

## Dúvidas Frequentes

Olá,

Este guia tem como objetivo esclarecer as principais dúvidas que podem ocorrer no processo para recebimento da indenização integral.

## Sumário

|  |   |
|--|---|
| <b>1. DOCUMENTO DE TRANSFERÊNCIA</b> .....   | 4 |
| 1.1. Qual é o documento de transferencia do veículo e quais os dados para preenchimento? .....   | 4 |
| 1.2. Qual valor deverá ser preenchido no documento de transferência do veículo? .....  | 6 |
| 1.3. Posso assinar digitalmente o ATPV-e? .....  | 6 |
| 1.4. Posso emitir o ATPV-e pela carteira digital de trânsito? .....  | 6 |
| 1.5. Meu veículo está emplacado no estado de Pernambuco, quais os dados devo informar no ATPV-e? .....   | 6 |
| 1.6. Meu veículo está emplacado no estado do Pará e para emissão do ATPV-e o DETRAN está solicitando uma intenção de venda, como proceder? .....             | 6 |
| 1.7. Perdi o CRV, como devo proceder? .....  | 6 |
| 1.8. Tenho o documento de transferência, mas já está preenchido para outra pessoa/empresa e não foi concluída a transferência, como devo proceder? .....     | 6 |
| <b>2. TERMO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTRO</b> .....   | 6 |
| 2.1. Como preencher o Termo de Regularização de Sinistro? .....  | 6 |
| 2.2. Sou segurado e Proprietário Legal. No Termo de Regularização de sinistro devo assinar nos dois campos (segurado e proprietário)? .....                  | 7 |
| 2.3. Segurado e proprietário legal são pessoas diferentes, no Termo de Regularização de Sinistro devo assinar e reconhecer assinatura nos dois campos? ..... | 7 |
| 2.4. Posso assinar digitalmente o Termo de Regularização de Sinistro? .....  | 7 |
| <b>3. PAGAMENTO</b> .....  | 7 |
| 3.1. Quem receberá a indenização? .....  | 7 |
| 3.2. Quais contas são aceitas para pagamento a indenização integral? .....   | 7 |
| 3.3. Quando vou receber a indenização? .....   | 7 |
| 3.4. Contratei cobertura adicional de zero KM, qual documentação complementar devo enviar? ....  | 7 |
| <b>4. DOCUMENTO PESSOAL</b> .....  | 7 |
| 4.1. A CNH (Carteira Nacional de Habilitação) substitui cópia do RG e CPF? .....   | 7 |
| <b>5. COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA</b> .....  | 7 |
| 5.1. Quais comprovantes de residência são aceitos? .....   | 7 |
| 5.2. Só tenho comprovante de residência em nome do meu esposo(a)? .....  | 8 |
| 5.3. Moro com meus pais e não tenho comprovante de residência no meu nome, o que fazer? .....  | 8 |
| <b>6. PESSOA JURÍDICA</b> .....  | 8 |

