MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38

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.

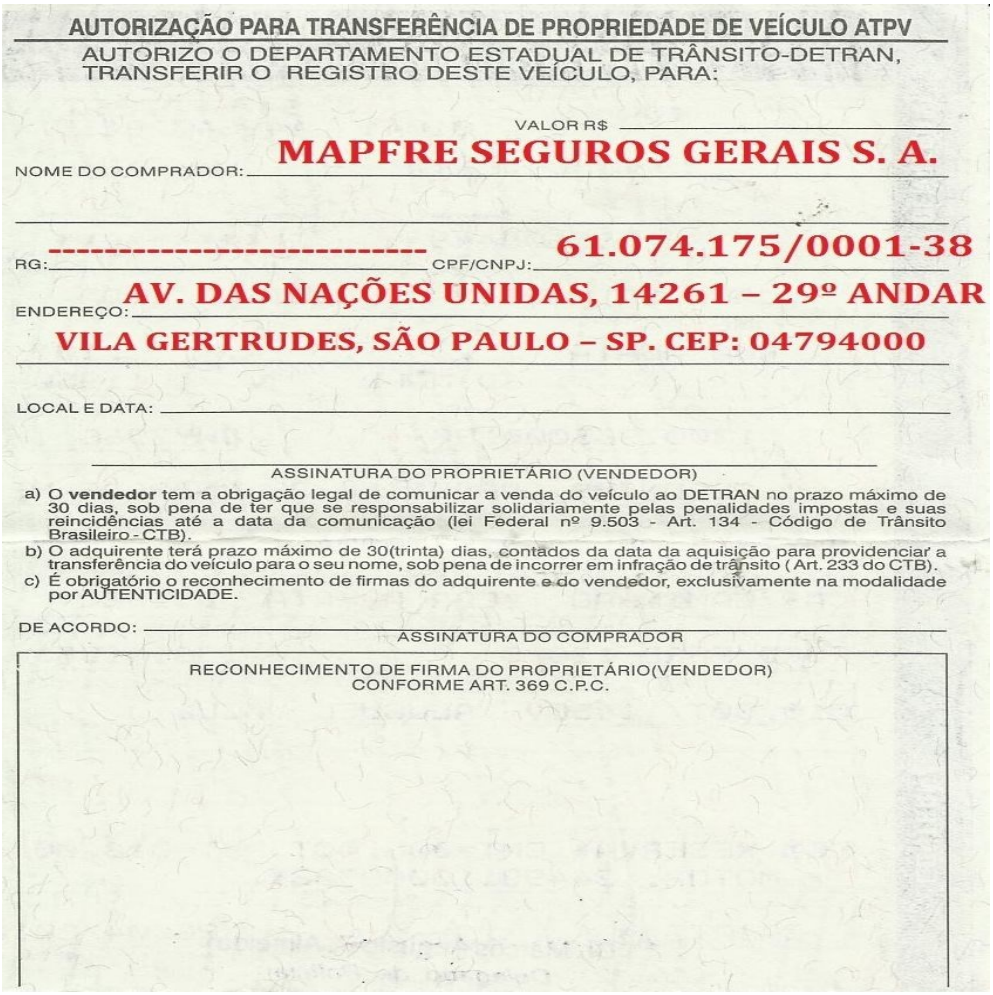
1. **Pergunta - Como faço para preencher o CRV/ DUT (RECIBO DE COMPRA E VENDA)?**

- Reposta - 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.

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38



AUTORIZAÇÃO PARA TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE VEÍCULO ATPV

AUTORIZO O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO-DETRAN, TRANSFERIR O REGISTRO DESTE 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".

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38

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).

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 (ele terá acesso ao contato do analista?) 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 enviea via ORIGINAL DO BOLETIM DE OCORRENCIA 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. Casoaso contrário deveser providenciado um adendo no Boletim de Ocorrência.

(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.

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38

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-loe 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.

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38

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

- **Resposta** - Você pode consultaros 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 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 e também perante a esta seguradora.

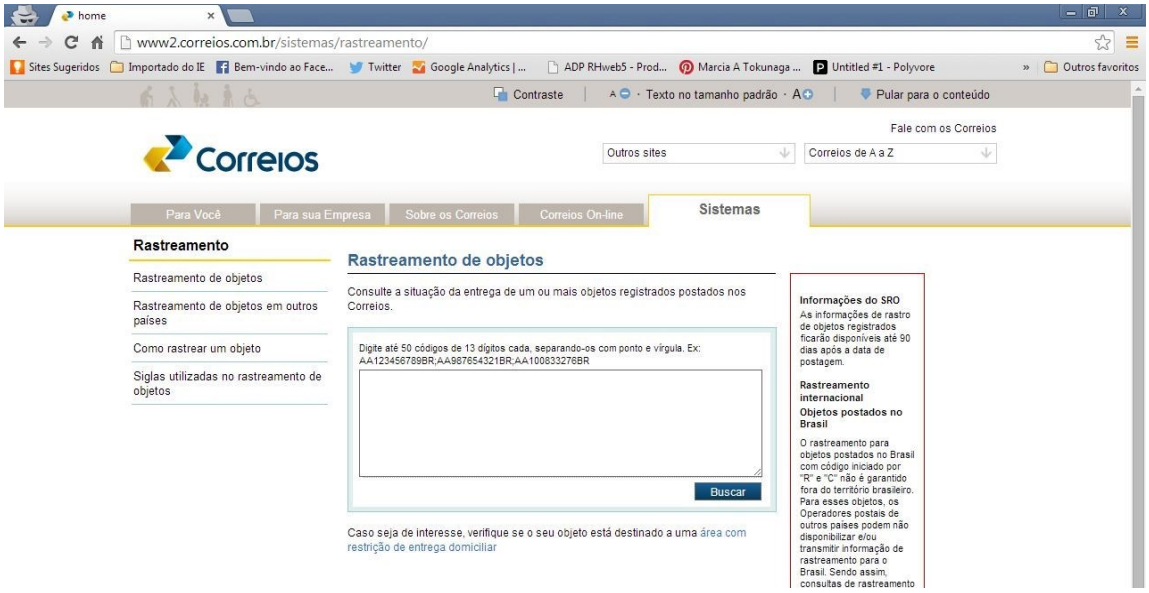
Orientações Gerais

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/

MAPFRE SEGUROS GERAIS S/A
Av. das Nações Unidas, 14.261 • Ala A• 29º andar
04794-000 • Vila Gertrudes • São Paulo/SP
www.mapfre.com.br
CNPJ: 61.074.175/0001-38



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