

# Orientações sobre o Sistema de Informações de Valores a Receber - SVR

Documento destinado às entidades supervisionadas

## Sumário

1. Novidades do Sistema de Valores a Receber (SVR) .....	3
2. Como consultar valores de pessoas físicas e jurídicas.....	3
3. Como consultar valores de falecidos.....	3
4. Como acessar o sistema .....	3
5. Fila para acessar o sistema .....	4
6. Impossibilidade de entrar na fila .....	4
7. Passo a passo para consultar e saber como solicitar valores de pessoa física e de pessoa jurídica .....	4
8. Prazo para devolução do valor solicitado por pessoa física ou jurídica .....	8
9. Seleção de chave Pix.....	8
10. Passo a passo para consultar e saber como solicitar valores de falecidos .....	8
11. Valores a receber de conta conjunta .....	13
12. Devolução de valor diferente do que aparece no sistema .....	14
13. Tipo de valores que aparecem no SVR .....	14
14. Tipo de valores que não aparecem no Sistema de Valores a Receber (SVR)?	14
15. Atualização dos dados do sistema .....	15
16. Problemas na Conta gov.br .....	15
17. Consulta a valores de pessoas jurídicas sem certificado digital .....	15
18. Observância ao dever de sigilo e de proteção de dados.....	15
19. Dados de contato da instituição que aparecem para o usuário.....	16
20. CPFs/CNPJs em não conformidade, mas que possuem saldo residual nas instituições .....	16

21. Valor bloqueado em cumprimento de alguma regra de sanção (Lei 13.810/19 e Resolução 44/20).....	16
22. Envio das informações .....	16
23. Envio das informações no caso de conglomerado .....	17
24. Envio das informações no caso de cota capital de cooperativa de crédito ....	17
25. Pedido de dispensa de envio de arquivos.....	18
26. Envio de dados sobre valores devolvidos.....	18
27. Documentos leiaute 9800 e 9805 .....	19
28. Recusa do documento 9800 .....	19
29. Mensagens de erro VCRD3001, 3003 e 4004.....	19
30. Documento 9810.....	19
31. Teste do documento 9810 no ambiente de homologação por administradoras de consórcios .....	20
32. Acesso/recebimento do documento 9810 .....	20
33. Termo de Adesão .....	20
34. Arquivo validador tipo XSD com o objetivo de detectar erros .....	20
35. Documentação mínima sugerida para o herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal solicitarem os valores de pessoa falecidas nas instituições .....	21
36. Motivação da fila de espera .....	21
37. Necessidade de consulta prévia para acessar o SVR .....	21
38. Abertura do sistema por tempo indeterminado .....	22
39. Necessidade de ir à agência ou entrar em contato pelos canais de atendimento da instituição para o herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal que quiser solicitar a devolução do valor de pessoa falecida	

## Valores a Receber

### 1. Novidades do Sistema de Valores a Receber (SVR)

- Exibição de todos os tipos de valores previstos nas normas do SVR
- Consulta a valores a receber de falecidos, com acesso de herdeiro (a), testamentário (a), inventariante ou representante legal à informação da faixa de valor (R\$ 0 a 10,00; R\$ 10,01 a 100,00; R\$ 100,01 a R\$ 1000,00 e acima de R\$ 1000,00), instituição responsável pelo valor, dados de contato da instituição e informações complementares
- Sala de espera virtual para atendimento em casos de acessos acima da capacidade do sistema (não haverá mais agendamento de acessos por data de nascimento ou data de abertura de empresa)
- Seleção obrigatória de chave Pix para solicitação de devolução via SVR. O preenchimento de dados de contato, como telefone e e-mail será facultado apenas aos usuários que selecionarem uma chave Pix
- Informações sobre valores solicitados em contas conjuntas solidárias por outros titulares

### 2. Como consultar valores de pessoas físicas e jurídicas

Acesse a página <https://valoresareceber.bcb.gov.br> e informe:

- Para valores de pessoas físicas: CPF e data de nascimento
- Para valores de pessoas jurídicas: CNPJ e data de abertura da empresa

Se tiver valores, você poderá clicar no botão 'Acessar o SVR', para obter mais informações e verificar como solicitar os recursos.

### 3. Como consultar valores de falecidos

Acesse a página <https://valoresareceber.bcb.gov.br> e informe CPF e data de nascimento **da pessoa falecida**.

Após descobrir que a pessoa falecida possui valores, selecione 'Acessar o SVR'.

Você precisará entrar no sistema com a **sua** Conta gov.br, nível prata ou ouro. Os dados da Conta gov.br são do representante da pessoa falecida.

### 4. Como acessar o sistema

Após fazer a consulta e verificar que há valores a receber, você clicará no botão 'Acessar o SVR'. Se não tiver fila de espera, você será transferido para a página de login da Conta gov.br.

Lembre-se:

- Para acessar **seus valores (pessoa física) ou de falecidos**, sua Conta gov.br precisa ser de nível prata ou ouro.
- Para acessar **valores de pessoa jurídica**, sua Conta gov.br precisa ter o CNPJ a ela vinculado (qualquer tipo de vínculo, exceto Colaborador).

Você terá 30 minutos dentro do sistema. Esse tempo é suficiente para fazer tudo que precisa, mas fique atento ao relóginho no canto superior da tela.