|   |           |
|---|-----------|
| 6.1. Proprietário legal do veículo ou segurado é pessoa jurídica, mas não possui contrato social, o que devo encaminhar? .....                | 8         |
| <b>7. CHAVES .....</b>  | <b>8</b>  |
| 7.1. Não tenho chave reserva. Como devo proceder? .....   | 8         |
| 7.2. Onde devo deixar a chave original? .....   | 8         |
| <b>8. BOLETIM DE OCORRÊNCIA .....</b>   | <b>8</b>  |
| 8.1. É necessário o envio do Boletim de Ocorrência original no caso de roubo/furto? .....   | 8         |
| 8.2. É necessário o envio do Boletim de Ocorrência original no caso de indenização integral? .....  | 8         |
| 8.3. Boletim de Ocorrência de Localização e o Auto de Entrega precisa ser original? .....   | 8         |
| 8.4. Boletim de Ocorrência foi realizado através da Internet é aceito como original? .....  | 8         |
| <b>9. RESTRIÇÃO DE ROUBO/FURTO .....</b>  | <b>9</b>  |
| 9.1. Por qual motivo precisa ter a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)? .....                                | 9         |
| 9.2. Como registrar a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)? .....   | 9         |
| 9.3. Como consultar se foi inserida a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)? .....                             | 9         |
| <b>10. VEÍCULO LOCALIZADO .....</b>   | <b>9</b>  |
| 10.1. Fui comunicado que meu veículo foi localizado, como proceder? .....   | 9         |
| <b>11. VEÍCULO FINANCIADO .....</b>   | <b>9</b>  |
| 11.1. Meu veículo é financiado. Como devo proceder? .....   | 9         |
| 11.2. O que é Alienação Fiduciária? .....   | 9         |
| 11.3. Financiamento já foi quitado, mas no CRV ainda consta a observação de Alienação Fiduciária, como proceder? .....                        | 10        |
| 11.4. O que é Gravame? Qual o procedimento para Baixa? .....  | 10        |
| 11.5. Minha financeira não emite boleto com o prazo de vencimento necessário para que a Seguradora faça a quitação, como devo proceder? ..... | 10        |
| <b>12. RESTRIÇÕES .....</b>   | <b>10</b> |
| 12.1. Veículo possui Restrição Tributária, como devo proceder? .....  | 10        |
| 12.2. Não contratei a apólice com a isenção de impostos, mas não tenho condições de quitar. Como devo proceder? .....                         | 10        |
| <b>13. ENVIO DOCUMENTAÇÃO .....</b>   | <b>10</b> |
| 13.1. Devo encaminhar os documentos de forma física? .....  | 10        |
| 13.2. Devo encaminhar os documentos de forma digital? .....   | 10        |
| 13.3. Como posso realizar o acompanhamento do envio da documentação física? .....   | 11        |
| <b>14. KIT GÁS - GNV .....</b>  | <b>11</b> |
| 14.1. Meu veículo tem Kit Gás (GNV), o que preciso enviar? .....  | 11        |

|  |           |
|--|-----------|
| 14.2. Meu carro possui o Kit Gás (GNV), mas não contratei a cobertura adicional, mesmo assim preciso enviar os documentos? ..... | 11        |
| <b>15. BLINDAGEM .....</b>   | <b>11</b> |
| 15.1. Meu veículo tem Blindagem, o que preciso enviar? .....   | 11        |
| 15.2. Não contratei cobertura para a blindagem, mesmo assim preciso enviar os documentos? .....                                  | 11        |
| <b>16. DÉBITOS.....</b>  | <b>11</b> |
| 16.1. Onde eu faço a consulta dos débitos? .....   | 11        |
| 16.2. Meu veículo tem débitos, como devo proceder? .....   | 11        |
| 16.3. Caso eu não tenha no momento condições financeiras para quitar os débitos, como devo fazer? .....                          | 12        |
| <b>17. FALECIMENTO .....</b>   | <b>12</b> |
| 17.1. Caso o proprietário legal do veículo tenha falecido, como devo fazer?.....   | 12        |
| 17.2. Caso o segurado tenha falecido, mas o proprietário legal do veículo não, como devo fazer?... ..                            | 12        |
| <b>18. PRAZO PARA TRANSFERÊNCIA .....</b>  | <b>12</b> |
| 18.1. Qual o prazo para transferência do veículo após a indenização por colisão? .....   | 12        |
| 18.2. Para veículo indenizado por roubo/furto é o mesmo prazo? .....   | 12        |
| 18.3. Mesmo após a indenização por roubo/furto o DETRAN continua a gerando débitos do veículo em meu nome, o que fazer? .....    | 12        |

## 1. DOCUMENTO DE TRANSFERÊNCIA

### 1.1. Qual é o documento de transferência do veículo e quais os dados para preenchimento?

Temos dois tipos de documentos de transferência, abaixo exemplo de preenchimento com os dados da seguradora.

**Nome do comprador: MAPFRE Seguros Gerais**

**CNPJ: 61.074.175/0001-38**

**Endereço: Avenida Nações Unidas, nº 14261 - andar 17 Ala A - Bairro Vila Gertrudes - São Paulo / SP - CEP: 04794000**

**Atenção** o reconhecimento da assinatura do proprietário legal deve ser em cartório por autenticidade.

Para veículos emplacados no estado do **PERNAMBUCO**, seguir orientações e dados para preenchimento [conforme o item 1.5](#).

