



Manual de Procedimentos Correspondentes no País

versão ago./2020



INTRODUÇÃO

Elaboramos este manual de **Controle de Qualidade do Atendimento**, para orientar e esclarecer nossos parceiros comerciais, de forma simples e objetiva, sobre procedimentos e normas inerentes a atividade de Correspondentes no País.

Este material apresenta as principais mudanças ocorridas, e reforça conceitos já conhecidos nas operações de financiamento, crédito consignado e crédito de imóveis em garantia BV. O Correspondente no País precisa ter pleno conhecimento do disposto na Resolução para cumprir todas as normas de atuação.

Atenciosamente,

BV



Sumário

.....	1
INTRODUÇÃO.....	2
Apresentação.....	5
BV e seus Correspondentes	5
Características dos Produtos distribuídos pelos Correspondentes	6
Veículos.....	6
Crédito Consignado.....	6
Crédito com Imóvel em Garantia BV.....	6
Legislação.....	7
Sigilo Bancário.....	7
Sistema de Informações de Créditos (SCR).....	7
Prevenção à lavagem de dinheiro.....	8
Código de Defesa do Consumidor.....	9
Normas que dispõem sobre a Atividade de Correspondente no País – 3.954/2011.....	9
1. Razão social e nome fantasia.....	9
2. Instalações do Correspondente e uso da marca.....	9
3. Divulgação ao público sobre a condição de Correspondente.....	10
4. Utilização de padrões definidos pela Instituição Financeira.....	10
5. Vínculo contratual com a equipe que presta atendimento ao cliente.....	10
6. Apresentação de todos os planos disponíveis.....	10
7. Identificação da equipe: uso do crachá.....	10
8. Certificação.....	11
9. Identificação do responsável pelo atendimento.....	11
10. Atendimento.....	11
11. Dados dos Clientes.....	11
12. Vedações.....	12
13. Tarifas.....	12
14. Apresentação do Custo Efetivo Total – CET.....	13
Cadastramento do Correspondente.....	13
Contratação.....	13
Estrutura de apoio.....	14



Condições de negócio.....	14
Envio de operações.....	14
Preenchimento de propostas.....	15
Transferência do veículo.....	16
Efetivação da Operação de Consignados.....	16
Efetivação da Operação do Crédito com Imóvel em Garantia.....	17
Pagamento da operação.....	17
Serviços de pós-vendas.....	17
Pagamento de parcelas.....	18
Transferência de dívida/cessão de direitos.....	18
Troca do veículo/garantia.....	19
Segunda via da CCB – Cédula de Crédito Bancário.....	19
Renegociação/refinanciamento em escritório de cobrança.....	19
Antecipação de parcelas.....	19
Solicitação de 2ª Via de Carnê.....	20
Informações de pós-liquidação da operação de veículos.....	20
Documento do veículo.....	20
Liberação do bem após quitação do contrato.....	20
Veículos.....	20
Imóvel.....	21
A liberação do imóvel após a liquidação do Crédito com Imóvel em Garantia.....	21
Canais de comunicação com o cliente.....	21
•Site BV.....	21
•Central de Relacionamento.....	21
•Ouvidoria.....	21
Perguntas frequentes.....	22



Apresentação

O BV foi fundado 1991 e a cada ano tem conquistado mais espaço no mercado. Hoje, oferece um vasto portfólio de produtos para melhor atender as necessidades de seus clientes.

Orgulha-se de ser 100% Brasileiro, sendo totalmente comprometida com sua filosofia: solidez, ética, respeito, empreendedorismo e união. Estes valores permeiam a relação que o BV mantém com seus clientes, parceiros e colaboradores e garantem o seu desenvolvimento sustentável. Os serviços são oferecidos principalmente na extensa rede conveniada, que conta com mais de 20.000 parceiros comerciais em todo o País.

Com objetivo de garantir um atendimento ainda melhor e mais seguro ao cliente final nesse segmento, o Conselho Monetário Nacional determinou que a rede conveniada fosse contratada para atuar como prestadora de serviço de Correspondente no País.

