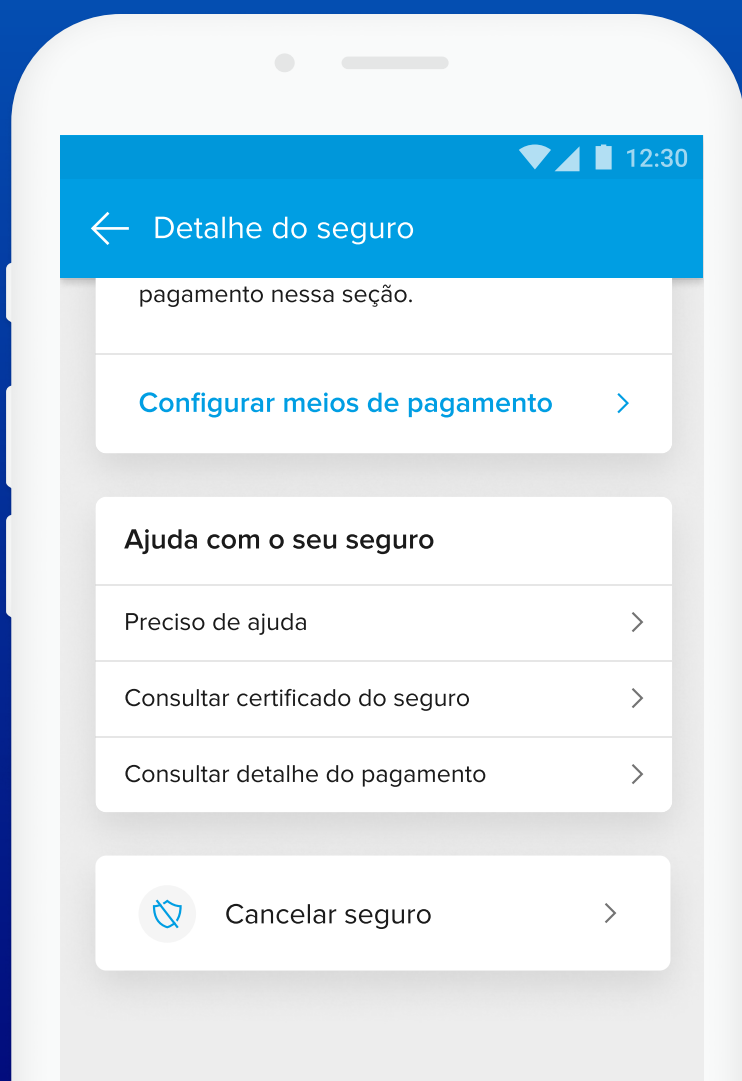
- Prática de atos ilegais
- Desastres naturais

Para ter acesso ao detalhamento dos riscos excluídos, basta consultar as **Condições Gerais do produto**.

# Como cancelar seu seguro?

- 1 Acesse a seção “Seguros” no app**  
Nessa seção, selecione o produto que você quer cancelar.
- 2 Selecione “Cancelar seguro”**  
Você pode encontrar essa opção ao ir até o final da tela do seu “Detalhe do seguro”.
- 3 Confirme o cancelamento**  
Nos conte o motivo e confirme o cancelamento do seguro.

Se cancelar o seguro em até 7 dias após a contratação sem iniciar nenhuma solicitação, você receberá o reembolso do valor pago.





# Conheça mais seguros



## Saúde Protegida

Proporciona preços especiais e descontos em consultas médicas.



## Seguro Limite Protegido

Cobre os gastos do seu cartão de crédito em caso de perda de renda.



## Transações e cartão protegido

Protege seus bens, cartão e transações contra roubo.



## Garantia estendida

Protege seus produtos comprados no Mercado Livre por mais tempo.



## Seguro de celular

Protege o celular comprado no Mercado Livre contra roubo e dano.



**mercado  
pago**