# Guia de Utilização do Concentre

Internet, Telefone e Fax

Serasa Experian



## 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

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

#### Como acessar:

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

	Concentre	🔎 Baixar o manual do usuário em PDF
1	Tipo de Relatório 🍞 : 🖲 Resumo 🔘 Detalhe	
	Você pode consultar até 5 documentos ao mesmo tempo.   Adicion	ar outros documentos 2
	Dados do documento	* campos obrigatórios
e	CPF* CNPJ*     Preencha o telefone e receba o en     DDD+Telefone:	adereço de instalação:

#### 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.

#### Concentre - Resumo

Baixar o manual do usuário em PDF

			18 de julho de 2011 - 00:00:00
<mensagem alerta="" de=""> ESTE CPF POSSUI REGISTRO DE DOCU</mensagem>	JMENTOS ROUBADOS,	FURTADOS OU EXTRAVIADOS	3
Identificação			
Nome	CPF	Data de Nascimento	Nome da Mãe
Ana Claudia Souza Pátria	362.454.008-48	13/07/1987	Maria Aparecida de Souza Pátria

Status do Documento

Α

B Situação do CPF em 27/02/2010: REGULAR

	ocalizador de Endereço	?							
N	Aelhor Endereço e Telefo	ne							
E	indereço		Bairro	Cidade	UF	CEP			
R	Rua Gomes de Carvalho 18	510	Vila Olimpia	SÃO PAULO	SP	04547-008			
Т	Telefone de Contato								
(*	(11) 3512-3333								
	Endereços e Telefones Alternativos 💡								
D	DD / Telefone	Endereço							
(*	11) 3512-8000	Rua Gomes d	e Carvalho 1510 -Vi	la Olimpia- São Paulo - SP	- 04547-008				
(*	11) 3512-8000	Rua Gomes d	e Carvalho 1510 -Vi	la Olimpia- São Paulo - SP	- 04547-008				
(*	11) 3512-8000	Rua Gomes d	e Carvalho 1510 -Vi	la Olimpia- São Paulo - SP	- 04547-006				

Endereço de Instalação do	o Telefone Informado 🕐			
Telefone:	(11) 9131-2383 - Documento Consultado confere com o Doc	umento 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
Pendências Bancárias (REFIN)	3	Fev/2009 a Jan/2010	1.000,00	B do Brasil
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	1	Maio/2011 a Ago/2011	35,00	São Paulo
Anotações do SPC	2	Maio/2011 a Ago/2011	73,00	Publicidade

Contrato	Modalid	lade		Empre	esa	Da	ta	Valor (R\$)	Avalista?	Local	
0,0000000000000000000000000000000000000	ADIANT	CONTA		BANC	:O 1	18	/09/2010	900,00	NÃO	SP	
000000000000000000000000000000000000000	DÍVIDA SUB JÚDICE Praça: SPO Distribuidor: 00 Vara: 00 Data Ocorrência: 01/01/2011 Processo: 0000										
Credor: 99.999.999/0000	9-99			Nome	Credor: AUT	O ELET	RICA CAMPO	CLARO LTDA			
0,0000000098567	ADIANT	CONTA		PANC	0.2	05	(09/2010	1 200 00	NÃO	CD	
Credor: 99.999.999/0000	9-99	CONTA		Nome Credor: AUTO ELETRICA CAMPO CLARO LIDA							
Q <u>00000000098587</u>	ADIANT	CONTA		BANC	03	13	/05/2010	200,00	NÃO	SP	
Total de Ocorrências: 3											
Pendências Bancárias (F	REFIN) ?										
Contrato	Modalid	lade		Empre	esa	Da	ta	Valor (RS)	Avalista?	Local	
Q 00000000098587	00000000098567 ADIANT CONTA			BANCO 1 18/09/20			/09/2010	9/2010 900,00 NÃO SP			
Q 00000000098587	ADIANT	CONTA		BANCO 2 05/08/2011		/08/2010	1.200,00	NÃO	SP		
Q 0000000098567	ADIANT	CONTA		BANC	:0 3	13	/05/2010	200,00	NÃO	SP	
Total de Ocorrências: 3											
Cheques sem Fundos [?	)										
Banco	Agência	Cidade	ι	UF	Cheque	Alíne	a Quantidad	e Data	Va	lor (R\$)	
SANCO BRADESCO	0000	São Paulo	\$	SP	000020	12	0010	18/09/2010		900	
SANCO BRADESCO	0000	São Paulo	5	SP	000021	12	0005	05/08/2010		1.200	
SANCO BRADESCO	0000	São Paulo	s	SP	000022	12	0100	13/05/2010		200	
Total de Ocorrências: 3											
Protestos ?											
Cartório	Cidade		UF		Data			Valor (	RS)		
Q 0001	São Paulo		SP	•	05/08/2010					900	
•	DÍVIDA SU	B JÚDICE	Pra	aça: SF	O Distribuid	or: 00 V	ara: 00 Data O	corrência: 01/01/2	011 Process	o: 0000	
	117	Jorzo III Recebi	0.000	a. ner. I	-agio. Da Div	ida; Hitt	no Fernanece	FIGESIBOO			
0002	São Paulo		SP	•	22/07/2010					1.20	

Ações Judiciais 🥐								
Natureza		Distr	Vara	Cidade		UF	Data	Valor (R\$)
		0001	0007	São Paulo		SP	05/08/2010	1.000,00
BUSCAVAFREENSAC	<u>/-JE</u>	DÍVIDA SUB JÚDICE	Praça: S	PO Distribuid	or: 00 Vara	: 00 Data	a Ocorrência: 01/01/2	011 Processo: 0000
S BUSCA/APREENSÃO	) - JE	0001	0007	São Paulo		SP	05/08/2010	1.500,00
Total de Ocorrências: 2								
	as [2]							
Participação em Falênc	as (1)							
Participação em Falênc CNPJ	Empres	a			Tipo Ocor	rência		Data

