

## 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

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

The image shows two forms side-by-side. The left form is the front of a CRV (Certificado de Registro de Veículo) from the state of Pernambuco, issued by DETRAN-DF. It contains fields for vehicle identification, owner information, and vehicle specifications. The right form is the back of the CRV, titled 'AUTORIZAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE VEÍCULO ATPV'. It contains fields for the buyer's name (MAPFRE Seguros Gerais), CNPJ (61.074.175/0001-38), and address (Av. Nações Unidas, nº 14261 - andar 17 Ala A, Bairro Vila Gertrudes - São Paulo / SP - CEP: 04794000). It also includes a section for the seller's signature and a note about the document's validity for transfer only.

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		gov.br	
MINISTÉRIO DA INFRAESTRUTURA DEPARTAMENTO NACIONAL DE TRÂNSITO - DENATRAN			
DETRAN - SP			
<b>AUTORIZAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE VEÍCULO - DIGITAL</b>			
CÓDIGO RENAVAM 0000000000		 Valide este QR code com o app VIO	
PLACA AAA-0A00			
ANO FABRICAÇÃO 2012	ANO MODELO 2013		
MARCA / MODELO / VERSÃO RENAULT/SANDERO GTL 16HP			
CAT ***			
COR PREDOMINANTE PRETA	CHASSI AAAAAAAAAAAAA		
NÚMERO CRV 0000000000	CÓDIGO DE SEGURANÇA CRV 0000000000		
NÚMERO ATPVe 000000000000	DATA EMISSÃO DO CRV 30/08/2022		
HODÔMETRO 125128			
<b>IDENTIFICAÇÃO DO VENDEDOR</b>			
NOME			
NOME DO PROPRIETÁRIO DO VEÍCULO			
CPF/CNPJ 000.000.000-00	E-MAIL E-MAILCLIENTE@GMAIL.COM.BR		
MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA			UF SP
CIDADE DO PROPRIETÁRIO			
Valor declarado na venda: R\$ 30.942,00			
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: 13 JUL 2023			
ASSINATURA DO PROPRIETÁRIO (VENDEDOR)			
As assinaturas deverão ser autenticadas conforme resolução específica do Contran.			
<b>IDENTIFICAÇÃO DO COMPRADOR</b>			
NOME MAPFRE SEGUROS GERAIS			
CPF/CNPJ 61.074.175/0001-38	E-MAIL TRANSFERENCIASALVADO@MAPFRE.COM.BR		
MUNICÍPIO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA SAO PAULO			UF SP
ENDEREÇO DE DOMICÍLIO OU RESIDÊNCIA AVENIDA DAS NACOES UNIDAS 14261 AND 17 AL... VILA GERTRUDES CEP: 04794-000			
ASSINATURA DO COMPRADOR			
As assinaturas deverão ser autenticadas conforme resolução específica do Contran.			
MENSAGENS DENATRAN			
<b>AUTENTICAÇÃO DAS ASSINATURAS</b>			
OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAS E TABELÃO DE NOTAS DE CAMPO LIMPO PALEISTA - SP FERNANDO CARLOS DE ANDRADE SARTORI - OFICIAL TABELÃO R. João Batista Assunção Rossi, 43 - Jardim Palmeria - 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 _____, 13 de julho de 2023.			
Em Testemunho da verdade. _____ - Escrevente			
Total R\$ 20,40 Selo(s): 1 Ato:			
 118406 RECONHECIMENTO POR AUTENTICIDADE RA0197AA0260572			

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.**