

# VOCÊ E SEU BANCO

*Um guia que vai facilitar seu  
relacionamento com os bancos*



---

---

Edição nº 3 - 2005

Visite o site da Febraban no endereço

**[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)**

Nele, você vai encontrar uma lista completa dos sites de todos os bancos que atuam no Brasil. Também vai encontrar uma lista com sites de órgãos e entidades financeiras nacionais e internacionais, além de informações úteis sobre os bancos e as operações financeiras em geral, tais como códigos de compensação bancária, notícias e dados do setor.

# ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Relacionamento entre os bancos e os usuários</b>	<b>8</b>
<b>1.1</b>	<b>Conta-corrente</b>	<b>8</b>
1.1.1	<i>Abertura de conta-corrente</i>	8
1.1.2	<i>Conta simplificada</i>	9
1.1.3	<i>Encerramento de contas</i>	10
1.1.4	<i>Contratos bancários</i>	12
1.1.5	<i>Venda de produtos</i>	16
<b>1.2</b>	<b>Acesso às dependências bancárias</b>	<b>17</b>
1.2.1	<i>Acesso às dependências bancárias</i>	17
1.2.2	<i>Deficientes físicos e usuários com mobilidade reduzida</i>	17
1.2.3	<i>Segurança física para os clientes e funcionários</i>	18
1.2.4	<i>Como funcionam as portas automáticas</i>	18
1.2.5	<i>Como destravar a porta automática</i>	18
<b>1.3</b>	<b>Atendimento</b>	<b>19</b>
1.3.1	<i>Atendimento ao usuário não-correntista</i>	19
1.3.2	<i>Atendimento convencional e pessoal</i>	19
1.3.3	<i>Atendimento eletrônico e telefônico</i>	21
1.3.4	<i>Atendimento prioritário</i>	22
1.3.5	<i>Auto-atendimento eletrônico</i>	23
1.3.6	<i>Reclamações</i>	24
<b>2</b>	<b>Serviços bancários</b>	<b>25</b>
<b>2.1</b>	<b>Pagamentos e recebimentos</b>	<b>25</b>
2.1.1	<i>Pagamentos de contas</i>	25
2.1.2	<i>Pagamentos de bloquetes de cobrança</i>	26
2.1.3	<i>Débitos em conta-corrente</i>	26
2.1.4	<i>Recebimento de salários, aposentadorias e similares</i>	27
<b>2.2</b>	<b>Saques e transferências</b>	<b>29</b>
2.2.1	<i>Saques em dinheiro</i>	29

2.2.2	DOC	30
2.2.3	TED	30
2.2.4	CPMF	31
<b>2.3</b>	<b>Cartões</b>	<b>32</b>
2.3.1	Cartão de crédito	32
2.3.2	Cartão de débito	34
2.3.3	Cartão múltiplo	35
<b>2.4</b>	<b>Previdência privada e títulos de capitalização</b>	<b>36</b>
<b>3</b>	<b>Cheques</b>	<b>37</b>
3.1	Cheques: informações gerais	37
3.2	Prazos de compensação de cheques	42
3.3	Cheques devolvidos e CCF	42
<b>4</b>	<b>Investimentos</b>	<b>44</b>
4.1	Fundos de Investimento	44
4.2	Conta-poupança	46
<b>5</b>	<b>Tarifas e juros</b>	<b>47</b>
5.1	Tarifas	47
5.2	Taxas de juros	48
5.3	Pagamento antecipado: redução proporcional nos juros	50
<b>6</b>	<b>Cédulas ou moedas falsas</b>	<b>51</b>
<b>7</b>	<b>Fraudes eletrônicas</b>	<b>52</b>
7.1	Senha e cartão magnético	52
7.2	Internet: uso com segurança	56

## ■ ■ APRESENTAÇÃO

*O relacionamento diário com os bancos é uma realidade inseparável da vida da maioria das pessoas. Poucos setores da sociedade têm contato tão freqüente com a população. Praticamente tudo passa pelos bancos: pagamento e recebimento de salários, pensões, aposentadorias, taxas, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, saques em dinheiro e transferência de valores.*

*O gigantesco investimento em tecnologia da informação e melhoria de processos feitos pelos bancos produz resultados positivos no atendimento aos seus clientes e usuários, inclusive reduzindo as reclamações no Banco Central do Brasil e nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.*

*Com a revisão e atualização desta cartilha, a Febraban – Federação Brasileira de Bancos – espera continuar contribuindo para melhorar o relacionamento das pessoas com os bancos, oferecendo ao público informações sobre os serviços e as operações bancárias mais comuns, os procedimentos de segurança nas transações financeiras e os principais direitos dos clientes e usuários. Informações mais detalhadas podem ser obtidas diretamente com os bancos. Os conceitos relevantes são inseridos sem citação de leis e normas para evitar que o texto se desatualize rapidamente.*

# BANCO

## ■ ■ **A Febraban e a Sociedade**

*O setor bancário está cada vez mais consciente de seu papel na sociedade e deseja assumi-lo plenamente, contribuindo com o crescimento econômico do País e a melhoria das condições de vida da população.*

*Para interagir com a sociedade de forma transparente, a Diretoria e o Conselho da Febraban resolveram assumir publicamente os princípios que norteiam sua ação:*

## ■ ■ **Visão**

*Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do País.*

## ■ ■ **Missão**

*Representar os seus associados, objetivando a melhoria contínua da eficiência do sistema financeiro e das suas relações com a sociedade, contribuindo assim para o desenvolvimento econômico e social do País.*

## ■ ■ **Valores**

- *Valorizar as pessoas*
- *Promover valores éticos, morais e legais.*
- *Incentivar práticas de cidadania e responsabilidade social*
- *Defender o livre mercado e a livre concorrência*
- *Atuar com profissionalismo e transparência*
- *Valorizar a diversidade*

*A abertura de uma conta é um contrato entre o banco e o cliente, celebrado por livre decisão de ambos. A inclusão no CCF pode ser um impedimento para a abertura de conta.*



# 1 Relacionamento entre os bancos e os usuários

## 1.1 Conta-Corrente

### 1.1.1 Abertura de conta-corrente

*Um banco pode fazer exigências para a abertura de uma conta?*

A abertura de uma conta é um contrato entre o banco e o cliente, celebrado pela livre decisão de ambos. Dentro do que é permitido pela legislação, cada banco pode estabelecer condições para a aceitação de um cliente, tais como depósito inicial ou renda mínima. O banco também pode recusar a abertura ou a manutenção e pedir o encerramento de conta para quem estiver, ou tenha estado, no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central do Brasil –, ou que esteja com o CPF cancelado pela Secretaria da Receita Federal.

*Que documentos são necessários para a abertura de uma conta?*

O cliente e seus representantes ou procuradores legais, quando existirem, devem apresentar originais e cópias dos seguintes documentos: cédula de identidade (RG) ou carteira de identidade profissional (OAB, CREA, CRM etc.) ou outro documento oficial com fotografia e assinatura (Carteira de Trabalho, Carteira de Motorista etc.); CIC/CPF (fica dispensada sua apresentação caso o número de inscrição conste do documento de identidade) e comprovante recente de residência em seu nome (conta de luz, água, gás, telefone, contrato de locação ou outro aceito pelo banco). Os documentos originais devem ser apresentados para simples conferência e são devolvidos ao cliente. As cópias permanecem na agência. Na abertura de conta de menor ou pessoa incapaz, deverá ser identificado também o responsável que o assistir ou o representar.



*Que segurança é dada a quem deposita seus recursos num banco?*

Por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) existe o Fundo Garantidor de Crédito, que é um fundo mantido por contribuições das instituições financeiras com a finalidade de garantir às pessoas os depósitos à vista, depósitos a prazo, poupança, letras de câmbio, letras imobiliárias, letras hipotecárias e letras de crédito imobiliário, até o limite de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), mantidos na mesma instituição ou em todas as instituições do mesmo conglomerado financeiro, registrados sob o mesmo número de CPF – Cadastro de Pessoa Física da Secretaria da Receita Federal.

### **1.1.2 Conta Simplificada**

*O que é a conta simplificada?*

É uma conta-corrente ou de poupança, individual, que pode ser aberta, nos bancos que oferecem o serviço, por cliente pessoa física que não tenha em seu nome nenhuma outra modalidade de conta, em qualquer banco.

*O que se exige para a abertura?*

Basta informar seus dados pessoais, apresentar documento de identidade e cartão de CPF. Essas informações podem ser fornecidas por órgãos públicos responsáveis por pagamento de benefícios sociais, mediante uso de arquivo magnético. A conta pode, ainda, ser aberta mediante a apresentação de apenas o Número de Identificação Social (NIS). Nesse caso, a pessoa tem 6 meses para apresentar o documento de identidade e o CPF.

*Como é feita a movimentação?*

É feita com cartão magnético, ou por qualquer outro meio eletrônico e, excepcionalmente, por saques mediante recibos ou cheques avulsos. É vedado o uso de talão de cheques.

*Essa conta tem limite para saldo ou soma de créditos?*

Sim. Ela não pode apresentar saldo ou soma dos créditos superior a R\$ 1.000,00 no mês. Caso o cliente exceda o limite de R\$ 1.000,00 mais de duas vezes em um ano, ou exceda a R\$ 3.000,00, a qualquer tempo, o banco bloqueará a movimentação para verificação da ocorrência. Se as justificativas do cliente forem aceitas, o banco poderá fazer o desbloqueio. Isso só poderá ocorrer uma vez. Se houver bloqueio novamente, a conta será encerrada ou transformada numa outra modalidade de conta.

*Essa conta está sujeita a pagamento de tarifas?*

O cliente estará isento de tarifa para até 4 saques, 4 extratos e 4 depósitos por mês. Caso exceda a esse limite em quantidade por tipo de transação, ou utilize saque mediante recibo, ele pagará as tarifas cobradas pelo banco.

### **1.1.3 Encerramento de contas**

*Um banco pode encerrar a conta de um cliente?*

Sim. No ato da abertura de conta-corrente, o banco e o cliente assinam um contrato que pode ser desfeito por iniciativa formal (carta) de qualquer uma das partes. Tratando-se de um contrato entre as partes, o banco pode decidir encerrar a conta, fazendo a comunicação por escrito ao cliente, com a antecedência mínima prevista no contrato.

*O cliente pode solicitar o encerramento da conta a qualquer momento?*

Sim. O cliente pode solicitar o encerramento da sua conta, mas deve fazê-lo por escrito. No entanto, a conta não poderá ser encerrada enquanto existirem saldo credor ou devedor em conta-corrente, compromissos e débitos decorrentes de outras obrigações contratuais que o cliente mantenha com a instituição. Após a retirada do saldo credor, ou após sua extinção por meio dos débitos pertinentes ou da solução dos compromissos, débitos e saldos devedores, o banco deve promover o encerramento da conta, ainda que haja cheques não liquidados, sustados ou cancelados.

*Quando uma conta é encerrada, que providências devem ser tomadas?*

Para qualquer modalidade de conta, inclusive contas para recebimento de salário, aposentadorias e pensões, deve haver uma comunicação prévia por escrito, tanto do banco quanto do correntista, da intenção de encerrar a conta, com a indicação de prazo para adoção de providências necessárias ao efetivo encerramento da conta, deixando após isso de incidir tarifas e outros encargos.

#### **O correntista deve tomar as seguintes providências:**

- Entregar na administração da agência onde é correntista uma carta comunicando a intenção de encerrar a conta, pedindo protocolo ou recibo de entrega;
- Devolver as folhas de cheque em seu poder ou declarar por escrito que as inutilizou;
- Devolver os cartões magnéticos em seu poder ou declarar por escrito que os inutilizou;



*A simples falta de movimentação, mesmo que por longo período, não é suficiente para que uma conta seja considerada encerrada. Quem simplesmente deixa de movimentar uma conta está sujeito aos débitos de tarifas e juros, cobertos por regras contratuais.*

*A falta de movimentação de uma conta por longo período caracteriza seu encerramento?*

*Também é necessário formalizar o encerramento de conta-corrente aberta para recebimento de salário, quando do desligamento da empresa?*

- Cancelar as autorizações de débito automático;
- Trocar os cheques pré-datados, eventualmente existentes;
- Manter um saldo suficiente para pagamento de compromissos eventualmente assumidos com o banco ou para suprir despesas decorrentes de disposições legais (por exemplo, tarifas, juros, impostos).

#### **O banco deve tomar as seguintes providências:**

- Esclarecer ao correntista que eventual cheque apresentado posteriormente ao encerramento da conta será devolvido por motivo 13 – Conta Encerrada –, caso em que seus dados serão incluídos no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central do Brasil;
- Após processar o encerramento, fornecer ao correntista um comprovante de encerramento da conta, no qual conste que os cartões magnéticos e as folhas de cheques não usadas foram inutilizados pelo correntista ou devolvidos ao banco;

— Não. A simples falta de movimentação pelo cliente, mesmo que por longo período, não caracteriza o encerramento da conta. O correntista que simplesmente deixa de movimentar a sua conta e não pede o seu encerramento ao banco está sujeito aos débitos de tarifas e juros, cujos lançamentos estão autorizados e cobertos pelo contrato de abertura da conta, que não foi formalmente desfeito. Não há encerramento automático de contas-correntes.

— Sim. No caso de conta-corrente aberta para recebimento de salários, o desligamento da empresa não interrompe o relacionamento com o banco. Assim, para evitar a continuidade do contrato e conseqüentemente da cobrança das tarifas pelos serviços contratados, o cliente deve solicitar o encerramento ao banco.

*Não deve ser imposta, numa contratação, nem cláusula, nem operação nem prestação de serviço que se prevaleça da idade, da saúde, do conhecimento ou da condição social, religiosa, física ou econômica do cliente.*

### 1.1.4 Contratos bancários

Os contratos bancários são os instrumentos formais que estabelecem os direitos e obrigações tanto do banco quanto do cliente. A redação deve ser clara e compreensível, com informações verdadeiras, precisas, perfeitamente visíveis ao cliente, que não precisará de qualquer esforço para localizá-las; com destaque para as partes que tratam dos prazos, das taxas, das prestações, do valor financiado, das responsabilidades e das penalidades cabíveis em caso de descumprimento do que foi contratado. Deverá ser dispensado idêntico tratamento aos informes publicitários, às tabelas de tarifas e aos lançamentos registrados nos extratos.

#### Preenchimento

Nenhum contrato ou qualquer outro documento deve ser assinado em branco. Todos os campos de um contrato devem ser preenchidos. Os campos cujo preenchimento não for necessário ou possível devem ser completados com um traço ou linha horizontal.





### **O que um contrato deve conter**

O contrato deve conter todas as informações necessárias sobre prazos, valores negociados, taxas de juros, taxas de mora e de administração, tributos e contribuições incidentes, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplência e formas de liquidação.

O cliente tem que saber, antes de assinar o contrato, de todas as conseqüências que podem surgir em decorrência do ato: os direitos e as obrigações das duas partes contratantes e as penalidades oriundas do descumprimento de qualquer cláusula contratual. O contrato deve estabelecer de que maneira o cliente será informado do valor de encargos e despesas relativas à liberação ou colocação de recursos à sua disposição, bem como de eventuais alterações, quando as houver.

Após a formalização e adoção das providências necessárias, os bancos devem fornecer uma cópia impressa do contrato, permitindo ao cliente o conhecimento pleno dos seus termos. Se houver a concordância do cliente, a cópia poderá ser fornecida por meio eletrônico.

Na hipótese de operação financeira ou serviço sujeito a regime de controle ou a tabelamento de tarifas e taxas, o contrato não pode exceder os limites estabelecidos.

Na cobrança de dívidas, o cliente inadimplente não pode ser exposto a ridículo, nem ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaças.

Não deve ser imposta, numa contratação, nem cláusula, nem operação nem prestação de serviço que se prevaleça da idade, da saúde, do conhecimento ou da condição social, religiosa, física ou econômica do cliente.

### *O que é um contrato de cheque especial?*

É uma linha de crédito de curto prazo, em que o banco concede ao titular da conta um limite para saque em situações imprevistas, para as quais não disponha de fundos próprios disponíveis. O nome pelo qual é identificado varia de um banco para o outro. Tratando-se de um cheque igual aos demais, não há garantia do seu pagamento ao beneficiário. Outras características são:

- O cheque especial é concedido ao cliente mediante contrato firmado previamente por prazo determinado;
- Em geral a renovação ocorre sem burocracias;
- O crédito fica disponível para o cliente retirar o dinheiro quando quiser;

*Como devo fazer para cobrir o saldo devedor do cheque especial e/ou da conta garantida e o saldo devedor em conta-corrente?*

- Não há exigência de garantias reais.
- A taxa e o valor dos juros (prefixados) e do IOF – Imposto sobre Operações Financeiras –, geralmente, são debitados no mês seguinte ao uso.

Essas facilidades implicam maiores custos e riscos e fazem com que as taxas de juros sejam mais elevadas do que as de outras modalidades de empréstimos.

O depósito pode ser feito normalmente – por meio de cheque, dinheiro, Documento de Crédito (DOC) ou Transferência Eletrônica Disponível (TED). Se o depósito for feito em dinheiro ou TED, a conta-corrente será coberta no mesmo dia; os depósitos realizados com cheques e DOCs serão considerados disponíveis após a respectiva compensação, aumentando, portanto, o prazo sobre o qual incide o cálculo dos juros. O valor dos encargos sobre o saldo utilizado (juros e IOF) são debitados em conta-corrente no mês seguinte ao do uso e na data contratada.

*O que é um contrato de Crédito Direto ao Consumidor – CDC?*

É uma linha de crédito de médio e longo prazo para financiar a aquisição de até 100% de algum bem ou serviço. Suas principais características são:

- Pode acontecer de o Cliente pagar uma entrada ao vendedor e a instituição financiar o valor restante ou financiar 100% do bem ou serviço;
- Podem ser financiados vários tipos de bens e serviços, tais como veículos, equipamentos, material de construção e acabamento, móveis, pacotes de viagem, cirurgias etc.;
- Os pagamentos são parcelados em prazos variáveis de até 48 meses;
- As contratações estão sujeitas à aprovação cadastral;
- O crédito do valor financiado é feito diretamente ao tomador do crédito ou ao vendedor do bem (proprietário/comerciante);
- As parcelas não podem ultrapassar a um percentual pré-determinado da renda do cliente, podendo ser debitadas em conta-corrente ou pagas mediante carnês, de acordo com a contratação;
- As tarifas de abertura de crédito, as taxas de juros prefixados e o valor do IOF – Imposto sobre Operações Financeiras – são informadas no ato da contratação.

### *O que é um contrato de Crédito Pessoal?*

É uma linha de crédito de médio e longo prazo de livre utilização pelo cliente. Suas principais características são:

- Pagamento parcelado em prazos que variam em até 36 meses;
- As contratações estão sujeitas à aprovação cadastral;
- As parcelas não podem ultrapassar um percentual da renda do cliente e podem ser debitadas em conta-corrente ou pagas mediante carnês, de acordo com a contratação;
- As tarifas de abertura de crédito, as taxas de juros prefixados e o valor do IOF – Imposto sobre Operações Financeiras – são informados no ato da contratação. As taxas e tarifas podem variar em função da finalidade e do meio utilizado, tais como crédito pré-aprovado ou não, contratação via internet banking, para aposentado, com garantia de crédito em folha de pagamento, para antecipar restituição do Imposto de Renda, com garantia de bens, entre outras.

### *O que pode acontecer ao consumidor que não cumprir os prazos para pagamento estabelecidos em contrato, tornando-se inadimplente?*

**Atraso no pagamento (inadimplência contratual)**

—| Pode passar a receber cobranças telefônicas, cartas de cobrança e até mesmo notificações de inclusão na Serasa ou nos Serviços de Proteção ao Crédito (SPC). O ideal é que o consumidor, ao ver que se encontra com dificuldades financeiras, procure imediatamente o banco para efetuar um acordo. Caso retarde essa providência, poderá ter de dirigir-se a uma empresa de cobrança, contratada pelo banco, para efetuar a renegociação, com incidência de custas e honorários advocatícios.

### **1.1.5 Venda de produtos**

Os bancos podem oferecer livremente seus produtos e serviços e tentar legitimamente convencer as pessoas das suas vantagens, não podendo, porém, condicionar a concessão de um deles à aquisição de outro.

*Os bancos podem oferecer livremente seus produtos e serviços, mas não podem condicionar a concessão de um deles à aquisição de outro.*

*No horário de atendimento estabelecido para a cidade, todo usuário que procurar uma agência bancária deve ter sua entrada permitida, seja ele cliente ou não.*

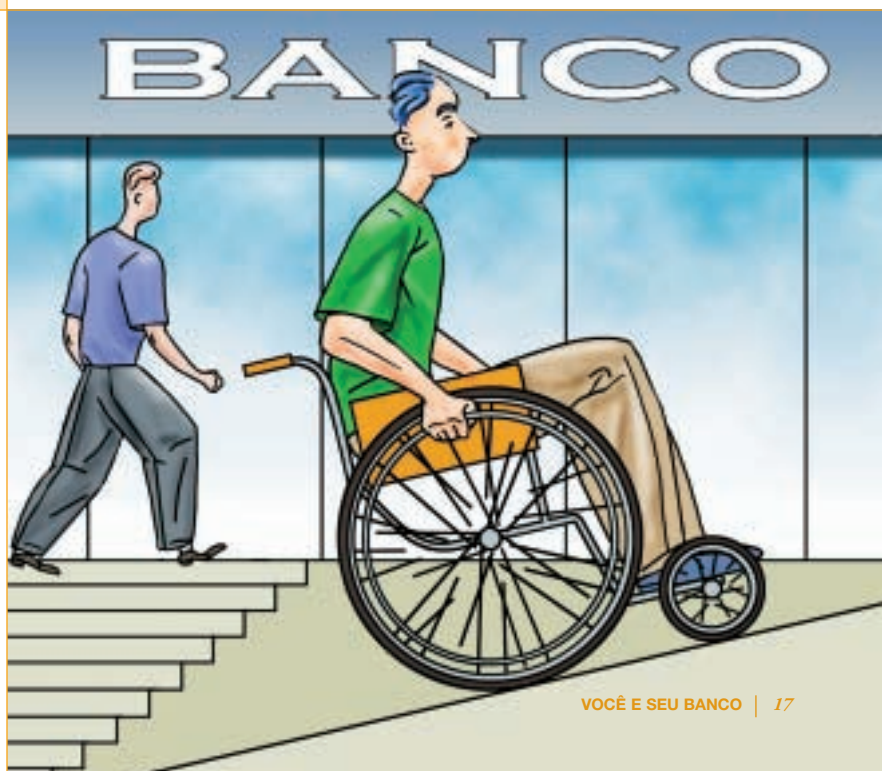
## 1.2 Acesso às dependências bancárias

### 1.2.1 Acesso às dependências bancárias

No horário de atendimento estabelecido para a cidade, todo usuário que procurar uma agência bancária deve ter sua entrada permitida, seja ele cliente ou não, independentemente da existência de relacionamento de negócios entre o usuário e a agência. Os horários especiais de atendimento para determinadas datas como ano novo, carnaval etc. devem ser comunicados mediante aviso afixado nas agências.

### 1.2.2 Deficientes físicos e usuários com mobilidade reduzida

As agências devem facilitar o acesso às suas dependências por pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida temporária ou definitivamente, com indicações visuais para o uso de caixas e terminais de auto-atendimento. Considerando que os bancos têm um prazo legal para fazer a adaptação de suas instalações, caso ainda não existam condições adequadas que garantam o acesso de tais usuários à agência, esta deverá oferecer uma alternativa satisfatória para atendê-los com segurança e conforto.



### **1.2.3 Segurança física para os clientes e funcionários**

É facultada aos bancos a instalação de portas automáticas com detectores de metal em suas agências, para dar mais segurança aos clientes e aos funcionários, nunca para criar obstáculos ou constrangimentos. Esses equipamentos são utilizados por bancos, em quase todos os países, para impedir o acesso de pessoas armadas às agências bancárias. Nas agências que possuem esse mecanismo, todos os usuários estão sujeitos a passar por ele.

### **1.2.4 Como funcionam as portas automáticas**

Possuem sistema similar ao empregado mundialmente em aeroportos, empresas, edifícios governamentais e em instalações de segurança. O travamento da porta ocorre automaticamente quando o sensor detecta uma determinada quantidade de metal com a pessoa, o que pode ser decorrente também de ela portar objetos como chaveiros, celulares, relógios etc. Os resultados dos investimentos realizados pelos bancos em sua instalação e manutenção têm-se mostrado benéficos, conforme reconhecem especialistas de segurança das áreas pública e privada e lideranças sindicais dos bancários em todo o País.

### **1.2.5 Como destravar a porta automática**

O travamento dessas portas de segurança é automático. Assim, quando ele ocorrer, o cliente não deve considerá-lo como um sinal de desconfiança. Numa situação dessas, o vigilante tem de identificar o motivo do travamento e pode, respeitosamente, solicitar-lhe que coloque no compartimento lateral (guarda-volumes) os objetos de metal que estiver carregando; depois, pede que retorne à faixa de segurança e passe novamente. A passagem será liberada tão logo a porta destrave, e o cliente pegará de volta seus objetos pessoais.

*O travamento das portas de segurança é automático. Assim, quando ele ocorrer, não o considere como um sinal de desconfiança.*





## 1.3 Atendimento

### 1.3.1 Atendimento ao usuário não-correntista

Os bancos devem atender, sem qualquer discriminação quanto a horário e local, tanto os seus correntistas e clientes quanto os seus usuários não-correntistas. Constituem exceções os postos de serviços, em empresas e edifícios, dedicados ao atendimento de clientela exclusiva.

Ainda constituem exceções os casos em que a agência fixa um horário ou determina guichês próprios para atendimento de público específico ou para a prestação de serviço diferenciado, como, por exemplo, o pagamento de aposentadorias e pensões do INSS ou de salários de empregados de uma empresa. Nesses casos, os critérios devem ser transparentes e seu conhecimento de fácil acesso pelo público.

### 1.3.2 Atendimento convencional e pessoal

Os bancos, à exceção de postos de atendimento exclusivamente eletrônicos, devem manter guichês de caixa em suas agências, nos quais o usuário possa ser atendido de forma pessoal e possa obter, se preciso, recibos, quitações e outros comprovantes de transações com a autenticação do caixa.

Os funcionários dos bancos estão aptos a dar informações e a prestar esclarecimentos sobre os serviços disponíveis, as tarifas, os lançamentos em extratos, as condições de contratos etc. Em caso de dúvida, procure um funcionário identificado. Alguns bancos possuem setor de informações ou pré-atendimento.

Como em qualquer outro segmento, nem sempre é possível o pronto atendimento. Há concentração de pessoas nos primeiros e nos últimos dias úteis do mês, nas vésperas e nos dias seguintes a feriados e também diariamente, nos horários de abertura da agência e no final do expediente.

Para evitar o desconforto da espera, o cliente pode utilizar os vários recursos e serviços eletrônicos abaixo enumerados, opcionalmente oferecidos pelos bancos. Nesse caso, devem ser observados os cuidados descritos mais adiante nesta cartilha, para que as operações sejam feitas com segurança.

*Os bancos devem manter guichês de caixa em todas as suas agências, para atendimento aos clientes e usuários, à exceção dos postos de atendimento exclusivamente eletrônicos.*

- Débito automático para pagamento de contas de água, luz, gás, telefone fixo ou celular; e de outras empresas de serviços com as quais os bancos tenham convênio para débito em conta;
- Agendamento de pagamento por meio de débito programado. Com isso, o cliente pode administrar as datas de vencimento e agendar vários pagamentos de uma só vez, retirando os recibos posteriormente;
- Utilização de máquinas de auto-atendimento para pagamento de contas, saques e movimentações. Essas máquinas possuem leitoras de código de barras, mas também comportam a digitação dos dados da conta;
- Uso de caixas coletoras para envelopes, nas quais o cliente pode colocar formulário de depósito, boleto bancário ou fatura a pagar, juntamente com os respectivos cheques ou autorizações de débito em conta;
- Aproveitamento de serviços eletrônicos para pagamento de contas, consulta de saldos/aplicações, pedidos de talões e realização de transferências entre contas. Esses serviços podem ser acessados de um computador pessoal, via internet.





*A maioria dos bancos mantém serviços de atendimento telefônico e sites na internet para dar informações sobre produtos e serviços, receber reclamações e denúncias e esclarecer dúvidas.*

- Utilização de Centrais de Atendimento Telefônico, que dispõem de atendentes especializadas e permitem efetuar transações financeiras e utilizar diversos serviços bancários.

Os bancos devem manter guichês de caixa em todas as suas agências, para atendimento aos clientes e usuários, à exceção dos postos de atendimento exclusivamente eletrônicos.

### **1.3.3 Atendimento eletrônico e telefônico**

A maioria dos bancos mantém serviços de atendimento telefônico e sites na internet para dar informações sobre produtos e serviços, receber reclamações, sugestões e esclarecer dúvidas.

Muitos serviços também estão disponíveis por telefone e pela internet, como consulta de saldos e extratos, transferência de fundos e pagamento de contas. Desde que sejam ativados com as medidas de segurança apropriadas, o cliente os utiliza como se estivesse na sua agência.

Os números de telefone das centrais de atendimento estão em cartazes afixados nas agências e os endereços eletrônicos dos sites geralmente estão visíveis ou em cartazes ou nos materiais publicitários do banco ou em outros meios de comunicação, como extratos, correspondências etc.

*Têm o direito a atendimento prioritário nas agências bancárias:*

- *as pessoas com deficiência física, mental, múltipla ou com ostomia;*
- *as pessoas cuja mobilidade está reduzida;*
- *os idosos, com 60 anos ou mais;*
- *as gestantes;*
- *as lactantes e as pessoas acompanhadas de bebês de colo.*



O cliente deve manter consigo sempre o número do telefone da Central de Atendimento do seu banco. Além de poder executar diversos serviços com segurança, no caso de uma emergência relacionada a furto ou extravio de cheques e cartões, poderá comunicar-se rapidamente, evitando transtornos maiores. Também é importante manter o número do telefone da agência, para o caso de não conseguir comunicar-se ou de não obter o que deseja pela Central ou pelo site na internet.

### **1.3.4 Atendimento prioritário**

*Quem tem direito a receber atendimento prioritário nas agências bancárias?*

Segundo as normas vigentes, têm direito ao atendimento prioritário nas agências bancárias:

- as pessoas com deficiência física, mental, múltipla ou com ostomia;
- as pessoas que tenham sua mobilidade reduzida, ou temporária ou definitivamente;
- os idosos, ou seja, pessoas com 60 anos ou mais;
- as gestantes;
- as lactantes e as pessoas acompanhadas de bebês de colo.

## *De que forma uma pessoa recebe um atendimento prioritário?*



- *Jamais forneça sua senha a terceiros;*
- *Nunca empreste seu cartão a ninguém;*
- *Procure fazer seus saques no horário comercial;*
- *Jamais utilize celulares de terceiros para comunicar-se com o banco;*
- *Nunca informe a sua senha por telefone.*

*Prefira o uso dos terminais eletrônicos: seu uso é mais rápido do que o dos caixas convencionais.*

O atendimento prioritário se caracteriza:

- por lugar privilegiado nas filas;
- pela entrega de senha preferencial;
- pela destinação de guichê de caixa para atendimento exclusivo;
- por outros meios que promovam e assegurem a prioridade no atendimento às pessoas que têm o direito a recebê-lo.

### **1.3.5 Auto-atendimento eletrônico**

Os serviços de auto-atendimento eletrônico oferecem rapidez e mais comodidade de acesso e uso para os clientes. Por essa razão, os bancos investem fortemente em tecnologia, incentivando o seu uso e informando todos os cuidados que os clientes devem observar para a segurança das suas operações.

Prefira o uso dos terminais eletrônicos: é mais rápido do que o dos caixas convencionais e minimiza a formação de filas. Atualmente, na maioria das agências, o saguão de entrada destina-se exclusivamente a equipamentos eletrônicos de auto-atendimento. Muitos bancos mantêm atendentes identificados e ou uniformizados nessas dependências, durante o horário comercial. Quando tiver dúvidas ou dificuldades, recorra a esses funcionários; não peça ajuda a estranhos que se encontrem por perto. Jamais divulgue sua senha de acesso e sempre mantenha seu cartão em lugar seguro.

Os clientes têm o direito de utilizar os meios convencionais de atendimento. Por isso, não obstante o avanço da tecnologia, os bancos, em cumprimento às normas do Banco Central do Brasil, devem continuar a oferecer o atendimento tradicional, por guichês de caixa nas agências.

*Os bancos devem assegurar resposta às consultas, reclamações e aos pedidos de informação. Os clientes ou usuários que se sentirem mal atendidos ou prejudicados, ou que não tiverem suas dúvidas esclarecidas, devem procurar a administração da agência ou os canais que os bancos oferecem para o cliente se manifestar.*

### 1.3.6 Reclamações

Os bancos devem assegurar resposta às consultas, reclamações e aos pedidos de informações, de modo a sanar as dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, estabelecendo um prazo para isso, quando não puderem solucionar a questão no ato.

Os clientes ou usuários que se sentirem mal atendidos ou prejudicados, ou que não tiverem suas dúvidas esclarecidas, devem procurar inicialmente a administração da agência.

Se o problema não for resolvido, eles podem recorrer às centrais de atendimento telefônico ou eletrônico (normalmente via internet), opção existente na maioria dos bancos. Os telefones dessas centrais estão indicados em cartazes afixados nas agências; e os endereços eletrônicos dos sites geralmente são impressos em cartazes e em folhetos publicitários do banco. Em geral, os reclamantes recebem informações sobre o número de protocolo (registro) e o prazo previsto para solução e resposta.

Se, ainda assim, o usuário não se sentir satisfeito, pode entrar em contato com a Central de Atendimento ao Público do Banco Central, cujo número de telefone também consta de cartaz afixado, em lugar visível, em todas as agências bancárias; ou com algum dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor local (Procon Municipal ou Estadual).



*Sem a existência de um contrato entre o banco e a entidade envolvida no pagamento, o banco não tem a obrigação de receber qualquer tipo de conta, mesmo em se tratando de impostos ou taxas de serviços públicos.*



## 2 Serviços bancários

### 2.1 Pagamentos e recebimentos

#### 2.1.1 Pagamentos de contas

*Um banco pode se recusar a receber uma conta?*

Sim, o banco não tem a obrigação de receber qualquer tipo de conta. O banco só é obrigado a receber contas mediante a existência de um contrato firmado entre ele e a entidade favorecida pelo pagamento, no qual conste, inclusive, a forma desse pagamento, mesmo em se tratando de impostos ou taxas de serviços públicos. Dependendo do contrato firmado, não é possível o recebimento de conta vencida e, nesse caso, devem ser observadas as informações nela constantes.

O banco somente pode lançar débitos autorizados formalmente pelo titular da conta-corrente, ou por determinação judicial ou legal.



### 2.1.2 Pagamento de bloqu岸tos de cobrança

*Um banco pode se recusar a receber um bloqu岸to de cobrança?*

Sim. Após a data de seu vencimento, o bloqu岸to somente poderá ser pago no banco que o emitiu. Até o vencimento, os bloqu岸tos de cobrança de qualquer banco são pagáveis com cheque do banco recebedor ou com moeda corrente. Em geral, os pagamentos são aceitos sem cobrança de tarifa.

