

Vertical integra proteção financeira ao cotidiano de consumidores e empreendedores, com novos produtos e contratação simplificada por inteligência artificial

O Mercado Pago, instituição financeira do Grupo Mercado Livre, está ampliando sua oferta de seguros com uma estratégia baseada em inteligência artificial (IA), integração de serviços e proteção da jornada financeira dos usuários. A iniciativa marca uma nova etapa na evolução dessa unidade da companhia, que já alcança 11 milhões de clientes únicos no Brasil (Q1-2026).

Como parte desse movimento, a empresa passa a oferecer a contratação de seguros por meio de seu Assistente Pessoal, disponível no aplicativo e baseado em IA generativa com recursos de conversação por texto e áudio. “Queremos tornar a contratação e a gestão de seguros mais simples, personalizada e integrada à rotina financeira dos clientes, potencializando a proposta de valor dos demais produtos do ecossistema”, comenta Daniel Issa, diretor de Insurtech do Mercado Pago no Brasil.

A iniciativa também busca fortalecer o engajamento e a retenção dos clientes ao conectar produtos de proteção às experiências já existentes dentro do ecossistema Mercado Pago. Na prática, isso significa incorporar seguros diretamente aos fluxos de contratação e utilização de produtos financeiros, como crédito, pagamentos e ferramentas voltadas para negócios. “Queremos levar soluções aos diferentes momentos da vida financeira de consumidores, empreendedores e vendedores, reduzindo etapas e simplificando o acesso à proteção”, reforça Daniel.

A expansão da vertical ocorre em um momento de amadurecimento da operação. Nos últimos três anos, a área cresceu mais de cinco vezes. O avanço faz parte da estratégia da companhia de ampliar a oferta de serviços de valor agregado dentro do ecossistema financeiro e de comércio eletrônico, fortalecendo o relacionamento de longo prazo com seus usuários.

Novos produtos e coberturas

A partir de julho, o Mercado Pago passa a oferecer novas modalidades para atender necessidades relacionadas à renda, patrimônio, negócios e consumo, em quatro frentes principais de proteção:

Seguro de Renda

Produto voltado para dois públicos distintos: usuários com emprego formal e vendedores (MEIs e PMEs). Para os primeiros, o seguro é oferecido com benefícios exclusivos para clientes que fazem portabilidade salarial para o Mercado Pago, com coberturas como Morte e desemprego (CLT). Para os sellers, o produto é disponibilizado como benefício para aqueles que concentram seus recebimentos no Mercado Pago, cobrindo a interrupção do negócio com coberturas como Morte, Incapacidade Temporária por doença ou acidente (profissionais autônomos) e Diária de internação hospitalar por acidente (profissionais informais).

Pesquisa realizada pelo Mercado Pago com mais de 8 mil vendedores mostrou que 73% têm preocupação máxima com a perda de renda em caso de afastamento por problemas de saúde. Outros 88% afirmam que seus negócios dependem exclusivamente de sua presença para funcionar. O Seguro de Renda é a solução para uma dor real da nossa base de sellers.

Seguro Negócio

Produto pioneiro no portfólio do Mercado Pago, o Seguro Negócio foi desenhado para os vendedores com ponto físico ou online, além de comércios de rua. A cobertura varia conforme o perfil do negócio: para locais fixos, inclui proteção contra incêndio, roubo de mercadoria, danos elétricos e responsabilidade civil; para prestadores de serviços externos e comerciantes ambulantes, foca em roubo de ferramentas, por exemplo. Os planos são oferecidos em faixas de preço de R\$ 8 a R\$ 129 mensais. O Mercado Pago conta com mais de 9 milhões de empreendedores, entre pessoas jurídicas e profissionais liberais, além de uma base superior a 12 milhões de dispositivos de

pagamento, incluindo maquininhas e celulares com tecnologia Tap.

Seguro Residencial

A oferta residencial complementa o portfólio com coberturas para danos ao imóvel, proteção de bens, e assistências da Porto Serviço. A contratação é modular e é impulsionada pelo Assistente Pessoal do Mercado Pago, que coleta informações chave para personalizar a oferta para o usuário.

"Temos um mercado cada vez mais competitivo e nossa proposta é que nosso Seguro Residencial seja um produto de uso recorrente e não apenas um seguro que o usuário torça para não precisar, foi por isso que incluímos a assistência da Porto Serviços em todos os planos, referência de qualidade, para ajudar a solucionar dores reais dos nossos usuários. Isso tudo combinado à escala do nosso ecossistema e impulsionado por meio da IA", conclui Daniel.

Seguro de Item Pessoal

A parceria entre Mercado Pago e Chubb apresenta uma solução voltada ao auxílio em casos de roubo ou furto do seu item pessoal, atualmente disponível para celulares, com contratação rápida e personalizada, pensada para tornar a proteção do aparelho mais acessível aos usuários. O Mercado Pago identifica o aparelho pelo histórico de uso do cliente na plataforma e atribui automaticamente o plano mais adequado. Em caso de sinistro, basta o boletim de ocorrência e o comprovante de bloqueio do IMEI. O produto, em parceria com a seguradora Chubb, oferece 10 planos com mensalidades entre R\$ 3,99 e R\$ 28,99. A oferta é apresentada de forma integrada ao fluxo de recarga de celular no aplicativo.

Fonte: Mercado Pago/Brodeur, em 13.07.2026.