PORTAL

GESTÃO DE COBRANÇAS

banrisul

Versão 1.2 – Outubro/2026

banrisul

SUMÁRIO

1. OPERADORES DO PORTAL: 6

1.1. Cadastro de Operadores: 6

1.2. Operador vinculado a mais de um beneficiário: 7

1.3. Troca de senha e desbloqueio do operador: 7

1.4. Alterações, desativação/reativação de operador: 9

2. URL DE ACESSO AO PORTAL DE GESTÃO DE COBRANÇAS 10

3. PRIMEIROS PASSOS/FUNCIONALIDADES: 11

3.1. Acessando o Portal: 11

3.2. Criação de cobrança: 11

3.2.1. Etapa Informações da Cobrança: 12

3.2.2. Etapa Instruções 18

3.2.3. Etapa Informações do Cliente 20

3.2.4. Etapa Resumo 24

3.3. Modelo de boleto: 26

3.4. Pagadores salvos: 27

3.5. Lista de Cobranças: 28

3.5.1. Consulta e ações disponíveis: 28

3.5.2. Ordenação da lista pelo cabeçalho: 29

3.5.3. Atualização da lista/botão “Atualizar página”: 29

3.5.4 Ações em lote: 30

4. EVOLUÇÃO DO PROJETO: 33

5. DÚVIDAS FREQUENTES: 34

5.1. CADASTRO DE OPERADORES 34

5.1.1. Como ocorre o cadastro de operadores do Portal Gestão de Cobranças? 34

5.1.2. Como desativar o cadastro de um operador? 34

5.1.3. Posso cadastrar mais de um operador para acessar o Portal? 34

5.2. ACESSO E SENHA: 34

5.2.1. Qual endereço para acessar o Portal? 34

5.2.2. Posso acessar o Portal por dispositivo móvel? 34

5.2.3. Esquecimento senha/troca de senha: 35
5.2.4. Não recebi e-mail para troca de senha. 35
5.2.5. Após quantas tentativas ocorre o bloqueio por erro de senha? 35
5.2.6. Como faço a inclusão do(s) meu(s) convênio(s) de Cobrança no Portal? 35
5.2.7. Para cadastrar operador é preciso que usuário tenha cadastro no Office? 35

5.3. CRIAÇÃO DE COBRANÇA 35

5.3.1. Preciso entrar no Office Banking para transmitir e registrar meu boleto como na Microcobrança? 35
5.3.2. Como fico sabendo se houve alguma rejeição na criação da cobrança? 36
5.3.3. Posso emitir o boleto em PDF ou a segunda via através do Portal? 36
5.3.4. O que é o tipo de documento Boleto de Proposta? 36
5.3.5. O que é o tipo de documento Cartão de Crédito? 36
5.3.6. O que é Boleto Híbrido? Como consigo autorização para utilizar? 36
5.3.7. Sobre o campo da Nota Fiscal, é obrigatório? Para que serve? 36
5.3.8. O que é o pagamento divergente, na tela das instruções? 37
5.3.9. É possível criar um parcelamento via Portal? 37
5.3.10. O que é Beneficiário Original? Devo preencher estes campos? 37

5.4. PAGADORES RECORRENTES 37

5.4.1. Como eu salvo um pagador recorrente? 37
5.4.2. Como eu altero um pagador recorrente? 37
5.4.3. É possível cadastrar um pagador previamente à digitação dos dados do boleto? 38
5.4.4. Como excluo um pagador recorrente? 38
5.4.5. Cliente informa que não estão aparecendo os pagadores salvos. 38

5.5. Envio e Notificação 38

5.5.1. O que é enviado na notificação via SMS? 38
5.5.2. Como funciona o envio do boleto via e-mail? 39
5.5.3. Como utilizar o envio de boleto via WhatsApp? 40

5.6. MODELO DE BOLETO 41

5.6.1. Como posso criar um modelo de boleto? 41
5.6.2. Como posso atualizar um modelo de boleto? 41
5.6.3. De que forma utilizar um modelo de boleto? 41
5.6.4. Preciso habilitar o botão salvar modelo a cada novo título? 41

5.7. CONSULTAS E ALTERAÇÕES 41

5.7.1. Como posso consultar ou fazer alterações na cobrança já criada? 41
5.7.2. Como acompanho a movimentação (liquidações, etc) da minha carteira de cobrança? 41

5.8. MENUS 42

5.8.1. Ícone notificações de novidades ____ 42

5.8.2. Ícone cobranças ____ 42

5.8.3. Beneficiário e Operador Logado ____ 42

INTRODUÇÃO

O Portal Gestão de Cobranças é um Portal de acesso WEB para registro de títulos e gestão de carteira de cobrança, criado com a finalidade de substituir a Microcobrança. Através deste Portal, nosso cliente beneficiário poderá criar rascunhos e cobranças de forma online – similar ao registro do *Office Banking* – com o benefício de salvar pagadores recorrentes, além da possibilidade de criar um modelo de boleto para cobranças futuras.

Por ser um portal web, não é necessário instalar aplicativos no computador da empresa. Todo o acesso será através do navegador. Além disso, as melhorias futuras serão disponibilizadas a todos os clientes sem a necessidade de atualização.

1. OPERADORES DO PORTAL:

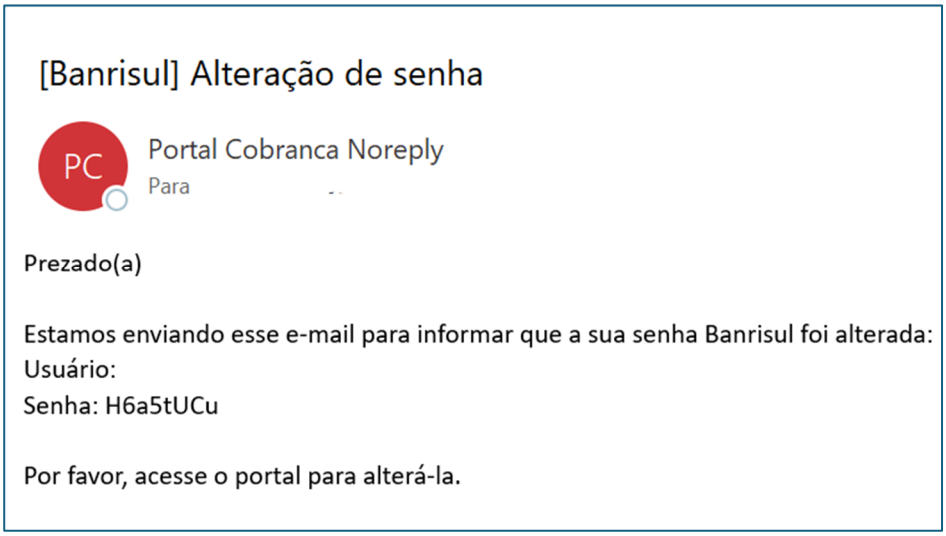
O acesso ao Portal Gestão de Cobranças será feito através de operadores autorizados, previamente cadastrados pela agência do beneficiário no sistema de Cobrança. Abaixo são descritas as regras para cadastro, desativação e reativação de operadores autorizados a acessar o Portal.

1.1. Cadastro de Operadores:

Os operadores do beneficiário deverão ser cadastrados pela agência do beneficiário. Para o cadastro dos operadores, serão necessários os seguintes dados:

- Código de Beneficiário:
- CPF do Operador:
- Nome do Operador:
- E-mail:

Importante: a partir do e-mail informado neste cadastro, será enviado um e-mail com uma senha provisória para o primeiro acesso via Portal. Exemplo de e-mail recebido pelo operador com senha provisória:


[Banrisul] Alteração de senha

PC Portal Cobranca Noreply
Para

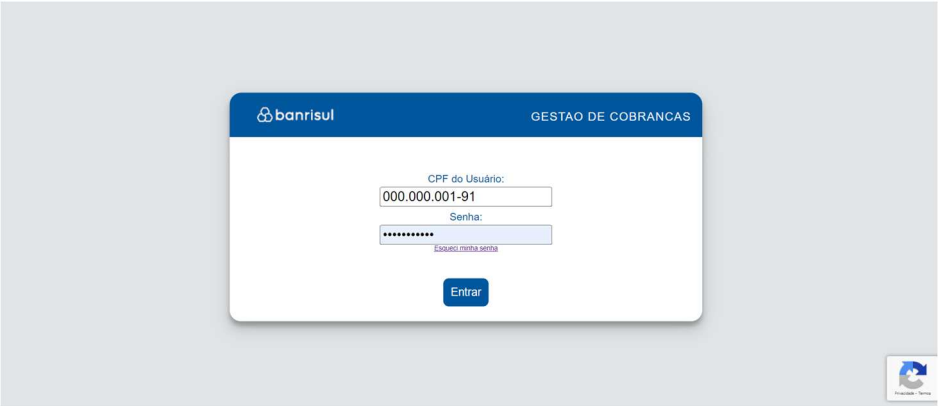
Prezado(a)

Estamos enviando esse e-mail para informar que a sua senha Banrisul foi alterada:
Usuário:
Senha: H6a5tUCu

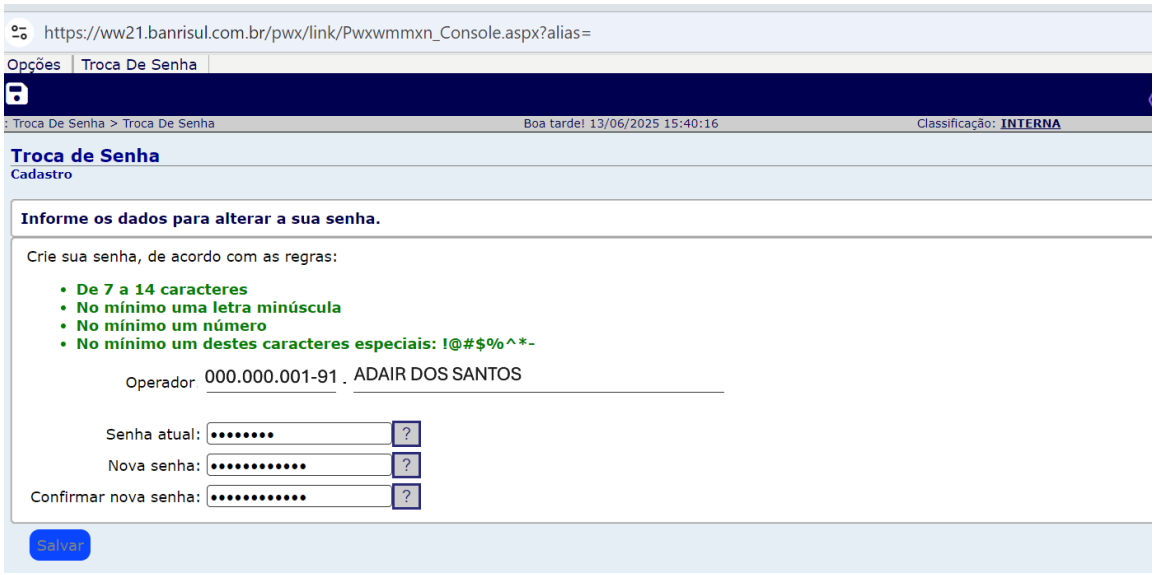
Por favor, acesse o portal para alterá-la.

Com a senha provisória, o operador deverá fazer seu primeiro acesso ao Portal, conforme o endereço abaixo:

www.banrisul.com.br/gestaodecobrancas



No primeiro login, o operador será direcionado para a criação de sua senha definitiva atendendo as regras descritas em tela.



Nos acessos seguintes, o operador deverá informar seu CPF e senha definitiva.

1.2. Operador vinculado a mais de um beneficiário:

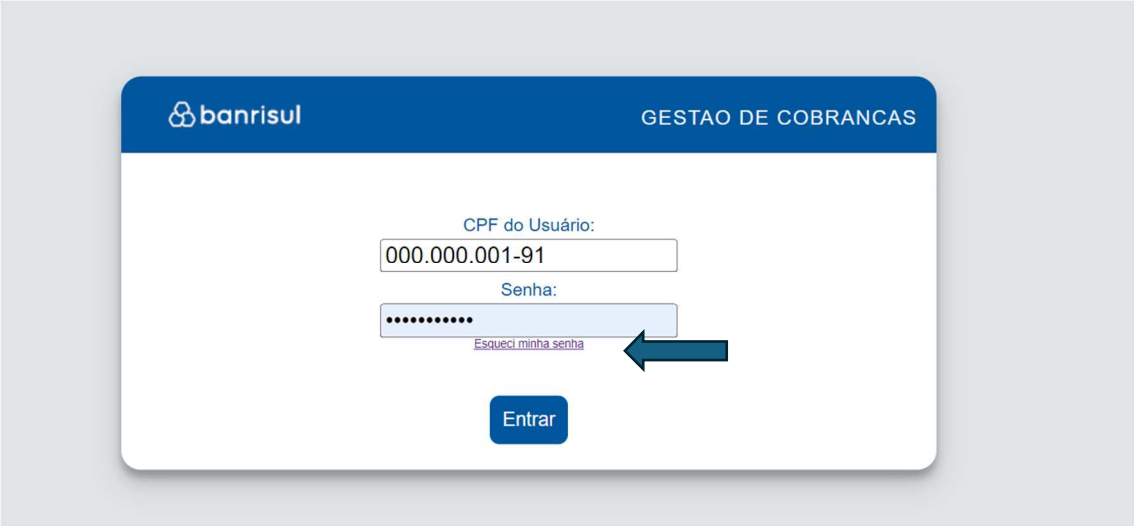
É possível vincular o operador (CPF) para mais de um beneficiário. A partir do segundo cadastro, cliente não receberá novo e-mail para troca de senha. Basta acessar o Portal com o CPF e senha atual, que o novo beneficiário cadastrado já estará disponível para seleção.

1.3. Troca de senha e desbloqueio do operador:

Caso o operador não lembre a senha de acesso, na tela de login ao Portal há a opção “Esqueci minha senha”. Para tanto, cliente deve informar seu CPF e o e-mail

cadastrado no Banco. Com isso, será reiniciado o fluxo via e-mail com senha provisória para a definição de uma nova senha.

