



Bolsa + Segura

manual do segurado



Processo SUSEP:
15414.901220/2018-03 (Bolsa e Cartões Protegidos)

Versão:
Dezembro/2025



Boas-vindas ao **Manual do Segurado!**

Estamos aqui para **proteger o que é importante para você**.

Por isso, criamos este **Manual do Segurado** com um resumo claro e direto sobre o seu seguro contratado com os **Correios** em parceria com a **CNP Seguradora**.

Este manual contém informações reduzidas. Por isso, é muito importante ler as **Condições Contratuais do produto**, disponíveis em www.cnpsseguradora.com.br

No final deste documento, você também encontra um glossário para facilitar a sua leitura.



Atenção

As coberturas contratadas são as que constam em seu **Bilhete de Seguro**.





Sumário

Como usar?

Basta **clicar na seção desejada** e você será direcionado para o conteúdo.

Se você não encontrar o que procura, retorne às **Condições Contratuais** ou **entre em contato** com a nossa [Central de Atendimento](#).



[O que o seguro cobre?](#)

[Carência e franquia do seguro](#)

[O que o seguro não cobre?](#)

[Pagamento do Prêmio e Atualização monetária](#)

[O que fazer em caso de sinistro?](#)

[Perda do Direito ao Seguro](#)

[Benefícios Adicionais](#)

[Termos importantes](#)

[Precisa falar com a gente? Estamos aqui!](#)



1. O que o seguro cobre?

Confira em **quais situações** o Seguro poderá ser acionado.

Coberturas



COBERTURA 1

Bolsa Mais Protegida

Indenização por roubo ou furto com sinais de arrombamento ou vestígios de invasão e cobre itens previstos que estiverem na bolsa até o Limite Máximo de Indenização.



COBERTURA 2

Perda, Roubo ou Furto do Cartão

Indenização em caso de perda, roubo ou furto do cartão após eventos cobertos até o Limite Máximo de Indenização.



COBERTURA 3

Saque ou compra por coação

Indenização por saques ou compras realizadas sob ameaça do segurado, até o Limite Máximo de Indenização.



Cobertura 1: Bolsa Mais protegida

Indenização, até o Limite Máximo de Indenização, em caso de perda de:

- Bolsa; ■ Mochila;
- Maleta; ■ Sacolas Bag;
- Pochete; ■ Bolsa Carteira;

1 Observação:

Os itens devem estar em posse do Segurado no momento da perda, causada por:

- a. Roubo:** Subtração mediante ameaça direta ou violência.
- b. Furto Qualificado:** Subtração com arrombamento ou rompimento de obstáculos, com vestígios materiais que provem a ocorrência.

Deverá existir comprovação de que os itens levados pertenciam ao segurado.

Itens dentro da bolsa ou mochila também cobertos:

- Carteira (não inclui o conteúdo);
- Telefone Celular;
- Óculos de sol ou de grau;
- Cosméticos;
- Perfume; e
- **Chaves;**



Chaves: Limitado ao custo de reposição de todas as fechaduras relacionadas ao molho de chaves roubadas, desde que a fechadura seja de uma residência do Segurado (própria, alugada ou arrendada), ou de um carro registrado em nome do Segurado.

Documentos do segurado **limitado ao custo de reposição de:**

- Passaporte;
- Carteira Nacional de Habilitação (CNH);
- Registro de Veículo de propriedade do Segurado;
- Documento nacional de identificação expedido por órgão autorizado pelo Governo Federal.

O que não está coberto?

Além dos eventos listados no item "3 – O que o seguro não cobre?", estão excluídos desta cobertura:

- a **Despesas de locomoção e alimentação** relacionadas a retirada das novas vias de documentos pessoais.
- b **Roubo ou furto** de itens **não listados anteriormente**.
- c **Furto simples**, aquele que não deixa vestígios.