#### 5. Fila para acessar o sistema

Se tiver muita gente querendo entrar no sistema ao mesmo tempo, você terá que aguardar em uma fila (sala de espera) virtual. O sistema vai informar o número de usuários na sua frente e a estimativa de tempo de espera.

Enquanto espera, você poderá fazer outras coisas. Só não feche a página da fila.

Depois, o sistema vai informar quando chegar sua vez e você terá até 5 minutos para fazer login com sua Conta gov.br.

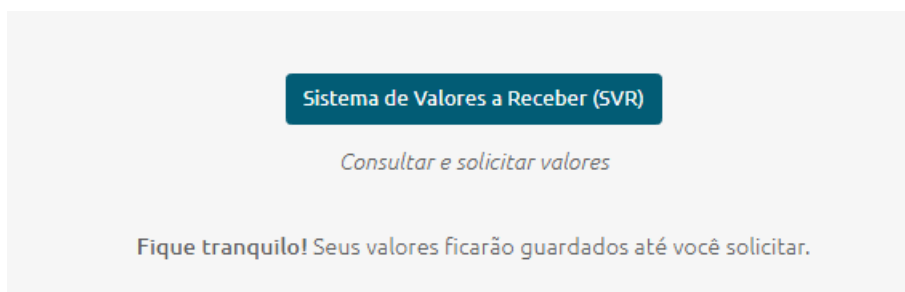
#### 6. Impossibilidade de entrar na fila

Em alguns casos, o número de pessoas que já estão na fila atingiu a capacidade máxima. Nessa situação, o sistema não permite que novas pessoas entrem na fila e recomendamos que o usuário volte em outro horário.

Fique tranquilo! Você não corre o risco de perder os valores a que tem direito. Eles continuarão guardados pelas instituições, esperando que você solicite a devolução.

#### 7. Passo a passo para consultar e saber como solicitar valores de pessoa física e de pessoa jurídica

**Passo 1:** As consultas ao Sistema de Valores a Receber (SVR) são realizadas na página <https://valoresareceber.bcb.gov.br>



**Passo 2:** Após clicar no botão demonstrado no passo 1, o usuário é encaminhado para a consulta pública para saber se ele ou empresa têm valores a receber do Sistema Financeiro.

Dados necessários:

- Pessoa física: CPF e data de nascimento
- Pessoa jurídica: CNPJ e data de abertura da pessoa jurídica

- Se tiver valores a receber, o usuário segue para o passo 3.

- Se não tiver valores a receber, o sistema sugere que o usuário volte em outro momento, à medida em que houver atualizações dos dados encaminhados pelas instituições ao Banco Central.

**Passo 3:** O usuário acessa o Sistema. Se a demanda estiver acima da capacidade do sistema de acessos simultâneos, o usuário é redirecionado para a sala de espera virtual, onde aguarda a sua vez de acesso ao sistema. Esse sistema é semelhante a compra de ingressos.

### Sistema de Valores a Receber

! Para manter sua posição na fila de espera, não atualize a página e nem feche o navegador

---

#### Você está em uma sala de espera virtual

Por favor, aguarde que logo poderá acessar o Sistema de Valores a Receber(SVR). Obrigado pela paciência.

Para entrar no SVR você precisará ter Conta gov.br nível prata ou ouro e terá 30 minutos para realizar sua consulta.

10



Acompanhe seu número na fila:

## 135

Número de pessoas na fila antes de você:	20
Hora prevista para você entrar no sistema:	14h35
Tempo de espera estimado :	2 min

Última atualização XXhXXmin

**Passo 4:** Em seguida, o usuário realiza o login com a [Conta gov.br](https://conta.gov.br)



Identifique-se no gov.br com:

- Número do CPF  
Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

[Continuar](#)

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco [SA CONTA GOV.BR](#)
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

[Entenda a conta gov.br](#)

**Passo 5:** Dentro do Sistema, o usuário escolhe visualizar seus próprios dados (pessoa natural ou pessoa jurídica que seja representante, com qualquer vínculo exceto Colaborador), clicando em “MEUS VALORES A RECEBER”.



BANCO CENTRAL DO BRASIL Ambiente LOCAL

Fulano de Tal da Silva... Sistema de Valores a Receber - SVR Agosto 14, 2020, 11:20:55

Escolha uma das opções abaixo para ver os valores a receber

Conta gov.br  
CPF: 000.000.000-00 - Fulano de Tal da Silva  
Pessoa Física

**MEUS VALORES A RECEBER**  
Visualize se há valores para você resgatar.

**VALORES DE PESSOAS FALECIDAS**  
Visualize se há valores de titularidade de uma pessoa falecida

**Passo 6:** O usuário deve aceitar o Termo de Ciência para prosseguir no Sistema.

### Termo de ciência

Estou ciente de que:

a) Os dados que aparecem no sistema são sigilosos e de responsabilidade dos bancos, financeiras, administradoras de consórcio, cooperativas de crédito e demais instituições autorizadas pelo Banco Central; e

b) O valor informado no sistema pode ser diferente do que será efetivamente pago. Isso pode ocorrer em razão de alguma atualização monetária ou de descontos previstos em lei, em norma do sistema financeiro ou em contrato.

