



# Carta de Serviços ao Cidadão



# Carta de Serviços ao Cidadão

 BANCO CENTRAL  
DO BRASIL

**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

## Apresentação

---

O Banco Central do Brasil, tendo em vista seus valores organizacionais, em especial Excelência, Responsabilidade Social e Transparência, apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão. O documento contempla informações sobre todos os serviços que o BC oferta ao cidadão, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em atendimento ao disposto no artigo 7º da Lei nº 13.460, de 26 de julho de 2017, e no Capítulo II do Decreto nº 9.094, de 17 julho de 2017.

## Introdução

---

O Banco Central do Brasil, autarquia federal constituída nos termos da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, tem por missão assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente. Sua atuação afeta toda a sociedade e desempenha papel essencial para a estabilidade econômica e financeira do país, bem como para o processo de cidadania financeira, para ações essenciais ao desenvolvimento sustentável e para a melhor distribuição de renda no Brasil.

Para cumprir tal missão, as competências legais e regulamentares do BC podem ser assim resumidas:

- a) formulação, execução e acompanhamento da política monetária;
- b) controle das operações de crédito em todas as suas formas, no âmbito do sistema financeiro;
- c) formulação, execução e acompanhamento da política cambial e de relações financeiras com o exterior;
- d) organização, disciplinamento e fiscalização do Sistema Financeiro Nacional, do Sistema Nacional de Habitação, do Sistema de Consórcios e do Sistema de Pagamentos Brasileiro, inclusive Arranjos e Instituições de Pagamentos;
- e) emissão de papel-moeda e de moeda metálica e execução dos serviços do meio circulante.

Mais informações sobre o Banco Central do Brasil e sua atuação podem ser obtidas acessando “Perguntas Frequentes” em nossa página na internet, no endereço: <[http://www.bcb.gov.br/pre/bc\\_atende/port/pergCidadao.asp?IDPAI=portalbcb](http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/pergCidadao.asp?IDPAI=portalbcb)>.



## **Os serviços que o Banco Central do Brasil presta diretamente ao cidadão**

---

No bojo das ações vinculadas à prestação de serviços públicos, o Banco Central do Brasil disponibiliza, por meio de diversos canais, serviços que objetivam principalmente proporcionar educação e informação aos usuários dos serviços prestados pelos agentes financeiros, contribuindo para que os cidadãos entendam as relações que influenciam suas vidas nas áreas da economia e das finanças.

Dispõe, assim, de estrutura de atendimento ao público para a prestação de informações, para o registro de reclamações contra as instituições autorizadas a funcionar pela autarquia e para a recepção de sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre os serviços prestados pelo próprio Banco Central. A sociedade tem linha direta à sua disposição por meio do número telefônico 145, que permite a ligação de qualquer lugar do país ao custo de ligação local, e ainda a possibilidade de contato por meio da internet, de atendimento presencial, na sede e nas representações regionais, e por correspondência.

Nos locais de atendimento presencial, o Banco Central dispõe de rampas de acesso para cadeirantes e de atendimento preferencial, conforme dispõe a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, alterada pelo artigo 114 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, para:

- a) gestantes e lactantes;
- b) pessoas acompanhadas de crianças de colo;
- c) pessoas idosas (acima de 60 anos); e
- d) pessoas com deficiência.

O atendimento é feito com alto padrão de qualidade e prestado por servidores com amplo conhecimento das atividades realizadas pelo Banco Central.

Por meio de *site* na internet ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)), o Banco Central disponibiliza ainda informações e aplicativos que servem de instrumento para o cidadão que busca melhorar sua atuação nos aspectos econômicos e financeiros de seu dia a dia e que são de grande utilidade para estudantes e pesquisadores de diversas áreas. Além disso, conforme detalhado mais adiante, o Banco Central possibilita o acesso, mediante o cumprimento de disposições e procedimentos específicos, a diversas informações cadastrais pessoais de interesse dos cidadãos.



## Sumário

### FALE CONOSCO

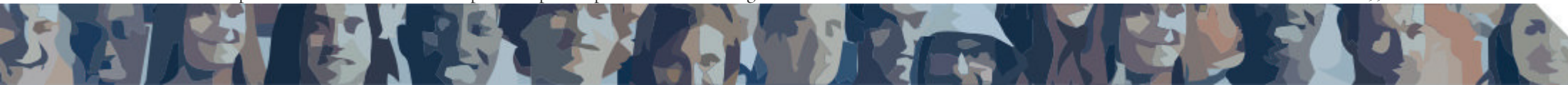
Solicitação de informações _____	7
Reclamações contra instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central _____	8
Ouvidoria do Banco Central _____	9
Acompanhe sua demanda _____	10
Informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central _____	11
Solicitação de audiência na Procuradoria-Geral do Banco Central _____	11

### SISTEMAS E CADASTROS

Registrato (Extrato do Registro de Informações do Banco Central) _____	12
Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa física _____	14
Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa jurídica _____	16
Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central _____	18
- SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central) _____	18
- CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos) _____	18
- Cadin (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal) _____	18
- CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) _____	18
Informações dos sistemas de câmbio do Banco Central _____	20

### CULTURA E EDUCAÇÃO

Galeria de Arte do Banco Central _____	21
Museu de Valores do Banco Central _____	22
Biblioteca _____	23
Moedas comemorativas _____	24
Cursos sobre os elementos de segurança do real _____	25
Site Cidadania Financeira: o Banco Central atento à educação, à proteção e à inclusão financeira _____	26
Curso <i>on-line</i> de gestão de finanças pessoais _____	27
Série de vídeos “Eu e meu dinheiro” _____	28
Curso <i>on-line</i> para formação de multiplicadores da série “Eu e meu dinheiro” _____	30
Caderno de educação financeira com foco na gestão de finanças pessoais _____	31
Série de impressos sobre o relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional (Folhetos Série I – Relacionamento com o SFN) _____	32
Série de impressos sobre gestão de finanças pessoais (Folhetos Série II – Finanças Pessoais) _____	33
Glossário Simplificado de Termos Financeiros _____	34
Palestras para estudantes do ensino superior e para o público adulto em geral _____	35



INFORMAÇÕES DO BANCO CENTRAL

Aplicativo Dinheiro Brasileiro	36
Galeria Virtual	36
Cédulas e moedas	36
Cheques	36
Indicadores econômicos	36
Instituições financeiras e administradoras de consórcio	36
Legislação e normas	36
Museu de Valores	36
Perguntas frequentes	37
Perguntas sobre a economia brasileira	37
Pesquisa acadêmica	37
Tarifas bancárias	37
Taxas de juros, índices e cotações	37
Ranking de Instituições por Índice de Reclamações	37
Ranking do VET (Valor Efetivo Total)	37
Taxas de juros das operações de crédito	37
Séries temporais	37

APLICATIVOS

Calculadora do Cidadão	38
Dinheiro Brasileiro	38
Câmbio Legal	38
Registrato	38
Busca de normas	38

MÍDIAS SOCIAIS

Perfil no Twitter	39
Canal no Youtube	39
Perfil no Facebook	39
Perfil no Flickr	39
Perfil no LinkedIn	39



---

ANEXOS

Anexo I – Endereços das centrais de atendimento do Banco Central _____	40
Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) _____	41
- Pessoa física _____	41
- Pessoa jurídica _____	46
Anexo III – Agências do Banco do Brasil para venda de moedas comemorativas (endereços e horários) _____	52



## Fale Conosco

### Serviço

Solicitação de informações

### Descrição/finalidade

Fornecimento de informações sobre normas referentes ao Sistema Financeiro Nacional editadas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional, funcionamento de instituições financeiras e administradoras de consórcios, cotações de moedas, séries históricas e temas econômicos e outros assuntos relacionados às atividades do Banco Central do Brasil.

Meios de acesso ao serviço	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento*
<p><b>Pela internet:</b></p> <p>&lt;<a href="http://www.bcb.gov.br/?SOLICITACAOINFO">http://www.bcb.gov.br/?SOLICITACAOINFO</a>&gt;.</p>	E-mail.	Sete dias úteis.
<p><b>Por telefone:</b> 145.</p>	Telefone.	Imediato.
<p><b>Por correspondência:</b> O pedido de informação deve ser enviado à Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I).</p>	Correspondência.	Sete dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, pelos Correios ou por malotes.
<p><b>Presencial:</b> Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p>	Presencial.	Imediato.

