Guia de Utilização do Concentre

Internet, Telefone e Fax





Índice

O que é Concentre	03
Meios de acesso	03
Realização das consultas – Internet	04
Resultado da consulta	05
Informações do SPC Brasil	09
Para maior segurança em análise para pessoa física	09
Para maior segurança em análise para pessoa jurídica	10
Localidades/ telefones para acessar via voz ou fax	12
Realização das consultas – Voz ou fax	17
Alteração de senha	19
Apresentação das anotações	20
Instruções de consulta	22
Concentre Micro/Internet	23
Concentre Host a Host	23
Concentre String	24
Concentre Batch	25
Mensagens de orientação durante a conexão	25
Atendimento ao cliente	25

O que é Concentre?

Solução Serasa Experian para consulta ao maior banco de dados financeiros de consumidores do País (pessoa física e jurídica). Fundamental para a gestão de negócios da sua empresa.

Você terá informações sobre:

- Existência ou não de protestos nacionais em nome do consumidor.
- Pendências financeiras.
- · Cheques sem fundos.
- Dívidas vencidas em nome do cliente (pessoa física ou jurídica).
- Ações judiciais (executivas, de busca e apreensão e de execução fiscal da Justiça Federal, Estadual e Municipal).
- Recuperações judiciais e extrajudiciais vinculadas ao consumidor.

Meios de acesso

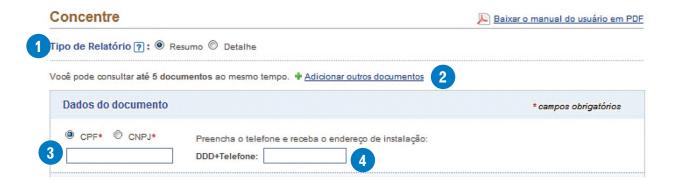
Os meios de acesso ao produto são:

- Internet
- Fax
- · Voz (telefone)
- String de dados

Realização das consultas - Internet

Como acessar:

- Digitar no navegador da internet o endereço: serasaexperian.com.br;
- · Digitar logon e senha;
- Selecionar o produto Concentre.



1) Tipo de relatório:

- **Resumo:** possui o modelo de formatação de informações do Concentre, apresenta até quatro variações de grafias de nomes e o total de ocorrências para cada tipo de anotação, relacionando as últimas cinco ocorrências mais recentes.
- Detalhe: possui o mesmo modelo de formatação de informações do Concentre e apresenta até mil ocorrências para cada tipo de anotação.

2) Podem ser consultados até cinco documentos ao mesmo tempo

Clique em "Adicionar outros documentos" e consulte cinco documentos de uma única vez.

3) Informe CPF/ CNPJ:

- Número do CPF;
- Número do CNPJ.

4) Preencha o telefone e receba o endereço de instalação:

Se informado o telefone (código de área + número), você receberá na consulta, gratuitamente, o endereço de instalação do telefone fixo informado.

Resultado da consulta

Concentre - Resumo

Baixar o manual do usuário em PDF

16 de julho de 2011 - 00:00:00

(11) 3512-8000

A < MENSAGEM DE ALERTA >

ESTE CPF POSSUI REGISTRO DE DOCUMENTOS ROUBADOS, FURTADOS OU EXTRAVIADOS

Identificação Nome CPF Data de Nascimento Nome da Mãe 362.454.008-48 13/07/1987 Ana Claudia Souza Pátria Maria Aparecida de Souza Pátria Status do Documento Situação do CPF em 27/02/2010: REGULAR

