



Carta de Serviços ao Cidadão



BANCO CENTRAL
DO BRASIL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA

Carta de Serviços ao Cidadão



Apresentação

O Banco Central do Brasil, tendo em vista seus valores organizacionais, em especial Excelência, Responsabilidade Social e Transparência, e em consonância com as diretrizes do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública), apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão. O documento contempla informações sobre todos os serviços que a autarquia oferta aos cidadãos, em atendimento ao disposto no artigo 11 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

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 BCB 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>.



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, críticas, 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), 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 |
| Informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central _____ | 10 |
| Solicitação de audiência na Procuradoria-Geral do Banco Central _____ | 10 |

SISTEMAS E CADASTROS

| | |
|---|----|
| Registrato (Extrato do Registro de Informações do Banco Central) _____ | 11 |
| Credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa natural _____ | 13 |
| Credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa jurídica _____ | 15 |
| Informações dos cadastros geridos pelo Banco Central _____ | 17 |
| - SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central) _____ | 17 |
| - CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos) _____ | 17 |
| - Cadin (Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal) _____ | 17 |
| - CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) _____ | 17 |
| Informações dos sistemas de câmbio do Banco Central _____ | 19 |

CULTURA E EDUCAÇÃO

| | |
|--|----|
| Galeria de Arte do Banco Central _____ | 20 |
| Museu de Valores do Banco Central _____ | 21 |
| Programa Museu-Escola _____ | 23 |
| Biblioteca _____ | 24 |
| Moedas comemorativas _____ | 25 |
| Cursos sobre os elementos de segurança do real _____ | 26 |
| Site Cidadania Financeira: o Banco Central atento à educação, à proteção e à inclusão financeira _____ | 27 |
| Curso <i>on-line</i> de gestão de finanças pessoais _____ | 28 |
| Série de vídeos “Eu e meu dinheiro” _____ | 29 |
| Curso <i>on-line</i> para formação de multiplicadores da série “Eu e meu dinheiro” _____ | 30 |
| Série de vídeos animados sobre temas de relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional _____ | 31 |
| Caderno de educação financeira com foco na gestão de finanças pessoais _____ | 32 |
| Série de impressos sobre o relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional (Folhetos Série I – Relacionamento com o SFN) _____ | 33 |
| Série de impressos sobre gestão de finanças pessoais (Folhetos Série II – Finanças Pessoais) _____ | 34 |

| | |
|---|----|
| Glossário Simplificado de Termos Financeiros | 35 |
| Palestras para estudantes do ensino superior e para o público adulto em geral | 36 |
| INFORMAÇÕES DO BANCO CENTRAL | |
| Site Dinheiro Brasileiro | 37 |
| Site Novas Notas | 37 |
| Galeria Virtual | 37 |
| Cédulas e moedas | 37 |
| Cheques | 37 |
| Indicadores econômicos | 37 |
| Instituições financeiras e administradoras de consórcio | 37 |
| Legislação e normas | 37 |
| Museu de Valores | 37 |
| Perguntas frequentes | 37 |
| Perguntas sobre economia brasileira | 38 |
| Pesquisa acadêmica | 38 |
| Tarifas bancárias | 38 |
| Taxas de juros, índices e cotações | 38 |
| Ranking de Instituições por Índice de Reclamações | 38 |
| Ranking do VET (Valor Efetivo Total) | 38 |
| Taxas de juros das operações de crédito | 38 |
| Séries temporais | 38 |
| APLICATIVOS | |
| Calculadora do Cidadão | 39 |
| Dinheiro Brasileiro | 39 |
| Câmbio Legal | 39 |
| Registrato | 39 |
| Busca de normas | 39 |
| MÍDIAS SOCIAIS | |
| Perfil no Twitter | 40 |
| Canal no Youtube | 40 |

ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo I – Endereços das Centrais de Atendimento do Banco Central _____ | 41 |
| - Anexo I-a – Endereços e faxes das áreas de Informática do Banco Central _____ | 42 |
| Anexo II – Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) _____ | 43 |
| Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central _____ | 45 |
| - Pessoa natural _____ | 45 |
| - Pessoa jurídica _____ | 47 |
| Anexo IV – Agências do Banco do Brasil para venda de moedas comemorativas (endereços e horários) _____ | 50 |



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>Pela internet:</p> <p><http://www.bcb.gov.br/?SOLICITACAOINFO>.</p> | <i>E-mail.</i> | Cinco dias úteis. |
| <p>Por telefone: 145.</p> | Telefone. | Imediato. |
| <p>Por correspondência: 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. | Cinco dias úteis, acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta, pelos Correios ou por malotes. |
| <p>Presencial: 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 e administradoras 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 ou administradora de consórcios reclamada.

