

Dúvidas frequentes

Prezado Cliente,

Este arquivo visa esclarecer as principais dúvidas recorrentes no processo e elaboração de documentos para receber a sua indenização.

Leia atentamente e siga as orientações. Providencie todos os documentos e os envie de uma única vez.

1. Pergunta - Como faço para preencher o CRV/ DUT (RECIBO DE COMPRA E VENDA)?

- Resposta - Preencha conforme modelo abaixo:

Nome do Comprador: MAPFRE SEGUROS GERAIS S. A CNPJ: 61.074.175/0001-38

Endereço: Av. Nações Unidas, 14261 – and. 29 Ala A - Vila Gertrudes – São Paulo/SP - CEP: 04794000.

AUTORIZAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE VEÍCULO ATPV
AUTORIZO O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO-DETRAN,
TRANSFERIR O REGISTRO DESTA VEÍCULO, PARA:

VALOR R\$ _____

NOME DO COMPRADOR: **MAPFRE SEGUROS GERAIS S. A.**

RG: _____ CPF/CNPJ: **61.074.175/0001-38**

ENDEREÇO: **AV. DAS NAÇÕES UNIDAS, 14261 – 29º ANDAR**
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 reincidências 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.P.C.

2. Pergunta - Qual valor deve ser preenchimento no CRV?

- Resposta - O valor a ser preenchido deve ser o mesmo informado na relação de documentos como valor bruto (**Formulário Acionamento**), pois o valor a ser colocado no DUT é apenas para efeito de reconhecimento de firma.

O valor bruto da indenização é apenas um referencial para o preenchimento do CRV, porém a indenização será sempre baseada na tabela de referência do mês da liquidação, conforme a Circular 269 da Susep, “Seção III, Art 4º, parágrafo 1º - Para efeito desta Circular, fica estabelecida que a cobertura de “valor de mercado referenciado” é a modalidade que garante ao segurado, no caso de indenização integral, o pagamento de quantia variável, em moeda corrente nacional, determinada de acordo com a tabela de referência, expressamente indicada na proposta do seguro, conjugada com fator de ajuste, em percentual, a ser aplicado sobre o valor de cotação do veículo, na data da liquidação do sinistro”.

3. Pergunta- Meu veículo é financiado. Como devo proceder?

- Resposta: Você deve identificar a modalidade de financiamento, que pode ser:
 - **CDC** – Crédito Direto ao Consumidor/Alienação Fiduciária;
 - **Leasing** – Arrendamento Mercantil;
 - **Consórcio** – Financiamento em grupo.

Abaixo seguem as orientações para cada tipo de financiamento. Verifique qual corresponde a sua situação e proceda conforme orientações:

CDC – Após a análise e validação dos documentos enviados, informaremos o de acordo para solicitar a Carta Saldo Devedor + boleto com código de barras para quitação do financiamento com vencimento mínimo de 07 dias. No boleto ou na carta de saldo devedor devem constar informações sobre a QUITAÇÃO do contrato e o NÚMERO, bem como, os dados do VEÍCULO sinistrado.

LEASING – Será necessária a NOTIFICAÇÃO do sinistro junto a financeira. Você, deve providenciar o envio de 2 Kits de documentos (**relação de documentos**), para a Seguradora SEM O DUT, e outro para FINANCEIRA COMO DUT em branco e demais documentos que o Leasing solicitará.

CONSÓRCIO - Após a análise e validação dos documentos enviados, informaremos o de acordo para solicitar a Carta de Saldo Devedor + boleto com código de barras para quitação do financiamento com vencimento mínimo de 07 dias, no boleto ou na carta de sado devedor devem constar informações sobre a QUITAÇÃO do contrato e o NÚMERO, bem como, os dados do VEÍCULO sinistrado.

4. Pergunta - O que é Alienação Fiduciária?

- **Resposta**-Ocorre quando um comprador adquire um bem a crédito. O credor (ou seja, aquele que possui o crédito) toma o próprio bem em garantia. O comprador fica possuidor direto e depositário, com todas as responsabilidades e encargos civis e penais, mas para possuir o bem definitivamente, deve quitar a dívida antes.

5. Pergunta - Minha financeira não emite boleto com o prazo de vencimento necessário para que a Seguradora faça a quitação, como devo proceder?

- **Resposta** – Você deve solicitar para financeira a emissão de uma Carta de Saldo Devedor, contendo todos os dados do contrato, dados do veículo, dados do financiado e os dados bancários da Financeira, pois a Seguradora fará uma TED (Transferência Eletrônica para a conta da financeira). Lembrando que esta carta deve ter o prazo de 7 dias uteis para vencimento.

