

## 2 (temp) Pedidos de Antecipação Temporariamente Suspensos

Informamos que, no momento, as antecipações e os pedidos de antecipação em andamento estão temporariamente suspensos.

Esta pausa é necessária para podermos realizar adequações técnicas e preparar o aplicativo para futuras melhorias.

Assim que o App for atualizado e este período de ajustes for concluído, a funcionalidade de antecipação será reativada. Você será notificado assim que for possível enviar um novo pedido. Agradecemos a sua compreensão enquanto trabalhamos para aprimorar sua experiência. Permanecemos à disposição para auxiliar no que for preciso.

## 2 Quero antecipar minha restituição do imposto de renda.

Para solicitar a antecipação da sua restituição do IRPF 2025, inicie o processo clicando em **Simular Antecipação** na tela inicial do aplicativo. Em seguida, você poderá analisar a proposta completa, que detalha o valor a ser recebido, as taxas da operação e o montante total da sua restituição. Se estiver de acordo, clique em **Sim, quero antecipar** para continuar.

A próxima etapa é a de verificação. Você deverá aceitar a **Procuração Velotax**, essencial para que possamos direcionar sua restituição, e seguir as instruções para a confirmação de identidade. Este processo inclui o **reconhecimento facial** e o envio de uma imagem do seu documento (CNH ou RG), que pode ser uma foto do documento físico ou o upload do arquivo PDF da versão digital.

Com sua identidade confirmada, o aplicativo irá orientá-lo a realizar a **portabilidade da sua chave PIX**. Após concluir este passo, retorne ao app para revisar os detalhes finais e **Confirmar** o pedido. Sua Cédula de Crédito Bancário (CCB) será exibida.

Pronto! Agora é só aguardar e, dentro de alguns minutos, será creditada sua Antecipação!

## 3 - Restituição em lote anterior ao contrato.

Sim, sem dúvidas! O dinheiro de qualquer transferência Pix que seja enviada a você na chave cpf será exibido em seu saldo na conta Celcoin. Assim como os recursos referentes à restituição, você pode transferir para outra conta no momento que desejar.

## 26 - Fiz a antecipação. Como encontro ou transfiro meu dinheiro?

Se você fez a antecipação ou selecionou o pagamento do app por retenção no Velotax, você abriu uma conta no Velobank, em parceria com a Celcoin. É nessa conta que sua Antecipação será depositada.

Você verá na tela inicial o saldo da conta, e os atalhos para funções de transferência, área pix e seus dados bancários. Também há um histórico das movimentações realizadas.

Clicando em transferir você poderá efetuar transferências via Pix ou transferência de banco e agência do valor em saldo.

Para ver como acessar e usar essa conta, leia o artigo [Como usar a conta Velobank by Celcoin](#)

Se você fez a antecipação ou selecionou o pagamento do app por retenção no Velotax, você abriu uma conta no Velobank, em parceria com a Celcoin. É nessa conta que sua Antecipação é depositada. A conta Velobank by Celcoin é o mecanismo utilizado tanto para o crédito do valor solicitado na Antecipação da Restituição, quanto para a quitação da linha de crédito que gera esse adiantamento. Por isso, será necessário permanecer com a conta ativa, e com sua chave PIX de CPF associada a ela, até que a liberação do lote de restituição no qual você se enquadra tenha sido liberado e o serviço seja, então, quitado.

#### **Desvincular a chave PIX ou encerrar a conta antes da quitação**

O usuário que optar por desvincular a chave pix, ou encerrar a conta de forma antecipada terá que realizar a quitação completa do serviço de antecipação contratado. Essa quitação é necessária para poder seguir com o encerramento da conta e portabilidade do Pix para outra instituição financeira.

#### **Quitação do serviço**

A quitação do serviço ocorrerá automaticamente quando o lote de restituição ao qual você está vinculado for liberado pela Receita Federal. O valor da restituição será utilizado para quitar o serviço de antecipação, e a conta poderá ser encerrada após esse processo.

#### **Recomendações**

Recomendamos que você mantenha a conta ativa e a chave PIX vinculada até a quitação automática do serviço. Isso evitará a necessidade de quitação manual e garantirá que o processo seja realizado sem intercorrências.