\* O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado, conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário para o atendimento na ocasião do registro do pedido ou após a avaliação da área técnica responsável.



## Fale Conosco

---

### Serviço

Reclamações contra instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central

### Descrição/finalidade

---

Recepção de reclamações contra instituições financeiras, instituições de pagamento e administradora de consórcios.

É necessária uma autorização do cidadão para que seus dados pessoais e as demais informações que constem na reclamação sejam repassados à instituição financeira, às instituições de pagamento e à administradora de consórcios.

### Meios de acesso ao serviço

---

**Pela internet:** <<http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAO>>.

**Por telefone:** 145.

**Por correspondência:** A reclamação deve ser enviada a uma das representações regionais do Banco Central do Brasil (ver endereços no Anexo I).

**Presencial:** Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).

### Canal de entrega do serviço

---

A resposta ao reclamante será enviada pela instituição reclamada.

### Prazo máximo de atendimento

---

As instituições financeiras e administradoras de consórcios têm prazo de dez dias úteis para responder ao cidadão, com cópia para o Banco Central. Esse prazo pode ser prorrogado pelo Banco Central, atendendo a pedido da instituição reclamada.

## Fale Conosco

---

### Serviço

Ouvidoria do Banco Central

### Descrição/finalidade

---

Registro de sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre os serviços prestados pelo Banco Central do Brasil.

### Meios de acesso ao serviço

---

**Pela internet:** <<http://www.bcb.gov.br/?OUVIDORIA>>.

**Por telefone:** 145.

**Por formulário:** Nos totens da Ouvidoria, facilmente identificados nas entradas dos edifícios do Banco Central, estão disponíveis formulários e urna próprios para o registro das manifestações do cidadão.

**Por correspondência:** A correspondência deve ser enviada à Ouvidoria do Banco Central, em Brasília (ver endereço da sede no Anexo I).

### Canal de entrega do serviço

---

O solicitante poderá escolher, no momento do contato com o Banco Central, um dos seguintes meios para o recebimento da resposta:

– e-mail;

– correspondência.

### Prazo máximo de atendimento\*

---

Cinco dias úteis.

\* O prazo para atendimento a solicitação cuja análise exija estudos e pesquisas mais aprofundadas poderá ser postergado conforme a complexidade do pedido. Nesse caso, o solicitante será informado sobre o prazo necessário após a avaliação da área técnica responsável.

## Fale Conosco

---

### Serviço

Acompanhe sua demanda

### Descrição/finalidade

---

Acompanhamento da tramitação de demandas registradas nos canais de atendimento ao público do Banco Central do Brasil.

Por meio desse serviço, é possível acompanhar o andamento de solicitações de informação, reclamações em face de instituições financeiras ou administradoras de consórcio e demandas de ouvidoria sobre os serviços prestados pelo Banco Central.

### Meios de acesso ao serviço

---

#### Pela internet:

<<http://www.bcb.gov.br/?acompanhamento>>.

**Por telefone:** 145 (opção 3).

### Canal de entrega do serviço

---

O mesmo canal utilizado para acesso ao serviço: internet ou telefone.

### Prazo máximo de atendimento

---

Imediato.

## Fale Conosco

Serviço	Serviço
Informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central	Solicitação de audiência na Procuradoria-Geral do Banco Central
<b>Descrição/finalidade</b>	<b>Descrição/finalidade</b>
Atendimento a advogados ou a interessados legitimados.	Atendimento a advogados ou a interessados legitimados.
<b>Meio de acesso ao serviço</b>	<b>Meio de acesso ao serviço</b>
Pela internet: <a href="mailto:atende.pgbc@bcb.gov.br">atende.pgbc@bcb.gov.br</a> .	<b>Pela internet:</b> Preencher o formulário disponível no link < <a href="http://www.bcb.gov.br/pgbcb/formularios/FORMULARIO_PARA_SOLICITAR_AUDIENCIA.pdf">http://www.bcb.gov.br/pgbcb/formularios/FORMULARIO_PARA_SOLICITAR_AUDIENCIA.pdf</a> > e, ao finalizar, clicar na opção “Enviar formulário”, no canto superior direito do documento.
<b>Canal de entrega do serviço</b>	<b>Canal de entrega do serviço</b>
E-mail.	Internet.
<b>Prazo máximo de atendimento</b>	<b>Prazo máximo de atendimento</b>
Cinco dias úteis.	Em dia útil, conforme o agendamento entre o Procurador e os advogados ou interessados legitimados, a partir das datas e horários sugeridos no formulário.

## Sistemas e Cadastros

### Serviço

Registrato (Extrato do Registro de Informações do Banco Central)

### Descrição/finalidade

Fornecer gratuitamente para o cidadão informações disponíveis em dois cadastros: CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro) e SCR (Sistema de Informações de Crédito).

As informações do cliente só podem ser consultadas por ele mesmo ou por quem ele autorizar a fazê-lo.

Embora os relatórios do Registrato sejam produzidos pelo Banco Central, os dados apresentados são de inteira responsabilidade das instituições financeiras.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Clientes bancários (pessoas físicas) que fazem uso de <i>internet banking</i>:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. obter frase de segurança no <i>link</i> &lt;<a href="https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/obterFraseSeguranca">https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/obterFraseSeguranca</a>&gt;;</li> <li>2. acessar a página do banco de que é cliente, procurar pelo <i>link</i> do Registrato e validar a frase de segurança;</li> <li>3. com a frase de segurança validada pela instituição financeira, fazer o cadastro no <i>link</i> &lt;<a href="https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/autoCredenciamento">https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/autoCredenciamento</a>&gt; para obter a senha de acesso ao Registrato;</li> <li>4. acessar o Registrato pelo <i>link</i> &lt;<a href="https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin">https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin</a>&gt;.</li> </ol>	Internet.	Imediato.

(Continua)

## Sistemas e Cadastros

Continuação: Serviço/Registrato (Extrato do Registro de Informações do Banco Central)

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Cidadãos que não fazem uso de <i>internet banking</i>:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dirigir-se à sede do Banco Central, em Brasília, ou a uma de suas regionais (ver endereços no Anexo I) para obter a senha de acesso ao Registrato;</li> <li>2. acessar o Registrato pelo <i>link</i> &lt;<a href="https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin">https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin</a>&gt;.</li> </ol> <p>O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p>	<p><b>Obtenção de senha:</b> Presencial.</p> <p><b>Acesso ao Registrato:</b> Internet.</p>	<p>Imediato.</p>
<p><b>Cidadãos com certificado digital:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. inserir o <i>token</i> no computador para comprovar sua identidade;</li> <li>2. obter a senha de acesso sem frase de segurança no <i>link</i> &lt;<a href="https://www7.bcb.gov.br/apf/index.jsp">https://www7.bcb.gov.br/apf/index.jsp</a>&gt;;</li> <li>3. acessar o Registrato pelo <i>link</i> &lt;<a href="https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin">https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin</a>&gt;.</li> </ol>	<p>Internet.</p>	<p>Imediato.</p>

## Sistemas e Cadastros

### Serviço

Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa física

### Descrição/finalidade

Cadastramento e fornecimento de senha para acesso ao Sisbacen, que permite consultar, pela internet, informações pessoais no Cadin (Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais), no Cademp (Cadastro de Empresas) e no RDE (Registro Declaratório Eletrônico): IED, ROF, Portfólio.

O cadastramento no Sisbacen permite acesso a informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

A senha do Sisbacen também permite o acesso ao Registrato, que disponibiliza informações do SCR (Sistema de Informações de Crédito) e do CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro).