1-CRV - Certificado de Registro de Veículo, documento antigo em papel moeda com campos no verso

**REPUBLICA FEDERATIVA DO BRASIL**  
**MINISTÉRIO DAS CIDADES**  
DETRAN - DF  
Nº  
CERTIFICADO DE REGISTRO DE VEÍCULO  
VALOR R\$ \_\_\_\_\_  
NOME DO COMPRADOR: **MAPFRE Seguros Gerais**  
R/O \_\_\_\_\_ CPF/CNPJ: **61.074.175/0001-38**  
ENDEREÇO: **Av. Nações Unidas, nº 14261 - andar 17 Ala A**  
**Bairro Vila Gertrudes - São Paulo / SP - CEP: 04794000**  
LOCAL E DATA: \_\_\_\_\_  
ASSINATURA DO PROPRIETÁRIO (VENDEDOR)  
a) O vendedor tem a obrigação legal de comunicar a venda do veículo ao DETRAN no prazo máximo de 30 dias, sob pena de ter que se responsabilizar solidariamente pelas penalidades impostas e suas renúncias até a data da comunicação (Lei Federal nº 9.503 - Art. 134 - Código de Trânsito Brasileiro - CTB).  
b) O adquirente terá prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da aquisição para providenciar a transferência do veículo para o seu nome, sob pena de incorrer em infração de trânsito (Art. 233 do CTB).  
c) É obrigatório o reconhecimento de firmas do adquirente e do vendedor, exclusivamente na modalidade por AUTENTICIDADE.  
DE ACORDO: \_\_\_\_\_ ASSINATURA DO COMPRADOR  
RECONHECIMENTO DE FIRMA DO PROPRIETÁRIO (VENDEDOR)  
CONFORME ART. 369 C.F.C.

para preenchimento (para veículos transferidos até dezembro/2020); que não pode ter rasuras.

2-ATPV-e - Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo - Digital, para veículo transferido a partir de Janeiro/2021 se enquadra na nova modalidade de documentação de transferência digital; E-mail da seguradora que deve ser informado no ATPV-e: [transferenciasalvado@mapfre.com.br](mailto:transferenciasalvado@mapfre.com.br)

| REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL<br><small>MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA<br/>                 DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO - DENATRAN</small>  |   | gov.br   |
|--|---|--|
| DETRAN - SP<br><b>AUTORIZAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE VEÍCULO - DIGITAL</b>   |   |  |
| CÓDIGO RENAVAM<br><b>0000000000</b>  |   |  <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Valide este QR code com o app VIO</p> |
| PLACA<br><b>AAA-0A00</b>   |   |  |
| ANO FABRICAÇÃO<br><b>2012</b>  | ANO MODELO<br><b>2013</b>                           |  |
| MARCA / MODELO / VERSÃO<br><b>RENAULT/SANDERO GTL 16HP</b>   |   |  |
| CAT<br><b>***</b>  |   |  |
| COR PREDOMINANTE<br><b>PRETA</b>   | CHASSI<br><b>AAAAAAAAAAAAA</b>                      |  |
| NÚMERO CRV<br><b>0000000000</b>  | CÓDIGO DE SEGURANÇA CRV<br><b>0000000000</b>        |  |
| NÚMERO ATPVe<br><b>000000000000</b>  | DATA EMISSÃO DO CRV<br><b>30/08/2022</b>            |  |
| HODÔMETRO<br><b>125128</b>   |   |  |
| <b>IDENTIFICAÇÃO DO VENDEDOR</b>   |   |  |
| NOME<br>NOME DO PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO  |   |  |
| CPF/CNPJ<br><b>000.000.000-00</b>  | E-MAIL<br><b>E-MAILCLIENTE@GMAIL.COM.BR</b>         |  |
| MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA<br><b>CIDADE DO PROPRIETÁRIO</b>  |   | UF<br><b>SP</b>  |
| Valor declarado na venda: R\$ <b>30.942,00</b>   |   |  |
| Autorizo o órgão ou entidade executora de trânsito dos Estados ou do Distrito Federal, transferir o registro deste veículo para o comprador acima identificado.  |   |  |
| LOCAL _____  |   |  |
| DATA DECLARADA DA VENDA: <b>13 JUL 2023</b>  |   |  |
| ASSINATURA DO PROPRIETÁRIO (VENDEDOR)<br><small>As assinaturas deverão ser autenticadas conforme resolução específica do Contran.</small>  |   |  |
| <b>IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR</b>  |   |  |
| NOME<br><b>MAPFRE SEGUROS GERAIS</b>   |   |  |
| CPF/CNPJ<br><b>61.074.175/0001-38</b>  | E-MAIL<br><b>TRANSFERENCIASALVADO@MAPFRE.COM.BR</b> |  |
| MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA<br><b>SAO PAULO</b>   |   | UF<br><b>SP</b>  |
| ENDEREÇO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA<br><b>AVENIDA DAS NACOES UNIDAS 14261 AND 17 AL...<br/>                     VILA GERTRUDES CEP: 04794-000</b>  |   |  |
| ASSINATURA DO COMPRADOR<br><small>As assinaturas deverão ser autenticadas conforme resolução específica do Contran.</small>  |   |  |
| <b>MENSAGENS DENATRAN</b>  |   |  |
| <b>AUTENTICAÇÃO DAS ASSINATURAS</b>  |   |  |
| OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAS E TABELÃO DE NOTAS DE CAMPO LIMPO PALESTA-SP<br>FERNANDO CARLOS DE ANDRADE SARTORI - OFICIAL TABELÃO<br>R. João Batista Assis Rossi, 43 - Jardim Palmares - CEP: 13.230-010 - Fone/Fax: (11) 4038-3328 / 4038-3327 / 4038-3328 |   |  |
| Reconheço como autêntica a firma de: _____, lançada em minha presença, registrada no livro _____, em _____ de _____ de 2023.   |   |  |
| Em Testemunho _____ da verdade.  |   |  |
| - Escrevente   |   |  |
| Total R\$ 20,40 Selo(s): 1 Ato: _____  |   |  |
|    |   |  |