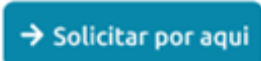
Aceito o Termo de ciência

**Passo 7:** O usuário vê na tela do sistema as seguintes informações:

- Montante do valor a receber;
- Nome e dados da instituição que deve devolver o valor;
- Origem (tipo) do valor a receber; e
- Informações adicionais, quando for o caso.

O usuário pode terminar a sua jornada aqui, ao acessar os dados e solicitar diretamente a devolução para a instituição financeira ou compartilhar de forma segura essas informações.

**Passo 8:** Para solicitar a devolução no sistema, o usuário deve:

- a) Clicar no botão  e seguir as orientações indicadas. Para que o botão apareça ao usuário é necessário que a instituição tenha firmado o Termo de Adesão (IN 123/21, Anexo II) com o Banco Central.

Nesse caso, a instituição devolve o valor via Pix em até 12 dias úteis após a solicitação.

b) Em seguida o usuário deve selecionar uma das suas chaves Pix e, caso deseje, informar seus dados pessoais.

c) Ao final, o sistema sugere que o usuário guarde o número de protocolo, caso precise entrar em contato com a instituição.

**Atenção!** Para as instituições que não tenham firmado o Termo de Adesão (IN 123/21, Anexo II) com o Banco Central, é apresentado o valor a receber, informando que o usuário deve entrar em contato pelo telefone ou e-mail informado pela instituição para combinar a forma e prazo de devolução.

## 8. Prazo para devolução do valor solicitado por pessoa física ou jurídica

O prazo de devolução é:

- até 12 dias úteis, se você solicitou o seu valor pelo SVR, clicando em “Solicitar por aqui”, e indicou uma chave Pix.

Após a solicitação do valor no SVR para pagamento via Pix, o sistema bloqueia novo pedido para evitar que a instituição receba mais de uma solicitação para o mesmo valor.

O prazo de bloqueio para solicitação de um valor solicitado varia de 30 a 90 dias, a depender do tipo de instituição, devido ao processo de envio de informações de valores a devolver (trimestral, para consórcios, e mensal, para os demais casos).

O prazo de bloqueio é superior ao prazo para pagamento ao credor, que é de até 12 dias úteis.

- ou, o combinado com a instituição, nos demais casos.

## 9. Seleção de chave Pix

Para solicitar a devolução diretamente pelo Sistema de Valores a Receber, é necessário que (i) a instituição que deve te devolver o valor tenha aderido ao Termo de Adesão do BC; e (ii) você selecione uma de suas chaves Pix no sistema.

Se o usuário não tiver chave Pix, deve entrar em contato com a instituição para combinar a forma de recebimento. Os canais de atendimento da instituição estão disponíveis no SVR.

Ou, se preferir, ele pode criar uma chave Pix e retornar ao sistema para fazer a solicitação.

Em alguns casos, a instituição que deve devolver o valor realiza pagamentos de valores a receber somente por TED ou DOC, mas esses valores sempre são transferidos para a conta onde está cadastrada a chave Pix selecionada. Em situações pontuais, o usuário pode tentar selecionar uma chave Pix cadastrada em uma instituição que não recebe TED ou DOC. Nessas situações, o sistema não permite a seleção dessa chave Pix e recomenda ao usuário selecionar chave Pix que esteja cadastrada em uma outra instituição que recebe TED ou DOC. Em qualquer hipótese, o usuário pode entrar em contato diretamente com a instituição pagadora e combinar a forma de devolução.

## 10. Passo a passo para consultar e saber como solicitar valores de falecidos

**Passo 1:** As consultas ao Sistema de Valores a Receber (SVR) são realizadas na <https://valoresareceber.bcb.gov.br>

## Sistema de Valores a Receber (SVR)

Consultar e solicitar valores

Fique tranquilo! Seus valores ficarão guardados até você solicitar.

**Passo 2:** após clicar no botão demonstrado no passo 1, o usuário irá para a consulta pública para saber se há valores de pessoa falecida

Dados necessários:

CPF e data de nascimento da pessoa falecida

- Se tiver valores a receber, o usuário segue para o passo 3.

- Se não tiver valores a receber, o sistema sugere que o usuário volte em outro momento, a medida das atualizações dos dados encaminhados pelas instituições ao Banco Central.

**Passo 3:** O usuário acessa o Sistema. Se a demanda estiver acima da capacidade do sistema de acessos simultâneos, o usuário é redirecionado para a sala de espera virtual, onde aguarda a sua vez de acesso ao sistema. Esse sistema é semelhante a compra de ingressos.

### Sistema de Valores a Receber

⚠ Para manter sua posição na fila de espera, não atualize a página e nem feche o navegador


---

#### Você está em uma sala de espera virtual

Por favor, aguarde que logo poderá acessar o Sistema de Valores a Receber(SVR). Obrigado pela paciência.

Para entrar no SVR você precisará ter Conta gov.br nível prata ou ouro e terá 30 minutos para realizar sua consulta.

10



Acompanhe seu número na fila:

# 135

---

Número de pessoas na fila antes de você:	20
Hora prevista para você entrar no sistema:	14h35
Tempo de espera estimado :	2 min

Última atualização XXhXXmin

**Passo 4:** Em seguida, o usuário realiza o login com a [Conta gov.br](#). Os dados da Conta gov.br são do representante da pessoa falecida.



