

The background is a dark teal color with a circular pattern of white icons. The icons include a calculator, a credit card labeled 'CARD', a stack of gold bars, a pie chart, a person in a suit, a piggy bank, a hand holding a coin, a person sitting at a desk, a dollar sign, a percentage sign, a document with a checkmark, and a hand holding a coin. The central text is contained within a large white circle.

idec

Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

**BANCOS: SAIBA QUAIS
SÃO OS SEUS DIREITOS**



Entre os primeiros no ranking de reclamações

As instituições financeiras sempre estiveram entre os setores com maior número de queixas por parte do consumidor. São diversas as determinações do CDC (Código de Defesa do Consumidor) desrespeitadas pelos bancos. Desde a venda casada de produtos até a deficiência e a falta de clareza das informações prestadas aos clientes. Conheça melhor alguns de seus direitos no relacionamento com as instituições financeiras.

Contrato de abertura de conta corrente

Você tem direito de exigir do banco uma cópia do contrato da abertura da conta corrente, chamado de ficha-proposta. Todos os campos devem estar devidamente preenchidos, contendo todas as condições básicas para a movimentação da conta corrente e os procedimentos que devem ser adotados pelo consumidor e pelo banco, apresentando linguagem compreensível e com destaque para as cláusulas que restringem seus direitos.

O que deve constar na ficha-proposta?

Na ficha-proposta para a abertura de conta corrente deve constar, entre outras informações:

- 1) saldo exigido para manutenção da conta;
- 2) condições estipuladas para fornecimento de talonário de cheques;
- 3) obrigatoriedade de comunicação sobre qualquer alteração nos dados cadastrais e em seus documentos pessoais;
- 4) informação de que os cheques liquidados, uma vez microfilmados, poderão ser destruídos;
- 5) procedimentos a serem observados com vistas ao encerramento da conta de depósitos;
- 6) comunicação prévia, por escrito, da intenção de rescindir o contrato;
- 7) prazo para adoção das providências relacionadas à rescisão do contrato;
- 8) devolução, à instituição financeira, das folhas de cheque em poder do correntista, ou de apresentação de declaração feita por ele de que as inutilizou;
- 9) manutenção de fundos suficientes, por parte do correntista, para o pagamento de compromissos assumidos com a instituição financeira ou

decorrentes de disposições legais;

Fornecimento de cartão eletrônico

O fornecimento do cartão eletrônico, na função débito, é obrigatório no momento da abertura de conta, sendo vedada a cobrança de tarifa por este serviço, considerado essencial. A substituição do cartão magnético só poderá ser cobrada quando pedida pelo consumidor por motivo de perda, roubo, danificação ou outro motivo independente da vontade do fornecedor.

Fornecimento de cheque

As instituições financeiras devem orientar os correntistas e manter informações claras sobre o uso dos cheques, as práticas abusivas recorrentes no setor e os dispositivos legais sobre o tema. No contrato de abertura e de manutenção, devem constar as regras para o fornecimento de folhas de cheque; em que casos as folhas de cheque não serão fornecidas; os dispositivos legais referentes às instituições financeiras; a gratuidade do fornecimento de até 10 folhas de cheque por mês, desde que o correntista reúna os requisitos existentes para obter as folhas, como saldo suficiente para o pagamento de cheques.

Como encerrar uma conta corrente?

É obrigação da instituição financeira prestar todas as informações a respeito das exigências para o encerramento da conta corrente (rescisão do contrato). As exigências mínimas para o encerramento devem constar na ficha-proposta, desde a abertura da conta. O pedido de encerramento da conta deve ser feito por escrito, em formulário específico fornecido pelo banco, ou correspondência particular do correntista que contenha sua assinatura e pode ser entregue em qualquer agência. O banco deve entregar um “termo de encerramento” com todas as informações relacionadas à conta a ser encerrada, demonstrativo de compromissos e valores a serem quitados. Este termo também deve conter compromisso expresso do banco de encerramento da conta em até 30 dias. Depois de concluído o processo, o banco deve enviar aviso ao correntista, informando a data do efetivo encerramento da conta corrente. A partir do pedido de encerramento, o banco deve cessar a cobrança de tarifa de manutenção, podendo, no mês em que ocorrer a solicitação, cobrar tarifa proporcional ao tempo de utilização da conta.



O que é conta-salário?

É aquela aberta exclusivamente pela necessidade de recebimento de salários, aposentadorias, pensões e similares. Depende de contrato ou convênio firmado entre o empregador e o banco, não sendo permitida sua abertura por iniciativa do empregado, tampouco em nome de pessoa jurídica. Apesar de não ser movimentável por meio de cheques, a conta-salário traz algumas vantagens ao titular, basicamente no que se refere a isenções de tarifas sobre prestação de serviços. É vedada, por exemplo, a cobrança de tarifa nas transferências dos recursos para outra instituição financeira, desde que o titular seja o mesmo e esses valores sejam transferidos pelo valor total creditado. Na transferência parcial do crédito para outra instituição financeira pode ser cobrada tarifa, mesmo que seja só uma transferência. Essa tarifa só não será cobrada se a transferência parcial for feita para outra conta do mesmo banco. Na conta-salário também não podem ser cobradas tarifas por:

- fornecimento de cartão magnético, a não ser nos casos de pedidos de reposição decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição financeira;
- realização de até cinco saques, por evento de crédito;
- acesso a pelo menos duas consultas mensais ao saldo nos terminais de auto-atendimento ou diretamente no guichê de caixa;
- fornecimento, por meio dos terminais de auto-atendimento ou diretamente no guichê de caixa, de pelo menos dois extratos contendo toda a movimentação da conta nos últimos trinta dias;
- manutenção da conta, inclusive no caso de não haver movimentação.

Lembre-se: A partir de 2012, os servidores públicos passaram a ter direito à portabilidade da conta-salário. A medida, que já valia para os empregados da iniciativa privada, permite que os recursos da conta do banco escolhido pela empresa ou órgão público sejam transferidos sem custo para uma instituição de preferência do trabalhador.

O que é venda casada?

A venda casada é proibida por lei. Nenhum consumidor pode ser obrigado a comprar um produto ou contratar um serviço como única

forma de adquirir o produto ou o serviço que realmente lhe interessa. Ter acesso ao cartão eletrônico de uma conta corrente somente se abrir uma conta poupança ou possuir cartão de crédito só se contratar, também, um seguro são exemplos desse tipo de prática abusiva e ilegal. O mesmo abuso acontece na imposição de abertura de conta corrente e o conseqüente pagamento de taxa de manutenção ou pacote de serviços. Cobrança dessa natureza é indevida e o consumidor pode pedir a devolução do valor em dobro.

SAC, ouvidoria e atendimentos eletrônico e telefônico

A informação é um direito de todos os consumidores e um dever dos bancos, devendo ser clara e adequada. As instituições financeiras contam com três canais de relacionamento com o público e os clientes: SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), ouvidoria e atendimento telefônico. Conheça cada um deles.

SAC: com normas previstas na lei nº 8.078 e regulamentadas pelo decreto nº 6523, o SAC é um serviço de atendimento que acolhe reclamações e sugestões ou dá orientações aos clientes.

Ouvidoria: tem a função de intervir em favor dos clientes que já recorreram a outros canais de comunicação com os bancos e não se sentiram satisfeitos com o atendimento ou a solução apresentada.

Atendimento eletrônico e telefônico: os bancos mantêm atendimento telefônico e por sites na internet, voltados prioritariamente a seus clientes para a realização de diversos serviços, como consultas, operações financeiras e situações emergenciais (furtos, extravios etc).

Os números de telefone e os endereços eletrônicos das centrais de atendimento devem ser disponibilizados em cartazes fixados nas agências, materiais publicitários dos bancos, talonário de cheques e outros meios de contato com os clientes, como extratos, correspondências etc.

Tarifas bancárias

Os bancos não são livres para cobrar qualquer tarifa. Eles devem seguir regulamentações editadas pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central. A regulamentação atualmente em vigor classifica em quatro modalidades os tipos de serviços prestados às pessoas físicas pelas instituições financeiras: serviços essenciais, prioritários, especiais e diferenciados.

Serviços essenciais: aqueles que não podem ser cobrados. Em relação à conta corrente, não se pode cobrar:

- fornecimento de cartão com função débito;
- fornecimento de segunda via do cartão de débito, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
- realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento;
- realização de consultas mediante utilização da internet;
- fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, do extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a tarifas;
- compensação de cheques;
- fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, conforme a regulamentação em vigor e condições pactuadas; e prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

Serviços prioritários: aqueles relacionados a contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento

mercantil, cartão de crédito básico e cadastro. São exemplos de serviços prioritários: o fornecimento de 2ª via de cartão nos casos decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente; exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF); emissão de cheque administrativo. Apenas podem ser cobrados das pessoas físicas aqueles serviços prioritários listados na Tabela I, da Resolução CMN 3.919, de 2010 (acesse: <http://goo.gl/N5JCI>)

Serviços especiais: aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que aplicáveis à conta-salário.

Serviços diferenciados: são os que podem ser cobrados, desde que explicitadas as condições de utilização e de pagamento. São exemplos de serviços diferenciados o aditamento de contratos; aval e fiança; câmbio; envio de mensagem automática relativa à movimentação ou lançamento em conta de depósitos ou de cartão de crédito; fornecimento de atestados, certificados e declarações.

Os bancos podem criar tarifas e aumentar o seu valor a qualquer tempo?

Aumento do valor de tarifa existente ou criação de nova tarifa deve ser divulgado com, no mínimo, trinta dias de antecedência à cobrança. Os preços dos serviços prioritários e o valor do pacote padronizado obrigatório somente podem ser majorados após 180 dias de sua última alteração, admitindo-se a sua redução a qualquer tempo.

Cobrança indevida

Qualquer consumidor que for cobrado por quantia indevida e pagá-la, tem direito à devolução em dobro do que pagou indevidamente, acrescido de correção monetária. Desta forma, caso a cobrança tenha sido vexatória ou, ainda, por dívida não contraída ou com valor a mais, o consumidor poderá requerer a devolução da quantia em dobro e a indenização por danos morais.

Endereços úteis

• **SENACON-MJ – Secretária Nacional do Consumidor - Ministério da Justiça:** <http://portal.mj.gov.br>
Procons – acesse o portal do DPDC para localizar o Procon mais próximo de sua região: <http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx>

Realização

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

O Idec é a mais importante associação de consumidores do Brasil e, desde 1987, trabalha para promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Esta independência é mantida por associações e doações de pessoas físicas, assinaturas da Revista do Idec, vendas de publicações, cursos e seminários, parcerias e projetos com outras organizações e fundações que sejam independentes de empresas.

Não tem vínculos com governos, partidos políticos ou empresas.

O Idec é feito por pessoas como você! Associe-se.
www.idec.org.br

Endereço: Rua Desembargador Guimarães, nº 21 - Água Branca;
CEP 05002-050 - São Paulo - SP; Fax: (11) 3862-9844.