BV e seus Correspondentes

A publicação da [Resolução nº 3.954 de 24/02/2011](#) do Conselho Monetário Nacional determina regras para que as instituições financeiras contratem prestadores de serviço de Correspondente no País.

O Correspondente no País é a pessoa jurídica que atua por conta e sob diretrizes da instituição financeira contratante, que assume responsabilidade pelo atendimento prestado a seus clientes e usuários, prestando os serviços previstos em contrato.

Os Correspondentes devem informar ao público sua condição de prestador de serviços à instituição contratante, com a descrição dos produtos e serviços oferecidos, bem como os telefones de atendimento e de ouvidoria da instituição, por meio de painel visível, disponíveis em locais em que seja prestado atendimento aos clientes e usuários, e por outras formas, caso necessário, para esclarecimento ao público.

Ser um Correspondente do BV significa oferecer as melhores soluções em financiamento, crédito



consignado, e crédito com imóvel em garantia BV. Garantindo a integridade das informações contidas no processo e a qualidade no atendimento prestado aos clientes.

Espera-se que o Correspondente tenha conhecimento, observe e pratique o previsto nas resoluções que tratam de sigilo bancário, prevenção à lavagem de dinheiro e Código de Defesa do Consumidor, além dos informativos do BV.

Características dos Produtos distribuídos pelos Correspondentes

Veículos

O BV disponibiliza o financiamento (CDC) para financiamento de veículos, conforme descrito abaixo:

- **Financiamento CDC - Crédito Direto ao Consumidor:** linha de crédito destinada ao consumidor final, pessoa física e jurídica, utilizados para financiamentos de veículos novos e usados, leves e de transporte, nacionais e importados, sendo que o veículo é alienado ao banco em nome do cliente. Nessas operações há incidência de IOF.

Crédito Consignado

O Crédito Consignado é um empréstimo com pagamento indireto, cujas parcelas são deduzidas diretamente da folha de pagamento ou benefício da pessoa física. Na impossibilidade de efetivar o desconto em folha, podem-se utilizar outros meios de pagamento (débito em conta, boleto, entre outros).

Crédito com Imóvel em Garantia BV

É uma modalidade de crédito com pagamento em longo prazo sem destinação específica, isto é, o cliente pode utilizá-lo para qualquer finalidade (capital de giro, investir em seu negócio próprio, consolidar dívida, etc.), dando como garantia um imóvel de sua propriedade e quitado. O imóvel ficará alienado a favor do BV até a liquidação da dívida. Nessas operações há incidência de IOF.



Legislação

Sigilo Bancário

No Brasil, o sigilo bancário está disposto pela Lei Complementar 105/2001, devendo ser observado por todas as instituições financeiras, extensiva aos seus Correspondentes, devendo os mesmos resguardar os dados de seus clientes e suas operações. A eventual quebra desse sigilo somente pode ser feita através de autorização judicial.

Ao Correspondente cabe zelar pelas informações e documentos recebidos dos clientes, utilizando essas informações somente para o fim a que se destina.

Sistema de Informações de Créditos (SCR)

As instituições financeiras têm a obrigação de encaminhar ao Banco Central (BACEN) o valor de quaisquer operações de crédito, em dia ou com atraso. O cliente, ao emitir a CCB (Cédula de Crédito Bancário) de seu financiamento ou empréstimo, formalizar seu contrato de arrendamento mercantil, ou, ao desbloquear o seu cartão de crédito, autoriza o BV a consultar e fornecer ao SCR informações sobre suas operações de crédito.

Esse Sistema é utilizado pelas instituições financeiras, desde que com autorização específica de seus clientes, para avaliar a capacidade de pagamento dos consumidores e, desta forma, cobrar taxas de juros menores nas operações que oferecem menor risco de crédito. O objetivo é proteger os recursos depositados pelos cidadãos nas instituições financeiras.

As informações contidas no SCR não possuem caráter restritivo, não se constituindo, portanto, em impeditivo para que o cliente pleiteie a concessão de novas operações junto às instituições financeiras.