Cobertura 2: Perda, Roubo ou Furto de Cartão

Indenização, até o Limite Máximo de Indenização (LMI), por **prejuízos causados por transações indevidas e não autorizadas decorrentes de perda, roubo ou furto do Cartão do Segurado.**



Atenção:

1

Prazo de cobertura:

Apenas para transações ocorridas até 3 dias antes do bloqueio do cartão, desde que:

- O fato seja **registrado em Boletim de Ocorrência**;
- O **prejuízo não tenha sido ressarcido** pela instituição responsável pelo cartão.

2

Perda ou furto simples com senha e código de segurança:

- Deve ser relatado no Boletim de Ocorrência.

3

Compras realizadas com mais de um cartão ou parte em dinheiro:

- Será indenizado apenas o valor gasto com os cartões que possuam seguro, conforme limite de quantidade de cartões indicado no Bilhete do Seguro.



O que **não** está coberto para esta cobertura?

Além dos eventos listados no item "3 – O que o seguro não cobre?", estão excluídos desta cobertura:

a**Despesas com cartões perdidos, roubados ou extraviados:**

Enquanto estiverem sob responsabilidade dos Correios ou transportadoras, ou que não tenham sido distribuídos pela administradora do cartão.

b**Transações em terminais eletrônicos:**

Sem o uso físico do cartão, feita apenas com senha ou código pessoal.

c**Transações realizadas por meio de cartão virtual.**

Cobertura 3: Saques ou Compras por Coação

Indenização, até o Limite Máximo de Indenização (LMI), por **operações de saque** ou **compra de bens com débito em conta corrente do Segurado**, para beneficiar terceiros, quando **realizadas sob grave ameaça**, envolvendo uso de arma de fogo ou arma branca.

**Operações consideradas débitos indevidos:**

- Transferências bancárias, DOC, TED e Pix da conta do Segurado para conta de Terceiros.
- Pagamento de boletos cujo responsável financeiro não seja o Segurado.
- Recarga de celular em número que não pertença ao Segurado ou a familiar.



⚠️ Atenção:

1 Prazo de cobertura:

Apenas para transações ocorridas até 3 dias antes do bloqueio do cartão, desde que:

- O fato seja **registrado em Boletim de Ocorrência**;
- O **prejuízo não tenha sido ressarcido** pela instituição responsável pelo cartão.

2 Bloqueio de cartão:

- O segurado deve **bloquear o cartão e registrar Boletim de Ocorrência** assim que estiver livre de coação.

O que não está coberto?

Além dos eventos listados no item “3 – O que o seguro não cobre?”, estão excluídos desta cobertura:

a Saques ou compras:

Feitos com cartão de crédito, débito ou múltiplo sem uso de senha, decorrentes de perda ou furto simples.

b Dinheiro em espécie:

Desde que não tenha sido retirado comprovadamente por saque feito com o cartão do segurado.



2. Carência e Franquia do Seguro

Prazos de **carência** e **regras sobre a franquia**

Período de Carência

O seguro pode exigir um **prazo mínimo** para que a cobertura entre em vigor, isso é chamado de **Período de Carência**.



Onde encontrar o período de carência?

Se houver, será especificada no Bilhete de Seguro.

Franquia

É o valor que fica por conta do Segurado em caso de sinistro.



Onde encontrar o valor de Franquia?

A franquia, se houver, será especificada no Bilhete de Seguro.

- Veja com atenção no seu **Bilhete de Seguro** as informações sobre a **carência** e a **franquia**.



3. O que o seguro não cobre?

Situações em que a **cobertura não se aplica**

- a** **Ato de autoridade:** Ações de autoridades públicas, exceto quando visarem evitar riscos cobertos pelo seguro.
- b** **Ato ilícito doloso:** Ação intencional e dolosa do Segurado, do beneficiário ou de seus representantes.
- c** **Clonagem ou falsificação:** Cópias ou falsificações do cartão de crédito ou débito.
- d** **Coação a terceiros:** Operações feitas sob coação quando a vítima não for o próprio Segurado, mesmo que o cartão utilizado pertença a ele.
- e** **Custos com comunicação:** Pagamento de taxas ou outras despesas para comunicar a ocorrência.
- f** **Falhas sistêmicas:** Erros causados por falhas no sistema.
- g** **Fora da vigência:** Compras e saques realizados fora do período de cobertura indicado na apólice.
- h** **Fraude com cartão:** Qualquer golpe ou fraude envolvendo o cartão do Segurado.
- i** **Furto em veículo:** Furto de bem deixado dentro de veículo, salvo se houver comprovação de arrombamento (ex: quebra de vidros, avarias nas portas ou violação da fechadura).



j

Furto simples ou extravio: Furto simples, extravio, perda ou desaparecimento do bem.

