

Solução Serasa Experian Cheque - Internet Voz Fax

Guia Prático de Operações



Índice

O que é o ACHEI-Recheque®	3
Meios de Acesso	3
Realização das Consultas - Internet	4
Resultado da Consulta	6
Features	9
Localidades / Telefones para Acessar via Voz ou Faz	10
Realização das Consultas - Voz e Fax	14
Consultas Via CMC7	16
Resposta / Descritivo da Consulta de Voz	17
Encerramento da Consulta	20
Alteração de Senha	20
Alteração de Perfil de Consulta - Voz e Fax	21
Alíneas Contidas no ACHEI-Recheque®	23
Cuidados Adicionais na Análise de Cheques	24
Caráter Confidencial das Informações	25
Horário de Funcionamento	25
Atendimento ao Cliente	25
Alguns Cuidados ao Receber Cheques	26

O que é o ACHEI-Recheque®

Produto para análise de cheques, que possibilita identificar emitentes de cheques sem fundos (CCFs), cheques roubados, sustados, extraviados e cancelados, além de confirmar os dados cadastrais do emitente e auxiliar na identificação de fraudes de cheques.

Meios de acesso

As consultas ao ACHEI-Recheque® podem ser feitas pelos seguintes meios de acesso:

- Internet
- Fax
- Vox
- PDV
- Retaguarda
- MPC – Máquina de Preencher Cheques
- POS

Realização das Consultas - Internet

COMO ACESSAR

- Digitar, no navegador da internet, o endereço: **www.serasaexperian.com.br**;
- Digitar *logon* e senha;
- Selecionar o produto ACHEI-Recheque®.

Você está em: Achei-Recheque

Achei-Recheque

1 Escolha o tipo de consulta e preencha os dados.

2 Veja o resultado da consulta

Consultar com ☒ Parte superior do Cheque ☐ Parte inferior do Cheque (CMC7) [Onde fica o CMC7?](#)

Você pode consultar até 3 documentos ao mesmo tempo.

Dados do documento ?

** campos obrigatórios*

Tipo de Documento*

☒ CPF ☐ CNPJ

somente números

Banco*	Agência	Conta	Cheque Inicial*	Cheque Final*	Data do cheque*	Valor do cheque*
ex.: 000	ex.: 000	ex.: apenas números	ex.: 000	ex.: 000	ex.: DD/MM/AAAA	ex.: 0,00

Com as informações de CEP e Telefone, há custo adicional

CEP Telefone

ex.: 00000-000 ex.: (00) 0000-0000

- 1) **Permite alterar a chave de consulta, que pode ser:**

- Consulta parte superior do cheque.
- Consulta parte inferior do cheque (CMC7).

2) INFORME CPF/CNPJ

- Se CPF, deverão ser digitados 11 dígitos.
- Se CNPJ, 14 dígitos.

3) INFORME O BANCO

Digitar o número do banco (Exemplo: ITAÚ=341, BRADESCO=237, BANCO DO BRASIL=001 etc.).

4) INFORME A AGÊNCIA

Informe o número da agência (4 algarismos).

5 INFORME O NÚMERO DA CONTA-CORRENTE

Informe o número da conta-corrente (máximo de 15 algarismos).

6) INFORME O NÚMERO DO CHEQUE

- > **Cheque Inicial:** Teclar o número do cheque, que é composto de seis dígitos, mais o dígito de verificação.
- > **Cheque Final:** Se for consultado um único cheque, o sistema automaticamente repete o número do cheque inicial.

Nas consultas para um intervalo sequencial, teclar o número do último cheque mais o dígito de verificação a ser consultado. (Máximo de 12 cheques por documento).

7) DADOS DA OPERAÇÃO

> Valor do cheque

> Data de vencimento

Obs.: É recomendável o preenchimento, pois permite acompanhar o nível de endividamento do CPF / CNPJ consultado.

8) INFORME O TELEFONE

> DDD: Informe o código de área

> Fone: Informe o número de telefone com 8 algarismos

(Ex.: (11) 3333-3333)

9) INFORME O CEP

Informe o número do CEP (8 algarismos).

Resultado da Consulta

Você está em: Achei-Recheque

Achei-Recheque

1 Escolha o tipo de consulta e preencha os dados

2 Veja o resultado da consulta

28 de abril de 2011 - 16:33:39

A- A+

CPF/CNPJ	STATUS	BAIXO	AGÊNCIA	CONTA	CHEQUE
111.111.111-11	7 anotações	001	0001	1212121	000100-7 a 000100-7

Nova consulta

Resumo da consulta

CPF	NOME	NOME DA MÃE	DATA NASCIMENTO
111.111.111-11	CLIENTE EXEMPLO	MAE CLIENTE EXEMPLO	04/07/1976
OCORRÊNCIAS	Quantidade	Valor	Último Registro
Pendências Internas	2		02/2011
Cheques Sem Fundo BACEN	1		01/05/2010
Recheque	1		-
Outras ocorrências c/ cheques	3		28/02/2011