A solicitação do ATPV-e deve ser realizada junto ao DETRAN do seu estado, a solicitação pode ser realizada de forma digital (site do DETRAN) ou presencial, o procedimento varia de cada DETRAN, consulte o da sua cidade.

### 1.2. Qual valor deverá ser preenchido no documento de transferência do veículo?

O valor a ser inserido no documento de transferência deve ser o valor informado no e-mail da relação de documentos, o preenchimento do valor é apenas uma referência, pois o pagamento da sua indenização integral será de acordo com o valor contratado na apólice.

Em caso de terceiros, o pagamento será com base no valor acordado entre o terceiro e o analista na decretação da indenização integral.

### 1.3. Posso assinar digitalmente o ATPV-e?

Não, o DETRAN só aceita o reconhecimento da assinatura via cartório por autenticidade ou verdadeira.

### 1.4. Posso emitir o ATPV-e pela carteira digital de trânsito?

Não, o DETRAN só permite a realização do ATPV-e pela carteira digital nos casos que tanto o comprador quanto o vendedor sendo pessoas físicas, no caso a seguradora MAPFRE é uma pessoa jurídica, não autorizando a emissão desta forma, deve seguir o procedimento de emissão conforme o DETRAN do seu estado, via site ou presencialmente.

### 1.5. Meu veículo está emplacado no estado de Pernambuco, quais os dados devo informar no ATPV-e?

Dados para preenchimento EXCLUSIVAMENTE do ATPV-E para veículos emplacados no estado de PERNAMBUCO: Devidamente preenchido a favor de: **MAPFRE Seguros Gerais CNPJ: 61.074.175/0005-61. Endereço: R. da Hora, Nº 105 – Bairro Espinheiro, CEP: 52020-015, Recife / PE**, com firma reconhecida por autenticidade (exceto para casos de Leasing).

Caso o documento de transferência ainda seja o CRV, deve seguir os dados de preenchimento [conforme o item 1.1.](#)

### 1.6. Meu veículo está emplacado no estado do Pará e para emissão do ATPV-e o DETRAN está solicitando uma intenção de venda, como proceder?

Neste caso, deve entrar em contato com o analista do processo via portal [Fale com a Seguradora](#) para que o analista possa orientar.

### 1.7. Perdi o CRV, como devo proceder?

Caso o seu documento de transferência ainda seja da modalidade antiga, você deverá providenciar a Declaração de Extravio e Procuração Pública, os modelos destes dois arquivos devem ser solicitados via portal [Fale com a Seguradora](#) ao analista do processo.