**Passo 5:** Dentro do Sistema, o usuário escolherá “VALORES DE PESSOAS FALECIDAS”.



**Passo 6:** Antes de consultar VALORES DE PESSOAS FALECIDAS, é necessário que o usuário leia e aceite o Termo de Responsabilidade. Ao anuir ao termo, o usuário terá acesso aos dados do falecido e a informação é gravada na base de dados do BC.

Não serão disponibilizados pelo BC os dados dos representantes dos falecidos que anuíram ao termo e realizaram a consulta, em razão do sigilo das informações.

### Termo de responsabilidade de acesso a dados de terceiros

Você está prestes a acessar dados de pessoa falecida. Para isso, é necessário que você leia atentamente e aceite o Termo abaixo.

Declaro que:

1. Sou herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal e, portanto, legitimamente autorizado a acessar os dados da pessoa falecida;
2. Estou ciente de que:
  - a divulgação pelo Banco Central de informações de valores a receber de pessoa falecida a uma pessoa legitimamente autorizada se constitui na prestação de uma política pública;
  - o acesso a dados pessoais de terceiros deve observar a legislação sobre o tratamento de informações pessoais; e
  - o registro do meu acesso aos dados consultados será gravado na base do Banco Central, para garantir a preservação do sigilo das informações e do direito à privacidade da pessoa falecida;
3. Me comprometo a:
  - preservar o sigilo dos dados acessados e utilizar a informação obtida exclusivamente com base na finalidade do SVR, que é a de consultar valores a receber e solicitar a devolução dos recursos; e
  - não divulgar os dados acessados a outras pessoas, salvo nas hipóteses previstas em lei.

Aceito o termo de responsabilidade

**Passo 7:** o usuário informará CPF e data de nascimento do falecido e acessará às informações de valores a receber do falecido.

### Valores a Receber de Falecidos

Sistema de informações de valores a receber

#### Consulta de Falecidos

Insira o CPF da pessoa falecida

 111.111.111-11

Data de nascimento da pessoa falecida

10/06/1953

**Passo 8:** Caso haja valores a devolver, o usuário verá na tela do sistema informações sobre o valor a devolver para o falecido, expressos por faixa de valor, bem como a identificação e os canais de contato da instituição. O usuário poderá compartilhar/imprimir/salvar a tela, mas não poderá usar o SVR para solicitar o valor.

Valor disponível	Instituição	Origem do valor	Dados de contato
Um valor entre R\$ 0,01 e R\$ 10,00	Adm de Consórcio YYYY CNPJ: 00.000.000/0000-1	Recurso não procurado	Telefone: (00) 4004-0000 SAC: 0800-XXX-XXXX E-mail: nome@exemplo.com.br
Um valor entre R\$ 10,01 e R\$ 100,00	Banco 0001 CNPJ: 00.000.000/0000-1	Recurso não procurado	Telefone: (00) 4004-0000 SAC: 0800-XXX-XXXX E-mail: nome@exemplo.com.br
Um valor entre R\$ 100,01 e R\$ 1000,00	Adm de Consórcio XXXX CNPJ: 00.000.000/0000-1	Recurso não procurado	Telefone: (00) 4004-0000 SAC: 0800-XXX-XXXX E-mail: nome@exemplo.com.br
Um valor acima de R\$ 1000,01	Banco 0004 CNPJ: 00.000.000/0000-1	Recurso não procurado	Telefone: (00) 4004-0000 SAC: 0800-XXX-XXXX E-mail: nome@exemplo.com.br

**Passo 9:** O usuário entrará em contato com a instituição para que seja orientado sobre como solicitar o recurso, inclusive com informações sobre a documentação que deve ser apresentada, para conferência. Não serão disponibilizados pelo BCB às instituições os dados das pessoas físicas que anuíram ao termo e realizaram a consulta, em razão do sigilo das informações.

Abaixo o rol de documentos indicados pelo Banco Central:

## Lista de documentos necessários



A instituição que deve devolver o valor é responsável por definir os documentos que você deve apresentar para solicitar o dinheiro da pessoa falecida. Verifique no site ou nos canais de contato dela quais os documentos necessários.

Alguns desses documentos geralmente são:

- Para todos os casos:
  1. Certidão de óbito do falecido; ou
  2. Comprovante de Situação Cadastral no CPF; ou
  3. Outro documento emitido por cartório ou pelo Poder Judiciário, como, por exemplo: decisão, certidão ou escritura pública.
  
- No caso de herdeiro legítimo: Documento que comprove o parentesco entre o herdeiro interessado na devolução e o falecido (documento de identificação, certidão de nascimento, casamento, etc.).
  
- No caso de herdeiro testamentário: Decisão judicial que determine o registro, arquivamento e cumprimento do testamento.
  
- No caso de inventariante extrajudicial: Certidão ou escritura pública, expedida por cartório de notas ou por ofício de justiça, que comprove o processamento do inventário e a sua indicação como inventariante.
  
- No caso de inventariante judicial:
  1. Decisão judicial que autorizou a inventariança; e
  2. Termo de compromisso para desempenhar a função, assinado pelo inventariante; e
  3. Certidão do Juízo do Inventário que afirme que o inventariante não foi afastado da função.
  
- No caso de procurador:
  1. Procuração específica de outorga de poderes de herdeiro/inventariante; e
  2. Documentos que comprovem a condição de herdeiro ou inventariante do outorgante e a identidade do procurador.

## 11. Valores a receber de conta conjunta

Os valores de contas conjuntas solidárias (tipo “ou”) estão disponíveis no SVR para solicitação por qualquer titular.

Após efetuada a solicitação por um dos titulares, todos terão acesso ao comprovante da solicitação, disponível na seção “Valores solicitados em conta conjunta” do sistema.

Os valores de contas conjuntas não-solidárias (tipo “e”) não são apresentados no SVR nesse momento. Caso você tenha conhecimento de algum valor referente a esse tipo de conta, procure diretamente o banco ou instituição.

## 12. Devolução de valor diferente do que aparece no sistema

O valor informado no sistema pode ser diferente do que será efetivamente recebido. Isso pode ocorrer em razão de alguma atualização monetária ou de descontos previstos em lei, em norma do Sistema Financeiro Nacional ou em contrato.

Em caso de dúvidas, entre em contato diretamente com a instituição pagadora. Tenha em mãos o comprovante da solicitação emitido e disponível no SVR.

Se a situação não for resolvida, reclame no BC.

## 13. Tipo de valores que aparecem no SVR

No SVR é possível consultar valores de:

- a) contas corrente ou poupança encerradas com saldo disponível;
- b) cotas de capital e rateio de sobras líquidas de ex-participantes de cooperativas de crédito;
- c) recursos não procurados de grupos de consórcio encerrados; e
- d) tarifas cobradas indevidamente;
- e) parcelas ou despesas de operações de crédito cobradas;
- f) contas de pagamento pré ou pós-paga encerradas com saldo disponível;
- g) contas de registro mantidas por corretoras e distribuidoras encerradas com saldo disponível;
- h) outros recursos disponíveis nas instituições para devolução.

No ano passado, os usuários puderam solicitar valores dos itens 'a' até 'e'.

A partir da reabertura do sistema, é possível consultar todos os tipos de valores descritos acima.

## 14. Tipo de valores que não aparecem no Sistema de Valores a Receber (SVR)?

O Sistema de Valores a Receber (SVR) não mostra valores de:

- ajustes de planos econômicos;
- acordos ou sob disputa judicial;
- instituições financeiras ou administradoras de consórcios liquidadas ou encerradas;
- valores de abono salarial (PIS ou PASEP);
- saldo em conta de FGTS;
- contas abertas que estão sem movimentação;
- contas sem identificação completa e que não foram recadastradas até dez/1994; e

O sistema também não informa valores de instituições que entraram em processo de falência ou que não prestam mais serviços financeiros. Mas, atenção! Esse não é o caso de grupos de consórcios que foram transferidos para outra administradora em atividade, antes de a administradora entrar em processo de

falência. Nessa situação, os valores a receber são informados pela atual administradora e aparecem no sistema. Para os demais casos, busque informações no Poder Judiciário, na Junta Comercial ou na Receita Federal.

#### 15. Atualização dos dados do sistema

As informações do Sistema Valores a Receber não são atualizadas em tempo real. As instituições enviam os dados ao Banco Central até o último dia útil do mês seguinte. A exceção são as administradoras de consórcios, que enviam as informações de três em três meses.

#### 16. Problemas na Conta gov.br

Para acessar **seus valores (pessoa física) ou de falecidos**, sua Conta gov.br precisa ser de nível prata ou ouro.

Para acessar **valores de pessoa jurídica**, sua Conta gov.br precisa ter o CNPJ a ela vinculado (qualquer tipo de vínculo, exceto Colaborador).

Para criar uma Conta gov.br ou redefinir a senha, digite seu CPF [na página de acesso](#).

Para outras dúvidas como nível de acesso ou vínculo de CNPJ, acesse [Dúvidas Frequentes da Conta gov.br](#).

O Sistema Valores a Receber foi construído para facilitar a comunicação entre você e a instituição que deve devolver seus valores. Mas você também pode falar diretamente com os bancos e instituições com quem teve algum relacionamento, para saber se tem valores a receber.

#### 17. Consulta a valores de pessoas jurídicas sem certificado digital

Para acessar **valores de pessoa jurídica**, sua Conta gov.br precisa ter o CNPJ a ela vinculado (qualquer tipo de vínculo, exceto Colaborador). Essa vinculação é feita no portal Gov.br e o usuário precisa ter **certificado digital de pessoa jurídica (A1 ou A3)**.

As empresas sem certificado digital, inclusive as empresas cujas atividades foram encerradas, não conseguem acessar o SVR.

Nesses casos, os representantes devem falar diretamente com os bancos e instituições em que as empresas têm ou tiveram relacionamento, para saber se há valores a receber.

#### 18. Observância ao dever de sigilo e de proteção de dados

As informações constantes do SVR estão protegidas pelo direito à intimidade e à privacidade, nos termos do art. 5º, inciso X, da Constituição da República, e do art. 31 da Lei 12.257, de 2011, e os valores estão resguardados pelo sigilo bancário, consoante disposições da Lei Complementar 105, de 2001. O BC realiza o tratamento de dados pessoais do SVR para a execução de políticas públicas em

acordo com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Os dados pessoais compartilhados pelo SVR devem ser feitos de forma segura através dos documentos 9800, 9805 e 9810 pelo sistema STA.

O acesso ao SVR depende de login prévio com Conta gov.br, de nível prata ou ouro, que são os meios adequados para garantir que as informações do sistema sejam fornecidas apenas aos usuários dos dados. Isso veda, ainda, a solicitação de valores por terceiros.

