

FAQ Valores a Receber

Documento destinado às entidades supervisionadas

1) O que é o Valores a Receber?

É um serviço que possibilitará às pessoas físicas e jurídicas verificarem se têm valores a receber de entidades supervisionadas pelo BC, e, em caso positivo, solicitar a devolução dos recursos.

2) Como as pessoas poderão consultar se têm valores a receber?

As consultas poderão ser realizadas na página [Minha Vida Financeira](#) no site do BC. O usuário deverá digitar seu CPF ou o CNPJ da empresa e o código *captcha* e, em seguida, verificar se tem ou não valores a receber.

Em caso positivo, o usuário deverá acessar o [Registrato](#) e consultar no Sistema de Informações de Valores a Receber(SVR) :

- o total de dinheiro a receber;
- a instituição obrigada a devolver o recurso; e
- a origem desse recurso.

As informações acima listadas, assim como as demais constantes do Registrato, estão protegidas pelo sigilo bancário, de que trata a Lei Complementar nº 105, de 2001, e pelo sigilo de intimidade/privacidade. Por esse motivo, para acessar o [Registrato](#), o usuário deve ter o login Registrato ou o login gov.br (nível prata ou ouro).

3) Quando o SVR entrará em produção?

O sistema entrará em produção no dia 24 de janeiro de 2022, mas as ações de comunicação do produto devem ser iniciadas somente a partir de 1º de fevereiro de 2022.

4) Qual o conceito de valor a devolver?

A regulação não define o conceito de valor a devolver por entidade supervisionada pelo BC. Mas, de forma geral, podemos caracterizá-lo como o valor:

- de titularidade de pessoa física ou jurídica, cliente/ ex-cliente ou usuária/ ex usuária de entidade supervisionada que está em posse do montante;
- não prescrito;
- de natureza líquida e certa, ou seja, sob o qual não paira dúvida jurídica ou administrativa sobre a obrigação; e
- relativo a um dos produtos elencados no art. 3º da Resolução BCB nº 98, de 2021.

Observação 1: Não há um montante mínimo para caracterizar um valor como a devolver.

Observação 2: Valores que podem ser devolvidos por crédito ou estorno em conta de cliente no curto-prazo, a exemplo de estorno na fatura de cartão de crédito seguinte, não estão no escopo do SVR.

5) De quem é a responsabilidade pelas informações que aparecerão no Sistema de Informações de Valores a Receber (SVR) no Registrato?

Das entidades supervisionadas, que são as responsáveis pelas informações enviadas ao BC e que aparecem aos usuários no Registrato. Cabe a elas a avaliação dos casos concretos e o reporte ao BC dos valores sobre os quais não há dúvidas jurídicas ou administrativas sobre a possibilidade de consulta e devolução.

6) Como serão tratados os CPFs/CNPJs em não conformidade, mas que possuem saldo residual nas Instituições? E o valor que esteja na Instituição Financeira por conta de bloqueio do recurso motivado por cumprimento de alguma regra de sanção (Lei 13.810/19 e Resolução 44/20).

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.

Em tese, recursos bloqueados não podem ser movimentados – tampouco 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.

7) Como as instituições devem enviar as informações sobre valores a devolver?

Conforme a Instrução Normativa nº 123, de 2021, as instituições devem encaminhar mensalmente, até o último dia útil de cada mês, 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.

É necessário o cadastro nas transações SSVR101, SSVR102 e SSVR103. Além disso, o remetente/representante pessoa física que prestará 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”.

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

8) Quais os tipos de valores estão contemplados na versão inicial do Valores a Receber? E os demais valores?

Na primeira etapa do Valores a Receber, os recursos a serem devolvidos são relacionados aos seguintes produtos:

- contas corrente ou poupança encerradas com saldo disponível;
- tarifas ou parcelas ou obrigações relativas a operações de crédito cobradas indevidamente, desde que a devolução esteja prevista em Termo de Compromisso assinado com o BC ou, mesmo que não prevista, nos casos em que a instituição opte por enviar os dados ao BC antes de fevereiro de 2022;
- cotas de capital e rateio de sobras líquidas de beneficiários e participantes de cooperativas de crédito; e
- recursos não procurados relativos a grupos de consórcio encerrados.

A partir de fevereiro de 2022, mesmo com o adiamento da entrada em produção do SVR para 24.1, as instituições passarão a ter que remeter mensalmente, via documento 9800, os dados relativos a tarifas ou parcelas ou obrigações relativas a operações de crédito cobradas indevidamente, mesmo que não previstos em Termo de Compromisso assinado com o BC.

Ainda não há data definida para a remessa de informações de valores a devolver relativos a: contas de pagamento pré-paga e pós-paga encerradas com saldo disponível; contas de registro mantidas por sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários e por sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários para registro de operações de clientes encerradas com saldo disponível; e outras situações que ensejam valores a devolver reconhecidas pelas instituições. Contudo, o BC planeja que o envio dessas informações será obrigatório no 2º semestre de 2022 (essa exigência depende de alteração normativa).