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, críticas, 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 | Serviço |
|--|--|
| Informações relativas a processos em tramitação pela Procuradoria-Geral do Banco Central | Solicitação de audiência na Procuradoria-Geral do Banco Central |
| Descrição/finalidade | Descrição/finalidade |
| Atendimento a advogados ou a interessados legitimados. | Atendimento a advogados ou a interessados legitimados. |
| Meio de acesso ao serviço | Meio de acesso ao serviço |
| Pela internet: atende.pgbc@bcb.gov.br. | Pela internet: Preencher o formulário disponível no <i>link</i> < http://www.bcb.gov.br/pgbcb/formularios/FORMULARIO_PARA_SOLICITAR_AUDIENCIA.pdf > e, ao finalizar, clicar na opção “Enviar formulário”, no canto superior direito do documento. |
| Canal de entrega do serviço | Canal de entrega do serviço |
| <i>E-mail.</i> | Internet. |
| Prazo máximo de atendimento | Prazo máximo de atendimento |
| 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>Clientes bancários que fazem uso de internet banking:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. obter frase de segurança no <i>link</i> <https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/obterFraseSeguranca>; 2. acessar a página do banco de que é cliente, procurar pelo <i>link</i> do Registrato e validar a frase de segurança; 3. com a frase de segurança validada pela instituição financeira, fazer o cadastro no <i>link</i> <https://www3.bcb.gov.br/registrato/publico/autoCredenciamento> para obter a senha de acesso ao Registrato; 4. Acessar o Registrato pelo <i>link</i> <https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin>. | 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>Cidadãos que não fazem uso de <i>internet banking</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; 2. acessar o Registrato pelo <i>link</i> <https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin>. <p>O interessado deve apresentar os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p> | <p>Obtenção de senha: Presencial.</p> <p>Acesso ao Registrato: Internet.</p> | <p>Imediato.</p> |
| <p>Cidadãos com certificado digital:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. inserir o <i>token</i> no computador para comprovar sua identidade; 2. obter a senha de acesso sem frase de segurança no <i>link</i> <https://www7.bcb.gov.br/apf/index.jsp>; 3. acessar o Registrato pelo <i>link</i> <https://www3.bcb.gov.br/registrato/dologin>. | <p>Internet.</p> | <p>Imediato.</p> |

Sistemas e Cadastros

Serviço

Credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa natural

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) e no SCR (Sistema de Informações de Crédito), no Cademp (Cadastro de Empresas) e no RDE (Registro Declaratório Eletrônico): IED, ROF, Portfólio.

O credenciamento 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.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

Por correspondência: A correspondência ou o formulário de credenciamento disponível no *site* do Banco Central (http://www.bcb.gov.br/htms/sisbacen/credenciamento_PF.rtf) deve ser enviado para a Divisão de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, em Brasília (ver endereço no Anexo I) e conter:

- solicitação de credenciamento no Sisbacen;
- autorização para que o Banco Central do Brasil envie a senha de acesso pelos Correios;
- firma reconhecida do solicitante;
- indicação do endereço completo para resposta.

Devem também ser enviadas juntamente com a solicitação de credenciamento cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo II).

Canal de entrega do serviço

A senha de acesso ao Sisbacen será enviada por correspondência, pelo serviço “Mão-Própria”, dos Correios, e somente será entregue ao próprio solicitante, mediante apresentação dos documentos pessoais.

Por ocasião do primeiro acesso, o usuário deverá cadastrar uma nova senha, usando como identificação do operador o número de seu CPF sem os dígitos verificadores e a senha temporária fornecida no credenciamento.

Prazo máximo de atendimento

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

(Continua)

Sistemas e Cadastros

Continuação: Serviço/Credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central) – Pessoa natural

| Meios de acesso ao serviço/procedimentos | Canal de entrega do serviço | Prazo máximo de atendimento |
|--|-------------------------------|-----------------------------|
| <p>Presencial: Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação de credenciamento no Sisbacen e os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços.</p> | Presencial. | Imediato. |
| <p>Autocredenciamento: 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

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

Descrição/finalidade

Cadastramento e fornecimento 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) e SCR (Sistema de Informações), no Cademp (Cadastro de Empresas) e no RDE (Registro Declaratório Eletrônico): IED, ROF, Portfólio.