Além dos documentos acima deve ser encaminhado o CRVL-e (Certificado de Registro e Licenciamento eletrônico) do veículo do ano atual.

### 1.8. Tenho o documento de transferência, mas já está preenchido para outra pessoa/empresa e não foi concluída a transferência, como devo proceder?

Neste caso, realizar o envio deste documento digitalizado frente e verso via portal [Fale com a Seguradora](#) para que o analista do processo possa orientar.

## 2. TERMO DE REGULARIZAÇÃO DE SINISTRO

### 2.1. Como preencher o Termo de Regularização de Sinistro?

O termo deve ser preenchido no Cabeçalho com os dados do veículo e do (a) segurado (a), deve informar os dados bancários completo do proprietário legal do veículo, é necessário assinalar a opção Conta Corrente ou Poupança.

O documento deverá ter assinatura reconhecida em cartório por autenticidade ou com certificado digital.

**2.2. Sou segurado e Proprietário Legal. No Termo de Regularização de sinistro devo assinar nos dois campos (segurado e proprietário)?**

Não é necessário. Você precisa assinar e reconhecer firma por autenticidade ou digitalmente em apenas um dos dois campos.

**2.3. Segurado e proprietário legal são pessoas diferentes, no Termo de Regularização de Sinistro devo assinar e reconhecer assinatura nos dois campos?**

Sim, a assinatura e reconhecimento de firma por autenticidade ou digitalmente nos dois campos são obrigatórios quando segurado e proprietário legal são pessoas diferentes.

**2.4. Posso assinar digitalmente o Termo de Regularização de Sinistro?**

Sim, é aceita assinatura digital no Termo de Regularização de Sinistro. No entanto deve ser encaminhado digitalmente o arquivo original após realizar a assinatura para que possamos validar sua autenticidade.

### 3. PAGAMENTO

**3.1. Quem receberá a indenização?**

O pagamento será efetuado para o Proprietário Legal do Veículo registrado no documento.

**3.2. Quais contas são aceitas para pagamento a indenização integral?**

O pagamento é realizado em conta corrente ou conta poupança do proprietário legal do veículo. Caso a conta seja conjunta o proprietário legal do veículo deve ser o primeiro titular.

Não é possível realizar o pagamento em conta salário, carteiras digitais, conta de investimento ou conta de categoria Fácil.

**3.3. Quando vou receber a indenização?**

O pagamento da indenização será efetuado após o recebimento dos documentos solicitados e assim que todas as pendências, restrições ou débitos relativos ao veículo estiverem devidamente resolvidos.

**3.4. Contratei cobertura adicional de zero KM, qual documentação complementar devo enviar?**

Para validação da cobertura adicional de zero KM deve ser encaminhado a nota fiscal de compra do veículo com o carimbo da concessionária e data de saída.

### 4. DOCUMENTO PESSOAL

**4.1. A CNH (Carteira Nacional de Habilitação) substitui cópia do RG e CPF?**

Sim, pode ser encaminhado somente a cópia da CNH.

### 5. COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

**5.1. Quais comprovantes de residência são aceitos?**

É necessário que seja uma conta de consumo atual. Envie uma cópia simples do comprovante de endereço. No caso de segurado e proprietário legal do veículo serem pessoas diferentes, devem encaminhar um comprovante de cada.

Caso não possua comprovante de residência, você pode fazer a declaração de falta de comprovante de residência [disponível no site](#).

## 5.2. **Só tenho comprovante de residência em nome do meu esposo(a)?**

Pode ser encaminhado juntamente com uma cópia simples da certidão de casamento.

## 5.3. **Moro com meus pais e não tenho comprovante de residência no meu nome, o que fazer?**

Pode ser encaminhado o comprovante de residência em nome de seus pais.

## 6. PESSOA JURÍDICA

### 6.1. **Proprietário legal do veículo ou segurado é pessoa jurídica, mas não possui contrato social, o que devo encaminhar?**

Documentos que substituem o contrato social para MEI, deve encaminhar Requerimento de empresário ou Certificado de Microempreendedor Individual.

## 7. CHAVES

### 7.1. **Não tenho chave reserva. Como devo proceder?**

No caso de indenização integral deve fazer uma declaração simples de próprio punho detalhando o motivo pelo qual não possui a chave e circunstâncias do extravio. Enviar a declaração junto com os documentos.