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Por correspondência:</b> A correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I) e conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– formulário de solicitação preenchido, (disponível em &lt;<a href="http://edicao-asp.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/formulario-pf.pdf">http://edicao-asp.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/formulario-pf.pdf</a>&gt;), com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize o cadastramento no Sisbacen.</li> </ul> <p>Devem também ser enviadas, juntamente com o formulário de solicitação, cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo II).</p>	<p>O usuário receberá um <i>e-mail</i> com um <i>link</i> para cadastrar nova senha.</p>	<p>Sete dias úteis.</p>

(Continua)

## Sistemas e Cadastros

Continuação: Serviço/Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa física

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Presencial:</b> Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p>	Presencial.	Imediato.
<p><b>Autocadastramento:</b> O interessado deve possuir e-CPF e acessar o aplicativo no <i>site</i> do Banco Central.</p>	<i>Site</i> do Banco Central.	Imediato.



## Sistemas e Cadastros

### Serviço

Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa jurídica\*

### Descrição/finalidade

Cadastramento de senha para acesso ao Sisbacen, que permite consultar, pela internet, informações da empresa no Cadin (Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais), no Cademp (Cadastro de Empresas) e no RDE (Registro Declaratório Eletrônico): IED, ROE, Portfólio.

O cadastramento no Sisbacen permite acesso a informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

A senha do Sisbacen também permite o acesso ao Registrato, que disponibiliza informações do SCR (Sistema de Informações de Crédito) e do CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro).

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Por correspondência:</b> A correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– formulário de solicitação preenchido (disponível em &lt;<a href="http://edicao-asp.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/formulario-pj.pdf">http://edicao-asp.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/formulario-pj.pdf</a>&gt;), com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize o cadastramento no Sisbacen.</li> </ul> <p>Devem também ser enviadas, juntamente com o formulário de solicitação, cópias autenticadas dos documentos relacionados no Anexo II, conforme o caso.</p>	<p>O máster receberá <i>e-mail</i> com um <i>link</i> para cadastrar nova senha.</p>	<p>Sete dias úteis.</p>

(Continua)

\* Exceto usuários governamentais e instituições sujeitas à ação reguladora/fiscalizadora do Banco Central. Para mais informações, acesse <[www.bcb.gov.br/?SISBACEN](http://www.bcb.gov.br/?SISBACEN)>.

## Sistemas e Cadastros

Continuação: Serviço/Cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa jurídica\*

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Presencial:</b> Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p>	<p>O máster receberá <i>e-mail</i> com um <i>link</i> para cadastrar nova senha.</p>	<p>Sete dias úteis.</p>
<p><b>Autocadastramento:</b> O interessado deve possuir o e-CNPJ da pessoa jurídica ou ser o titular do e-CPF do responsável pela pessoa jurídica no cadastro da RFB (Receita Federal do Brasil) e acessar o aplicativo no <i>site</i> do Banco Central.</p>	<p><i>Site</i> do Banco Central.</p>	<p>Imediato.</p>

\* Exceto usuários governamentais e instituições sujeitas à ação reguladora/fiscalizadora do Banco Central. Para mais informações, acesse <[www.bcb.gov.br/?SISBACEN](http://www.bcb.gov.br/?SISBACEN)>.

## Sistemas e Cadastros

### Serviço

Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central

### Descrição/finalidade

Fornecimento de relatórios com informações pessoais do solicitante contidas no SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central), no CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos), no Cadin (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Federais) ou no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional).

Os relatórios possuem informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

No caso de pessoas físicas, os relatórios do SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central) e do CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) também podem ser emitidos pela internet, por meio do Registrato ([www.bcb.gov.br/pt-br/?REGISTRATO](http://www.bcb.gov.br/pt-br/?REGISTRATO)), o que facilita o acesso dos cidadãos a esses dados pessoais a qualquer momento e de forma simplificada, conforme as orientações a seguir.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

**Por correspondência:** A correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:

– formulário de solicitação preenchido ([www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/solicitacadastro.asp?idpai=PORTALCADSIS](http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/solicitacadastro.asp?idpai=PORTALCADSIS)), com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa das informações requeridas.

Também devem ser enviadas, juntamente com o formulário de solicitação, cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo II).

### Canal de entrega do serviço

O relatório solicitado será enviado por *e-mail* (preferencialmente) ou por correspondência, pelo serviço “Mão-Própria”, dos Correios, e somente será entregue ao próprio solicitante, mediante apresentação dos documentos pessoais.

### Prazo máximo de atendimento

**Para dados atuais:** Sete dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta quando enviadas pelos Correios e por malotes.

**Para dados históricos:** Dez dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta quando enviadas pelos Correios e por malotes.

(Continua)

## Sistemas e Cadastros

---

Continuação: Serviço/Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central

---

Meios de acesso ao serviço/procedimentos	Canal de entrega do serviço	Prazo máximo de atendimento
<p><b>Presencial:</b> Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p>	Presencial.	<p><b>Para dados atuais:</b> Imediato.</p> <p><b>Para dados históricos:</b> Dez dias úteis.</p>

# Sistemas e Cadastros

**Serviço**

Informações dos sistemas de câmbio do Banco Central

**Descrição/finalidade**

Fornecimento de relatórios de contratos de câmbio e de declarações sobre remessas de recursos para o exterior.  
Os relatórios possuem informações sigilosas, sendo necessário observar procedimentos específicos para preservar a confidencialidade das informações.

**Meios de acesso ao serviço/procedimentos**

**Por correspondência:** A correspondência deve ser enviada para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I), e conter:

- formulário de solicitação preenchido ([www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/solicitacadaastro.asp?idpai=PORTALCADSIS](http://www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/cadsis/solicitacadaastro.asp?idpai=PORTALCADSIS)), com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa das informações requeridas.

Também devem ser enviadas, juntamente com o formulário de solicitação, cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo II).

**Presencial:** Na sede, em Brasília (ver endereço no Anexo I).

O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.

**Canal de entrega do serviço**

O relatório solicitado será enviado por *e-mail* (preferencialmente) ou por correspondência, pelo serviço “Mão-Própria”, dos Correios, e somente será entregue ao próprio solicitante, mediante apresentação dos documentos pessoais.

Presencial.

**Prazo máximo de atendimento**

Dez dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta quando enviadas pelos Correios e por malotes.

**Para dados atuais:** Imediato.  
**Para dados históricos:** Dez dias úteis.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Galeria de Arte do Banco Central

### Descrição/finalidade

---

Visita a exposições do acervo de obras de arte que pertence ao Banco Central do Brasil.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

**Em Brasília:** Endereço: SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 8º andar.

Horário: De terça-feira a sexta-feira, das 10h às 18h.

O acesso só é permitido até trinta minutos antes do horário de fechamento.

É necessário identificação na portaria do prédio do Banco Central, mediante apresentação de documento oficial de identidade com foto, exceto menores acompanhados pelo responsável.

Agendamento: Pelo *site* <<http://www.bcb.gov.br/?AGENDAVISITA>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Visitas avulsas: Imediato.



## Cultura e Educação

### Serviço

Museu de Valores do Banco Central

### Descrição/finalidade

Visita a exposições do acervo de moedas, cédulas e outros valores impressos, barras de ouro, medalhas e curiosidades numismáticas ligadas ao dinheiro e à tecnologia utilizada em sua fabricação.

Conteúdo educativo, como a história do dinheiro e exposições sobre educação financeira, que levam o visitante a refletir sobre suas decisões econômicas e de consumo.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

**Em Brasília:** Endereço: SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1º subsolo.

Horário: De terça-feira a sexta-feira, das 10h às 18h.

O acesso só é permitido até trinta minutos antes do horário de fechamento.

É necessário identificação na portaria do prédio do Banco Central, mediante apresentação de documento oficial de identidade com foto, exceto menores acompanhados pelo responsável.

**Em Curitiba:** Endereço: Av. Cândido de Abreu, 344 – Centro Cívico.

Agendamento de visitas: somente de instituições de ensino, mediante solicitação pelo *e-mail* eventos.adcur@bcb.gov.br.

Horários de atendimento das visitas agendadas: de manhã, às 9h e às 10h30; de tarde, às 14h e às 16h30.

É necessário identificação na portaria do prédio do Banco Central, mediante apresentação de documento oficial de identidade com foto, exceto menores acompanhados pelo responsável.

Para informações adicionais: (41) 3281-3031 ou (41) 3281-3035.

### Prazo máximo de atendimento

**Visitas avulsas:** Imediato.

**Visitas agendadas:** conforme data e horário confirmados por *e-mail*.

## Cultura e Educação

### Serviço

Biblioteca

### Descrição/finalidade

Utilização do espaço físico para estudo e leitura, consulta ao acervo bibliográfico e acesso à internet via rede sem fio.

Para acessar a rede sem fio, é necessário o cadastramento do CPF no balcão de referência da biblioteca.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

### Prazo máximo de atendimento

**Em Brasília:** Endereço: SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo.

Imediato.

Horário: De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h30.

Telefones: (61) 3414-1424 e (61) 3414-1724.

*E-mail:* biblioteca@bcb.gov.br.

**Em Curitiba:** Endereço: Av. Candido de Abreu, 344 – 2º andar – Centro Cívico.

Imediato.

Horário: De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h.

Telefone: (41) 3281-3086.

*E-mail:* biblioteca.adcur@bcb.gov.br.

É necessário identificação na portaria do prédio do Banco Central, mediante apresentação de documento oficial de identidade com foto, exceto menores acompanhados pelo responsável.



## Cultura e Educação

### Serviço

Moedas comemorativas

### Descrição/finalidade

Venda de moedas comemorativas lançadas pelo Banco Central.

As moedas comemorativas serão colocadas à venda a partir da data e do horário estabelecidos na forma do Comunicado de lançamento, a ser publicado no Diário Oficial da União, que também informará os locais de comercialização e os quantitativos disponíveis. Caso seja autorizado o lançamento de tiragens complementares, elas serão comunicadas oportunamente, no *site* do Banco Central na internet, no endereço <[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)>, campo 'Notícias', sem prejuízo de eventual adoção de outros meios de divulgação.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

**Presencial:** Em agências específicas do Banco do Brasil (ver endereços no Anexo III). Em algumas situações, o Banco Central poderá realizar a venda na sede e em suas nove representações regionais nos primeiros dias após o lançamento. Tanto na sede e nas regionais do Banco Central como nas agências específicas do Banco do Brasil, a venda somente será realizada mediante pagamento em dinheiro.

**Pela internet:** No *sítio* do Banco do Brasil: <[www.bb.com.br](http://www.bb.com.br)>; ou no *sítio* da Casa da Moeda do Brasil: <[www.clubedamedalha.com.br](http://www.clubedamedalha.com.br)>.

A compra é feita pela internet, e a moeda comemorativa é entregue pelos Correios.

### Prazo máximo de atendimento

Imediato.

O prazo de entrega deve ser consultado no Banco do Brasil ou na Casa da Moeda.

## Cultura e Educação

---

### Serviço

Cursos sobre os elementos de segurança do real

### Descrição/finalidade

Treinamento sobre as características e itens de segurança das cédulas autênticas, para empresas de médio e de grande porte que atendam ao grande público (redes de farmácias, supermercados, mercados populares, redes de postos de gasolinas etc.), bancos, escolas, instituições públicas (polícias e Correios) e entidades de classe. O número ideal de participantes é de quinze a vinte pessoas por turma.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

**Por e-mail:** As solicitações de treinamento devem ser enviadas para os seguintes *e-mails*, conforme o estado onde está localizada a empresa solicitante do treinamento:

- Acre, Amazonas, Rondônia, Roraima, Amapá e Pará: [gtbel.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtbel.mecir@bcb.gov.br);
- Ceará, Maranhão e Piauí: [gtfor.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtfor.mecir@bcb.gov.br);
- Pernambuco, Alagoas, Paraíba, Rio Grande do Norte: [gtrec.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtrec.mecir@bcb.gov.br);
- Bahia, Sergipe: [gtsal.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtsal.mecir@bcb.gov.br);
- Rio de Janeiro, Espírito Santo: [sumof.ditec.mecir@bcb.gov.br](mailto:sumof.ditec.mecir@bcb.gov.br);
- São Paulo: [sumof@bcb.gov.br](mailto:sumof@bcb.gov.br);
- Minas Gerais: [gtbho.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtbho.mecir@bcb.gov.br);
- Paraná, Santa Catarina: [gcur.mecir@bcb.gov.br](mailto:gcur.mecir@bcb.gov.br);
- Rio Grande do Sul: [gtpal.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtpal.mecir@bcb.gov.br);
- Distrito Federal, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul: [gtbsb.mecir@bcb.gov.br](mailto:gtbsb.mecir@bcb.gov.br).

Da solicitação devem constar também informações sobre número de telefone e/ou *e-mail* da empresa ou do órgão solicitante, a fim de que o Departamento do Meio Circulante entre em contato para acertos sobre o curso.

### Prazo máximo de atendimento

Quinze dias corridos para resposta sobre a possibilidade de atendimento do curso.

## Cultura e Educação

---

### Serviço

Site Cidadania Financeira: o Banco Central atento à educação, à proteção e à inclusão financeira

### Descrição/finalidade

---

Site com diferentes conteúdos sobre gestão de finanças pessoais e relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional: cursos *on-line* gratuitos, vídeos, *blog*, folhetos, glossário, entre outros recursos.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Imediato.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Curso *on-line* de gestão de finanças pessoais

### Descrição/finalidade

---

Curso de finanças pessoais por meio do qual os participantes adquirirem conhecimentos para gerir suas finanças, além de conhecer a divertida história da família de Tarsílio e seus amigos, que buscam utilizar o dinheiro de modo consciente e otimizar os gastos. Curso *on-line*, gratuito e com todo o conteúdo apresentado por meio de vídeos animados. Aborda os seguintes módulos/temas:

- Nossa relação com o dinheiro;
- Orçamento pessoal ou familiar;
- Crédito e endividamento;
- Consumo planejado e consciente;
- Poupança e investimento;
- Prevenção e proteção;
- Consumindo serviços financeiros.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

Inscrição gratuita no Ambiente de Treinamento Cidadania Financeira: <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/treinamento>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Imediato.

## Cultura e Educação

---

### Serviço

Série de vídeos “Eu e meu dinheiro”

### Descrição/finalidade

---

Série de vídeos que tem por objetivo promover a reflexão do cidadão sobre sua relação com o dinheiro. Abrange cinco vídeos educativos de curta duração que buscam sensibilizar o espectador para temas de gestão de finanças pessoais. Por meio de histórias ficcionais, os episódios da série estimulam a reflexão sobre conceitos importantes de educação financeira.

Também estão disponíveis o vídeo “Já parou para pra pensar?”, com perguntas para reflexão sobre cada episódio, e o “Vídeo do multiplicador”, com debate com especialistas em educação financeira, pedagogia e psicologia do consumidor sobre os episódios da série, além de “Guias de discussão”, com orientações para conduzir discussões sobre os episódios.

Episódios:

- “Eu vou levar” – Dois jovens de condições socioeconômicas semelhantes e estratégias de compra bem diferentes;
- “Duas vezes Judite” – Uma consumidora e sua dificuldade de resistir a técnicas agressivas de venda;
- “O Pão da avó” – Quatro gerações de uma família e sua maneira de se preparar para o imprevisto;
- “Filhos da mama” – Dois irmãos e suas trocas intertemporais;
- “O piano ou a Aninha” – Uma família e seu planejamento orçamentário.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/14-destaque-02/64-videos-euemeudinheiro>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Imediato.

## Cultura e Educação

---

### Serviço

Curso *on-line* para formação de multiplicadores da série “Eu e meu dinheiro”

### Descrição/finalidade

---

Curso com o objetivo de sensibilizar os participantes para a gestão das finanças pessoais e capacitá-los para conduzir grupos de discussão sobre os vídeos da série “Eu e meu dinheiro”. A série abrange cinco vídeos educativos de curta duração que buscam sensibilizar o espectador para temas de gestão de finanças pessoais.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

Inscrição gratuita no Ambiente de Treinamento Cidadania Financeira: <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/treinamento>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Imediato.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Caderno de educação financeira com foco na gestão de finanças pessoais

### Descrição/finalidade

---

Conteúdo básico de educação financeira com o objetivo de promover a reflexão do cidadão sobre sua relação com o dinheiro e sobre como a adequada gestão de suas finanças pessoais pode contribuir para seu bem-estar.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<[http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/caderno\\_cidadania\\_financeira.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/caderno_cidadania_financeira.pdf)> e <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>. O caderno impresso pode ser solicitado ao Departamento de Educação Financeira.