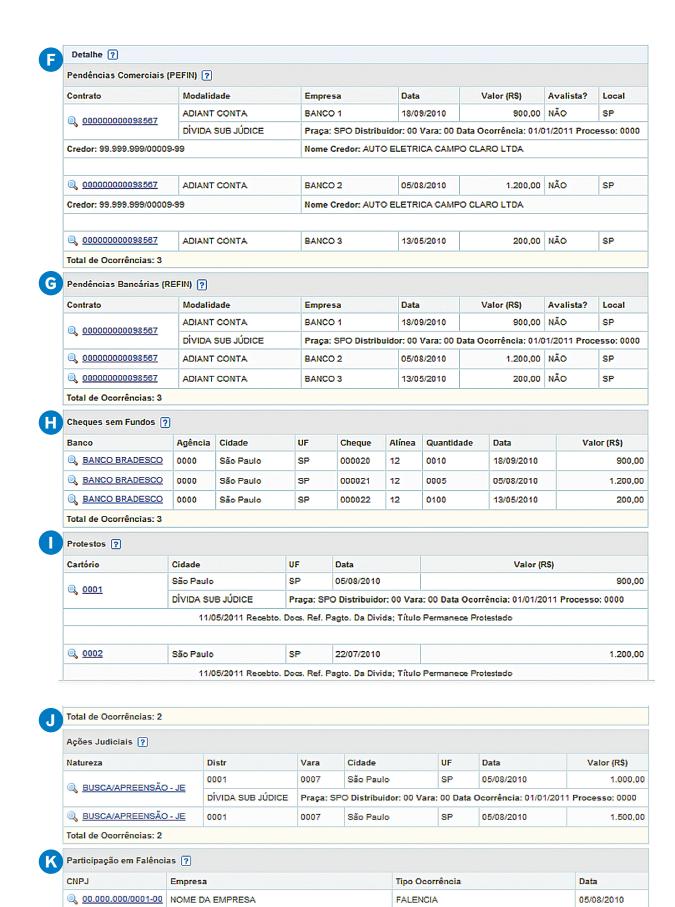
Localizador de Endereço ? Melhor Endereço e Telefone Endereço Bairro Cidade UF CEP SÃO PAULO 04547-008 Rua Gomes de Carvalho 1510 Vila Olimpia SP Telefone de Contato (11) 3512-3333 Endereços e Telefones Alternativos ? DDD / Telefone Endereço (11) 3512-8000 Rua Gomes de Carvalho 1510 -Vila Olimpia- São Paulo - SP - 04547-008 (11) 3512-8000 Rua Gomes de Carvalho 1510 -Vila Olimpia- São Paulo - SP - 04547-008

Rua Gomes de Carvalho 1510 -Vila Olimpia- São Paulo - SP - 04547-008

dereço de Instalação d	Telefone Informado ?		
Telefone:	(11) 9131-2383 - Documento Consultado confere com o Do	ocumento do Assinar	nte
Nome do Assinante:	Ana Claudia Souza Pátria		
Endereço:	Rua Gomes de Carvalho	Bairro:	Vila Olímpia
Cidade:	São Paulo	CEP:	04547-006
Classe do Assinante:	2 - Assinante Comercial		

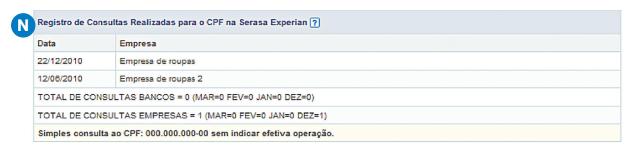
🛕 AS ANOTAÇÕES SOLICITADAS DO SPC ESTÃO NO RESUMO DAS ANOTAÇÕES E SEU DETALHE ESTA EM BLOCO EXCLUSIVO, SEPARADO DOS DEMAIS BLOCOS

Anotações Negativas Resumo ? Ocorrências Quantidade Período Valor (R\$) Mais Recente Pendências Comerciais (PEFIN) 3 Fev/2009 a Jan/2010 1.000,00 Publicidade 1.000,00 B do Brasil Pendências Bancárias (REFIN) 3 Fev/2009 a Jan/2010 Cheques sem fundos nada consta Protestos nada consta Ações Judiciais nada consta Participação em Falências nada consta Dívidas Vencidas nada consta Falência/Concordata/Recuperação Judicial nada consta Pendências Internas Maio/2011 a Ago/2011 35,00 São Paulo Anotações do SPC 2 Maio/2011 a Ago/2011 73,00 Publicidade



Total de Ocorrências: 1





A. Identificação

Para pessoa física, informa nome do titular, número do CPF, data de nascimento e nome da mãe. Para pessoa jurídica, razão social e data da fundação.