9) As informações devem ser encaminhadas por conglomerado ou por CNPJ?

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, deverá ser enviado um arquivo por CNPJ de acordo com o arquivo leiaute.

10) As instituições que não ofertem produtos previstos na fase 1 ou que não tenham valores a devolver devem, mesmo assim, solicitar dispensa?

Sim. 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>

Não há tabela de motivos padronizada para o CRD. Cada instituição indicará 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 via STA, com a marcação da Tag <semValores/>, exclusiva para esse caso.

O envio de documento zerado não é permitido no SVR.

11) Como devem ser reportados os valores devolvidos?

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

Atenção! Os valores devolvidos que não constem do documento 9800 não devem constar do documento 9805.

12) Onde consulto os documentos leiaute 9800 e 9805?

Os leiautes podem ser consultados na página do Valores a Receber: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistema-valores-a-receber>

13) Por quais motivos o documento 9800 pode ser recusado? Como proceder nesses casos?

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.

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.

14) O documento 9810 será disponibilizado apenas às instituições que aderirem ao Termo?

Sim. Mas, para incentivar a adesão ao Termo e permitir às instituições avaliarem a adequação para recebimento do documento, as entidades podem acessar o ambiente de homologação para realização de testes. No caso das Administradoras de Consórcio, elas deverão enviar um documento 2080 para o ambiente de homologação.

15) Como o usuário poderá resgatar os valores que tenho a devolver?

Se o usuário tiver valores a receber, dentro do Registrato poderão aparecer dois tipos de imagens:

-  significa que a instituição aderiu ao Termo de Adesão, que prevê a devolução do valor via Pix em até 10 dias úteis, contados da data em que ele receber sua solicitação. Existe a possibilidade de que a instituição realize o pagamento via TED ou DOC, mas desde que no prazo acima e desde que na conta onde o usuário registrou a chave Pix indicada no Registrato. Nesse caso, bastará ao usuário clicar no botão, selecionar uma de suas chaves Pix, caso tenha mais de uma, e, se quiser, informar seus dados pessoais. Esses dados somente poderão ser utilizados pela entidade caso ela entenda necessário pedir maiores informações para ter certeza de que o solicitante é o verdadeiro dono do dinheiro.
-  significa que o usuário tem valores a receber, mas a instituição não aderiu ao Termo do BC e, por isso, ele deverá entrar em contato com ela para combinar a devolução dos valores. Nesse caso, o usuário deverá ligar ou mandar um e-mail nos canais informados pela instituição e que aparecem no SVR, a qual informará como proceder para obter o recurso. Atenção! Nesse caso, não há a obrigatoriedade de devolução do valor em até 10 dias úteis, pois a entidade pode precisar de mais tempo para identificar corretamente o solicitante e definir a forma de devolução.

16) Como o usuário que não tem Pix poderá receber o valor?

Caso apareça o botão  no Registrato, o usuário poderá informar seus dados pessoais para que o banco entre em contato. A ausência dos respectivos dados da chave Pix implica não haver prazo de 10 dias úteis para pagamento. Neste caso, esperamos que a instituição envide os melhores esforços para devolução do recurso no menor prazo possível.

Se o  aparecer no Registrato, ele poderá entrar em contato com a instituição e combinar a forma de pagamento.

17) Qual orientação o BC dará ao usuário que informar que solicitou e não recebeu o valor?

Como nos demais casos em que o cidadão busca o BC, a orientação será a de que busque solucionar o problema na própria instituição e, caso ele não resolvido, registre uma [reclamação no BC](#).

18) O valor a receber que aparecer para o usuário no Registrato pode mudar com o tempo?

Sim. Os valores podem variar ao longo dos meses porque as informações são relativas a determinada data-base (trimestral, no caso de consórcios, e mensal, nos demais casos).

Assim, desde a data-base até a solicitação podem ocorrer correções e deduções previstas em lei, em regulamentação do Conselho Monetário Nacional – CMN

19) O usuário poderá resgatar valores de outras pessoas?

Pelo Registrato, não. Mas, ele poderá encaminhar ao BC, via [Fale Conosco](#), a [documentação](#) para comprovar que tem poderes de representação da pessoa e, caso isso se comprove, encaminharemos o relatório físico com as informações sobre o total de valores a receber e como entrar em contato com a instituição.

20) Como o dono, sócio ou representante de empresa sem certificado digital poderá consultar o Registrato para saber dos valores a receber?

O usuário poderá encaminhar ao BC, via [Fale Conosco](#), a documentação para comprovar que tem poderes de representação da pessoa jurídica e, caso isso se comprove, encaminharemos o relatório com as informações sobre o total de valores a receber e como entrar em contato com a instituição.

Documentação:

- [Documentação para MEI e empresário individual](#)
- [Documentação para demais pessoas jurídicas](#)