Detalhes do documento

Situação do CPF/CNPJ em 28/04/2011 16:33 é REGULAR [\(Confira a nova classificação\)](#)

Documentos Roubados, Furtados ou Extraviados

Tipo	Número	Data da Ocorrência
CPF	111.111.111-11	20/04/11
Tel. contato com o titular do doc: (011)3331-3331,(011)2847-0000,(011)9898-9898		

Pendências Internas

Data	Modalidade	Aval	Valor	Contrato	Origem	PÇA
15/02/2011	OUTRAS OPERACOES	N	R\$ 456,78	0000000234234234	SERASA	SPO
15/02/2011	OUTRAS OPERACOES	N	R\$ 890,00	00000000000000013	SERASA	SPO
Total de ocorrências : 2 Período de 02/2011 a 02/2011						

Cheques Sem Fundo BACEN

Total de Ocorrências:1	Período: 01/05/2010 a 01/05/2010	
	Último Banco: 409	Agência: 0001

Recheque - Ocorrência(s) para o(s) cheque(s) consultado(s)

CONSTA(M) OCORRÊNCIA(S) PARA O(S) CHEQUE(S) CONSULTADO(S)							
Banco	Agência	Conta	Cheque Inicial	Cheque Final	Motivo	Data/Hora da Ocorrência	Fonte
001	0001	0000121212	000100	000100	ROUBADO	06/06/2006 14:47	SERS
O Banco B.BRASIL não participa do recheque							

Histórico de ocorrências com cheques

Banco	Agência	Conta	Cheque Inicial	Cheque Final	Motivo	Data/Hora da Ocorrência	Fonte
341	0100	0000018181	000022	000023	EXTRAVIADO	28/02/2011	SERS
341	0100	0000034567	000014	000014	SUSTADO	14/02/2011	SERS
341	0100	0000034567	000100	000109	EXTRAVIADO	10/02/2011	SERS
Período de 10/02/2011 a 28/02/2011							

Endereço da Agência Bancária referente ao cheque consultado

Agência	Endereço	Telefone	FAX
RIO DE JANEIRO	R SEN DANTAS 105, RIO DE JANEIRO -RJ	(011)1111-1111	(011)1111-1111

Última atualização em: 31/12/2008

I

Endereço referente ao CEP informado ?

CEP	Endereço	Bairro	Cidade
02721-000	AV DEP EMILIO CARLOS	LIMAO	SAO PAULO-SP

J

Endereço referente ao telefone informado ?

documento do assinante diferente do documento consultado.

Número	Classe	Endereço	Bairro	Cidade
(011)1111-1111	RESIDENCIAL	RUA DR. OLAVO EGIDIO 810 APTO 32	SANTANA	SAO PAULO

K

Histórico de telefone(s) consultado(s) a partir do mesmo documento ?

(011)1111-1111	(011)1111-1111	(011)1111-1111	(011)1111-1111	(000)0000-0000
----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

L

Registro de consultas realizadas ao mesmo documento

NAO CONSTAM INFORMACOES

M

PROTOCOLO DA CONSULTA:78658 ?

A) RESUMO DA CONSULTA

Para pessoa física, informa o nome, o nome da mãe e a data de nascimento; para pessoa jurídica, a razão social e a data de fundação ou inscrição. Além disso, um resumo das quantidades de ocorrências e valores que o documento consultado possui.

B) SITUAÇÃO DO DOCUMENTO (CPF/CNPJ)

Apresenta a situação do documento na base de dados de CPFs/CNPJs.

C) DOCUMENTOS ROUBADOS, FURTADOS OU EXTRAVIADOS

Apresenta ocorrência de documentos roubados, furtados ou extraviados para o documento informado na consulta, data da ocorrência de roubo ou extravio, número do documento e do telefone do titular, com foco em operações fraudulentas.

D) PENDÊNCIAS INTERNAS

Apresenta dívidas vencidas e não pagas ao cliente Serasa Experian existentes para o CPF/ CNPJ, desde que anteriormente informadas à Serasa Experian.

E) CHEQUES SEM FUNDOS - BACEN

Informações de cheques sem fundos constantes no cadastro CCF do Banco Central do Brasil (Resolução n.º 1682).

F) RECHEQUE

Apresenta ocorrência de cheque sustado, cancelado, extraviado ou roubado existente para o mesmo CPF ou CNPJ/CMC7 consultado. A chave de consulta pode ser ainda documento/banco/cheque ou documento/banco/agência/conta/cheque.

Além das funcionalidades do Recheque, permitirá, para cheques dos bancos participantes do **RECHEQUE-ONLINE**, a validação do CPF com a conta-corrente, além de verificar se a mesma continua ativa.

PARTICIPAÇÃO DO BANCO

Apresenta o estágio de participação do banco consultado na atualização das informações do Recheque (Roubado/Extraviado/Sustado/Cancelado):

- **PARTICIPA DO RECHEQUE** (envia informações de todas as agências)
- **NÃO PARTICIPA DO RECHEQUE**
- **NÃO TRABALHA COM CONTA-CORRENTE**
- **EM LIQUIDAÇÃO EXTRAJUDICIAL**

G) HISTÓRICO DE OCORRÊNCIAS COM CHEQUES

Apresenta três ou mais ocorrências de cheques sustados ou extraviados ou cancelados, comandadas exclusivamente pelo correntista em dias diferentes, nos últimos seis meses.

