

Seguem abaixo orientações e instruções para apresentação dos documentos, quando for veículo financiado na **modalidade financiamento ou consórcio**.

Retirada de Objetos: Em caso de sinistro que o veículo será removido pela Tokio Marine, os acessórios de som, imagem e equipamentos que não sejam "originais" do veículo e que não tenham cobertura contratada na apólice, deverão ser retirados do veículo.

Desta forma, enviar e-mail para retiradadeobjetos@tokiomarine.com.br, informando o **NÚMERO DO SINISTRO** e **itens a serem retirados**, em até 24 horas úteis será avaliado a vossa solicitação e encaminhado a autorização para este procedimento. Após a autorização para retirada, caso não ocorra no período combinado, os custos para devolução serão por conta e risco do cliente.

A **retirada dos pertences pessoais**, deverão ser tratados *diretamente com a oficina*.

Remoção: O veículo será removido da oficina para o pátio da seguradora a partir do 3º dia após caracterizado Indenização Integral a fim de preservar o veículo e evitar despesas com estadia.

Comunicado ao DETRAN: Se tratando de sinistro de ***Furto*** ou ***Roubo***, deve comunicar imediatamente o órgão, para evitar que o proprietário seja multado nesse período por infrações que não cometeu, complicações no caso de envolvimento do veículo na prática de algum ato ilícito e auxiliar nas ações de fiscalização de trânsito e recuperação do veículo.

Restrição (administrativa ou judicial): Havendo restrição vinculada ao veículo, antes do preenchimento do CRV e/ou ATPV em nome da Tokio Marine, deve ser tratado a regularização e baixada junto aos órgãos competentes.

Débitos de multas, IPVA e DPVAT: Todos devem estar pagos, multas em autuação serão deduzidas da indenização.

Seguem instruções para apresentação dos documentos, se o ***proprietário*** ou ***segurado*** for Pessoa Física ou Jurídica.

Antecipar os documentos abaixo pela função upload(cópias):

- **site:** <https://autoatendimento.tokiomarine.com.br/sin/aviso-web/consulta/sinistro/cliente?SistemaOrigem=Cliente&>
- Contrato social ou estatuto da empresa quando o segurado for pessoa jurídica
- Boletim de Ocorrência
- Comprovante de quitação de todos os débitos, multas, IPVA e DPVAT.

CRV (Certificado de Registro de Veículo) e/ou DUT (Documento Único de Transferência) original preenchido e assinado pelo proprietário legal do veículo *com firma reconhecida por autenticidade*.

Instruções para preenchimento, acesse: <https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2022/10/CRV.jpg>

Ou, ATPV (Autorização para Transferência de Propriedade de Veículo) original preenchido pelo proprietário legal do veículo com firma reconhecida por autenticidade. A emissão do **ATPV** se dá junto ao Detran que o veículo está registrado após o cadastro da intenção de venda para a emissão. Instruções para preenchimento, acesse: <https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2022/10/ATPV.jpg>

Após a postagem através dos Correios dos documentos originais, e havendo a confirmação do recebimento pela Tokio Marine, realizar o envio da carta do saldo devedor e boleto bancário pela função upload através do site <https://autoatendimento.tokiomarine.com.br/sin/aviso-web/consulta/sinistro/cliente?SistemaOrigem=Cliente&>

com o **prazo do vencimento de no mínimo de 5 dias úteis**, desta forma, a Tokio Marine utilizará o valor da indenização para o pagamento do financiamento junto ao banco e/ou financeira, a qual será responsável pela baixa do gravame

INFORMAÇÃO IMPORTANTE: Quando o saldo devedor for maior que o valor da indenização, o segurado deve negociar a quitação diretamente com a financeira.

Formulário de indenização integral assinado pelo segurado e proprietário legal quando não for o mesmo, com firma reconhecida por semelhança. Instruções para preenchimento, acesse: <https://www.tokiomarine.com.br/wp-content/uploads/2018/03/formulario-para-sinistro-indenizacao-integral-042021-v1.doc>

Sendo o segurado o proprietário legal ou sendo processo de terceiros informar os dados bancários <https://autoatendimento.tokiomarine.com.br/sin/aviso-web/consulta/sinistro/cliente?SistemaOrigem=Cliente&>

Chaves do veículo, inclusive a reserva.

Manual para veículos com fabricação a partir de 2018 (caso não tenha sido roubado/furtado com o veículo).

A entrega da documentação não implica no reconhecimento do pagamento da indenização, que dependerá da análise de critérios técnicos.