Opção “esqueci minha senha” na tela de login:



Para tanto, o operador deve informar seu CPF e o e-mail cadastrado no Banco. Com isso, será reiniciado o fluxo, via e-mail, com senha provisória. Obs: o e-mail a ser informado deve ser o mesmo do cadastro do operador:

Caso o operador tenha bloqueado seu acesso por erro de senha, deverá solicitar à agência o desbloqueio. A partir da liberação da agência, o operador receberá um novo e-mail com uma senha provisória, para acessar novamente o Portal e criar novamente a senha.

1.4. Alterações, desativação/reativação de operador:

A agência pode desativar ou reativar o operador se necessário. Além disso, é possível alterar os dados e o e-mail do operador. Beneficiário deverá comunicar as alterações à sua agência de relacionamento.

2. URL DE ACESSO AO PORTAL DE GESTÃO DE COBRANÇAS

Atalho para acessar o Portal a partir do site do Banco:

www.banrisul.com.br/gestaodecobrancas

Ao acessar o atalho, cliente será direcionado automaticamente para a URL do Portal: https://ww21.banrisul.com.br/pwx/link/pwxwmmxn_id.aspx?produto=GESTAO%20DE%20COBRANCAS

A recomendação para uma melhor experiência é o acesso através do navegador **Chrome**. Abaixo a tela inicial de login:

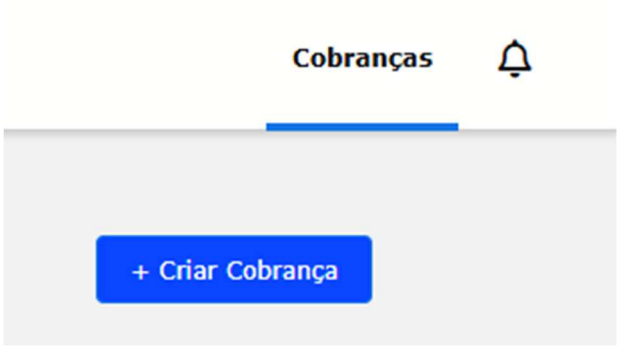
3. PRIMEIROS PASSOS/FUNCIONALIDADES:

3.1. Acessando o Portal:

A tela inicial do cliente, no primeiro acesso, apresentará a lista de cobranças (vazia), com a opção de “Criar Cobrança” a partir da lista ou no botão (à direita, na parte superior da lista).

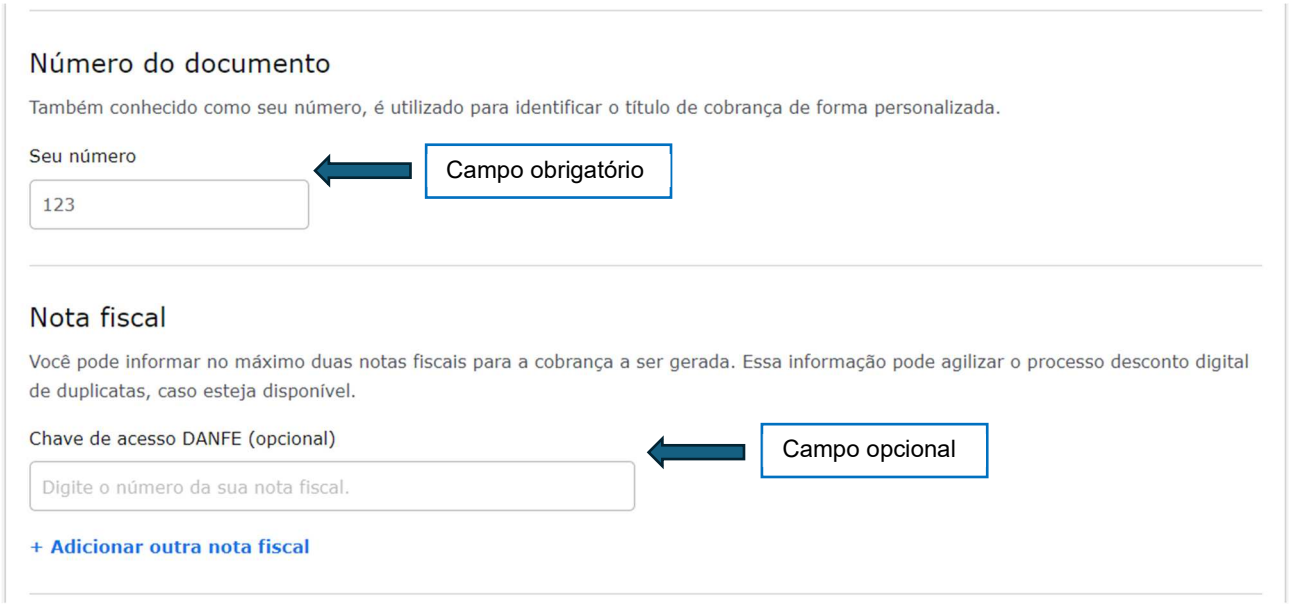
3.2. Criação de cobrança:

Para criar um boleto, na tela inicial cliente deverá clicar na opção “+ Nova Cobrança”, no canto superior direito. Com isso, operador será direcionado para a esteira de registro de cobrança:



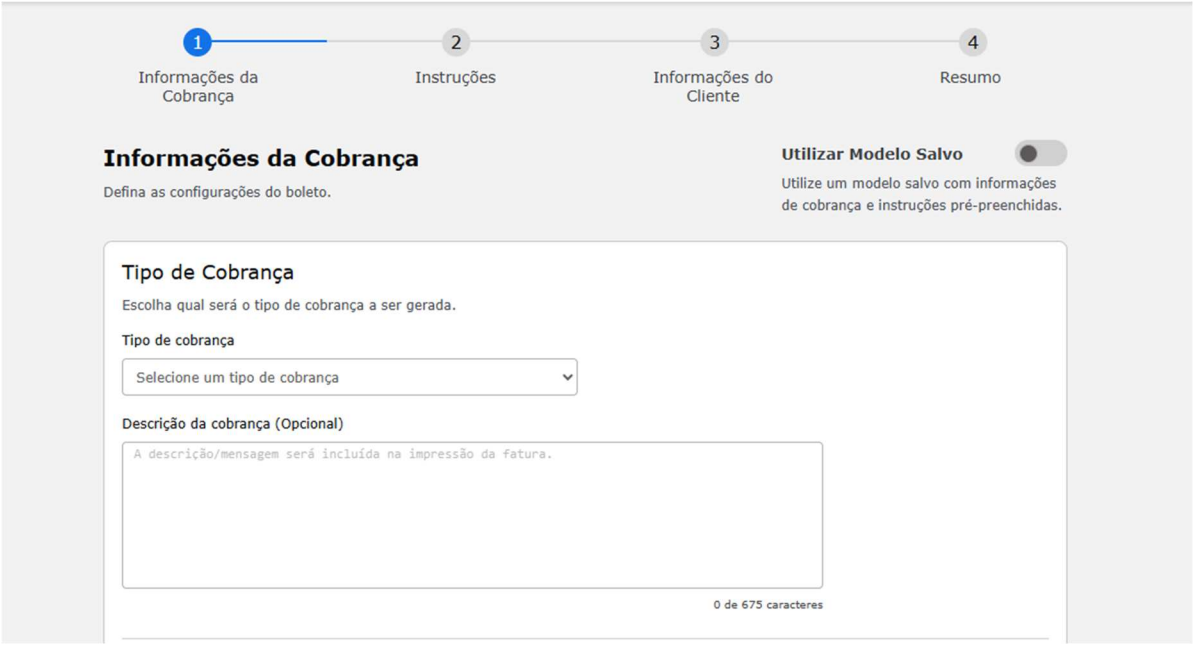
A Esteira é dividida em 4 etapas principais: Informações da Cobrança, Instruções, Informações do Cliente (Pagador) e Resumo:

Importante: a esteira de registro é composta por campos obrigatórios e opcionais. Os campos opcionais terão o indicativo (opcional) ao lado do título. Na imagem abaixo, o campo “Seu Número” é obrigatório, já o campo “Nota Fiscal” é opcional.



3.2.1. Etapa Informações da Cobrança:

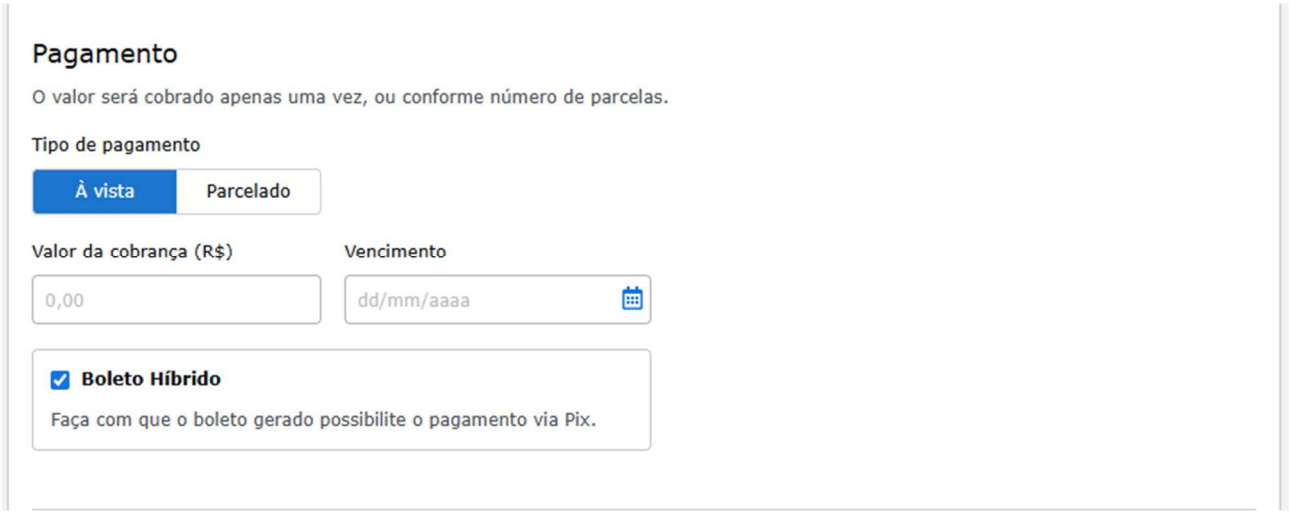
Primeira etapa na esteira de criação da cobrança. Abaixo as telas e explicação dos respectivos campos.



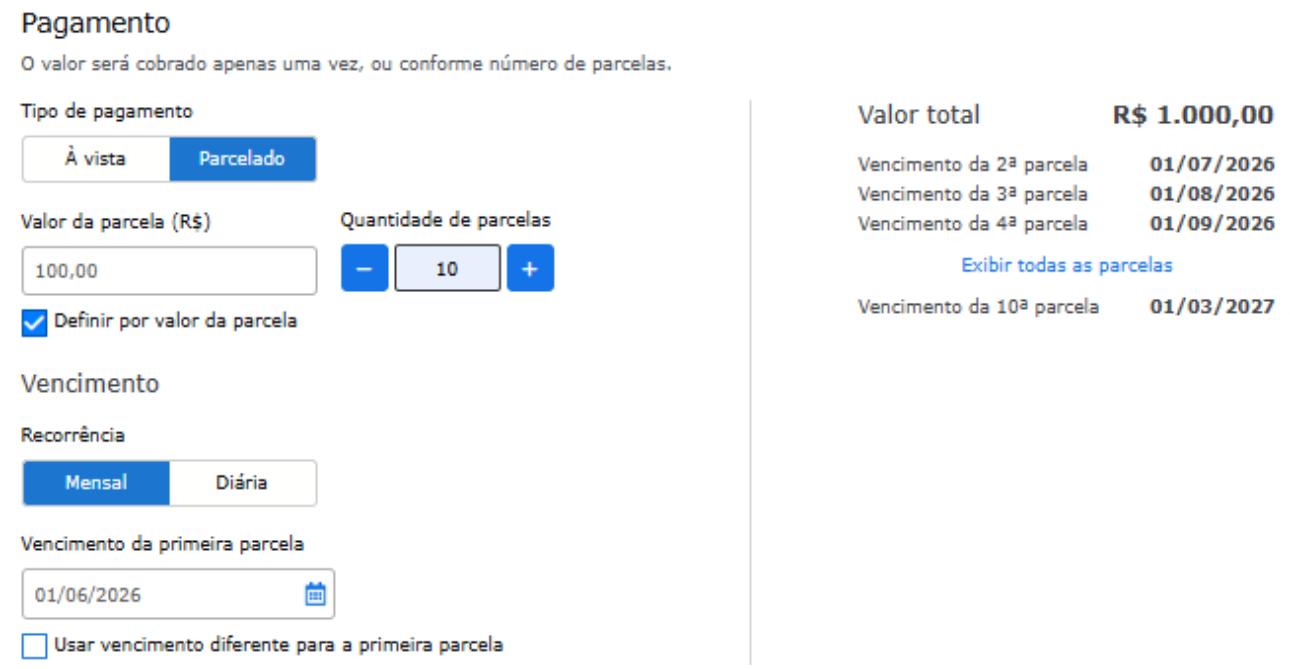
Tipo de Cobrança:

- Duplicata Mercantil
- Duplicata de Serviço
- Cartão de Crédito
- Boleto de Proposta
- Outros

Os tipos de cobrança Boleto de Proposta e Cartão de Crédito são modalidades mais recentes da Cobrança. O boleto de **Cartão de Crédito** possui regras específicas, permitindo pagamentos parciais (sem baixar o boleto), enquanto o **Boleto de Proposta** refere-se a boletos do terceiro setor, como ONGs e Fundações, que emitem cobrança a título de doações, sem a obrigação com o respectivo pagamento por parte do pagador.