H) ENDEREÇO DA AGÊNCIA BANCÁRIA

Apresenta, a partir do número da agência bancária informado na consulta, nome, endereço, telefone e fax, com respectiva data de atualização na base de dados

I) ENDEREÇO DO CEP

Apresenta, mediante o fornecimento do número completo do CEP, o endereço correspondente.

J) ENDEREÇO DO TELEFONE

Apresenta, mediante o fornecimento do código de área, do número de telefone, do CPF ou do CNPJ, o nome e o endereço do assinante, obtendo adicionalmente classe da linha telefônica.

K) TELEFONES CONSULTADOS

Apresentação de até cinco números de telefones anteriores consultados para o documento (CPF/CNPJ) consultado.

L) REGISTRO DE CONSULTAS

Consultas realizadas pelo cliente Serasa Experian para o documento (CPF/CNPJ) consultado.

- À vista (últimos 15 dias – data: primeiro e último)

- A prazo (últimos 90 dias – segmentado por 30, 60 e 90 dias)

M) PROTOCOLO DE CONSULTA

Para seu controle, será apresentado um código de seis dígitos, que deve ser anotado no verso do cheque. O primeiro algarismo da chave indica uma das situações a seguir:

1 Não há bloqueio para o documento nem para o documento/banco cheque consultado.

2 Quando a pessoa física, na base de CPF, apresenta como situação cadastral a informação **Suspensa**, **Cancelada** ou **Pendente de Regularização**. Quando a pessoa jurídica, na base de CNPJ, apresenta como situação cadastral a informação **Suspensa**, **Cancelada** ou **CNPJ-LEI 5614-IN 66/97**.

3 Apresenta ocorrência de roubo, extravio, sustação, cancelamento ou bloqueio para o documento/banco/cheque consultado.

4 Há dívidas vencidas e não pagas para este estabelecimento para o CPF/CNPJ consultado.

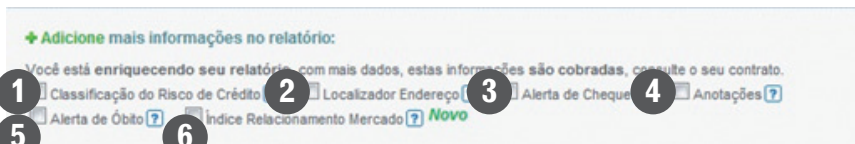
5 Há cheques sem fundos para o CPF/CNPJ consultado.

6 Há três ou mais ocorrências de cheques sustados ou extraviados para o CPF/CNPJ consultado.

7 Há mais de uma ocorrência para o documento/banco/cheque consultado.

8 Apresenta protesto do Estado anteriormente informado à Serasa Experian.

Features



1) CLASSIFICAÇÃO DO RISCO DE CRÉDITO

Classificação do Risco de Crédito: indica a classificação do risco de crédito do CPF consultado considerando um período de 12 meses.”

2) LOCALIZADOR

Fornece o endereço do documento consultado e apresenta também os endereço(s) e telefone(s) alternativos.

3) ANOTAÇÕES

Informa as anotações de inadimplência constantes na base da Serasa Experian para o documento consultado (Pefin + Refin + Dívida Vencida + Protesto do Estado).

4) ALERTA DE CHEQUE

Apresenta o histórico do cheque consultado e informa a existência de outras grafias e documentos anteriormente consultados para o mesmo cheque, permitindo identificar uma possível fraude na operação.

5) ALERTA DE ÓBITO

Confronta os dados informados na consulta do CPF com as informações presentes na base de óbito da Serasa Experian. Se constatado óbito sobre o CPF informado, o sistema emitirá um alerta automaticamente. Esta solução ajuda sua empresa na análise de concessão de crédito em nome de pessoas falecidas, garantindo maior segurança à transação.

6) IRM - ÍNDICE DE RELACIONAMENTO COM O MERCADO

Para CPF: Indica o grau estimado de relacionamento no mercado do CPF consultado, com base em pesquisas e indicadores de mercado e informações constantes na base de dados Serasa Experian.

Para CNPJ: O grau de relacionamento no mercado demonstra o comportamento em negócios da empresa nos últimos 12 meses. É calculado com base em modelos matemáticos e composto por uma série de informações da base da Serasa Experian, tais como:

- Os dados cadastrais da empresa (data de fundação e ramo de atividade).
- O porte da empresa.
- Os hábitos de pagamento a fornecedores.
- O cálculo do faturamento presumido ou da receita informada no último balanço disponível.
- As informações dos sócios.

No cálculo da tendência, é considerada a comparação do grau de relacionamento dos últimos 6 meses em relação aos últimos 12 meses do período da consulta.