Caso tenha outras dúvidas sobre o processo de antecipação, quitação ou encerramento da conta, entre em contato com o nosso suporte! Você pode solicitar atendimento clicando [AQUI](#), ou entrar em contato com nossa central de atendimento!

3003-7293 para capitais e regiões metropolitanas

0800 800 0049 para demais localidades.

Lembrando que nosso atendimento é de segunda a sexta das 09:00h às 19:00h, e aos sábados das 09:00h às 15:00h.

### [37 - Baixar cópia e recibo de entrega da minha declaração](#)

Depois de acessar o app do Velotax e realizar a integração com o gov, é possível obter uma cópia da declaração completa ou dos recibos referentes às declarações a partir de 2021, até a de 2025 se já tiver realizado a entrega.

Na tela inicial do app, clique na Central de Ajuda. No início dessa seção você encontrará alguns atalhos. O primeiro deles é **Baixar Documentos**.

Acessando essa tela, você terá a listagem dos anos disponíveis na parte superior. Selecione o ano desejado, clique no documento que procura, e ele será aberto na sua tela.

Clicando no botão **Compartilhar** você pode escolher uma forma de envio ou salvamento no seu dispositivo.

## 5 - Como Atualizar o Aplicativo do Velotax

Para garantir o melhor desempenho do aplicativo, siga os passos abaixo e atualize para a versão mais recente:

1. Acesse a **Play Store** (Android) ou a **Apple Store** (iPhone).
2. Na barra de busca, digite "**Velotax**" e selecione o aplicativo.
3. Caso haja uma nova versão disponível, clique em "**Atualizar**".

Manter o app atualizado é essencial para acessar as últimas melhorias e garantir uma experiência mais fluida.

Se precisar de ajuda, nossa equipe de suporte está à disposição!

## Como contratar o Crédito Trabalhador

Para contratar o serviço de crédito do trabalhador, clique no botão Ver Uma Proposta, na área correspondente a esse serviço na tela do app. Algumas telas com informações serão exibidas. Leia e avance por elas. Você verá na sequência o Termo de Autorização, que fornece acesso a seus dados para a instituição financeira geradora do crédito.

Após a autorização, os dados serão considerados e o valor máximo disponível para aquisição do crédito será informado, junto com uma seleção do valor desejado. Selecione o valor e clique Continuar.

Selecione em quantas parcelas deseja pagar o empréstimo, e confira na tela seguinte todos os valores referentes ao empréstimo que está adquirindo.

Ao clicar em Continuar, você será direcionado à confirmação de identidade, onde irá realizar o reconhecimento facial e envio de documento comprobatório. Quando confirmada sua identificação, você será encaminhado para a assinatura do contrato.

Concorde com o contrato e com os termos na sequência que sua operação será concluída e você terá adquirido o Crédito do Trabalhador no Velotax! O dinheiro será transferido para a sua conta que possui a chave PIX com seu CPF.

## Contratei o Crédito Trabalhador: onde recebo o dinheiro?

Por razões de segurança e privacidade, a única chave PIX aceita para a transferência do valor referente ao empréstimo adquirido com o Crédito do Trabalhador será a conta que possui seu CPF como chave para transferências do PIX. Dessa forma, junto com nossa verificação de identidade, garantimos que nenhum terceiro poderá adquirir nenhum serviço de crédito em seu nome, e que qualquer valor seja transferido para uma conta de sua própria titularidade.

### Crédito Trabalhador negado ao usuário: oferta indisponível

Após você autorizar a consulta de margem, fazemos uma análise onde aplicamos nossas políticas de crédito para definir sua oferta. Nesta análise, cruzamos nossas políticas e seu perfil no mercado.

Esses critérios ajudam a gerar a melhor oferta possível, mas dependendo do perfil do usuário, podem limitar a oferta.

Se uma oferta não foi gerada ou veio com um limite, significa que, no momento, a combinação desses fatores não atingiu todos os critérios para aprovação. Dependendo da evolução de seu histórico, pode ser que haja outro resultado no futuro.

### Quanto tempo leva para o dinheiro cair na minha conta?

Primeiramente, seu contrato é enviado para a **averbação**. Este é o registro oficial do seu empréstimo no sistema do seu empregador ou benefício, que garante o desconto correto das parcelas. Logo em seguida, o valor do seu crédito é liberado na sua chave **PIX CPF**.