› **Exceto** nas coberturas de '**Perda, Roubo e Furto do Cartão**' e '**Perda, Roubo e Furto do Cartão Adicional Familiar**'.

k

Tarifas do cartão: Anuidade ou outras tarifas do cartão Segurado.

l

Uso indevido: Empréstimos bancários, prejuízos por saldo insuficiente na conta do Segurado ou uso do cartão acima do limite.



4. Pagamento do Prêmio e Atualização monetária

Formas de pagamento do prêmio, **consequências do atraso e atualização** anual

Como você paga o seguro



Veja no seu Bilhete de Seguro as informações sobre o **valor, a forma de pagamento e a data de vencimento**.

Feriado ou finais de semana:

Se o vencimento cair em dia sem expediente bancário, você poderá pagar no **próximo dia útil, sem acréscimo**.

O que acontece em caso de falta de pagamento do prêmio?



O seguro não será efetivado se:

- A **1ª parcela não for paga**.

O seguro será cancelado se:

- Houver **atraso de 90 dias**, a partir da data da notificação da primeira parcela em aberto.

Atualização do valor do seguro



Os Limites Máximos de Indenização (LMI) e os Prêmios serão atualizados a cada ano, na data de aniversário do contrato. O **reajuste segue a variação positiva do índice IPCA/IBGE** nos 12 meses anteriores.



Voltar ao **sumário**



Atenção

A atualização **não se aplica** a apólices com duração inferior a um ano.



5. O que fazer em caso de sinistro?

Procedimentos para acionar o seguro

1.

Comunique a seguradora

Entre em contato com a Central de Atendimento e comunique imediatamente a seguradora sobre o sinistro, **informando**:

Número do Bilhete

Data

Hora

Local

Causa do sinistro

Lembre-se:

Informe todas as circunstâncias do evento.

2.

Envie os documentos básicos

Consulte as informações da sua cobertura e envie os documentos.



Documentos adicionais:

A Seguradora poderá solicitar, uma única vez, outros documentos.

**Prazos:**

- 30 dias úteis para análise a partir do recebimento de todos os documentos.
- Após envio de toda documentação, se comprovada a cobertura, 30 dias para pagamento.

**Atenção**

Enquanto os documentos adicionais **não são entregues**, o prazo de 30 dias ficará suspenso.

O prazo **reinicia no 1º dia útil** após a entrega de **todos os documentos solicitados**.

**Pedido aceito:**

A indenização é realizada.

**Pedido recusado:**

A indenização não é realizada.

- Você receberá a justificativa por escrito.



Análise do sinistro

A seguradora analisa o pedido de indenização em três etapas:



Receber todos os documentos necessários



Verificar a causa e a extensão do dano



Confirmar se há direito à indenização e qual será o valor

Lembre-se:



Sua participação é importante!

Você precisa colaborar com a seguradora, enviando todas as informações e documentos solicitados para que a análise seja feita corretamente.

A análise não é garante o pagamento!

Investigar o sinistro ou pedir documentos extras **não significa que a indenização será paga.**

O pagamento só acontece após a análise ser concluída e o direito à indenização ser confirmado.



Documento em caso de sinistro

1 **Bolsa Mais Protegida ou****3** **Saque ou Compra Sob Coação****2** **Perda Roubo ou Furto do Cartão****Como usar esta tabela:**

Cada **número da legenda acima** representa **um tipo de cobertura do seu seguro**.

Nos documentos listados abaixo, você verá esses **números ao lado de cada item**.

Eles mostram **quais documentos são necessários para cada cobertura**.

