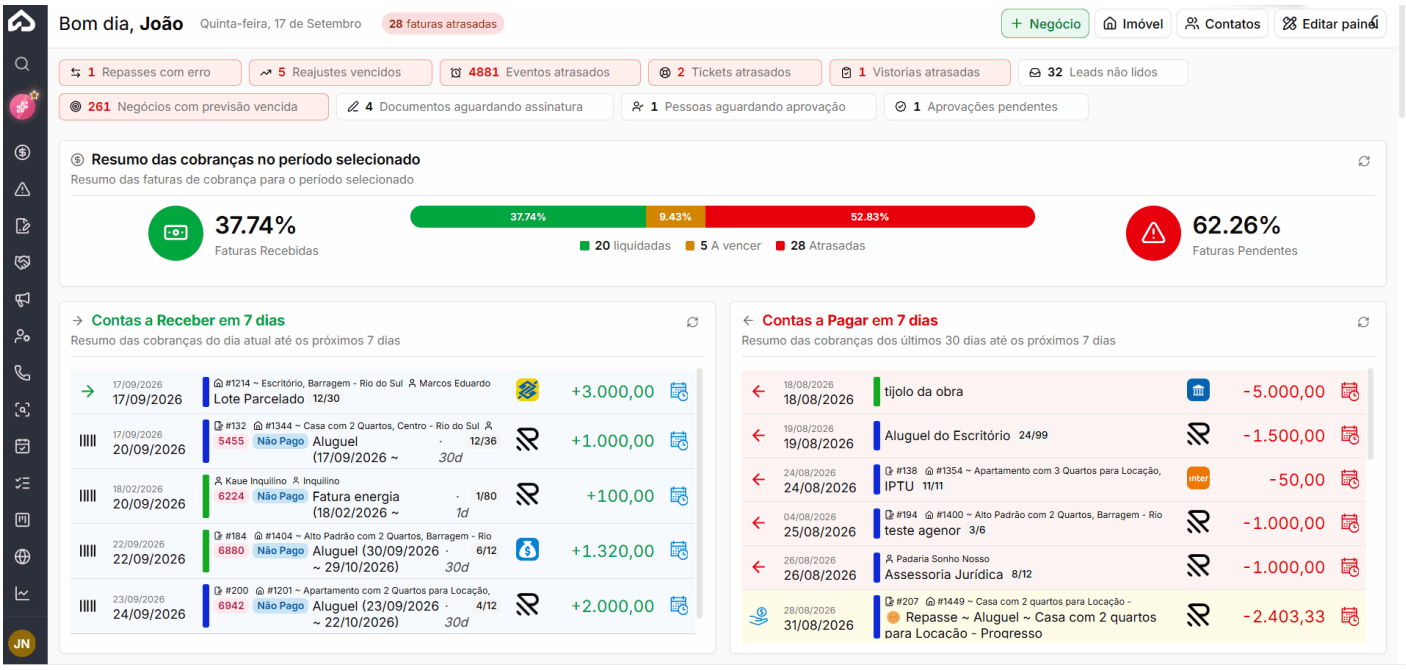
Como funciona a tela de negativações de fatura do ApBank

A área de **Negativações de Cobranças** permite acompanhar as solicitações de negativação enviadas para a **Serasa Experian**.

A solicitação é iniciada diretamente pela fatura vencida. Nesta tela, é possível acompanhar o andamento do processo, consultar os valores envolvidos e acessar o comprovante da negativação.

