



## Guia do Associado

Um manual simples e prático  
para tirar as suas dúvidas  
e facilitar o dia a dia das  
empresas.





## Bem-vindo

### **Parabéns! Agora você faz parte do mais completo serviço de proteção ao crédito da América Latina, o SPC Brasil.**

Para nós, é um grande orgulho poder contribuir para sua empresa crescer com mais segurança.

O SPC Brasil possui soluções para todas as fases do ciclo de negócios das empresas: **Prospecção, Análise de Crédito, Gestão da Carteira e Cobrança e Recuperação.**

Conte com a gente na hora de conceder crédito, localizar informações cadastrais de pessoa física ou jurídica, qualificar sua base de clientes e de prospects, melhorar sua forma de cobrar devedores, monitorar uma carteira de clientes e muito mais.

A base de dados do SPC Brasil possui informação de todo o Brasil e tem integração com a base da Serasa para que suas consultas sejam ainda mais completas.

## Nossos números

- Dados sobre 180 MILHÕES de pessoas físicas;
- 26 MILHÕES de pessoas jurídicas;
- Mais de 2.000 ENTIDADES representativas em todo o Brasil;
- E 1,2 MILHÃO de empresas associadas.



## Acesso ao Sistema SPC Brasil

É pelo Sistema SPC Brasil que você realiza as consultas ao produto contratado.

Para acessar, siga uma das opções abaixo:

- Acesse [www.spcbrasil.org.br](http://www.spcbrasil.org.br) e clique em **Login Sistema SPC**; ou
- Acesse <https://servicos.spcbrasil.org.br/spc>

The screenshot shows a login interface with two tabs: '1ª ETAPA' and '2ª ETAPA'. The main heading is 'Acesso para Associados'. Below it, there is a message: '» Preencha os campos abaixo para acessar o sistema «'. A warning message reads: 'IMPORTANTE: Proteja sua senha! Não é prática do SPC Brasil solicitar sua senha via e-mail, contato telefônico ou outros meios. Não a forneça para terceiros.' There are two input fields: 'Operador:' and 'Senha:'. Below the 'Senha:' field are two buttons: 'Entrar' and 'Limpar'. At the bottom, there are two links: '» Esqueceu a senha?' and '» Desejo acessar, mas não tenho acesso.'

Informe seu **operador** e sua **senha**. Em seguida, crie sua **palavra secreta** no primeiro acesso.

A **palavra secreta** deve conter no mínimo **8 caracteres** e no **máximo 32**.

The screenshot shows a form titled 'Cadastre sua palavra secreta:'. It has two rows: 'Palavra Secreta:' and 'Confirma Palavra Secreta:'. Each row has a text input field followed by a small box containing the number '0', likely representing a character count.

### Atenção!

Guarde sua palavra secreta, pois ela sempre será solicitada para o acesso realizado pela internet.



## Acesso ao Sistema SPC Brasil

### Bloqueio de operador.

Quando são feitas **3 (três) tentativas de acesso com a senha incorreta**, o sistema **bloqueia automaticamente o operador**. Quando isso ocorrer, entre em contato com o **Canal do Associado** da sua Entidade.

### Senha.

No ato da filiação, o Associado recebe um **operador** e uma **senha padrão**, que deve ser alterada no **primeiro acesso**, a fim de preservar sua segurança.

## Dica

É recomendável a **alteração da senha periodicamente**. Caso seja necessária a criação de mais de um operador, o Associado deve fazer a **solicitação à Entidade** o mais breve possível.

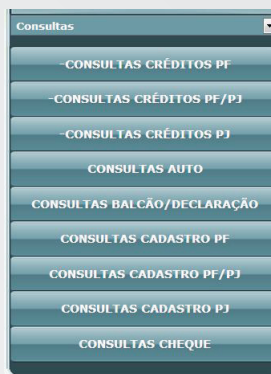
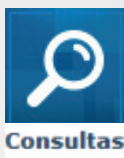
É aconselhável que cada usuário do sistema tenha seu **próprio operador** para evitar bloqueios e uso indevido. **O acesso ao sistema deve ser individual e intransferível.**



## Consulta

Para realizar consulta, acesse:

**Painel de Controle**



### Os produtos estão organizados\* nas seguintes categorias:

**CONSULTA CHEQUE:** produtos para análise de cheques;

**CONSULTA CRÉDITOS PF:** produtos para análise de crédito pessoa física;

**CONSULTA CRÉDITOS PF/PJ:** produtos para análise de crédito pessoa física e jurídica;

**CONSULTA CRÉDITOS PJ:** produtos para análise de crédito pessoa jurídica;

**CONSULTA CADASTRO PF/PJ:** produtos para análise de cadastro de pessoa física e jurídica;

**CONSULTA CADASTRO PJ:** produtos para análise de cadastro de pessoa jurídica;

**CONSULTA CADASTRO PF:** produtos para análise de cadastro de pessoa física;

**CONSULTAS AUTO:** produtos para análise de dados de veículo.

Dependendo do tipo de consulta, informe o **CPF** ou o **CNPJ** do cliente e pronto!