Para mais informações, acesse <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/II-home/65-politica-uso-distribuicao-cidadania-financeira>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Quinze dias para resposta sobre a disponibilidade do material impresso. Os arquivos disponíveis no *site* Cidadania Financeira podem ser livremente baixados ou impressos pelo internauta para seu uso pessoal. É proibida a comercialização dos materiais, e seu uso deve obedecer à Política de Uso dos Materiais, disponível no *site* <<http://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Série de impressos sobre o relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional (Folhetos Série I – Relacionamento com o SFN)

### Descrição/finalidade

---

Impressos para informação e sensibilização do cidadão sobre relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional. São exemplos de temas:

- Tipos de Contas Bancárias;
- Conta-Salário – Abertura;
- Portabilidade;
- Tarifas Bancárias;
- Empréstimo Consignado;
- Atendimento Bancário;
- Reclamações e Denúncias.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<<http://www.bcb.gov.br/?SERIERELSFN>> e <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/>>. Os folhetos impressos estão disponíveis nas Centrais de Atendimento do Banco Central, conforme disponibilidade, e podem também ser solicitados ao Departamento de Educação Financeira; para mais informações, acesse <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/11-home/65-politica-uso-distribuicao-cidadania-financeira>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Quinze dias para resposta sobre a disponibilidade do material.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Série de impressos sobre gestão de finanças pessoais (Folhetos Série II – Finanças Pessoais)

### Descrição/finalidade

---

Impressos para informação e sensibilização do cidadão sobre gestão de finanças pessoais. São exemplos de temas:

- Sonhos: A Educação Financeira Pode Ajudar?
- Elimine o Desperdício e Faça Seu Dinheiro Valer;
- Cartão de Crédito: Utilize de Forma Consciente;
- É Possível Sair do Superendividamento;
- O Hábito de Poupar.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<<https://www.bcb.gov.br/?SERIEFP>> e <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>. Os folhetos impressos estão disponíveis nas Centrais de Atendimento do Banco Central, conforme disponibilidade, e podem também ser solicitados ao Departamento de Educação Financeira; para mais informações, acesse <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/11-home/65-politica-uso-distribuicao-cidadania-financeira>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Quinze dias para resposta sobre a disponibilidade do material.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Glossário Simplificado de Termos Financeiros

### Descrição/finalidade

---

Publicação que apresenta significados de palavras e expressões relacionadas a produtos e serviços do mercado financeiro, utilizando linguagem cotidiana.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

---

<[http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/glossario\\_cidadania\\_financeira.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/glossario_cidadania_financeira.pdf)> e <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>. O glossário impresso pode ser solicitado ao Departamento de Educação Financeira; para mais informações, acesse <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br/11-home/65-politica-uso-distribuicao-cidadania-financeira>>.

### Prazo máximo de atendimento

---

Quinze dias para resposta sobre a disponibilidade do material.



## Cultura e Educação

---

### Serviço

Palestras para estudantes do ensino superior e para o público adulto em geral

### Descrição/finalidade

Palestras sobre temas como: Gestão Financeira Pessoal, Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro Nacional, Funcionamento do Sistema Financeiro Nacional e Funções do Banco Central.

### Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Solicitações de palestras devem ser encaminhadas ao Departamento de Educação Financeira, pelo *e-mail* [educacaofinanceira@bcb.gov.br](mailto:educacaofinanceira@bcb.gov.br). As palestras são oferecidas mediante avaliação do Departamento.

### Prazo máximo de atendimento

Quinze dias para resposta sobre a possibilidade de atendimento.



## Informações do Banco Central

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Aplicativo Dinheiro Brasileiro	Apresenta características das cédulas e moedas tanto da Primeira como da Segunda Família do Real.	Disponível gratuitamente na <i>App Store</i> e na <i>Google Play Store</i> .
Galeria Virtual	Exibe as imagens das obras que constituem o acervo do Banco Central, com informações sobre os autores das obras.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?ARTEOBRAS">http://www.bcb.gov.br/?ARTEOBRAS</a> >.
Cédulas e moedas	Oferece informações sobre cédulas e moedas do real (inclusive vídeos educativos), suas características, elementos de segurança e verificação, estatísticas sobre o dinheiro em circulação e falsificação; orienta como agir ao receber uma cédula suspeita de falsificação; informa endereços para obtenção de troco; e permite consulta à análise de numerário enviado para exame.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?CEDMOED">http://www.bcb.gov.br/?CEDMOED</a> >.
Cheques	Informa o código de compensação de cada instituição bancária, além de tabelas contendo os prazos para compensação de cheques e os motivos de devolução de cheques.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?CHEQUES">http://www.bcb.gov.br/?CHEQUES</a> >.
Indicadores econômicos	Informa taxa Selic, indicadores de conjuntura, índices de inflação, poupança, histórico das metas para a inflação, séries temporais, taxas de câmbio, taxas de operações de crédito.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?PORTALINDECON">http://www.bcb.gov.br/?PORTALINDECON</a> >.
Instituições financeiras e administradoras de consórcio	Permite ao cidadão obter a relação de instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central e a relação de administradoras de consórcio em funcionamento no país, contendo endereços da sede e telefones.	Relação de instituições financeiras em funcionamento no país: < <a href="http://www.bcb.gov.br/fis/info/instituicoes.asp">http://www.bcb.gov.br/fis/info/instituicoes.asp</a> >.  Relação de agências, postos e filiais de administradoras de consórcio: < <a href="http://www.bcb.gov.br/fis/info/agencias.asp">http://www.bcb.gov.br/fis/info/agencias.asp</a> >.
Legislação e normas	Faculta consulta às principais leis e decretos sobre a administração pública e o Sistema Financeiro Nacional.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA">http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA</a> >.
Museu de Valores	Possibilita consulta ao acervo do museu e acesso a imagens e informações sobre as cédulas e moedas emitidas no Brasil e no mundo. Aqui o cidadão também pode aprender sobre a história do dinheiro no Brasil e no mundo, sobre os principais garimpos brasileiros e sobre as maiores pepitas do mundo e conhecer curiosidades sobre o ouro.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?MUSEU">http://www.bcb.gov.br/?MUSEU</a> >.

## Informações do Banco Central

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Perguntas frequentes	Sob a forma de perguntas e respostas, apresenta conceitos básicos sobre temas de interesse da sociedade, tais como cartão de crédito, consórcios, conta-salário, cooperativas de crédito, correspondentes bancários, CET (Custo Efetivo Total), empréstimos e financiamentos e uso do dinheiro.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?FAQCIDADAO">http://www.bcb.gov.br/?FAQCIDADAO</a> >.
Perguntas sobre a economia brasileira	Sob a forma de perguntas e respostas, aborda temas econômicos de interesse da sociedade, buscando aumentar a transparência na condução da política econômica e a eficácia na comunicação das ações do Banco Central.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?FAQECONOMIA">http://www.bcb.gov.br/?FAQECONOMIA</a> >.
Pesquisa acadêmica	Trabalhos realizados por servidores do Banco Central, disponíveis para consulta por estudantes e pesquisadores.	Trabalhos para discussão: < <a href="http://www.bcb.gov.br/?TRABDISCLISTA">http://www.bcb.gov.br/?TRABDISCLISTA</a> >.  Notas técnicas: < <a href="http://www.bcb.gov.br/?NOTASTEC">http://www.bcb.gov.br/?NOTASTEC</a> >.
Tarifas bancárias	Divulga informações sobre tarifas, inclusive os valores máximos, médios e mínimos de tarifas cobradas pelas instituições financeiras, permitindo comparação entre os valores estabelecidos pelas instituições para cada tipo de serviço. As tarifas são informadas pelas próprias instituições financeiras e consolidadas e divulgadas à população pelo Banco Central.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?TARIFA">http://www.bcb.gov.br/?TARIFA</a> >.
Taxas de juros, índices e cotações	Informa taxas de juros de operações de crédito, conversão de moedas, taxas de câmbio e informações econômico-financeiras.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?CALCULOSINDCOT">http://www.bcb.gov.br/?CALCULOSINDCOT</a> >.
Ranking de Instituições por Índice de Reclamações	Apresenta a lista das instituições financeiras – bancos, financeiras e administradoras de consórcio – que tiveram maiores índices de reclamação nos últimos meses.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?RANKING">http://www.bcb.gov.br/?RANKING</a> >.
Ranking do VET (Valor Efetivo Total)	Apresenta o ranking do Valor Efetivo Total (VET) das operações de câmbio relativas a viagens internacionais e a transferências pessoais, facilitando ao cidadão descobrir quais instituições têm feito as operações de câmbio mais baratas, considerando-se a taxa de câmbio, as tarifas e o IOF.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?VET">http://www.bcb.gov.br/?VET</a> >.
Taxas de juros das operações de crédito	Apresenta as taxas médias publicadas pelas instituições financeiras em operações de crédito nos últimos cinco dias úteis.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?TXJUROS">http://www.bcb.gov.br/?TXJUROS</a> >.
Séries temporais	Possibilita ao cidadão consultar a evolução de diversas variáveis econômicas ao longo do tempo, como indicadores de crédito, finanças públicas, expectativas de mercado, etc.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?SGS">http://www.bcb.gov.br/?SGS</a> >.

