



BANCO CENTRAL DO BRASIL

**Elaboração e Remessa de Informações Relativas a
Pagamentos de Varejo e a Canais de Atendimento**

**Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro – Decem
Versão 2.0.3**

Histórico de revisão

Data	Descrição
17/12/2020	<ul style="list-style-type: none">- Inclusão do Pix como um “produto” no arquivo TRANSOPA;- Atualização ou remoção de referências a normativos revogados;- Esclarecimento de que as transferências intrabancárias no arquivo OPEINTRA não devem considerar as transações Pix liquidadas de forma intrabancária;- Atualização da nomenclatura e descrição dos canais de acesso (tabela “Canal de Acesso” da seção 2.2);- Atualização das referências a “Bloqueto de cobrança” para “Boleto de pagamento”.
22/12/2020	<ul style="list-style-type: none">- Correção de problema de formatação na tabela “Produto” da seção 2.5.
6/1/2020	<ul style="list-style-type: none">- Esclarecimento de que arrecadações pagas com o Pix também não devem ser informadas no OPEINTRA.TXT;- Esclarecimento de que pagamentos de contas via Pix devem ser informadas juntamente com as transferências de crédito via Pix no arquivo TRANSOPA.TXT.
8/2/2022	<ul style="list-style-type: none">- Alteração do nome do Departamento responsável pela curadoria dos dados;- Inclusão da coluna “Exemplos”;- Alteração do e-mail de contato.
1/9/2022 Versão 2.0.0	<ul style="list-style-type: none">- Referência à Instrução Normativa BCB nº 301, de 1º de setembro de 2022;- Inclusão da seção 2 – “Especificações do documento”;- Inclusão da subseção 3.8 – “Arquivo DATABASE.TXT”;- Inclusão da seção 5 – “Perguntas Frequentes”;- Inclusão da seção 6 – “Contatos no Banco Central”.
13/10/2022 Versão 2.0.1	<ul style="list-style-type: none">- Ajustes na descrição dos campos do arquivo USUREMOT.TXT.
8/12/2022 Versão 2.0.2	<ul style="list-style-type: none">- Referência à Instrução Normativa BCB nº 335, de 8 de dezembro de 2022;- Ajustes nas subseções 3.5 – “Arquivo TRANSOPA.TXT”, 3.6 – “Arquivo OPEINTRA.TXT” e na seção 5 - “Perguntas Frequentes”, explicitando que as informações devem considerar também as contas de pagamento.
14/12/2022 Versão 2.0.3	<ul style="list-style-type: none">- Inclusão dos Iniciadores de Transações de Pagamento na tabela “Canal de Acesso” do arquivo TRANSOPA.TXT.

1 Introdução

O objetivo deste documento é servir como material de consulta, sendo destinado aos responsáveis pela elaboração e envio das informações referentes a pagamentos de varejo¹ e canais de atendimento², definidas pela Instrução Normativa BCB nº 335, de 8 de dezembro de 2022.

Este documento está estruturado da seguinte forma: A seção 2 apresenta as especificações técnicas do documento. Na seção 3 constam as orientações referentes ao leiaute bem como a descrição dos campos e dos arquivos destinados ao envio das informações quantitativas, enquanto a seção 4 descreve os procedimentos de envio dos arquivos. A seção 5 apresenta as perguntas mais frequentes com as respectivas respostas e na seção 6 informa os contatos no Banco Central para ajudar a dirimir eventuais dúvidas.

¹ “Pagamentos de varejo” não se referem, necessariamente, a pagamentos abaixo de certo valor. São os pagamentos realizados, deles se excluindo as transferências realizadas entre as instituições e entre estas e as câmaras e os prestadores de serviços de compensação e de liquidação.

² Há que se fazer uma distinção entre os dados estatísticos de uso dos canais de atendimento e aqueles referentes às operações intrabancárias. No primeiro caso, por se tratar de uma mensuração do uso do canal, devem ser incluídas as transferências de mesma titularidade, enquanto, no segundo, deve-se desconsiderá-las, pois, nesse caso, o que se pretende avaliar é o uso dos instrumentos de pagamento intrabancários.

2 Especificações do documento

Nome do Documento: Informações sobre Pagamentos de Varejo e a Canais de Atendimento;

Código do Documento: 6209;

Periodicidade da Remessa: trimestral;

Data-limite para Remessa: último dia útil do mês subsequente ao fim do trimestre civil;

Data-base: trimestral;

Unidade Responsável pela Curadoria: Decem;

Forma de Remessa: meio eletrônico;

Sistema para Remessa: Sistema de Transferência de Arquivos (STA);

Código do Arquivo no STA: ASPB009;

Formato para Remessa: TXT posicional padrão ISO 8859-1;

Validação da Remessa: antecipada e postecipada.

3 Leiaute dos arquivos e descrição dos campos

3.1 Arquivo CONGLOME.TXT

Conteúdo: Identificação da instituição ou das instituições pertencentes ao conglomerado financeiro, cujos dados são informados nos demais arquivos. No caso de conglomerado financeiro, a instituição líder deve ser identificada, obrigatoriamente, na primeira linha de informações.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'CONGLOME'
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho ⁽¹⁾

Registro tipo FILLER				
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação	2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação	1, 2,3 ou 4
006 – 055	X(050)	Nome do participante	Nome da instituição participante do conglomerado financeiro ⁽²⁾	
056 – 063	9(008)	Código do participante	Código ISPB da instituição participante do conglomerado financeiro ⁽²⁾	99999999

- (1) Caso a instituição não participe de conglomerado, o arquivo deverá conter somente a linha de cabeçalho (HEADER) e o campo “Quantidade de registros” deverá ser preenchido com zeros (posições de 25 a 32)., indicando que o arquivo não contém linha de dados.
- (2) No caso de conglomerados financeiros, deverão ser identificadas todas as instituições autorizadas participantes do conglomerado.

3.2 Arquivo USUREMOT.TXT

Conteúdo: Contagem da quantidade de usuários com acesso à(s) conta(s) por intermédio de soluções baseadas em computadores pessoais e dispositivos de telefonia móvel. Para fins de padronização, devem ser observadas as regras de contagem de usuários.

Registro tipo HEADER				
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'USUREMOT'	
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)	
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)	
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho ⁽¹⁾	

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação		2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação		1, 2,3 ou 4
006 – 014	9(009)	Internet Banking – PF	Quantidade de usuários, Pessoa Física, com acesso à conta por intermédio de solução Internet Banking ⁽²⁾⁽⁴⁾ 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.	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)
015 – 023	9(009)	Internet Banking – PJ	Quantidade de usuários, Pessoa Jurídica, com acesso à conta por intermédio de solução Internet Banking ⁽³⁾⁽⁴⁾ 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 PJ.	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)
024 – 032	9(009)	Home Banking	Quantidade de usuários, Pessoa Física, com acesso à conta por intermédio de solução Home Banking ⁽²⁾⁽⁵⁾ A apuração deve levar em conta apenas a utilização efetiva do canal no trimestre de referência, ou seja, a realização de pelo	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
			menos uma operação por titular de conta PF ou pelo menos uma operação por conta PJ.		
033 – 041	9(009)	Office Banking	Quantidade de usuários, Pessoa Jurídica, com acesso à conta por intermédio de solução Office Banking ⁽³⁾⁽⁶⁾ 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.	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)
042 – 050	9(009)	Mobile Banking – PF	Quantidade de usuários, Pessoa Física, com acesso à conta por intermédio de solução Mobile Banking ⁽⁷⁾ 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.	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)
051 – 059	9(009)	Mobile Banking – PJ	Quantidade de usuários, Pessoa Jurídica, com acesso à conta por intermédio de solução Mobile Banking ⁽⁷⁾ 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 PJ.	0	000014579 (correspondendo a 14.579 usuários)

- (1) Caso a instituição não disponibilize esses canais aos seus clientes, o arquivo deverá conter somente a linha de cabeçalho (HEADER) e o campo “Quantidade de registros” deverá ser preenchido com zeros (posições de 25 a 32)., indicando que o arquivo não contém linha de dados.
- (2) No caso de conta conjunta, considerar cada titular cadastrado. Caso um cliente possua mais de uma conta, contabilizá-lo em cada conta. Dessa forma, um cliente titular de uma conta conjunta e de outra individual (cadastrado para acessá-las por meio do canal Internet Banking) deverá ser contado como 2 usuários.
- (3) O caso das contas tituladas por Pessoa Jurídica, a contagem será realizada pela quantidade de contas e não por usuários cadastrados. Assim, uma conta titulada por Pessoa Jurídica, ainda que mais de um usuário tenha acesso, deverá ser contada como um único usuário.
- (4) Entende-se por “Internet Banking” o canal de atendimento que a instituição disponibiliza aos seus clientes pela internet, por meio de computadores pessoais.

- (5) Entende-se por “Home Banking” o canal de atendimento que a instituição disponibiliza a seus clientes, pessoas físicas, via conexão ponto a ponto (dedicada ou comutada), mediante o uso de aplicativo fornecido pela instituição e instalado em computador pessoal.
- (6) Entende-se por “Office Banking” o canal de atendimento que a instituição disponibiliza a seus clientes, pessoas jurídicas, via conexão ponto a ponto (dedicada ou comutada), mediante o uso de aplicativo fornecido pela instituição e instalado em computador pessoal.
- (7) Utilizar os mesmos critérios adotados para o canal “Internet Banking”, no que se refere à contagem dos usuários pessoa física e pessoa jurídica.

3.3 Arquivo ESTATCRT.TXT

Conteúdo: Posição de final de trimestre da quantidade de cartões com função saque e *e-money*, emitidos pela instituição ou pelos participantes de conglomerado financeiro, a quantidade e o valor das operações de saque de numerário realizadas por intermédio desses cartões, e as compras realizadas em estabelecimentos comerciais por meio de cartões com função *e-money*.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'ESTATCRT'
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho ⁽¹⁾

(1) Caso a instituição não emita cartões sob as modalidades consideradas, o arquivo deverá conter somente a linha de cabeçalho (HEADER) e o campo “Quantidade de registros” deverá ser preenchido com zeros (posições de 25 a 32), indicando que o arquivo não contém linha de dados.

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação		2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação		1, 2,3 ou 4
006 – 006	X(001)	Função cartão	Ver tabela “Função do Cartão”	0	S, E

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
007 – 008	9(002)	Bandeira	Ver tabela “Bandeira”	0	00, 01, 02, 03, 99
009 – 020	9(012)	Quantidade de cartões	Estoque de cartões emitidos no final de cada trimestre	0	000000145796 (correspondendo a 145.796 cartões)
021 – 032	9(012)	Quantidade	Quantidade de transações realizadas	0	000000145796 (correspondendo a 145.796 transações)
033 – 047	9(015)	Valor	Valor das transações, em reais	2	000000014579854 (correspondendo a um total de R\$ 145.798,54)

Função do Cartão		
Código	Nome	Descrição
S	Saque	Função disponível nos cartões bancários e de benefícios, providos de tarja magnética ou chip, e que permite o uso em operações de saque de numerário em terminais de autoatendimento e em guichês de caixa, mediante o débito na conta do cliente. Inclui os cartões que permitem saque em conta corrente/pagamento, conta poupança, contas de benefícios sociais (INSS, auxílios assistenciais, etc.), cartões emitidos por financeiras pertencentes ao conglomerado e demais cartões que possibilitem a utilização dessa função ⁽²⁾
E	e-money	Função disponível nos cartões providos de dispositivos eletrônicos (chip) que permite o armazenamento de valores no próprio cartão (moedeiro eletrônico)

(2) Todos os cartões com função Saque devem ser considerados, independentemente do fato de o cartão agregar função débito, crédito ou ambos. Cartões de crédito que permitem aos portadores realizarem operações de saque de numerário apenas mediante débito sobre limite de crédito, não devem ser considerados (cartões emitidos para não-clientes da instituição, por exemplo).

Bandeira		
Código	Nome	Descrição
00	NA – Não aplicável	Código utilizado para informações dos cartões com função saque
01	Visa	Código utilizado para informações dos cartões <i>e-money</i> emitidos dentro do arranjo internacional Visa
02	Mastercard	Código utilizado para informações dos cartões <i>e-money</i> emitidos dentro do arranjo internacional Mastercard
03	Própria	Código utilizado para informações dos cartões <i>e-money</i> emitidos dentro de arranjo pertencente à instituição (fora dos esquemas internacionais Visa e Mastercard etc.)

04	Elo	Código utilizado para informações dos cartões <i>e-money</i> emitidos dentro do arranjo internacional Elo
99	Outras	Código utilizado para informações dos cartões <i>e-money</i> emitidos por outros arranjos, exceto Visa, Mastercard e Próprios

Quantidade e Valor das transações (função Saque): É a quantidade e o valor das transações de saque de numerário efetuados nos guichês de caixa e caixas eletrônicos (ATM) instalados no país, por meio de cartões emitidos pela instituição. As operações de saque realizadas por meio desses cartões em guichês de caixa devem ser consideradas nesse item, independentemente do fato de haver ou não entrega de numerário. Dessa forma, um saque com cartão em guichê de caixa, cujo valor total ou parcial debitado na conta do cliente seja destinado ao pagamento de contas ou recebido em depósito, deve ser considerado pelo valor total da operação.

Quantidade e Valor das transações (função *e-money*): É a quantidade e o valor das transações de compra efetuados em estabelecimentos comerciais, presencial ou online, sediados no país, bem como das operações de saques de numerário realizadas por meio de cartões com essa função. Não inclui as operações de carga dos cartões.

3.4 Arquivo ESTATATM.TXT

Conteúdo: Posição de final de trimestre da quantidade de terminais de autoatendimento (ATM) instalados, de propriedade da instituição ou de terceiros contratados sob regime de *outsourcing*. Cabe ressaltar que a soma dos terminais pelas funções descritas na tabela “Função do terminal ATM” deve corresponder ao total de ATM da instituição ou do conglomerado.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 008	– X(008)	Nome do arquivo	'ESTATATM'
009 016	– 9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)
017 024	– 9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 032	– 9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho ⁽¹⁾

(1) Caso a instituição não possua rede de terminais de autoatendimento, própria ou contratada sob regime de *outsourcing*, o arquivo deverá conter somente a linha de cabeçalho (HEADER) e o campo “Quantidade de registros” deverá ser preenchido com zeros (posições de 25 a 32), indicando que o arquivo não contém linha de dados.

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação		2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação		1, 2,3 ou 4
006 – 007	X(002)	Função Terminal ATM	Tipo de funcionalidade disponível no ATM. Ver tabela “Função do Terminal ATM”	0	01 a 08
008 – 009	9(002)	Localização	Local onde o ATM está fisicamente instalado. Ver tabela “Localização do Terminal ATM”	0	01, 02, 04
010 – 011	9(002)	Tipo de Compartilhamento	Indica se o ATM pode apenas ser utilizado por clientes da instituição ou se o uso é compartilhado. Ver tabela “Tipo de Compartilhamento”	0	01, 02, 03
012 – 013	X(002)	UF	Unidade da Federação onde está instalado o terminal		MG, SP, RS etc.
014 – 022	9(009)	Quantidade	Quantidade instalada de ATM	0	000009854 (correspondendo a 9.854 ATMs)

Função do Terminal ATM		
Código	Nome	Descrição
01	Saque	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de saque de numerário, não permitindo operações de depósito ou retirada de folhas de cheque
02	Depósito	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de depósito, não permitindo operações de saque de numerário ou retirada de folhas de cheque
03	Extrato/Saldo	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de consulta de saldo e/ou extrato e/ou outras operações, exceto, saque de numerário, depósito ou retirada de folhas de cheque
04	Dispensador de cheques	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de retirada de folhas de cheque, não permitindo efetuarem operações de saque de numerário ou depósito
05	Saque e Depósito	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de saque de numerário e de depósito, não permitindo operações de retirada de folhas de cheque

Função do Terminal ATM		
06	Saque e Dispensador de cheques	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de saque de numerário e de retirada de folhas de cheque, não permitindo operações de depósito
07	Depósito e Dispensador de cheques	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de depósito e de retirada de folhas de cheque, não permitindo operações de saque de numerário
08	Saque, Depósito e Dispensador de cheques	Terminal de autoatendimento que permite aos usuários efetuarem operações de saque de numerário, depósito e de retirada de folhas de cheque

Localização do Terminal ATM		
Código	Nome	Descrição
01	Agências – Postos tradicionais	Terminal de autoatendimento instalado no interior de Agência ou Posto de Atendimento Bancário (PAB), com possibilidade de uso apenas durante o horário estabelecido para o atendimento bancário, bem como aquele instalado em Posto Avançado de Atendimento
02	Antessalas de autoatendimento	Terminal de autoatendimento instalado em antessala de Agência ou Posto de Atendimento Bancário (PAB), podendo ser utilizado fora do horário estabelecido para o atendimento bancário
04	Postos de Atendimento Bancário Eletrônico (PAE)	Terminal de autoatendimento instalado em local onde não há a presença de empregados da instituição, podendo ser utilizado fora do horário estabelecido para o atendimento bancário. Nesse item enquadram-se os terminais instalados nas dependências automatizadas da instituição (Postos de Atendimento Eletrônico - PAE), e os instalados em locais públicos (quiosques e interior de shopping center, órgãos públicos etc.)

Tipo de Compartilhamento		
Código	Nome	Descrição
01	Acesso restrito	Terminais com acesso restrito aos clientes da instituição ou de instituição pertencente ao conglomerado
02	Acesso Aberto	Terminais de propriedade da instituição ou de instituição pertencente ao conglomerado, abertos à utilização por não-clientes em razão da integração a uma rede interoperada
03	Acesso Compartilhado	Terminais abertos à utilização por não-clientes da instituição ou de instituição pertencente ao conglomerado em virtude de acordos bilaterais

3.5 Arquivo TRANSOPA.TXT

Conteúdo: Informações referentes à quantidade e ao valor das operações, de acordo com os produtos e os respectivos canais de atendimento.

O objetivo do arquivo é coletar informações que possibilitem mensurar a utilização de produtos financeiros/bancários nos diversos canais de acesso. Portanto, devem ser informadas as operações interbancárias e intrabancárias, incluindo as transferências de fundos entre contas de mesma titularidade e de diferentes titularidades. São consideradas tanto as transações envolvendo movimentação das contas dos clientes detentores de conta na instituição e quanto aquelas realizadas por clientes que não detêm contas, bem como as transações realizadas por conta da instituição e a favor de pessoa física ou jurídica não-financeira.

Pagamentos em espécie, em que a instituição efetua a terceiros em virtude de fornecimento de bens e serviços, não devem ser somados aos dados informados nesse arquivo. Sempre que o canal permitir agendamento de operações envolvendo os produtos constantes da tabela "Produto", elas devem ser contabilizadas nesse canal somente quando da sua efetivação mediante o débito na conta do cliente.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'TRANSOPA'
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação		2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação		1, 2,3 ou 4
006 – 007	9(002)	Canal de Acesso	de Canal de atendimento em que a transação é realizada. Ver tabela "Canal de Acesso"	0	01 a 07
008 – 009	9(002)	Produto	Tipo de transação realizada. Ver tabela "Produto"	0	01 a 09
010 – 011	9(002)	Acesso ao ATM	Indica o tipo de acesso disponibilizado no terminal ATM em que foi realizada a transação bem como se foi efetuada por clientes ou não da instituição. Ver tabela "Acesso ao ATM"	0	01 a 04

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
012 – 023	9(012)	Quantidade	Quantidade de transações	0	000014579854 (correspondendo a 14.579.854)
024 – 038	9(015)	Valor	Valor das transações	2	000000014579854 (correspondendo a um total de R\$ 145.798,54)

Canal de Acesso		
Código	Nome	Descrição
01	Dispositivos móveis via app (telefone celular, tablet, etc.)	Permite a realização de transações utilizando equipamentos móveis (telefone celular, tablet, etc.) através de aplicativo (app) dedicado para acesso a dados da conta do usuário na própria tela do dispositivo. Acessos via <i>navegador</i> pelo dispositivo móvel devem ser informados no canal 03 (Internet Banking)
02	Centrais de atendimento (call center)	Permite a realização de transações utilizando ligação telefônica a uma central de chamadas cujo atendimento bancário é realizado por operadores ou por tecnologias automatizadas (Unidade de Resposta Audível – URA, por exemplo)
03	Internet Banking (via navegador)	Permite a realização de transações utilizando computadores pessoais ou outros dispositivos (inclusive celulares), através das soluções de Internet Banking (via <i>navegador</i> do dispositivo). Acessos através de aplicativo (app) dedicado em dispositivos móveis devem ser informados no canal 01 (dispositivos móveis)
04	Correspondentes no País	Permite a realização de transações utilizando estabelecimentos comerciais que prestam serviços bancários à instituição (via convênio)
05	Agências – Postos tradicionais	Permite a realização de transações nos guichês de atendimento (inclusive aquelas realizadas em terminais de <i>back office</i>) das agências bancárias e postos tradicionais (Postos de Atendimento Bancário – PAB, Postos de Arrecadação e Pagamentos – PAP e Postos Avançados de Atendimento – PAA) ⁽¹⁾
06	ATM	Permite a realização de transações mediante autenticação do usuário (terminal de autoatendimento)
07	Posto de Atendimento Cooperativo	Permite a realização de transações nos guichês de atendimento nas dependências da Cooperativa de Crédito, destinada a prestar serviços para os quais a instituição esteja habilitada
08	Iniciador de Transações de Pagamentos	Iniciador de Transações de Pagamento - Para efeitos desta tabela, o canal utilizado para iniciar transações listadas na tabela "Produtos" por instituição de pagamento da modalidade Iniciador de Transações de Pagamento

- (1) As instituições que não dispuserem dos canais de atendimento convencionais devem informar as transações realizadas em nome dos seus clientes no canal de atendimento “Agências – Postos tradicionais”. Procedimento similar deve ser adotado para os pagamentos de obrigações da própria instituição e nas operações efetuadas por seus empregados a pedido dos clientes.

Produto		
Código	Nome	Descrição
01	Saque	Operações de saque de numerário efetuadas pelos clientes da instituição em terminais de autoatendimento, nas suas dependências, bem como nos estabelecimentos dos seus correspondentes bancários. Considerar como operação de saque o pagamento de cheques (inclusive cheque avulso) e os saques com cartões efetuados nos guichês das suas dependências, envolvendo ou não movimentação de numerário
02	Depósito	Operações de depósitos em conta corrente/pagamento, poupança, depósito judicial, depósito para investimentos, caução etc., efetuadas nas dependências da instituição, nos correspondentes bancários bem como em terminais de autoatendimento. Os depósitos efetuados nos terminais de autoatendimento devem ser considerados nesse canal, inclusive nos casos em que a autenticação do documento ocorra no <i>back office</i> de suas dependências
03	Ordem de Transferência de Crédito	Operações de transferência de crédito efetuadas por conta de clientes da instituição, detentores ou não de conta corrente/pagamento, bem como aquelas efetuadas pela própria instituição e cujos beneficiários sejam pessoas físicas ou jurídicas não financeiras. As ordens de transferência de crédito interbancárias (DOC, TED e TEC) e intrabancárias (entre contas do mesmo banco) devem ser informadas. Incluir as transferências agendadas, nos casos em que o canal utilizado permita esse tipo de transação ⁽²⁾ . Ordens de transferência de crédito efetuadas via Pix não devem ser consideradas nesse produto, mas sim no produto 9 (Pix)
04	Boleto de Pagamento e Convênios	Arrecadação de contas de concessionárias de serviços públicos; de boletos de pagamento referentes a pagamentos de produtos e serviços, depósitos e aportes; de impostos, taxas e contribuições (DARF, IPVA, INSS, FGTS, etc.); recarga de telefone celular e demais pagamentos efetuados em virtude de convênios de arrecadação ⁽³⁾ . Contas pagas via Pix não devem ser informadas nesse item, mas sim no item 9
05	Consultas Extrato/Saldo	Emissão de extratos e saldos, sejam impressos ou em tela
06	Outras Financeiras	Qualquer tipo de operação, diferente das demais especificadas nessa tabela, e que impliquem movimentação de fundos
07	Outras Não-Financeiras	Qualquer tipo de operação, diferente das demais especificadas nessa tabela – exceto as operações de sistema, e que não impliquem em movimentação de fundos. Não incluir os agendamentos de pagamentos ou transferências. Deve ser informado apenas o campo quantidade, preenchendo-se o campo valor com "zero"

Produto		
Código	Nome	Descrição
08	Empréstimos e Financiamentos	Operações de empréstimos e financiamentos, sob qualquer modalidade, cujo montante destine-se a clientes da instituição ou não
09	Pix	Operações de transferência de crédito ou de pagamentos via Pix, tanto interbancárias quanto intrabancárias, da instituição pagadora (debitada). O participante indireto no Pix fica responsável pelo envio das suas informações considerando que, atuando como pagador, detém as informações detalhadas da transação. Cabe ao participante direto (atuando como pagador) enviar as suas informações sem considerar as operações realizadas pelos seus participantes indiretos.
10	Saques via Pix	O participante indireto no Pix fica responsável pelo envio das suas informações considerando que, atuando como pagador, detém as informações detalhadas da transação. Cabe ao participante direto (atuando como pagador) enviar as suas informações sem considerar as operações realizadas pelos seus participantes indiretos.

(2) Na contagem das transferências de fundos sob a modalidade Transferência Especial de Crédito – TEC devem ser consideradas as transferências individuais integrantes de cada TEC remetida pela instituição financeira, de forma que o crédito na conta de cada beneficiário é considerado como uma transação.

(3) A instituição deve informar nesse item os boletos de pagamento acolhidos em cooperativa de crédito que tenham acesso ao sistema de liquidação de pagamentos ou de transferência de fundos por seu intermédio.

Acesso ao ATM		
Código	Nome	Descrição
01	ATM - Acesso Restrito	São as transações realizadas nos terminais ATM de acesso restrito pertencentes à rede de atendimento da instituição/conglomerado com uso de cartões emitidos pela própria instituição ou pelas instituições pertencentes ao conglomerado ⁽⁴⁾⁽⁵⁾
02	ATM - Acesso Aberto - Cartão Terceiro	São as transações realizadas nos terminais ATM de acesso aberto pertencentes à rede de atendimento da instituição/conglomerado com uso de cartões emitidos por instituições não proprietárias dessa rede ⁽⁴⁾⁽⁵⁾
03	ATM - Acesso Aberto - Cartão Próprio	São as transações realizadas nos terminais ATM de acesso aberto pertencentes à rede de atendimento da instituição/conglomerado com uso de cartões emitidos pela própria instituição ou pelas instituições pertencentes ao conglomerado ⁽⁴⁾⁽⁵⁾
04	NA - Não Aplicável	Esse código deve ser utilizado nas informações dos produtos, cujas transações tenham sido realizadas nos canais de acesso diferentes de ATM

(4) Integram a rede de ATM da instituição os terminais próprios e aqueles pertencentes a terceiros, contratados sob regime de *outsourcing*.

(5) Para as definições de “ATM – Acesso Restrito” e “ATM – Acesso Aberto”, ver tabela “Tipo de Compartilhamento”, usada no arquivo “ESTATATM.TXT”.

3.6 Arquivo OPEINTRA.TXT:

Conteúdo: Informações agregadas referentes à quantidade e ao valor das operações realizadas entre clientes da instituição e que não cursaram em sistemas de compensação ou de liquidação de transferências de fundos. Devem ser incluídos os cheques e boletos de pagamento intrabancários, as arrecadações, as operações de débito automático e de crédito direto e os empréstimos e financiamentos para os clientes. Transferências ou pagamentos realizados via Pix de forma intrabancária não devem ser informados nesse arquivo, mas sim no documento 1201, definido pela Instrução Normativa nº 32, de 2020.

Registro tipo HEADER				
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'OPEINTRA'	
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)	
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)	
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho ⁽¹⁾	

(1) Caso inexistam operações que se enquadrem nos conceitos das informações desse arquivo, seu conteúdo deverá conter somente a linha de cabeçalho (HEADER) e o campo “Quantidade de registros” deverá ser preenchido com zeros (posições de 25 a 32)., indicando que o arquivo não contém linha de dados.

Registro tipo FILLER					
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo	Número decimais	Exemplos
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação		2021, 2022
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação		1, 2,3 ou 4
006 – 007	9(002)	Operação	Tipo de operação intrabancária realizada. Ver tabela “Operação Intrabancária”	0	01 a 10
008 – 019	9(012)	Quantidade	Quantidade de transações	0	000014579854 (correspondendo a 14.579.854)
020 – 034	9(015)	Valor	Valor das transações	2	000000014579854 (correspondendo a um total de R\$ 145.798,54)

Operação Intrabancária		
Código	Nome	Descrição
01	Cheques intrabancários	Correspondem a todos os cheques liquidados, para os quais a instituição seja ao mesmo tempo o banco sacado e o banco acolhedor. Incluir os cheques pagos no guichê, relacionados a transações de saque de numerário, pagamento de contas e depósito. Considera-se liquidado o cheque pago e não devolvido
02	Boletos de pagamentos intrabancários	Boletos de pagamentos em que a instituição é ao mesmo tempo recebedora e cobradora (§1º, Art. 3º, Circular 3.598). Caso a instituição preste serviço como correspondente para pagamento, é dela a responsabilidade pela prestação dessa informação
03	Transferências de clientes (book transfer)	Transferências realizadas entre contas de clientes da Instituição, inclusive aquelas envolvendo movimentações referentes a aplicações e resgates em fundos de investimento. Não considerar nesse item as transações definidas como Créditos Diretos, as movimentações entre conta corrente/pagamento e conta investimento e as movimentações entre contas de mesma titularidade. Transferências de clientes realizadas pelo Pix não devem ser consideradas nesse item
04	Crédito Direto – Transferências do Governo	São créditos que a instituição efetua na conta dos seus clientes, provenientes de transferências dos governos federal, estadual e municipal (pagamento de benefícios; proventos de aposentadoria e pensão; rendimentos do PIS/Pasep; repasses dos programas sociais, devolução do Imposto de Renda, FGTS etc.). Incluir apenas os pagamentos efetuados aos beneficiários, excluindo-se as transferências entre instituições e distribuição de arrecadações
05	Crédito Direto – Outros	Créditos que a instituição efetua nas contas dos clientes, por conta própria ou por ordem de terceiros, referentes a convênios de folha de pagamentos, inclusive dos seus empregados; créditos efetuados nas contas dos estabelecimentos comerciais com domicílio na instituição (liquidação das transações com cartões); etc. Não incluir os créditos efetuados nas contas, provenientes de repasses de arrecadações de conveniados (água, luz, telefone, tributos etc.) e dos títulos recebidos (repasso ao favorecido, do valor referente aos títulos pagos, nos quais a instituição figura como cobradora).
06	Arrecadações governamentais	Arrecadação de tributos e encargos sociais em virtude de convênios firmados entre a instituição e as entidades governamentais (guias de tributos federais, estaduais e municipais, do FGTS, INSS, DPVAT, Ibama etc.). Não incluir os pagamentos efetuados por meio de débito automático ou Pix.
07	Arrecadações não-governamentais	São todas as arrecadações referentes aos convênios firmados entre a instituição e entidades privadas, exceto aquelas pagas por meio de boletos de pagamento (arrecadações de concessionárias de serviços públicos; entidades filantrópicas; taxas de inscrições; contribuições das entidades de classe etc.). Não incluir os pagamentos efetuados por meio de débito automático ou Pix

Operação Intrabancária		
Código	Nome	Descrição
08	Débito Direto – Convênios com terceiros	Débito previamente autorizado pelo cliente em sua conta corrente/pagamento, referente ao pagamento de contas recorrentes. Inclui tanto pagamento a concessionárias de serviços (água; luz; telefone; TV por assinatura etc.) como a outras empresas. Não incluir os pagamentos agendados pelos clientes e aqueles referentes ao relacionamento bancário
09	Débito Direto – Relacionamento bancário	Débitos que a instituição efetua na conta dos clientes em virtude de cobrança de tarifas pelos serviços prestados; de juros, taxas e comissões incidentes sobre operações de crédito e aqueles referentes a venda de produtos ou utilização de serviços integrantes do portfólio da instituição
10	Crédito Direto – Relacionamento bancário	Créditos que a instituição efetua nas contas dos clientes em virtude do relacionamento bancário tais como resgate de investimentos (exceto resgates em fundos de investimento); operações de crédito (inclusive pela utilização de limite de crédito rotativo) e contraprestações referentes aos produtos e serviços integrantes do portfólio da instituição. Não incluir os créditos efetuados nas contas, provenientes de repasses de arrecadações de conveniados (água; luz; telefone; TV por assinatura etc.)

3.7 Arquivo CONTATOS.TXT:

Conteúdo: Informações cadastrais sobre o diretor da área responsável pelo envio dos dados, e sobre os dois técnicos da instituição designados como responsáveis pela elaboração e envio das informações, bem como o fornecimento de um endereço eletrônico institucional para contatos relacionados à prestação das informações de varejo.

A atualização dessas informações é de inteira responsabilidade da instituição e é crucial para que as comunicações do BCB sejam devidamente endereçadas aos responsáveis corretos.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'CONTATOS'
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD)
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 – 032	9(008)	Quantidade de registros	Quantidade de registros, excluindo-se a linha de cabeçalho

Registro tipo FILLER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 004	9(004)	Ano	Ano de referência da informação
005 – 005	9(001)	Trimestre	Trimestre de referência da informação
006 – 006	X(001)	Tipo de contato	Diretor, técnico responsável ou e-mail institucional ⁽¹⁾
007 – 056	X(050)	Nome	Nome do contato - diretor responsável pelo SPB ou técnico responsável pelo envio das informações ⁽²⁾
057 – 106	X(050)	Cargo	Cargo ocupado pelo técnico responsável. Quando se tratar das informações do diretor utilizar a expressão "Diretor de SPB" ⁽²⁾
107 – 156	X(050)	Número telefone	Número do telefone com o código de área e com o ramal, se for o caso ⁽²⁾
157 – 206	X(050)	E-mail	Endereço eletrônico corporativo do diretor ou do técnico responsável da instituição ou ainda o endereço institucional

(1) Utilizar os códigos: "D" para o diretor, "T" para os técnicos responsáveis e "I" para institucional.

(2) Deixar em branco quando se tratar do e-mail institucional.

Obs.: Além do diretor responsável pelas informações, devem ser informados dois técnicos e um e-mail institucional.

Orientações para preenchimento dos campos dos registros tipo FILLER

[Nome] – este campo deverá ser preenchido da esquerda para a direita, completando as posições restantes com espaços (não utilizar valores iguais a zero). Utilizar iniciais no formato maiúsculo.

[Cargo] – este campo deverá ser preenchido da esquerda para a direita, completando as posições restantes com espaços (não utilizar valores iguais a zero). Utilizar iniciais no formato maiúsculo.

[Número telefone] – este campo deverá ser preenchido da esquerda para a direita, completando as posições restantes com espaços (não utilizar valores iguais a zero).

[e-mail] – este campo deverá ser preenchido da esquerda para a direita, completando as posições restantes com espaços (não utilizar valores iguais a zero). Utilizar caracteres no formato minúsculo.

3.8 Arquivo DATABASE.TXT

Conteúdo: Arquivo contendo a data-base a que as informações dos demais arquivos se referem. O arquivo não contém registros do tipo “filler”. Há apenas um registro do tipo “header”.

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
001 – 008	X(008)	Nome do arquivo	'DATABASE'

Registro tipo HEADER			
Posição	Picture	Conteúdo do campo	Especificação do conteúdo
009 – 016	9(008)	Data	Data de geração do arquivo (AAAAMMDD).
017 – 024	9(008)	Instituição	ISPB ou os 8 (oito) primeiros dígitos do CNPJ da instituição (ou da instituição líder do conglomerado financeiro)
025 – 030	9(006)	Data-base	Data-base dos arquivos enviados (AAAAMM), correspondendo ao último mês do trimestre de referência. Por exemplo: - primeiro trimestre de 2022 é 202203; - segundo trimestre de 2022 é 202206; - terceiro trimestre de 2022 é 202209; e - quarto trimestre de 2022 é 202212.

Cabe destacar que esse arquivo indicará a entrega da respectiva data-base para a instituição, e, caso a data-base informada não esteja atualizada e coerente com os demais arquivos, a instituição continuará inadimplente nessa data-base. Ademais, caso a data-base informada não esteja como especificado, o erro apresentado no CRD (veja seção 4.2) será “Rejeitado pelo CRD – O documento não pode ser recebido pois não consta na lista de esperados”.

4 Orientações para envio das informações trimestrais

No processo de envio das informações trimestrais deverão ser observados os seguintes procedimentos:

1. O responsável pela elaboração das informações da instituição deverá compactar os arquivos CONGLOME.TXT; ESTATATM.TXT; ESTATCRT.TXT; OPEINTRA.TXT; TRANSOPA.TXT; USUREMOT.TXT, CONTATOS.TXT e DATABASE.TXT na raiz de um arquivo denominado BACEN.ZIP. O arquivo ZIP não deve conter qualquer outro arquivo além desses, que não devem ser compactados em um diretório ou pasta (ver figura abaixo). Caso os arquivos não estejam na raiz do arquivo.zip ou o nome de algum deles não esteja exatamente como especificado, o STA retornará mensagem de erro indicando que a lista de arquivos no .zip não é a esperada. Exemplos de outros erros comuns seriam: acrescentar um espaço entre a extensão do arquivo e o nome, e não exibir a extensão dos arquivos em computadores Windows, de forma que o nome do arquivo torna-se <NOME DO ARQUIVO>.TXT.TXT.

CORRETO		INCORRETO	
BACEN.zip		BACEN.zip > BACEN	
Nome	Tipo	Nome	Tipo
CONGLOME.TXT	Documento de Texto	CONGLOME.TXT	Documento de Texto
CONTATOS.TXT	Documento de Texto	CONTATOS.TXT	Documento de Texto
DATABASE.TXT	Documento de Texto	DATABASE.TXT	Documento de Texto
ESTATATM.TXT	Documento de Texto	ESTATATM.TXT	Documento de Texto
ESTATCRT.TXT	Documento de Texto	ESTATCRT.TXT	Documento de Texto
OPEINTRA.TXT	Documento de Texto	OPEINTRA.TXT	Documento de Texto
TRANSOPA.TXT	Documento de Texto	TRANSOPA.TXT	Documento de Texto
USUREMOT.TXT	Documento de Texto	USUREMOT.TXT	Documento de Texto

2. O formato (ou codificação) dos arquivos texto (.TXT) deve ser o ISO 8859-1. Arquivos enviados com codificação diferente da especificada não são lidos corretamente ocasionando erros, por exemplo: indicação de que a data-base ou o ISPB estão diferentes dos informados no arquivo DATABASE.TXT, ou que há linhas com número de caracteres diferente do informado, ou arquivos com número de linhas diferente do informado.

3. Nas situações supracitadas (problemas nos arquivos e não propriamente no conteúdo dos arquivos), o status do envio no STA será “arquivo rejeitado”. Nesse caso, é necessário verificar a razão do problema no CRD (<https://www3.bcb.gov.br/crd>), no menu Documentos > Processamento, informando no campo “Protocolo de recebimento” o protocolo do envio no STA.

4. Caso o arquivo agregue informações de conglomerado financeiro, o campo destinado à identificação da instituição na linha de cabeçalho dos 8 arquivos deve ser preenchido com o código ISPB da instituição líder do conglomerado, pois somente ela está autorizada a enviá-los.

5. Enviar o arquivo BACEN.ZIP por intermédio do Sistema de Transferência de Arquivos – STA, conforme instruções disponíveis no site do BCB: (<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/sistematransferenciaarquivos>), documento 6209 – “Informações Relativas a Pagamentos de Varejo e a Canais de Atendimento”. A verificação da instituição que originou o arquivo é feita pela identificação do operador que efetuou o login no aplicativo, de modo que ele deve estar cadastrado como representante da instituição identificada no cabeçalho dos arquivos.

6. O recebimento do protocolo de envio pelo STA assegura apenas a recepção do arquivo, sem, contudo, garantir o seu processamento. Esse protocolo não serve, portanto, como comprovante da remessa.

7. No recebimento do arquivo no ambiente de TI do Banco Central, serão executadas as rotinas de validação das informações, quando os arquivos serão criticados segundo os parâmetros definidos (leiaute, existência de chave repetida, erro nos arquivos enviados, formatação dos dados etc.).

8. Após a validação pelo Banco Central, será gerado um arquivo-resposta (também denominado ASPB009) contendo as informações referentes ao resultado da validação e processamento dos arquivos. Somente após o recebimento desse arquivo, com conteúdo indicando ausência de inconsistência, é que os dados devem ser considerados entregues. O status do envio no STA será “arquivo aceito” se a validação for bem-sucedida e “arquivo rejeitado” se a validação for malsucedida.

9. O operador da instituição deverá receber o arquivo ASPB009 de resposta, selecionando o respectivo protocolo e clicando na opção “Receber”.

10. Caso o conteúdo desse arquivo indique que o processamento do arquivo ASPB009 foi executado com sucesso, os dados serão carregados nos servidores do Banco Central e as informações serão consideradas como recebidas.

11. Se o arquivo-resposta indicar a ocorrência de falha no processamento dos dados, será gerado um relatório de erros e as informações serão consideradas como não recebidas pelo Banco Central. Nesse caso, a instituição deverá corrigir o arquivo BACEN.ZIP e encaminhá-lo novamente, repetindo esse procedimento até receber a confirmação da inexistência de erros no processo de validação. Atentar para o fato de que o arquivo BACEN.ZIP deverá conter os 8 arquivos compactados internamente em todas as remessas. Trimestres e anos informados de forma incorreta não geram erro na validação de envio do arquivo. Esses erros são identificados posteriormente, gerando a necessidade de reenvio dos trimestres afetados. Por exemplo, se ao invés de enviar dados de 2021/1 um participante enviar incorretamente dados de 2020/1, enviados um ano antes e já validados, os dados de 2020/1 serão sobrescritos e será necessário o reenvio dos dados de 2020/1 e 2021/1.

4.1 Orientações para envio de arquivos com retificação das informações trimestrais

Caso a instituição necessite alterar informações já encaminhadas, ela deverá corrigir os dados na cópia do arquivo BACEN.zip já encaminhado ao Banco Central, alterar a data dos cabeçalhos de cada arquivo .txt, e reencaminhar o arquivo BACEN.zip corrigido por meio do Sistema de Transferência de Arquivos – STA.

Paralelamente, após receber o arquivo-resposta (ASPB009, documento 6209 de resposta) indicando que não foram encontrados erros de validação, a instituição deverá encaminhar e-mail à caixa corporativa estatisticas.spb@bcb.gov.br, informando sobre a remessa, os dados que foram corrigidos, o motivo da correção e o número de protocolo da remessa. Não deve ser utilizado o BC Correio.

4.2 Erros mais frequentes e como resolvê-los

Mensagem de erro	Causas mais prováveis	Como corrigir o problema
“VCRD0029 – Não foi encontrado nenhum leiaute de	1) A data-base informada não é março, junho, setembro ou	1) Corrigir a data-base informada no arquivo DATABASE.TXT conforme

Mensagem de erro	Causas mais prováveis	Como corrigir o problema
<p>entrada válido para o documento na data-base e formato de envio especificados.”</p>	<p>dezembro (20xx03, 20xx06, 20xx09 e 20xx12 no arquivo DATABASE.TXT); 2) A data base é anterior a 201812.</p>	<p>especificação da seção 3.8 deste documento; 2) Entrar em contato com os responsáveis pelo documento 6209 pelo e-mail estatisticas.spb@bcb.gov.br.</p>
<p>“VCRD5001 – O arquivo compactado enviado deve conter DATABASE.TXT no formato: 'DATABASE' + aaaammdd + 99999999 + aaaamm, onde aaaammdd é o dia do envio do arquivo, 99999999 é o CNPJ da instituição prestadora da informação, aaaamm é a data-base da informação.”</p>	<p>1) O arquivo BACEN.ZIP não contém um arquivo DATABASE.TXT; 2) O nome do arquivo DATABASE.TXT está incorreto. Por exemplo, há espaço(s) antes ou depois do “.”, como em DATABASE . TXT ou o nome do arquivo foi alterado no Windows para DATABASE.TXT, mas sem que a extensão fosse exibida, fazendo com que seu nome final seja DATABASE.TXT.TXT; 3) Os arquivos estão compactados em uma pasta e não na raiz do arquivo .zip; 4) A codificação do arquivo texto é diferente da ISO 8859-1.</p>	<p>1) Criar e acrescentar ao BACEN.ZIP o arquivo DATABASE.TXT, especificado na seção 3.8; 2) Certificar-se de que o nome do arquivo é de fato DATABASE.TXT; 3) Compactar os arquivos texto na raiz do arquivo BACEN.ZIP e não em uma pasta ou diretório; 4) Certificar-se de que a codificação dos arquivos texto é a ISO 8859-1.</p>
<p>“VCRD0010 – Não foi possível recuperar a data-base.”</p>	<p>1) O arquivo DATABASE.TXT não está de acordo com a especificação da seção 3.8 deste documento.</p>	<p>1) Certificar-se de que o conteúdo do arquivo está de acordo com a especificação; erros comuns são informar os 14 dígitos do CNPJ ao invés dos 8 dígitos que compõem o ISPB e informar a data-base em formato diferente de 20xx03, 20xx06, 20xx09 ou 20xx12.</p>
<p>“VCRD3001 – O documento não pode ser recebido pois não consta na lista de esperados.”</p>	<p>1) A data-base informada não é março, junho, setembro ou dezembro (20xx03, 20xx06, 20xx09 e 20xx12 no arquivo DATABASE.TXT); 2) A data base é anterior a 201812; 3) A instituição não é uma instituição autorizada a funcionar pelo BCB; 4) A instituição é autorizada a funcionar pelo BCB, mas ainda não possui cadastro no Sisbacen; 5) O CNPJ/ISPB informado não é o de uma instituição autorizada a funcionar pelo BCB.</p>	<p>1) Corrigir a data-base informada no arquivo DATABASE.TXT conforme especificação da seção 3.8 deste documento; 2) Entrar em contato com os responsáveis pelo documento 6209 através do e-mail estatisticas.spb@bcb.gov.br; 3) NÃO enviar o documento 6209; NÃO é necessário solicitar dispensa ou comunicar o BCB por e-mail ou por qualquer outro meio; 4) Realizar o cadastro no Sisbacen de acordo com instruções disponíveis em https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/sisbacen;</p>

Mensagem de erro	Causas mais prováveis	Como corrigir o problema
		<p>5) O CNPJ/ISPB informado deve ser o da instituição autorizada a funcionar pelo BCB; não é possível utilizar o CNPJ/ISPB de outra empresa do grupo;</p> <p>6) Em qualquer outra situação, entre em contato através do e-mail estaticas.spb@bcb.gov.br.</p>
<p>“ECAR001 – Erro: lista de arquivos dentro do zip incorreta. Arquivos de emissores devem conter os seguintes arquivos: CONGLOME.TXT”, USUREMOT.TXT, ESTATCRT.TXT, ESTATATM.TXT, TRANSOPA.TXT, OPEINTRA.TXT, CONTATOS.TXT e DATABASE.TXT</p>	<p>1) O arquivo BACEN.ZIP não contém todos os oito arquivos esperados;</p> <p>2) Os nomes dos arquivos estão incorretos. Por exemplo, há espaço(s) antes ou depois do “.”, como em DATABASE . TXT ou o nome do arquivo foi alterado no Windows para DATABASE.TXT, mas sem que a extensão fosse exibida, fazendo com que seu nome final seja DATABASE.TXT.TXT;</p> <p>3) Os arquivos estão compactados em uma pasta e não na raiz do arquivo .zip.</p>	<p>1) Certificar-se de que os 8 (oito) arquivos foram incluídos no arquivo compactado BACEN.ZIP;</p> <p>2) Certificar-se de que os nomes dos oito arquivos são os nomes especificados nas seções 3.1 a 3.8 deste documento;</p> <p>3) Compactar os arquivos texto na raiz do arquivo BACEN.ZIP e não em uma pasta ou diretório.</p>
<p>Mensagens referentes a problema em linhas inexistentes ou a quantidade de caracteres diferente do que foi reportado.</p>	<p>1) O número de linhas é diferente do número de linhas especificado no cabeçalho;</p> <p>2) A codificação do arquivo texto é diferente da ISO 8859-1.</p>	<p>1) Certificar-se de que o número de linhas do arquivo corresponde ao número de linhas declarado no cabeçalho; linhas em branco (mesmo com a ausência de caracteres) também são contadas como linhas presentes no arquivo e devem ser removidas; geralmente são acrescentadas por engano após a última linha com conteúdo nos arquivos;</p> <p>2) Certificar-se de que a codificação dos arquivos texto é a ISO 8859-1.</p>

5 Perguntas Frequentes

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

5.1.1. 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).

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

Resposta: Sim.

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

Resposta: Não.

5.1.4. 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” (00).

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

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

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

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

5.1.7. A quantidade e valor dos saques efetuados nas redes de autoatendimento pertencentes a terceiros, por meio de cartões emitidos pela instituição, devem ser informados?

Resposta: Sim.

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

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

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

5.2.1. 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.

5.2.2. 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.

5.3. Arquivo ESTATATM.TXT – Informações relativas aos terminais de autoatendimento – ATM

6.3.1. 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.

6.3.2. Como devo informar os terminais de autoatendimento em que são disponibilizados, simultaneamente, os tipos de compartilhamento “Acesso Aberto” (02) e “Acesso Compartilhado” (03)?

Resposta: Os terminais enquadrados nessa situação devem ser reportados apenas com tipo de compartilhamento igual a “Acesso Aberto” (02).

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

Resposta: Não.

6.3.4. 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).

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

6.4.1. As operações que compõem a estatística “Ordem de Transferência de Crédito” (03) referem-se às ordens emitidas ou recebidas?

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

6.4.2. 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?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas tanto no produto “Empréstimos e Financiamentos” (08) quanto no produto “Ordens de Transferência de Crédito” (03), no canal “Agências – Postos Tradicionais” (05).

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

Resposta: Essas operações deverão ser informadas tanto no produto “Empréstimos e Financiamentos” (08) do arquivo TRANSOPA.TXT quanto na operação “Crédito Direto – Relacionamento bancário” (10), do arquivo OPEINTRA.TXT.

6.4.4. 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” (08).

6.4.5. 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” (08). A liberação dos respectivos fundos, mediante emissão de cheque administrativo, será contabilizada apenas nas situações em que o cheque seja depositado na própria instituição ou pago em espécie nos seus guichês de atendimento, caso em que deverá ser reportado na operação “Cheques intrabancários” (01), do arquivo OPEINTRA.TXT.

6.4.6. 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” (08), somando-se um à quantidade e o montante da operação ao valor.

6.4.7. A concessão de limite de crédito, acessado por meio de cartão de saque específico, deve ser informada no produto “Empréstimos e Financiamentos” (08)?

Resposta: Não. A disponibilização de limite de crédito, por si só, não deve ser considerada no produto “Empréstimos e Financiamentos” (08). Apenas a utilização efetiva do total ou de parte do limite concedido deve ser considerada, computando-se cada saque como uma operação de empréstimo.

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

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.

6.4.9. 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?

Resposta: Essas operações deverão ser informadas no produto “Empréstimos e Financiamentos” (08), canal de atendimento “Correspondente Bancário” (04). A liberação do valor, mediante transferência para outra

instituição (TED ou DOC), deverá ser informada no produto “Ordem de Transferência de Crédito” (03), canal de atendimento “Agências – Postos tradicionais” (05).

6.4.10. Como devo informar as operações de empréstimos e de financiamentos contratados com a instituição em terminais de autoatendimento pertencentes a terceiros, cujo montante da operação é creditado na conta do tomador na própria instituição 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 credora.

6.4.11. Os pagamentos em espécie, efetuados pela instituição para liquidação de obrigações relativas à aquisição de bens ou prestação de serviços devem ser somados ao produto “Saque” (01)?

Resposta: Não.

6.4.12. Todos os saques efetuados com cartões devem ser somados ao produto “Saque” (01)?

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.

6.4.13. 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.

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

Resposta: Sim, no canal de atendimento “Agências – Postos tradicionais” (05).

6.4.15. 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” (06).

6.4.16. Caso a instituição 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” (04)?

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

6.4.17. Os financiamentos concedidos, referentes a operações de repasse de recursos de terceiros (BNDES, por exemplo), devem ser somados ao produto “Empréstimos e Financiamentos” (08)?

Resposta: Sim.

6.4.18. A emissão de um cheque administrativo, mediante débito do respectivo valor na conta do cliente, pode ser considerada no produto “Saque” (01)?

Resposta: Sim.

6.4.19. No produto “Outras Financeiras” (06) 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” (06) devem ser consideradas apenas as operações realizadas ou solicitadas pelos clientes da instituição, excluindo-se as operações automatizadas.

6.4.20. As operações referentes ao produto “Empréstimos e Financiamentos” (08) 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.

6.4.21. A quantidade e valor dos saques efetuados nas redes de autoatendimento pertencentes a terceiros, por meio de cartões emitidos pela instituição, devem ser informados?

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

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

6.5.1. 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” (05)?

Resposta: Sim.

6.5.2. Os débitos efetuados nas contas dos clientes, referentes a produtos de terceiros comercializados pela instituição (seguros, por exemplo) devem ser reportados na operação “Débito Direto – Convênios com terceiros” (08)?

Resposta: Sim.

6.5.3. 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” (09)?

Resposta: Sim.

6.5.4. As operações de repasse do BNDES devem ser somadas na operação “Crédito Direto – Transferências do Governo” (04)?

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.

6.5.5. Os créditos efetuados nas contas dos clientes, referentes a repasse de cobrança arrecadada em banco correspondente devem ser informados na operação “Crédito Direto – Outros” (05)?

Resposta: Não.

6.5.6. 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” (09).

6.5.7. Os resgates das aplicações em caderneta de poupança para crédito em conta corrente/pagamento, contas com mesma titularidade, devem constar na operação “Crédito Direto – Outros” (05)?

Resposta: Não. Os resgates de aplicações em caderneta de poupança para crédito em conta corrente/pagamento devem ser informados somente no arquivo TRANSOPA.TXT, produto “Ordem de Transferência de Crédito” (03).

6.5.8. 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.

6.5.9. 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.

6.5.10. Na operação “Arrecadações não-governamentais” (07), 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.

6.5.11. Os débitos efetuados nas contas dos clientes, em virtude de agendamento de pagamento de bloquetes de cobrança, referentes às faturas de cartões de crédito emitidos pela própria instituição devem ser informados na operação “Débito Direto – Relacionamento bancário” (09)?

Resposta: Não. Esses pagamentos devem ser informados na operação “Bloquetos de cobrança intrabancários” (02).

6.5.12. 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” (08)?

Resposta: Não. Esses pagamentos só devem ser informados na operação “Bloquetos de Cobrança e Convênios” (04) do arquivo TRANSOPA.TXT.

6.5.13. 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).

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.											

6 Contatos no Banco Central

Antes de entrar em contato com o Banco Central, certifique-se de que o questionamento não está contemplado na versão mais recente dessa documentação.

Para dúvidas relacionadas ao preenchimento dos arquivos, envie e-mail para estatisticas.spb@bcb.gov.br.

Para dúvidas relacionadas ao envio do documento, envie e-mail para suporte.ti@bcb.gov.br.