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

| Meios de acesso ao serviço/procedimentos | Canal de entrega do serviço | Prazo máximo de atendimento |
|--|-----------------------------|---|
| <p>Presencial: Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I-a).</p> <p>O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação de credenciamento no Sisbacen e os documentos de identificação constantes no Anexo II desta Carta de Serviços. Entregar no Protocolo ou diretamente nas Coinfs (Coordenadorias de Informática) ou Seinfs (Setores de Informática), dependendo da regional.</p> <p>Aguardar credenciamento e comunicação para buscar a senha de acesso, o que pode ser realizado imediatamente após a entrega da documentação ou no prazo de atendimento indicado, dependendo da regional.</p> <p>Para recebimento da senha, o usuário deve apresentar documento de identidade oficial.</p> | <p>Presencial.</p> | <p>Imediato ou em até dez dias, dependendo da regional.</p> |

(Continua)

* Exceto usuários governamentais e instituições sujeitas à ação reguladora/fiscalizadora do Banco Central. Mais informações sobre os serviços disponíveis para o usuário pessoa natural ou jurídica estão disponíveis na página do Banco Central, no link <<http://www.bcb.gov.br/?SISBACEN>>.

Sistemas e Cadastros

Continuação: Serviço/Credenciamento 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>Autocredenciamento: 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. Mais informações sobre os serviços disponíveis para o usuário pessoa natural ou jurídica estão disponíveis na página do Banco Central, no *link* <<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 naturais, 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 (<http://goo.gl/gBYNH1>), 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:

- solicitação, com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa das informações requeridas e envie o relatório pelos Correios;
- indicação do endereço completo para resposta.

Também devem ser enviadas, com a solicitação de pesquisa, cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo III).

Canal de entrega do serviço

O relatório solicitado será enviado 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: Cinco dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta pelos Correios e por malotes.

Para dados históricos: Dez dias úteis acrescidos do tempo necessário para o trânsito da solicitação e da resposta 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>Presencial: Na sede, em Brasília, e nas regionais do Banco Central (ver endereços no Anexo I).</p> <p>O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação das informações requeridas, para que o Banco Central realize a pesquisa, e os documentos de identificação constantes no Anexo III desta Carta de Serviços.</p> | <p>Presencial.</p> | <p>Para dados atuais: Imediato.</p> <p>Para dados históricos: 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:

- solicitação, com firma reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa com as informações requeridas e envie o relatório ou a declaração pelos Correios;
- indicação do endereço completo para resposta.

Também devem ser enviadas junto com a solicitação de pesquisa cópias autenticadas dos documentos de identificação do solicitante (ver relação de documentos no Anexo III).

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

O interessado deve apresentar, por escrito, solicitação das informações requeridas, para que o Banco Central realize a pesquisa, e os documentos de identificação constantes no Anexo III desta Carta de Serviços.

Canal de entrega do serviço

O relatório solicitado será enviado 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 pelos Correios e por malotes.

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

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, e no primeiro sábado de cada mês, das 14h às 18h.

Em todos os casos, 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.

O receptivo cultural a escolas será sempre feito mediante agendamento pela internet, no *link* <<http://www.bcb.gov.br/?AGENDAVISITA>>.

O monitor recepcionará o grupo na entrada do Banco Central do Brasil e o acompanhará à Galeria de Arte, fará as boas-vindas e fornecerá informações gerais sobre a exposição. Depois, o espaço será disponibilizado para que o professor ministre sua aula de artes de acordo com o currículo escolar da turma. Ao final da visita, o monitor distribuirá as publicações.

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, e no primeiro sábado de cada mês, das 14h às 18h.

Em todos os casos, o acesso só é permitido até trinta minutos antes do horário de fechamento.

Agendamento para grupos de dez a quarenta pessoas: Pela internet, no *link*

<<http://www3.bcb.gov.br/avisiInternet/principal.do?method=acesso>>.

Dúvidas e/ou problemas no agendamento: (61) 3414-2093, (61) 3414-2099 ou museudevalores@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.

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

Horário: De segunda-feira a sexta-feira, das 14h às 17h.

Agendamento para visitas de escolas: Pelos telefones (41) 3281-3034 ou (41) 3281-3035.