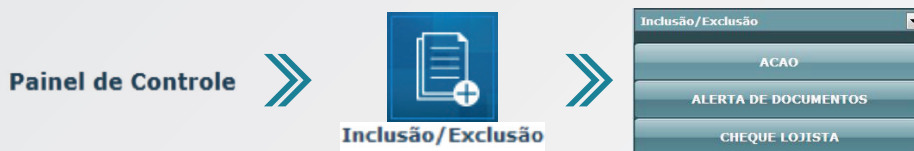
**As informações aparecerão na tela.**

\*A ordem acima poderá sofrer alterações sem prévio aviso.



## Registros: Inclusão/Exclusão

Para realizar a inclusão ou a exclusão de um cliente no sistema, acesse:



### Documentos que podem ser registrados.

**Atraso no pagamento decorrente** de operações mercantis, financeiras, prestação de serviços públicos e privados e outros legalmente comprováveis por meio de instrumentos próprios, tais como contratos, duplicatas, notas promissórias e orçamentos devidamente aprovados, dentre outros, nos termos da legislação vigente.

**Obs.:** o Associado assume perante o **SPC**, a **CDL** e **terceiros** a responsabilidade total pelos seus registros, demais ocorrências e respectivos cancelamentos.

### Cheques que podem ser registrados.

**Cheques sem fundos**, desde que tenham sido reapresentados ao banco sacado e **devolvidos** (alínea 12), ou que a **respectiva conta esteja encerrada** (alínea 13), ou haja **“prática espúria”** (alínea 14), permitirá, de imediato, o registro de débito.



### Quem pode e quem não pode ser registrado.

**a) Pode ser registrado:** o devedor principal, o avalista ou o fiador.

**b) Não pode ser registrado:** o cônjuge do devedor principal; o cônjuge do fiador, do avalista ou do endossante; o sócio ou o administrador da pessoa jurídica, quando não forem solidariamente responsáveis.

### Exclusão de registros.

O **registro de débito** será, obrigatoriamente, cancelado pelo Associado, quando da sua regularização ou da sua liquidação dentro do prazo de até **05 (cinco) dias úteis**.

**Importante:** entende-se como regularização do débito o pagamento das prestações vencidas, mesmo existindo prestações a vencer, assim como a renegociação ou a renovação da dívida.





## Dúvidas Frequentes

### 1. Qual a idade mínima permitida para fins de registro no SPC Brasil?

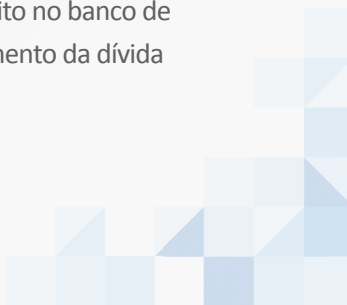
Pode ser registrada no banco de dados do **SPC Brasil** qualquer pessoa capaz, de acordo com a ordem civil. Os maiores de 16 anos e os menores de 18 somente poderão ser registrados quando emancipados legalmente, pelo casamento, pelo exercício de emprego público efetivo, pela colação de grau em curso de Ensino Superior, pelo estabelecimento civil ou comercial ou pela existência de relação de emprego, pelos quais o menor, com 16 anos completos, possua economia própria. Todas as possibilidades precisam ser devidamente comprovadas.

### 2. A empresa efetuou a inclusão de cinco registros para o mesmo consumidor em um único dia. Quantas cartas de notificação serão recebidas pelo consumidor?

Quando houver até **20 registros incluídos** para o mesmo consumidor, provenientes do mesmo sócio em um único dia, o sistema irá agrupar as informações, gerando apenas um arquivo de notificação para o mesmo.

### 3. Qual o prazo máximo de permanência das informações no SPC?

O prazo máximo para permanência das informações de débito no banco de dados do **SPC Brasil** é de **5 anos** contados da data de vencimento da dívida ou da emissão do cheque.







#### **4. Qual a idade máxima permitida para fins de registro no SPC Brasil?**

Não há restrições legais quanto à **idade máxima**, sendo necessário apenas que a pessoa seja capaz de acordo com a ordem civil. Entretanto, por questões operacionais, o **Sistema do SPC Brasil** adota **104 anos** como idade máxima.