Localidades/ Telefones para Acessar via Voz ou Faz

3150.7500

Cidade de São Paulo e Grande São Paulo

4004.4000

Para verificar se sua cidade ou seu Estado está inclusa(o) na lista Serasa Experian de localidades que pagam valor de ligação local nas consultas de Voz e Fax, acesse o [site www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/](http://www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/).

Estado de Alagoas
Maceió

Estado de Minas Gerais
Belo Horizonte

Estado de Roraima
Boa Vista

Estado do Amapá
Macapá

Estado do Pará
Belém

Estado de São Paulo
Bauru

Campinas

Ribeirão Preto

São José do Rio Preto

São José dos Campos

Santos

Sorocaba

Estado do Amazonas
Manaus

Estado da Paraíba
João Pessoa

Estado da Bahia
Salvador

Estado de Pernambuco
Recife

Estado do Ceará
Fortaleza

Estado do Piauí
Teresina

Estado de Sergipe
Aracaju

Estado do Espírito Santo
Vitória

Estado do Rio de Janeiro
Rio de Janeiro

Estado do Maranhão
São Luís

Estado do Rio Grande do Norte
Natal

Para verificar se sua cidade ou seu Estado está inclusa(o) na lista Serasa Experian de localidades que pagam valor de ligação local nas consultas de Voz e Fax, acesse o [site](http://www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/) www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/.

Distrito Federal

Brasília
Brazlândia
Ceilândia
Cruzeiro
Gama
Guará
Núcleo Bandeirante
Paranoá
Planaltina
Recanto das Emas
Riacho Fundo
Samambaia
Santa Maria
São Sebastião
Sobradinho
Taguatinga

Estado do Acre

Rio Branco

Estado de Goiás

Abadia de Goiás
Aparecida de Goiânia
Aragoiânia
Goiânia
Goianira
Rio Verde
Santa Maria
Senador Canedo
Trindade
Vila Rica

Estado do Mato Grosso do Sul

Campo Grande

Estado do Mato Grosso

Cuiabá
Guia
Rondonópolis
Várzea Grande

Estado de Rondônia

Porto Velho

Estado de Roraima

Boa Vista

Estado do Rio Grande do Sul

Ana Rech
Arroio do Padre
Capão do Leão
Caxias do Sul
Criúva
Fazenda Souza
Forqueta
Galópolis
Ilha da Pintada
Loreto
Morro Redondo
Nossa Senhora do Salete
Parada Cristal
Pelotas
Porto Alegre
Santa Lúcia do Piaí
Santa Maria
São Brás
Turucu
Vila Cristina
Vila Seca

Estado de Santa Catarina

Araquari
Biguaçu
Florianópolis
Garuva
Joinville
Lages
Palhoça
São José

Estado do Tocantins

Palmas

Estado de Alagoas

Usina Cachoeira do Meirim

Estado do Amapá

Macapá
Santana

Estado do Amazonas

Manaus

Estado da Bahia

Aratu
Areia Branca
Bom Jesus dos Passos
Botelho
Cotegipe
Fulor
Gov. Dr. João Durval Carneiro
Ilhéus
Itamoabo
Jaguara
Jaiba
Juazeiro
Lauro de Freitas
Maria Quitéria
Palmares
Pé de Serra
Santa Luzia
Santana
Simões Filho
Terra Dutra
Tiquarçu
Vila Fátima

Estado do Ceará

Eusébio
Juazeiro do Norte
Porto das Dunas

Para verificar se sua cidade ou seu Estado está inclusa(o) na lista Serasa Experian de localidades que pagam valor de ligação local nas consultas de Voz e Fax, acesse o [site](http://www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/) www.serasaexperian.com.br/consultas/cheque/.

Estado do Espírito Santo

Argolas
Cachoeiro do Itapemirim
Carapebus
Carapina
Ibes
Itaquari
Jardim América
Ponta da Fruta
São Torquato
Vila Velha

Estado do Maranhão

Anil
Bacanga
Cidade Operária
João Paulo
Maiobão
Olho d'Água
Paço do Lumiar
São Francisco
São José do Ribamar
Vinhais

Estado de Minas Gerais

Contagem
Divinópolis
Justinópolis
Parque Industrial
Poços de Caldas
Ribeirão das Neves
Tupã
Venda Nova

Estado do Pará

Ananindeua
Baía do Sol
Cojituba
Fama
Fidélis
Icoaraci
Marituba
Outeiro
Santarém
Tucumãeira

Estado do Paraná

Adrianópolis
Agudos do Sul
Almirante Tamandaré
Alto Paraíso
Araucária
Areia Branca dos Assis
Balsa Nova
Bateias
Bela Vista
Bela Vista do Paraíso
Biscaia
Bocaiúva do Sul
Borda do Campo
Cambé
Campo Largo
Cai de Baixo
Campina do Diamante
Campina Grande do Sul
Campo Magro
Catanduvás do Sul
Cascavel
Cerro Azul
Colônia Cristina
Cerne
Chimboveiro

