

The logo for CAIXA, featuring the word "CAIXA" in a bold, white, sans-serif font. The letter "X" is stylized with two orange diagonal bars crossing each other in the center. The background is a solid blue color with abstract, flowing white and light blue wave-like patterns at the top and bottom.

**CAIXA**

A vida pede mais que um banco

## **GUIA RÁPIDO DE INFORMAÇÕES IMPORTANTES**

### **O que você precisa saber sobre o Contrato de Financiamento Habitacional**

Antes de tudo, gostaríamos de parabenizá-lo pela **compra do seu imóvel** e assinatura do seu contrato de financiamento. Fazer parte da sua história é sempre motivo de orgulho para a CAIXA.

Para fortalecer seu relacionamento com a nossa instituição e oferecer transparência em todas as ações, criamos este **Guia Rápido** com as informações que você precisa saber para manter o seu financiamento. Veja as **dúvidas mais comuns** sobre o contrato:

#### **1. Para receber informações da CAIXA, o que devo fazer?**

É muito importante manter seu endereço e telefone sempre atualizados. Quando houver alguma mudança, informe imediatamente à CAIXA.

#### **2. Como é formada a minha prestação?**

Nos financiamentos habitacionais, a prestação mensal é composta por:

- Encargo Principal – parcela de amortização e de juros mensais;
- Encargos Acessórios – taxas de administração, seguros de Morte e Invalidez Permanente (MIP) e Danos Físicos ao Imóvel (DFI).

#### **3. Como são calculados os encargos e seguros?**

- A parcela do **encargo principal**, referente aos juros, é recalculada em função de saldo devedor atualizado, taxa de juros, sistema de amortização e prazo restante do contrato, conforme condições contratadas.
- Os **encargos acessórios** variam de acordo com o tipo de financiamento. Você pode verificar no seu contrato de financiamento quais são os encargos acessórios que formam a sua prestação;
- O valor do prêmio do **seguro MIP** é obtido mediante a aplicação das taxas, constantes na Apólice, sobre o valor do financiamento na contratação ao percentual de pactuação de renda dos participantes ;
- Para cálculo do valor do prêmio do **seguro DFI** é aplicada uma taxa sobre o valor de avaliação do imóvel.

#### 4. Quando ocorre o vencimento da prestação?

O primeiro pagamento vence 30 dias após a assinatura do contrato. Você pode escolher a data de vencimento na contratação ou alterá-la durante a vigência do financiamento.

#### 5. Como posso pagar as prestações do meu financiamento?

O **Débito Automático CAIXA** é a forma mais prática de efetuar os pagamentos, pois não é preciso ficar dependente do recebimento de boleto de cobrança. Saiba mais:

- Com o Débito Automático, o valor da prestação é debitado automaticamente na sua conta corrente no dia agendado;
- É possível verificar o agendamento do débito no campo “lançamentos futuros” do extrato da conta quinze dias antes da data do vencimento de cada prestação. Caso não conste este lançamento, entre em contato com a CAIXA;
- **É muito importante** verificar no extrato da sua conta se o débito da prestação ocorreu, pois o recibo de depósito não é um comprovante de pagamento;
- Caso deseje optar pelo Débito Automático, procure a CAIXA.

Você também pode pagar usando o **boleto de cobrança**. Com ele, a prestação pode ser paga até a data de vencimento em toda a rede bancária:

- Após o vencimento, o pagamento do boleto pode ser feito em casas lotéricas, correspondentes bancários CAIXA AQUI ou, dependendo do tempo de atraso, somente nas agências da CAIXA;
- Se você não optou pelo débito automático e não recebeu o boleto pelo correio, pode pedir uma segunda via pelo telefone 0800 285 3185 (caso o boleto tenha até 30 dias), em qualquer agência da CAIXA ou clicando **aqui**.

#### 6. O que acontece se eu atrasar as prestações do meu financiamento?

- O atraso no pagamento das prestações gera multa e juros, referente aos dias em atraso, e permite a CAIXA incluir as informações vinculadas ao seu contrato em cadastros restritivos de crédito como SERASA e outros;
- Caso você não pague as parcelas em atraso, a CAIXA pode leiloar seu imóvel;
- Na alienação fiduciária, você não pode transferir seu imóvel a terceiros sem o consentimento da CAIXA. Isso acontece porque o imóvel fica em nome da CAIXA e só é transferido para você após a quitação do financiamento.

## 7. Posso utilizar o meu saldo de FGTS (Fundo de Garantia por Tempo de Serviço)?

Sim. Mas, somente quando você, o contrato e o imóvel estiverem enquadrados nas regras do Sistema Financeiro de Habitação (SFH) na data da aquisição do imóvel.

Para saber se no seu caso é permitido o uso do FGTS, **clique aqui** ou faça o download do **Manual da Moradia Própria**.

## 8. Posso usar o FGTS para quais fins?

- Amortizar o saldo devedor, ou seja, reduzir o prazo ou o valor do encargo;
- Pagar até 80% do valor da prestação;
- Liquidar o saldo devedor.

## 9. Onde posso tirar dúvidas e obter informações?

A CAIXA oferece diversos canais de comunicação para você entrar em contato sempre que quiser:

- O **SAC CAIXA** recebe reclamações, sugestões e elogios todos os dias da semana, 24h por dia, pelo número 0800 726 0101. O prazo para resposta é de até cinco dias úteis;
- A **Ouvidoria** recebe denúncias e reclamações não solucionadas pelo SAC, de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h (horário de Brasília), pelo número 0800 725 7474. O prazo para resposta é de até 15 dias;
- O atendimento especializado recebe ligações de clientes com **deficiência auditiva ou de fala**, pelo número 0800 726 2492;
- Você também pode acessar o sítio da CAIXA no endereço **www.caixa.gov.br** sempre que precisar de informações adicionais.

# CAIXA

A vida pede mais que um banco



CAIXA

DE OLHO NA  
QUALIDADE

MINHA CASA MINHA VIDA