Também as informações de pessoa jurídica estão protegidas no sistema, uma vez que somente são disponibilizadas a usuários que tenham Conta gov.br com o CNPJ vinculado (qualquer tipo de vínculo, exceto Colaborador).

No caso de consulta a dados de falecidos, não é possível solicitar a devolução através do SVR. É permitido ao usuário que aceitar Termo de Responsabilidade de que possui poderes de representação de pessoa falecida (herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal) tão somente consultar a faixa de valor, sua origem, a instituição credora e os dados de contato dela.

#### 19. Dados de contato da instituição que aparecem para o usuário

São exibidos os dados de e-mail e telefones informados pela instituição no Unacad. Para atualizar os dados de contato, acesse [Dados do Unacad](#).

Não é possível inserir informações sobre sites ou aplicativos da própria instituição destinados à devolução de valores.

#### 20. CPFs/CNPJs em não conformidade, mas que possuem saldo residual nas instituições

Em tese, recursos de CPFs/CNPJs em não conformidade não podem ser movimentados – tampouco devolvidos. A avaliação da extensão e dos efeitos da decisão de envio das informações de CPFs/CNPJs em não conformidade é de responsabilidade da própria instituição, não do BC. Se houver dúvida em relação aos efeitos da decisão, a instituição pode diligenciar junto à Receita Federal.

#### 21. Valor bloqueado em cumprimento de alguma regra de sanção (Lei 13.810/19 e Resolução 44/20).

Em tese, recursos bloqueados não podem ser movimentados ou devolvidos. A avaliação da extensão e dos efeitos da decisão de bloqueio é da própria instituição financeira, não do BC. Se houver dúvida em relação aos efeitos da decisão, a instituição pode diligenciar junto à autoridade responsável pelo bloqueio.

#### 22. Envio das informações

Conforme a Instrução Normativa nº 123, de 2021, as instituições devem encaminhar mensalmente, até o último dia útil do mês seguinte ao da data-base, via [Sistema de Transferência de Arquivos](#) (STA) o documento 9800, com todos os registros de valores a devolver ainda não devolvidos, mesmo que tenham sido informados na data-base anterior. Também devem enviar mensalmente, até o

último dia útil do mês seguinte ao da data-base, via STA, o documento 9805, contendo registro sumarizado dos valores devolvidos no mês a que se refere a data-base.

É necessário o cadastro nas transações SSVR101, SSVR102 e SSVR103. Além disso, o remetente/representante pessoa física que presta a informação deve estar apto a transmitir informações através do STA. A autorização pode ser conferida pelo máster da instituição e, normalmente, este credenciamento tem efeito no dia seguinte ao do cadastro. Informações adicionais podem ser obtidas no Manual do STA.

Após transitar pelo STA, o documento é transferido para avaliação automática da aderência do documento remetido ao leiaute previsto. Essa verificação ocorre no Sistema de Controle de Remessa de Documentos (CRD).

O acesso ao CRD requer que o operador tenha usuário cadastrado no Sisbacen/Autran e autorizado na transação SCRD002. Informação adicional pode ser obtida no [Manual do Sistema CRD](#).

Uma vez aprovado pelo CRD, o documento é remetido para o SVR. Se estiver apto para ser incluído na base de dados, o SVR retransmite a mensagem "aceito pelo sistema de negócios" ao CRD.

As administradoras de consórcios já enviam trimestralmente via SAG as informações relativas ao documento 2080, de onde são captadas informações para o sistema SVR, portanto não é necessário fazer novo envio por meio do documento 9800. Entretanto, elas devem enviar mensalmente o documento 9805.

### 23. Envio das informações no caso de conglomerado

O envio da informação pelas entidades supervisionadas pode ser realizado tanto pela instituição líder do conglomerado, quanto diretamente pelo CNPJ que abriga os valores a devolver. De toda forma, deve ser enviado um arquivo por CNPJ de acordo com o arquivo leiaute.

Observado o disposto no Estatuto Social e após a deliberação das contas pela assembleia geral ordinária seguinte ao desligamento de cooperado, as cooperativas de crédito podem fracionar a devolução dos valores relativos à cota de capital de cooperados desligados.

### 24. Envio das informações no caso de cota capital de cooperativa de crédito

Se a devolução for parcelada, a instituição deverá informar a cada data-base do documento 9800 o valor referente à parcela mensal. Cada valor informado deverá ter código próprio de identificação do registro (tag < id >). Sugerimos adotar a forma padronizada abaixo no campo <infAdicionais> para essas situações: (i) o número da parcela em relação ao total de pagamentos e (ii) a data da assembleia ordinária. Exemplo:

*Devolução parcial prevista em estatuto social  
Parcela mensal 01/12  
Aprovação em assembleia em 10.12.03*

Todos os valores devolvidos mensalmente deverão ser informados no documento 9805 de forma agregada, independentemente de terem sido devido a diferentes parcelas de devolução.

## 25. Pedido de dispensa de envio de arquivos

As instituições participantes de segmentos marcados como 'envio esperado' de informações devem registrar o motivo da dispensa, informando a "Data-base início" no menu "Documento", opção "Dispensa", do sistema de Controle de Remessa de Documentos (CRD), disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/controladocumentosif>.