## Aplicativos

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Calculadora do Cidadão	Executa cálculos financeiros, como os referentes a taxas de juros embutidas em compras a prazo, a índices diversos de atualização monetária ou a financiamentos e aplicações. São suas funcionalidades: aplicação com depósitos regulares; financiamento com prestações fixas; valor futuro de um capital; correção de valores; cartão de crédito.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?calculadora">http://www.bcb.gov.br/?calculadora</a> >. < <a href="http://www.bcb.gov.br/?CALCMOVEL">http://www.bcb.gov.br/?CALCMOVEL</a> >.
Dinheiro Brasileiro	Com a câmera do celular ou <i>tablet</i> , oferece informações sobre os elementos de segurança do dinheiro brasileiro, facilitando o reconhecimento das cédulas do real pela população. O aplicativo está disponível em português, inglês e espanhol. No entanto, o aplicativo não atesta a autenticidade da cédula.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?APPDINHEIROBR">http://www.bcb.gov.br/?APPDINHEIROBR</a> >.
Câmbio Legal	Permite localizar os pontos de câmbio em todo o país e, assim, encontrar o local mais próximo para comprar e vender moeda estrangeira. O sistema informa endereço, telefones, horário de funcionamento, serviços e tipos de atendimento da instituição selecionada. São utilizadas informações fornecidas de forma voluntária pelas instituições autorizadas pelo Banco Central a operar em câmbio. Além disso, traz as cotações de moedas, possui um conversor de câmbio e apresenta o <i>ranking</i> do VET (Valor Efetivo Total) cobrado nas operações de câmbio nas instituições mais próximas a você.	Página do Banco: < <a href="http://www.bcb.gov.br/htms/mecir/cedulas/appcambiolegal/index.asp">http://www.bcb.gov.br/htms/mecir/cedulas/appcambiolegal/index.asp</a> >.  <i>ITunes</i> : < <a href="https://itunes.apple.com/br/app/c%C3%A2mbio-legal/id651739700?mt=8">https://itunes.apple.com/br/app/c%C3%A2mbio-legal/id651739700?mt=8</a> >.  <i>Google Play</i> : < <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bcb.mobile.android.cambiolegal&amp;hl=en">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bcb.mobile.android.cambiolegal&amp;hl=en</a> >.
Registrato	Possibilita ao cidadão consultar informações financeiras pessoais consolidadas pelo Banco Central, como seus registros no SCR (Sistema de Informações de Crédito) e no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro).	< <a href="http://www.bcb.gov.br/?REGISTRATO">http://www.bcb.gov.br/?REGISTRATO</a> >.
Busca de normas	Permite pesquisar as normas editadas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional.	< <a href="http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/novaBusca/buscaNormativo.asp">http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/novaBusca/buscaNormativo.asp</a> >.

## Mídias Sociais

Serviço	Descrição/finalidade	Meios de acesso ao serviço
Perfil no Twitter	Perfil do Banco Central que oferece aos usuários dessa mídia social destaques rápidos sobre as ações e os acontecimentos relacionados à autarquia.	< <a href="https://twitter.com/BancoCentralBR">https://twitter.com/BancoCentralBR</a> >.
Canal no YouTube	Apresenta todos os vídeos de interesse do cidadão produzidos pelo Banco Central ou sobre o Banco Central.	< <a href="https://www.youtube.com/user/BancoCentralBR">https://www.youtube.com/user/BancoCentralBR</a> >.
Perfil no Facebook	Perfil do Banco Central que fala de temas econômicos e informa sobre as atividades da autarquia com linguagem didática.	< <a href="https://www.facebook.com/bancocentraldobrasil/">https://www.facebook.com/bancocentraldobrasil/</a> >.
Perfil no Flickr	Perfil do Banco Central que fornece imagens em alta resolução sobre as atividades da autarquia.	< <a href="https://www.flickr.com/photos/bancocentralbr/">https://www.flickr.com/photos/bancocentralbr/</a> >.
Perfil no LinkedIn	Traz informações da autarquia com análise mais técnica e aprofundada.	< <a href="https://br.linkedin.com/company/banco-central-do-brasil">https://br.linkedin.com/company/banco-central-do-brasil</a> >.

## Anexos

### Anexo I – Endereços das centrais de atendimento do Banco Central

Sede	Endereço
Brasília	SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 2º subsolo – CEP 70074-900 – Brasília – DF
Regionais	Endereço
Belém	Boulevard Castilhos França, 708 – Térreo – Centro – CEP 66010-020 – Belém – PA
Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1.605 – Térreo – Santo Agostinho – CEP 30170-001 – Belo Horizonte – MG
Curitiba	Av. Cândido de Abreu, 344 – Térreo – Centro Cívico – CEP 80530-914 – Curitiba – PR
Fortaleza	Av. Heráclito Graça, 273 – 3º andar – Centro – CEP 60140-061 – Fortaleza – CE
Porto Alegre	Rua Sete de Setembro, 586 – Térreo – Centro – CEP 90010-190 – Porto Alegre – RS
Recife	Rua da Aurora, 1.259 – Térreo – Santo Amaro – CEP 50040-090 – Recife – PE
Rio de Janeiro	Av. Presidente Vargas, 730 – Subsolo – Centro – CEP 20071-900 – Rio de Janeiro – RJ
Salvador	1ª avenida, 160, Térreo – Centro Administrativo da Bahia (CAB) – 71745-001 – Salvador – BA
São Paulo	Av. Paulista, 1.804 – Térreo – Bela Vista – CEP 01310-922 – São Paulo – SP



## Anexos

### Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa física

#### A. Pedidos realizados diretamente pelo detentor dos dados

Para a solicitação do relatório, devem ser apresentados documento de identificação original (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.), acompanhado de cópia, ou cópia do original autenticada em cartório (as cópias de todos os documentos apresentados, autenticadas ou não, ficarão retidas pelo Banco Central), e número do CPF.

#### B. Pedidos realizados por terceiros

Para a solicitação do relatório, devem ser apresentados documentos originais, acompanhados de cópia, ou cópia dos documentos originais autenticada em cartório, conforme o caso:

##### 1. Pedido realizado por procurador

Caso a solicitação seja feita por meio de procuração (pública ou particular), é necessário que sejam cumpridas as seguintes exigências:

- **procuração pública:** deve conceder, expressamente, poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica;
- **procuração particular:** deve conter firma (assinatura) reconhecida em cartório e conceder, expressamente, poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica. Devem ser apresentados os documentos do mandante (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório).

Em ambos os casos, deve ser apresentado documento de identificação do procurador (original acompanhado de cópia, ou cópia do original autenticada em cartório).

