



## FAQ - Devolução de valores

1. Qual a maneira mais fácil de receber uma devolução de valor da SulAmérica?

Resp.: Através de crédito em conta corrente.

2. Como receber uma devolução através de crédito em conta corrente?

Resp.: Basta digitar os dados da conta corrente ao enviar uma proposta ou pedido de endosso através do Kit Auto e Massificados em campo específico na aba de Dados Complementares ou quando contatado por algum funcionário da área de emissão da SAS após a transmissão da proposta. No caso do cancelamento da apólice com restituição de prêmio, os dados bancários deverão ser informados no pedido de endosso que deverá ser entregue de forma manual à SulAmérica pelo corretor juntamente com o cálculo para que seja providenciada digitação e emissão do documento.

3. É possível indicar conta de poupança para recebimento do crédito?

Resp.: Não. Se uma conta poupança for indicada, o banco irá devolver o crédito que será automaticamente convertido em transação “Recibo” para o Banco Real.

4. A conta corrente informada pode ser conjunta?

Resp.: Sim, sempre deverá ser indicado o 1º titular da conta e o número do seu CPF nos campos disponíveis em “informações para eventuais créditos de valor em conta”, mesmo que este não seja o titular do seguro.

5. Caso haja alguma inconsistência que impossibilite o crédito na conta do cliente, como se dará a devolução?

Resp.: A devolução será transformada automaticamente em Transação “Recibo” e será disponibilizada para resgate pelo cliente em qualquer agência do Banco Real. A Transação “Recibo” automática será gerada para o CPF e nome do titular indicados para crédito em conta.

6. Nos casos de restituição em que tenha sido escolhida a opção “Não possuo conta.”, como se dará a devolução?

Resp.: A devolução será feita automaticamente ao Banco Real, que disponibilizará o valor a ser sacado pelo proponente do seguro em qualquer uma das suas agências através da transação denominada “Recibo”.

Distribua este comunicado  
aos seus colaboradores.



**SulAmérica**

associada ao **ING** 

7. Qual o prazo para a disponibilização do valor? Quanto tempo ele fica disponível no Banco para saque?

Resp.: O crédito será disponibilizado em 5 (dias úteis) a partir da data de emissão do endosso ou da efetivação da recusa de risco. Quando for enviado via “Recibo” para o Banco Real o valor fica disponível por 30 dias úteis para saque em qualquer agência.

8. Onde localizar o código de identificação solicitado pelo site para a consulta da devolução?

Resp.: O código de identificação é impresso nos endossos e nas cartas recusas enviados aos segurados da seguinte forma:

- Recusa de Proposta de Auto: o código de identificação será o nº da proposta indicado no conteúdo da carta;
- Recusa de Pedido de Endosso de Auto: o código de identificação será o nº do pedido de endosso indicado no conteúdo da carta;
- Endosso de restituição de Auto e Massificados: o código de identificação será formado pelo nº da sucursal emissora (com 4 dígitos) mais o nº do pedido de endosso e está localizado conforme tela abaixo:

ENDOSSO			
Pedido de Endosso nº: 785679	Contrato nº: 15236	Item nº: 1	Apólice/Endosso nº: 1930   -0796
Descrição do Tipo de Endosso			
Alteração: Cancelamento por solicitação do segurado.			
Código de Identificação - CI: 51.100.		Data de Emissão: 12/05/2009	
Vigência: Seu seguro está cancelado desde o dia 07/05/2009.			
PRÊMIO E FRACIONAMENTO DO SEGURO			
Prêmios:			
Prêmio Líquido:	R\$	185,11-	
Prêmio Total:	R\$	185,11-	
Em caso de devolução de valores durante a vigência, o segurado optou por receber através de crédito em conta corrente (Banco: 0237/ AG: [REDACTED] CC: [REDACTED]3).			
Através da Internet a SulAmérica disponibiliza para você, segurado SulAmérica Auto, o acompanhamento da devolução de valores. Acesse o endereço <a href="http://www.sulamerica.com.br">www.sulamerica.com.br</a> clique em <b>Clientes SulAmérica Auto/Serviços Online/Acompanhamento de Devoluções</b> e realize a consulta indicando o código de identificação <b>006000000785679</b> .			

Obs.: Serão acrescidos números zeros para completar 4 dígitos do número da sucursal e 11 dígitos do número do pedido de endosso, totalizando 15 dígitos.

9. Onde posso acompanhar as devoluções de crédito ?

Resp.: Através do site [www.sulamerica.com.br](http://www.sulamerica.com.br). Siga os passos abaixo:

- 1º passo – Acesse o site [www.sulamerica.com.br](http://www.sulamerica.com.br);
- 2º passo - Clique no ícone “Cliente SulAmérica”, depois em “Auto” e em seguida em “Serviços On line”;
- 3º passo - Escolha a opção “Acompanhamento de devoluções”;
- 4º passo – Informe o código de identificação e clique no botão “Enviar dados”
- 5º passo – Em seguida aparecerá tela com as informações sobre o crédito.

10. Onde posso visualizar a data do lançamento do crédito em conta corrente ou de envio ao Banco Real?

Resp.: A data será indicada somente para o segurado na carta recusa e/ou através do site da SulAmérica conforme passo a passo informado no item 9.

11. Como o cliente deverá proceder para resgatar o dinheiro?

Resp.: No caso de Transação Recibo, o cliente deverá comparecer a qualquer agência do Banco Real informando que tem uma Transação "Recibo" da SulAmérica para resgatar, levando os seguintes documentos:

**Pessoa Física:** CPF e Carteira de identidade.

**Pessoa Jurídica:** CNPJ, contrato social, última alteração contratual e procuração autorizando o recebimento.

12. No caso de crédito em conta, quais informações o cliente visualizará no site?

Resp.: O cliente visualizará a posição de sua devolução da seguinte forma:

Este valor será depositado na conta abaixo a partir do dia xx/xx/xxxx conforme informações da proposta/ endosso.

Nº Banco:

Nome Banco:

Nº Agência:

Nº Conta Corrente:

Nome titular da conta:

CPF/CNPJ:

Valor (em R\$):

13. No caso de Transação "Recibo", quais informações o cliente visualizará no site?

Resp.: O cliente visualizará a posição de sua devolução da seguinte forma:

Este valor deverá ser retirado em qualquer agência do Banco Real no prazo máximo de 30 dias úteis a partir do dia xx/xx/xxxx.

Necessário informar ao Banco que trata-se de transação "Recibo" e apresentar documentos originais. Se pessoa física, identidade e CPF. Se pessoa jurídica, CNPJ, contrato social, última alteração contratual e procuração autorizando o recebimento.

Valor (em R\$):

14. Caso o crédito em conta tenha sido alterado para Transação "Recibo" devido a inconsistência de dados, qual informação o cliente visualizará no site?

Resp.: O cliente visualizará a seguinte informação:

Não foi possível realizar a devolução através de depósito em conta conforme informações da proposta/ endosso.

Para recebê-lo, solicitamos seu comparecimento em qualquer agência do Banco Real no prazo máximo de 30 dias úteis a partir do dia xx/xx/xxxx (mover a data inicial em que o crédito estará disponível)

Necessário informar ao Banco que trata-se de transação "Recibo" e apresentar documentos originais. Se pessoa física, identidade e CPF. Se pessoa jurídica, CNPJ, contrato social, última alteração contratual e procuração autorizando o recebimento.

**SulAmérica**

associada ao **ING** 