No caso de Roubo deve fazer uma declaração de próprio punho detalhando o motivo pelo qual não possui a chave e circunstâncias do extravio. Reconhecer firma em cartório por autenticidade e nos enviar a declaração original.

Em caso de furto deve ser efetuado o adendo ao B.O (Boletim de Ocorrência).

### 7.2. **Onde devo deixar a chave original?**

Em caso de indenização integral a chave original deve ser deixada junto ao veículo. Em caso de furto deve ser encaminhada junto com a documentação via correio.

## 8. BOLETIM DE OCORRÊNCIA

### 8.1. **É necessário o envio do Boletim de Ocorrência original no caso de roubo/furto?**

O envio da versão original do Boletim de Ocorrência é obrigatório e deve ser encaminhado de forma digital e física.

### 8.2. **É necessário o envio do Boletim de Ocorrência original no caso de indenização integral?**

O envio da versão original do Boletim de Ocorrência é obrigatório apenas se o pagamento estiver condicionado ao seu envio, encaminhado de forma digital. Nos demais casos podem ser dispensado.

### 8.3. **Boletim de Ocorrência de Localização e o Auto de Entrega precisa ser original?**

O envio da versão original do Boletim de Ocorrência de Localização e o Auto de Entrega é obrigatório e deve ser encaminhado de forma digital e física.

### 8.4. **Boletim de Ocorrência foi realizado através da Internet é aceito como original?**

Sim, é aceito como original. Protocolos de registros não são válidos como Boletim de Ocorrência.

## 9. RESTRIÇÃO DE ROUBO/FURTO

### 9.1. Por qual motivo precisa ter a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)?

É necessário estar registrado na base nacional para a localização do veículo, caso seja parado em alguma blitz, e para comunicação ao DETRAN que o veículo foi roubado/furtado.

### 9.2. Como registrar a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)?

Essa restrição é incluída pela delegacia no momento da comunicação do roubo/furto.

Caso a delegacia na hora da abertura da ocorrência não tenha incluído a restrição no sistema não podemos dar andamento no sinistro até que conste este registro e será necessário se dirigir até a delegacia e solicitar a inclusão da informação no sistema nacional (BIN).

### 9.3. Como consultar se foi inserida a restrição de roubo/furto no veículo na BIN (Base de Índice Nacional)?

Você pode realizar a consulta através do aplicativo Sinesp Cidadão.

## 10. VEÍCULO LOCALIZADO

### 10.1. Fui comunicado que meu veículo foi localizado, como proceder?

Em caso de sinistro de roubo ou furto, se o veículo segurado for localizado antes da indenização e da entrega definitiva de toda a documentação, a seguradora suspenderá o pagamento e retomará a regulação do sinistro. Se você tiver a informação que o veículo foi localizado, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento no 0800 775 4545 para informar.

## 11. VEÍCULO FINANCIADO

### 11.1. Meu veículo é financiado. Como devo proceder?

Você deve identificar a modalidade de financiamento, que pode ser:

- **CDC** – Crédito Direto ao Consumidor/Alienação Fiduciária;
- **Consórcio** – Financiamento em grupo.
- **Leasing** – Arrendamento Mercantil;

Aqui estão as instruções destinadas a cada forma de financiamento. Identifique qual é a sua e siga os passos recomendados:

**CDC e CONSÓRCIO** – Enviar inicialmente apenas a documentação básica. Após retorno do despachante, solicitar à Financeira a Carta Saldo Devedor e o boleto com código de barras para quitação do financiamento com vencimento mínimo de 7 dias. No boleto ou na carta de saldo devedor devem constar informações sobre o contrato, baixa do gravame e os dados do veículo sinistrado.

**LEASING** – Será necessária a notificação do sinistro junto à financeira. Você, deve providenciar o envio de 2 Kits de documentos (relação de documentos), para a Seguradora sem o CRV, e outro para financeira com o CRV em branco e demais documentos que o Leasing solicitará.

### 11.2. O que é Alienação Fiduciária?

Ocorre quando um comprador adquire um bem através de um financiamento, empréstimo ou consórcio e este bem fica alienado à instituição credora até que a dívida seja completamente quitada.