Obs.: A Seguradora só trabalha com duas modalidades de quitação de financiamento, por boleto bancário com o prazo solicitado + carta de saldo devedor, conforme informado acima, ou carta de saldo devedor com dados bancários da financeira para TED.

6. Pergunta - O que é Gravame? Qual o procedimento para Baixa?

- **Resposta** - Gravame é o nome dado para a restrição financeira imposta ao bem que foi dado com garantia da dívida. Após o pagamento de toda a dívida, a financeira libera a baixa do gravame junto ao DETRAN, essa restrição impede a mudança de propriedade, por isso é importantíssimo que ocorra a baixa, para que haja o pagamento de saldo restante ao segurado, se houver.

7. - Pergunta - Perdi o CRV, como devo proceder?

- **Resposta** - Você deve entrar **em contato com o analista do processo** para solicitar o modelo de Declaração de Extravio e Procuração Pública.

(CRV – Certificado de Registro de Veículo, é o mesmo DUT – Documento Único de Transferência, também conhecido como Recibo de Compra e Venda).

8. Pergunta - É necessário o envio do Boletim de ocorrência original no caso de uma colisão ou roubo/furto?

- **Resposta** - Nos casos de colisão (quando registrado o BO), basta que esteja legível e seja encaminhado pelo e-mail ou juntamente com a documentação via SEDEX reverso. No caso de Roubo/furto, a realização do Boletim de ocorrência é obrigatória e deverá ser encaminhado via digital legível ou o original. Diferentemente do Auto de Localização/Entrega que deverão ser originais.

9. Pergunta - Boletim de Ocorrência de Localização e Auto de Entrega precisa ser ORIGINAL?

- **Resposta** - Sim. É necessário que você envie via ORIGINAL DO BOLETIM DE OCORRÊNCIA DO ROUBO/ FURTO, DO B.O DE LOCALIZAÇÃO/DEVOLUÇÃO e AUTO DE ENTREGA para que seja retirado o veículo da Delegacia e também que seja a queixa de Roubo/ Furto do prontuário do veículo seja regularizada.

10. Pergunta - O CRLV foi roubado/ Furtado junto com o veículo. Como proceder?

- **Resposta** - Deve constar no Boletim de Ocorrência, o roubo/furto deste documento. Caso contrário deverão providenciar um adendo no Boletim de Ocorrência. Este Boletim de ocorrência deverá ser enviado o original com os demais documentos solicitados. Com este Boletim, deverão providenciar uma procuração pública passando os poderes sobre o veículo para a seguradora.

(Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo é aquele documento de porte Obrigatório).

11. Pergunta Boletim de Ocorrência foi realizado através da Internet é aceito como original?

- **Resposta** - Sim, o B.E.O. Boletim Eletrônico de Ocorrência é aceito como original. Protocolos de registros não são válidos como ocorrências.

12. Pergunta - Não tenho conta corrente, como faço para receber a indenização?

- **Resposta** - A Seguradora paga a indenização em conta corrente ou conta poupança de qualquer Banco, porém é necessário assinalar a opção (Conta Corrente ou Poupança) no termo de regularização de sinistro. Além disso, a indenização só é paga ao proprietário legal do veículo.

13. - Pergunta - Não tenho chave reserva. Como devo proceder?

- **Resposta** - No caso de Colisão, Incêndio ou Roubo, você deve fazer uma carta detalhando o motivo pelo qual não possui a chave e circunstâncias do extravio, reconhecer firma em cartório e nos enviar a declaração original. Em caso de FURTO deve ser efetuado o adendo ao B.O (Boletim de Ocorrência).

14. Pergunta - A CNH (Carteira Nacional de Habilitação) substitui cópia do RG e CPF?

- **Resposta** - Sim.

15. Tenho comprovante de residência em meu nome, mesmo assim preciso enviar o formulário solicitado (Declaração por Falta de Comprovante de Endereço)?

- **Resposta** – Não. O formulário só é necessário, quando não se tem um comprovante de endereço no próprio nome. (Comprovante de endereço, precisa ser alguma correspondência recebida pelos correios como conta de consumo, porém é obrigatório que tenha o endereço completo e os dados completos do titular).

16. Pergunta - Quem receberá a indenização?

- **Resposta** - O pagamento da indenização será efetuado para o Proprietário Legal do Veículo. Registrado no documento, não será pago a indenização ao Segurado.

