

1 - Quero quitar o contrato, como faço para saber o saldo devedor?

Para saber o saldo devedor do contrato de financiamento, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

2 - Quando receberei o carnê para pagamento das parcelas?

Após a assinatura do contrato de financiamento, você deverá receber o carnê para pagamento no endereço fornecido em seu cadastro via Correios com pelo menos 5 (cinco) dias de antecedência do vencimento da 1ª parcela.

3 - Como faço para solicitar uma 2ª via do carnê?

Se você não recebeu o carnê até 5 (cinco) dias de antes do vencimento da 1ª parcela, entre em contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

4 - Como faço para pagar parcelas sem o carnê?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

5 - Como faço para pagar a parcela de financiamento em atraso?

Parcelas com 4 (quatro) ou mais dias de atraso, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

6 - Como fazer o pagamento antecipado das parcelas do financiamento?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

7 - Efetuei o pagamento de uma parcela em duplicidade. Como devo proceder?

Para regularizá-la você deverá ter o comprovante bancário do pagamento realizado em duplicidade e entrar em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

8 - Como devo proceder em caso de pagamento de alguma parcela do contrato de forma invertida?

Entende-se por inversão de parcelas quando o cliente paga a parcela errada e deseja fazer a inversão ou a alteração do pagamento para a parcela correta.

Para regularizá-la, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

9 - Posso transferir o contrato de financiamento para outra pessoa?

Sim, você pode vender o seu bem e transferir o seu contrato de financiamento para outra pessoa.

A transferência somente será possível se atendidas as seguintes condições:

- O contrato deverá estar em dia e sem despesas de cobrança;
- A garantia deve estar livre de débitos (multas, IPVA, licenciamento, etc.);
- Transferência entre pessoas do mesmo tipo (pessoa física para pessoa física ou pessoa jurídica para pessoa jurídica);
- Pagamento da tarifa de transferência do Titular do contrato (Cessão de Direitos);
- Aprovação do cadastro e crédito do novo titular pelo Banco;
- Recebimento pelo Banco, de todos os documentos solicitados para o processo de transferência;
- O contrato manterá as mesmas especificações do crédito, ou seja, sem alterações de valores, prazo e vencimento.

Para maiores informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

10 - Posso trocar o veículo durante a vigência do contrato de financiamento, mantendo a mesma titularidade?

Sim, você pode substituir o bem atual do seu contrato de financiamento. A substituição somente será possível se atendidas as seguintes condições:

- O contrato deve estar em dia e sem despesas de cobrança;
- A substituição será realizada somente entre veículos da mesma categoria (exemplo: carro por carro, moto por moto);
- O valor do novo bem deverá ser igual ou superior ao valor do bem antigo, de acordo com a Tabela Fipe;

- Os bens (substituído e substituto) deverão estar livres de débitos (multas, IPVA, licenciamento, etc.);
- Recebimento, pelo Banco, de todos os documentos solicitados;
- Pagamento de Tarifa de acordo com o valor do serviço publicado na Tabela de Tarifas (tarifa de substituição do bem recebido em garantia).

Para fazer a solicitação da transferência para outra pessoa você deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

11 - Como é feita a liberação/baixa do gravame do veículo ao final do contrato de financiamento?

Após o pagamento de todas as parcelas e débitos, o veículo que está alienado à instituição financeira será liberado no prazo de até 10 (dez) dias corridos.

Com o documento emitido e a liquidação de todos os débitos, a alienação fiduciária é baixada automaticamente pelo SNG (Sistema Nacional de Gravames), devendo o cliente comparecer ao DETRAN (Departamento de Trânsito) para emissão do novo CRV (Certificado de Registro do Veículo) sem a indicação de alienação fiduciária. Para que possamos realizar esta liberação, é imprescindível que você já tenha providenciado junto ao DETRAN, o CRV transferido para o seu nome com a devida alienação fiduciária.

Vale ressaltar que os custos relacionados à emissão do documento são de responsabilidade do cliente.

12 - O que fazer em caso de sinistro do veículo durante a vigência do contrato?

Você pode quitar o contrato ou substituir o veículo.

Se a opção for pela substituição do veículo, o contrato será mantido e você deverá efetuar normalmente os pagamentos mensais das parcelas. A substituição somente será possível se atendidas as seguintes condições:

- O contrato deve estar em dia e sem despesas de cobrança;
- A substituição será realizada somente entre veículos da mesma categoria (exemplo: carro por carro, moto por moto);
- O valor do novo veículo deverá ser igual ou superior ao valor do veículo sinistrado, de acordo com a Tabela Fipe;
- Os bens (substituído e substituto) deverão estar livres de débitos (multas, IPVA, licenciamento, etc.);
- Recebimento, pelo Banco, de todos os documentos solicitados.

Se a opção for pela quitação do contrato, você deve entrar em contato com a nossa Central de Atendimento para solicitar o boleto de quitação. Caso o valor da indenização seja menor que o valor de

quitação de sua dívida (saldo devedor), será necessário o pagamento da diferença. Somente após este pagamento serão enviados para a Seguradora a carta e o boleto para a liquidação do contrato. Para fazer a solicitação da substituição do veículo ou quitação do contrato, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

13 - O que é um CDC?