Para ter acesso às eventuais informações pessoais, o cliente deve ser instruído para acessar o site do BACEN e, se quiser obter mais detalhes, buscar uma das Centrais de Atendimento ao



Público do BACEN, munido de documentos pessoais.

As pessoas físicas ou jurídicas com dados incluídos no SCR podem consultar informações sobre o montante de sua própria dívida junto às instituições financeiras nos últimos 13 meses discriminadas por credor. Pelo mesmo período, desde que tenham autorização específica, as instituições financeiras podem consultar as informações sem a discriminação de credores.

De acordo com as determinações da RESOLUÇÃO Nº 4.571, DE 26 DE MAIO DE 2017, que dispõe sobre o Sistema de Informações de Créditos (SCR), o Correspondente também deve divulgar orientações sobre o sistema, em linguagem de fácil compreensão, as quais devem estar disponíveis nas suas páginas na internet, bem como em suas dependências.

https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50378/Res_4571_v1_O.pdf

“...Art. 14. As instituições de que trata o art. 4º e que atendam ao disposto no art. 9º devem divulgar orientações sobre o sistema, contemplando, no mínimo:

- I - a finalidade e o uso das informações do sistema; II - as formas de consulta às informações do sistema;
- III - os procedimentos a serem observados perante as próprias instituições, para: a) a correção e a exclusão de informações constantes do sistema; b) o cadastramento de medida judicial; c) o registro de manifestação de discordância quanto às informações constantes do sistema;
- IV - esclarecimentos sobre o funcionamento do sistema.

§ 1º A divulgação de que trata o caput, redigida em linguagem de fácil compreensão, deve estar disponível nas páginas das instituições na internet, bem como em suas dependências, exposta em local visível e de fácil acesso.

§ 2º O disposto no § 1º aplica-se, também, às dependências e páginas na internet das pessoas contratadas pelas instituições mencionadas no art. 4º, na qualidade de correspondentes no país, para o fornecimento de produtos e serviços de responsabilidade da instituição contratante relacionados a operações de crédito....”



Prevenção à lavagem de dinheiro

Em consonância com a constante preocupação quanto à prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, o BV conta com uma equipe para monitorar as operações de financiamentos e identificar as transações não usuais ou suspeitas, com a finalidade de prevenir a prática dos crimes previstos na Lei 9613/98 - "Lavagem" ou Ocultação de Bens, Direitos e Valores e regulamentações Correspondentes.

A legislação define graves sanções às pessoas físicas e jurídicas que praticam os atos ilícitos mencionados, bem como aqueles que, tendo conhecimento da prática, não as comunicam às autoridades competentes. Portanto, o Correspondente deve comunicar imediatamente o BV qualquer atividade suspeita do cliente. Em caso de fraudes comprovadas o Correspondente é co-responsabilizado.

Código de Defesa do Consumidor

O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, é um conjunto de normas que visam à proteção dos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) e o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

A Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010, tornou obrigatória a manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. É importante que o Correspondente, além de possuir um exemplar em todas as dependências onde preste o serviço de Correspondente, tenha conhecimento do conteúdo do referido Código, para que mantenha um bom atendimento, seguindo as normas nele estabelecidas.

Normas que dispõem sobre a Atividade de Correspondente no País – 3.954/2011

É importante que o Correspondente conheça na íntegra o texto das resoluções do Conselho Monetário Nacional que regem a atividade de prestação de serviços de Correspondente no País,



em especial a resolução 3954/2011 e suas alterações. O texto está disponível no [site do Banco Central do Brasil](#).

Segue abaixo os principais tópicos:

1. Razão social e nome fantasia

A razão social e o nome fantasia dos Correspondentes devem ser adequados de modo a não apresentar termos característicos das instituições do Sistema Financeiro Nacional, tais como banco, banking, financeira, empréstimos, crédito, financiamentos, entre outros. Esses termos, eventualmente, podem levar ao entendimento de que o Correspondente que os utiliza em sua razão social ou nome fantasia seja a concedente do crédito/empréstimo ou faça parte das instituições do Sistema Financeiro Nacional. Os Correspondentes que possuam tais termos em suas razões sociais ou nomes fantasia, devem providenciar as suas alterações. É necessário ficar claro para o cliente de que ele está sendo atendido por um Correspondente e não por uma instituição do Sistema Financeiro Nacional.

