

## URA – UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL

Por meio da URA é possível obter resposta eletrônica via voz ou fax.

É imprescindível a configuração da linha do telefone ou fax para “TON” (chave de seleção no próprio aparelho). A URA não funciona através da configuração “PULSE”.

O atendimento é feito 24 horas por dia, sete dias por semana pelo telefone:

**0800 724 2030\***

\* Consultas de Crédito, Cheque e Garantia de Cheques

### PASSO A PASSO PARA EFETUAR CONSULTAS



- ✓ Ligue para **0800 724 2030**
- ✓ Digite seu código de operador, com 8 dígitos
- ✓ Digite sua senha
- ✓ Digite (1) para telefone ou (2) para fax
- ✓ Digite (1) para CPF ou (2) para CNPJ
- ✓ Digite o CPF / CNPJ
- ✓ Digite a opção desejada:
  1. Crédito
  2. Cheque
  3. Garantia de Cheques

**MENU DE CONSULTAS - CRÉDITO****OPÇÃO 1 – CRÉDITO (PF)**

- 1** SPC
- 2** SPC MIX
- 3** SPC TOP FÍSICA
- 4** SPC MASTER FÍSICA
- 5** SPC MIX +
- 6** SPC TOP FÍSICA +
- 7** CONFIRME PF

**OPÇÃO 1 – CRÉDITO (PJ)**

- 1** SPC JURÍDICO
- 2** SPC MIX
- 4** SPC MASTER JURÍDICO
- 5** SPC MIX +
- 7** CONFIRME PJ

**MENU DE CONSULTAS – CHEQUE****OPÇÃO 2 – CHEQUE (PF)**

- 2** SPC MIX
- 3** SPC TOP FÍSICA
- 4** SPC MASTER FÍSICA
- 5** SPC MIX +
- 6** SPC TOP FÍSICA +
- 7** SPC CHEQUE ANALÍTICA
- 8** SPC CHEQUE SINTÉTICA
- 9** SÓ CHEQUE

**OPÇÃO 2 – CHEQUE (PJ)**

- 2** SPC MIX
- 4** SPC MASTER JURÍDICO
- 5** SPC MIX +
- 7** SPC CHEQUE ANALÍTICA
- 8** SPC CHEQUE SINTÉTICA
- 9** SÓ CHEQUE

**MENU DE CONSULTAS – GARANTIA DE CHEQUES****OPÇÃO 3 – GARANTIA DE CHEQUES)**

- Digite a quantidade de Cheques;
- Digite mês e ano de abertura da conta;
- Digite o Código CMC7;
- Digite a data do depósito;
- Digite Valor

**APÓS OUVIR A RESPOSTA:**

- ✓ Digite (1) para repetir a resposta
- ✓ Digite (2) para realizar uma nova consulta
- ✓ Digite (3) para detalhe das informações
- ✓ Digite (0) para encerrar a ligação

**CANCELAMENTO:**

O cancelamento de autorização de Garantia poderá ser efetuado diretamente com a Entidade.

## POSSÍVEIS ERROS E AÇÕES CORRETIVAS

### 1. Telefone não atende/fica mudo/sinal de ocupado

Certifique-se quanto ao nº discado e se necessário, entre em contato com a Entidade.

Para análise de toda e qualquer reclamação, serão necessários os seguintes dados; nome do cliente, nº de origem do cliente, localidade, data, hora, código do cliente e mensagem referente ao problema.

### 2. Operador inexistente

Certifique-se quanto ao código de operador digitado. Caso o erro persista, entrar em contato com a entidade.

### 3. Produto não disponível a este operador

Ocorre quando o operador não tem permissão para acessar algum tipo de produto. Verificar junto à entidade os produtos disponíveis para o operador.

### 4. Erro na consulta ao produto

Certifique-se quanto ao código da consulta selecionada.

### 5. Para este produto apenas CPF

Verifique o produto selecionado e o tipo de documento, algumas consultas são limitadas a CNPJ ou CPF.

### 6. CMC7 inválido

Tanto a digitação correta dos dados quanto a velocidade da digitação, influenciam no sucesso da operação.