Tratando-se de cadastramento no Sisbacen, além dos requisitos acima, a procuração, seja pública ou privada, deve não só autorizar o acesso a dados protegidos por sigilo bancário como também autorizar expressamente o cadastramento no Sisbacen.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa física

### B. Pedidos realizados por terceiros – continuação

#### 2. Pedido realizado por herdeiro legítimo

Para consulta relativa a pessoa já falecida realizada por sucessor (herdeiro), devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- certidão de óbito do autor da herança (nessa certidão podem constar informações como: estado civil e relação de herdeiros);
- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) do herdeiro requerente;
- número do CPF do herdeiro requerente e do autor da herança;
- certidão comprobatória do vínculo de parentesco entre o herdeiro requerente e o autor da herança (certidão de nascimento ou casamento, por exemplo).

Fica dispensada a apresentação dos documentos e fatos certificados pela certidão de óbito, inclusive a relação de parentesco existente entre o herdeiro e o autor da herança.

#### 3. Pedido realizado por herdeiro testamentário

Para consulta relativa a pessoa já falecida realizada por herdeiro testamentário, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- certidão de óbito do autor da herança;
- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) do herdeiro testamentário requerente;
- número do CPF do herdeiro testamentário requerente e do autor da herança;
- testamento;
- decisão judicial que determine o registro, arquivamento e cumprimento do testamento.

#### 4. Pedido realizado por inventariante judicial (não herdeiro)

No caso de inventariante, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- certidão de óbito do autor da herança;
- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) do inventariante;
- número do CPF do autor da herança e do inventariante;
- decisão judicial que outorgou a inventariança;
- termo de compromisso de desempenhar o encargo, assinado pelo inventariante;
- certidão do Juízo do Inventário que ateste não ter sido ele destituído da função de inventariante.

(Continua)

## Anexos

### Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa física

#### B. Pedidos realizados por terceiros – continuação

##### 5. Pedido realizado por inventariante extrajudicial (não herdeiro)

No caso de partilha em cartório, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- certidão ou escritura pública, expedida por cartório de notas ou por ofício de justiça, que ateste o processamento do inventário e a sua indicação como inventariante;
- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) do inventariante;
- número do CPF do autor da herança e do inventariante.

##### 6. Pedido realizado por irmão de falecido que não possua cônjuge, companheiro, ascendente ou descendente

Para consulta relativa a pessoa já falecida realizada por irmão que seja herdeiro, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- certidão de óbito do autor da herança (nesta certidão podem constar informações como: estado civil e relação de herdeiros);
- certidão que comprove que o falecido era solteiro e não possuía descendentes;
- certidão de óbito dos ascendentes;
- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) do herdeiro requerente;
- números do CPF do herdeiro requerente e do autor da herança;
- certidão comprobatória do vínculo de parentesco entre o herdeiro requerente e o autor da herança (certidão de nascimento ou casamento, por exemplo).

Fica dispensada a apresentação dos documentos e fatos certificados pela certidão de óbito.

##### 7. Pedido realizado por curador/tutor

No caso de curador/tutor, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) e número do CPF do curador/tutor;
- decisão judicial que outorgou o termo de curatela/tutela;
- termo de compromisso de desempenhar o encargo, assinado pelo curador/tutor;
- certidão do Juízo da curatela/tutela que ateste não ter sido ele destituído da função de curador/tutor.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa física

### C. Cadastramento no Sisbacen

A senha para acesso ao Sisbacen pode ser obtida pela internet, por meio do Registrato.

Caso possua e-CPF, é possível realizar o autocadastramento no Sisbacen.

Caso queira solicitar cadastramento no Sisbacen presencialmente ou por correspondência, para pedidos feitos por meio de procuração, além de poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo, o instrumento deve conceder poderes para realização de cadastramento no Sisbacen.

### D. Orientações complementares

#### I. Pedidos realizados por cidadão não alfabetizado

Para a solicitação presencial de relatório pelo cidadão não alfabetizado, devem ser apresentados os seguintes documentos (originais, acompanhados de cópias, ou cópias dos originais autenticadas em cartório):

- documento de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) e número do CPF do interessado, e, caso este assim preferir, da pessoa que assinará, a rogo, a solicitação; e
- solicitação, que deverá ser reduzida a termo pelo servidor do Banco Central, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa.

Para a solicitação e o envio do relatório por correspondência, devem ser adotados os seguintes procedimentos:

- deverá ser constituído procurador do interessado por instrumento público, o qual deverá consignar a condição de não alfabetizado do mandante, com a previsão de poderes especiais do procurador para obter as informações acobertadas pelo sigilo, ou a informação específica, sendo expressamente vedado o substabelecimento do mandato;
- envio do traslado da procuração pública e das cópias de documento de identificação original autenticadas em cartório (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte etc.) e CPF do procurador do interessado;
- solicitação preenchida, com firma (assinatura) reconhecida do subscritor, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa e envie o relatório, indicando o *e-mail* ou o endereço completo para resposta.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa física

### D. Orientações complementares – continuação

#### 2. Documentos estrangeiros

Para documentos estrangeiros, deve-se verificar, no Ministério das Relações Exteriores, os procedimentos para que produzam efeitos jurídicos no Brasil.

#### Atendimento presencial

Os endereços para atendimento presencial podem ser consultados em nossa página na internet, seguindo “Perfis » Cidadão » Banco Central do Brasil » Endereços do Banco Central » Endereços para atendimento ao público”.

Cópias de documentos, autenticadas ou não, ficarão retidas pelo Banco Central.

#### Solicitação por correspondência

Para a solicitação de relatório por correspondência, devem ser enviados os documentos listados a seguir:

1. cópias autenticadas em cartório dos documentos listados nos itens A, B ou C, conforme o caso; e
2. formulário preenchido, assinado pelo detentor dos dados ou por terceiro solicitante, com firma (assinatura) reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa e envie o relatório, indicando o *e-mail* ou o endereço completo para resposta.

A remessa do relatório que for enviado por correio será feita pelo serviço “Mão-Própria”, por meio do qual os Correios só entregam a correspondência ao próprio destinatário, mediante sua identificação.

O endereço deste Banco Central para solicitação de relatórios por correspondência é:

Banco Central do Brasil

Divisão de Atendimento ao Cidadão

SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1º ss

CEP 70074-900 Brasília – DF

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### A. Pedidos realizados diretamente pelo detentor dos dados

Devem ser apresentados os documentos listados abaixo (as cópias, autenticadas ou não, ficarão retidas pelo Banco Central):

1. documento de identificação do representante legal, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada em cartório do referido documento;

2. documentos do órgão ou da empresa, acompanhados de cópia, ou cópia autenticada em cartório dos referidos documentos, conforme se segue.

#### 2.1. Sociedade Limitada

2.1.1. Última versão do Contrato Social com as alterações contratuais posteriores a ela e Certidão Simplificada atualizada da Junta Comercial; ou

2.1.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do Contrato Social expedida pela Junta Comercial.

Obs.: os relatórios solicitados devem ser fornecidos a sócios, mesmo que não representantes legais, quando não houver Conselho Fiscal instituído.

#### 2.2. Sociedade Anônima

2.2.1. Ata da Assembleia na qual os representantes legais foram eleitos; e

2.2.2. Estatuto Social e Certidão Simplificada atualizada da Junta Comercial; ou

2.2.3. Certidão de Inteiro Teor atualizada do Estatuto Social expedida pela Junta Comercial.

#### 2.3. Sociedade Simples

2.3.1. Última versão do Contrato Social com as alterações contratuais posteriores a ela e a Certidão Simplificada atualizada do Cartório de Títulos e Documentos; ou

2.3.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do contrato social expedida pelo Cartório de Títulos e Documentos.

Obs.: no caso de sociedades simples prestadoras de atividades de advocacia, deve ser apresentada certidão expedida pelo Conselho Seccional da OAB, em cuja base territorial a sociedade tiver sede, e não certidão oriunda de Cartório de Títulos e Documentos.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### A. Pedidos realizados diretamente pelo detentor dos dados – continuação

#### 2.4. Empresa Individual de Responsabilidade Limitada (Eireli)

2.4.1. Certidão Simplificada atualizada da Junta Comercial; ou

2.4.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do Contrato Social expedida pela Junta Comercial.