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

Prazo máximo de atendimento

Visitas avulsas: Imediato.

Visitas agendadas: Atendidas pelo programa Museu-Escola, conforme explicitado à frente.

Visitas avulsas: Imediato.

Visitas agendadas: De acordo com o prazo registrado no pedido.

(Continua)

Cultura e Educação

Continuação: Serviço/Museu de Valores do Banco Central

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

No Recife: Endereço: Rua da Aurora, 1.259 – Santo Amaro.

Horário: De segunda-feira a sexta-feira, das 10h às 12h e das 14h às 16h.

Agendamento para visitas de escolas: Pelos telefones (81) 2125-4221 ou (81) 2125-4165.

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

Prazo máximo de atendimento

Visitas avulsas: Imediato.

Visitas agendadas: Até quinze dias após o registro do pedido.

Cultura e Educação

Serviço

Programa Museu-Escola

Descrição/finalidade

Atendimento especial a escolas para visitas guiadas ao Museu de Valores, durante as quais são desenvolvidas atividades lúdico-pedagógicas adequadas à faixa etária e ao nível de escolaridade da turma.

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, e no primeiro sábado de cada mês, das 14h às 18h.

Em todos os casos, o acesso só é permitido até trinta minutos antes do horário de fechamento.

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

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

Prazo máximo de atendimento

O atendimento a escolas, para visitas guiadas, será sempre feito mediante agendamento, pela internet, no *link* <<http://www.bcb.gov.br/?AGENDAVISITA>>.

Dúvidas e/ou problemas no agendamento: (61) 3414-2093, (61) 3414-2099 ou museudevalores@bcb.gov.br.

Para visitantes avulsos, o acesso é permitido no horário de funcionamento, mediante apresentação de documento oficial de identidade com foto, exceto menores acompanhados pelo responsável.

Cultura e Educação

Serviço

Biblioteca

Descrição/finalidade

Consulta ao acervo físico das bibliotecas, em aplicativo próprio, e às bases de dados eletrônicas assinadas pelo Banco Central, nas áreas de economia, direito, matemática, estatística, administração, história, ciência política, sociologia, entre outras.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

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

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.

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

Telefone: (41) 3281-3086.

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

Prazo máximo de atendimento

Imediato.

Imediato.

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>, 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 IV). 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 *site* do Banco do Brasil: <www.bb.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.

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 correspondência: As solicitações de treinamento devem ser enviadas para a sede do Departamento do Meio Circulante, no endereço abaixo:

Banco Central do Brasil
Departamento do Meio Circulante
Divisão de Tecnologia da Moeda, Subdivisão de Monitoramento de Falsificações
Av. Rio Branco, 30 – Sala 301 – Centro – Rio de Janeiro – RJ
CEP: 24230-540

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

Mais informações sobre os treinamentos podem ser obtidas pelo *e-mail* sumof.ditec.mecir@bcb.gov.br.

Prazo máximo de atendimento

Trinta dias corridos.

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 estórias 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

Série de vídeos animados sobre temas de relacionamento do cidadão com o Sistema Financeiro Nacional

Descrição/finalidade

Conjunto de vídeos com personagens animados sobre temas de maior interesse dos usuários do Sistema Financeiro Nacional, coletados a partir do contato do cidadão com o serviço do Banco Central de atendimento ao cidadão. Na primeira etapa, foram priorizados os assuntos poupança, empréstimo consignado, portabilidade do salário e portabilidade de crédito.

Meios de acesso ao serviço/procedimentos

<<http://www.bcb.gov.br/?VIDEOSANIMANDOSPEF>> e <<https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>>.

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> 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/11-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> 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. 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 |
|---|---|--|
| Site Dinheiro Brasileiro | Apresenta características das cédulas e moedas tanto da Primeira como da Segunda Família do Real. Também traz informações sobre câmbio. | < http://www.dinheirobrasileiro.bcb.gov.br/ >. |
| Site Novas Notas | Apresenta a Segunda Família do Real e aponta os elementos de segurança das novas cédulas. | < http://www.novasnotas.bcb.gov.br/ >. |
| Galeria Virtual | Exibe as imagens das obras que constituem o acervo do Banco Central, com informações sobre os autores das obras. | < http://www.bcb.gov.br/?ARTEOBRAS >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?CEDMOED >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?CHEQUES >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?PORTALINDECON >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?RELINST >. |
| Legislação e normas | Faculta consulta às principais leis e decretos sobre a administração pública e o Sistema Financeiro Nacional. | < http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?MUSEU >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?FAQCIDADAO >. |