CDC (Crédito Direto ao Consumidor) é uma operação de financiamento destinada à aquisição de bens e serviços, disponível às pessoas físicas e jurídicas. O bem fica alienado como garantia da operação até o término do contrato. Há incidência de IOF (Imposto sobre Operações Financeiras).

14 - O que é CET?

CET significa Custo Efetivo Total, criado pelo Conselho Monetário Nacional através da Resolução 3.909 em 30.09.2010 para que o cliente tenha acesso e compare previamente todos os encargos e despesas da operação de financiamento, como: taxa de juros, tarifas, tributos, seguros, dentre outras.

15 - Como posso fazer a alteração dos meus dados cadastrais (ex.: mudança de endereço, telefone, e-mail, etc.)?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

Mantenha seu cadastro sempre atualizado para que possamos informá-lo sobre seu contrato e serviços.

16 - Como faço para solicitar a 2ª via do contrato de financiamento?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

17 – Posso fazer o refinanciamento do meu contrato?

Não há possibilidade de refinanciamento do contrato, entretanto existe a possibilidade de transferir o seu contrato de financiamento para outra pessoa.

A transferência somente será possível se atendidas as seguintes condições:

- O contrato deverá estar em dia e sem despesas de cobrança;
- A garantia deve estar livre de débitos (multas, IPVA, licenciamento, etc.);
- Transferência entre pessoas do mesmo tipo (pessoa física para pessoa física ou pessoa jurídica para pessoa jurídica);
- Pagamento da tarifa de transferência do Titular do contrato (Cessão de Direitos);

- Aprovação do cadastro e crédito do novo titular pelo Banco;
- Recebimento pela financeira, de todos os documentos solicitados para o processo de transferência;
- O contrato manterá as mesmas especificações do crédito, ou seja, sem alterações de valores, prazo e vencimento.

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

18 – Recebi uma carta de cobrança. O que fazer?

Verifique a data de postagem da carta:

- Se a carta foi postada antes da data do pagamento da parcela, desconsidere a correspondência;
- Se a carta foi postada posteriormente à data do pagamento da parcela, contate a nossa Central de atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**. Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.

19 – Como efetuar a negociação em escritório de cobrança?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para receber maiores orientações a respeito desse assunto.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**. Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.

20 - Posso alterar o vencimento das minhas parcelas?

A alteração da data de vencimento das parcelas somente é possível até a formalização do contrato.

21 - Com que prazo de antecedência devo solicitar a Carta de Autorização de Saída do País (Carta para ultrapassar a fronteira)?

Você deve solicitar a carta de autorização com no mínimo 15 (quinze) dias da data programada para sair do país. A emissão está condicionada ao pagamento pontual das obrigações contratadas, bem como envio de cópia simples da apólice do Seguro, da Carta Verde e do comprovante de pagamento da Carta Verde. A Carta verde é o endosso da Seguradora que garante a cobertura do seguro na localidade onde pretende trafegar, portando os dados do veículo, o nome do país para o qual deseja ir e a data da viagem deverão constar no documento.

Para solicitar a Carta de Autorização, entre contato com a nossa Central de Atendimento para fazer a solicitação.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

22 - É possível mudar a UF da placa do veículo financiado?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para receber maiores orientações a respeito desse assunto.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

23 - Como solicitar a 2ª via dos documentos do veículo financiado?

O cliente deverá comparecer diretamente no DETRAN (Departamento de Trânsito) e solicitar a 2ª via do documento. Lembramos que os custos com a emissão da 2ª via serão de responsabilidade do cliente.

24 - Em caso de falecimento do titular a dívida é considerada quitada?

Se o titular possui Seguro Proteção Financeira:

Em caso de falecimento do titular do contrato, a família deverá entrar em contato com a nossa Central de Atendimento e realizar a abertura do sinistro. Após análise da documentação e regulação do sinistro, o valor da indenização será creditado ao Banco, beneficiário do seguro, que liquidará o saldo devedor do financiamento na data do falecimento.

Se o titular não possui Seguro Proteção Financeira:

A família deve entrar em contato com a nossa Central de Atendimento para maiores esclarecimentos a respeito desse assunto.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022**. Demais localidades: **0800 200 4022**.

25 - Paguei a parcela, mas estou sendo cobrado. O que devo fazer?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para receber maiores orientações a respeito desse assunto.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**. Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.

26 - Como posso formalizar a entrega amigável do meu bem?

Entre em contato com a nossa Central de Atendimento para receber maiores orientações a respeito desse assunto.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**. Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.

27 - Já paguei os meus débitos. Como faço para tirar a restrição do SERASA/SCPC?

Após o pagamento dos débitos, a baixa é automática. A exclusão da restrição será feita em até 5 (cinco) dias úteis.

Caso a restrição não seja excluída neste prazo, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.



De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**.
Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.

28 - Atrasei o pagamento da parcela. Meu nome será incluído no SERASA/SCPC?

A falta de pagamento das parcelas enseja o encaminhamento do CPF do cliente junto ao Registro do SERASA/SCPC, bem como a adoção das medidas judiciais cabíveis. Após o pagamento dos débitos, a baixa é automática. A exclusão da restrição será feita em até 5 (cinco) dias úteis.

Caso a restrição não seja excluída neste prazo, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Capitais e regiões metropolitanas: **3003-4022 (Opção Cobrança)**.
Demais localidades: **0800 200 4022 (Opção Cobrança)**.