



BANCO CENTRAL DO BRASIL

PAGAMENTOS DE VAREJO E CANAIS DE ATENDIMENTO

Perguntas freqüentes

1. Arquivo ESTATCRT.TXT – Informações relativas aos cartões com função saque e *e-money*

1.1. Devo informar os saques efetuados sobre linhas de crédito?

Resposta: Não. Os saques efetuados sobre limites de crédito associados ao cartão ou outras linhas de empréstimo, por meio de cartões, não devem ser somados às operações “Saque” (S).

1.2. Devo informar os saques efetuados com cartões de pagamento de benefícios sociais?

Resposta: Sim.

1.3. Os saques efetuados nas redes internacionais Cirrus e Plus devem ser somados à estatística de quantidade e valor das operações “Saque” (S)?

Resposta: Não.

1.4. Qual bandeira deve ser informada para os cartões com função “Saque” (S)?

Resposta: Para todos os cartões com função “Saque” (S), inclusive os que agregam bandeiras de débito, de crédito, ou ambas, deve-se preencher esse campo com “NA – Não Aplicável” (0).

1.5. Para quais cartões devo informar as bandeiras Visa, Mastercard, Própria e Outras?

Resposta: As bandeiras Visa, Mastercard, Própria e Outras deverão ser informadas somente para os cartões com função “*e-money*” (E).

1.6. Devo informar os saques efetuados na minha rede compartilhada, por meio de cartões de saque emitidos por outra instituição financeira?

Resposta: Não. A instituição financeira emissora do cartão utilizado na operação de saque é a responsável pela prestação dessa informação.

1.7. A quantidade e valor dos saques efetuados nas redes de auto-atendimento pertencentes a terceiros, por meio de cartões emitidos pela instituição financeira, devem ser informados?

Resposta: Sim.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

1.8. Cartões emitidos para pagamento de benefícios ou repasse de programas sociais devem ser considerados?

Resposta: Sim, desde que agreguem a função “Saque”.

2. Arquivo USUREMOT.TXT – Informações relativas aos usuários dos canais *Internet Banking, Home Banking, Office Banking e Mobile Banking*

2.1. Na contagem de usuários do serviço de *Mobile Banking*, devo considerar os usuários cadastrados para utilizar apenas o serviço de envio de alertas por meio de SMS (*Short Message Service*)?

Resposta: Sim.

2.2. Na contagem de usuários (PF) do serviço *Internet Banking*, devo considerar todos os clientes com possibilidade de utilizar o serviço ou apenas aqueles que efetivamente realizaram alguma transação no trimestre de referência?

Resposta: A apuração deve levar em conta apenas a utilização efetiva do canal no trimestre de referência, ou seja, a realização de pelo menos uma operação por titular de conta PF ou pelo menos uma operação por conta PJ.

3. Arquivo ESTATATM.TXT – Informações relativas aos terminais de auto-atendimento – ATM

3.1. Quais os critérios utilizados na contagem de terminais?

Resposta: A quantidade de terminais deverá refletir a quantidade de dispositivos instalados na rede da instituição/ conglomerado no final do trimestre de referência.

3.2. Como devo informar os terminais de auto-atendimento em que são disponibilizados, simultaneamente, os tipos de compartilhamento “Acesso Aberto” (2) e “Acesso Compartilhado” (3)?

Resposta: Os terminais enquadrados nessa situação devem ser reportados apenas com tipo de compartilhamento igual a “Acesso Aberto” (2).

3.3. Os terminais instalados temporariamente em eventos públicos devem ser somados à estatística de quantidade de terminais?

Resposta: Não.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

3.4. Devo informar os terminais cuja propriedade e serviços são contratados junto a terceiros (*outsourcing*)?

Resposta: Sim, desde que esses terminais não sejam abertos (ex. terminais de propriedade da Rede 24h, ainda que utilizados pelos clientes da instituição, não devem ser reportados).

4. Arquivo TRANSOPA.TXT – Informações relativas à utilização dos canais de atendimento

4.1. As operações que compõem a estatística “Ordem de Transferência de Crédito” (3) referem-se às ordens emitidas ou recebidas?

Resposta: Refere-se às ordens emitidas pelos clientes da instituição financeira ou, ainda, pela própria instituição, desde que o beneficiário seja pessoa física ou jurídica não financeira.

4.2. Como devo informar as operações de empréstimos e de financiamentos cujo valor seja liberado para o cliente por meio de uma ordem de transferência de crédito para sua conta em outra instituição financeira?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas tanto no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8) quanto no produto “Ordens de Transferência de Crédito” (3), no canal “Agências – Postos Tradicionais” (5).