Navegação no Módulo

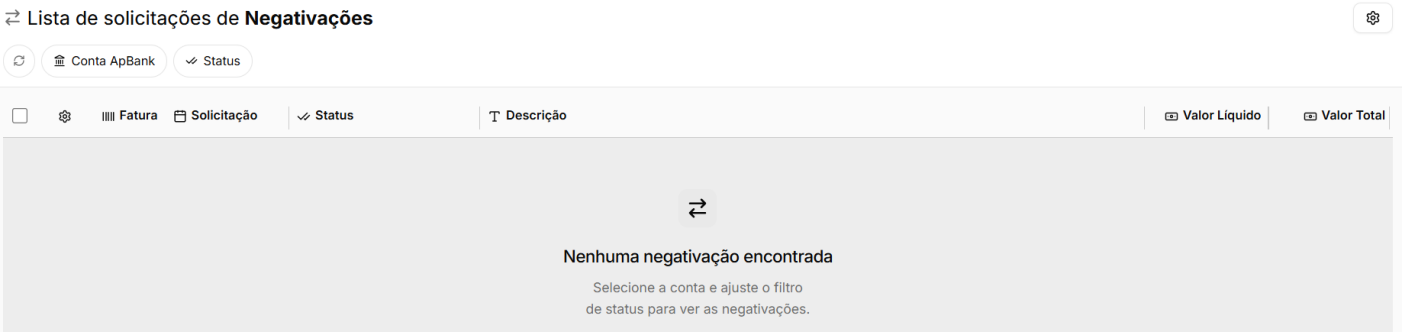


Rotina: Financeiro > **ApBank - Conta Digital** > **Negativações de Cobranças**

Para solicitar uma nova negativação:

Rotina: Financeiro > **Manutenção de Faturas** > abrir a fatura vencida > **Negativar a cobrança**

Consultar as negativações



A listagem apresenta as principais informações relacionadas aos processos de negativação já solicitados.

Informação	Descrição
Data da solicitação	Apresenta a data em que o processo de negativação foi solicitado.
Status	Apresenta a situação atual da negativação. Ao posicionar o cursor sobre o status, o sistema exibe uma explicação sobre aquela situação.
Descrição	Apresenta a identificação ou informações relacionadas à cobrança negativada.
Valor Líquido	Apresenta o valor líquido esperado para recuperação.
Valor Total	Apresenta o valor total relacionado à cobrança.

Cada registro também possui ações para acessar mais informações.

Ação	Descrição
Ver	Abre os detalhes completos do processo de negativação.
Fatura	Abre a fatura que originou a solicitação.

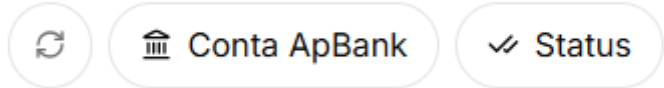
Consultar os detalhes e o comprovante

Ao utilizar a opção **Ver**, o sistema apresenta as informações detalhadas do processo.

Dentro dessa consulta também fica disponível a opção **Comprovante**, utilizada para acessar o documento relacionado à negativação.

Ação	Descrição
Comprovante	Permite baixar o comprovante relacionado ao processo de negativação.

Filtrar as negativações



Os filtros permitem localizar processos específicos e separar as solicitações conforme sua situação.

Filtro	Descrição
Conta ApBank	Define qual conta digital será considerada na consulta.
Status da negativação	Permite filtrar os processos conforme sua situação atual, como em andamento, concluído ou cancelado.

Atualizar ou cancelar uma negativação

As ações relacionadas ao andamento do processo ficam disponíveis diretamente na fatura correspondente.

Ação	Descrição
Atualizar Negativação	Consulta novamente o processo e atualiza o status apresentado no sistema.
Cancelar a Negativação	Solicita o encerramento do processo enquanto o cancelamento ainda estiver disponível.

> **Atenção:** Caso o cliente realize o pagamento de uma cobrança negativada, realize o cancelamento da negativação para evitar que o registro permaneça ativo indevidamente.

Custo da negativação

Cada solicitação de negativação possui um custo de **R$ 9,90**, descontado do saldo da Conta ApBank no momento da ativação.

O **Plano de Contas** e o **Centro de Custo** utilizados para registrar essa despesa são definidos nas configurações da empresa.

Perguntas frequentes

→ **Como solicito uma negativação?** Acesse a fatura vencida em **Manutenção de Faturas** e utilize a ação **Negativar a cobrança**.

→ **O que significa o status apresentado na listagem?** Posicione o cursor sobre o status para visualizar a explicação correspondente.

➜ **O status da negativação não mudou.** Acesse a fatura e utilize **Atualizar Negativação** para consultar novamente o andamento.

➜ **Onde encontro o comprovante da negativação?** Utilize **Ver** na linha correspondente e depois acesse **Comprovante**.

➜ **O cliente realizou o pagamento. O que devo fazer?** Acesse a fatura e utilize **Cancelar a Negativação** enquanto essa ação estiver disponível.

➜ **Quero que o sistema solicite a negativação automaticamente.** Ative a **Negativação Automática** nas configurações do Financeiro e defina após quantos dias de atraso a solicitação deverá ser realizada.

Revisão #4
Criado 2026-09-17 08:48:43 -03 por João Neto
Atualizado: 2026-10-13 15:44:47 -03 por João Fronza