Informações do Banco Central

| Serviço | Descrição/finalidade | Meios de acesso ao serviço |
|---|--|--|
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?FAQECONOMIA >. |
| Pesquisa acadêmica | Trabalhos realizados por servidores do Banco Central, disponíveis para consulta por estudantes e pesquisadores. | < http://www.bcb.gov.br/?TRABDISCLISTA >. < http://www.bcb.gov.br/?TESES >. < http://www.bcb.gov.br/?NOTASTEC >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?TARIFA >. |
| Taxas de juros, índices e cotações | Informa taxas de juros de operações de crédito, conversão de moedas, taxas de câmbio e informações econômico-financeiras. | < http://www.bcb.gov.br/?CALCULOSINDCOT >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?RANKING >. |
| Ranking do VET (Valor Efetivo Total) | Apresenta o ranking do Valor Efetivo Total (VET) das operações de câmbio, facilitando ao cidadão descobrir quais instituições têm feito as operações de câmbio mais caras, considerando-se a taxa de câmbio, as tarifas e os tributos incidentes. | < http://www.bcb.gov.br/?VET >. |
| Taxas de juros das operações de crédito | Apresenta as taxas médias publicadas pelas instituições financeiras em operações de crédito nos últimos cinco dias úteis. | < http://www.bcb.gov.br/?TXJUROS >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?SGS >. |

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. | < http://www.bcb.gov.br/?calculadora >. < http://www.bcb.gov.br/?CALCMOVEL >. |
| 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. | < http://www.bcb.gov.br/?APPDINHEIROBR >. |
| 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, além de sacar ou trocar moedas por reais. O sistema informa endereço, telefones, horário de funcionamento, serviços e tipos de atendimento da instituição selecionada. Além disso, traz as cotações, possui um conversor de câmbio e apresenta o <i>ranking</i> do VET (Valor Efetivo Total) das operações de câmbio. | < http://www.bcb.gov.br/dinheirobrasileiro/segunda-familia-cedulas.html >. < https://itunes.apple.com/us/app/cambio-legal/id651739700?l=pt&ls=1&mt=8 >. < http://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.bcb.mobile.android.cambiolegal >. |
| 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). | < http://www.bcb.gov.br/?REGISTRATO >. |
| Busca de normas | Permite pesquisar as normas editadas pelo Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional. | http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/novaBusca/buscaNormativo.asp >. |

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 acontecimentos relacionados à autarquia. | < https://twitter.com/BancoCentralBR >. |
| Canal no YouTube | Apresenta todos os vídeos de interesse do cidadão produzidos pelo Banco Central ou sobre o Banco Central. | < https://www.youtube.com/user/BancoCentralBR >. |

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) – CEP 41745-001 – Salvador – BA |
| São Paulo | Av. Paulista, 1.804 – Térreo – Bela Vista – CEP 01310-922 – São Paulo – SP |

Anexos

Anexo I.a – Endereços e faxes das áreas de Informática do Banco Central

| Sede | Endereço | Fax |
|----------------|--|----------------|
| Brasília | Deinf – SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 5º subsolo – CEP 70074-900 – Brasília – DF | (61) 3414-1458 |
| Regionais | Endereço | Fax |
| Belém | Seinf – Boulevard Castilhos França, 708 – Térreo – Centro – CEP 66010-020 – Belém – PA | (91) 3242-7679 |
| Belo Horizonte | Coinf – Av. Álvares Cabral, 1.605 – Térreo – Santo Agostinho – CEP 30170-001 – Belo Horizonte – MG | (31) 3253-7370 |
| Curitiba | Coinf – Av. Cândido de Abreu, 344 – Térreo – Centro Cívico – CEP 80530-914 – Curitiba – PR | (41) 3281-3061 |
| Fortaleza | Seinf – Av. Heráclito Graça, 273 – 4º andar – Centro – CEP 60140-061 – Fortaleza – CE | (85) 3308-5527 |
| Porto Alegre | Coinf – Rua Sete de Setembro, 586 – Térreo – Centro – CEP 90010-190 – Porto Alegre – RS | (51) 3215-7348 |
| Recife | Coinf – Rua da Aurora, 1.259 – Térreo – Santo Amaro – CEP 50040-090 – Recife – PE | (81) 2125-4266 |
| Rio de Janeiro | Coinf – Av. Presidente Vargas, 730 – Subsolo – Centro CEP 20071-900 – Rio de Janeiro – RJ | (21) 2189-5624 |
| Salvador | Coinf – 1ª avenida, 160, Térreo – Centro Administrativo da Bahia (CAB) – CEP 41745-001 – Salvador – BA | (71) 2109-4509 |
| São Paulo | Coinf – Av. Paulista, 1.804 – Térreo – Bela Vista – CEP 01310-922 – São Paulo – SP | (11) 3491-6070 |