2. Instalações do Correspondente e uso da marca

É proibida a utilização de instalações cuja configuração arquitetônica, Logomarca e placas indicativas sejam similares às adotadas pelas Instituições Financeiras que o Correspondente representa.

3. Divulgação ao público sobre a condição de Correspondente

O Correspondente deve divulgar ao público a sua condição de prestador de serviços de Correspondente no País, juntamente com os produtos e serviços oferecidos, telefones do SAC e ouvidoria de todas as Instituições Financeiras com quem trabalha. Isso deve ser feito por meio de painel visível, a ser mantido nos locais de atendimento ao público e no “*site*”, caso possua.

4. Utilização de padrões definidos pela Instituição Financeira



O Correspondente deve utilizar exclusivamente os padrões, normas operacionais, taxas de juros, cálculo do Custo Efetivo Total (CET) e quaisquer quantias auferidas ou devidas pelo cliente, próprios dos produtos e serviços de fornecimento da instituição financeira que o contratou na condição de Correspondente no País.

5. Vínculo contratual com a equipe que presta atendimento ao cliente

O Correspondente deve manter relação formalizada mediante vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas de sua equipe envolvidas no atendimento a clientes e usuários.

6. Apresentação de todos os planos disponíveis

No atendimento prestado em operações de financiamento referentes a bens e serviços fornecidos pelo próprio Correspondente, deverá apresentar aos clientes os planos oferecidos pela instituição contratante e pelas demais instituições financeiras para as quais preste serviços de Correspondente.

7. Identificação da equipe: uso do crachá

É obrigatório o uso de crachá por todos os integrantes da equipe de atendimento do Correspondente, exibindo aos clientes e usuários, de forma visível, a denominação do Correspondente no País, além do nome e número do CPF do atendente.

8. Certificação

Todos os integrantes da equipe do Correspondente, envolvidos no atendimento aos clientes, deverão ser considerados aptos por exame de certificação organizado por entidade certificadora de reconhecida capacidade técnica. Admite-se uma pessoa certificada por ponto de atendimento, quando o Correspondente é também fornecedor do bem.

A certificação de que trata a resolução é da pessoa física, que a terá independente do local em



que trabalha ou dos bancos para os quais o Correspondente presta serviços. É responsabilidade do Correspondente manter atualizada, junto a instituição financeira, a relação de pessoas certificadas que atuam na empresa.

9. Identificação do responsável pelo atendimento

A identificação (Nome completo e CPF) do atendente e da pessoa certificada que efetuar o atendimento ao cliente deverá ser informada, junto à documentação da operação de crédito.

10. Atendimento

O Correspondente precisa possuir estrutura para prestar atendimento aos clientes e usuários relativos a demandas envolvendo esclarecimentos, obtenção de documentos, liberações, reclamações e outros referentes aos produtos e serviços fornecidos, as quais deverão ser encaminhadas de imediato à instituição contratante, quando não forem resolvidas pelo correspondente.

11. Dados dos Clientes

Os dados dos clientes devem ser arquivados de forma segura, com acesso restrito e controlado (físico e/ou eletrônico).

Caso utilize sistema (software) para auxiliar na gestão do negócio, deve haver contrato de prestação de serviço de preferência com cláusula de corresponsabilidade em caso de vazamento de informações.

Caso utilize e-mail para troca de dados com informações de clientes, utilize alguns mecanismos de proteção (exemplo: criptografia) no serviço.

Utilize sistema antivírus em seus computadores e execute procedimentos para eliminação dos dados arquivados, antes do descarte, dos computadores que não são mais utilizados.

12. Vedações



O Correspondente e todos os integrantes de sua equipe devem manter constante observação sobre as ações que não podem ser praticadas pelo Correspondente.