Colombo
Colônia Murici
Contenda
Curitiba
Espigão das Antas
Espírito Santo
Fazenda Rio Grande
Ferraria
Floriano
Foz do Iguaçu
Ganchinho
Guajuvira
Guaraituba
Guaravera
Ibiporã
Irerê
Iguatemi
Jardim São Domingos
Jataizinho
Lagoa dos Ferreiras
Lerrovile
Mandirituba
Maringá
Mato Branco dos Carvalhos
Paiol de Baixo
Passo do Pupo
Pato Branco
Pinhais
Piraquara
Ponta Grossa
Quatro Barras
Quatro Pinheiros
Retiro
Rocinha
São José dos Pinhais
São Luiz
São Roque
Sarandi

Estado do Paraná

Londrina
Maravilha
Paiquerê
Regina
Retiro Amore
Rio Branco do Sul
Rolândia
São Francisco
Selva
Tamarana
Warta

Estado de Pernambuco

Aldeia
Camaragibe
Jaboatão dos Guararapes
Olinda
Paulista
Pontezipha

Estado do Rio de Janeiro

Agostinho Porto
Amapá
Barro Branco
Beiral do Tai
Belford Roxo
Campo Novo
Campos
Campos dos Goytacazes
Campos Elyseos
Capivari
Cava
Coelho da Rocha
Conselheiro Josino

Duque de Caxias

Fragoso
Imbariê
Inhomirim
Itaipu
Marapicu
Mesquita
Mineiros
Morro do Coco
Nilópolis
Niterói
Nova Iguaçu
Olinda
Parada Angélica
Piabeta
Poço Gordo
Santa Cruz da Serra
São Gonçalo
São João do Meriti
São Sebastião de Campos
Saturnino Braga
Tinguá
Tocos
Tomazinho
Três Vendas
Venda Nova
Vila Beira da Serra
Vila Nova de Campos
Vilar dos Teles
Volta Redonda
Xerém

Estado do Rio Grande do Sul

Bento Gonçalves
Sertorina

Estado do Rio Grande do Norte

Guarapés

Estado de Santa Catarina

Blumenau
Guaruvá

Estado de Sergipe

Atalaia Nova
Barra dos Coqueiros
Cardoso
Nossa Senhora do Socorro
Pedreiras
São Cristóvão

Estado de São Paulo

Araçatuba
Cajuru do Sul
Chácaras Cabuçu
Guarujá
Guatapara
Jardim Presidente Dutra
Recreio São Jorge
Vicente de Carvalho

Realização das Consultas

Voz e Fax

Telefone/Fax

Para consultar o ACHEI-Recheque® por Telefone/Fax nas localidades indicadas ao lado, deve-se discar o número apontado sem o código de DDD.

Nesses casos, o cliente pagará somente o valor correspondente à ligação local, enquanto o restante do custo será coberto pela Serasa Experian.

Para fazer consultas a partir de outras praças, não constantes na Relação de localidades ACHEI-Recheque® Telefone/Fax, deve-se discar o número indicado para a cidade mais próxima, antecedido do código DDD da localidade. Nesse caso, o cliente pagará o interurbano.

Obs.: É desaconselhável, nas consultas ao ACHEI-Recheque® Voz, a utilização de linha telefônica ligada à central de PABX, pois, ao serem discados certos números, tanto do código de identificação como do documento, a consulta poderá ser interrompida. Para esses casos existem soluções alternativas. Se o seu sistema de telefonia se enquadra nessas condições, procure orientação de um representante da Serasa Experian.

Completada a ligação, serão solicitados seu código e sua senha:

VF “**SERASA EXPERIAN, BOM DIA/BOA TARDE/BOA NOITE
DISQUE APENAS SEU CÓDIGO DE ACESSO**”

V VOZ

Este código é composto com 5 ou 8 dígitos.

F FAX

Ex.: 12345 (5 dígitos)

Ex.: 12345678 (8 dígitos)

VF “**DISQUE SUA SENHA**”

A senha é composta no mínimo com 4 dígitos e no máximo com 8.

Ex: 1234 ____ 8

Todos os dígitos podem ser discados sem interrupção e, após a discagem de cada dígito, soará um bipe.

V F Disque a opção desejada

Caso você tenha contratado, além do ACHEI-Recheque®, outros produtos, será apresentado um *menu* de opções para que você escolha qual produto quer acessar.

Nesse caso, o sistema emitirá a seguinte mensagem:

Disque 3 para CONCENTRE Fax

Disque 4 para CONCENTRE Voz

Disque 5 para ACHEI-Recheque

(Após discar 5)

Disque 2 para ACHEI-Recheque Voz

Disque 3 para ACHEI-Recheque Fax

Disque 6 para Produtos Pessoa Jurídica

Disque 8 para Credit Bureau

Obs.: Se você contratou apenas o ACHEI-Recheque®, não será apresentado esse *menu*.

V F Disque o CPF ou o CNPJ

O sistema só aceita CPF (11 dígitos) ou CNPJ (14 dígitos)

Obs.: Caso exista alguma divergência, o sistema informará:

“CPF ou CNPJ incorreto, disque de forma pausada”, ou

“Este CPF ou CNPJ é incorreto. Obtenha o número correto antes de ligar novamente”.

