

# Central de ajuda

Precisa de ajuda? Conte com a gente! Encontre, aqui, as respostas para as dúvidas mais frequentes em poucos cliques.

## Como podemos ajudar você?

Faça uma pergunta ou busque por palavra-chave



Pesquise aqui

Buscar

### Primeiros passos

Conheça todas as soluções, serviços e integrações da Efi e saiba como começar a usar sua conta de forma segura e correta.

- Qual forma de cobrança é mais adequada para meu negócio?
- O que é a Assinatura Eletrônica e como redefinir?
- Quais as boas práticas ao gerar uma cobrança? →
- Quais os principais serviços da API?
- Como utilizar o saldo?

[Central de ajuda](#) / [Primeiros passos](#) /

## Quais as boas práticas ao gerar uma cobrança?

15/06/2023 (atualizado em 05/06/2024)

O momento do pagamento é fundamental para todo o processo de venda. Afinal, se o cliente não sentir confiança, pode desistir e cancelar a compra. Veja nossas dicas de boas práticas para evitar qualquer problema.

### Descrição completa

Informe o máximo de detalhes sobre a cobrança que está sendo realizada. Descrições como "plano x" ou "mensalidade x" podem gerar confusão. O ideal é ser bem específico, colocando detalhes da transação referente a cobrança realizada. Além disso, é importante conferir todas as informações para não haver erros.

### Comprovante de venda/prestação de serviço

É fundamental utilizar um documento para comprovar a venda ou a prestação de serviço. Isso é importante para resguardar você e seu cliente sobre a transação realizada. O documento mais indicado para isso é a Nota Fiscal, mas recibos e contratos também podem ser utilizados. Nesses dois casos, mais uma vez é importante detalhar bem o tipo de venda/serviço realizado e as condições do pagamento.

### Saiba como personalizar sua cobrança

#### Sua marca, suas cores

É possível personalizar a cobrança colocando a sua marca e as suas cores nos e-mails, boletos, carnês e telas de pagamento.

Veja como fazer:

- se estiver pela web, clique em "Configurações da conta" (⚙) no menu superior. Se estiver pelo app, na tela inicial, clique no seu nome e depois em "Configurações da conta";
- em seguida, acesse "Configurações de cobranças" e selecione "Comunicação";
- selecione a marca e a cor que serão utilizadas, além das suas observações;
- clique no botão "Salvar configurações".

#### Juros e multa

Configure os juros e multa que serão aplicados quando seu cliente realizar o pagamento atrasado (após a data de vencimento) dos seus boletos ou folhas de carnê.

- se estiver pela web, clique em "Configurações da conta" (⚙) no menu superior. Se estiver pelo app, na tela inicial, clique no seu nome e depois em "Configurações da conta";
- acesse o menu "Configurações de cobranças";
- selecione "Boletos bancários e carnês";
- ative as opções de Juros e Multa e defina os valores a serem cobrados;
- clique no botão "Salvar configurações".

Nos dois casos, use valor máximo de 0,033% para cobrança de juros diário ou máximo de 1% para cobrança de juros mensal, e 2% para cobrança de multa. Um valor maior para multa só poderá ser utilizado caso esteja estabelecido em contrato, neste caso, respeitando o máximo de 10%.

### Texto para a fatura do Cartão

Se você emite cobranças online, é possível personalizar um texto para a fatura do cartão de crédito de seu cliente. Assim, ele identifica a cobrança com mais facilidade e não irá cancelar o pagamento.

Você pode inserir um nome com até 10 caracteres que tenha relação com o seu negócio. A solicitação passa por uma análise antes de ser concluída em até 1 dia útil. O texto aparecerá da seguinte forma: GERENCIANET \* SEU\_TEXTO

Veja como fazer:

- se estiver pela web, clique em "Configurações da conta" (⚙) no menu superior. Se estiver pelo app, na tela inicial, clique no seu nome e depois em "Configurações da conta";
- acesse o menu "Configurações de cobranças" e, em seguida, selecione "Cartão de crédito";
- informe o texto pretendido no campo "Texto para a fatura do Cartão";
- clique no botão "Enviar solicitação".

### Campo observações

Sempre que for necessário passar outra informação para seu cliente, utilize o campo de observação no momento da emissão da cobrança. A mensagem será utilizada apenas na própria cobrança.

Se você sempre envia mensagem de orientação ou informação padrão em todas as cobranças, utilize o texto padrão, disponível nas "Configurações da conta", em "Configurações de cobranças" → "Comunicação".

Nos dois casos, são disponibilizadas até quatro linhas de texto, com 100 caracteres cada.

### Desconto condicional

O desconto condicional é uma forma de incentivar o pagamento em dia ou antecipado. Ele pode ser oferecido para o cliente caso ele faça o pagamento até uma data definida por você, que pode ser igual ou inferior à data de vencimento. Por exemplo, se uma cobrança vence no dia 10, você pode oferecer desconto caso seja paga até o dia 10 ou até o dia 5.

Este desconto está disponível para as cobranças únicas, em lote ou emitidas via API nas seguintes modalidades: boletos, carnês, link de pagamento e assinaturas. Nas modalidades de link de pagamento e assinaturas, só é possível oferecer o desconto condicional para as cobranças emitidas por boleto bancário.

A configuração é feita pelo sistema web ou app durante a emissão da cobrança. Para saber mais, acesse [essa FAQ](#).



## Fale conosco

Parceria de verdade é não te deixar na mão. Se precisar, é só nos chamar em um dos canais de atendimento oficiais.

Quero falar com a Efi →

## Compartilhe

Gostou da resposta e acredita ser útil para os seus amigos também? Compartilhe em suas redes sociais!



### Ajuda

- Central de ajuda
- Documentação APIs
- Renegociar Cartão Efi Bank
- Canal de denúncias
- Ouvidoria
- Segurança **NOVO**

### Transparência

- Termos e contratos
- Política de privacidade
- Governança corporativa
- Transparência salarial
- Preferências de cookies

### Utilidades

- Fale conosco
- Imprensa
- Status do sistema
- Cotação do dólar

### Atendimento 360°

O Efi Bank nunca liga para você por esses números.

Estes telefones são apenas para que você entre em contato com a gente. Também não pedimos dados pessoais, senhas, dados do cartão ou códigos de transação por telefone.

Mantenha-se seguro(a)!

\*Exclusivo para atendimento via texto

\*\*A ouvidoria do Efi Bank funciona das 09h às 17h e das 13h às 16h, de segunda a sexta-feira, de acordo com o horário de Brasília, exceto em feriados nacionais.

Baixe o app:

E-mail:  
**atendimento@sejaefi.com.br**

Capitais e regiões metropolitanas:  
**4000 1234**

São Paulo e região:  
**(11) 2394 2208**

Ligações originadas de telefone fixo:  
**0800 941 2343**

Whatsapp\*:  
**(31) 3603 0822**

Ouvidoria\*\*:  
**0800 940 0361**

Atendimento online:

Falar com o time comercial