### **11.3. Financiamento já foi quitado, mas no CRV ainda consta a observação de Alienação Fiduciária, como proceder?**

Não há impedimentos na transferência do veículo, basta que a restrição de gravame esteja devidamente cancelada/baixada no SNG - Sistema Nacional de Gravames.

### **11.4. O que é Gravame? Qual o procedimento para Baixa?**

Gravame é o nome dado para a restrição financeira imposta ao bem que foi dado como garantia da dívida. Após o pagamento de toda a dívida essa restrição deve ser baixada pela financeira junto ao DETRAN para que possamos fazer o pagamento do saldo restante ao proprietário legal do veículo, se houver.

### **11.5. Minha financeira não emite boleto com o prazo de vencimento necessário para que a Seguradora faça a quitação, como devo proceder?**

É necessário negociar com a financeira um prazo máximo para emissão do boleto e informar ao despachante responsável da companhia para que o caso seja analisado.

## **12. RESTRIÇÕES**

O veículo deve estar livre e desimpedido de quaisquer restrições. Caso possua deve ser regularizado para o andamento no processo do sinistro.

### **12.1. Veículo possui Restrição Tributária, como devo proceder?**

Veículos com restrição por benefício tributário (táxi, adaptados para portadores de necessidades especiais, oriundos da Amazônia Ocidental e outros), os procedimentos para pagamento dos impostos (IPI e ICMS) e a baixa da restrição é de responsabilidade do proprietário legal do veículo.

Após a quitação dos impostos, será necessário comparecer aos órgãos responsáveis com os comprovantes de pagamento e solicitar a documentação para a baixa da restrição no DETRAN. Esse procedimento é obrigatório para que o proprietário possa adquirir novo veículo com o mesmo benefício tributário e para que possamos finalizar o processo de indenização.

### **12.2. Não contratei a apólice com a isenção de impostos, mas não tenho condições de quitar. Como devo proceder?**

Caso não tenha condições de quitar os impostos, pode informar ao despachante para que a Seguradora faça o pagamento e deduzimos esse valor do saldo da indenização. As guias devem ser solicitadas apenas após o envio dos documentos básicos e é de responsabilidade do proprietário legal do veículo providenciá-las.

## **13. ENVIO DOCUMENTAÇÃO**

### **13.1. Devo encaminhar os documentos de forma física?**

Sim, é obrigatório o envio dos documentos de forma física para que seja possível realizar a devida transferência do veículo no DETRAN, deve utilizar o código postal disponibilizado pelo despachante responsável.

### **13.2. Devo encaminhar os documentos de forma digital?**

Também, para que possamos adiantar o processo de análise, deve-se encaminhar os documentos via portal [Fale com a Seguradora](#).

Aqui você encontra o passo a passo de **segurado**, **terceiro** ou **corretor** para acompanhamento do processo e envio da documentação.

### **13.3. Como posso realizar o acompanhamento do envio da documentação física?**

Você pode acessar o link [Rastreamento \(correios.com.br\)](http://Rastreamento.correios.com.br). O número do objeto é informado no comprovante que lhe foi entregue nos Correios. Ele possui 13 caracteres sendo iniciado por duas letras. Lembrando que após a recepção da documentação, ela seguirá para análise, com prazo de 3 dias úteis.

## **14. KIT GÁS - GNV**

### **14.1. Meu veículo tem Kit Gás (GNV), o que preciso enviar?**

Você também deve enviar todos os documentos referentes ao Kit Gás: Laudo CSV, Selo do INMETRO, Nota Fiscal de Compra e Instalação do KIT GÁS.

### **14.2. Meu carro possui o Kit Gás (GNV), mas não contratei a cobertura adicional, mesmo assim preciso enviar os documentos?**

Sim, pois esses documentos serão necessários no momento da transferência do veículo para a Seguradora. Caso for retirar o equipamento, deve nos encaminhar a nota de retirada, pois devemos apresentar os documentos ao DETRAN para efetuarmos a transferência e retirada da informação do combustível GNV do documento.

## **15. BLINDAGEM**

### **15.1. Meu veículo tem Blindagem, o que preciso enviar?**

Você deve enviar todos os documentos referentes à blindagem: nota fiscal de compra e instalação da blindagem, Certificado de Registro e Declaração de Blindagem, ambos expedidos pelo Exército.