#### **5. Estou tentando incluir um registro e o sistema não está permitindo. A informação apresentada é de que o registro já existe.**

Essa informação significa que o registro que a empresa está tentando incluir já existe ou atingiu os **60 meses** de permanência no sistema (prescrito). Após a prescrição de um registro, não é possível nova inclusão no sistema.

#### **6. Qual é o prazo adotado para que seja realizado o cancelamento de um registro?**

Não há prazo legal estabelecido, entretanto, o **Regulamento Operacional Nacional** dos SPC's estabelece que **“o registro do débito será cancelado imediatamente pela Associada quando da sua regularização”**. Outrossim, entende-se como regularização do débito o pagamento das prestações vencidas, mesmo existindo prestações a vencer, assim como a novação (renegociação) ou a composição da dívida.

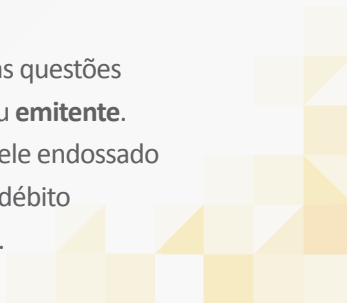


### 7. Como proceder em casos nos quais houve a inadimplência parcial do consumidor?

Sugerimos que toda negociação seja formalizada em documento que traga consigo os dados completos do credor, do devedor, do débito negociado, dos valores e das datas de vencimento das parcelas. Se assim for, o **Associado** pode fazer o registro de **SPC** da parcela devida, no seu valor exato e na sua respectiva **data de vencimento**. No caso de **parcelamento** por meio de cheque, o cheque devolvido não é o valor integralmente devido e, por essa razão, a dívida não pode ser registrada em seu valor integral. O mesmo ocorre com duplicatas.

### 8. É possível registrar o nome do comprador quando o pagamento é feito por meio de cheque de terceiro?

Os registros de cheques devolvidos pelos motivos citados nas questões 9, 10 e 11 sempre devem ser feitos no nome e no **CPF** de seu **emitente**. O terceiro somente pode ser registrado se o cheque for por ele endossado ou se houver outro documento por ele assinado relativo ao débito (no último caso, temos o registro de **SPC** e não de cheque).





### 9. Sobre o Sistema do SPC Brasil, qual o prazo para a troca periódica de senha?

Será considerada obrigatória a troca periódica de senha a cada **90 dias (3 meses)**.

### 10. O sistema está solicitando a troca periódica de senha do meu operador. Após o prazo, se a senha não for alterada, meu operador será bloqueado?

Não. **Cinco dias antes do prazo**, o sistema solicita a alteração de senha pela Entidade. Após o vencimento do prazo, caso a senha ainda não tenha sofrido modificações, o sistema solicitará a alteração obrigatória, **sem bloquear o código**. Uma vez alterada, a sua utilização ocorrerá normalmente.

### 11. Em relação ao controle de sessão, após o prazo de 30 minutos de inatividade a página expirará automaticamente. Meu operador será bloqueado?

Não. Basta a **Entidade** realizar **novo login** no sistema e continuar com a utilização do mesmo operador.



## Pagamento em Aberto

Caso o **Associado** não realize o pagamento de sua fatura dentro de **1 dia** após o vencimento, ficará impossibilitado de realizar consultas até a regularização de seu débito. Com **60 dias de atraso**, será incluído o **CNPJ do Associado no cadastro nacional** de **SPC** e de **Serasa**.

### **Política de pagamento em aberto da Entidade.**

O Associado poderá emitir segunda via do boleto ou do título que está vencido através do telefone xxx falar com o xxxx



## Soluções

### CONHEÇA AS SOLUÇÕES DO SPC BRASIL:

Sua necessidade	Soluções SPC Brasil	Exemplos de produtos
Prospecção	<ul style="list-style-type: none"><li>• Listas completas que ajudam a identificar potenciais clientes com perfil de renda e de consumo.</li><li>• Dados de todo o Brasil.</li></ul>	SPC Localiza PF e PJ SPC Dados SPC Busca
Análise de Crédito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produtos que analisam a situação do consumidor em relação à inadimplência no mercado: SPC, Serasa, cheques, protestos, ações judiciais etc.</li><li>• Opções que calculam a possibilidade futura de inadimplência.</li></ul>	Novo SPC Mix Mais SPC Relatório SPCheque Analítica
Gestão da Carteira	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produtos que ajudam a conhecer e a mensurar risco de crédito das carteiras de clientes.</li></ul>	Limite de Crédito
Cobrança e Recuperação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Produtos que auxiliam na recuperação de dívidas com maior rapidez e menor custo possível.</li></ul>	Registro/Notificação SPC Collection Score

\*Venda sob análise.





Sistema CNDL



CONTATOS:

