



MANUAL DE NAVEGAÇÃO E-COBANÇA INTERNET BANKING CAIXA

**GEPEC – GN SERVIÇOS E CONVÊNIOS PJ PÚBLICA E PRIVADA
SIGCB – SISTEMA DE GESTÃO DE COBRANÇA BANCÁRIA
JULHO/2018**

ATENÇÃO

Em 10 de julho de 2017, iniciaram-se as operações da Nova Plataforma de Boletos de Pagamento – Cobrança Registrada (NPC), ação das Instituições Financeiras brasileiras em conjunto com a FEBRABAN, que permitirá, de forma gradual, a liquidação de boletos de cobrança vencidos em qualquer banco, sem necessidade de segunda via atualizada.

Além da comodidade, a NPC moderniza o processo de liquidação dos boletos bancários, com mecanismos que trazem mais controle e segurança a esse meio de pagamento, para garantir mais confiabilidade e comodidade aos usuários.

São pagos anualmente no Brasil cerca de 3,7 bilhões de boletos bancários, referentes à venda de produtos ou serviços, além de doações. Dada a sua larga utilização, o setor bancário estabeleceu um cronograma de validação dos boletos na NPC, observando-se aspectos técnicos e operacionais, visando a estabilidade do serviço de cobrança. Por isso, a implantação ocorre em ondas, conforme o cronograma disponível pela [FEBRABAN](https://portal.febraban.org.br/pagina/3150/1094/pt-br/servicos-novo-plataforma-boletos) no endereço <https://portal.febraban.org.br/pagina/3150/1094/pt-br/servicos-novo-plataforma-boletos>.

Sendo assim, boletos emitidos com valores dentro da onda serão consultados na NPC, sensibilizando online a consulta de títulos liquidados no dia, enquanto que boletos fora da onda continuam com o processo onde é necessária a troca noturna de informações do movimento interbancário, para validação das liquidações.

Títulos de pagadores optantes do DDA – Débito Direto Autorizado são automaticamente incluídos na NPC, independente de valor.

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	4
1.1.	Cobrança bancária – O que é?	4
1.2.	Como funciona?	4
1.3.	Como contratar?	4
2.	GLOSSÁRIO	5
3.	ACESSO AO SERVIÇO	6
3.1.	Internet Banking CAIXA.....	6
3.2.	Consulta Beneficiário.....	7
3.3.	Serviços disponíveis.....	8
4.	INCLUIR TÍTULOS	9
5.	TÍTULOS – CONSULTAR, ALTERAR E BAIXAR	12
6.	TÍTULOS – VER DETALHES	13
7.	TÍTULOS INCLUÍDOS NO DIA DE HOJE	14
8.	SOLICITAÇÃO DE BOLETOS PARA GRUPO DE PAGADORES	15
9.	CONSULTA – SOLICITAÇÃO DE BOLETOS PARA GRUPO DE PAGADORES	16
10.	GRUPO DE PAGADOR – INCLUIR	17
11.	GRUPO DE PAGADOR – CONSULTAR, ALTERAR E EXCLUIR	18
12.	PAGADOR – INCLUIR	19
13.	PAGADOR – CONSULTAR, ALTERAR E EXCLUIR	20
14.	CONSULTAS E EXTRATOS	21

1. INTRODUÇÃO

1.1. Cobrança bancária – O que é?

Cobrança bancária é o convênio firmado entre um cliente (beneficiário) e a CAIXA para emissão, recebimento e gestão de boletos de cobrança bancária de seus pagadores.

1.2. Como funciona?

Pessoas Físicas ou Jurídicas cadastram seus títulos e pagadores de forma manual (E-Cobrança) ou via troca de arquivo eletrônico (EDI/VAN), informando as condições de recebimento do documento (valor, data de vencimento, juros, multa, descontos), com possibilidade de gerenciar e acompanhar a carteira de cobrança no Internet Banking CAIXA, através das funcionalidades abaixo:

- Consultas que permitem ao Beneficiário acompanhamento de forma online dos boletos recebidos nos canais da CAIXA, incluindo parceiros Unidades Lotéricas e Correspondentes CAIXA AQUI ou dos títulos em carteira que sejam devolvidos ou encaminhados para protesto, quando vencidos e não pagos;
- Inclusão de novos títulos para cobrança ou direta e exclusivamente para protesto;
- Alteração dos vencimentos dos títulos;
- Cadastramento de mensagens para boletos específicos ou grupos de pagadores.

1.3. Como contratar?

A contratação é realizada em qualquer agência da CAIXA, atendendo às condições mínimas de contratação*:

- Ser cliente CAIXA há mais de 3 meses;
- Não possuir restrições cadastrais e;
- Para Pessoa Jurídica, empresa com no mínimo 6 meses de constituição.

2. GLOSSÁRIO

2.1. Aceite

Concordância ou o reconhecimento da dívida pelo Pagador, expressa por sua assinatura no título.

2.2. Baixa

É a alteração de situação onde o título não possui mais validade para liquidação, tornando extinta a obrigação de dívida do pagador para o beneficiário.

2.3. Boleto de Cobrança

Documento com as especificações de cobrança do título, que possibilita o pagamento em Bancos ou Unidades da CAIXA, devendo ter, obrigatoriamente, código de barras e representação numérica do código de barras

2.4. Endosso

Declaração que transfere poderes de propriedade ou de cobrança do referido título ao endossatário (CAIXA ou terceiros).

2.5. Exclusão de título

Condição existente apenas para títulos incluídos no dia, ainda não processados/registrados na CAIXA.

2.6. Nosso Número

Número pelo qual o título é identificado no Sistema da Instituição Financeira.

2.7. Pagador

Pessoa física ou jurídica contra quem é emitido o título de Crédito / boleto de cobrança.

2.8. Responsável

Pessoa física ou jurídica, 1º Beneficiário/favorecido do título, que transfere seus direitos ao 2º Beneficiário/favorecido, mediante endosso translativo.

2.9. Número do Documento

Número pelo qual o Beneficiário identifica o título/boleto.

2.10. Somente Protesto

Modalidade de inclusão de título, não há impressão e postagem de documento, pois o título é incluído apenas para ser encaminhado ao cartório para protesto.

3. ACESSO AO SERVIÇO

3.1. Internet Banking CAIXA



Clique no botão  presente no sítio: www.caixa.gov.br e faça login/acesso utilizando seu usuário e senha internet.



Na tela inicial do Internet Banking, clique no ícone do **E-Cobrança** e selecione a funcionalidade que deseja utilizar.

Títulos	Pagadores	Consultas e Extratos
Incluir	Incluir	Consultar
Consultar, Alterar e Baixar	Consultar, Alterar e Excluir	<ul style="list-style-type: none"> • Títulos Liquidados • Extrato de Cobrança Bancária • Resumo de Extratos • Lançamentos em Conta Corrente • Dados Cadastrais • Email Devolvidos • Downloads
Títulos incluídos no dia de hoje	Consultar Grupo de Pagadores	
Consultar, Alterar e Excluir	Criar	
	Consultar, Alterar e Excluir	
Solicitação de boletos para Grupo de Pagadores		
Incluir		
Consultar		
Solicitações em aberto		

Será apresentada a tela **Consulta Beneficiário** para que você selecione qual beneficiário deseja utilizar (é possível cadastrar mais de um beneficiário para a mesma conta).

3.2. Consulta Beneficiário

A Consulta de Beneficiários permite visualizar a lista de beneficiários vinculados à conta apresentada na parte superior do Internet Banking, ao lado da marca CAIXA, desde que esteja cadastrada como conta de débito no contrato dos serviços de Cobrança.

Consulta Beneficiário

Código ou Nome do Beneficiário

[Mostrar lista](#)

Escolha o beneficiário que deseja utilizar

<input type="radio"/>	999999 - EMPRESA EXEMPLO 001
<input checked="" type="radio"/>	888888 - EMPRESA EXEMPLO 002
<input type="radio"/>	777777 - EMPRESA EXEMPLO 003

VOLTAR

CONFIRMAR

Se você deseja visualizar beneficiários vinculados a outra conta, clique na opção **Acessar outras contas** na parte superior do Internet Banking.

✓ **CONTA CORRENTE**
Agência **0002** Operação **003** Conta **00001234-5**

Caso não apresente a conta desejada, acesse o botão **Configurar Acesso**, opção **Incluir Conta** e digite os respectivos dados, lembrando que você deve ser titular, representante legal ou procurador da conta.

3.3. Serviços disponíveis

Os serviços da Cobrança Bancária estão disponíveis para clientes que possuem acesso ao Internet Banking CAIXA com contas cujas operações 001, 003 ou 043 estão cadastradas no perfil do usuário e possuem contrato de cobrança vigente.



Títulos	Pagadores	Consultas e Extratos	Títulos incluídos no dia de hoje	Consultar Grupo de Pagadores
Incluir	Incluir	Consultar	Consultar, Alterar e Excluir	Criar
Consultar, Alterar e Baixar	Consultar, Alterar e Excluir	<ul style="list-style-type: none"> • Títulos Liquidados • Extrato de Cobrança Bancária • Resumo de Extratos • Lançamentos em Conta 	<p>Solicitação de boletos para Grupo de Pagadores</p> <ul style="list-style-type: none"> Incluir Consultar Solicitações em aberto 	Consultar, Alterar e Excluir
		<p>Corrente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dados Cadastrais • Email Devolvidos • Downloads 		

4. INCLUIR TÍTULOS

A validação dos dados ocorre no preenchimento do formulário e seu registro é processado à noite, refletindo no dia seguinte na carteira de títulos.

Incluir Título

01 PREENCHIMENTO 02 CONFIRMAÇÃO 03 COMPROVANTE

616241 -  [Trocar Beneficiário](#)

Informe os dados para inclusão do Título

Dados Principais

Somente Protesto: Sim Não

Registro: Sim Não

Emissão de Boleto:

Envio de Boleto:

Nosso Número:

Número do Documento:

Data de Vencimento: 

Valor do Título:

Valor do Abatimento (R\$):

Tipo de Juros:

% Juros Mês:

Protestar Título: Sim Não

Prazo para Protesto/Devolução:

Espécie:

Aceite:

Endosso: Sim Não

Caso a opção de **Emissão do Boleto** seja **Beneficiário**, é necessário informar o campo **Nosso Número**.

A opção **Somente Para Protesto** aplica-se somente para títulos vencidos, com prazo de protesto aplicável entre 2 e 4 dias. Nessa modalidade, não há impressão e postagem de documento, pois o título é incluído apenas para encaminhamento ao cartório.

Os dados do pagador podem ser preenchidos na inclusão do título ou selecionado um pagador cadastrado previamente no banco de dados de Pagadores ou ainda, a utilização de dados de pagador do grupo.

Dados do Pagador

Grupo de pagadores:	<input type="text" value="Selecione"/>
Pagador do Grupo:	<input type="text" value="Informe o Nome do Pagador"/>
Nome:	<input type="text"/>
E-mail: <i>(campo opcional)</i>	<input type="text"/>
Tipo de Pessoa:	<input type="text" value="Selecione"/>
CPF/CNPJ:	<input type="text"/>
CEP:	<input type="text"/>
UF:	<input type="text" value="Selecione"/>
Endereço:	<input type="text"/>
Número:	<input type="text"/>
Complemento: <i>(campo opcional)</i>	<input type="text"/>
Bairro:	<input type="text"/>
Município:	<input type="text"/>

Dados do Sacador:

Nome:	<input type="text"/>
Tipo de Pessoa:	<input type="text" value="Selecione"/>
CPF/CNPJ:	<input type="text"/>

Se você tem a intenção de utilizar este título como garantia em operação de crédito (ex: antecipação de recebíveis) é necessário marcar a opção **Endosso** para habilitar o preenchimento dos Dados do Sacador.

Na parte final de preenchimento de títulos, é possível informar opções de desconto, multa, IOF (quando aplicável) e mensagens de instrução sobre as regras de liquidação.

Dados Complementares <i>(opcional)</i>	Percentual (%)	Valor (R\$)	Dias	Data
Desconto 1:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desconto 2:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desconto 3:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Multa:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
IOF a ser Retido:		<input type="text"/>		

Mensagem da Ficha de compensação *(opcional)*

Mensagem 1:

40 caracteres

Mensagem 2:

40 caracteres

VOLTAR

CONTINUAR

5. TÍTULOS – CONSULTAR, ALTERAR E BAIXAR

Os títulos podem ser consultados por diferentes formas: direta, digitando o **Número do Documento (Seu Número)** ou o **Nosso Número**, ou escolhendo a **Situação** atual dos títulos.

Informe os dados para localizar o(s) Título(s)

Opções de pesquisa:

Nº do Documento:

Nosso Número:

Situação do Título: Selecione

[CONSULTAR](#)

Na consulta realizada pela **Situação**, os títulos são ordenados de forma crescente, a partir do campo **Nosso Número**.

Selecione um dos Títulos:

CONSULTA POR SITUAÇÃO DO TÍTULO						
NOSSO NÚMERO	NÚMERO DO DOCUMENTO	NOME DO PAGADOR	VALOR DO TÍTULO (R\$)	VENCIMENTO	SITUAÇÃO	ÚLTIMO COMANDO
<input type="radio"/> 14000000000000202	NF 202	[REDACTED]	1.032,00	15/07/2017	EM ABERTO	09/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000204	NF 204	[REDACTED]	820,00	25/07/2017	EM ABERTO	20/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000205	NF 205	[REDACTED]	688,00	28/07/2017	EM ABERTO	22/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000206	NF 206	[REDACTED]	656,00	28/07/2017	EM ABERTO	22/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000207	NF 207	[REDACTED]	1.032,00	28/07/2017	EM ABERTO	22/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000208	NF 208	[REDACTED]	984,00	28/07/2017	EM ABERTO	22/06/2017
<input type="radio"/> 14000000000000209	NF 209	[REDACTED]	656,00	28/07/2017	EM ABERTO	22/06/2017

[ALTERAR TÍTULO](#)
[BAIXAR TÍTULO](#)
[VER DETALHES](#)

[VOLTAR](#)
[INCLUIR NOVO TÍTULO](#)

Pode-se imprimir ou salvar a lista de títulos em PDF.

Para consultar as outras informações do título, este deve ser marcado na coluna **Nosso Número** e, em seguida, clicar no botão [VER DETALHES](#).

Para os títulos com situação **Em aberto**, após clicar no botão [VER DETALHES](#), é possível **Alterar, Baixar Título** ou **Gerar Boleto**.

6. TÍTULOS – VER DETALHES

GERAR BOLETO

Visualiza o boleto, no formato PDF.

ALTERAR TÍTULO

Os títulos com a situação **Em Aberto** podem ser alterados, com exceção dos seguintes campos:

- Nosso Número
- N° do documento
- Forma de emissão/postagem
- Valor do Título

AUTORIZAR BAIXA

A baixa é a exclusão do título da base e pode ser comandada para documentos ainda não liquidados.

7. TÍTULOS INCLUÍDOS NO DIA DE HOJE

Apresenta todos os títulos incluídos no dia no E-Cobrança do Internet Banking CAIXA.

 

Selecione um dos Títulos:

TÍTULOS INCLUÍDOS NO DIA DE HOJE (18/07/2017)

NOSSO NÚMERO	NÚMERO DO DOCUMENTO	NOME DO PAGADOR	VALOR DO TÍTULO (R\$)	VENCIMENTO	PROTESTAR TÍTULO	PRAZO PARA PROTESTO OU DEVOLUÇÃO
<input type="radio"/> 14000018072017001	001180717		15,00	01/10/2017	NAO	23/10/2017

obs.: os títulos liquidados com a data atual estão sujeito a estorno

[ALTERAR TÍTULO](#) [EXCLUIR TÍTULO](#) [VER DETALHES](#)

[VOLTAR](#) [INCLUIR NOVO TÍTULO](#)

A alteração do título e a exclusão só podem ser realizadas até às 19h59 da data de inclusão dos títulos.