* Deinf – Departamento de Informática

* Coinf – Coordenadoria de Informática

* Seinf – Setor de Informáticaw

Anexos

Anexo II – Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|----------------|----------------------------|--|
| Pessoa natural | Presencial. | Documento válido de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte, etc.), acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento e o número do CPF. |
| | Por carta. | a) Cópia autenticada de documento válido de identificação (carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte, etc.) e o número do CPF; e b) formulário de solicitação de credenciamento, disponível no <i>site</i> do Banco Central, com firma (assinatura) reconhecida. |
| | Por procuração pública. | a) Procuração contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou para o credenciamento no Sisbacen; b) documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento; e c) cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do titular das informações (pode-se dispensar a apresentação desses documentos se eles forem citados na procuração pública). |
| | Por procuração particular. | a) Cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do titular das informações; b) procuração com firma reconhecida contendo, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos ou para o credenciamento no Sisbacen; e c) documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento. |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo II – Documentos necessários para credenciamento no Sisbacen (Sistema de Informações Banco Central)

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|----------------|----------------------|--|
| Pessoa natural | Presencial. | <p>a) Formulário de solicitação de credenciamento, disponível no <i>site</i> do Banco Central, com firma (assinatura) reconhecida;</p> <p>b) documento de identificação da pessoa indicada como gerente setorial de segurança (máster), acompanhado de cópia simples, ou cópia autenticada do referido documento;</p> <p>c) documentos da empresa, acompanhados de cópias, ou cópias autenticadas desses documentos, conforme o caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> c.1. sociedade limitada: <ul style="list-style-type: none"> c.1.1. versão atualizada do Contrato Social (consolidado ou original e alterações) e Certidão Simplificada da Junta Comercial, com data de emissão igual ou inferior a trinta dias; c.2. sociedade anônima: <ul style="list-style-type: none"> c.2.1. Estatuto Social e Ata da Assembleia na qual os representantes foram eleitos e Certidão Simplificada da Junta Comercial, com data de emissão igual ou inferior a trinta dias; c.3. sociedades registradas em cartórios de registro de pessoa jurídica: <ul style="list-style-type: none"> c.3.1. versão atualizada do Contrato Social (consolidado ou original e alterações) e Certidão de Breve Relato emitida pelo Cartório; c.4. empresário: <ul style="list-style-type: none"> c.4.1. Registro de Empresário na Junta Comercial e Certidão Simplificada da Junta Comercial, com data de emissão igual ou inferior a trinta dias; <p>d) se o formulário de solicitação for assinado por procurador constituído por instrumento particular:</p> <ul style="list-style-type: none"> d.1. documentos exigidos no item “c”; d.2. procuração particular, com firma reconhecida, mediante a qual os representantes legais da empresa conferem poderes específicos ao procurador para a obtenção de acesso a dados do Sisbacen, inclusive aqueles protegidos pelo sigilo bancário; <p>e) se o formulário de solicitação for assinado por procurador constituído por instrumento público:</p> <ul style="list-style-type: none"> e.1. procuração pública lavrada em cartório, mediante a qual os representantes legais da empresa conferem poderes específicos ao procurador, para a obtenção de acesso a dados do Sisbacen, inclusive aqueles protegidos pelo sigilo bancário. <p>Observação: Em caso de formulário assinado por procurador substabelecido, é necessária a comprovação da cadeia de substabelecimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. |