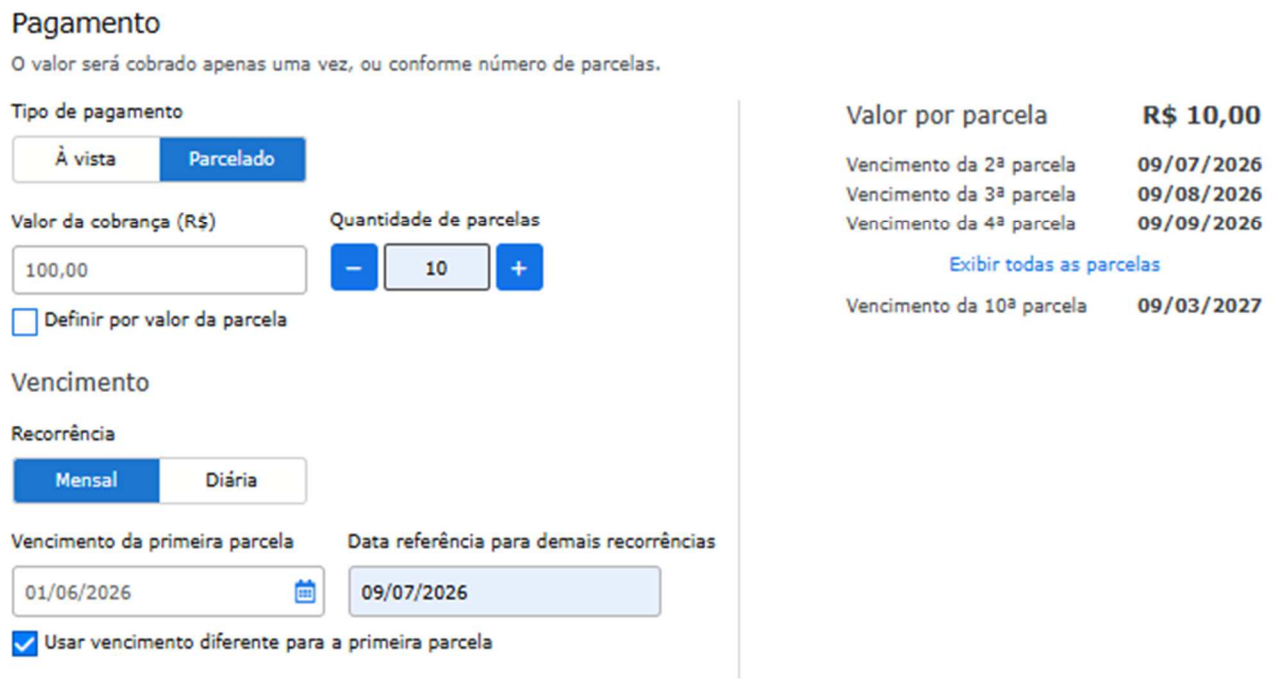
Vencimento: por regra geral da Cobrança, pode-se emitir boletos vencidos (até 59 dias retroativos) e vincendos (a vencer). O prazo máximo padrão para vencimento futuro é de 24 meses, caso beneficiário deseje prazo superior, deve-se solicitar à sua agência de relacionamento a avaliação para conceder prazo diferenciado. Ao incluir um prazo de vencimento não autorizado, haverá aviso abaixo do campo vencimento informando o prazo limite permitido.



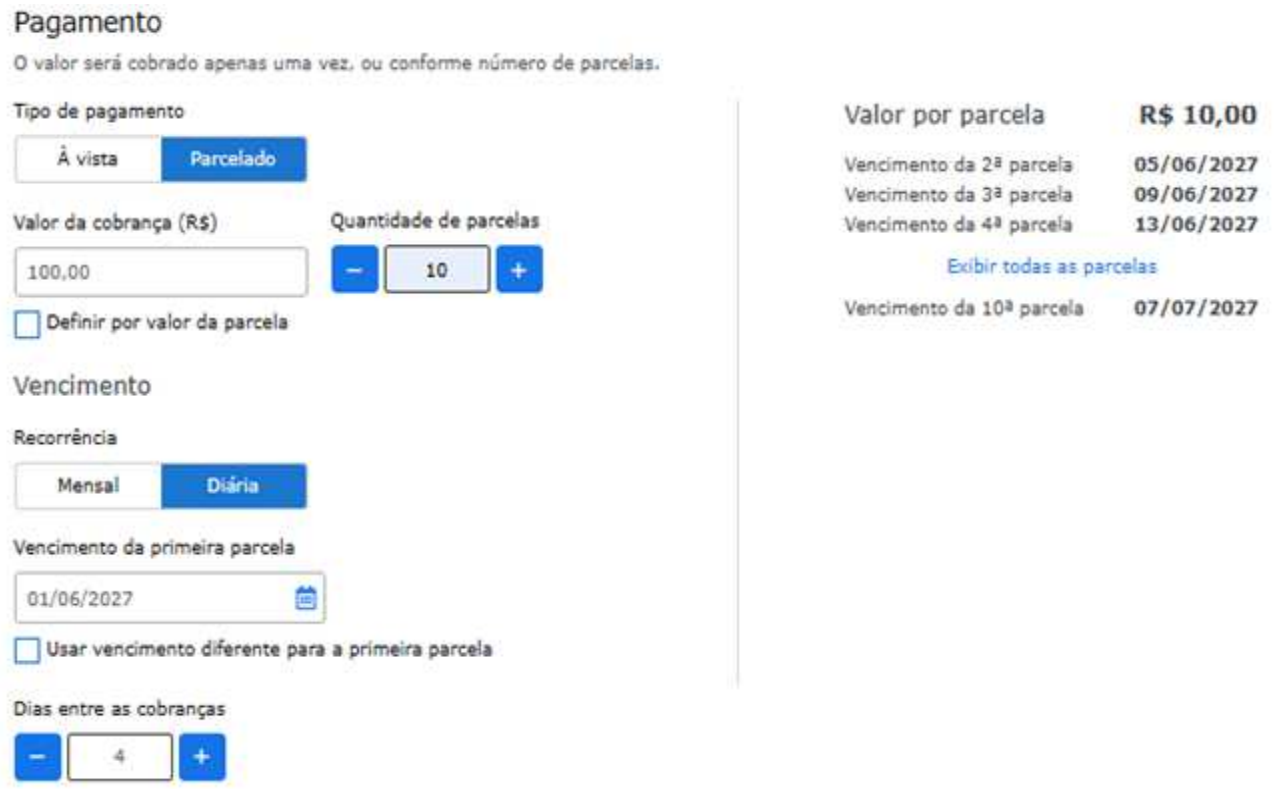
Parcelamento: o campo de pagamento permite que a cobrança seja realizada à vista ou de forma parcelada. Ao selecionar a opção “Parcelado”, serão habilitados os campos para configuração das parcelas. O operador poderá configurar:

- Quantidade de parcelas: define o número de parcelas da cobrança, podendo ser ajustado manualmente pelos botões de incremento e decremento;
- Forma de definição dos valores: informando o valor total da cobrança, com cálculo automático do valor por parcela; informando o valor por parcela, ao habilitar a opção “Definir por valor da parcela”, com cálculo automático do valor total;
- Recorrência: define a periodicidade das cobranças, podendo ser mensal ou diária;
- Vencimento da primeira parcela: define a data inicial da cobrança;
- Data de referência para demais recorrências: utilizada como base para geração automática dos vencimentos das demais parcelas;
- Usar vencimento diferente para a primeira parcela: permite definir uma data específica para a primeira cobrança, diferente da data de referência das demais;
- Dias entre as cobranças: disponível na recorrência diária, permite configurar o intervalo em dias entre cada parcela.

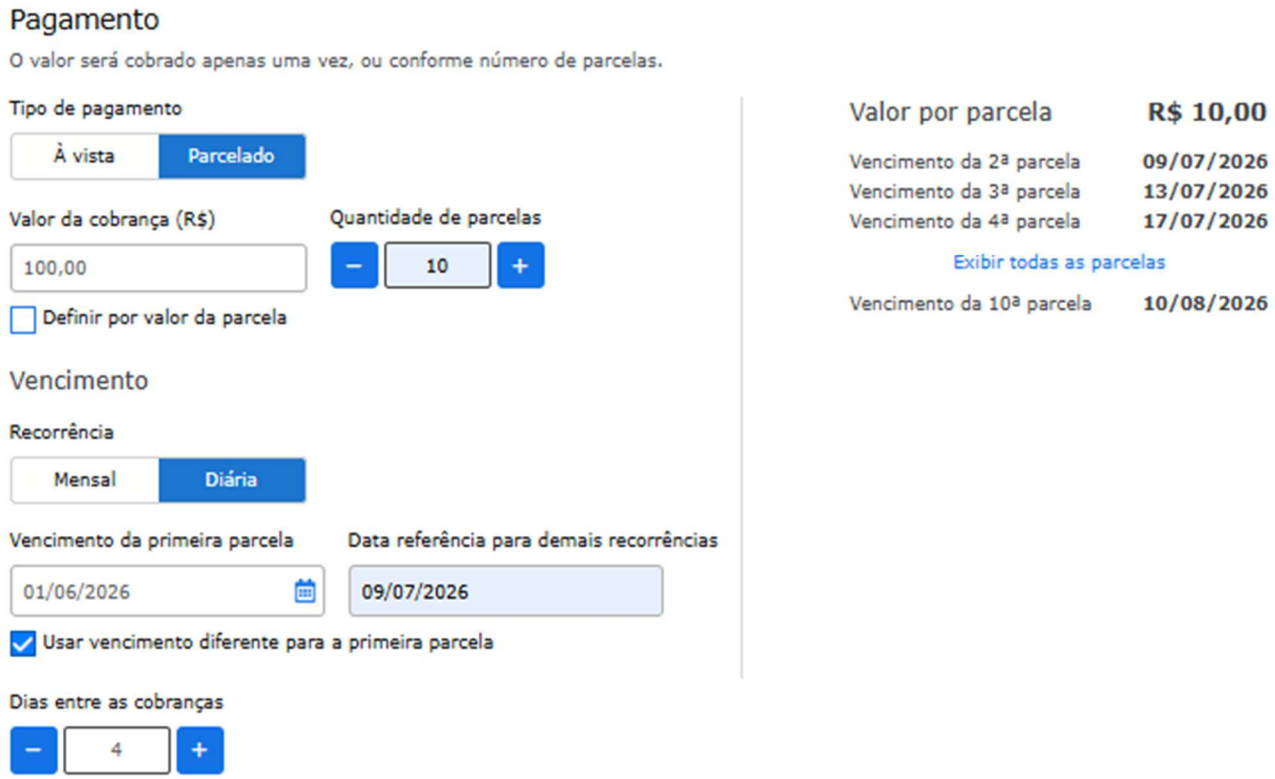
Exemplo de cobrança parcelada, com recorrência mensal e com data da primeira parcela diferente das demais:



Exemplo de cobrança parcelada com recorrência diária (a cada quatro dias):

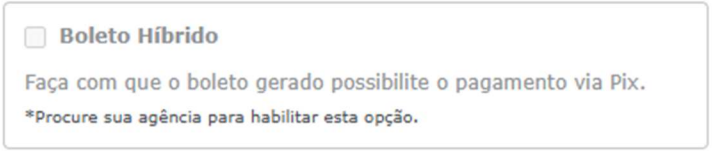


Exemplo de cobrança parcelada, com recorrência diária (a cada 4 dias), com data da primeira parcela diferente das demais:

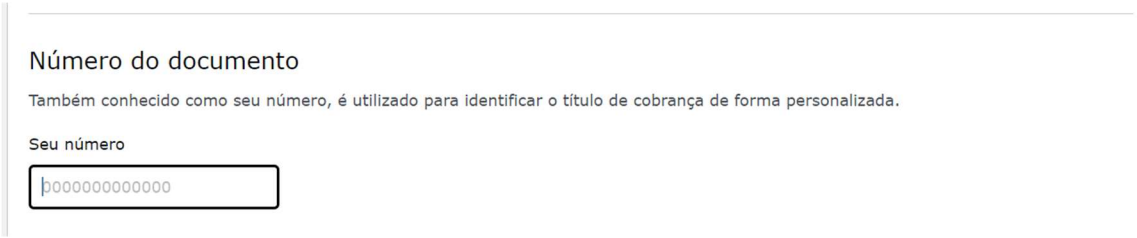


Boleto Híbrido: geração de boleto que, além do código de barras e linha digitável tradicionais, traz um QR Code Pix. Para emissão de Boleto Híbrido a agência de relacionamento deve criar autorização no cadastro do beneficiário (aba permissões):

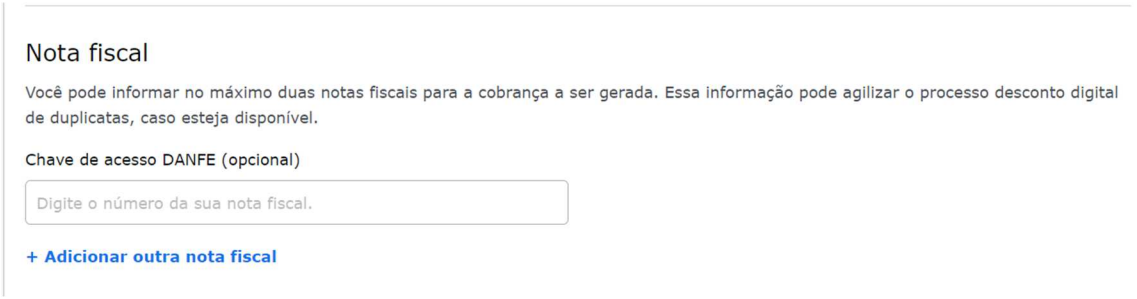
No caso de cliente sem autorização, haverá uma indicação no Portal: “procure sua agência para habilitar esta opção”:



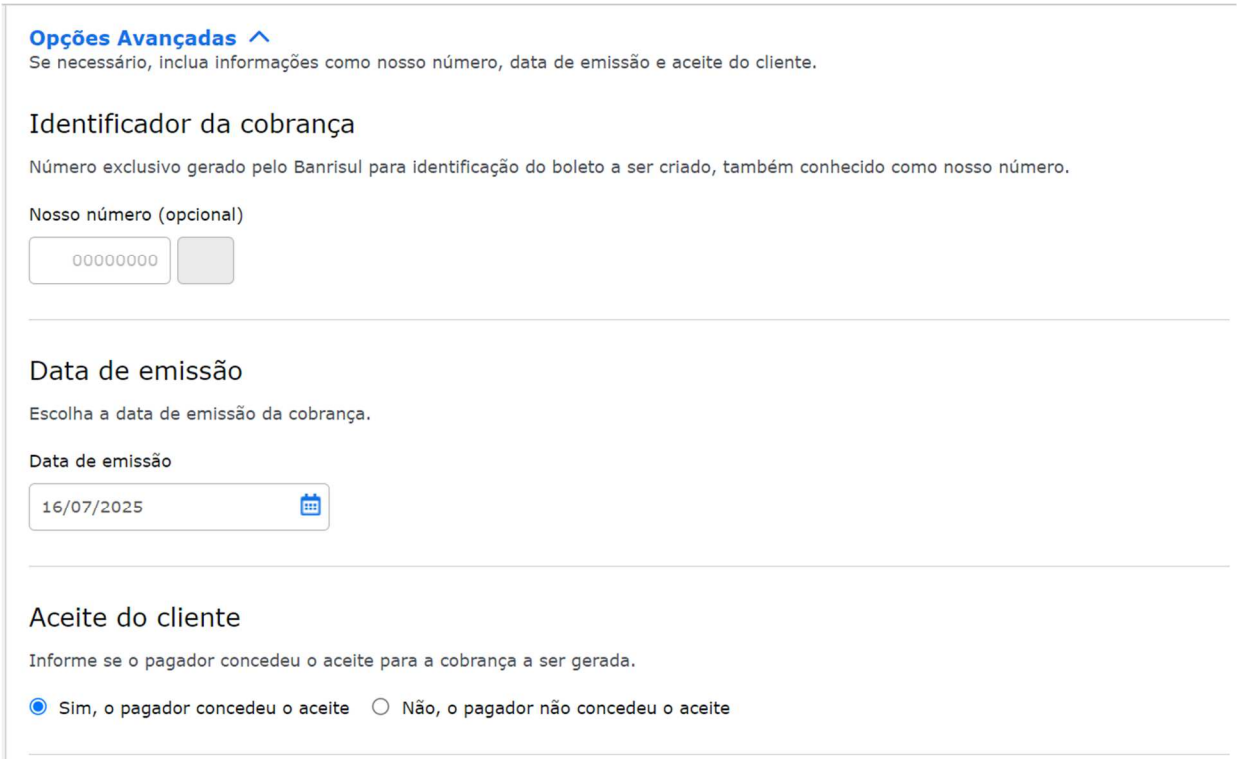
Seu Número/Número do Documento: campo obrigatório, informado pelo beneficiário. Permitido letras e números.



Nota Fiscal: campo opcional, refere-se à Nota Fiscal relacionada ao título de cobrança em digitação. Utilizado no processo de Desconto de Duplicatas.



Ao final da etapa “Informações da Cobrança” estão as opções avançadas: Nosso Número, Data de Emissão e Aceite.

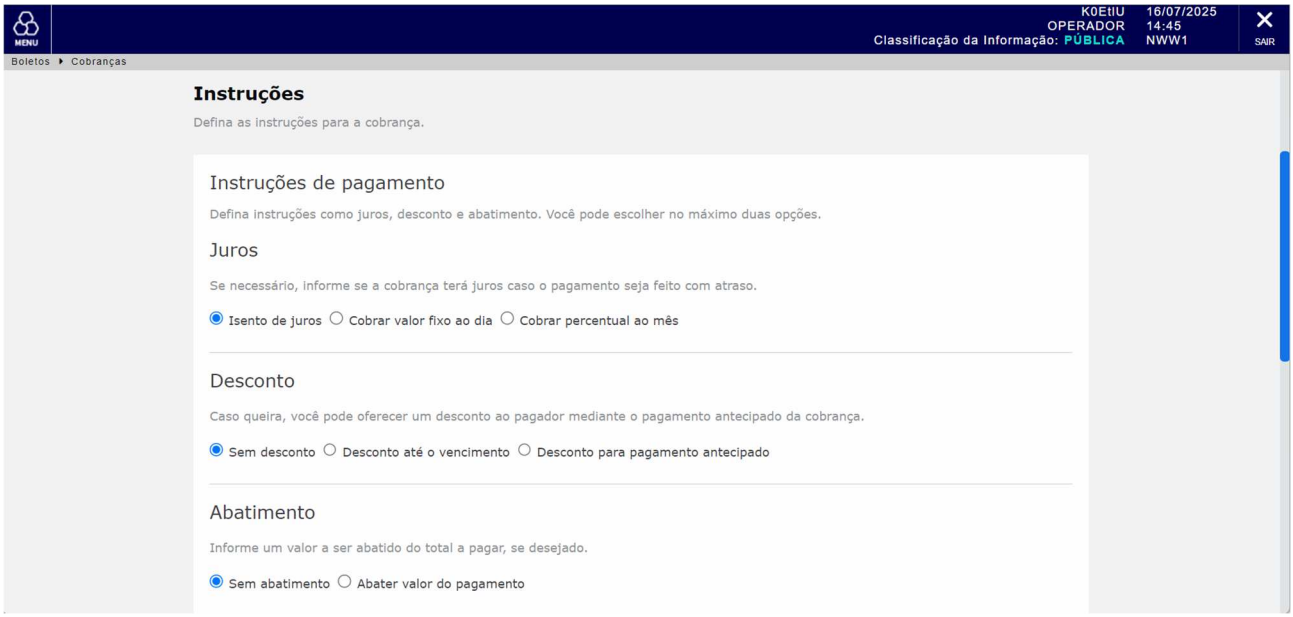


O **Nosso Número**, caso não informado pelo cliente, será gerado de forma automática pelo Banco. A **Data de Emissão** virá como padrão a data do dia da digitação,

podendo ser alterada pelo cliente. Já o **Aceite**, terá como padrão “sim, pagador concedeu o aceite”, podendo ser alterado pelo cliente.

3.2.2. Etapa Instruções

A segunda etapa da esteira de criação de cobrança refere-se às instruções de pagamento, instruções gerais e configurações de pagamento divergente do título. Por característica da Cobrança Banrisul, operador poderá selecionar no máximo **duas instruções de pagamento** + **duas instruções gerais**. Abaixo a imagem dos campos e descrição.



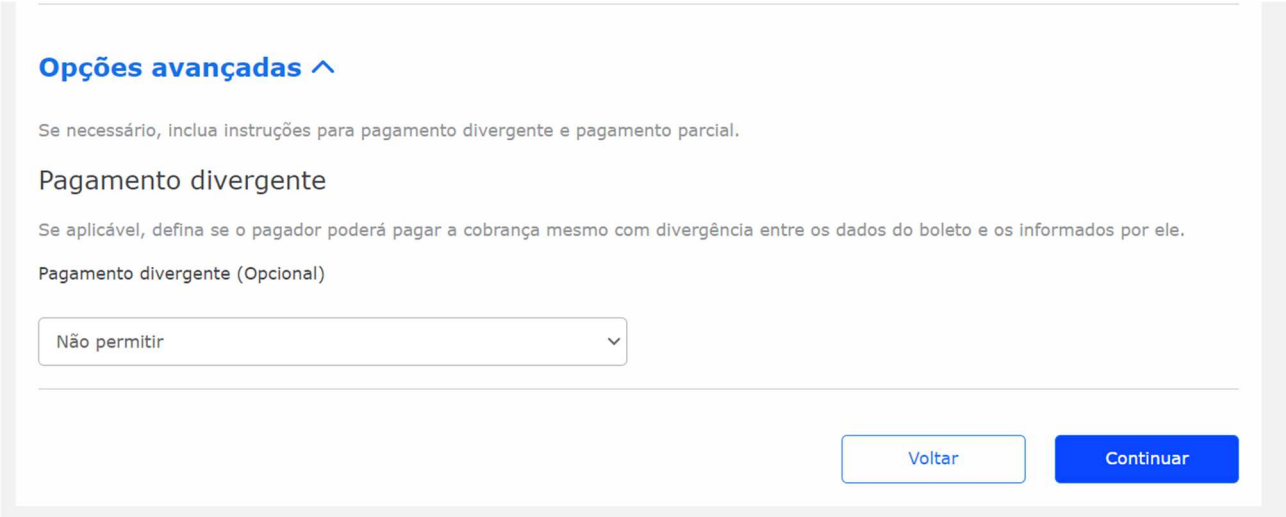
As **instruções de pagamento** contemplam as instruções abaixo (podem ser selecionadas no máximo duas):

- **instrução de juros**: isento (padrão), cobrar valor ao dia ou cobrar percentual ao mês;
- **instrução de desconto**: sem desconto (padrão), desconto até o vencimento (valor fixo) e desconto para pagamento antecipado (ao dia); e
- **abatimento**: refere-se a um valor descontado do valor nominal do boleto. Difere da instrução de desconto, pois sua incidência ocorre mesmo após o vencimento do título, e impacta o cálculo das instruções percentuais (calculadas a partir do saldo residual, após o abatimento).

As **instruções gerais** abrangem as instruções abaixo (podem ser selecionadas no máximo duas):

- **Multa**: não informar (padrão) ou instrução de multa percentual após XX dias do vencimento;
- **Protesto**: não informar (padrão), não protestar (instrução constante no título) e protestar (enviar a protesto o título inadimplente). Prazo mínimo para envio a protesto: 3 dias após o vencimento;
- **Negativação Serasa**: não informar (padrão), não negativar ou negativar em XX dias após o vencimento. Para utilizar esta funcionalidade é necessário que o beneficiário possua autorização prévia junto à sua agência de relacionamento. Após habilitação, a opção estará disponível na etapa de instruções para seleção. A negativação é uma alternativa ao protesto para cobrança de títulos inadimplentes.
- **Devolução**: não informar (padrão) e informar prazo (para baixa/devolução automática do título). Obs.: por padrão, os títulos serão devolvidos após 60

dias do vencimento ou 90 dias da última ocorrência de cartório (no caso de título com instrução de protesto). Caso o cliente queira definir um prazo personalizado para a baixa do título, poderá utilizar esta instrução.

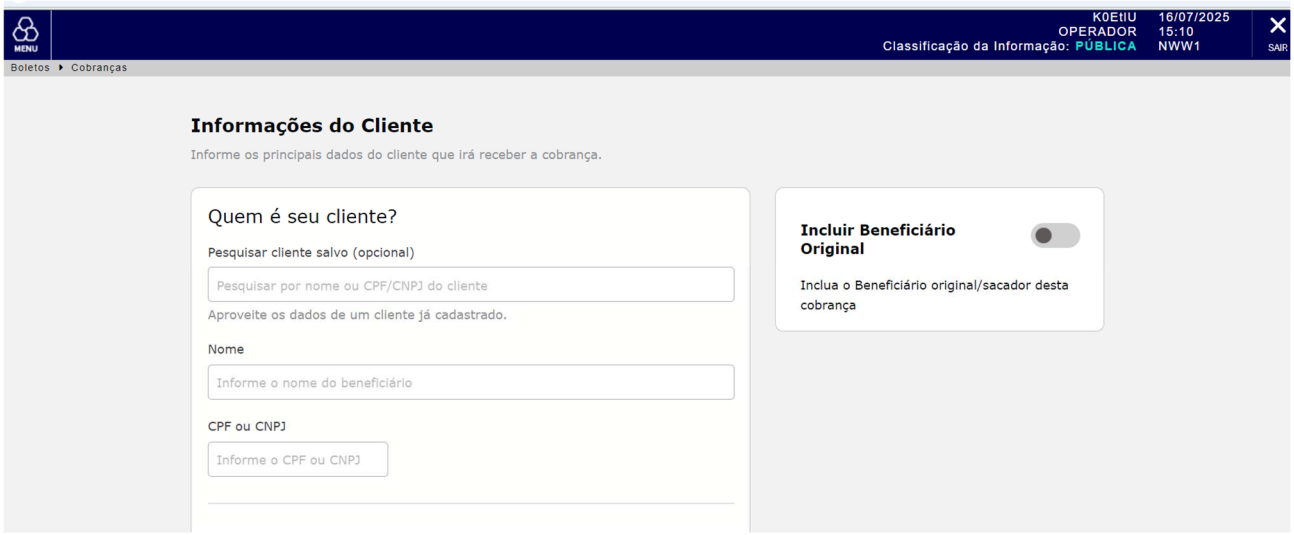


Por fim, ao final da etapa das instruções, constarão as opções avançadas de **pagamento divergente**. Nesta opção, o cliente poderá configurar seu boleto para aceitar a liquidação por um pagamento divergente do valor calculado, conforme as opções:

- Por qualquer valor (aceita a liquidação por qualquer valor pago);
- Entre valor mínimo e máximo (define uma faixa de valores); ou
- Entre percentual mínimo e máximo (define uma faixa percentual para pagamento).