É possível deixar a "Data-base fim" sem preenchimento nestes casos. Isso permite que quando houver documentos a enviar, a instituição financeira "encerre" a dispensa e passe a enviar os documentos.

Caso a instituição preencha a "Data-base fim", esta data final somente poderá ser alterada por servidores do BC. Não é facultado à instituição realizar esta alteração. Atenção! A "Data-base fim" da dispensa faz referência ao mês/ano da informação prestada e não do mês civil em que o dado é enviado. Se a data-base do término da dispensa é janeiro/2023, deve ser registrado 01/2023 como "Data-base fim" em vez de 02/2023, que corresponde ao prazo para envio daquela informação.

Não há tabela de motivos padronizada para o CRD. Cada instituição deve indicar o motivo pelo qual solicitou a dispensa de remessa de documento em caráter pontual ou por prazo indeterminado, em conformidade com o disposto na Resolução BCB nº 98, de 2021.

Alternativamente, as entidades podem enviar os documentos 9800 e 9805, via STA, com a marcação da Tag <semValores/>, exclusiva para esse caso.

O envio de documento zerado não é permitido no SVR.

## 26. Envio de dados sobre valores devolvidos

Os valores informados ao BC via documento 9800 e cuja devolução decorra de solicitação do usuário (via solução Pix e/ou contato com o usuário) devem constar do documento 9805, a ser remetido mensalmente ao BC até o último dia útil do mês seguinte ao da data-base.

Atenção! Os valores que não constaram do documento 9800 e que foram devolvidos não devem constar do documento 9805.

Os saldos que são apresentados no documento 9805 são saldos sumarizados com a soma de todas as devoluções separadas pelas variáveis: forma de devolução, tipo de credor e origem do valor.

## 27. Documentos leiaute 9800 e 9805

Os leiautes podem ser consultados na página do Valores a Receber: [Leiaute de arquivos e base normativa \(bcb.gov.br\)](#).

## 28. Recusa do documento 9800

Caso o documento tenha sido recusado no STA, é provável que o arquivo esteja em formato incompatível. Nesses casos, orientamos que a instituição consulte a página do STA e, se necessário, abra uma requisição na Central de Atendimento de TI do BC pelo e-mail [suporte.ti@bcb.gov.br](mailto:suporte.ti@bcb.gov.br).

Caso o documento tenha sido recusado no CRD, é provável que o arquivo esteja fora do padrão de leiaute. Nesses casos, orientamos consultar a última versão do leiaute na página do Valores a Receber.

Caso o arquivo tenha sido recusado pelo sistema de negócio (SVR), a mensagem "rejeitado pelo sistema de negócio" normalmente está associada a registro duplicado no arquivo para a Tag <id> referente ao código identificador do valor.

## 29. Mensagens de erro VCRD3001, 3003 e 4004

VCRD3001: O documento não pode ser recebido pois não consta na lista de esperados. Verifique se há um pedido de dispensa ativo para a respectiva data-base do documento. Neste caso, entre em contato com a caixa corporativa do Valores, [valoresareceber@bcb.gov.br](mailto:valoresareceber@bcb.gov.br), para solicitar a alteração no registro da dispensa.

VCRD3003: Envio/reenvio de arquivo inválido. Verifique se identificou de forma correta o envio como inclusão ou substituição de acordo com o estabelecido no leiaute do documento. O atributo "tipoEnvio", deve ser "I" para Inclusão ou "S" para Substituição.

VCRD4004: Validação sintática de arquivo XML. Esse erro é reportado sempre que o arquivo estiver em desacordo com o leiaute.

## 30. Documento 9810

O documento 9810 é disponibilizado somente para as instituições que aderiram ao Termo de Adesão com o Banco Central. Ele fica disponível para download no STA no dia útil seguinte ao da solicitação dos usuários para ser retirado pelas instituições.

O BC, para incentivar a adesão ao termo e permitir às instituições avaliarem a adequação para recebimento do documento, oferece o ambiente de homologação para realização de testes para o recebimento do 9810, sem nenhum compromisso de assinatura do termo. Basta que a instituição envie o documento 9800 no ambiente do STA de homologação.

The screenshot shows the 'STA - Homologação' interface. At the top, there is a navigation bar with 'CONSULTA', 'Envio de arquivos', 'Ajuda', and 'Sair'. Below this is the title 'Movimentação de arquivos'. The main section is titled 'Informe os critérios para a pesquisa' and contains several input fields: 'Protocolos:' (empty), 'Tipo de arquivo:' (ASVR9800 (9800) - Informações Individualizadas de valores a devolver), 'Estado atual:' (empty), 'A partir de:' (21/11/2022 06:00:00), 'até:' (24/11/2022 23:59:59), 'Atualização' (button), 'Instituição:' (empty), and 'Sistemas:' (empty). There are also 'Pesquisar' and 'Limpar' buttons at the bottom.

### 31. Teste do documento 9810 no ambiente de homologação por administradoras de consórcios

As administradoras de consórcios podem testar a recepção do documento 9810 no ambiente de homologação do SVR. Contudo, esse ambiente utiliza dados informados pelas próprias administradoras junto ao Sistema SAG em 2009. Já foram gerados arquivos com base naquelas informações e estão disponíveis no STA para serem baixadas. Caso a administradora deseje realizar o teste e o arquivo não esteja disponível, ela deve entrar em contato pelo e-mail [valoresareceber@bcb.gov.br](mailto:valoresareceber@bcb.gov.br) para viabilizar outro meio de realizar o teste.