Destacam-se as seguintes proibições:

- Emitir, a seu favor, carnês ou títulos relativos às operações realizadas;
- Cobrar, por conta própria e a qualquer título, valor relacionado com os produtos e serviços fornecidos pela instituição financeira que o contratou na condição de Correspondente;
- Realizar adiantamento a clientes por conta de recursos a serem liberados pela instituição financeira que o contratou na condição de Correspondente;
- Realizar operações consideradas privativas das instituições financeiras ou outras operações vedadas pela legislação vigente; e
- Substabelecer a atividade de Correspondente no País prevista no contrato, sem que haja a anuência prévia e expressa da Instituição Financeira que o contratou.

13. Tarifas

A Resolução Nº 3.919/11 estabelece os serviços prestados pelas instituições financeiras passíveis de cobrança de tarifas. Na originação de operações de crédito no BV, podem ser cobradas as seguintes tarifas:

- **Tarifa de confecção de cadastro:** Realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados, informações cadastrais, tratamento de dados e informações necessárias ao início de relacionamento de operações de crédito e arrendamento mercantil.
- **Tarifa de avaliação do bem:** Cobrada a cada operação, quando o bem dado em garantia é usado.

Essa resolução estabelece também a obrigatoriedade de divulgação das tarifas aplicadas nos serviços prestados pelo Correspondente em local visível ao público. O Correspondente **não poderá cobrar tarifas adicionais** aos clientes e usuários, além daquelas padronizadas pela Instituição que representa.



14. Apresentação do Custo Efetivo Total - CET

CET é a sigla adotada para Custo Efetivo Total. Por meio dele, o cliente confere todos os custos envolvidos na operação de crédito ou de arrendamento mercantil. O CET foi criado para proporcionar maior transparência e segurança na contratação de operações de crédito, permitindo cliente comparar o preço da operação entre as diferentes instituições financeiras.

Em 06/12/2007, foi divulgada pelo Conselho Monetário Nacional, a Resolução nº 3.517, que obriga as instituições financeiras e as sociedades de arrendamento mercantil a informar o Custo Efetivo Total da operação, previamente à contratação de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, expresso na forma de taxa percentual anual. De acordo com a Resolução 3.517 do Conselho Monetário Nacional, o CET é composto por:

- Juros;
- Tributos;
- Tarifas cobradas na operação;
- Eventuais seguros contratados na operação; e
- Demais custos ou encargos envolvidos na operação.

Cadastramento do Correspondente

Contratação

O primeiro passo para tornar-se um Correspondente do BV é entrar em contato com a equipe comercial ou acessar o site www.bv.com.br e preencher o formulário “Cadastre-se”, para que um agente da equipe comercial contate o interessado.

Para ser Correspondente, é necessário atender alguns requisitos, que serão informados no contato com o representante do BV.

O interessado que se enquadrar nos requisitos deverá assinar o Contrato de Prestação de



Serviços de Correspondente no País, onde estão previstas detalhadamente as responsabilidades da Instituição Financeira e do Correspondente.

Todo Correspondente contratado será incluído na relação de Correspondentes da Instituição, disponível para consulta no site do BV (consulta pública) e no sistema UNICAD, que consolida informações sobre entidades de interesse do Banco Central do Brasil, com objetivo de integrar as diversas bases de informações cadastrais existentes no BACEN em um sistema único, completo, abrangente e seguro.

Estrutura de apoio

O BV disponibiliza uma estrutura de apoio para dar suporte às operações do Correspondente. O Gerente de Relacionamento da área comercial é o principal agente desta estrutura, e estará disponível no telefone informado ao Correspondente. Ele é apto a esclarecer dúvidas sobre os processos e a passar informações sobre os produtos e serviços oferecidos pelo BV, além de acompanhar a produção do Correspondente.

Condições de negócio

A equipe BV apresentará as condições comerciais diretamente para o Correspondente, e disponibilizará tabelas com as condições acordadas, além de prestar todo suporte em caso de dúvidas.

Envio de operações

Através de uma plataforma Web, no site www.bv.com.br, os Correspondentes poderão simular e enviar as propostas, além de gerenciar histórico e valores de financiamentos contratados por seus clientes.