3.2.3. Etapa Informações do Cliente

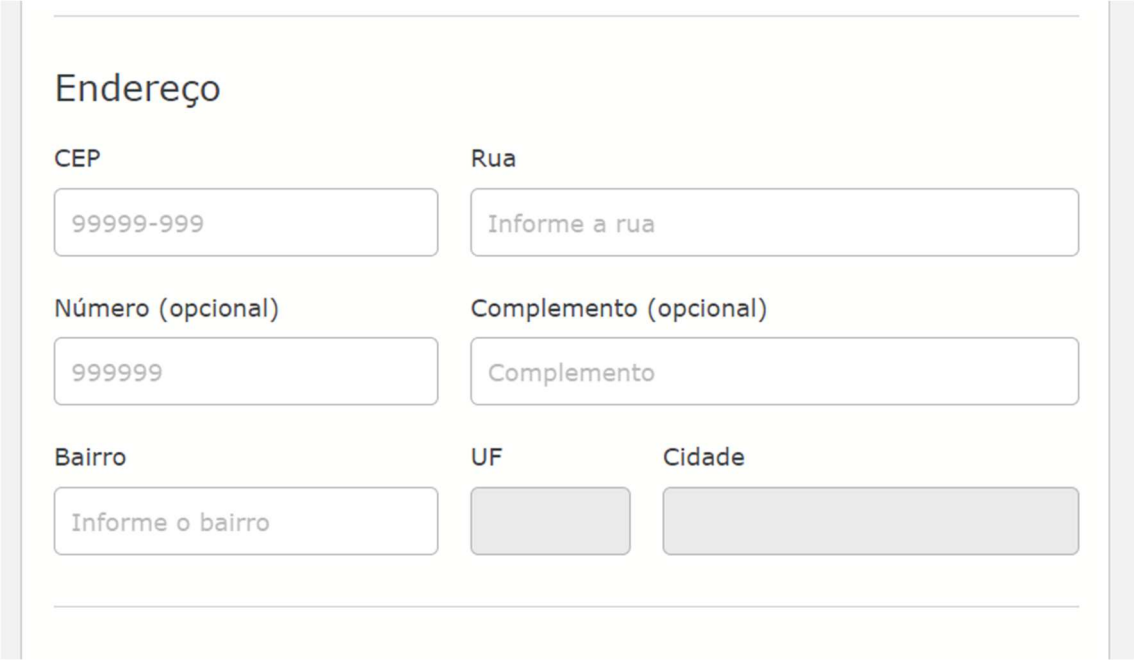
Etapa para informar o pagador da cobrança gerada e escolher o meio de envio do boleto.



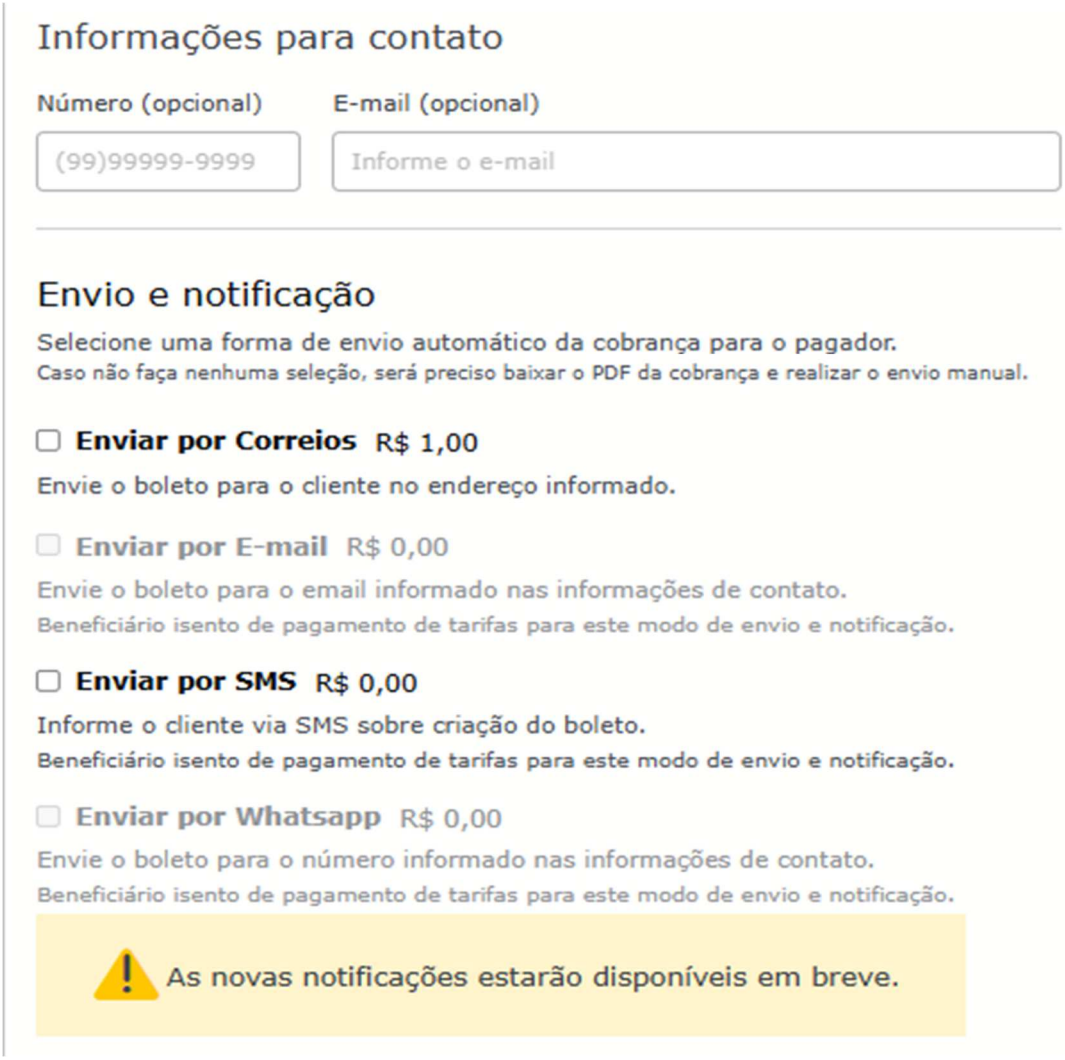
Pesquisar cliente salvo: a partir deste campo, será possível resgatar os dados de um pagador salvo anteriormente. Através da digitação do Nome, CPF ou CNPJ (a partir de 3 caracteres digitados) será apresentada uma lista suspensa abaixo do campo, com os dados salvos de clientes que correspondam aos dados digitados. Importante: são apresentados apenas os dados salvos pelos operadores vinculados ao mesmo CPF ou CNPJ do beneficiário.

Observação: não é possível resgatar dados digitados por outros clientes ou da base de dados do Banco (como o Sistema de Cadastro, por exemplo). Cliente terá acesso apenas à sua própria base de clientes salvos no Portal. Também não é possível importar a base de dados de pagadores do programa de Microcobrança.

- **Nome**: corresponde ao nome do pagador da cobrança a ser criada.
- **CPF ou CNPJ**: correspondente ao CPF/CNPJ do pagador da cobrança.



Na etapa **endereço** serão informados os dados obrigatórios do endereço do pagador do boleto. Ao informar o CEP, serão retornados os dados correspondentes ao CEP informado. Observação: os campos são editáveis, podendo o operador corrigir ou adequar os campos, com exceção da UF e Cidade, que estão fixos a partir da consulta do CEP.



Informações para contato: número de telefone, endereço e e-mail do pagador. Esses dados são utilizados para possibilitar o envio de notificações ao cliente, conforme as opções das funcionalidades disponíveis no Portal.

Envio e notificação: contempla as formas de envio automático da cobrança ao pagador.

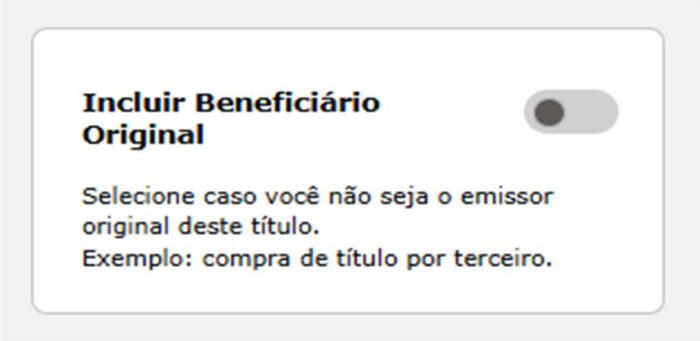
> Enviar por correios: o boleto será enviado para o endereço informado do pagador (sujeito a cobrança de porte postal);
>
> Notificação da cobrança gerada via SMS: permite informar o pagador sobre a criação do boleto por meio de mensagem enviada para o número de telefone informado (sujeito a cobrança). O campo para seleção desta notificação somente estará habilitado após informar o telefone do cliente no respectivo campo. No caso de parcelamento, somente será gerada notificação sobre o

registro da primeira parcela**. Importante**: não haverá envio de SMS quando existir apenas um registro parcial que não contemple a primeira parcela.

Envio de boleto por e-mail: permite enviar o boleto por e-mail ao pagador no registro da cobrança. O campo para seleção desta notificação somente estará habilitado após informar o e-mail do cliente no respectivo campo. Há dois templates, um exclusivo para **cobranças unitárias** e outro para **parcelamento** – o template de parcelamento somente será enviado se todas as parcelas foram selecionadas para registro de forma concomitante – seja no final da esteira de registro, ou através das ações em lote da lista de cobrança (selecionando todas as parcelas para registro). **Importante**: se a seleção para registro for parcial, não selecionando todas as parcelas, serão gerados e-mails unitários para cada parcela registrada.

Envio de boleto via WhatsApp: ainda em desenvolvimento, disponível em breve.

Importante: caso não seja selecionada uma forma de envio automático, será necessário realizar o envio manual do boleto após a sua criação.



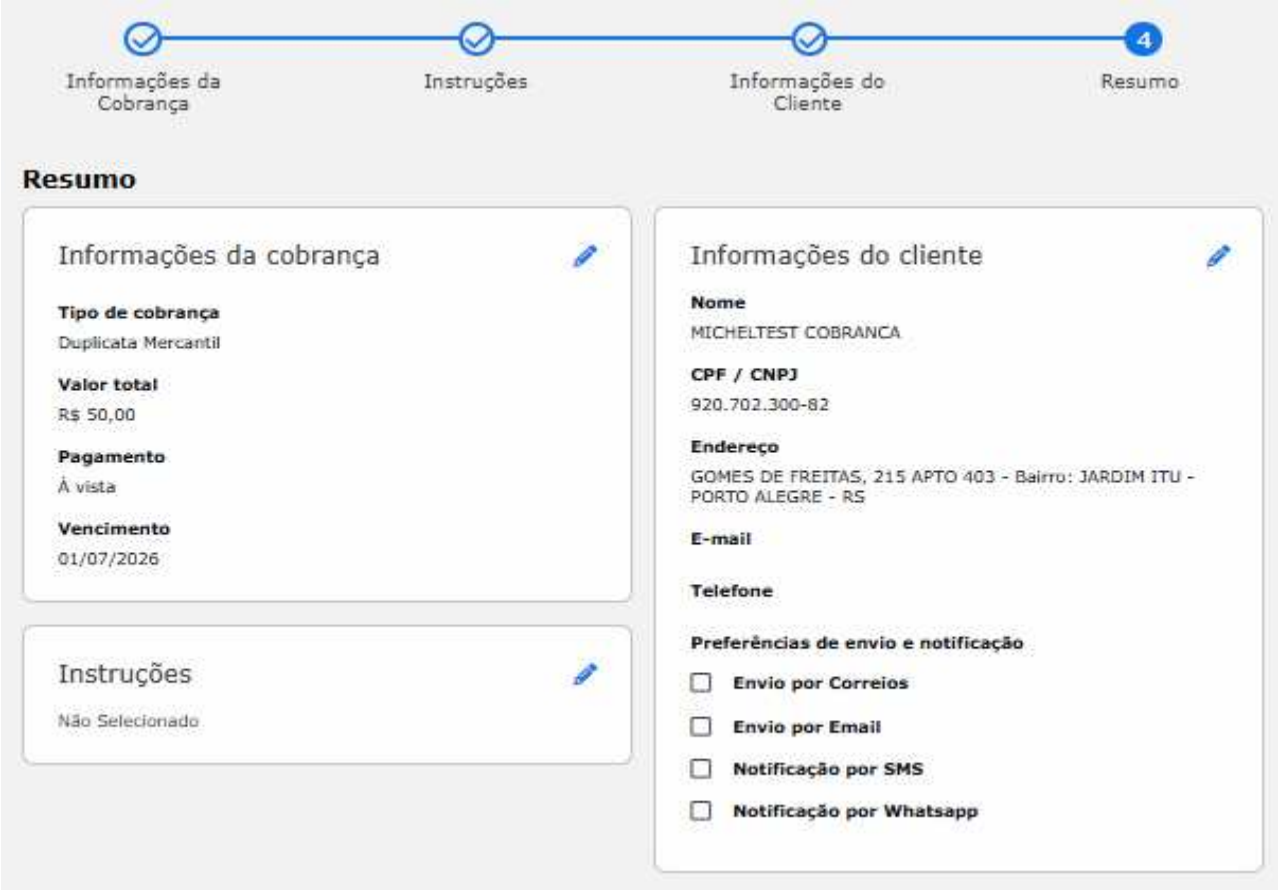
Incluir beneficiário original: beneficiário original refere-se ao detentor inicial da cobrança, no caso de venda do título a terceiros. Assim, quem vendeu o título passa a ser o beneficiário original e quem comprou os direitos creditórios da cobrança passa a ser o beneficiário final. Caso habilitado o botão, será incluída nova etapa na esteira para a inclusão dos dados do beneficiário original. Obs.: beneficiário original não pode ser igual ao beneficiário final.