V F Disque o número do banco

Informe os três números que identificam o banco

(Exemplo: ITAÚ=341, BRADESCO=237, BANCO DO BRASIL=001)

Obs.: Caso exista alguma ocorrência, o sistema informará:

“O Banco ... não existe, disque de forma pausada”, ou

“O Banco ... está em liquidação, disque de forma pausada”, ou

“O Banco não trabalha com conta-corrente, disque de forma pausada”, ou

“O Banco número ... é incorreto, disque de forma pausada”.

“O Banco número ... continua incorreto. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone:

11 3003 7372”.

V F Disque o número da agência

Informe os quatro números que identificam a agência

Obs.: Caso exista alguma ocorrência, o sistema informará:

“Agência incorreta, disque de forma pausada”, ou

“Agência continua incorreta. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone:

11 3003 7372”.



Disque o número da conta-corrente

Informe o número que identifica a conta-corrente

Obs.: Caso exista alguma ocorrência, o sistema informará:

“Conta-corrente incorreta, disque de forma pausada”, ou
“Conta-corrente continua incorreta. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone: ¹¹ 3003 7372”.



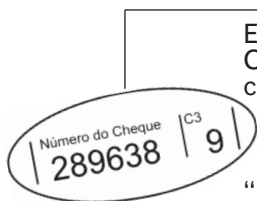
Disque os sete números do cheque

Informe, em sequência, os seis números do cheque e o dígito de controle.

Ex.: cheque número 289638-9 (disque 2896389)

Obs.: Caso o dígito de controle não confira com o número do cheque, o sistema informará:

“Número do cheque incorreto, disque de forma pausada”, ou
“Número do cheque continua incorreto. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone: ¹¹ 3003 7372”.



Consultas Via CMC7



Disque todos os números do CMC7

Informe, em sequência, todos os números da parte inferior do cheque.

Obs.: Caso exista alguma ocorrência, o sistema informará:

“CMC7 incorreto. Disque de forma pausada”, ou
“CMC7 continua incorreto. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone: ¹¹ 3003 7372”.



Disque o DDD ou 9 se não desejar confirmar o telefone

Informe o DDD (três dígitos).

Obs.: Caso exista alguma incorreção, o sistema informará:

“DDD inválido”

“Número do DDD continua incorreto. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone: ¹¹ 3003 7372”.

F Disque o número completo do telefone

Informe o telefone (8 dígitos).

Obs.: Caso exista alguma incorreção, o sistema informará:

“Telefone inválido”, ou

“Número do telefone continua incorreto. Para mais informações entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone: “3003 7372”.

F Disque o número do CEP ou 9 se não desejar confirmar endereço.

Informe o número do CEP (8 dígitos) .

VF Se desejar outra consulta, disque um novo CPF ou CNPJ

Você pode fazer várias consultas em uma mesma ligação.

Obs.: Caso o número de consultas ultrapasse o limite máximo, o sistema informará:

“Foi completada a quantidade máxima de consultas por ligação. Se houver necessidade de outras, favor ligar novamente.”

F Para receber as informações, aperte agora a tecla início de seu fax

Caso não existam ocorrências para o documento/banco/cheque consultados e o banco consultado participe do Recheque, o sistema fornecerá uma mensagem.

Resposta/Descritivo da Consulta de Voz

Se pessoa física (CPF)

- V** A data de nascimento é ... de ... de ... e não há bloqueio para o cheque número ..., do banco ... e do documento ...

Se pessoa jurídica (CNPJ)

- V** A data de fundação ou inscrição é de ... de ... de ... e não há bloqueio para o cheque número ... do banco ... e do documento ...

Caso exista uma ocorrência ou mais, a resposta poderá ser:

A – PARTICIPAÇÃO DO BANCO NO RECHEQUE

Neste caso a mensagem apresentada será:

V O banco ... não participa do Recheque

(Quando o banco não envia informações de cheques ao Recheque).

Obs.: Caso o banco participe do Recheque, nada será informado.

B – CONFIRMEI

O CONFIRMEI – confirmação de CPF/CNPJ – apresenta a situação cadastral do contribuinte pessoa física ou jurídica na base de CPFs/ CNPJs, de acordo com uma das mensagens abaixo apresentadas:

Se Pessoa Física (CPF)

V Documento ... não existe no cadastro Serasa Experian.
Quando o documento não consta na base de CPFs.
Para as demais situações, além de informar a data de nascimento do declarante, o sistema apresenta uma das seguintes mensagens:

V Documento está pendente de regularização

V Documento está suspenso

V Documento está cancelado

V *Obs.: Se a situação do CPF estiver regular, somente será informada a data de nascimento e o nome da mãe.*

Se Pessoa Jurídica (CNPJ)

V Documento ... não existe no cadastro Serasa Experian.
Quando o documento não consta na base de CNPJs.
Para as demais situações, além de informar a data de fundação ou de inscrição no CNPJ, o sistema apresenta uma das seguintes mensagens:

V Documento ... está inapto

V Documento ... está suspenso

V Documento ... está cancelado

Obs.: Se a situação do CNPJ estiver regular, somente será informada a data de fundação ou a de inscrição no CNPJ.