Preenchimento de propostas



O início da operação é o preenchimento dos dados do proponente, em seguida serão solicitadas informações sobre referências e dados da negociação.

Após preenchimento dos dados, o site disponibilizará para impressão a CCB – Cédula de Crédito Bancário, onde consta o CET (Custo Efetivo Total) que deve ser assinada pelo proponente. A proposta seguirá para análise de Crédito. Após aprovação, uma via deve ser entregue ao cliente.

O site é intuitivo e de fácil navegação, e caso o Correspondente necessite de suporte, o Gerente de Relacionamento do BV estará à disposição.

Importante:

1. Todos os campos previstos devem ser adequadamente preenchidos;
2. O cliente poderá a qualquer tempo acessar no site do BV, as cláusulas da CCB.

Acompanhamento de propostas

Após concluir o envio da proposta, o Correspondente deverá aguardar o parecer da área de crédito no próprio site.

Análise de crédito

A análise de crédito é norteada pela Política de Crédito e por Normas Corporativas da Organização, sendo os procedimentos de análise realizados de acordo com as melhores práticas de qualidade, agilidade e segurança. A concessão de crédito está fundamentada na análise criteriosa das informações contidas na proposta. Portanto, cabe ao Correspondente sempre obter do cliente as informações atualizadas, necessárias para a decisão do crédito.

Ao longo do processo de análise de crédito, os Correspondentes podem acessar o site e consultar o status da proposta.

Efetivação da Operação de Veículos



A documentação solicitada pode variar de acordo com diversos fatores, como profissão do cliente, valor financiado, cadastro anterior, entre outros. O Correspondente deve solicitar ao cliente a documentação indicada e providenciar cópias para que sejam entregues ao BV.

Pagamento da operação

O Correspondente deve contatar o Gerente de Relacionamento do BV para que ele solicite o pagamento das operações e recolha a documentação necessária, de acordo com o parecer da área de crédito. O valor pode ser creditado diretamente na conta do cliente ou do próprio Correspondente, conta esta informada no Contrato de Prestação de Serviços de Correspondente no País.

Transferência do veículo

O Correspondente deve orientar o cliente quanto à transferência do veículo no momento da compra. De acordo com o Art. 123 da lei 9.503, é obrigatória ainda a expedição de novo Certificado de Registro de Veículo (CRV) nos casos de transferência de propriedade, quando o proprietário mudar o município de domicílio ou de residência, além de alteração de quaisquer características do veículo ou mudança de categoria. Para a transferência de propriedade, o prazo para adotar as providências necessárias é de 30 (trinta) dias, e nos demais casos as providências devem ser imediatas.

O não cumprimento dos prazos e hipóteses de transferência de propriedade, descritos no Art. 123, é considerado infração grave pelo DETRAN e impossibilita a instituição financeira de efetuar a baixa do gravame após a liquidação do contrato. Esta transferência pode ser feita diretamente nos postos do DETRAN ou através da contratação pelo cliente, de um despachante.

Efetivação da Operação de Consignados

A documentação solicitada pode variar de acordo com o produto (Consignado: INSS, PRIVADO, PÚBLICO), com o Convênio e de acordo com a modalidade (Contrato Novo, Refin, Portabilidade, Venda Remota), etc. O Correspondente deve solicitar ao cliente assinaturas nos formulários



necessários para cada tipo de operação, solicitar outros documentos de identificação necessários, providenciando cópias dos mesmos e envio a Prestadora de Serviços onde são recebidos, formalizados e arquivados.

Efetivação da Operação do Crédito com Imóvel em Garantia

Após a aprovação do crédito, será realizada a avaliação do imóvel objeto da garantia bem como a análise documental (jurídica) de todos os participantes da operação. Se o imóvel e a documentação jurídica estiverem de acordo, será emitida a CCB – Cédula de Crédito Bancário que deverá ser assinada e levada a registro no Cartório de Registro de Imóveis. Após o registro da CCB e averbação da alienação fiduciária na matrícula do imóvel, o BV efetuará o pagamento ao cliente e a comissão ao Correspondente.

Pagamento da operação

Veículos e Consignado

O Correspondente deverá incluir as propostas de empréstimos dos clientes no sistema Intranet, anexando antecipadamente às imagens dos documentos necessários. A documentação será analisada pela equipe responsável, sendo aprovadas serão direcionadas para os analistas de pagamentos.

Crédito com Imóvel em Garantia

O pagamento da operação será efetuado após a recepção dos documentos físicos que comprovem a constituição da garantia a favor do BV.

Serviços de pós-vendas

O cliente tem à disposição o site www.bv.com.br para realizar diversos serviços no pós-vendas, com muito mais praticidade e agilidade. Para acessar os serviços do site o cliente deve digitar o número do contrato e o CPF. Caso tenha alguma dúvida, ele poderá também contatar a Central



de Relacionamento.

Pagamento de parcelas

- Veículos: Após efetivação da operação, o cliente que optou por realizar pagamentos via carnê deverá recebê-lo em seu endereço em tempo hábil para efetuar o pagamento.
- Consignado: As parcelas são deduzidas diretamente da folha de pagamento ou benefício da pessoa física, não tem carnê ou boletos bancários. Em casos de perda de margem ou desaverbação as parcelas podem ser cobradas por outros meios de pagamento.
- Crédito com Imóvel em Garantia: O pagamento das parcelas ocorrerá através de boleto bancário. Este boleto é entregue na residência do cliente.

Transferência de dívida/cessão de direitos

Nas operações de veículos, é possível transferir a dívida para terceiros. A transferência de dívida consiste em uma cessão de direitos e obrigações, isto é, um processo em que haverá a substituição do financiado/arrendatário (cedente) para um novo devedor (cessionário) que assumirá todas as obrigações do contrato, sendo que não poderá haver alteração nos dados financeiros do contrato ou conter pendências documentais.

Para efetuar a transferência da dívida, o atual financiado/arrendatário do bem deverá estar com as parcelas em dia, e o cessionário (comprador) deverá ter um cadastro com renda compatível, pois será realizada análise de crédito.

Para obter instruções sobre o início do processo de transferência de dívida, o cliente deve entrar em contato com a Central de Relacionamento. Após a análise do crédito, o departamento responsável entrará em contato para informar a posição do crédito.

Troca do veículo/garantia

A troca de garantia possibilita ao cliente alterar a garantia do financiamento antes do término do



contrato, sem alterar os dados financeiros do contrato. Portanto, caso o veículo a ser alienado seja de valor superior ao que será substituído, a diferença deverá ser paga diretamente ao seu vendedor.

Para a troca/substituição da garantia, é necessário observar que:

- A substituição está sujeita a análise de crédito;
- Para veículos seminovos e/ou usados, será necessário realizar vistoria do bem e será cobrada a tarifa de avaliação do bem.

Para obter instruções sobre o início do processo de troca/substituição de garantia, o cliente deve contatar a Central de Relacionamento.

Segunda via da CCB – Cédula de Crédito Bancário

A via do cliente deve ser entregue pelo Correspondente, caso não receba ou necessite de uma segunda via, o cliente poderá solicitar através da Central de Relacionamento. Para pessoa física, a cópia do contrato poderá ser solicitada pelo financiado/arrendatário, para pessoa jurídica, deverá ser solicitada apenas pelo representante da empresa.

Renegociação/refinanciamento em escritório de cobrança

Caso o cliente possua dívida que esteja sendo administrada por um escritório de cobrança, deverá entrar em contato com a Central de Relacionamento para obter o procedimento para quitação.

Antecipação de parcelas

Para solicitar o cálculo de antecipação de parcelas é necessário contatar a Central de Relacionamento.

Solicitação de 2ª Via de Carnê



O carnê é encaminhado ao endereço de correspondência informado na proposta, por correio. Caso o cliente não receba nesse prazo, deve solicitar a 2ª via de carnê. O não recebimento do carnê não implica na prorrogação do vencimento da parcela.

