



LOJISTAS COOPÉRATIVA

Manual do Usuário

**Cheque
Garantido**

ÍNDICE

Introdução	2
Funcionamento	
• Preenchimento	3
• Personalização	3
• Autenticidade	4
• Anotações	4
• Recomendações Importantes	4
Como Consultar	
• Meios	6
• Autorização	9
• Cheque Recusado	9
Procedimentos Administrativos	
• Depósito do Cheque	10
• Devolução do Cheque	10
• Ressarcimento	11
• Motivos de Alínea	11
• Cancelamento de Garantia	11
Faturamento	12

INTRODUÇÃO

O presente tem por finalidade estabelecer critérios e procedimentos, provendo os usuários de meios e informações necessárias para utilização do Sistema de Garantia de Cheques.

Siga com atenção as instruções relativas aos procedimentos operacionais que irão assegurar a garantia e o ressarcimento dos cheques devolvidos, evitando golpes e clientes mal intencionados.

É importante que todos os funcionários sejam alertados e treinados em relação aos procedimentos, para que, vendedores, caixas e responsáveis pelas consultas, estejam em condições de utilizar o serviço com agilidade e segurança.

FUNCIONAMENTO

- **Preenchimento**



O Cheque deve ser preenchido com a data de sua apresentação (data da venda ou prestação de serviço, ou a data de depósito);

Observe a coincidência do valor numérico e o valor por extenso, cuja grafia deverá estar correta e sem rasura;

Confira a assinatura do emitente, usando como referência a carteira de identidade para comparação e avaliação mais segura.

- **Anotações**



Anote no verso dos cheques :

- ✓ Número do telefone;
- ✓ Endereço do emitente;
- ✓ Número da carteira de identidade;
- ✓ Data de nascimento;
- ✓ Número da autorização.

- **Recomendações Importantes**

Atente para o aspecto visual da carteira de identidade, verificando detalhes de impressão e cores. Os documentos oficiais apresentam impressões nítidas, sem borrões e alteração de cor;

Certifique-se que a assinatura ou chancela do responsável pela emissão do documento esteja sem rasura, de fácil visualização e no local correto;

Verifique na filiação se o nome do pai vem antes do nome da mãe;

- **Recomendações Importantes - Continuação**

Verifique se contém o número que identifica o portador no órgão emissor (registro geral);

Verifique se não há erros de preenchimento ou rasuras, obedecendo a um padrão único de impressão;

Verifique a coerência entre a data de emissão e a data de nascimento;

Observe e compare a atualidade da foto com o portador;

Observe o aspecto geral do documento quanto a sua conservação.

Atenção !Não esqueça de solicitar o Cartão do Banco, conferir a assinatura, o nome e os dados da conta.



Tomadas essas precauções iniciais, você já pode entrar em contato com o Cheque Garantido.

COMO CONSULTAR

- **Meio**

PDV :

- Clique ENTRA;
- Escolha a opção 5 - Cheque Garantido;
- Clique ENTRA;
- Digite o CPF e o Telefone fixo do cliente
- Clique ENTRA;
- Digite a Quantidade de Cheques
- Então passe o Cheque na leitora de CMC7 e confira os dados.

- Digite a informação Cliente Desde
- Clique ENTRA;
- Digite a Data para Depósito;
- Clique ENTRA;
- Digite o Valor do Cheque;
- Clique ENTRA;
- Aguarde a resposta da aprovação de garantia e anote o código da consulta no verso do cheque.



Observação: O telefone informado deverá ser fixo e estar em nome do próprio, dos pais, ou cônjuge com o mesmo sobrenome.

● Respostas Informadas Pela Garantia

0	CHEQUE GARANTIDO
1	PARAMETRO GARANTIA NAO ENCONTRADO
2	NAO GARANTE CHEQUE OUTRA PRACA
3	CODIGO OPERADOR NAO ENCONTRADO
4	OPERADOR INATIVO OU BLOQUEADO
10	CPF BLOQUEADO PELA UNIDADE NEGOCIO
11	GRUPO REGRA NEGOCIO NAO ENCONTRADO
12	NAO GARANTE CHEQUE PJ
14	DEP.CHEQUE ÚNICO DEVE SER ATÉ 35 DIAS
15	PERIODO NAO ENCONTRADO
16	PRIMEIRO CHEQUE DEVE SER A VISTA
17	CHEQUE FORA DO PRAZO
18	ÊSSE CHEQUE JA FOI GARANTIDO
19	INTERVALO ENTRE PARCELAS MAIOR QUE 31 DIAS
20	PLANO CREDITO NAO CADASTRADO PARA CONTRATO
21	Nº DIAS ENTREA CONSULTA E PARCELA NÃO PREVISTO
23	CLIENTE TEM OUTRA COMPRA COM CHEQUE GARANTIDO
26	VALOR DE CREDITO REDUZIDO PELA DTA ABERTURA DE CONTA
30	REGRA DE FLEXIBILIZACAO NAO ENCONTRADA
31	ENCONTRADO RESTRICOES NA GARANTIA
32	PERFIL FORA DE CREDITO
33	ENCONTRADO OUTRO DOC. P/MESMA CONTA NA GARANTIA
34	BANCO NAO ENCONTRADO
35	PRACA NAO ENCONTRADA
36	ERRO CONSULTA BASES EXTERNAS
37	REGISTRO NO CPC
38	CHEQUE INCLUIDO NO LIG-CHEQUE POR LOJISTA

