



Perguntas Frequentes sobre as alterações do benefício MasterAssist para o portfólio Black (AN 11925)

Este material tem como objetivo capacitar os atendentes do Global Services e Concierge da Mastercard para responder com clareza e segurança às dúvidas dos portadores de cartão sobre as mudanças do benefício MasterAssist Black. O conteúdo foi elaborado com base nas diretrizes oficiais da Mastercard e contempla perguntas frequentes, respostas sugeridas e exemplos de atendimento.

Dúvidas gerais

- **Quais são as alterações realizadas no produto Black?**

A Mastercard está trazendo aos portadores de cartão Mastercard Black uma maior cobertura de seguro médico em viagens, que passará de USD 150,000.00 a USD 175,000.00 por viagem, para as emissões de apólice realizadas a partir de 15 de outubro de 2025, além de mais beneficiários elegíveis e compra com pontos não necessariamente oriundos de um cartão Mastercard. Além disso a Mastercard está removendo da proposta de valor do cartão Black a Proteção de Roubo em Caixas Eletrônicos, para ocorrências a partir de 15 de outubro de 2025.

- **Por que a Mastercard está fazendo essas alterações?**

A Mastercard busca o constante fortalecimento de sua proposta de valor para o portfólio Black, baseado no interesse e uso pelos portadores de cartões, buscando agregar os melhores e mais pertinentes benefícios aos portadores Black, incluindo assim uma melhor cobertura de bilhetes de seguro em viagens.

- **Quando as alterações estarão vigentes?**

As novas coberturas estarão vigentes para as emissões de apólices realizadas a partir de 00:00 do dia 15 de outubro de 2025.

Bilhete de Seguros

- **O que acontece com Bilhetes de Seguros já emitidos?**



Portadores que já possuem viagens marcadas para antes da data da alteração do benefício e tiverem um Bilhete de Seguros emitido e válido, **não serão elegíveis às novas coberturas** e não necessitam da emissão de um novo Bilhete.

- **Preciso emitir um novo Bilhete de Seguros?**

Montamos alguns cenários para ilustrar as principais dúvidas:

Cenário 1:

- A passagem aérea foi comprada em **1º de junho** com o cartão Mastercard Black.
- **Bilhete de Seguro** foi emitido em **1º de junho** com o cartão Mastercard Black.
- A viagem internacional, para fora do Brasil, ocorrerá em **25 de dezembro** (cobertura está **ativa**).
- **Qual será a cobertura do portador em caso de acidente durante a viagem?**

As coberturas / valores segurados serão aplicados de acordo com o Bilhete de Seguro fornecido (assumindo que ele seja válido para o sinistro em questão, ou seja, que a perda tenha ocorrido dentro do período de vigência do bilhete).

Neste exemplo, o bilhete emitido em 1º de junho de 2025 com a conta Black é considerado válido para a viagem comprada com a mesma conta Black que começa em 25 de dezembro.

Se o portador não emitir um novo bilhete em ou após 1º de outubro (e antes de 25 de dezembro), o bilhete emitido em 1º de junho será utilizado (e, portanto, as despesas médicas serão de **US\$ 150 mil** e não **US\$ 175 mil**, por exemplo).

Cenário 2:

- A passagem aérea foi comprada em **1º de junho** com o cartão Mastercard Black.
- **O Bilhete de Seguro** foi emitido em **25 de outubro** com o cartão Mastercard Black (após a nova cobertura entrar em vigor).
- A viagem internacional, para fora do Brasil, ocorrerá em **25 de dezembro**.
- **Qual será a cobertura do portador em caso de acidente durante a viagem?**

As coberturas / valores segurados serão aplicados de acordo com o Bilhete de Seguro fornecido (assumindo que ele seja válido para o sinistro em questão, ou seja, que a perda tenha ocorrido dentro do período de vigência do bilhete).

Neste exemplo, o bilhete emitido em 25 de outubro de 2025 com a conta Black é considerado válido para a viagem comprada com a mesma conta Black que começa em 25 de dezembro.

Assim, o limite das despesas médicas será de US\$ 175 mil, por exemplo.

Se o portador tiver dois bilhetes “válidos” — o de 1º de junho e o de 25 de outubro — a análise e as coberturas/limites considerados serão baseados no bilhete que o portador apresentar.

Cenário 3:

- A passagem aérea foi comprada em **1º de junho** com o cartão Mastercard Black.



- O **Bilhete de Seguro** foi emitido em **1º de junho** com o cartão Mastercard Black.
- A viagem internacional, para fora do Brasil, ocorrerá entre **25 de setembro e 20 de outubro**.
- **Qual será a cobertura do portador em caso de acidente durante a viagem?**

As coberturas / valores segurados serão aplicados de acordo com o Bilhete de Seguro fornecido (assumindo que ele seja válido para o sinistro em questão, ou seja, que a perda tenha ocorrido dentro do período de vigência do bilhete).

Neste exemplo, o bilhete emitido em 1º de junho de 2025 com a conta Black é considerado válido para a viagem comprada com a mesma conta Black com início em 25 de setembro.

Assim, o limite das despesas médicas será de **US\$ 150 mil** e não **US\$ 175 mil**, por exemplo.

- **Quem são as pessoas elegíveis?**

Com a nova regra, passamos a cobrir todos os passageiros que tiveram suas passagens compradas com cartão Mastercard Black, e que possuam o Bilhete de Seguros emitido e válido durante todo o período da viagem.

- **Precisa emitir Bilhete de Seguros para todos?**

Sim, todos os viajantes que tiveram a passagem comprada com cartão Black precisam de um bilhete de seguros emitido em seu nome. O portador do cartão que realizou a compra da passagem deve acessar o site: www.aig.com/mastercard.pt e incluir todos os passageiros no processo de emissão do bilhete de seguros

- **Onde eu emito o Bilhete de Seguros?**

O bilhete de seguros é mandatório e precisa ser emitido antes do início da viagem para todos os passageiros que estejam viajando juntos ou separados, desde que a passagem aérea tenha sido comprada com o cartão Mastercard Black através do site:

www.aig.com/mastercard.pt

Regra de Pagamento com Pontos

- **Qual é a regra para pagamento com pontos?**

A nova regra flexibiliza e elegibilidade do seguro quando a compra da passagem for realizada através de pontos/milhas, o portador pagando as taxas de embarque com cartão Mastercard Black já se torna elegível ao seguro, sem a necessidade de apresentar nenhum comprovante da relação do acúmulo de milhas com o cartão Mastercard Black.

Remoção do ATM

- **Até quando posso acionar o sinistro de Roubo em ATM?**

O benefício estará vigente até 14 de outubro de 2025. A partir das 00:00 do dia 15 de



outubro de 2025 este benefício não estará mais vigente e a sua cobertura não poderá ser acionada.

Sinistro

Portadores que necessitarem acionar os seguros devem continuar a utilizar os mesmos canais de atendimento, sendo:

Global Services através do telefone: 0800 725-2025 ou +1 (636) 722-7111 ou através do site www.mycardbenefits.com

Algumas alterações no processo de verificação de elegibilidade de sinistro estão em curso.

Alguns documentos deixarão de ser mandatórios (ex: certidão de casamento e/ou nascimento para comprovar elegibilidade). Para comprovação de demais parentescos com o portador, ainda estamos analisando o detalhamento desse processo e quais documentos serão necessários.

Adicionaremos uma sessão completa de perguntas e respostas sobre as principais dúvidas no futuro.

Frequently Asked Questions about the MasterAssist Benefit Changes for the Black Portfolio (AN 11925)

This material aims to equip Mastercard Global Services and Concierge agents to confidently and clearly respond to cardholders' questions regarding the changes to the MasterAssist Black benefit. The content is based on official guidelines from Mastercard and includes frequently asked questions, suggested answers, and service examples.

General Questions



- **What changes have been made to the Black product?**

Mastercard is offering Mastercard Black cardholders increased medical insurance coverage, which will be raised from USD 150,000.00 to USD 175,000.00 per trip, to issues made, starting October 15, 2025. Additionally, more beneficiaries will be eligible, and tickets purchased with points not necessarily earned through a Mastercard will be covered. The ATM Theft Protection benefit will be removed from the Black card value proposition, for occurrences as of October 15, 2025.