17. Pergunta - Sou segurado e Proprietário Legal. No Termo de Regularização devo assinar nos dois campos (segurado e proprietário)?

- **Resposta** - Não é necessário, pois a assinatura e reconhecimento de firma nos dois campos são obrigatórios apenas quando segurado e proprietário legal são pessoas diferentes. No caso do proprietário legal e segurado ser a mesma pessoa é necessário que assine e reconheça firma por autenticidade em um dos dois campos.

18. Pergunta - Quando vou receber a indenização?

- **Resposta** - A indenização será devida quando o veículo estiver livre e desembaraçado de quaisquer ônus, gravames ou restrições e a documentação estiver devidamente completa e regularizada conforme descrito nas condições gerais da apólice de seguro e também se atender a todas as exigências da legislação em vigor.

19. Pergunta meu veículo possui Restrição Tributária, como devo proceder?

- **Resposta** - Veículos com restrição por benefício tributário (táxi, adaptados para portadores de necessidades especiais, oriundos da Amazônia Ocidental e outros), os procedimentos para pagamento do IPI e ICMS e a baixa da restrição é de responsabilidade do Beneficiário. Dependendo do que foi contratado na apólice, o pagamento poderá ficar a cargo da Companhia, porém, o segurado deve nos encaminhar as Guias para o devido pagamento.

Após a quitação dos débitos junto aos Órgãos competentes, será necessária a apresentação do Ato Declaratório bem como a devida baixa da restrição no prontuário do veículo junto ao DETRAN. É importante este desembaraço para que o segurado/proprietário possa adquirir o novo veículo com o mesmo benefício tributário.

20. Pergunta - Como devo encaminhar os documentos?

- **Resposta** - Você está recebendo junto aos documentos um arquivo INSTRUMENTO DE HABILITAÇÃO DE POSTAGEM. Você deve imprimi-lo e leva-lo até uma agência própria dos correios para que sejam enviados os documentos por SEDEX. Fazendo isso, o custo de envio será por conta da Seguradora. O Correio lhe fornecerá um código de rastreamento para que possa por meio do site dos Correios fazer o rastreio dos documentos enviados.

21. Pergunta - Meu veículo tem Kit Gás, o que preciso enviar?

- **Resposta** - 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.

22. Pergunta - Mas não contratei cobertura para o KIT GÁS, mesmo assim preciso enviar os documentos?

- **Resposta** - Sim, pois esses documentos serão necessários no momento da transferência, do veículo para a Cia. Seguradora. Mesmo se retirar o KIT, precisamos apresentar os documentos ao DETRAN, para efetuarmos a transferência e retirada da informação do combustível GNV do documento.

23. Pergunta - Meu veículo tem Blindagem, o que preciso enviar?

- **Resposta** - Você também deve enviar todos os documentos referentes a Blindagem, Nota Fiscal de Compra e Instalação da Blindagem e Certificado de Registro e Declaração de Blindagem, ambos expedidos pelo Ministério da Defesa (EXÉRCITO).

24. Pergunta - Mas não contratei cobertura para a BLINDAGEM, mesmo assim preciso enviar os documentos?

- **Resposta** - Sim, pois esses documentos serão necessários no momento da transferência, do veículo para a Cia. Seguradora. Precisaremos apresentar os documentos ao DETRAN, para efetuar a transferência do documento.

25. Meu veículo tem débitos, como devo proceder?

- **Resposta** - Você deve efetuar a consulta dos débitos existentes do veículo, deve providenciar os pagamentos e nos enviar os comprovantes junto com os demais documentos solicitados, após ocorrer a baixa dos débitos no sistema (s) do (s) órgão (s) autuador (es) iremos providenciar o pagamento da indenização, desde que não haja mais pendências existentes.

26. Pergunta - Onde eu faço a consulta dos débitos?

- **Resposta** - Você pode consultar os débitos existentes do veículo, diretamente no DETRAN, via SITE, ou mesmo nas redes bancárias conveniadas de acordo com o U.F 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).

27. Pergunta - Caso eu não tenha momentaneamente condições financeiras para quitar os débitos, como devo fazer?

- **Resposta** - Neste caso, orientamos então que entre em contato com o analista via E-MAIL, detalhando a situação, para que possamos verificar algo paliativo para agilizar o processo de indenização.

