



**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

**Pagamentos de varejo e  
canais de atendimento  
Detalhamento para o envio de informações**

## Objetivos da pesquisa

- Vigilância dos sistemas e dos instrumentos de pagamentos de varejo do Sistema de Pagamentos Brasileiro
- Subsídio a políticas e diretrizes do Banco Central do Brasil (BCB)
- Utilização em estudos qualitativos e quantitativos
- Divulgação
  - Diagnóstico dos Sistema de Pagamentos de Varejo no Brasil
  - *Payments and Securities Clearance and Settlement Systems in Brazil* “(Yellow Book)”
  - Estatísticas no sítio do Banco Central do Brasil

# Pesquisa

## Coleta de dados

- Frequência: dados trimestrais
- Periodicidade: remessa trimestral
- Forma de envio: arquivos posicionais compactados (ZIP) com transmissão pelo “Programa de Serviço de Transmissão de Arquivos” (PSTAW10)
- Validação dos arquivos: realizada no ambiente de TI do Banco Central, com geração de arquivo-resposta

- Alterações no quadro de técnicos responsáveis pelo levantamento
- Falta de padronização da atividade
- Baixa demanda por orientação
- Dificuldade de comunicação
- Demora no envio das respostas aos questionamentos
- Pulverização de responsabilidade pelas informações

- Tem como finalidade listar as instituições financeiras a que se referem os dados enviados ao Bacen
  - A maior parte das informações constantes no Diagnóstico é coletada junto a instituições financeiras de natureza bancária
  - Existindo um conglomerado financeiro, cabe à instituição líder desse conglomerado prestar a informação, de forma agregada, para todas as instituições pertencentes a esse conglomerado
  - Caso as informações se refiram a mais de uma instituição, a instituição líder do conglomerado deverá ser relacionada na primeira linha de dados após o cabeçalho e seu código de identificação (ISPB) deverá corresponder àquele utilizado no cabeçalho do arquivo
  - Uma instituição financeira que deixe o conglomerado no decorrer do trimestre deverá ser relacionada no respectivo trimestre

- Tem como finalidade informar a quantidade de usuários com acesso a contas por intermédio de soluções baseadas em computadores pessoais e dispositivos de telefonia móvel
  - Contas cujos titulares são pessoas físicas
    - Base de contagem é o usuário por conta
    - No caso de conta-conjunta deve ser contado cada titular cadastrado
    - Caso o cliente seja titular de mais de uma conta, deve ser contabilizado em cada conta
    - Um cliente titular de uma conta-conjunta e de outra individual deve ser contado distintamente em cada conta
  - Contas cujos titulares são pessoas jurídicas
    - Base de contagem é a conta
    - A contagem deve ser realizada pela quantidade de contas e não por número de usuários cadastrados por conta
    - Uma conta titulada por Pessoa Jurídica, ainda que mais de um usuário tenha acesso, deverá ser contada como um único usuário

- Tem como finalidade determinar a quantidade de cartões de saque e *e-money*, além da quantidade e do valor das operações com esses cartões
  - Função saque
    - Devem ser contados todos os cartões que permitem efetuar saques de numerário, mediante débito na conta do respectivo portador
    - Devem ser informadas a quantidade e o valor das operações de saque de numerário realizadas em ATMs e guichês de caixa, mediante débito na conta do respectivo portador
    - Não devem ser considerados cartões que permitem saque somente mediante linha de crédito
  - *e-money* (moedeiro eletrônico)
    - Devem ser contados cartões que permitem o armazenamento de valores no próprio cartão
    - Devem ser informadas a quantidade e o valor das operações de saque de numerário e as compras realizadas em estabelecimentos por meio de cartões utilizando a função *e-money*

- Tem como finalidade obter informações sobre as redes de terminais de auto-atendimento (ATM), determinando a quantidade de terminais, as funções disponíveis e a capacidade de compartilhamento com clientes de outras instituições
  - Devem ser informados os terminais de propriedade da instituição e os contratados de terceiros (“*outsourcing*”)
  - Quiosques ou locais públicos (anteriormente relacionados com código 3) devem ser informados juntamente com “Postos de Atendimento Bancários Eletrônicos (PAE)” (código 4)
  - Compartilhamento por meio de redes internacionais (*Cirrus* e *Plus*) mas que não permitam compartilhamento entre as instituições nacionais, não devem ser consideradas como forma de compartilhamento

- Tem como finalidade avaliar a utilização dos diversos canais de atendimento na realização das operações junto ao sistema financeiro
  - Devem ser reportadas as operações interbancárias e intrabancárias, inclusive as transferências de fundos entre contas de mesma titularidade, pois o foco é na avaliação da utilização do canal e não no uso de instrumentos de pagamento
  - Uma operação pode ser contabilizada em mais de um produto
    - Por exemplo, uma transferência de fundos (TED, TEC, DOC, cheque administrativo e crédito direto) em virtude de liberação de empréstimo será contabilizada tanto no produto “3- Ordem de Transferência de Crédito” como no produto “8- Empréstimos e financiamentos”
  - Disponibilidade de limite de crédito, por si só, não deve ser considerada, mas apenas a utilização efetiva do todo ou de parte do limite concedido