B. Status do documento

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

C. Localizador de endereço

Apresenta o endereço, com informações como bairro, cidade, UF, CEP, além do número de telefone.

Apresenta endereços e telefones alternativos.

Apresenta outros endereços registrados no documento consultado.

D. Endereço de instalação do telefone informado

Apresenta, a partir do fornecimento do código de área do telefone no momento da consulta, o nome de assinante, endereço de instalação e classe da linha telefônica (residencial ou comercial).

E. Anotações negativas

Apresenta um relatório de todas as ocorrências de anotações de inadimplência com a quantidade total por tipo de ocorrência mais recente.

Detalhe

Apresenta cada ocorrência de anotação de inadimplência. São apresentados os detalhes das últimas cinco ocorrências.

F. Pendências comerciais (Pefin)

Dívidas vencidas e não pagas referentes ao CPF consultado e que são fornecidas pelas empresas participantes do convênio do Pefin, de diversos segmentos da economia (Varejo, Indústria, Serviços, etc.).

G. Pendências bancárias (Refin)

Dívidas vencidas e não pagas referentes ao CPF consultado e que são fornecidas pelas empresas participantes do convênio do Refin, dos segmentos Bancos e Financeiras

H. Cheques sem fundos

Informações de cheques sem fundos, constantes no cadastro CCF do Banco Central do Brasil (Resolução nº 1.682).

I. Protestos

Informações de protestos registrados para o CPF consultado, com abrangência nacional.

J. Ações judiciais

Informação de ações judiciais (ações de execução, busca e apreensão de bens e execução fiscal) registradas para o CPF/CNPJ consultado, com abragência nacional.

K. Participação em falências

Aponta a participação do CPF consultado em empresa que apresentou falência.

L. Dívidas vencidas

Dívidas vencidas e não pagas referentes ao CPF consultado e que são fornecidas pelas empresas participantes do convênio do Convem Devedores, de diversos segmentos da economia (Varejo, Indústria, Serviços, etc.).

M. Falência/concordata/recuperação judicial

Aponta falência/concordata/recuperação judicial do CNPJ consultado.

N. Registro de consultas realizadas para o CPF na Serasa Experian

Informa a quantidade de consultas a crédito e a cheques feitas para o documento em questão na Serasa Experian, no mês atual e nos últimos três meses, e detalha a origem das cinco últimas consultas.

Informações do SPC Brasil

◆ Informações SPC:	
Anotações ? Registro de Consulta ?	Classificação do Risco de Crédito Serasa SPC ?

- Anotações SPC Brasil: apresenta dívidas vencidas e não pagas informadas pelos clientes do SPC Brasil.
- Registro de consulta SPC Brasil: apresenta a quantidade de consultas a crédito feitas para o documento em questão no SPC Brasil, no mês atual e nos últimos três meses, e detalha a origem das cinco últimas consultas.
- Classificação do Risco de Crédito Serasa SPC: indica a classificação do risco de crédito do CPF consultado considerando um período de 12 meses, com informações da base de dados da Serasa Experian e do SPC Brasil.

Para maior segurança em análise para pessoa física

♣ Para maior segurança em sua ana	álise, utilize:	
Registro de Consulta ?	Participação Societária ?	Endereços ?
Classificação do Risco de Crédito ?	Renda Presumida ?	Limite de Crédito ?
Gasto Estimado ? Novo	indice Relacionamento Mercado	Segmentação Mosaic ? Novo
Alerta de Identidade ?	Alerta de Óbito ? Novo	