3.2.4. Etapa Resumo

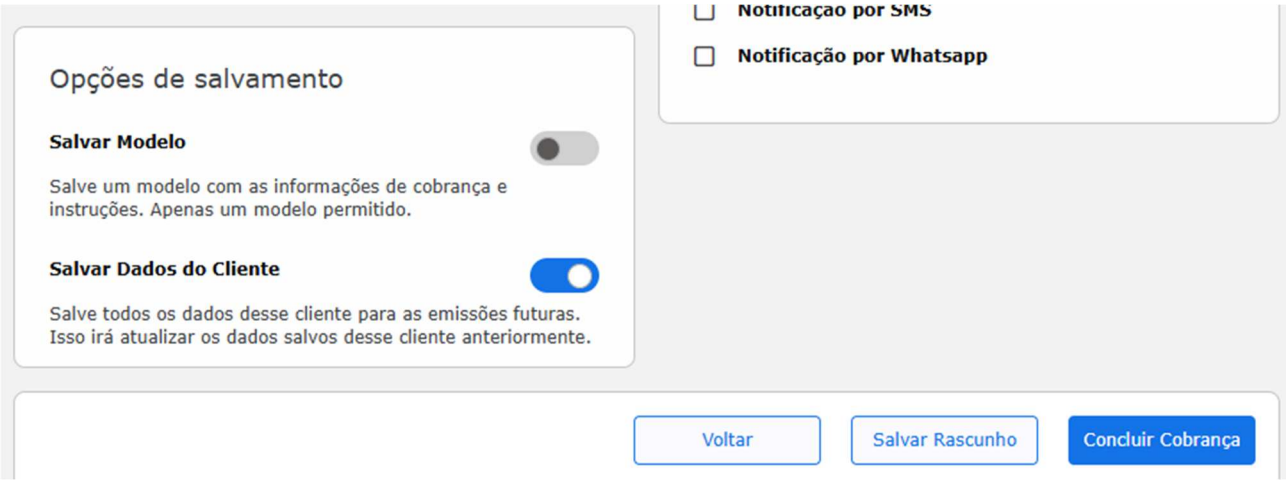
Nesta etapa, os dados informados nas etapas anteriores são apresentados de forma consolidada para conferência antes da criação da cobrança, conforme telas abaixo. O

resumo é organizado em blocos, contemplando: Informações da cobrança; Instruções; Informações do cliente; Preferências de envio e notificação.

Importante: antes de concluir a cobrança, recomenda-se revisar atentamente todos os dados apresentados nesta etapa.



Ao final da tela de resumo, constarão as ações possíveis para o boleto digitado:



Através das **opções de salvamento**, cliente poderá criar um modelo de boleto e/ou salvar dados do pagador (pagador recorrente), conforme descrição a seguir:

Salvar Modelo: o padrão é sempre desativado, se habilitado, ao criar um rascunho ou uma cobrança, salva (ou atualiza) os dados do boleto inserido para digitações futuras. Apenas um modelo de boleto é permitido por beneficiário. Para saber quais dados serão salvos, consulte a subseção específica sobre o modelo de boleto.

Salvar Dados do Cliente: o padrão é sempre salvar os dados do cliente (pagador) ao criar um rascunho ou cobrança. Caso cliente não queira salvar os dados do pagador, deve desabilitar o campo. Se houver alguma alteração nos dados do pagador (nome, endereço, dados de contato) os dados serão atualizados na base (se botão estiver habilitado). **Importante**: ao salvar os dados do cliente (pagador) o cadastro de todos os boletos em rascunho será atualizado, incluindo dados de endereço, telefone e e-mail. Com isso, no momento do registro da cobrança, boleto será criado (ou notificado via SMS e e-mail) a partir dos dados da última atualização do pagador.

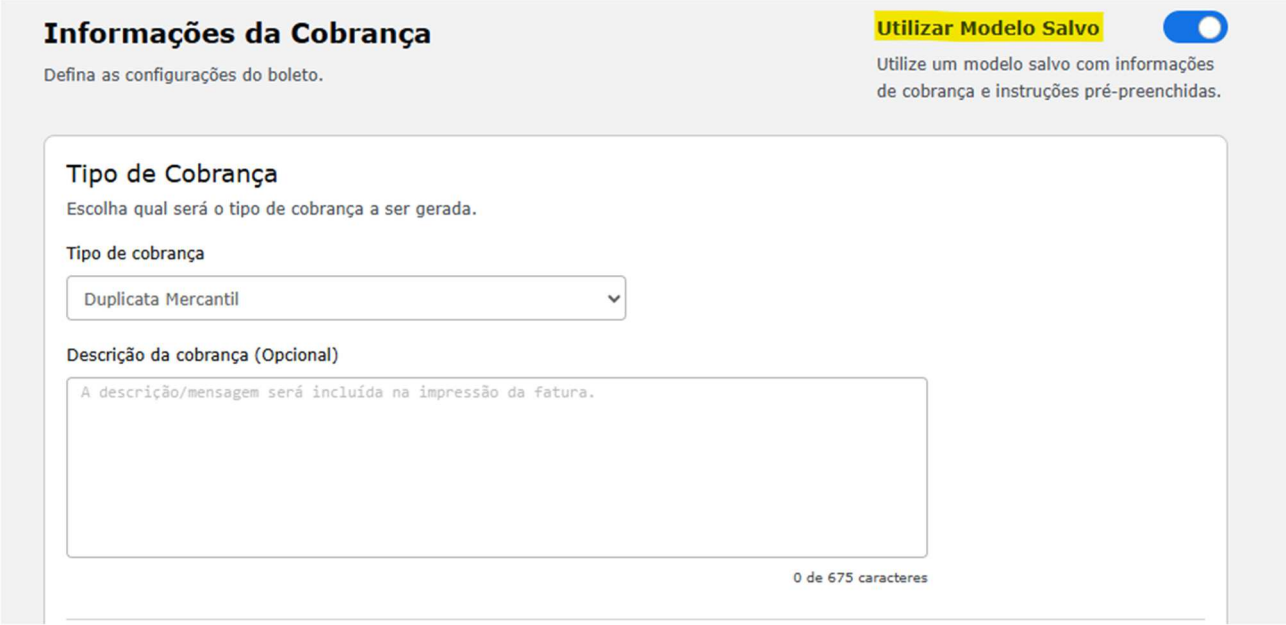
Ao final da tela de resumo, há a opção de criar um rascunho do boleto ou criar uma cobrança. Ao **criar um rascunho**, a digitação será salva e estará disponível para edição, exclusão ou criação de cobrança, a partir da Lista de Cobranças. O rascunho fica disponível apenas para o operador, não gerando uma cobrança registrada ao pagador.

Já a opção de **criar uma cobrança** registra a cobrança de forma online, gerando o boleto PDF em tela para o operador. Se houver algum erro no registro, operador será informado do motivo (erro sistêmico ou de alguma regra de negócio).

Após salvar a cobrança como rascunho ou criando a cobrança, operador será direcionado para a tela de lista, onde constará todas as suas cobranças em rascunho ou já geradas.

3.3. Modelo de boleto:

Ao final da esteira de registro, ao salvar um rascunho ou criar uma cobrança, cliente poderá salvar (ou atualizar) um modelo de boleto, para registros futuros. Após salvar o primeiro modelo, na próxima criação de cobrança um botão estará visível no início da esteira de registro, para utilizar ou não o modelo de boleto criado anteriormente, ao selecionar a opção “modelo de boleto”, os campos serão automaticamente pré-preenchidos em tela (conforme tela abaixo):



O modelo salva os seguintes campos:

- Tipo de cobrança
- Boleto híbrido = sim/não
- Valor da cobrança
- Descrição da mensagem (mensagem)
- Instruções
- Pagamento divergente/parcial
- Vencimento

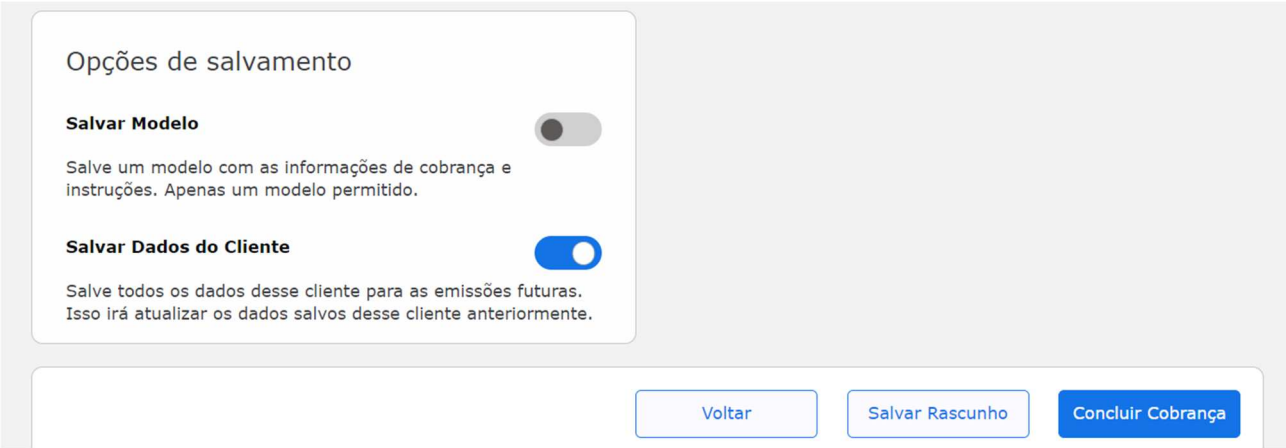
O que não irá compor o modelo:

- Informações do cliente (pagador)
- Sacador/beneficiário original
- Número do documento (seu número)
- Nosso Número
- Aceite/Data de emissão
- Tipo de notificação

3.4. Pagadores salvos:

Da mesma forma que o modelo de boleto, cliente poderá salvar pagadores recorrentes através do Portal, facilitando a digitação de boletos futuros. Ao final da esteira

de registro, a opção “salvar/atualizar” pagador terá por padrão “sim”, podendo ser desabilitado, caso o cliente desabilite o botão na tela de resumo. No próximo registro, na etapa do cliente (pagador), cliente poderá pesquisar o pagador anteriormente salvo no campo pesquisa (por CPF/CNPJ ou Nome).



3.5. Lista de Cobranças:

A lista de cobranças apresenta todas as cobranças criadas pelo operador, incluindo falha, rascunho e gerada. Nessa tela é possível: consultar cobrança; acompanhar status; realizar ações individuais ou em lote; gerar boletos e obter informações da cobrança.

3.5.1. Consulta e ações disponíveis:

Na lista de cobranças, os registros podem apresentar diferentes ações conforme o seu status.

- Se rascunho: Permite editar, excluí-lo ou criar cobrança (registrar o boleto):

- Se cobrança gerada: permite visualizar PDF ou copiar linha digitável:

- Se falha: permite editar, realizar nova tentativa de registro ou excluí-lo:

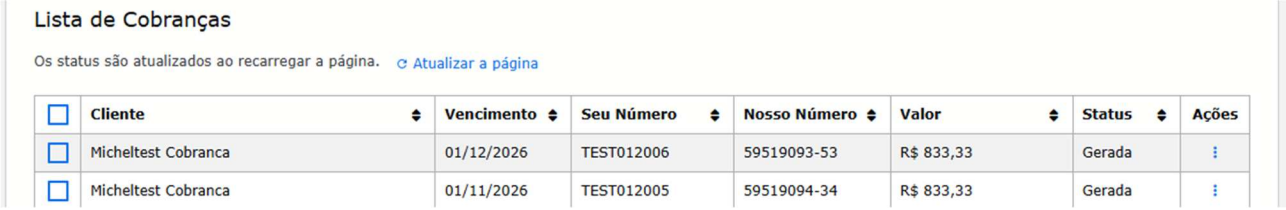
- Se processando: indica que o processo de criação da cobrança (registro do boleto) está em processo. Não permite edições.

3.5.2. Ordenação da lista pelo cabeçalho:

A ordenação da lista pode ser realizada clicando no título das colunas (cabeçalho). A cada clique:

- A lista será ordenada em ordem crescente ou decrescente;
- A ordenação será realizada conforme a coluna selecionada.

Essa funcionalidade permite organizar a visualização das cobranças conforme necessidade do operador.



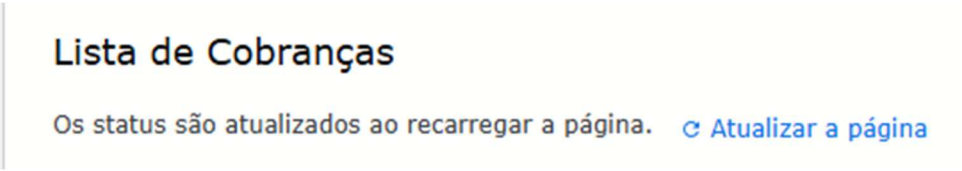
3.5.3. Atualização da lista/botão “Atualizar página”:

Para garantir que as informações estejam atualizadas, o operador poderá utilizar o botão “Atualizar página”. Essa ação irá:

- Atualizar o status das cobranças;
- Refletir alterações recentes;

- Atualizar cobranças em processamento.

Recomenda-se utilizar esta funcionalidade sempre que houver necessidade de consulta de status atualizado.



