

FAQ — INKLO

Financiamento de Procedimentos Hospitalares

◆ 1. Sobre a Inklo e o serviço

O que é a Inklo?

A Inklo é uma plataforma financeira que permite que pacientes realizem procedimentos médicos particulares por meio de financiamento simples, rápido e seguro.

A Inklo é um hospital?

Não. A Inklo não presta serviços médicos.

Todos os atos clínicos — avaliação, indicação, execução e acompanhamento — são responsabilidade exclusiva do Hospital e de seus profissionais.

A Inklo recomenda médicos ou procedimentos?

Não. A escolha do Hospital, do médico e do procedimento é totalmente do Paciente.

◆ 2. Sobre o financiamento e a CCB

Como funciona o financiamento?

1. Você solicita crédito pela plataforma da Inklo.
2. A Inklo realiza uma análise inicial de crédito.
3. A instituição financeira parceira complementa a análise e decide pela aprovação.
4. Você assina digitalmente a **Cédula de Crédito Bancário (CCB)**.
5. O valor aprovado é destinado diretamente ao pagamento do seu procedimento.

O dinheiro é transferido para mim?

Não. Os valores são destinados exclusivamente ao procedimento hospitalar contratado.

O que é a CCB?

É o contrato financeiro que contém:

- valor financiado;
- quantidade de parcelas;
- juros;
- CET;
- multa e juros de mora;

- regras de cobrança.

Em caso de divergência, **a CCB sempre prevalece** sobre o FAQ, Termos de Uso ou outras comunicações.

Posso alterar o valor financiado depois da assinatura?

Não. Após a emissão da CCB, as condições financeiras não podem ser modificadas.

♦ 3. Sobre agendamento e realização do procedimento

Quem agenda o procedimento?

O Hospital. A Inklo não interfere em datas, horários ou disponibilidade.

O que acontece se o Hospital remarcar meu procedimento?

Reagendamentos **não configuram cancelamento**.

O financiamento permanece ativo e inalterado.

E se houver atrasos, trocas de equipe ou ajustes operacionais?

Essas situações fazem parte da rotina assistencial e **não impactam o financiamento**.

♦ 4. Sobre cancelamentos

4.1. Cancelamento por iniciativa do Hospital

E se o Hospital cancelar o procedimento definitivamente?

Se o Hospital cancelar de forma definitiva, você poderá cancelar o financiamento **sem multa e sem qualquer ônus**.

O que preciso fazer?

1. Solicitar confirmação formal do cancelamento ao Hospital.
2. Enviar essa confirmação à Inklo pedindo o encerramento do financiamento.

Receberei reembolso?

Se o procedimento foi cancelado pelo Hospital, valores eventualmente pagos serão regularizados conforme as regras financeiras aplicáveis.

4.2. Direito Legal de Arrependimento (7 dias)

Posso cancelar o financiamento dentro do prazo legal?

Sim. Você tem até **7 dias corridos** após a liberação dos valores para exercer o direito de arrependimento.

Existe algum custo?

Sim. Você deverá:

- devolver integralmente o valor liberado ao Hospital;
- arcar com tributos e tarifas previstas na CCB (por exemplo, IOF e tarifa de cadastro, quando aplicáveis).

4.3. Cancelamento por iniciativa do Paciente (procedimento)

O que acontece se EU cancelar o procedimento?

Se o cancelamento for por sua iniciativa, aplica-se multa de **10%** sobre o valor total financiado.

Por que existe essa multa?

Porque a contratação já gerou:

- análise de crédito,
- emissão e registro da CCB,
- custos operacionais e administrativos,
- movimentações financeiras,
- custos de mensageria e atendimento.

Cancelar o procedimento cancela automaticamente o financiamento?

Não.

A CCB **continua válida**, e a obrigação financeira permanece até regularização da multa e dos valores devidos.

Recebo reembolso das parcelas já pagas?

Não. Não há reembolso automático.

4.4. Cancelamento definitivo do procedimento

O que é considerado um cancelamento definitivo?

- Cancelamento pelo Hospital → **sem ônus**
- Cancelamento pelo Paciente → **multa de 10%**

4.5. Situações que NÃO são cancelamento

Não configuram cancelamento:

- reagendamento;
- troca de equipe médica;
- mudança de sala ou horário;
- atrasos operacionais;
- solicitação de novos exames;
- ajustes assistenciais.

O financiamento **permanece ativo**.

◆ 5. Sobre inadimplência e pagamentos

O que acontece se eu atrasar uma parcela?

Aplicam-se exatamente os encargos previstos na CCB:

- **multa de 2%;**
- **juros de mora de 1% ao mês;**
- juros remuneratórios contratados;
- atualização monetária (quando aplicável).

Posso ser negativado?

Sim. A CCB permite:

- negativação (SPC, SERASA),
- protesto,
- cobrança administrativa e judicial,
- honorários advocatícios (até 20%, quando aplicáveis).

Se o procedimento for remarcado, eu posso adiar o pagamento?

Não.

O financiamento **não é vinculado à data do procedimento**; é vinculado ao contrato assinado.

◆ 6. Sobre segurança e dados pessoais (LGPD)

Meus dados estão seguros?

Sim. A Inklo cumpre a LGPD e aplica medidas de segurança técnicas e administrativas.

Para que meus dados são usados?

Para:

- análise de crédito;
 - prevenção à fraude;
 - emissão e administração da CCB;
 - comunicação essencial com você;
 - envio de informações ao Hospital quando necessário;
 - obrigações legais e regulatórias.
-

◆ 7. Sobre responsabilidade médica

A Inklo é responsável pelo procedimento?

Não.

Toda responsabilidade médica é do Hospital e de seus profissionais.

E se ocorrer complicações ou falhas clínicas?

A Inklo não participa de decisões médicas, técnicas, assistenciais ou diagnósticas.

◆ 8. Outras dúvidas comuns

Posso trocar o procedimento depois de contratar o financiamento?

Depende do Hospital.

O financiamento não pode ser alterado após emissão da CCB.

Posso financiar um procedimento para outra pessoa?

Sim, desde que forneça informações verdadeiras e documentos solicitados.

E se o valor do procedimento mudar?

A diferença deve ser tratada diretamente com o Hospital.

A Inklo não altera o valor do financiamento após emissão da CCB.