### 32. Acesso/recebimento do documento 9810

Sempre que houver solicitação de usuário para a efetiva devolução por meio do SVR com a respectiva seleção da Chave Pix (informação obrigatória), será gerado o documento 9810. O arquivo ASVR9810 fica disponível para download no STA.

Atenção! O BC não encaminha o documento ASVR9810 diretamente, a instituição deve acessar o STA para buscar os documentos disponibilizados diariamente.

### 33. Termo de Adesão

As instituições que celebram Termo de Adesão com o Banco Central recebem as informações da instituição credora, agência, conta e tipo de conta do usuário que indicou sua chave Pix, o que permite às entidades realizar TED/DOC, por exemplo, desde que na conta em que a chave Pix do usuário está registrada.

Adicionalmente, como campo opcional do documento 9810 será informado o código COMPE correspondente à instituição que não for participante direta do STR.

Para assinar o Termo de Adesão, a instituição deve efetuar registro no módulo "Ocorrências – Inclusão – De Controle – Conformidade – Aceite ao termo de adesão SVR" do Unicad. O registro implica adesão às condições fixadas no anexo II da Instrução Normativa 123 de 8 de julho de 2021. A remessa do documento 9810 terá início em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da subscrição do Termo de Adesão

A instituição aderente poderá solicitar, a qualquer tempo, a exclusão do registro da adesão e não é exigida a informação sobre as causas que levaram ao cancelamento. Para isso, basta entrar na mesma área do Unicad (Ocorrências-Inclusão-De Controle-Conformidade-Aceite ao termo de adesão SVR) e atualizar a situação para "Cancelada". Deve ser inserida também a data da solicitação do

cancelamento de assinatura. A exclusão não pode ser realizada com data retroativa e surtirá efeito em até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da solicitação e que durante o prazo de processamento, as solicitações de devolução efetuadas pelo usuário do SVR deverão ser atendidas.

#### 34. Arquivo validador tipo XSD com o objetivo de detectar erros

No que tange a validação, segue anexo no documento leiaute os arquivos XSD validadores do 9800, 9805 e 9810, bem como arquivos exemplo. O leiaute está disponível em [Leiaute de arquivos](#). Além disso, o Banco Central disponibiliza um validador para conferência dos arquivos, este se encontra no link <https://www.bcb.gov.br/fis/mdr/mdrinftec.asp?frame=1>.

#### 35. Documentação mínima sugerida para o herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal solicitarem os valores de pessoa falecidas nas instituições

No ambiente de acesso a dados de valores a receber de pessoas falecidas, o SVR informa que alguns documentos poderão ser solicitados pelas instituições para comprovar o vínculo da pessoa falecida com o solicitante.

O SVR informa que para todos os casos de vínculo, os documentos geralmente são Certidão de óbito do falecido; Comprovante de situação cadastral no CPF; e Outro documentos emitido por cartório ou pelo poder judiciário que comprove o parentesco, que registre, archive ou cumpra o testamento, que indique o solicitante como inventariante, ou ainda que outorgue poderes de procurador.

Mas, a definição sobre os documentos necessários, ou ainda, sobre se o valor que deve ser devolvido ou não ao solicitante, cabe às instituições participantes.

#### 36. Motivação da fila de espera

Na primeira fase, o cidadão consultava o SVR e, tendo valores a receber, o sistema informava que ele deveria retornar em uma data futura e realizar a solicitação de devolução. Era o sistema de agendamento por data de nascimento ou de abertura da empresa.

Para facilitar o acesso dos cidadãos aos seus valores, agora, o usuário vai entrar no SVR na hora, sem precisar voltar outro dia. Mas, para não ter risco de o sistema não suportar a carga de acesso ao ter muitos usuários simultâneos, a partir do momento que o sistema estiver com sua capacidade máxima de usuários, haverá redirecionamento para uma sala de espera virtual. Nessa sala, ou fila, sistema vai informar quantas pessoas estão a frente e a previsão de tempo para entrada no SVR.

#### 37. Necessidade de consulta prévia para acessar o SVR

Para facilitar o acesso de todos aos seus valores, o sistema direciona o cidadão para realizar a consulta prévia, de forma que aqueles que não tiverem valores a receber não precisam acessar o SVR.

### 38. Abertura do sistema por tempo indeterminado

Com a entrada de novos valores mensalmente, e as melhorias realizadas no sistema, como a criação da sala de espera virtual em caso de acessos acima da capacidade do SVR, o sistema não voltará a ser fechado. Assim, o sistema ficará aberto a partir do dia 07/03 por tempo indeterminado.

### 39. Necessidade de ir à agência ou entrar em contato pelos canais de atendimento da instituição para o herdeiro(a), testamentário(a), inventariante ou representante legal que quiser solicitar a devolução do valor de pessoa falecida

Não será possível solicitar a devolução de valores de pessoas falecidas dentro do SVR. Mas o sistema informará os canais de contato para atendimento da instituição, onde o cidadão poderá tirar a dúvida da melhor forma de solicitar a devolução dos valores de pessoas falecidas. Não necessariamente o atendimento será feito em agência, isso depende de cada instituição.