

Existem situações em que são detectados erros nos recibos que implicam a sua devolução, já depois da validação e entrega à cobrança (e conseqüente emissão das respectivas cartas para o tomador, cobrador e agente). Se as cartas ainda não saíram para o exterior, é conveniente reemitir aquelas que continham os recibos entretanto devolvidos, de modo que estes sejam excluídos. Considerando estes casos, sugerem-se os seguintes procedimentos no GIS®.

Quando a cobrança é por tesouraria

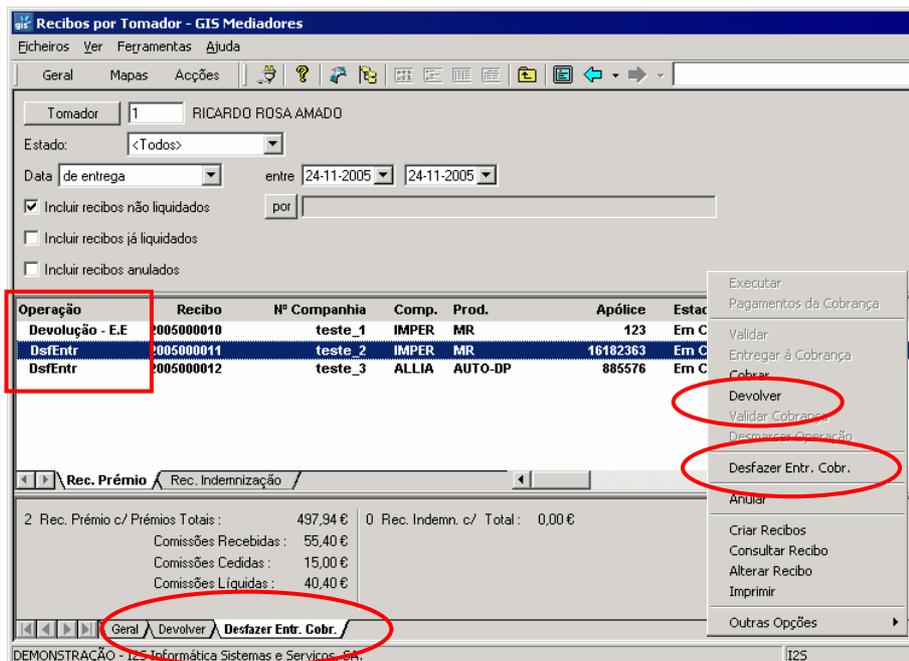
Quando a cobrança é por tesouraria (ou por outros canais que não envolvam agente ou cobrador), é emitida carta apenas para o tomador. Recomenda-se, por isso, que se aceda à vista de recibos por tomador para seleccionar os recibos incluídos em cada uma das cartas que se pretende reemitir. Desta forma, pode proceder-se à operação de devolução na mesma janela.

Para que se possa reemitir as cartas apenas com alguns recibos, será necessário desfazer a entrega destes para aproveitar a carta impressa pela nova operação de entrega.

Passo 1: Devolver e desfazer a entrega dos recibos



Depois de identificar o tomador, deve usar-se como critério a data de entrega, de modo a que apareçam na janela apenas os recibos entregues no próprio dia (na maioria dos casos correspondem aos que saíram na carta).



Para cada um dos recibos, escolhe-se a operação a realizar.

Neste exemplo, o primeiro recibo é para devolver sendo escolhida a operação respectiva; os restantes são marcados para **Desfazer Entr. Cobr.**

As duas operações são realizadas em simultâneo, sendo completadas depois de se escolher a opção **Executar.**

No caso da operação de desfazer entrega, o programa irá pedir um motivo, que é escolhido da tabela de motivos de anulação. É conveniente criar um motivo específico para estas ocasiões.

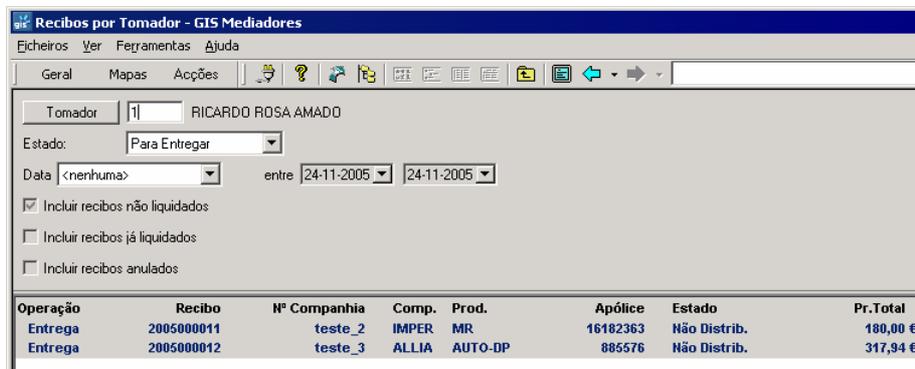
Passo 2: Entregar de novo os recibos à cobrança



Agora é necessário voltar a entregar os recibos à cobrança e imprimir os avisos de débito.

Nos critérios de selecção, mantém-se o tomador mas altera-se o **Estado** e a **Data**.

No **Estado** escolhe-se a opção **Para Entregar** e na **Data**, a opção **<nenhuma>**.

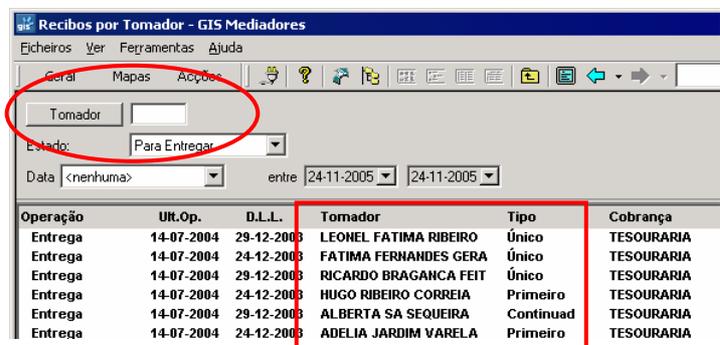


Seleccionam-se todos os recibos e escolhe-se a opção **Entregar à Cobrança**.

De seguida manda-se executar a operação e imprimem-se as cartas como habitualmente.

Conforme as circunstancias, poderá ser mais prático executar o **Passo 1** para todos os tomadores e, só no fim, executar o **Passo 2** sem especificar o código do tomador nos critérios da vista de recibos.

Deste modo, todas as cartas serão impressas de uma só vez.



Quando a cobrança é por cobrador ou agente

Quando a cobrança é por cobrador ou agente é emitida também uma carta para o agente. Assim, é necessário desfazer a entrega de todos os recibos para voltar a emitir a carta para o agente (e, consequentemente, também para os tomadores).

Recomenda-se, por isso, que se aceda à vista de recibos por canal de cobrança para seleccionar os recibos. Tal como no exemplo anterior, será possível proceder à operação de devolução nesta mesma janela.

Ainda que a cobrança seja por cobrador ou agente, se não lhe for enviada carta, é preferível tratar o caso como na cobrança por tesouraria.