Após o processamento noturno, eles podem ser consultados na opção **Títulos**, item **Consultar e Alterar**, a partir das 7h do dia seguinte à inclusão.

8. SOLICITAÇÃO DE BOLETOS PARA GRUPO DE PAGADORES

Para facilitar a emissão de boletos com informações padronizadas, você pode solicitar a emissão de boletos para um grupo de pagadores já cadastrados.

Informe os dados para a inclusão de solicitação

Grupo de pagadores

Código / Nome do Grupo:

Solicitação de Boleto a Laser

Registro: Sim Não

Envio do Boleto:

Forma de Envio do Boleto:

Data de Vencimento:

Valor do Título:

Valor do Título (R\$):

Tipo de Juros:

Juros Mês:

Protestar Título: Sim Não

Prazo para Protesto/Devolução:

Espécie:

Aceite:

Endosso: Sim Não

Dados Complementares
(opcional)

	Percentual (%)	Valor (R\$)	Dias	Data
Desconto 1:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desconto 2:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Desconto 3:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Multa:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

VOLTAR

CONTINUAR

Para os campos **Envio do Boleto** e **Valor do Título**, existe a opção **DEFINIDO PELO PAGADOR DO GRUPO**, que consiste em situação onde o que está atribuído no cadastro do(s) pagador(es) é o formato de envio/valor padrão para emissão.

9. CONSULTA – SOLICITAÇÃO DE BOLETOS PARA GRUPO DE PAGADORES

Permite a consulta de solicitações, informando um período para pesquisa.

Informe os dados para localizar solicitações anteriores

Opções de Pesquisa:

Impressão para grupos de pagadores de  até 

[CONSULTAR](#)

É possível visualizar as solicitações em aberto, com possibilidade de consultar detalhes, alterar ou excluir

A **Alteração** ou **Exclusão** da solicitação de boletos para Grupo de pagadores pode ser realizada até às 19h do dia corrente (horário de Brasília).

10. GRUPO DE PAGADOR – INCLUIR

O grupo de pagadores facilita a gestão da sua carteira de títulos emitidos e você pode gerenciar o grupo a partir da criação, consulta, alteração e exclusão.

Para criar um grupo de pagadores é necessário apenas definir um código e nome para o grupo.

A quantidade máxima de grupos de pagadores é 999 e o nome do grupo pode ter até 40 posições.

Informe os dados para a criação do grupo

Dados do grupo

Código do grupo:

Nome do grupo:

VOLTAR **CONFIRMAR**

11. GRUPO DE PAGADOR – CONSULTAR, ALTERAR E EXCLUIR

Você pode consultar o grupo pelo nome ou pelo código, após ter selecionado o beneficiário.

A lista dos grupos criados (código, nome do grupo e quantidade de pagadores vinculados) pode ser impressa ou salva em PDF.

Informe os dados para localizar o(s) grupo(s) de pagadores

Opções de pesquisa:

Código do grupo:

Nome do grupo:

CONSULTAR

 

Selecione um dos grupos:

CONSULTA POR CÓDIGO DO GRUPO

	CÓDIGO DO GRUPO DE PAGADORES	NOME DO GRUPO	QUANTIDADE DE PAGADORES
<input checked="" type="radio"/>	1	GRUPO 1	13

VOLTAR **ALTERAR GRUPO** **EXCLUIR GRUPO** **CRIAR GRUPO DE PAGADORES**

Na exclusão do grupo, todos os pagadores vinculados podem ser excluídos, ou ainda, transferidos para outro grupo existente.

12. PAGADOR – INCLUIR

Pagador é a pessoa física ou jurídica contra quem é emitido o título de crédito/boleto de cobrança.

Obrigatoriamente, um pagador deverá estar cadastrado em um Grupo de Pagadores.

