

SERVIÇOS BANCÁRIOS



Os serviços prestados pelos bancos estão presentes no dia a dia dos consumidores. Pagamento de contas, depósitos à vista, cadernetas de poupança, recebimento de salário são alguns exemplos de serviços disponíveis nas agências.

A Fundação Procon-SP elaborou este material para ajudar você a entender e usufruir melhor dos serviços bancários.

O QUE SÃO BANCOS?

São instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional e o seu funcionamento deve ser autorizado pelo Banco Central do Brasil.

CONTA CORRENTE

Abertura

É efetuada por meio de um contrato de adesão, ou seja, um contrato cujos termos são preestabelecidos pelo banco. Esse contrato determina os direitos e obrigações tanto do cliente como do banco.



- ✓ **Pesquise** e avalie os produtos, serviços e taxas que o banco oferece antes de contratar.
- ✓ **Leia** o contrato com atenção. Caso tenha dúvidas, solicite esclarecimentos antes de assinar.
- ✓ **Certifique-se** de que o contrato esteja devidamente preenchido e exija sua via.
- ✓ **Confira** no extrato toda movimentação ocorrida na conta, questionando o banco sempre que houver dúvidas.

Encerramento

O encerramento da conta deverá ser solicitado quando não houver mais interesse em movimentá-la. Isso vale também para a conta onde é depositado o salário, ao terminar o vínculo empregatício. Uma conta inativa sem o devido encerramento pode gerar cobranças de tarifas e outros encargos.

Encerramento por meio eletrônico

Os bancos podem fazer a abertura e o encerramento de contas pela internet, sem a necessidade de o consumidor comparecer à agência. Para isso, devem zelar pela segurança dos dados do correntista, criando controles que permitam confirmar a autenticidade dos documentos eletrônicos.

O consumidor também deve tomar alguns cuidados, como instalar e manter atualizados programas de antivírus em seus dispositivos (computador, smartphone, tablet etc.).

Verifique abaixo todos os procedimentos para encerrar uma conta sem dores de cabeça:

- ✓ **Confira** se todos os débitos autorizados e cheques emitidos foram lançados.
- ✓ **Mantenha** saldo suficiente para o pagamento de compromissos assumidos anteriormente e/ou despesas eventuais, tais como: juros, tarifas, IOF (imposto sobre operações de crédito, câmbio e seguro ou relativas a títulos e valores mobiliários) etc.
- ✓ **Devolva** ao banco os talonários de cheques e cartões, mediante recibo de entrega desses documentos.
- ✓ **Cancele** as autorizações de débitos automáticos.
- ✓ **Formalize** o pedido de encerramento da conta corrente e guarde o comprovante.
- ✓ **Em caso de conta conjunta**, todos os titulares deverão assinar o pedido ou nomear um representante para fazê-lo por procuração (exceto se houver cláusula contratual que preveja encerramento da conta por parte de apenas um dos titulares).



Saiba que...

A conta salário é uma conta destinada a receber salários, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares. Nela, não são permitidos depósitos ou outros créditos.

A movimentação total ou parcial da conta salário só pode ser realizada por cartão (limitada a cinco saques por mês) ou transferência bancária, sem direito a talão de cheques.

Na conta salário não há cobrança de tarifas de transferência bancária.

Para saber mais, consulte nosso informativo "encerramento de conta corrente", disponível em nosso site: www.procon.sp.gov.br

CHEQUE

É uma ordem de pagamento à vista e deve ser paga pelo banco no momento da sua apresentação.

✓ **Certifique-se** da existência de fundos na conta ao emitir um cheque, evitando a devolução caso o saldo seja insuficiente.



✓ **Emita** cheques nominais e cruzados. Não utilize canetas de terceiros no preenchimento e não deixe espaços vazios.

✓ **Anote** no verso do cheque o que está pagando.

✓ **Comunique** imediatamente o banco em caso de perda, furto, roubo ou extravio. Registre na delegacia de polícia um boletim de ocorrência.

✓ **Confira** no extrato a compensação dos cheques emitidos.

Saiba que...

O emitente de cheques será incluído no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) quando ocorrer devolução de cheques nas seguintes situações: falta de fundos na segunda apresentação (motivo 12), conta encerrada (motivo 13) e fraude (motivo 14).

O banco é obrigado a comunicar ao cliente a ocorrência.

Os bancos podem recusar a entrega de talões de cheques a clientes cujo nome esteja incluído no CCF.

Os estabelecimentos comerciais não são obrigados a aceitar cheques, mas em caso de recusa o consumidor deve ser informado previamente.

CHEQUE ESPECIAL

É um limite de crédito pré-aprovado, vinculado à conta corrente, que o banco coloca à disposição do consumidor.

✓ **Avalie** a necessidade de utilizar o cheque especial, pois a taxa de juros desse crédito é uma das maiores do mercado. Procure utilizar essa modalidade de crédito somente em situações emergenciais e de curto prazo.