4.3. Como devo informar as operações de empréstimo e de financiamento cujo valor seja liberado mediante crédito na conta do cliente na própria instituição financeira?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas tanto no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8) do arquivo TRANSOPA.TXT quanto na operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10), do arquivo OPEINTRA.TXT.

4.4. Como devo informar as operações de empréstimo e de financiamento cujo valor seja liberado em espécie?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8).

4.5. Como devo informar as operações de empréstimo e de financiamento cujo valor seja liberado mediante emissão de cheque administrativo?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8). A liberação dos respectivos fundos, mediante emissão de cheque administrativo, será contabilizada apenas nas situações em que o cheque seja depositado



BANCO CENTRAL DO BRASIL

na própria instituição ou pago em espécie nos seus guichês de atendimento, caso em que deverá ser reportado na operação “Cheques intrabancários” (1), do arquivo OPEINTRA.TXT.

4.6. Como devo informar as operações de empréstimo cujo fundo levantado seja disponibilizado ao contratante da operação por meio de cartão?

Resposta: As operações devem ser informadas no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8), somando-se um à quantidade e o montante da operação ao valor.

4.7. A concessão de limite de crédito, acessado por meio de cartão de saque específico, deve ser informada no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8)?

Resposta: Não. A disponibilização de limite de crédito, por si só, não deve ser considerada no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8). Apenas a utilização efetiva do total ou de parte do limite concedido deve ser considerada, computando-se cada saque como uma operação de empréstimo.

4.8. Como devo informar as operações de empréstimo e de financiamento cujas propostas foram acolhidas em correspondente bancário da instituição financeira, porém foram operacionalizadas em uma agência da instituição financeira?

Resposta: Os produtos devem ser alocados no canal de atendimento por intermédio do qual o cliente iniciou ou realizou a operação a ele associada que, no caso, é o correspondente bancário.

4.9. Como devo informar as operações de empréstimos e de financiamentos em que os contratos são assinados em correspondente bancário da instituição, sendo o respectivo valor transferido para a conta do tomador em outra instituição financeira?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas no produto “Empréstimos e Financiamentos” (8), canal de atendimento “Correspondente Bancário” (4). A liberação do valor, mediante transferência para outra instituição financeira (TED ou DOC), deverá ser informada no produto “Ordem de Transferência de Crédito” (3), canal de atendimento “Agências – Postos tradicionais” (5).

4.10. Como devo informar as operações de empréstimos e de financiamentos contratados com a instituição em terminais de auto-atendimento pertencentes a terceiros, cujo montante da operação é creditado na conta do tomador na própria instituição financeira credora?

Resposta: Essas operações deverão ser somadas à operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10) pelo valor do montante creditado nas contas dos clientes da instituição financeira credora.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

4.11. Os pagamentos em espécie, efetuados pela instituição financeira para liquidação de obrigações relativas à aquisição de bens ou prestação de serviços devem ser somados ao produto “Saque” (1)?

Resposta: Não.

4.12. Todos os saques efetuados com cartões devem ser somados ao produto “Saque” (1)?

Resposta: À exceção dos saques efetuados por intermédio das redes internacionais – Plus, Cirrus ou outra que sirva para esse propósito – todos os saques efetuados com cartão mediante utilização das funções saque e crédito devem ser considerados.

4.13. As operações efetuadas por rotinas automáticas, como envio de extrato para a residência do cliente, e aquelas referentes ao débito automático devem ser consideradas no arquivo TRANSOPA.TXT?

Resposta: Não.

4.14. As operações efetuadas por empregados da instituição financeira, a pedido dos seus correntistas, devem ser consideradas no arquivo TRANSOPA.TXT?

Resposta: Sim, no canal de atendimento “Agências – Postos tradicionais” (5).

4.15. Em que canal de atendimento devo informar os pagamentos e depósitos efetuados nos terminais ATM da instituição e autenticados nas suas unidades de retaguarda?

Resposta: No canal “ATM” (6).

4.16. Caso a instituição financeira não possua convênios de arrecadações de tributos municipais, estaduais e federais, porém recolha DARF, INSS e FGTS via mensageria do SPB, devemos considerá-los no produto “Bloquetos de Cobrança e Convênios” (4)?

Resposta: Não. Apenas as arrecadações efetuadas nos canais de atendimento da instituição devem ser consideradas.

4.17. Os financiamentos concedidos, referentes a operações de repasse de recursos de terceiros (BNDES, por exemplo), devem ser somados ao produto “Empréstimos e Financiamentos” (8)?

Resposta: Sim.

4.18. A emissão de um cheque administrativo, mediante débito do respectivo valor na conta corrente do cliente, pode ser considerada no produto “Saque” (1)?

Resposta: Sim.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

4.19. No produto “Outras Financeiras” (6) devem ser incluídos os débitos referentes às parcelas de financiamentos; liquidação de derivativos; tarifas; juros; IOF; débitos por aplicação financeira (CDB, debêntures, etc.) e demais débitos que não se enquadram nos outros itens?

Resposta: Não. No produto “Outras Financeiras” (6) devem ser consideradas apenas as operações realizadas ou solicitadas pelos clientes da instituição, excluindo-se as operações automatizadas.

4.20. As operações referentes ao produto “Empréstimos e Financiamentos” (8) devem ser informadas pelo valor bruto ou pelo valor líquido, descontado os impostos, taxas e tarifas?

Resposta: Nos casos em que o valor referente aos impostos, às taxas e tarifas incidentes sobre a operação sejam acrescentados ao valor tomado, as operações referentes ao produto “Empréstimos e Financiamentos” (8) devem ser informadas pelo valor bruto. Nos casos em que esses valores sejam retidos na liberação do empréstimo ou cobrados à parte, deve-se informar essas operações pelo valor líquido.

4.21. A quantidade e valor dos saques efetuados nas redes de auto-atendimento pertencentes a terceiros, por meio de cartões emitidos pela instituição financeira, devem ser informados?

Resposta: Não. O responsável por prestar essa informação é o proprietário do terminal por intermédio do qual a operação foi realizada.

5. Arquivo OPEINTRA.TXT – Informações relativas às operações intrabancárias

5.1. Os créditos efetuados nas contas dos clientes, referentes a convênios de folha de pagamento das entidades públicas, devem ser reportadas na operação “Crédito Direto – Outros” (5)?

Resposta: Sim.

5.2. Os débitos efetuados nas contas dos clientes, referentes a produtos de terceiros comercializados pela instituição financeira (seguros, por exemplo) devem ser reportados na operação “Débito Direto – Convênios com terceiros” (8)?

Resposta: Sim.

5.3. Os débitos efetuados nas contas dos clientes, referentes à comercialização de produtos ofertados pela própria instituição ou por entidade pertencente ao conglomerado financeiro (seguros, por exemplo), devem ser reportadas na operação “Débito Direto – Relacionamento Bancário” (9)?

Resposta: Sim.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

5.4. As operações de repasse do BNDES devem ser somadas na operação “Crédito Direto – Transferências do Governo” (4)?

Resposta: Não. Os repasses de recursos provenientes do BNDES pelo banco aos seus clientes, sob a forma de empréstimos ou de financiamentos, devem ser informados na operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10). O repasse do BNDES ao banco não deve ser informado.

5.5. Os créditos efetuados nas contas dos clientes, referentes a repasse de cobrança arrecadada em banco correspondente devem ser informados na operação “Crédito Direto – Outros” (5)?

Resposta: Não.

5.6. Os créditos efetuados nas contas dos clientes, referentes a estornos de tarifas, devem ser informados no produto “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10)?

Resposta: Não. O montante das tarifas estornadas deve ser subtraído do valor informado na operação “Débito Direto – Relacionamento bancário” (9).

5.7. Os resgates das aplicações em caderneta de poupança para crédito em conta-corrente, contas com mesma titularidade, devem constar na operação “Crédito Direto – Outros” (5)?

Resposta: Não. Os resgates de aplicações em caderneta de poupança para crédito em conta-corrente devem ser informados somente no arquivo TRANSOPA.TXT, produto “Ordem de Transferência de Crédito” (3).

5.8. As operações referentes a resgate de investimentos, que compõem a operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10), devem ser informadas pelo valor bruto ou pelo valor líquido?

Resposta: Essas operações devem ser informadas pelos valores líquidos creditados nas contas dos clientes.

5.9. Os créditos efetuados nas contas dos clientes, referentes a operações com ativos financeiros emitidos por terceiros, não pertencentes ao conglomerado financeiro, devem integrar a operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10)?

Resposta: Não. Na operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10) devem ser somadas apenas as operações envolvendo ativos financeiros emitidos pela instituição ou por instituição pertencente ao conglomerado.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

5.10. Na operação “Arrecadações não-governamentais” (7), devo somar as cobranças em que a instituição seja ao mesmo tempo recebedora e cobradora e que foram emitidos fora dos padrões adotados pela FEBRABAN?

Resposta: Sim.

5.11. Os débitos efetuados nas contas dos clientes, em virtude de agendamento de pagamento de bloqu岸os de cobrança, referentes às faturas de cartões de crédito emitidos pela própria instituição devem ser informados na operação “Débito Direto – Relacionamento bancário” (9)?

Resposta: Não. Esses pagamentos devem ser informados na operação “Bloqu岸os de cobrança intrabancários” (2).

5.12. Os pagamentos referentes a convênios de arrecadação, previamente agendados pelos clientes e debitados nas respectivas contas, devem ser informados na operação “Débito Direto – Convênios com terceiros” (8)?

Resposta: Não. Esses pagamentos só devem ser informados na operação “Bloqu岸os de Cobrança e Convênios” (4) do arquivo TRANSOPA.TXT.

5.13. Qual o procedimento a ser adotado na apuração da quantidade e valor das operações de crédito rotativo (cheque especial)?

Resposta: O valor referente a cada variação positiva no saldo diário de utilização do limite, no trimestre de referência, deve ser somado à operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10), contando-se uma operação a cada acréscimo. Os juros mensais debitados das contas, oriundos da utilização dessa linha de crédito, devem ser somados à operação “Débito Direto – Relacionamento bancário” (9), contando-se uma operação por evento de cobrança (ver exemplo de cálculo abaixo).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Taxa de juros do crédito rotativo = 5,0% a.m.

JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO			
Data	Vir. Utilizado	Valor do Empréstimo	Juros	Data	Vir. Utilizado	Valor do Empréstimo	Juros	Data	Vir. Utilizado	Valor do Empréstimo	Juros
1	-	-	-	1	200,00	200,00	0,33	1	-	-	-
2	-	-	-	2	250,00	50,00	0,41	2	-	-	-
3	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-
4	-	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-
5	200,00	200,00	0,33	5	-	-	-	5	300,00	300,00	0,49
6	200,00	-	0,33	6	-	-	-	6	350,00	50,00	0,57
7	200,00	-	0,33	7	-	-	-	7	350,00	-	0,57
8	250,00	50,00	0,41	8	-	-	-	8	350,00	-	0,57
9	250,00	-	0,41	9	250,00	250,00	0,41	9	500,00	150,00	0,81
10	350,00	100,00	0,57	10	350,00	100,00	0,57	10	500,00	-	0,81
11	350,00	-	0,57	11	350,00	-	0,57	11	500,00	-	0,81
12	200,00	-	0,33	12	200,00	-	0,33	12	500,00	-	0,81
13	210,00	10,00	0,34	13	210,00	10,00	0,34	13	200,00	-	0,33
14	500,00	290,00	0,81	14	-	-	-	14	200,00	-	0,33
15	500,00	-	0,81	15	-	-	-	15	200,00	-	0,33
16	500,00	-	0,81	16	500,00	500,00	0,81	16	200,00	-	0,33
17	500,00	-	0,81	17	500,00	-	0,81	17	-	-	-
18	520,00	20,00	0,85	18	520,00	20,00	0,85	18	-	-	-
19	800,00	280,00	1,30	19	750,00	230,00	1,22	19	-	-	-
20	800,00	-	1,30	20	750,00	-	1,22	20	-	-	-
21	800,00	-	1,30	21	750,00	-	1,22	21	-	-	-
22	800,00	-	1,30	22	750,00	-	1,22	22	-	-	-
23	800,00	-	1,30	23	750,00	-	1,22	23	-	-	-
24	-	-	-	24	900,00	150,00	1,46	24	-	-	-
25	-	-	-	25	1.200,00	300,00	1,95	25	-	-	-
26	-	-	-	26	1.200,00	-	1,95	26	-	-	-
27	-	-	-	27	-	-	-	27	-	-	-
28	150,00	150,00	0,24	28	-	-	-	28	150,00	150,00	0,24
29	150,00	-	0,24					29	150,00	-	0,24
30	200,00	50,00	0,33					30	200,00	50,00	0,33
31	200,00	-	0,33					31	400,00	200,00	0,65
Valor do empréstimo		1.150,00		Valor total do empréstimo		1.810,00		Valor total do empréstimo		900,00	
Quantidade de operações		9		Quantidade de operações		10		Quantidade de operações		5	
Valor dos Juros		15,35		Valor dos Juros		16,90		Valor dos Juros		8,22	
Quantidade somada à operação "Crédito Direto – Relacionamento bancário" no trimestre:								24			
Valor somado à operação "Crédito Direto – Relacionamento bancário" no trimestre:								3.860,00			
Quantidade somada à operação "Débito Direto – Relacionamento bancário" no trimestre (juros)*:								3			
Valor somado à operação "Débito Direto – Relacionamento bancário" no trimestre (juros)*:								40,46			
* Considerando que o débito dos juros ocorre no último dia do mês.											