

Como negativar/protestar fatura no serasa?

A negativação é um recurso que permite incluir o nome do inadimplente nos serviços de proteção ao crédito (como SPC/Serasa) diretamente pelo sistema, sem a necessidade de contratar empresas externas. Com a negativação ativa, o pagador recebe uma notificação e, em muitos casos, efetua o pagamento para limpar seu nome.

Negativação e protesto são ações diferentes. O sistema Apresenta.me realiza apenas **negativação** — que é a inclusão do devedor nos serviços de proteção ao crédito (birôs de crédito). O protesto é um procedimento cartorial diferente, que não é realizado pelo sistema.

A negativação funciona **exclusivamente para faturas vinculadas a contas ApBank e que estejam Registradas**. Se a fatura não estiver associada a uma conta ApBank, o botão de negativação não estará disponível. Além disso, o serviço possui uma taxa de **R\$ 9,90 por negativação**, cobrada da imobiliária.

Rotina: Financeiro > Manutenção de Faturas > Ações da fatura > Negativar

1. Localizando a fatura vencida

Manutenção de Faturas #6349

STATUS: Vencido TIPO: Contrato CONTRATO: Anual CLIENTE PAGADOR: Kaue Inquilino

II DESCRIÇÃO: Aluguel PERÍODO DE REFERÊNCIA: 28/02/2026 até 27/03/2026 OBSERVAÇÕES DA FATURA: Campo reservado para anotações diversas para este fatura.

COMPETÊNCIA: 28/02/2026 VENCIMENTO: 12/03/2026 PARCELA: 2/24

EMPRESA: CPB Imóveis CONTA: ApBank MÉTODOS DE COBRANÇA: ApBank

Lista:

- Definir como Pago
- Calcular Multa
- Ver janela de Pagamento
- Dividir esta Fatura
- Negativar**
- Reprocessar Pagamento
- Registrar Boleto
- Cancelar Boleto
- Enviar a Fatura
- Históricos da Fatura
- Logs de Alteração da Fatura
- Cancelar Fatura
- Remover esta Fatura

Opções

DESCRIÇÃO DO ITEM	VALOR
DESCRIÇÃO DO ITEM	4.000,00
DESCRIÇÃO DO ITEM	400,00
DESCRIÇÃO DO ITEM	600,00
DESCRIÇÃO DO ITEM	500,00

R\$ 3.700,00 Valor da Propriedário R\$ 0,00 Valor da Corretor R\$ 400,00 Valor da Imobiliária

Valor PAGO: 4.100,00 Total da Fatura: R\$ 4.100,00

Gravar Gravar e Continuar Fechar

Passe o mouse sobre a linha da fatura para revelar a barra de ações. Clique no ícone de **retorno com cifrão (\$)** — identificado pelo título **Negativar**. Esse ícone aparece apenas em faturas vinculadas ao ApBank.

Se o ícone de negativação não aparecer na linha, verifique se a fatura está vinculada a uma conta ApBank. Faturas vinculadas a outras contas bancárias não têm acesso a este recurso.

3. Configurando e ativando a negativação

Ao clicar em Negativar, uma janela de configuração será aberta com as informações da fatura e as condições da negociação. Revise os dados exibidos:

- **Dados do devedor:** nome, CPF/CNPJ e informações de contato do pagador.
- **Dados da dívida:** número da fatura, valor e data de vencimento.
- **Taxa de negativação:** R\$ 9,90 por negativação, cobrada da imobiliária.

Para confirmar, clique em **Ativar negativação de cobrança**. O sistema enviará a solicitação ao ApBank, que processará a inclusão do devedor nos serviços de proteção ao crédito.

A negativação é uma ação séria com consequências financeiras para o devedor. Certifique-se de que a dívida é legítima, e que o prazo de atraso justifica a medida antes de confirmar. A taxa de R\$ 9,90 será cobrada independentemente do resultado.

4. O que acontece após a negativação

Após a confirmação, o ApBank processará a inclusão do devedor. Quando efetivada:

- O pagador recebe uma notificação sobre a negativação. Diretamente pelo SPC/Serasa.

- O status da fatura na listagem será atualizado para indicar que a negativação está ativa.
- Quando o pagador quitar a dívida, a negativação pode ser cancelada utilizando o mesmo botão (que passará a exibir a opção de cancelamento).

Após o pagamento da fatura, lembre-se de cancelar a negativação. O sistema permite remover a inclusão do devedor nos serviços de crédito diretamente pelo mesmo ícone utilizado para negativar.

5. Perguntas frequentes

Por que a opção de pagamento via PIX não aparece no link da minha fatura?

Quando uma cobrança está com o processo de negativação junto ao Serasa ativo e no status **Processado**, o sistema restringe os métodos de pagamento disponíveis no link da fatura para **Boleto Bancário**. Essa regra garante que, após a compensação do pagamento, a baixa seja comunicada corretamente ao Serasa, encerrando o processo de negativação de forma adequada.

É importante destacar que o PIX pode estar habilitado normalmente na conta. Nesse caso, a ausência dessa opção no link da fatura ocorre exclusivamente devido à restrição aplicada às cobranças que estão em processo de negativação.

Qual a diferença entre negativação e protesto?

A negativação é a inclusão do nome do devedor nos serviços de proteção ao crédito (SPC, Serasa e similares). O protesto é um procedimento cartorial formal, com implicações jurídicas distintas. O sistema Apresenta.me realiza apenas negativação — o protesto não é suportado pelo sistema.

Quanto custa negativar uma fatura?

O serviço de negativação tem uma taxa de **R\$ 9,90 por fatura negativada**, cobrada da imobiliária. Essa taxa é debitada no saldo da conta ApBank.

O pagador é notificado quando é negativado?

Sim. Quando a negativação é processada, o devedor recebe uma notificação pelo SPC/Serasa. Essa notificação frequentemente motiva o pagamento da dívida para que o nome seja retirado dos serviços de crédito.

Como cancelo a negativação após o pagamento?

Após o pagamento da fatura, acesse a mesma linha na listagem e clique no ícone de negativação. O sistema exibirá a opção de cancelar a negativação. Confirme para solicitar a remoção do devedor dos serviços de crédito.

Posso negativar qualquer fatura?

Não. A negativação só está disponível para faturas vinculadas a contas ApBank. Faturas vinculadas a outras contas bancárias não possuem essa funcionalidade.