✓ **Leia** o contrato e tire todas as suas dúvidas antes de assinar. Observe a data de vencimento e verifique se a renovação será automática.

✓ **Lembre-se** que ao utilizar esse crédito, haverá cobrança de juros e IOF. Esses valores são calculados diariamente e cobrados proporcionalmente ao período emprestado.

Saiba que...

O extrato bancário deve informar qual é a taxa de juros cobrada pela utilização do cheque especial.

Cuidado: não incorpore o limite do cheque especial aos seus rendimentos, pois dificilmente conseguirá deixar de utilizá-lo, o que pode comprometer seriamente seu orçamento.

TARIFAS

São cobradas pelo banco para o fornecimento de produtos e prestação de serviços, seja individualmente ou na forma de “pacote/cesta”, com valor fixo mensal (independente da utilização pelo cliente) descontado mensalmente na conta corrente.

✓ **Informe-se** sobre os pacotes/cestas mais adequados ao seu perfil de utilização, verificando a política de descontos adotada pelo banco, e **compare-os** às tarifas avulsas.

✓ **Confira** os valores na tabela de tarifas, que deve estar afixada na agência bancária, trinta dias antes de sua vigência, em local visível e divulgada no site.


✓ **Organize-se** para não extrapolar a quantidade de produtos e/ou serviços estipulada no pacote/cesta contratado, pois caso isso ocorra será cobrada a tarifa avulsa.



✓ **Acompanhe** o seu extrato mensal, questionando o banco em caso de dúvidas quanto às tarifas cobradas. O banco deve identificar claramente o que está cobrando.

Saiba que...

As tarifas não são tabeladas, cada banco possui valores para seus produtos e serviços. Compare!

 **É proibida** a cobrança dos seguintes serviços essenciais:

Conta corrente	Conta Poupança
Fornecimento de cartão com função débito/movimentação e segunda via do cartão (exceto nos pedidos de reposição por motivo de perda, roubo, danificação e outros motivos que não sejam de responsabilidade do Banco).	
Até 4 saques por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento.	Até 2 saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento.
Até 2 extratos por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias, por meio de terminal de autoatendimento.	
Consultas pela Internet.	
Até 2 transferências de recursos, por mês, entre contas da própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento ou pela internet.	Até 2 transferências para conta de depósitos de mesma titularidade.
Qualquer serviço que for prestado/utilizado por meio eletrônico, quando a conta for do tipo que só pode ser movimentada por esse meio (terminais de autoatendimento, internet, atendimento eletrônico automatizado).	
Extrato com informações discriminadas, mês a mês, dos valores cobrados no ano anterior, relativos a tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil. Esse extrato deve ser enviado ao consumidor até o dia 28 de fevereiro de cada ano.	Extrato com informações discriminadas, mês a mês, dos valores referentes às tarifas cobradas no ano anterior. Esse extrato deve ser enviado ao consumidor até o dia 28 de fevereiro de cada ano.
Até 10 folhas de cheque por mês (para clientes autorizados a utilizar cheques). Também é proibido cobrar pela compensação de cheques.	



FIQUE ATENTO

- 👁 É proibido o tratamento diferenciado entre correntista e usuário.
- 👁 Você pode ter uma conta gratuita, utilizando os serviços essenciais. Exija esse direito!
- 👁 Os bancos devem manter guichês para atendimento preferencial às gestantes, idosos, portadores de deficiência, lactantes e pessoas acompanhadas de crianças de colo.
- 👁 As agências devem manter guichês de atendimento pessoal além do autoatendimento, sendo que o usuário tem o direito de escolher a forma de atendimento que lhe for mais conveniente.
- 👁 O débito automático de contas deve ser autorizado por escrito, sendo responsabilidade do correntista manter saldo suficiente para os pagamentos.
- 👁 O banco não está obrigado a receber o pagamento de contas com cheques de terceiros.
- 👁 Para transferência de valores entre contas é necessária a autorização expressa do correntista.
- 👁 Tenha cuidado quanto à guarda do cartão magnético e mantenha a senha sob sigilo absoluto.
- 👁 Não aceite ajuda de estranhos nos caixas eletrônicos.
- 👁 No caso de perda, roubo ou extravio do cartão, comunique imediatamente à Central de Atendimento do banco, pedindo o seu cancelamento.
- 👁 Os bancos não podem condicionar o fornecimento de um produto ou serviço ao fornecimento de outro (venda casada).
- 👁 Os bancos não podem habilitar nem encaminhar nenhum instrumento de pagamento (cheques, cartões de débito, cartões pré-pagos) sem a solicitação ou autorização por escrito do consumidor.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento



site

www.procon.sp.gov.br



facebook

proconsp



twitter

@proconspoficial



blog

educaproconsp.blogspot.com.br



ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



por carta

caixa postal 152

cep 01031-970



atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h

Itaquera

Av. do Contorno, 60

Metrô Itaquera

Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 176/258

Sé

Praça do Carmo s/nº

Metrô Sé



outros municípios

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauri — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do

Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP

www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br