Informações de pós-liquidação da operação de veículos Documento do veículo

O **CRV** (Certificado de Registro do Veículo), mais conhecido como DUT (Documento Único de Transferência), é o documento que certifica a propriedade do veículo e comprova que o mesmo está cadastrado junto ao DETRAN. É com este documento preenchido, assinado e com firma reconhecida que se realiza a transferência da propriedade do veículo.

CDC: O documento será emitido em nome do cliente, mas estará alienado ao Banco até o final do contrato. Após o término do contrato o cliente poderá dirigir-se ao DETRAN e emitir um novo documento sem alienação ao Banco, ou ainda, realizar a transferência do veículo para outra pessoa.

Liberação do bem após quitação do contrato Veículos

A liberação do veículo (baixa do gravame), pela instituição financeira ocorre automaticamente, em até 10 dias corridos da quitação do contrato, mas somente é realizada se não existirem débitos pendentes (IPVA, multas, licenciamentos, etc.), divergências quanto aos dados cadastrados do veículo e, ainda, que o CRV/DUT tenha sido emitido com a atualização dos dados de aquisição do bem. Após a liberação, o procedimento para regularizar a documentação varia de acordo com o tipo de operação:

Contrato de Financiamento CDC: Após a baixa do gravame, o cliente deverá comparecer ao DETRAN de sua região para emitir um novo documento (CRV - Certificado de Registro do Veículo) sem alienação ou contratar serviços de um despachante.

Imóvel



A liberação do imóvel após a liquidação do Crédito com Imóvel em Garantia

Após a liquidação do contrato, o BV emitirá o Termo de Liberação da Garantia. O cliente deverá apresentar este documento no Cartório de Registro de imóveis para a baixa da alienação fiduciária do bem.

Canais de comunicação com o cliente

O BV possui os canais de atendimento abaixo relacionados para atendimento aos clientes:

- **Site BV**

No site www.bv.com.br o cliente poderá, de forma rápida e prática, efetuar diversas consultas e solicitações de serviços.

- **Central de Relacionamento**

A Central de Relacionamento BV está à disposição do cliente das 7h às 22h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados nacionais no telefone 3003 1616 para capitais e regiões metropolitanas ou 0800 701 8600 para as demais localidades. Nela, o cliente poderá tirar dúvidas e solicitar serviços de pós-vendas.

- **SAC**

O SAC - Serviço de Apoio ao Cliente - é um canal exclusivo para cancelamentos, reclamações e informações sobre nossos produtos e serviços. O SAC atende 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do número 0800 770 3335, ou para deficiente auditivo ou de fala 0800 701 8661.

- **Ouvidoria**

A ouvidoria tem como missão representar o interesse dos clientes, sempre que desejarem rever a solução dada pelos canais de atendimento ao cliente. Para facilitar a resolução do problema, ao entrar em contato com a Ouvidoria é necessário informar o número do protocolo fornecido pelo SAC - Serviço de Apoio ao Cliente. A Ouvidoria atende das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, através do número 0800 707 0083 ou 0800 701 8661 (deficientes auditivos e de fala).



Perguntas frequentes

O BV disponibiliza em seu site diversas informações importantes para clientes e Correspondentes. Os interessados podem obter mais informações sobre os fluxos, processos e normas especialmente na seção Perguntas Frequentes.

Se ainda restarem dúvidas, contate seu Gerente de Relacionamento BV ou entre em contato conosco nos telefones: 30037299 Capitais e regiões metropolitanas e 08007237299 para demais localidades. De segunda a sexta feira, das 08:00 horas até às 20:20 horas.

- Solicitações e informações relativas a seu contrato, acesse www.bv.com.br e fale com um de nossos atendentes no Chat ou ligue no Fone BV: 3003 1616 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 701 8600 (demais localidades), 2ª a 6ª feira, das 7h às 22h.
- Sugestões, cancelamentos, elogios, reclamações ou informações, contate o SAC: 0800 770 3335 ou 0800 701 8661 (deficientes auditivos e de fala).
- Ouvidoria: 0800 707 0083 ou 0800 701 8661 (deficientes auditivos e de fala), de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h, exceto feriados nacionais