- Operações agendadas deverão ser consideradas apenas quando da sua efetivação e no respectivo canal de agendamento
- Operações realizadas em um canal e finalizadas em outro, devem ser informadas no canal onde foram realizadas
  - Por exemplo, operação realizada no canal “Correspondentes Bancários” e finalizada (autenticada) em dependência da instituição, “Agências – Postos tradicionais”, deverá ser informada no primeiro
- Não devem ser consideradas as ordens de transferência de crédito originadas em outra instituição ou conglomerado financeiro
- No caso de bloqu岸os de cobrança recebidos em bancos correspondentes para cobrança, o banco recebedor é o responsável pela informação
- A partir do 1º trimestre de 2009 foi criado o produto “8- Empréstimos e Financiamentos”

- Tem como finalidade coletar informações de quantidade e valor de instrumentos de pagamento nas operações entre correntistas da própria instituição, que não cursam em nenhum sistema de transferências de fundos
  - Algumas das operações informadas nesse arquivo também podem ser objeto do arquivo TRANSOPA
    - Por exemplo, as operações informadas em “Transferências de Clientes” (OPEINTRA) também devem ser contabilizadas no produto “Ordem de Transferência de Crédito” (TRANSOPA)
  - Cheque avulso (guia de retirada) pago não deve ser somado à operação “Cheque intrabancário”, mas deverá ser contabilizado no produto “Saque” do arquivo TRANSOPA
  - Não devem ser informadas transferências entre contas de mesma titularidade na operação “Transferências de Clientes”

- Segregações válidas a partir do 1º trimestre 2009:
  - Débito Direto
    - Devem ser informados como “Débito Direto – Convênios com terceiros” os pagamentos recorrentes, previamente autorizados pelos clientes
    - Devem ser informados como “Débito Direto – Relacionamento bancário” os débitos que a instituição financeira efetua na conta dos clientes em virtude do relacionamento bancário
    - Não devem ser informados como “Débito Direto – Convênios com terceiros” os pagamentos agendados para débito na conta dos clientes

- Segregações válidas a partir do 1º trimestre 2009:
  - Crédito Direto
    - Devem ser informados como “Crédito Direto – Outros”:
      - os créditos que a instituição financeira efetua nas contas dos clientes, por conta própria ou por ordem de terceiros; e
      - os créditos efetuados nas contas dos empregados da instituição financeira, referentes à sua folha de pagamento
    - Devem ser informados como “Crédito Direto – Relacionamento bancário” os créditos que a instituição financeira efetua nas contas dos clientes em virtude do relacionamento bancário

- Tem como finalidade manter atualizados os dados cadastrais de contatos na instituição financeira, facilitando a comunicação entre Banco Central e os responsáveis pelas informações prestadas
  - Arquivo de envio obrigatório a partir das informações referentes ao 1º trimestre de 2009
  - Devem ser enviadas as informações cadastrais do diretor de SPB, de dois técnicos responsáveis pelas informações e um e-mail institucional para contato

# Recepção e validação

- A partir da remessa referente ao 4º trimestre de 2008, os dados são validados no ambiente de TI do Banco Central
- A ferramenta de validação baseada no aplicativo Excel não deve ser utilizada
- Processo de validação e verificação
  - Existência de inconsistências no leiaute dos arquivos
  - Existência de linhas duplicadas, em branco ou “zeradas”
  - Campos preenchidos com domínios inválidos
  - Ausência de algum arquivo
  - Arquivos com formatos inválidos
  - Coerência matemática, como valores máximos maiores que média ou totais informados iguais à soma das partes
  - etc.

# Recepção e validação

- Submissão a testes estatísticos para verificação da consistência interna da série após recepção e validação
  - Análise de séries temporais das informações
  - Projeção das informações a partir de dados já confirmados pelas instituições
  - Detecção de quebras de série e variações abruptas
  - Validação frente ao comportamento das demais instituições para a mesma variável
- A instituição financeira pode ser questionada posteriormente, devido à percepção de inconsistências nos valores informados
- Dados discrepantes devem ser validados ou corrigidos pela instituição responsável

# Recomendações

- Manter-se atualizado quanto à remessa dos dados por meio do sítio <http://www.bcb.gov.br/?SPBTRANS>
  - Encontra-se disponível no sítio do Bacen na Internet, <http://www.bcb.gov.br/?SPBTRANS>, o documento “Elaboração e Remessa de Informações Relativas a Pagamentos de Varejo e a Canais de Atendimento”, contendo informações atualizadas dos procedimentos necessários à elaboração e ao envio das informações
- Verificar a consistência das informações antes do envio
- Relatar, por *e-mail*, os motivos que justifiquem eventuais variações abruptas nos dados
- Assegurar que o operador que efetuou o login no PSTAW10 para envio dos dados está cadastrado como representante da instituição identificada no cabeçalho dos arquivos

# Recomendações

- Verificar o resultado da validação dos dados após envio dos arquivos (arquivo-resposta)
- Enviar o arquivo de contatos sempre atualizado
- Documentar a rotina de prospecção, geração e remessa dos arquivos
- Manter arquivo das comunicações entre a instituição financeira e o Banco Central
- Esclarecer eventuais dúvidas e enviar sugestões aos técnicos do Banco Central por meio do correio eletrônico [disip.deban@bcb.gov.br](mailto:disip.deban@bcb.gov.br) e pelos telefones (61) 3414-3671 e (61) 3414-3377
  - Após análise, as respostas aos questionamentos serão enviadas para o endereço eletrônico da instituição financeira e as dúvidas poderão ser publicadas no sítio do Banco Central na Internet, em uma página de “Perguntas Freqüentes”, a ser implementada



**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

**Deban/Disip**

**disip.deban @bcb.gov.br**

**(61) 3414-3671**

**(61) 3414-3377**