Contrato	Modalidade	Empresa	Data	Valor (R\$)	Avalista?	Loca			
000000000000000000000000000000000000000	ADIANT CONTA	BANCO 1	18/09/2010	900,00	NÃO	SP			
<u>uuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuuu</u>		<	Mensagem MF para Sub	Júdice >					
Q 00000000098567	ADIANT CONTA	BANCO 2	05/08/2010	1.200,00	NÃO	SP			
Total de Ocorrências: 2									
Falência/Concordata/Recuperação Judicial ?									
Falência/Concordata/Re	ecuperação Judicial (	?							
Falência/Concordata/Re Data	ecuperação Judicial ( Tipo	?	Origem	Cidade		UF			
Falência/Concordata/Re Data 🤍 <u>19/09/2010</u>	Tipo FALENCIA REQUER	? RIDA	Origem VARA 02	Cidade SÃO PAULO		UF			

### Data Empresa

Registro de Consultas Realizadas para o CPF na Serasa Experian 🝞

22/12/2010	Empresa de roupas
12/06/2010	Empresa de roupas 2
TOTAL DE CONSUL	LTAS BANCOS = 0 (MAR=0 FEV=0 JAN=0 DEZ=0)
TOTAL DE CONSUL	LTAS EMPRESAS = 1 (MAR=0 FEV=0 JAN=0 DEZ=1)
Simples consulta a	o CPF: 000.000.000-00 sem indicar efetiva operação.

#### 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 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 aná	lise, utilize:	
🗖 Registro de Consulta ?	🗖 Participação Societária ?	🗖 Endereços ?
🗖 Classificação do Risco de Crédito ?	🗖 Renda Presumida ?	🗖 Limite de Crédito ?
🔲 Gasto Estimado 🕐 Novo	🗖 Índice 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



• **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/.

<b>Estado de Alagoas</b> Maceió	<b>Estado do Pará</b> Belém	<b>Estado de São Paulo</b> Bauru
<b>Estado do Amapá</b> Macapá	<b>Estado da Paraíba</b> João Pessoa	Campinas Ribeirão Preto São José do Rio Preto
<b>Estado do Amazonas</b> Manaus	<b>Estado de Pernambuco</b> Recife	São José dos Campos Santos Sorocaba
<b>Estado da Bahia</b> Salvador	<b>Estado do Piauí</b> Teresina	<b>Estado de Sergipe</b> Aracaiu
<b>Estado do Ceará</b> Fortaleza	<b>Estado do Rio de Janeiro</b> Rio de Janeiro	
<b>Estado do Espírito Santo</b> Vitória	<b>Estado do Rio Grande do Norte</b> Natal	
Estado do Maranhão		
São Luís	<b>Estado de Roraima</b> Boa Vista	
Estado de Minas Gerais		
Belo Horizonte		

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

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 Tiquaruçu Vila Fátima

**Estado do Ceará** Eusébio Juazeiro do Norte Porto das Dunas

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 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 Paraná	Chimboveiro	Mato Branco dos
Adrianópolis	Colombo	Paiol de Baixo
Agudos do Sul	Colônia Murici	Paiquerê
Almirante Tamandaré	Contenda	Passo do Pupo
Alto Paraíso	Curitiba	Pato Branco
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
Carvalhos	Lagoa dos Ferreiras	São Francisco
Cascavel	Lerroville	Selva
Catanduvas do Sul	Londrina	Tamarana
Cerro Azul	Mandirituba	Warta
Colônia Cristina	Maravilha	
Cerne	Maringá	

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/.

Mineiros

#### Estado de Pernambuco

Aldeia 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

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

Mesquita

## 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."

#### **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:

#### Consulta por fax – Exemplo nada consta

	RSF5 - CONFIDENCIAL PARA; F12241	CLIENTE SERASA	21/01/2000	14:02:22	
	DOCUMENTO CONSULTADO: CNPJ 98.765.432				
	CONFIRMEI RAZAO SOCIAL	EMPRESA EXEMPLO DE EMPRE 09/05/1993 ATIVA	AZ		
	CONCENTRE				
	ANOTACOES DISPONIVEIS PARA CONSULTA :				
	FALENCIA E CONCORDATA AC Participação em Falencia pr Cheque sem fundos di	ao Judicial Rotesto Vida Vencida			
NADA CONSTA PARA O CNPJ CONSULTADO REFERENTE AS ANOTACOES ACIMA					
	FINAL - DISPONIVEL P/OUTRA CONSULTA				
	VISITE NOSSO SITE: SERASA.COM.BR				
-					

#### 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.

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.

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	
<b>SENHA INCORRETA</b> Esta mensagem indica que houve erro na digitação da senha de acesso.	O cliente deverá digitar novamente a senha de acesso.	
<b>USUÁRIO NÃO CADASTRADO</b> 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.

<b>NOVA SENHA NÃO CONFIRMADA, REPITA A OPERAÇÃO</b> Esta mensagem indica que houve erro de digitação na confirmação da nova senha.	O cliente deverá repetir os procedimen- tos de alteração de senha de acesso, conforme já descrito anteriormente.	
<b>SENHA MUITO CURTA,</b> <b>MÍNIMO QUATRO POSIÇÕES</b> 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 procedi- mentos 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 <sup>11</sup>3003 7372.

Alameda dos Quinimuras, 187 04068-900 São Paulo SP **serasa**experian.com.br

0800 773 7728



A gente trabalha para você crescer.