C – CHEQUES SEM FUNDOS BACEN/VAREJO

Neste caso a mensagem apresentada será:

- V** **Constam ... cheques sem fundos, sendo o último em ... de ...**

Obs.: Caso não existam ocorrências de cheques sem fundos para o CPF/CNPJ consultado, nada será informado.

D – PENDÊNCIAS INTERNAS

Neste caso, a mensagem apresentada será:

- V** **Existem ... dívidas pendentes com esse estabelecimento, sendo a última em ... de...**

Obs.: Caso não existam ocorrências de pendências internas para o CPF/CNPJ consultado, nada será informado.

E – OUTROS CHEQUES SUSTADOS/EXTRAVIADOS

Neste caso, a mensagem apresentada será:

- V** **Constam ... cheques sustados nos últimos seis meses, sendo o último em ... de...**

Obs.: Caso não existam ocorrências de cheques sustados/extraviados para o CPF/CNPJ consultado, nada será informado.

F – RECHEQUE: ROUBADOS/EXTRAVIADOS/ SUSTADOS/CANCELADOS

Neste caso a mensagem apresentada será:

- V** **O cheque ... do banco ..., agência ... e conta ... do documento ... está bloqueado**

Obs.: Caso não existam ocorrências de roubo, sustação ou cancelamento para o documento|banco|cheque consultado, nada será informado.

NESSE MOMENTO É NECESSÁRIO COMPARAR O NÚMERO DA AGÊNCIA E DA CONTA-CORRENTE DO CHEQUE QUE ESTÁ SENDO CONSULTADO COM A RESPOSTA FORNECIDA.

Encerramento da Consulta



A chave desta consulta é ..., repetindo...

Para seu controle, o sistema informará um código de seis dígitos, que deve ser anotado no verso do cheque. O primeiro algarismo da chave indica uma das situações abaixo:

- 1 Não há bloqueio para o documento nem para o documento/banco/cheque consultado.
- 2 Quando a pessoa física, na base de CPFs, apresenta como situação cadastral a informação Suspensa, Cancelada ou Pendente de Regularização.
No caso de pessoa jurídica, quando apresenta, na base de CNPJs, como situação cadastral a informação Inapta, Suspensa ou Cancelada.
- 3 Apresenta ocorrência de roubo, extravio, sustação ou cancelamento para o documento/banco/cheque consultado.
- 4 Há dívidas vencidas e não pagas para esse estabelecimento para o CPF/CNPJ consultado.
- 5 Há cheques sem fundos para o CPF/CNPJ consultado.
- 6 Há três ou mais ocorrências de cheques sustados ou extraviados para o CPF/CNPJ consultado.
- 7 Há mais de uma ocorrência para o documento/banco/cheque consultado.



Se desejar outra consulta, disque um novo CPF ou CNPJ.

Você pode fazer várias consultas em uma mesma ligação.

Alteração de Senha

Para alterar sua senha, você deve seguir os procedimentos abaixo: Iniciar uma consulta normal ao ACHEI-Recheque® por telefone.

Após completada a ligação o sistema pedirá:

SERASA EXPERIAN, bom dia/boa tarde/boa noite, disque apenas seu código de acesso.



Para iniciar o processo de troca de senha, você deve discar os números que compõem o seu código e os dígitos 9999 no lugar de sua senha, quando, então, o sistema emitirá a seguinte mensagem:

Disque a senha atual



Nesse momento, devem ser discados os dígitos de sua senha atual. O sistema solicitará a discagem da nova senha, pela mensagem:

Após o bipe, disque a nova senha

A nova senha deverá ser confirmada:



Após o bipe, digite novamente a nova senha para confirmação



Se o procedimento for corretamente realizado, o sistema emitirá a mensagem:

Nova senha confirmada



Caso a nova senha não seja validada, será informado:

Nova senha inválida. Após o bipe, disque a nova senha



Obs.: Este procedimento deve ser utilizado sempre que houver necessidade de alterar a senha. Caso não haja alteração, a sua senha fornecida pela Serasa Experian continua válida.

Alteração de Perfil de Consultas Voz/Fax

Completada a ligação, serão solicitados seu código e sua senha:

**“SERASA EXPERIAN BOM DIA/BOA TARDE/BOA NOITE.
DISQUE APENAS O SEU CÓDIGO DE ACESSO”**

Este código é composto com 5 ou 8 dígitos.

Ex. 12345 (5 dígitos)

Ex. 12345678 (8 dígitos)

A seguir, será solicitada a sua senha:

“DISQUE SUA SENHA”

*No lugar da senha você deve digitar *888 para alterar o Perfil de Consultas.*

Depois será solicitada sua senha atual:

“DISQUE A SENHA ATUAL”

Nesse momento, você deve digitar sua senha atual, a mesma utilizada para a realização das consultas.

Ex.: 1234__ 8

Para alterar o **Perfil de Consultas**, serão solicitadas três opções:

“DISQUE:

2 para alterar perfil de consulta do ACHEI-Recheque Voz

3 para alterar perfil de consulta do ACHEI-Recheque Fax

4 para a realização de consultas.”

“Para alterar a **Chave de Consulta**, disque:

3 para Documento, Banco, Cheque

4 para Documento, Banco, Agência, Conta, Cheque

5 para Documento e CMC7

7* para outras alterações

9 para retornar ao início.”

*Opção apenas para o meio de acesso Voz

Obs.: Retorna para a alteração do Perfil de Consultas

Para o ACHEI-Recheque® Voz, é possível também alterar o **Perfil de Respostas** (opção 7);

Perfil de Respostas:

“DISQUE:

2 para Situação do documento no Cadastro Serasa Experian

ou 3 para não apresentação desta informação

2 para Data de fundação ou nascimento

ou 3 para não apresentação desta informação

2 para Status de participação do banco no Recheque

ou 3 para não apresentação desta informação

2 para Confirmação do cheque consultado

ou 3 para não apresentação desta informação

2 para Repetição da chave da consulta

ou 3 para não repetição da chave de consulta”

Após fazer as alterações, o sistema informará:

“SEU PERFIL DE CONSULTA FOI ALTERADO COM SUCESSO”

Para agilizar a escolha das opções no **Perfil de Respostas**, ao digitar 7, a qualquer momento, o sistema irá solicitar automaticamente a opção seguinte.

E, se após a alteração de qualquer uma das opções, não desejar alterar as demais, digitando “8”, o **Perfil de Respostas** será alterado e o sistema não informará as outras opções.

Alíneas contidas no ACHEI-Recheque®

Código	Provenientes do CCF
12	Sem Fundos - 2ª Apresentação
13	Conta Encerrada
14	Prática Espúria
	Provenientes dos Bancos
	Sustado/Extraviado
21	Contraordem (revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento solicitado pelo emitente ou beneficiário.
	Cancelado
20	Folha de cheque cancelada por solicitação do correntista.
25	Cancelamento do talonário pelo banco sacado.
	Roubado
28	Contraordem (revogação) ou oposição (ou sustação) motivada por furto ou roubo, com apresentação do registro da ocorrência policial.
30	Roubo de malote.

Cuidados adicionais na análise de cheques

Verifique se os números impressos da conta-corrente e do cheque (parte superior) conferem com os números impressos no campo CMC7 (parte inferior).

Comp. 018	Banco 001	Agência 0123	C1 0	Número da Conta 9980-6	C2 9	Número do Cheque 001234	R\$ 0
Pague por este cheque a quantia de _____							
_____ e centavos acima							
a _____ ou à sua ordem							
_____, de _____ de _____							
BANCO MODELO S.A. AG. PLANALTO PAULISTA AL. DOS QUINIMURAS 187 SAO PAULO SP				NOME DO EMITENTE CPF 123.456.789-00 DI 98.765.432-1 SSP/SP			
desde 1968							
00101235 0180012345 603000998066							

Caráter Confidencial das Informações

As informações fornecidas pela Serasa Experian são de caráter confidencial e destinam-se ao uso exclusivo do cliente, sendo, portanto, terminantemente vedada sua exibição e/ou divulgação a terceiros.

Horário de Funcionamento

As consultas poderão ser realizadas 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

Atendimento ao Cliente

Para esclarecimentos adicionais sobre o conteúdo e o significado das informações contidas no banco de dados, entre em contato com a agência Serasa Experian de seu relacionamento ou telefone para a nossa Central de Atendimento, em São Paulo:

¹¹ **3003 7372**

Alguns cuidados ao receber cheques

1. Solicite o cartão do banco, o original da cédula de identidade e peça um número de telefone ao portador. Em caso de dúvida, ligue no ato para confirmar a validade do telefone informado.
2. Mantenha um cadastro atualizado de seus clientes.
3. Verifique o preenchimento correto do cheque – valor numérico e por extenso, bem como a data de emissão.
4. Verifique se o código do banco, o número da agência, do cheque e da conta-corrente (na parte superior) conferem com os números impressos no campo CMC7 (na parte inferior).
5. Não aceite cheques previamente preenchidos ou rasurados.
6. Evite aceitar cheques não personalizados ou desbotados.
7. Consulte, antes de aceitar o cheque, o ACHEI-Recheque® da Serasa Experian.
8. Lembre-se de que, para receber cheques pré-datados, além da consulta ao ACHEI-Recheque®, deve-se adotar procedimento idêntico ao utilizado em vendas a prazo, abrangendo a confirmação e análise de várias informações a respeito do emitente e de seus hábitos de pagamento como o Credit Bureau® Serasa Experian.

Alameda dos Quinimuras, 187
04068-900 São Paulo SP
serasaexperian.com.br

113003 7372



A gente trabalha para você crescer.