### **15.2. Não contratei cobertura para a blindagem, mesmo assim preciso enviar os documentos?**

Sim, pois esses documentos serão necessários no momento da transferência do veículo para a companhia.

## **16. DÉBITOS**

### **16.1. Onde eu faço a consulta dos débitos?**

Você pode consultar os débitos existentes do veículo, diretamente no DETRAN, via site, ou mesmo nas redes bancárias conveniadas de acordo com a UF de registro do veículo. Procure consultar além do DETRAN, o site da Polícia Rodoviária Federal (DPRF), Departamento de Estradas e Rodagem (DER) e Departamento de Infraestrutura e Transportes (DNIT), tendo em vista que muitas vezes no DETRAN não se encontra disponível todas as infrações.

### **16.2. Meu veículo tem débitos, como devo proceder?**

Você deve efetuar a consulta dos débitos existentes do veículo em todos os órgãos competentes de seu estado, deve providenciar os pagamentos e nos enviar os comprovantes e guias pagas junto com os demais documentos solicitados. Após ocorrer a baixa dos débitos no(s) sistema(s) do(s) órgão(s) autuador(es) iremos providenciar o pagamento da indenização, desde que não haja mais pendências existentes.

### **16.3. Caso eu não tenha no momento condições financeiras para quitar os débitos, como devo fazer?**

Neste caso, orientamos que entre em contato com o analista via e-mail ou via chat no portal [Fale com a Seguradora](#), detalhando a situação, para que possamos verificar algo paliativo para agilizar o processo de indenização.

## **17. FALECIMENTO**

### **17.1. Caso o proprietário legal do veículo tenha falecido, como devo fazer?**

Neste caso, é necessário que você solicite a um advogado a abertura de um processo de inventário. Neste inventário deve conter o veículo que foi sinistrado, a divisão dos bens e o percentual que cada herdeiro tem direito e deve ser enviado uma cópia autenticada, assim como os documentos e um Termo de Regularização de Sinistro de cada herdeiro.

Caso o inventário não tenha sido concluído e deferido pelo juiz, é necessário que o advogado solicite um alvará judicial, contendo os dados do veículo, os dados de quem faleceu, a autorização para que uma pessoa possa representar o espólio junto a todos os órgãos de trânsito e perante à companhia, para que possamos fazer a transferência do veículo, e qual será a forma de pagamento determinada pelo juiz.

### **17.2. Caso o segurado tenha falecido, mas o proprietário legal do veículo não, como devo fazer?**

Deverá encaminhar uma cópia simples da certidão de óbito e CNH ou RG e CPF para que possamos dispensar a assinatura no campo do Segurador no Termo de Regularização de Sinistro.

## **18. PRAZO PARA TRANSFERÊNCIA**

### **18.1. Qual o prazo para transferência do veículo após a indenização por colisão?**

O prazo para a realização dos procedimentos e da transferência do veículo para a seguradora junto ao DETRAN é de até 30 dias após o pagamento ser creditado em conta.

### **18.2. Para veículo indenizado por roubo/furto é o mesmo prazo?**

Não, para veículo que foram roubados ou furtados não é possível realizar a transferência, o veículo ainda continua com queixa de roubo/furto ativa, onde a Cia. fica impedida de transferir ou baixar o veículo com a queixa. A transferência de propriedade (ou baixa) só é possível após a localização do veículo. Até lá, ele continua em nome do cliente, com comunicado de venda à Cia, e restrição de roubo ativa.

### **18.3. Mesmo após a indenização por roubo/furto o DETRAN continua a gerando débitos do veículo em meu nome, o que fazer?**

Conforme por Lei se o veículo for furtado ou roubado, o proprietário, mediante requerimento administrativo, fica isento do pagamento dos débitos decorrentes da propriedade do veículo, em razão de não mais exercer qualquer dos atributos inerentes à propriedade: usar, gozar e dispor. Com isso, segurado deve comunicar ao Detran que veículo em questão está com queixa de roubo e débitos são indevidos.

Caso suas dúvidas ainda não tenham sido esclarecidas, você pode contatar o analista no portal [Fale com a Seguradora](#) pelo menu de acompanhamento do sinistro. A Central de Atendimento 24 horas também pode te auxiliar pelo 0800 775 4545.

**Tenha sempre em mãos o número do sinistro, ele facilitará a localização dos registros em todos os seus contatos.**