28. Pergunta - Caso o proprietário legal do veículo tenha falecido, como devo fazer?

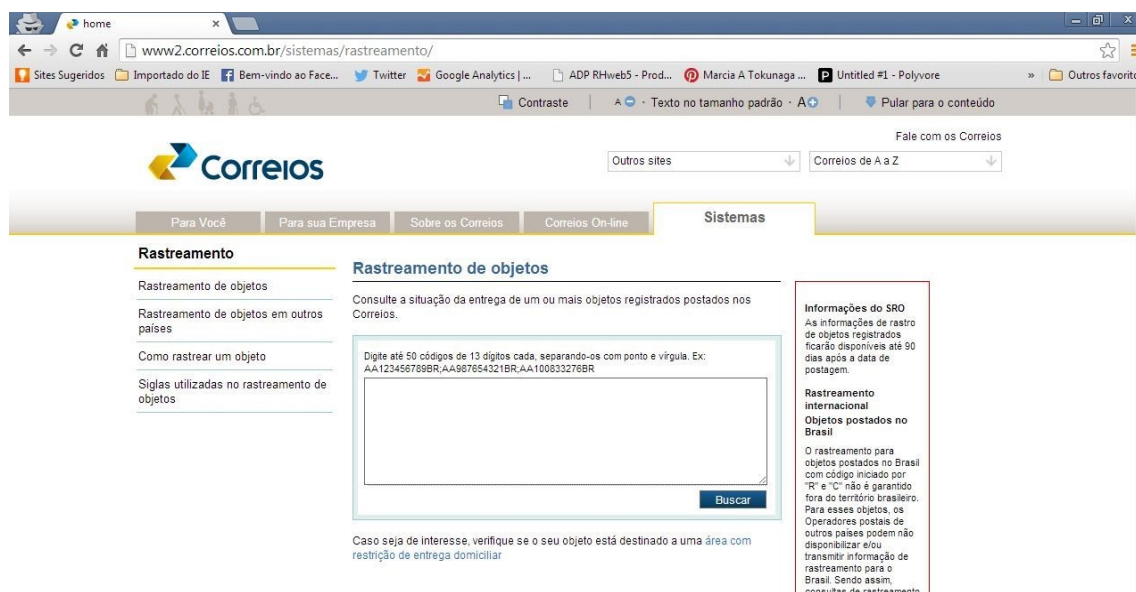
- **Resposta** - Neste caso, é necessário que você providencie junto a um Advogado a abertura de um processo solicitando o inventário (este pode ser enviado cópia autenticada contendo a divisão dos bens e a % que cada herdeiro tem direito, importante destacar que neste inventário deve conter o veículo que foi sinistrado), caso o inventário não tenha sido concluído e deferido pelo juiz, é necessário que o Advogado solicite ao juiz um alvará judicial, contendo os dados do veículo, os dados de quem faleceu e a autorização para que o inventariante possa representar o espólio junto a todos os órgãos de trânsito, perante a esta seguradora e receber o valor da indenização.

Orientações Gerais

Para acompanhamento da chegada da documentação na Cia, você pode acessar o link abaixo. O número do objeto está especificado 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.

<http://www2.correios.com.br/sistemas/rastreamento/>



The screenshot shows the 'Sistemas' section of the Correios website. The main heading is 'Rastreamento de objetos'. Below it, there is a search form with the instruction: 'Digite até 50 códigos de 13 dígitos cada, separando-os com ponto e vírgula. Ex: AA123456789BR;AA987654321BR;AA100833276BR'. A 'Buscar' button is located at the bottom right of the form. To the right of the form, there is a section titled 'Informações do SRO' which states: 'As informações de rastreo de objetos registrados ficarão disponíveis até 90 dias após a data de postagem.' Below this, there is a section titled 'Rastreamento internacional' with the sub-heading 'Objetos postados no Brasil'. The text explains that tracking for objects posted in Brazil with codes starting with 'R' or 'C' is not guaranteed for objects sent from outside the Brazilian territory. It also mentions that operators from other countries may not be able to provide tracking information for objects sent to Brazil.

Sites de Consultas das Multas além da consulta que deve fazer no Detran onde seu veículo for **emplacado**:

DPRF:

https://www1.prf.gov.br/nada_consta/index.jsf

DER:

http://www.multas1.der.sp.gov.br/der_multas_web/pages/DER_Multas_Web/index.aspx

DNIT:

<http://infracoes.dnit.gov.br/dnitcidadao/login>

SAC 24h 0800 775 4545 - SAC Deficiente Auditivo ou de Fala 24h 0800 775 5045 - Ouvidoria 0800 775 1079- Ouvidoria Deficientes Auditivos ou de Fala 0800 962 7373 - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (exceto Feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores, para prevenir, esclarecer e solucionar conflitos não atendidos pelos canais de atendimento habituais.