Anexos

Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|----------------|--------------------------------|---|
| Pessoa natural | Presencial. | Documento de identificação – carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte ou outro –, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento e número do CPF. |
| | Por carta. | a) Cópia autenticada de documento de identificação – carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte ou outro – e do CPF; e b) solicitação, com firma (assinatura) reconhecida, para que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa e envie o relatório pelos Correios, com indicação do endereço completo para resposta. |
| | Por procuração pública. | a) Procuração que contenha, expressamente, permissão para acesso a dados sigilosos, cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; b) documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento. |
| | Por procuração particular. | a) Cópia autenticada da carteira de identidade e do CPF do titular das informações; b) procuração com firma reconhecida, que contenha, expressamente, a permissão para acesso a dados sigilosos, cadastro ou sistema em que consta a informação que está sendo solicitada; e c) documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento. |
| | Pedido realizado por herdeiro. | Originais, acompanhados de cópia, ou cópias autenticadas, de: a) certidão de óbito do autor da herança; b) documento válido de identificação – carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte ou outro – do herdeiro requerente; c) números de CPF do herdeiro requerente e do autor da herança; e d) certidão comprobatória do vínculo de parentesco entre herdeiro requerente e o autor da herança (certidão de nascimento ou casamento, por exemplo). |
| | | Obs. – Fica dispensada a apresentação dos documentos e fatos certificados pela certidão de óbito, até mesmo a relação de parentesco existente entre o herdeiro e o autor da herança. |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|------------------------------|---|---|
| <p>Pessoa natural</p> | <p>Pedido realizado por inventariante judicial (não herdeiro).</p> | <p>Originais, acompanhados de cópia, ou cópias autenticadas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) certidão de óbito do autor da herança; b) documento válido de identificação – carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte ou outro) do inventariante; c) números de CPF do autor da herança e do inventariante; d) decisão judicial que outorgou a inventariança; e) termo de compromisso de desempenhar o encargo, assinado pelo inventariante; e f) certidão do Juízo do Inventário que ateste não ter sido ele destituído da função de inventariante. <p>Obs. – Caso o pedido seja realizado por via postal, os documentos exigidos devem ser autenticados. A solicitação de que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa deve conter firma (assinatura) reconhecida em cartório.</p> |
| | <p>Pedido realizado por inventariante extrajudicial (não herdeiro).</p> | <p>Originais, acompanhados de cópia, ou cópias autenticadas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) certidão ou escritura pública, expedida por cartório de notas ou por ofício de justiça, que ateste: (i) o processamento do inventário; e (ii) indicação de seu nome como inventariante; b) documento válido de identificação – carteira de identidade, carteira de motorista, carteira de trabalho, passaporte ou outro) do inventariante; e c) números de CPF do autor da herança e do inventariante. |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|-----------------------|---|
| <p>Pessoa natural</p> | <p>Presencial.</p> <p>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”. Para solicitação do relatório presencialmente, devem ser apresentados os seguintes documentos:</p> <p>a) documento de identificação do representante legal, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento;</p> <p>b) documentos do órgão ou empresa, acompanhados de cópia, ou cópia autenticada do referido documento, conforme o caso, conforme se segue.</p> <p>b.1.) Sociedade Limitada</p> <p>b.1.1. Última versão do contrato social com as alterações contratuais posteriores a ela e Certidão Simplificada atualizada da Junta Comercial; ou</p> <p>b.1.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do contrato social, expedida pela Junta Comercial.</p> <p>b.2.) Sociedade Anônima</p> <p>b.2.1. Ata da Assembleia em que os representantes legais foram eleitos; e</p> <p>b.2.1.1. estatuto social e Certidão Simplificada atualizada da Junta Comercial; ou</p> <p>b.2.1.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do estatuto social, expedida pela Junta Comercial;</p> <p>b.3.) Sociedade simples</p> <p>b.3.1. Última versão do contrato social com as alterações contratuais posteriores a ela e Certidão Simplificada atualizada do Cartório de Títulos e Documentos; ou</p> <p>b.3.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do contrato social expedida pelo Cartório de Títulos e Documentos.</p> <p>Obs. – No caso de sociedades simples prestadoras de atividades de advocacia, deve ser apresentada certidão expedida pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil em cuja base territorial a sociedade tiver sede, e não certidão oriunda de Cartório de Títulos e Documentos.</p> <p>b.4.) Empresa Individual de Responsabilidade Limitada – Eireli</p> <p>b.4.1. Certidão simplificada atualizada da Junta Comercial; ou</p> <p>b.4.2. Certidão de Inteiro Teor atualizada do contrato social expedida pela Junta Comercial.</p> <p>b.5.) Empresário</p> <p>b.5.1. Registro de Empresário – Certidão de Inteiro Teor expedida pelo Registro Público de Empresas Mercantis ou de Pessoas Jurídicas.</p> |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|-----------------------|----------------------|--|