A partir da liberação, o dinheiro é creditado na sua conta em **até 30 minutos**. Lembre-se que este prazo pode variar um pouco, pois depende do tempo de processamento do seu banco.

Caso o valor não tenha entrado na sua conta após 1 hora, por favor, entre em contato com nosso suporte para te ajudarmos.

### Quanto tempo leva para Averbar o Contrato?

O processo de averbação do seu contrato depende diretamente do sistema do Governo (GOV/MTE), que opera em um horário específico.

O sistema funciona de segunda a sexta, **das 6h às 22h**. Contratos finalizados dentro deste período são geralmente averbados em algumas horas, dependendo da estabilidade do sistema governamental.

Caso você finalize seu contrato **após as 22h**, ou durante **finais de semana e feriados**, ele será enviado para a fila de processamento e averbado no **próximo dia útil, a partir das 6h da manhã**.

Assim que a averbação for concluída, seguiremos com a liberação do seu crédito.

## *Posso fazer mais de um empréstimo?*

Se você já é nosso cliente e está pensando em solicitar um novo crédito, o processo é simples, mas depende de duas condições principais.

A primeira é a sua **margem consignável**. É preciso que haja margem livre para cobrir a parcela do novo contrato, somada às parcelas que você já possui.

A segunda é a **análise de crédito**. Cada solicitação é única e passa por uma nova avaliação, seguindo nossas políticas de crédito atuais. A aprovação em um contrato anterior não garante a aprovação automática em um novo.

Para descobrir se você tem um novo valor disponível, basta **fazer uma nova simulação** em nossa plataforma. É rápido e você fica sabendo na hora!

## *Tenho restrição no nome, posso contratar?*

Sim, na Velotax é possível contratar um empréstimo mesmo que você possua alguma restrição em seu nome. Isso acontece porque o empréstimo consignado tem uma dinâmica diferente: como as parcelas são descontadas diretamente do seu salário ou benefício, essa se torna a principal garantia da operação.

Por essa razão, nossa análise de crédito é mais abrangente e avaliamos o seu perfil como um todo. Ter uma fonte de renda estável é um fator muito importante. A aprovação final dependerá do conjunto de informações, sempre de acordo com a nossa política de crédito atual.

A melhor forma de saber com certeza é fazendo uma simulação. O processo é rápido, online e sem compromisso. Assim, nosso sistema fará uma análise completa e você saberá na hora se há uma oferta de crédito disponível para você.

## *Qual o valor máximo que posso obter no crédito trabalhador?*

O valor máximo de empréstimo é calculado de forma personalizada para o seu perfil. O resultado depende da combinação de três fatores principais: sua margem consignável, o prazo de pagamento e a nossa análise de crédito.

A sua **margem consignável disponível** define o valor máximo da parcela que pode ser descontada mensalmente do seu salário ou benefício. Quanto maior a sua margem livre, maior o valor total que poderemos liberar. Em seguida, consideramos o **prazo de pagamento** que você escolhe.

Por fim, toda solicitação passa pela nossa **análise de crédito**, que avalia seu perfil completo para definir a oferta final. Por isso, a única maneira de saber o valor exato disponível para você

é **fazendo uma simulação**. Nossa plataforma irá calcular, na hora e sem compromisso, a melhor oferta personalizada com base em todas essas informações.

### *Como acompanho minhas parcelas?*

Para acompanhar o pagamento e o andamento do seu empréstimo, você tem duas opções diretas. A consulta pode ser feita tanto pelo **aplicativo Velotax**, onde você encontra todos os detalhes de seu contrato, e diretamente pelo aplicativo da **CTPS Digital**.

### *Porque fui descontado no salário e ainda não vi a baixa da parcela no app da Velotax?*

É normal que o desconto apareça em seu salário antes da confirmação de pagamento no aplicativo Velotax. Isso acontece por conta do fluxo de repasse do valor, que envolve outras instituições.

Funciona assim: a sua empresa repassa o valor da parcela através da guia do FGTS para a Caixa Econômica Federal. Em seguida, a Caixa envia esse valor para a Velotax em até dois dias úteis após o recebimento.

Devido a essas etapas, o processo completo de baixa da sua parcela pode levar até o final do mês seguinte ao recebimento do seu salário para ser refletido em nosso aplicativo.

### *Como fazer a quitação do crédito trabalhador?*