<u>39</u>	REGISTRO NO CADASTRO DE EMITENTES DE CHEQUES S/FUNDOS
<u>40</u>	REGISTRO CHEQUE SUSTADO/ROUBADO
<u>41</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>42</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>43</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>44</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>45</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>46</u>	ALERTA PARA ESTE DOCUMENTO
<u>47</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>50</u>	FALTOU INFORMAR TELEFONE
<u>51</u>	RESTRICAO PARA CONTA BANCARIA
<u>52</u>	DOCUMENTO INVALIDO
<u>53</u>	CAMPO CMC7 INCOERENTE
<u>54</u>	CHEQUE EM DUPLICIDADE
<u>55</u>	ERRO PASSE O CHEQUE PELA LEITORA DO APARELHO
<u>56</u>	TELEFONE DE TERCEIROS
<u>59</u>	PERFIL FORA DE CREDITO
<u>60</u>	OUTRO DOCUMENTO CONSULTADO P/CONTA
<u>61</u>	EXISTE CMC7 REPETIDO PARA ESTA CONSULTA
<u>62</u>	VALOR MENOR QUE O MINIMO DA GARANTIA PARCIAL
<u>63</u>	TELEFONE NAO ENCONTRADO NA BASE
<u>64</u>	PROBLEMAS NA LEITORA - CONTATAR HELP DESK

● PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

• Depósito do Cheque

Os cheques garantidos deverão ser depositados rigorosamente até o primeiro dia útil posterior a data de emissão, ou a data aprazada para depósito;

• Devolução do Cheque

✓ Reapresentar o(s) cheque(s) após a 1ª devolução;

✓ **Verificar as anotações no verso :**

Número de autorização;

Número da identidade;

Data de nascimento;

Número do telefone;

Endereço do emitente.

✓ **Anexar o(s) cheque(s) ao formulário “Relação de Cheques para Ressarcimento” ;**

✓ **Endossar os cheques sobre o carimbo da empresa;**

✓ **Encaminhar os cheques.**

Todos os cheques que foram devolvidos pelo banco após o segundo carimbo, deverão ser enviados no prazo máximo de 10 dias a contar do carimbo do banco, para LOJISTA-COOPCRÉ, à Rua da Alfândega nº 103 – loja – Centro – CEP 20.070-902.

• Ressarcimento

Quando o cheque for garantido e houver devolução, o ressarcimento será de 100 %.

Somente serão ressarcidos os cheques devolvidos pelas alíneas 12, 13, 14, 20, 21, 25, 28 e 30, conforme disposições contratuais.

- **Motivos de Alíneas**

Motivo	Descrição
12	insuficiência de fundos 2ª apresentação
13	conta encerrada
14	prática espúria
20	folha de cheque cancelada; cheque em branco ou perdido
21	contra-ordem ou oposição ao pagamento
25	cancelamento de talonário pelo banco sacado
28	contra-ordem ou oposição ao pagamento motivada por furto ou roubo
30	Cheque cancelado por furto ou roubo de malotes

- **Cancelamento no momento da venda**

A garantia concedida aos cheques poderá ser cancelada, no momento da venda pelos motivos de desistência ou erro de dados, no momento da consulta. O cancelamento deverá ser obtido através do telefone **2506-5533**.

- **Cancelamento pós venda**

A garantia dada ao cheque poderá ser cancelada até a data prevista para depósito. O cancelamento poderá ser realizado via e.mail para o seguinte endereço: "chequegarantido@sindilojas-rio.com.br".

O valor a ser cobrado pelo cancelamento de garantia faz parte das cláusulas contratuais.

FATURAMENTO

Mensalmente será efetuado o faturamento. Serão computados em cada fatura toda a movimentação do período. A data do fechamento está determinada nas disposições contratuais, sendo assim, será importante atentar para que os cheques devolvidos sejam enviados com rapidez.

O vencimento da fatura será sempre no dia 14 (quatorze) de cada mês, referente á movimentação do mês anterior.

O ressarcimento dos cheques devolvidos, que estejam de acordo com as regras estabelecidas em contrato, será efetuado 05 dias após o pagamento da fatura.

Para seu acompanhamento e verificações, você receberá um demonstrativo onde constará o quanto utilizou do Cheque Garantido. Neste demonstrativo você terá uma visão ampla dos benefícios que o Cheque Garantido lhe proporciona em forma de tranqüilidade e lucratividade.

SAC

Tel.: 2506 - 5533 (2ª a sábado – De 8:30 às 18hs)

Tel.: 2506 –1204 (2ª a sexta – De 8:30 às 18 hs)

Rua da Alfândega, 103 Térreo – Centro – Rio.