- Registro de consulta: apresenta os acessos realizados a determinado documento nos últimos cinco meses e relaciona as datas e os nomes das empresas que fizeram essas consultas.
- Classificação do Risco de Crédito: indica a classificação do risco de crédito do CPF consultado considerando um período de 12 meses.
- Limite de Crédito: por meio de cálculos estatísticos, exibe, em reais, o valor máximo de exposição ao crédito recomendado para o CPF consultado.
- Localização de Endereço: indica endereço e telefone principais, bem como endereços e telefones alternativos, existentes na base de dados da Serasa Experian relativos ao documento consultado.
- **Renda Presumida:** por meio de cálculos estatísticos, exibe o valor em reais da renda mediana estimada do CPF consultado.
- Participação Societária: obtém razão social, CNPJ, percentual de participação e última atualização da empresa da qual o CPF consultado participa.
- Alerta de Identidade: para realizar uma transação comercial mais segura, o Alerta de Identidade pode auxiliar o contratante, ao indicar a necessidade ou não de se verifi-

carem documentos adicionais de identificação do consumidor, tais como documentos pessoais com foto, comprovantes de endereço/telefone e/ou referências pessoais.

- 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 para o CPF informado, o sistema emitirá um alerta automaticamente. Essa solução ajuda sua empresa na análise de concessão de crédito em nome de pessoas falecidas, garantindo maior segurança à transação.
- Índice de Relacionamento no Mercado: 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.
- **Gasto Estimado:** informa a estimativa de gasto mensal que o CPF consultado tem com energia, água, gás, telefonia, moradia, transporte, educação e saúde.
- **Segmentação Mosaic:** classifica a sociedade brasileira de acordo com as características geográficas, sociodemográficas, comportamentais, de consumo e as informações cadastrais de pessoas naturais.

Para maior segurança em análise para pessoa jurídica

+ Para maior seguranç	a em sua análise, utilize:		
Registro de consulta ?	Concentre Scoring ?	Limite de Crédito PJ ?	Faturamento Presumido ?
AlertScoring PJ ?	Sócios e Administradores ?	Localizador de Endereço PJ ?	Participações em Empresas ?

- **Concentre Scoring PJ:** fornece uma pontuação de 0 a 1.000 (quanto maior for a pontuação, menor o risco) associada à probabilidade de uma empresa tornar-se inadimplente no mercado, em um horizonte de 12 meses.
- Limite de Crédito PJ: apresenta a sugestão de limite de crédito totalmente ajustado ao grau de risco da empresa.
- **Faturamento Presumido:** é calculado por meio das mais avançadas metodologias de modelagem matemática e utiliza informações cadastrais e comportamentais atualizadas constantemente.
- AlertScoring PJ: identifica padrões de comportamentos inconsistentes, possibilitando decisões rápidas com redução do prejuízo financeiro. Apresenta classificação de 1 a 5 (quanto maior for a classe, maior o risco de inconsistência na operação avaliada).
- Sócios e Administradores: permite identificar e qualificar o quadro social, acionistas e administradores da empresa.
- Localização de Endereço PJ: destina-se à localização de clientes inadimplentes (pessoa jurídica), ampliando as chaves de êxito com a apresentação de endereços e telefones alternativos constantes.

• Participações em Empresas: identifica as participações da Empresa, sócios, acionistas e administradores em outras sociedades.

• Indicador de Operacionalidade

O Indicador de Operacionalidade indica se houve movimentação mercantil por parte da empresa nos últimos 12 meses, além de alterações no perfil do CNPJ com base nas seguintes informações:

- Registro de consultas
- Anotações de inadimplência/restritivos (Pefin/refin/protesto/CCF/ações/falências)
- Informações de compromissos (inclusões, pagamentos, etc.)

Caso a empresa consultada tenha tido alteração em uma das variáveis acima, a resposta será "S" (sim, a empresa está operando). Caso a resposta seja negativa, a resposta será "N" (a empresa não está operando nesse período).

Classificação de Risco de Crédito 2.0

A Classificação do Risco de Crédito é uma ferramenta que indica a probabilidade de inadimplência de uma empresa no momento da consulta e se baseia em modelos estatísticos que utilizam variáveis continuamente atualizadas. Além disso, indica a probabilidade de a empresa consultada tornar-se inadimplente (por falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, dívidas vencidas há mais de 90 dias com instituições financeiras ou outros eventos relevantes) em um período de 6 meses a partir da data da consulta.

Para o cálculo do risco, a solução considera os dados cadastrais e comportamentais da empresa e de seus sócios, fornecendo a pontuação indicativa do risco – que varia de 1 a 1.000 – associada a uma probabilidade média de inadimplência. Quanto mais próximo de 1.000, menor o risco de inadimplir.

A Classificação de Risco de Crédito 2.0 apresenta 22 classes de risco, sendo 19 com indicações probabilísticas e 3 em situação de default. Isso possibilita melhor agrupamento das empresas da mesma categoria de risco, com melhor diferenciação entre elas.

- Indicador de Recuperação de Crédito: Ferramenta aplicada à priorização da cobrança que utiliza modelagem estatística para, de forma objetiva, apontar o potencial de recuperação de crédito de empresas inadimplentes:
 - Priorização da abordagem de devedores com alta probabilidade de recuperação de crédito.
 - Redução de custos, pela eliminação de clientes com baixa propensão à recuperação.
 - Aplicação imediata de segmentação de ações.
 - Ações de cobrança ajustadas ao perfil de recuperação/chance de retorno (cartas variadas, descontos e propostas de renegociação diferenciadas).

Localidades/telefones para acessar via voz ou fax

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 serasaexperian.com.br/consultas/decisao-credito/.

Estado de Alagoas	Estado do Pará	Estado de São Paulo
Maceió	Belém	Bauru
Estado do Amonó	Fotodo do Dovoíbo	Campinas
Estado do Amapá	Estado da Paraíba	Ribeirão Preto
Macapá	João Pessoa	São José do Rio Preto
Estado do Amazonas	Estado de Pernambuco	São José dos Campos
Manaus	Recife	Santos
		Sorocaba
Estado da Bahia	Estado do Piauí	.
Salvador	Teresina	Estado de Sergipe
		Aracaju
Fatada da Osast	Fated and District Leaving	
Estado do Ceará	Estado do Rio de Janeiro	
Estado do Ceará Fortaleza	Estado do Rio de Janeiro Rio de Janeiro	
Fortaleza	Rio de Janeiro	
Fortaleza Estado do Espírito Santo	Rio de Janeiro Estado do Rio Grande	
Fortaleza Estado do Espírito Santo	Rio de Janeiro Estado do Rio Grande do Norte	
Fortaleza Estado do Espírito Santo Vitória	Rio de Janeiro Estado do Rio Grande do Norte	
Fortaleza Estado do Espírito Santo Vitória Estado do Maranhão	Rio de Janeiro Estado do Rio Grande do Norte Natal	
Fortaleza Estado do Espírito Santo Vitória Estado do Maranhão	Rio de Janeiro Estado do Rio Grande do Norte Natal Estado de Roraima	

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 serasaexperian.com.br/consultas/decisao-credito/.

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

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 serasaexperian.com.br/consultas/decisao-credito/.

Estado da Bahia	Estado do Ceará	São Francisco
Aratu	Eusébio	São José do Ribamar
Areia Branca	Juazeiro do Norte	Vinhais
Bom Jesus dos Passos	Porto das Dunas	F () M. A .
Botelho		Estado de Minas Gerais
Cotegipe	Estado do Espírito Santo	Contagem
Fulor	Argolas	Divinópolis
Gov. Dr. João Durval	Cachoeiro do Itapemirim	Justinópolis
Carneiro	Carapebus	Parque Industrial
Ilhéus	Carapina	Poços de Caldas
Itamoabo	Ibes	Ribeirão das Neves
Jaguara	Itaquari	Tupã
Jaiba	Jardim América	Venda Nova
Juazeiro	Ponta da Fruta	_ , , , _ ,
Lauro de Freitas	São Torquato	Estado do Pará
Maria Quitéria	Vila Velha	Ananindeua
Palmares		Baía do Sol
	Estado do Maranhão	Cojituba
Pé de Serra	Anil	Fama
Santa Luzia	Bacanga	Fidélis
Santana	Cidade Operária	Icoaraci
Simões Filho	João Paulo	Marituba
Terra Dutra	Maiobão	Outeiro
Tiquaruçu	Olho d´Água	Santarém
Vila Fátima	Paço do Lumiar	Tucumaeira

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 serasaexperian.com.br/consultas/decisao-credito/.

Estado do ParanáChimboveiroMato Branco dosAdrianópolisColomboPaiol de BaixoAgudos do SulColônia MuriciPaiquerê

Almirante Tamandaré Contenda Passo do Pupo
Alto Paraíso Curitiba Pato Branco
Araucária Espigão das Antas Pinhais

Araucária Espigão das Antas Pinhais
Areia Branca dos Assis Espírito Santo Piraquara
Balsa Nova Fazenda Rio Grande Ponta Grossa
Bateias Ferraria Quatro Barras

Bela Vista Floriano Quatro Pinheiros Bela Vista do Paraíso Foz do Iguaçu Regina Biscaia Ganchinho Retiro

Bocaiúva do Sul Guajuvira Retiro Amore
Borda do Campo Guaraituba Rio Branco do Sul

Cambé Guaravera Rolândia
Campo Largo Ibiporã Rocinha

Cai de Baixo Irerê São José dos Pinhais

Campina do Diamante Iguatemi São Luiz
Campina Grande do Sul Jardim São Domingos São Roque

Campo Magro Jataizinho Sarandi

CarvalhosLagoa dos FerreirasSão FranciscoCascavelLerrovilleSelva

Catanduvas do Sul Londrina Tamarana
Cerro Azul Mandirituba Warta

Maravilha

Maringá

Colônia Cristina

Cerne

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 serasaexperian.com.br/consultas/decisao-credito/.

Estado de Pernambuco

Aldeia M

Camaragibe

Jaboatão dos Guararapes

Olinda

Paulista

Pontezinha

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

Guaruva

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

Quando a ligação for concluída, serão solicitados o código e a senha do cliente:

"Serasa Experian, bom dia/ boa tarde/ boa noite"

"Disque apenas o seu código de acesso"

Este código é composto com cinco ou oito dígitos.

Ex.: 12345 (5 dígitos) Ex.: 12345678 (8 dígitos)

"Disque a sua senha"

A senha é composta com, no mínimo, quatro dígitos e, no máximo, oito.

Ex.: 1234___8

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

"Disque a opção desejada"

Neste caso, o sistema emitirá a seguinte mensagem:

Disque 3 para Concentre Fax Disque 4 para Concentre Voz

Para opção Concentre Fax

Após discar para a opção Concentre Fax, será solicitada a opção de consulta desejada:

"Disque 2 para obter resumo ou 3 para informações detalhadas"

Após discar 2 ou 3, será solicitada a opção para receber a funcionalidade Registro de Consultas.

"Disque 2 para solicitar registro de consultas ou 3 para recusar"

"Disque o CPF ou CNPJ"

Se CPF, discar 11 dígitos; se CNPJ, discar apenas os 8 primeiros. Caso o documento esteja correto, o sistema perguntará, em seguida, se existe outra consulta a ser feita. Esse procedimento se repetirá até que o último CPF/CNPJ seja informado.

Se desejar outra consulta disque um novo CPF ou CNPJ.

Se após alguns segundos não for informado nenhum outro documento, será solicitado um pequeno intervalo, enquanto é preparada a transmissão. Logo após, o sistema solicitará que o fax esteja pronto para a transmissão. Nesse momento a tecla "início" do fax deve ser acionada e, em seguida, o fone deve ser recolocado em seu lugar.

Para opção Concentre Voz

Após discar 4 para a opção Concentre Voz, será solicitado o documento para consulta.

"Disque o CPF ou CNPJ"

Se CPF, discar 11 dígitos; se CNPJ, discar apenas os 8 primeiros. Caso o documento esteja correto, o sistema perguntará, em seguida, se existe outra consulta a ser feita. Esse procedimento se repetirá até que o último CPF/CNPJ seja informado.

Se desejar outra consulta disque um novo CPF ou CNPJ.

Se após alguns segundos não for informado nenhum outro documento, a ligação será desativada.

Alteração de senha

Para garantir a segurança, o sistema permitirá que o cliente faça a alteração da senha de acesso ao banco de dados da Serasa Experian, de acordo com os procedimentos abaixo.

