

# **GUIA INICIAL** **SUBSTITUIÇÃO DE** **GARANTIA**

**SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA**  
**FINANCIAMENTO**

**Caro Cliente,**

Este é um guia para auxiliá-lo com os procedimentos necessários de sua **Substituição de Garantia**. Estão aqui as primeiras orientações para iniciar o processo e suas etapas:

**1. Para iniciar o processo:****Condições:**

• O contrato deve estar em dia e ter no mínimo 3 parcelas pagas;

**Do Bem a ser Substituído (Veículo Atual):**

• O Documento (CRV) já deve estar emitido em seu nome e alienado ao BANCO PAN. Caso o documento não se encontre nestas condições, procure o órgão regulador de trânsito de sua cidade para regularização;

**Do Bem que o Substituirá (Nova Garantia):**

- Poderá ocorrer somente se o veículo for de mesma categoria, ou seja, de motos por motos, de veículos passeio para passeio ou de veículos pesados para pesados;
- Deve ter valor de mercado igual ou superior ao valor da garantia atual;
- Deve ter ano de fabricação/modelo igual ou superior do bem atual;
- Não poderá ter nenhuma restrição ou pendência registrada nos órgãos de trânsito, tais como: multas, IPVA, DPVAT, etc.;
- Não poderá estar financiado/alienado com nenhuma instituição financeira e nem em nome do titular do contrato em questão;

**Documentos necessários:**

- Preencher corretamente todos os campos do **Formulário de Solicitação de Substituição de Garantia**;
- Anexar a sua solicitação preenchida;
- CÓPIA DO CRLV DO VEÍCULO QUE IRÁ ENTRAR no contrato, no caso de veículo 0KM enviar NOTA FISCAL;
- Cópia do seu documento de identificação com CPF;

Enviar a documentação listada acima por WhatsApp para o número: **(11) 4003-0101 > OPÇÃO FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS > OPÇÃO MAIS SERVIÇOS > DEPOIS OUTROS ASSUNTOS**

**\*Sem estes documentos não temos como analisar a proposta, eventualmente pode existir a necessidade de envio de outros documentos**

**A análise da sua proposta será realizada em até 05 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento dos documentos no WhatsApp informado, desde que a solicitação esteja devidamente preenchida e com os documentos anexados.**

Aprovada a proposta, será encaminhado ao e-mail informado na solicitação as novas orientações para andamento do processo.

**Para conhecimento das demais etapas****2. Após a aprovação da proposta:****Encaminharemos ao seu e-mail o KIT contendo as novas orientações.**

- Será necessário efetuar o pagamento da Tarifa, que demonstra a concordância para o andamento do processo.
- Realizar vistoria online do bem (caso veículo usado), será enviado link pela empresa indicada pelo BANCO PAN (**informar celular para envio do link da vistoria na ficha proposta, campo VISTORIA ONLINE**);
- O titular do contrato deve assumir com recursos próprios a diferença de valores entre os dois veículos (caso exista) o banco não fará pagamento ao vendedor;
- Envio do KIT de documentações físicas para Caixa Postal do Banco.
- A transferência dos veículos é de responsabilidade do titular do contrato e do comprador do veículo antigo.

**3. Após envio das documentações físicas**

- É efetuada a conferência dos documentos e finalizada a substituição.

**CAC FINANCEIRA:** para consultas, informações e demais serviços, ligue:

Capitais e Regiões Metropolitanas: **4002-1687** Demais Localidades: **0800-775-8686** 2ª à 6ª, das 8h às 21h e Sábados, das 9h às 15h.

**SAC:** para reclamações, cancelamentos, sugestões, elogios e informações sobre produtos ou serviços, ligue: **0800-776-8000**

Atendimento Deficiente Auditivo e de fala: **0800-776-2200** Diariamente, 24 horas.

**OUVIDORIA:** caso não esteja satisfeito com a solução: 0800-776-9595 2ª à 6ª, das 9h às 18h.

**INTERNET:** [www.bancopan.com.br](http://www.bancopan.com.br)