- **Why is Mastercard making these changes?**

Mastercard aims to continuously strengthen the value proposition of the Black portfolio, based on usage and interest from cardholders, pursuing the best benefits and offering them better travel insurance coverage.

- **When will the changes take effect?**

The new coverage will be effective for issuances made after 00:00 on October 15, 2025.

Insurance Ticket

- **What happens to insurance tickets already issued?**

Cardholders with trips scheduled before the benefit change date and who already have a valid insurance ticket will not be eligible for the new coverage and do not need to issue a new ticket.

- **Do I need to issue a new insurance ticket?**

Here are some scenarios to illustrate common questions:

Scenario 1:

- Airline ticket was purchased with Mastercard Black on June 1
- Insurance ticket was issued with Mastercard Black on June 1
- The international trip, outside Brazil, occurs on December 25 (coverage changes are in effect)

- **What will be the CH coverage in case of an accident during the trip?**

Coverage will follow the issued insurance ticket (assuming it is valid for the claim, i.e., the loss occurred during the ticket's validity period).

In this case, the insurance ticket issued on June 1, 2025, is valid for the trip starting December 25.

If the cardholder does not issue a new insurance ticket on or after October 1 (and before December 25), the June 1 insurance ticket will apply, meaning medical expenses will be covered up to USD 150,000, not USD 175,000.

Scenario 2:



- Airline ticket was purchased with Mastercard Black on June 1
- Insurance ticket issued with Mastercard Black on October 25 (after coverage changes went into effect)
- The international trip, outside Brazil, occurs on December 25
- **What will be the CH coverage in case of an accident during the trip?**
Coverage will follow the issued insurance ticket.
In this case, the insurance ticket issued on October 25, 2025, is valid for the trip starting December 25.
Medical expenses will be covered up to USD 175,000.
If cardholder has two valid tickets (June 1 and October 25), the coverage will be based on the insurance ticket presented by cardholder.

Scenario 3:

- Airline ticket purchased with Mastercard Black on June 1
- Insurance ticket was issued with Mastercard Black on June 1
- The international trip, outside Brazil, occurs from September 25 to October 20
- **What will be the CH coverage in case of an accident during the trip?**
Coverage will follow the issued insurance ticket.
In this case, the insurance ticket issued on June 1, 2025, is valid for the trip starting September 25.
Medical expenses will be covered up to USD 150,000, not USD 175,000.

• Who is eligible?

Under the new rule, all passengers whose tickets were purchased with a Mastercard Black card and who have a valid insurance ticket for the entire trip duration are covered.

• Does each traveler need an insurance ticket?

Yes, all travelers whose tickets were purchased with a Black card must have an insurance ticket issued in their name. The cardholder must visit www.aig.com/mastercard.pt and include all passengers during the ticket issuance process.

• Where do I issue the insurance ticket?

The insurance ticket is mandatory and must be issued before the trip begins for all passengers, whether traveling together or separately, as long as the ticket was purchased with a Mastercard Black card via www.aig.com/mastercard.pt

Points Payment Rule



- **What is the rule for paying with points?**

The new rule allows eligibility for insurance when the ticket is purchased with points/miles. If the cardholder pays the taxes with a Mastercard Black card, they are eligible for insurance without needing to prove that the miles were earned with a Mastercard Black card.

ATM Assault Removal

- **Until when can I file a claim for ATM Theft?**

The benefit will be available until October 14th, 2025. After 00:00 on October 15, 2025, it will no longer be part of the value proposition and cannot be claimed, meaning that this coverage cannot be activated.

Claims

Cardholders who need to file a claim should continue using the same service channels: Global Services via phone: 0800 825-2025 or +1 (636) 722-7111 or the website www.mycardbenefits.com

Some changes to the claim eligibility verification process are currently underway. Certain documents will no longer be mandatory (e.g., marriage and/or birth certificates to prove eligibility). To prove other family relationships with the policyholder, we are still analyzing the details of this process, and which documents will be required. A full Q&A section addressing the main questions will be added in the future.