Para iniciar o processo de troca de senha, deverá ser discado, normalmente, o código de acesso. Quando o sistema solicitar a senha, será necessário discar 9999. 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 disque novamente a nova senha para confirmação"

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

"Nova senha confirmada"

Caso a nova senha não seja validada, o sistema emitirá a mensagem:

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

Apresentação das anotações

Concentre Voz

RESPOSTA AUDÍVEL AUTOMÁTICA

Total de ocorrências para cada tipo de anotação, seguido do mais recente registro no banco de dados.

Concentre Fax

Para opção RESUMO

Na tela de anotações, as ocorrências são consolidadas pelo número do documento (CPF/CNPJ), informando-se até quatro variações de grafia de nome encontradas e os totais de ocorrências para cada tipo de anotação, seguidos dos respectivos cinco mais recentes registros no banco de dados.

Para opção DETALHE

Na tela de anotações, as ocorrências são consolidadas pelo número do documento (CPF/CNPJ), informando-se quatro variações de grafia de nome encontradas e o tota; de ocorrências para cada tipo de anotação, seguidos dos respectivos 98 registros mais recentes no banco de dados.

Exemplo de consulta por fax - Resumo

As informações serão apresentadas com base no documento informado, conforme tela abaixo:

DOCUMENTO CO	NSULTAD):CNPJ 98.7	65.432					
CONFIRMEI RAZAO SOCIAL DATA DO CNPJ SITUAÇÃO DO (OU FUND	ACAO	: 09/05/		D DE EM	PRESA		
CONCENTRE								
ANOTACOES DISE	ONIVEIS	PARA CONSU	JLTA:					
FALENCIA E CONO PARTICIPAÇÃO E CHEQUE SEM FUN	M FALEN		ACAO JUD PROTESTO DIVIDA VI					
QTDE ANOTACAO 1 FALENCIA 6 CHEQUESEN 1 ACAO JUDIO 3 PROTESTO	FUNDO-A	NCHEL-CCF	PERIODO NOV95-NO AG095-FEV JUN96-JUI JUN95-MA	V95 199			IS RECENTE CATANDUNA BANGO X CATANDUNA CATANDUNA	LOCAL CID 0146 CID CID
EMP CINCO OCORRENI FALENCIA E CONC	RESA EX CIAS MAIS CORDATA	EMPLO DE EI Emplo Empr Recentes:						
DATA 16/11/1995	TIPO FALEN	CIA REQUER	IDA 1	ORIGEM WARA 03			ade Anduva	UF SP
CHEQUE SEM FUN Data che	QUE AL	QTDE	VAL	OR BANCO			CIDADE	UF
23/02/1999 CCI 07/08/1995 CCI		4		BANCO X			CATANDUVA CATANDUVA	SP
ACAO JUDICIAL Data na 25/06/1996 exi	TUREZA ECUCAO	AW	NL R\$ 1:	WALOR 3.448,28				UF SP
PROTESTO DATA		VALOR	CARTO	an .	CIDA	ne.	UF	
31/05/1999	R\$	83.74		u.o		NDUVA.		
09/06/1995	R\$	828,00	2			NDUVA	30	
09/06/1995	R\$	2.665,00	1		CATA	NDUVA	39	

Consulta por fax - Exemplo nada consta

Instruções de consulta

Na tela "entrada para consulta ao Concentre", deve-se informar o número do documento (CPF/ CNPJ), digitando-se 9 ou 11 dígitos para o CPF a ser pesquisado e 8 ou 14 dígitos para o CNPJ. Selecionar as opções de Tipo de Consulta, Registro de Consultas e Telefone, e clicar no botão "Consultar".

O sistema também apresenta opção de acesso aos produtos Identifica, Confirmei e Monitore. Para isso, basta que o usuário clique sobre o nome do produto.

As informações apresentadas são as mesmas demonstradas nas telas seguintes do Concentre Online.

Solicite o manual do produto Concentre Monitore para o gerente Serasa Experian de seu relacionamento.

Concentre Micro/Internet

As consultas efetuadas ao banco de dados do Concentre, por microcomputador, conexão via RENPAC ou internet, utilizarão o software Serasa Conecte em ambiente Windows.