| <p>Pessoa natural</p> | <p>Presencial.</p> | <ul style="list-style-type: none"> b.6.) Microempreendedor Individual – MEI <ul style="list-style-type: none"> b.6.1. Certificado da Condição de Microempreendedor Individual (CCMEI). b.7.) Condomínio <ul style="list-style-type: none"> b.7.1. Ata da assembleia da eleição do síndico; b.7.2. registro de constituição do condomínio averbada em cartório de imóveis – Certidão de Inteiro Teor expedida pelo Cartório de Registro de Imóveis. b.8.) Empresa Pública ou Sociedade de Economia Mista <ul style="list-style-type: none"> b.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 nome do órgão representante da sociedade e do nome da pessoa física titular do órgão; ou b.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. b.8.3. Caso os administradores da sociedade sejam nomeados por instrumento de natureza administrativa, esses documentos devem ser trazidos para cotejo, juntamente com outros que comprovem a condição de representante da sociedade. b.9. Associações e fundações <ul style="list-style-type: none"> b.9.1. Certidão de Inteiro Teor atualizada do estatuto da fundação ou da associação, expedida pelo Cartório de Registro Civil das Pessoas Jurídicas; ou b.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. |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|-----------------------|----------------------|--|
| <p>Pessoa natural</p> | <p>Presencial.</p> | <p>b.10. Sociedades submetidas ao regime de liquidação extrajudicial b.10.1. Cópia do Diário Oficial da União com a portaria de nomeação para o exercício da função de liquidante extrajudicial. b.11.) Pessoa jurídica extinta b.11.1. 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; b.11.2. Certidão de Inteiro Teor do registro da pessoa jurídica, expedida pelo cartório competente; e b.11.3. documento que comprove o vínculo entre o requerente e a pessoa jurídica, em especial a responsabilidade daquele sobre o ativo e o passivo superveniente à extinção (contrato social ou estatuto e distrato, por exemplo).</p> <p>Para outros tipos de pessoa jurídica, deve ser feito questionamento ao Banco Central por meio do serviço “Fale Conosco – Pedidos de Informação”.</p> |
| | <p>Por carta.</p> | <p>Para a solicitação de relatório por correspondência, devem ser enviados os documentos listados a seguir, observando-se que a remessa do relatório será feita pelo serviço “Mão-Própria”, por meio do qual os Correios só entregam a correspondência ao próprio destinatário, mediante sua identificação.</p> <p>a) Cópia autenticada do documento de identificação do representante legal; b) solicitação assinada, com firma reconhecida, de que o Banco Central do Brasil realize a pesquisa e envie o relatório pelos Correios, indicando o endereço completo para resposta; c) declaração assinada, com firma reconhecida, que ateste que as informações constantes dos documentos apresentados são atuais e verdadeiras, e que o declarante tem ciência de que a declaração falsa constitui crime previsto no art. 299 do Código Penal (falsidade ideológica); d) cópias autenticadas dos documentos do órgão ou empresa, conforme listados no item “b” do atendimento presencial.</p> <p>O endereço do 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 subsolo – 70074-900 Brasília – DF</p> |

(Continua)

Anexos

Continuação: Anexo III – Documentos necessários para obtenção de informações dos sistemas de câmbio e de cadastros do Banco Central

| | Forma de atendimento | Documentos exigidos |
|------------------------------|-----------------------------------|---|
| <p>Pessoa natural</p> | <p>Por procuração pública.</p> | <p>Deve conceder expressamente poderes especiais para obtenção de informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica. Deve ser apresentado documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento.</p> |
| | <p>Por procuração particular.</p> | <p>Deve conter firma (assinatura) reconhecida em cartório e conceder expressamente poderes especiais para obtenção de informações acobertadas pelo dever de sigilo ou a informação específica. Deve ser apresentado documento de identificação do procurador, acompanhado de cópia, ou cópia autenticada do referido documento. Devem ser apresentadas cópias autenticadas dos documentos do órgão ou empresa, conforme listados no item “b” do atendimento presencial.</p> |

Anexos

Anexo IV – 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 gtcu.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 | 1ª avenida, 160, Térreo – Centro Administrativo da Bahia (CAB) (71) 3263-9027 angelolfernandes@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.



 BANCO CENTRAL
DO BRASIL

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PÁTRIA EDUCADORA