Confirme os dados para a inclusão do pagador

Grupo de pagadores

Código / Nome do Grupo:

Selecione

Dados do Pagador

Tipo de pessoa:

Selecione

CPF/CNPJ:

Código do pagador:

Nome:

Entrega do boleto:

Selecione

E-mail: (campo opcional)

CEP:

UF:

Selecione

Endereço:

Número:

Complemento: (campo opcional)

Bairro:

Município:

Valor do Título (R\$):

Moeda:

REAL

Dados do Responsável (campo opcional)

Tipo de Pessoa:

Selecione

CPF/CNPJ:

Nome:

VOLTAR

CONTINUAR

○ campo **Valor do Título** será considerado se houver a utilização da funcionalidade **Solicitação de Boletos para Grupo de Pagadores**.

○ **Responsável** é o beneficiário original do título, sendo que os dados devem ser digitados se houver a intenção de utilizar os títulos emitidos para este pagador como garantia em operações de crédito (ex: antecipação de recebíveis), por meio do endosso translativo, posteriormente.

13. PAGADOR – CONSULTAR, ALTERAR E EXCLUIR

Você pode gerenciar o banco de dados dos seus Pagadores por meio da consulta, alteração ou exclusão.

A consulta de pagadores pode ser realizada por Código/Nome do Grupo de Pagadores, CPF/CNPJ ou Nome do Pagador.

Informe os dados para localizar o(s) pagador(es)

Código / Nome do Grupo:

CPF: CNPJ do pagador:

Nome do pagador:

CONSULTAR

Selecione um dos pagadores:

CONSULTA POR NOME DO PAGADOR				
CPF/CNPJ	CÓDIGO DO PAGADOR	NOME DO PAGADOR	NOME DO GRUPO	CÓDIGO DO GRUPO
<input type="radio"/>	TESTE1	TESTE1 DO TESTE	GRUPO 1	1

As informações do pagador podem ser alteradas para a emissão dos boletos de cobrança, exceto o código do grupo, tipo de pessoa, CPF/CNPJ e código do pagador.

14. CONSULTAS E EXTRATOS

Títulos Liquidados: apresenta todos os títulos liquidados, conforme aplicação dos filtros de data ou liquidados no dia.

Extrato Cobrança: apresenta a movimentação financeira de títulos com dados e valores de documentos liquidados.

Resumo Extrato Cobrança: apresenta resumo de extratos da carteira de cobrança com a quantidade, valor e prazo dos títulos.

Lançamentos em Conta Corrente: permite a visualização dos lançamentos de Débito/Crédito referentes à cobrança bancária.

Dados Cadastrais: permite a consulta aos dados cadastrais do contrato de cobrança, como Dados do Beneficiário, Endereço do Beneficiário, Informações de Float, Dados do Beneficiário Eletrônico, Informações de Contas, Contas de Rateio de Crédito, Contas de Débito de Tarifa, Opções do Beneficiário e Mensagem para Boleto.

E-mail Devolvidos: disponível para clientes que tenham como opção de envio do boleto o e-mail ou e-mail e postagem, apresentando a relação de e-mails devolvidos;

Arquivos para Download: permite o download dos leiautes padrões para troca de arquivos eletrônicos, além das cartilhas dos serviços de cobrança.

Solicita o Tipo de Consulta de E-cobrança

TIPO DE CONSULTA
<input type="radio"/> Títulos Liquidados
<input type="radio"/> Extrato de Cobrança Bancária
<input type="radio"/> Resumo de Extrato
<input type="radio"/> Lançamentos em Conta Corrente
<input type="radio"/> Dados Cadastrais
<input type="radio"/> Emails Devolvidos
<input type="radio"/> Downloads

[VOLTAR](#) [CONTINUAR](#)

SUPORTE TECNOLÓGICO A CLIENTES: 3004 1104 (para capitais e regiões metropolitanas)

0800 726 0104 (demais regiões)

SAC CAIXA: 0800 726 0101 (INFORMAÇÕES, RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS)

PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA OU DE FALA: 0800 726 2492

OUVIDORIA: 0800 725 7474