Os procedimentos para implantação do Serasa Conecte estão contidos no manual de operação que acompanha o software de instalação do sistema, fornecido gratuitamente na implantação do serviço. As consultas também podem ser realizadas pelo site serasaexperian.com.br.

Concentre Host a Host

Conexão computador a computador para transmissão de arquivos de dados de grande volume. Permite à instituição atender, de forma centralizada, consultas de diferentes pontos internos e/ou filiais, bem como adotar soluções particularizadas, tanto para as características de acesso como para a forma de apresentação dos dados em seus terminais de consulta, possibilitando, ainda, a interação entre as informações da Serasa Experian e as existentes nos sistemas da instituição. No Host a Host, a instituição pode ser identificada na Serasa Experian pela porta de comunicação que lhe foi disponibilizada ou por transação específica.

O layout do Concentre Host a Host é o RS55.

Concentre String

Conexão entre o computador do cliente e o da Serasa Experian, por transmissão de arquivo de dados, que possibilita ao cliente utilizar os dados recebidos em sua própria aplicação e distribuí-los em sua rede de micros.

O layout do Concentre String é o RS51.

Concentre Batch

Permite o processamento de grande quantidade de consultas por lote de documentos. O cliente pode enviar os documentos (CNPJ/CPF) para a Serasa Experian e receber as consultas realizadas ao Concentre por transmissão eletrônica de dados.

O layout do Concentre Batch é o MO01.

Mensagens de orientação durante a conexão

Durante o processo de conexão, podem surgir mensagens indicando algum tipo de problema nos procedimentos de acesso. Estão listadas a seguir as mensagens mais comuns e as providências que o cliente deverá tomar:

Mensagem	Orientações
SENHA INCORRETA Esta mensagem indica que houve erro na digitação da senha de acesso.	O cliente deverá digitar novamente a senha de acesso.
USUÁRIO NÃO CADASTRADO Esta mensagem indica que o código do cliente não está autorizado a acessar a transação solicitada.	O cliente, após verificar se o nome/ código de usuário está correto, deverá entrar em contato com a Central de Atendimento Serasa Experian, em São Paulo, pelo telefone 11 3003 7372.

Importante

Troca de Senha: por medida de segurança, o cliente deverá, periodicamente, alterar sua senha de acesso ao sistema. Para tanto, terá que proceder da seguinte forma: na tela de acesso (tela 1), após digitar seu código de usuário e sua senha atual, deverá digitar a nova senha e, em seguida, redigitar para confirmação.

NOVA SENHA NÃO CONFIRMADA, REPITA A OPERAÇÃO Esta mensagem indica que houve erro de digitação na confirmação da nova senha.	O cliente deverá repetir os procedimentos de alteração de senha de acesso, conforme já descrito anteriormente.
SENHA MUITO CURTA, MÍNIMO QUATRO POSIÇÕES Esta mensagem indica que a nova senha digitada está fora do padrão utilizado pela Serasa Experian.	O cliente deve digitar a nova senha com um mínimo de quatro posições.
NOVA SENHA INVÁLIDA, REPITA A OPERAÇÃO Esta mensagem será exibida quando a nova senha digitada for muito comum. Ex:. o nome do cliente, Serasa, o nome do departamento etc.	O cliente deverá repetir os procedimentos para alteração da senha de acesso.

Observação: O NOME deve ter no mínimo quatro e no máximo oito posições, com quaisquer caracteres alfanuméricos ou símbolos, inclusive ponto (.), vírgula (,), traço (-) e barra (/). A partir da primeira alteração, somente a instituição usuária conhecerá o código de identificação (NOME) e, caso ocorra esquecimento de seu conteúdo, a Serasa Experian gerará um novo código, desde que seja feita solicitação formal.

Atendimento ao cliente

Em caso de dúvidas ou para esclarecimentos adicionais, entre em contato com a agência Serasa Experian de seu relacionamento ou com a Central de Atendimento, em São Paulo, pelo telefone ¹¹3003 7372.

Papel produzido a partir de florestas renováveis.

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

0800 773 7728



A gente trabalha para você crescer.