3.5.4 Ações em lote:

O portal permite a execução de ações em lote diretamente na lista de cobranças:

- Visualizar PDF Combinado: através dessa opção, o operador poderá selecionar diversos boletos na lista de cobranças, gerando um único arquivo PDF destes boletos concatenados. Para habilitar este botão, é necessário selecionar apenas cobrança criadas – cobranças em rascunhos não permitem geração de PDF do boleto;

- Criar cobranças: botão destinado a criação de cobranças em lote (registro de boletos). Somente cobranças em rascunho na lista deverão ser selecionadas para habilitar o respectivo botão;

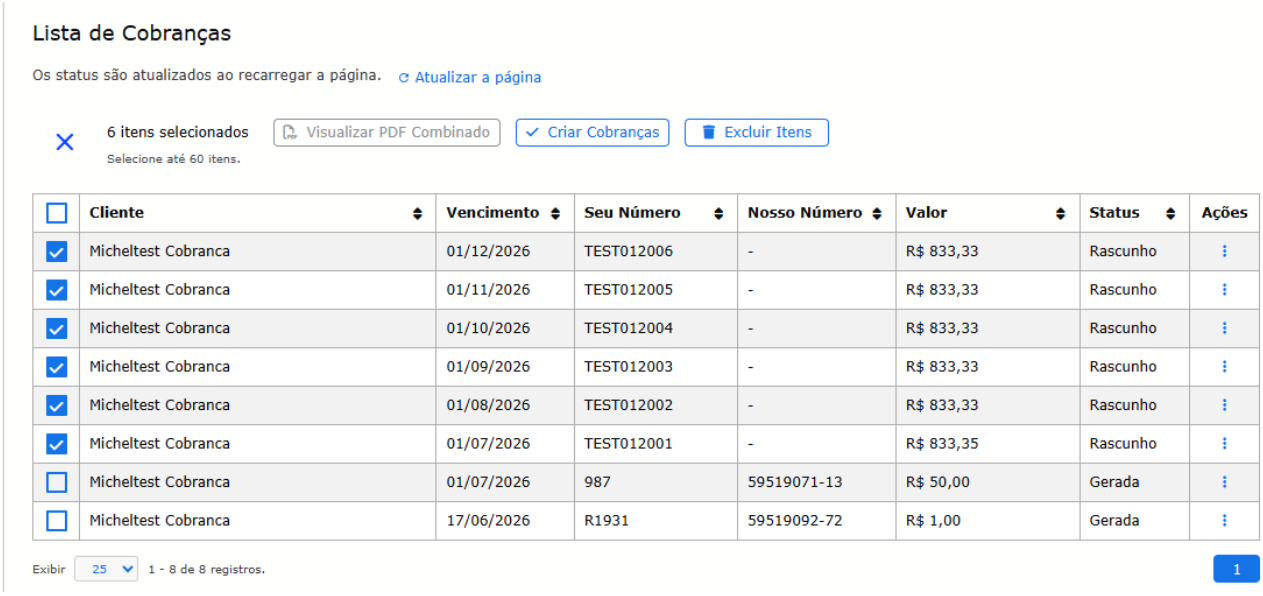
- Excluir itens: nesta opção, cobranças em rascunho e/ou cobranças geradas podem ser excluídas da lista de cobranças. Importante: a exclusão do item não baixa o boleto registrado no sistema de cobrança, apenas exclui da visualização da lista. Para baixar o boleto, a baixa deve ser solicitada através do *Office Banking*, conforme o caminho: Cobrança/Custódia/Contas a Pagar > Baixar / Alterar Título. Ao solicitar a exclusão de cobranças geradas no Portal, haverá um aviso, informando que o boleto não é baixado do sistema pelo comando.

Para utilizar essas opções:

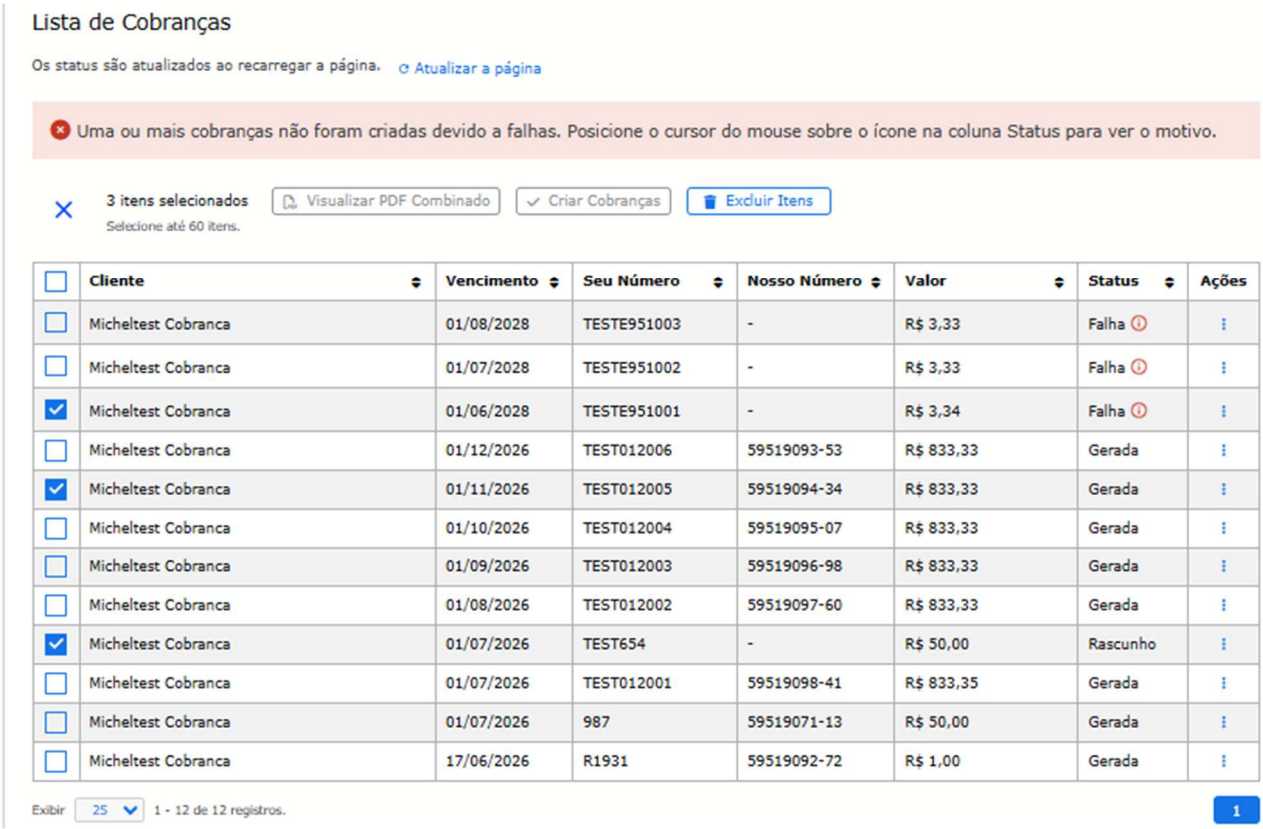
- Selecionar as cobranças desejadas utilizando os campos de seleção de cada linha ou o campo de seleção do cabeçalho para selecionar todos os registros da página;
- Após selecionar as cobranças desejadas, serão apresentadas opções para escolher a ação disponível;
- As ações disponíveis podem variar conforme o status das cobranças selecionadas;

- A seleção de múltiplos registros permite ganho de produtividade na gestão da carteira.

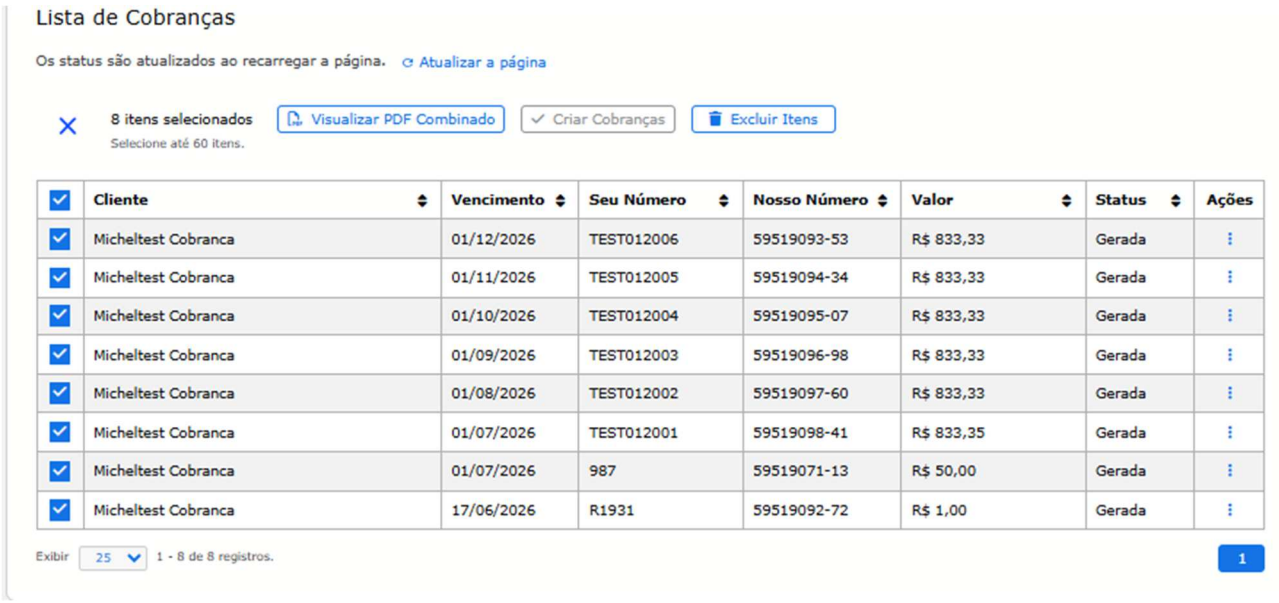
Seleção de itens com mesmo status:



Seleção de itens com status diferentes:



Seleção total da página, a partir do campo do cabeçalho:


Lista de Cobranças
Os status são atualizados ao recarregar a página.
Atualizar a página
8 itens selecionados
Selecione até 60 itens.
Visualizar PDF Combinado
Criar Cobranças
Excluir Itens
Cliente
Vencimento
Seu Número
Nosso Número
Valor
Status
Ações
Micheltest Cobranca 01/12/2026 TEST012006 59519093-53 R$ 833,33 Gerada
Micheltest Cobranca 01/11/2026 TEST012005 59519094-34 R$ 833,33 Gerada
Micheltest Cobranca 01/10/2026 TEST012004 59519095-07 R$ 833,33 Gerada
Micheltest Cobranca 01/09/2026 TEST012003 59519096-98 R$ 833,33 Gerada
Micheltest Cobranca 01/08/2026 TEST012002 59519097-60 R$ 833,33 Gerada
Micheltest Cobranca 01/07/2026 TEST012001 59519098-41 R$ 833,35 Gerada
Micheltest Cobranca 01/07/2026 987 59519071-13 R$ 50,00 Gerada
Micheltest Cobranca 17/06/2026 R1931 59519092-72 R$ 1,00 Gerada
Exibir 25
1 - 8 de 8 registros.
1

4. EVOLUÇÃO DO PROJETO:

O Portal Gestão de Cobranças é uma solução em constante evolução, com entrega contínua de melhorias e novas funcionalidades voltadas à gestão da carteira de cobranças.

Entre as evoluções já disponibilizadas, destacam-se o registro online de cobranças, criação de rascunhos, utilização de modelos de boleto, gestão de pagadores recorrentes, funcionalidades de parcelamento, notificações via SMS e e-mail, envio por correios e melhorias na lista de cobranças, como ordenação, atualização e ações em lote.

As atualizações do Portal são disponibilizadas automaticamente aos clientes, sem necessidade de instalação ou atualização local, garantindo uma experiência sempre atualizada e alinhada às necessidades do negócio.

5. DÚVIDAS FREQUENTES:

Abaixo, a relação de dúvidas frequentes e respectivas respostas sobre o Portal Gestão de Cobranças.

5.1. CADASTRO DE OPERADORES

5.1.1. Como ocorre o cadastro de operadores do Portal Gestão de Cobranças?

O cadastro ocorre através da agência de relacionamento do beneficiário. Cliente deverá indicar à sua agência os dados do(s) operador(es) autorizado(s) a acessar: nome completo, e-mail, CPF. A partir do cadastro da agência, operador receberá uma senha provisória no seu e-mail (informado no cadastro) para acessar o Portal.

5.1.2. **Como desativar o cadastro de um operador?**

Deve-se solicitar à sua agência de relacionamento a desativação do cadastro do operador, informando quais convênios de cobrança e dados do operador que você deseja desativar o vínculo.

Desta forma, operador não poderá mais acessar o Portal para os convênios informados.

5.1.3. **Posso cadastrar mais de um operador para acessar o Portal?**

Sim. É possível cadastrar mais de um operador para cada convênio, basta informar os dados do(s) operador(es) à sua agência de relacionamento.

5.2. ACESSO E SENHA:

5.2.1. Qual endereço para acessar o Portal?

O link de acesso ao Portal de Gestão de Cobranças é: www.banrisul.com.br/gestaodecobrancas

5.2.2. Posso acessar o Portal por dispositivo móvel?

Não. O Portal não é um site responsivo, ou seja, o site do Portal não altera a sua navegação para ajuste ao dispositivo móvel. Para acesso à Cobrança via dispositivo móvel recomenda-se o Office Mobile.

5.2.3. Esquecimento senha/troca de senha:

No caso de esquecimento ou necessidade de troca de senha, na tela inicial do Portal (login), há como regerar a senha de acesso por meio do CPF e e-mail do operador clicando na opção “Esqueci minha senha”. A partir desta opção, será enviada uma nova senha provisória para o e-mail cadastrado, reiniciando o fluxo de criação de senha definitiva.

5.2.4. Não recebi e-mail para troca de senha.

Confirmar se o e-mail cadastrado está correto e verificar se o e-mail não foi direcionado para a caixa de spam. Em caso de não recebimento, recomenda-se indicar outro e-mail para o cadastro.

5.2.5. Após quantas tentativas ocorre o bloqueio por erro de senha?

O bloqueio só ocorre após 06 tentativas de acesso com erro de senha. Na sexta tentativa o usuário é bloqueado.

Em caso de esquecimento de senha recomenda-se utilizar a opção “Esqueci minha senha” para geração de nova senha.

Se houver bloqueio por erro de senha contate sua agência de relacionamento.

5.2.6. Como faço a inclusão do(s) meu(s) convênio(s) de Cobrança no Portal?

Os convênios de cobrança (código de beneficiário) são criados pela agência de relacionamento. No acesso ao Portal, serão apresentados os convênios autorizados para o operador sem necessidade de uma inclusão manual.

5.2.7. Para cadastrar operador é preciso que usuário tenha cadastro no Office?

Não. O cadastro de operador para o Portal de Gestão de Cobrança é independente do cadastro de operador do Office.

5.3. CRIAÇÃO DE COBRANÇA

5.3.1. Preciso entrar no Office Banking para transmitir e registrar meu boleto como na Microcobrança?

Não. O registro ocorre por dentro do Portal Gestão de Cobranças, de forma online. Através do Portal cliente poderá criar boleto na tela de resumo “Criar Cobrança”. Ou através da tela de lista, nas opções do título em rascunho.

5.3.2. **Como fico sabendo se houve alguma rejeição na criação da cobrança?**

No momento da criação da cobrança via Portal há retorno instantâneo em tela se o boleto foi criado (cobrança gerada) ou se houve alguma falha. No caso de falha, haverá indicação do motivo da rejeição.