#### 2.5. Empresário

2.5.1. Registro de Empresário (Certidão de inteiro teor expedida pelo Registro Público de Empresas Mercantis ou de Pessoas Jurídicas).

#### 2.6. Microempreendedor Individual (MEI)

2.6.1. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI).

#### 2.7. Condomínio Edifício

2.7.1. Ata da assembleia da eleição do síndico;

2.7.2. Registro de constituição do condomínio averbada em cartório de imóveis (Certidão de Inteiro Teor expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis).

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### A. Pedidos realizados diretamente pelo detentor dos dados – continuação

#### 2.8. Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista

- 2.8.1. Certidão de Inteiro Teor atualizada do Estatuto Social, expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou pelo Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins; ou de outro ato jurídico que o Estatuto indicar – com a informação da autorização legislativa para a instituição da sociedade (natureza, número e data do ato, e nome, data e folha do jornal em que foi publicado), e a indicação do órgão representante da sociedade e da pessoa física titular do órgão; ou
- 2.8.2. Estatuto Social e suas alterações e Certidão específica expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou pelo Registro Público de Empresas Mercantis e Atividades Afins; ou de outro ato jurídico que o Estatuto indicar – com a informação da autorização legislativa para a instituição da sociedade (natureza, número e data do ato, e nome, data e folha do jornal em que foi publicado), e a indicação do órgão representante da sociedade e da pessoa física titular do órgão;
- 2.8.3. Caso os administradores da sociedade sejam nomeados por instrumento de natureza administrativa, esses documentos devem ser trazidos a cotejo, juntamente com outros que comprovem a condição de representante da sociedade.

#### 2.9. Associações e Fundações

- 2.9.1. Certidão de Inteiro Teor atualizada do estatuto da fundação ou da associação, com suas alterações ou demais atos societários, expedida pelo Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, contendo a informação de quem é o representante da sociedade, seus poderes e limites das atribuições; ou
- 2.9.2. Certidão específica atualizada, expedida pelo Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas, com a informação de quem é o representante da sociedade, seus poderes e limites das atribuições.

#### 2.10. Sociedades submetidas ao regime de liquidação extrajudicial

- 2.10.1. Cópia do Diário Oficial da União que contenha a portaria de nomeação para o exercício da função de liquidante extrajudicial.

(Continua)



## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### A. Pedidos realizados diretamente pelo detentor dos dados – continuação

2.II. Pessoa jurídica extinta

- 2.II.1. Solicitação para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa feita em nome próprio, e não em nome da pessoa jurídica a cujos dados se deseja ter acesso;
- 2.II.2. Certidão de Inteiro Teor do registro da pessoa jurídica, expedida pelo cartório competente; e
- 2.II.3. Documento que comprove o vínculo entre o requerente e a pessoa jurídica, em especial a responsabilidade daquele sobre o ativo e passivo superveniente à extinção (contrato social ou estatuto e distrato, por exemplo).

### B. Pedidos realizados por procurador

Procuração pública:

- deve conceder expressamente poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica;
- deve ser apresentado documento de identificação do procurador (original acompanhado de cópia, ou cópia do original autenticada em cartório);
- fica dispensada a apresentação de documentação exigida no item A.

Procuração particular:

- deve conter firma (assinatura) reconhecida em cartório;
- deve conceder expressamente poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica;
- deve ser apresentado documento de identificação do procurador (original acompanhado de cópia, ou cópia do original autenticada em cartório);
- deve ser apresentada a documentação exigida no item A.2, conforme o caso, ficando dispensada a apresentação de documento de identificação do representante legal (mandante), previsto no item A.1.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### B. Pedidos realizados por procurador – continuação

Substabelecimento

Em caso de formulário assinado por procurador substabelecido, é necessária a comprovação da cadeia de substabelecimento:

- Procuração (pública ou particular), mediante a qual o mandante confere ao mandatário poderes especiais para obter informações sigilosas referentes à sua pessoa e para substabelecer esses poderes a terceiros;
- Instrumento de substabelecimento no qual o mandatário outorga ao substabelecido poderes especiais para ter acesso às informações sigilosas relativas à pessoa do mandante.

### C. Cadastramento no Sisbacen

Caso possua e-CNPJ, é possível realizar o autocadastramento no Sisbacen.

Caso queira solicitar cadastramento no Sisbacen presencialmente ou por correspondência, além de todas as exigências dos itens A e B, deverão ser cumpridos os requisitos a seguir:

- apresentar documento de identificação (cópia autenticada ou original acompanhado de cópia) da pessoa indicada como Gerente Setorial de Segurança (máster);
- para o caso de pedido por procuração, além de poderes especiais para obter informações acobertadas pelo dever de sigilo, o instrumento deve conceder poderes para realização de cadastramento no Sisbacen.

Obs.: o cadastramento não será feito no ato do atendimento. Será enviado *e-mail* posteriormente informando sobre o cadastramento ou sobre eventuais pendências documentais.

### D. Orientações complementares

i. Documentos estrangeiros

Para documentos estrangeiros, deve-se verificar, no Ministério das Relações Exteriores, os procedimentos para que produzam efeitos jurídicos no Brasil.

(Continua)

## Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para acesso aos relatórios individuais no Banco Central e para cadastramento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

Pessoa jurídica

### Atendimento presencial

Os endereços para atendimento presencial podem ser consultados em nossa página na internet, seguindo “Perfis » Cidadão » Banco Central do Brasil » Endereços do Banco Central » Endereços para atendimento ao público”.

### Solicitação por correspondência ou por meio de protocolo

Para a solicitação de relatório por correspondência ou por meio de protocolo entregue nos edifícios do Banco Central, devem ser enviados os documentos listados abaixo:

1. cópias autenticadas em cartório dos documentos listados nos itens A, B ou C, conforme o caso; e
2. formulário preenchido, assinado pelo detentor dos dados ou por seu procurador, com firma (assinatura) reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa e envie o relatório, indicando o *e-mail* ou o endereço completo para resposta.

A remessa do relatório que for enviado pelo correio será feita pelo serviço “Mão-Própria”, por meio do qual os Correios só entregam a correspondência ao próprio destinatário, mediante sua identificação.

O endereço deste Banco Central para solicitação de relatórios por correspondência é:

Banco Central do Brasil

Divisão de Atendimento ao Cidadão

SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1º ss

CEP 70074-900 Brasília – DF

(Continua)

## Anexos

### Anexo III – Agências do Banco do Brasil para venda\* de moedas comemorativas (endereços e horários)

Sede	Endereço/E-mail	Horário de atendimento
Brasília	SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede do Banco Central – 2º subsolo   (61) 3414-1451   gtbsb.mecir@bcb.gov.br	Das 11h às 16h
Regionais	Endereço/E-mail	Horário de atendimento
Belém	Rua Santo Antônio, 432 – Campina   (91) 3222-3554   gtbel.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 16h
Belo Horizonte	Av. Álvares Cabral, 1605 – 2º subsolo – Santo Agostinho   (31) 3253-7110   gtbho.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 15h
Curitiba	Av. Candido de Abreu, 554 – Centro Cívico   (41) 3281-3210   gtcur.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 16h
Fortaleza	Av. Heráclito Graça, 1.500 – Centro   (85) 3261-9988   f6632030@bb.com.br	Das 10h às 16h
Porto Alegre	Rua Sete de Setembro, 790 – Centro   (51) 3287-9700   age3202@bb.com.br	Das 10h às 16h
Recife	Rua da Aurora, 1.259 – Santo Amaro   (81) 2125-4229   gtrec.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 12h Das 13h às 15h
Rio de Janeiro	Rua da Quitanda, 60 – Centro   (21) 2532-4456   age1517@bb.com.br	Das 10h às 16h
Salvador	Av. Anita Garibaldi, 1.651 – Federação (71) 4003-3001   age2017@bb.com.br	Das 10h às 16h
São Paulo	Av. Paulista, 2.163 – 1º andar – Cerqueira Cesar   (11) 3066-9900   gtspa.mecir@bcb.gov.br	Das 10h às 15h

\* A venda de moedas comemorativas somente é feita mediante pagamento em dinheiro.