DOCUMENTOS BÁSICO NECESSÁRIOS PARA REGULAÇÃO DO SINISTRO	Nº DA LEGENDA COBERTURAS
<ul style="list-style-type: none">a. Boletim de Ocorrência Policial original ou cópia autenticada, com o registro declarado pela vítima, no qual deve constar: o local do sinistro, detalhes do evento, identificação dos bens/itens que roubados/furtados ou perdidos, e a data e hora da ocorrência.b. Formulário de Aviso de Sinistro com descrição de: data e local do sinistro, Bens roubados e/ou furtados, e seus respectivos valores;	1 2 3
<ul style="list-style-type: none">c. Comprovação de todos os bens pleiteados no sinistro, mediante a apresentação da nota fiscal emitida no nome do Segurado Principal;d. Formulário da Declaração de Bloqueio do IMEI preenchido e assinado, protocolado e/ou validado pela operadora, no caso de roubo ou furto qualificado de Telefone Celular;e. Cotação/Orçamento para reposição dos bens Segurados cobertos;f. Cópia do documento que comprove o pagamento para emissão de novos documentos;g. Nota fiscal dos serviços para a confecção das chaves;h. Nota fiscal dos serviços para a confecção dos documentos;	1
<ul style="list-style-type: none">i. A formalização da operadora constando o número do protocolo de bloqueio do cartão de crédito, e a descrição da solicitação do bloqueio, ou o comprovante da realização do procedimento;j. Extratos da conta bancária, fatura do cartão de crédito e/ou as capturas de telas (<i>prints</i>), demonstrando a data, hora e os lançamentos não reconhecidos como movimentação própria, ou seja, os lançamentos que se deram em virtude do evento reclamado, dentro do período da data da ocorrência do sinistro até o bloqueio efetivo do cartão.k. Demonstrativo de compras, fatura do cartão de crédito e/ou as capturas de telas (<i>prints</i>), efetuadas através do cartão principal emitido em nome do Segurado e/ou cartões adicionais vinculados ao cartão de titularidade do Segurado.l. Demonstrativo de compras, fatura do cartão de crédito e/ou as capturas de telas (<i>prints</i>), efetuadas através do cartão principal emitido em nome do Segurado e/ou cartões adicionais vinculados ao cartão de titularidade do Segurado.	2 3



Depreciação



Para **eletrônicos**, o valor da indenização considera o tempo de uso do aparelho.

- O cálculo aplica a **depreciação conforme a vida útil do bem**.

Tempo de uso	Depreciação
Até 6 meses	Sem depreciação
Acima de 6 meses até 1 ano	10%
Acima de 1 meses até 3 anos	30%
Acima de 3 anos	50%



6. Perda do Direito

ao Seguro

Quando a indenização não é paga

Além das situações listadas em "**3 - O que o seguro não cobre**", você pode perder o direito à indenização se:



Agravar intencionalmente o risco



Agir de má fé no fornecimento de informações ou **omitir fatos** que influenciem na **aceitação ou valor do seguro**.



Cometer fraude, dolo, simulação ou ações que agravem o prejuízo.



Descumprir obrigações previstas no contrato

Importante

A seguradora pode negar a indenização se houver **má-fé**, **descumprimento de regras** ou **tentativa de fraude**.



7. Benefícios Adicionais:



Capitalização Incentivo

Ao contratar este seguro, você ganha **um número da sorte** para concorrer a **sorteios mensais no valor de R\$20.000,00**.

- O **regulamento da capitalização** pode ser consultado em www.cnpseguradora.com.br



8. Termos importantes

Explicamos os **principais termos** do seguro

A

Aviso de Sinistro: Comunicação obrigatória realizada pelo Segurado à Seguradora, assim que tomar conhecimento sobre a ocorrência de um sinistro.

B

Bolsa: Para este produto, entende-se como item usado para carregar objetos pessoais, como bolsas de mão, maleta, mochilas, pochetes, sacolas bag e bolsa carteiras.

Bilhete de Seguro: Documento emitido pela Seguradora que confirma a contratação do seguro e apresenta as coberturas contratadas pelo Segurado.

C

Carência: Período, definido no Bilhete de Seguro, durante o qual, na ocorrência de evento coberto, o Segurado não terá direito ao recebimento do capital segurado contratado.

Cartão: Cartão ativo e válido em nome do Segurado, incluindo cartões de crédito, débito e múltiplo.

Condições Contratuais: Regras que regem o Seguro contratado, incluindo condições gerais.

Cobertura: Riscos assumidos pela Seguradora, que estarão especificados no Bilhete de Seguro.

F

Franquia: Valor ou percentual, definido no Bilhete de Seguro, que representa a participação do Segurado nos prejuízos cobertos.

Fraude: Ato de enganar para obter, para si ou outra pessoa, qualquer tipo de vantagem, conforme definido pela lei penal.

Furto simples: Quando alguém subtrai um objeto móvel de outra pessoa, sem evidências.



Furto qualificado: É a subtração de coisa móvel, com destruição ou rompimento de obstáculo, que deixem vestígios materiais na sua ocorrência.

I

IMEI: Código (registro digital) que identifica o dispositivo móvel ou smartphone.

Indenização: Valor pago pela Seguradora ao Segurado em caso de sinistro coberto, respeitando o capital Segurado e as condições contratuais.

L

Limite Máximo de Indenização (LMI): Maior valor que a Seguradora pagará por cada cobertura contratada. Os limites são independentes e não podem ser somados.

O

Ocorrência: É uma transação ou um conjunto de transações, coberta(s) por este seguro, ligado a um mesmo fato.

P

Perda: Desaparecimento ou extravio de algo.

Prêmio: Preço do seguro, ou seja, é o valor pago pelo Segurado à Seguradora para contratar o seguro.

R

Regulação de Sinistro: Análise feita pela Seguradora, após o aviso de sinistro, para verificar se o evento é coberto pelo Seguro.

Risco: Evento futuro e incerto, de natureza súbita e imprevista, independente da vontade do segurado, que pode causar prejuízo econômico.

Roubo: Subtração com ameaça ou grave violência.

S

Saque: Retirada de dinheiro feita pelo Segurado.

Sinistro: Ocorrência de evento coberto durante o período de vigência do Seguro.

T

Titular do cartão: Pessoa responsável pelo cartão principal e seu pagamento.



Voltar ao **sumário**

Transações financeiras: Incluem saques, transferências, pagamentos e empréstimos.

V

Vigência do Seguro: Período em que as coberturas contratadas estão ativas.



9. Precisa falar com a gente?

Estamos aqui!

Consultas ou serviços:**0800 272 2021**

⌚ Segunda a sexta,
das 8h às 21h,
exceto em feriados
nacionais.

SAC 24h:**0800 272 2000**

ⓘ Informações ou dúvidas
dos produtos,
reclamação, contestação,
suspensão ou
cancelamentos.

Atendimento ao surdo 24h:**0800 702 4260**

ⓘ Use um **aparelho adaptado** com teclado
alfanumérico.

Ouvidoria**CNP Seguradora****0800 272 2022**

Reclamações não atendidas satisfatoriamente
por outros canais, **sugestões**
ou **elogios**, de segunda a sexta, das 8h às 18h, exceto
em feriados nacionais.

Para registro de reclamações
junto à SUSEP acesse:

<http://www.consumidor.gov.br>

Seguro garantido por Companhia de Seguros Previdência do Sul – Previsul, uma empresa CNP Seguradora.

Bolsa Segura**Processos SUSEP:**

15414.901220/2018-03 (Bolsa e Cartões Protegidos)

As condições contratuais poderão ser consultadas no sítio eletrônico www.gov.br/susep/pt-br, a partir do número do registro do produto. No caso de a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, o Seguro poderá ser cancelado no prazo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data da adesão ao contrato, com direito a devolução do prêmio pago. A aprovação deste plano pela SUSEP não implica, por parte da Autarquia, em incentivo ou recomendação a sua aquisição, representando, exclusivamente, sua adequação às normas em vigor.