5.3.3. **Posso emitir o boleto em PDF ou a segunda via através do Portal?**

Sim. No momento da criação da cobrança é gerado um PDF do boleto criado de forma automática. Caso o boleto não esteja sendo gerado de forma automática na criação da cobrança, verifique as configurações de bloqueio de pop-up do seu navegador.

A partir da lista de cobranças também é possível gerar uma segunda via do boleto gerado a partir das opções, no lado direito do título gerado.

5.3.4. **O que é o tipo de documento Boleto de Proposta?**

Refere-se a uma modalidade de Cobrança para recebimento de doações, com regras padronizadas no mercado. Por se referir a uma oferta de produto, serviço, contrato ou recebimento de doação, não são permitidas instruções de juros, multa, protesto, etc.

5.3.5. **O que é o tipo de documento Cartão de Crédito?**

Refere-se a um boleto de cobrança aderente às regras do cartão de crédito, permitindo pagamentos parciais sem liquidar o boleto, além da possibilidade de pagamento divergente.

5.3.6. O que é Boleto Híbrido? Como consigo autorização para utilizar?

Boleto Híbrido é um boleto que, além do código de barras tradicional, traz um QR Code Pix, permitindo que o pagador escolha o meio de pagamento que melhor lhe convém no momento do pagamento. A autorização para criar boletos híbridos é feita pela agência do beneficiário.

5.3.7. **Sobre o campo da Nota Fiscal, é obrigatório? Para que serve?**

O campo da Nota Fiscal não é obrigatório para a criação do boleto. Também não ficará visível na geração do boleto ao pagador. A captura da Nota Fiscal é utilizada no processo Desconto de Duplicatas (antecipação), para qualificar a análise de crédito.

5.3.8. **O que é o pagamento divergente, na tela das instruções?**

Com este parâmetro, o boleto pode ser pago por qualquer valor, dentro de uma faixa de valor mínimo e máximo, ou dentro de uma faixa percentual mínima e máxima.

5.3.9. **É possível criar um parcelamento via Portal?**

Sim. O Portal Gestão de Cobranças permite a criação de cobranças parceladas diretamente durante o registro da cobrança. Ao selecionar a opção de pagamento parcelado, o operador poderá definir a quantidade de parcelas, escolher entre informar o valor total da cobrança ou o valor de cada parcela, além de configurar a recorrência das cobranças, que pode ser mensal ou em um intervalo entre dias (a cada 10 dias, por exemplo). Também é possível definir o vencimento da primeira parcela, estabelecer uma data de referência para as demais parcelas, utilizar vencimento diferente para a primeira cobrança e, no caso de recorrência diária, configurar o intervalo de dias entre as cobranças. Essas configurações permitem maior flexibilidade na definição das condições de pagamento conforme a necessidade do beneficiário.

5.3.10. O que é Beneficiário Original? Devo preencher estes campos?

Beneficiário original refere-se ao beneficiário original do boleto, no caso de negociação e cedência do boleto para terceiros. Desta forma, o novo beneficiário (uma factoring, por exemplo) passa a ser o beneficiário final do boleto e o beneficiário original quem efetivamente vendeu a mercadoria ou serviço. Corresponde aos dados do sacador no boleto impresso.

5.4. PAGADORES RECORRENTES

5.4.1. Como eu salvo um pagador recorrente?

Ao final da esteira de digitação, na etapa de resumo, há um botão para salvar/atualizar um pagador recorrente. Com esta opção selecionada, a partir da criação de um rascunho ou da criação de uma cobrança os dados do pagador serão salvos. Na criação da próxima cobrança, este pagador poderá ser pesquisado, preenchendo os campos do pagador de forma automática.

5.4.2. **Como eu altero um pagador recorrente?**

Para alterar os dados de um pagador recorrente já salvo, basta alterar os dados na etapa do pagador e, ao salvar o rascunho ou criar a cobrança, manter a opção “Salvar

dados do pagador" como "Sim". Desta forma, os dados do pagador serão salvos/atualizados.

5.4.3. É possível cadastrar um pagador previamente à digitação dos dados do boleto?

Não. O cadastro de pagadores recorrentes está atrelado à criação de um rascunho ou de uma cobrança, através da esteira de digitação da cobrança.

5.4.4. Como excluo um pagador recorrente?

Os pagadores salvos serão excluídos automaticamente caso não sejam usados ou atualizados no prazo de 2 anos.

5.4.5. Cliente informa que não estão aparecendo os pagadores salvos.

Ao entrar na etapa do pagador, os pagadores são carregados em cache no navegador, otimizando a pesquisa. Se cache estiver cheio, pode não apresentar os pagadores salvos na lista. A recomendação é limpar o cache do navegador, fechar e abrir novamente o Portal.

5.5. Envio e Notificação

5.5.1. O que é enviado na notificação via SMS?

A notificação SMS é um aviso da criação da cobrança, sendo disparado no momento do registro do boleto – ao salvar rascunho não há envio de SMS.

O campo para selecionar a opção de notificação SMS somente poderá ser selecionado após o preenchimento do telefone de contato do cliente.

Na criação de um parcelamento, somente será gerado notificação SMS para a primeira parcela.

Importante: não haverá envio de SMS quando existir apenas um registro parcial que não contemple a primeira parcela.

Exemplo de texto enviado na notificação SMS:

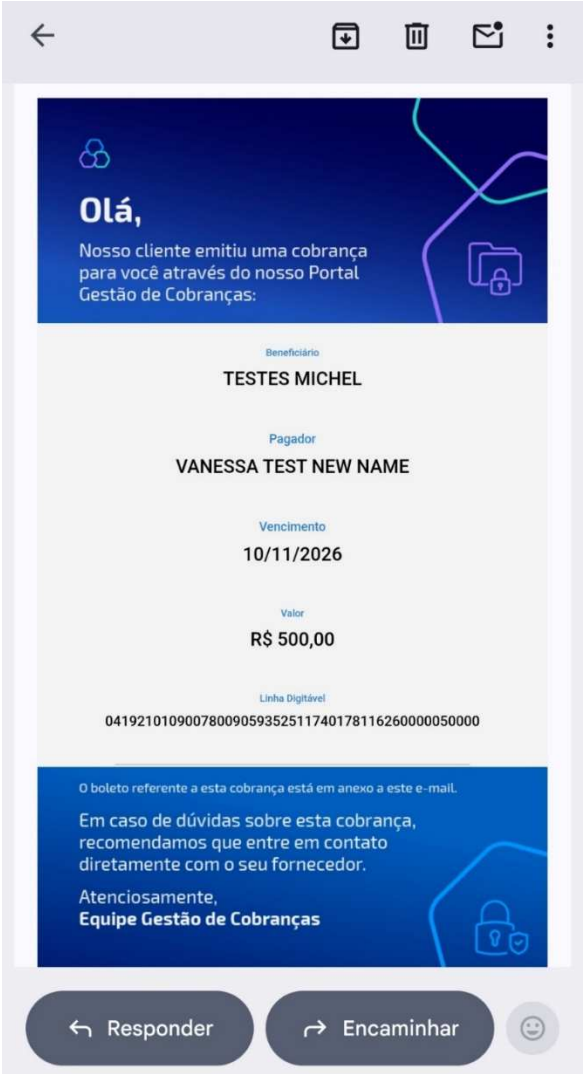
"Banrisul: [Nome do Beneficiário] emitiu seu boleto no valor R$ 100,00. Entre em contato com seu fornecedor para receber o boleto."

5.5.2. Como funciona o envio do boleto via e-mail?

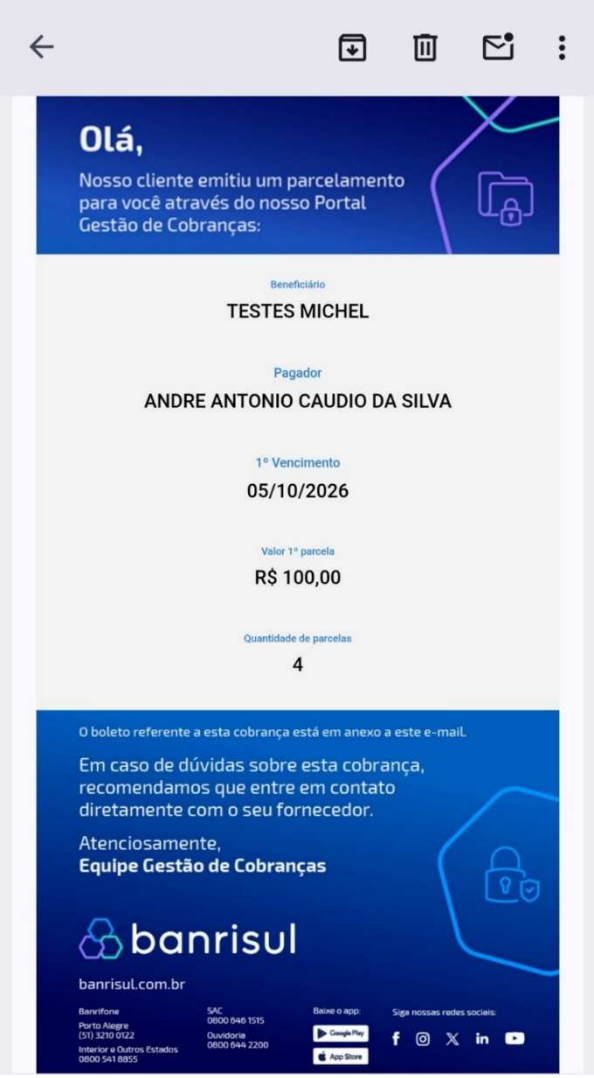
Na seleção do envio do boleto via e-mail, o Banco enviará o(s) boleto(s) criado por e-mail ao pagador no momento do registro da cobrança – ao salvar rascunho não há envio de e-mail.

O campo para seleção desta notificação somente estará habilitado após informar o e-mail do cliente no respectivo campo.

Há dois templates, um para **cobrança unitária** e outro para **parcelamento**. No template da cobrança unitária, é enviado um resumo do boleto no corpo do e-mail (incluindo a linha digitável do boleto), além do boleto em anexo ao e-mail. Abaixo um exemplo de template unitário:



Já no template de parcelamento, é enviado um resumo do parcelamento criado no corpo do e-mail, além de todos os boletos concatenados em um único arquivo em anexo. Abaixo exemplo do template de parcelamento:



Importante: o template de parcelamento somente é enviado caso todas as parcelas sejam selecionadas para registro. Se houver um registro parcial (de algumas parcelas), será enviado um template unitário para cada parcela.

5.5.3. Como utilizar o envio de boleto via WhatsApp?

A notificação via WhatsApp ainda não está disponível para utilização.

5.6. MODELO DE BOLETO

5.6.1. Como posso criar um modelo de boleto?

A criação do boleto ocorre no final da digitação, na etapa de resumo do boleto. Habilitando a opção “salvar modelo”, ao salvar o rascunho ou criar uma cobrança, será criado/atualizado o modelo de boleto. Na próxima digitação de títulos, selecionando a opção “utilizar modelo” na etapa de Informações da Cobrança, os campos serão preenchidos de forma automática.

5.6.2. **Como posso atualizar um modelo de boleto?**

Da mesma forma que na criação do modelo, no final da esteira de digitação, com a opção “salvar modelo” habilitada, salvará os dados da digitação atual, atualizando o modelo anterior (se houver) ou criando um modelo.

5.6.3. **De que forma utilizar um modelo de boleto?**

Primeiramente é necessário criar um modelo de boleto (consulte a questão específica sobre o assunto). Se o modelo já foi criado, na etapa de Informações da Cobrança, logo acima dos campos de digitação, haverá um botão para “Utilizar Modelo Salvo”. Ao selecionar esta opção, os campos serão preenchidos de forma automática.

5.6.4. Preciso habilitar o botão salvar modelo a cada novo título?

Somente caso queira criar um modelo de boleto ou atualizar o modelo existente. Do contrário, caso já haja um modelo de boleto salvo, este estará disponível para as próximas digitações com os dados salvos anteriormente.

5.7. CONSULTAS E ALTERAÇÕES

5.7.1. Como posso consultar ou fazer alterações na cobrança já criada?

Através do Office Banking (como é hoje na Microcobrança). Futuramente as consultas e alterações (incluindo a baixa) estarão disponíveis através do Portal Gestão de Cobranças.

5.7.2. Como acompanho a movimentação (liquidações, etc) da minha carteira de cobrança?

Na primeira etapa do projeto, cliente deverá seguir fazendo as consultas e conciliação através dos controles atuais, via *Office Banking*.

5.8. MENUS

5.8.1. Ícone notificações de novidades

Ao clicar no ícone de notificações (sino), o operador terá acesso à tela “Atualizações do Portal Gestão de Cobranças”, uma área dedicada à apresentação das melhorias e novas funcionalidades do sistema. Nesta tela são exibidas as atualizações organizadas por data, contendo a descrição das melhorias implementadas, como novas opções de parcelamento, melhorias na lista de cobranças (ordenação e atualização), inclusão da negativação via Serasa e disponibilização da notificação por SMS. Essa funcionalidade permite que o operador acompanhe a evolução do Portal e esteja sempre atualizado em relação às novas funcionalidades disponíveis.

5.8.2. Ícone cobranças

Ao clicar no ícone “Cobranças”, o operador será direcionado para a tela inicial de cobrança, onde é apresentada a Lista de Cobranças do Portal. Caso o operador esteja visualizando outras páginas, como a área de atualizações, o clique neste ícone realizará o redirecionamento para a tela principal de cobranças. Da mesma forma, ao estar em outras etapas internas da funcionalidade de cobrança, o sistema retornará automaticamente para o início da lista, facilitando o acesso rápido à visualização e gestão das cobranças registradas.

5.8.3. Beneficiário e Operador Logado

Nesta área são exibidos o beneficiário ativo e os dados do operador logado. Ao clicar, é apresentada a lista de beneficiários vinculados ao operador. Ao selecionar um beneficiário, o sistema realiza automaticamente o redirecionamento para a tela inicial de cobranças correspondente, atualizando a visualização conforme o beneficiário escolhido.