### 2.1.3 Débitos em conta-corrente

O banco somente pode lançar débitos formalmente autorizados pelo titular da conta-corrente, ou amparados por determinação judicial ou legal. Contratos de abertura de conta, cheque especial, empréstimos e outros podem conter autorizações para o débito automático de tarifas, de juros e de outras despesas. O banco deverá acatar de imediato a determinação do cliente de cancelamento de débito automático, exceto os decorrentes de lei, de contratos firmados com a própria instituição ou de determinação judicial.

Exceto na hipótese de engano justificável, o cliente debitado em quantia indevida tem direito à restituição por valor igual ao que foi debitado indevidamente, acrescido da atualização monetária cabível.

O banco somente pode lançar débitos autorizados formalmente pelo titular da conta-corrente, ou por determinação judicial ou legal.

#### **2.1.4 Recebimento de salários, aposentadorias e similares**

Em geral, não. Normalmente, o banco é escolhido pelas entidades pagadoras e as contas são abertas pelos empregados e beneficiários e mantidas nas condições usuais, com os mesmos direitos e obrigações de uma conta-corrente comum, estando sujeitas às mesmas tarifas de serviços do banco.

*As contas para crédito de salários, aposentadorias e similares são diferentes das demais contas-correntes?*



*Existe conta para crédito de salários sem pagamento de tarifa?*

Sim. Trata-se da chamada “conta-salário”, destinada exclusivamente ao recebimento de créditos de salários ou vencimentos. É aberta em nome do favorecido ou beneficiário, pela entidade ou empresa pagadora, que firma contrato com o banco e se responsabiliza pela identificação e pelo fornecimento dos dados do titular da conta.

Essa conta não pode ser movimentada com cheques. Os valores nela creditados só podem ser retirados por meio de cartão magnético ou por transferência do total creditado para outra conta do beneficiário no mesmo banco ou mediante único DOC ou TED por evento de crédito de salário para a conta do beneficiário em outro banco. Essas contas não podem receber débitos para quitar contas de consumo, títulos, boletos bancários, impostos e taxas.

Nesse tipo de conta, não se cobra tarifa, exceto em caso de substituição do cartão magnético por perda, roubo ou danificação ou em outros casos que não sejam de responsabilidade do banco.

Em geral, as contas para crédito de salários ou são abertas, em bancos indicados, pelas entidades pagadoras; ou são abertas pelos empregados ou beneficiários, com todos os direitos e obrigações de uma conta-corrente comum, estando sujeitas às mesmas tarifas de serviços do banco.

*Os recebimentos de aposentadorias e pensões previdenciárias estão isentos de tarifas?*

Os serviços de pagamento de aposentadorias e pensões são prestados pelos bancos mediante contrato com entidades previdenciárias, como o INSS. Desde que a entidade pagadora tenha contrato com o banco, o recebimento está isento de tarifas e o aposentado ou pensionista não está obrigado a manter conta no banco prestador do serviço para receber seus proventos. Além disso, a legislação em vigor também estabelece isenção de tarifa para que o beneficiário realize, por meio de, por exemplo, DOC, a transferência do valor recebido para outro banco e conta de seu interesse, desde que a transferência corresponda ao valor total creditado.

*Em geral, as contas para crédito de salários ou são abertas, em bancos indicados, pelas entidades pagadoras; ou são abertas pelos empregados ou beneficiários, com todos os direitos e obrigações de uma conta-corrente comum, estando sujeitas às mesmas tarifas de serviços do banco.*



## 2.2 Saques e transferências

### 2.2.1 Saques em dinheiro

Saques com valor igual ou inferior a R\$ 5.000,00 podem ser realizados no mesmo expediente. Saques de valor superior a R\$ 5.000,00 devem ser solicitados à agência no dia anterior. Com a finalidade de desestimular assaltos, os bancos procuram diminuir a quantidade de dinheiro em caixa.

Por razões de segurança, é recomendável que os pagamentos e transferências de maior valor sejam feitos por meio de cheque, DOC, cartão de crédito/débito ou TED (Transferência Eletrônica Disponível).

#### **Transferências de valores**

As transferências de valores ou o direcionamento de depósitos podem ser efetuados para outras contas do mesmo banco ou de bancos diferentes, mediante autorização do cliente. A transferência autorizada pode se dar por meio de cheques, transferência eletrônica, DOC ou TED; e o CPMF – Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira – incide no momento em que ela ocorre.

*Saques com valor até R\$ 5.000,00 podem ser realizados no mesmo expediente. Os acima desse valor devem ser solicitados à agência no dia anterior. Por segurança, movimentações de maior valor devem ser feitas por cheque, DOC ou transferência eletrônica.*



Para fazer transferências de valores ou direcionar depósitos para outras contas, os bancos precisam da autorização do cliente.

## 2.2.2 DOC

DOC, abreviatura de Documento de Crédito, é uma forma de transferência de recursos entre contas de bancos diferentes. A confirmação do crédito na conta do favorecido é feita no dia útil seguinte. Caso o cliente informe incorretamente os dados solicitados para a efetivação do DOC, a operação não será concluída. Quando se tratar de transferência entre mesma titularidade deve-se fazer uso do DOC D, que isenta a conta remetente da CPMF, o que não ocorre no caso de transferência entre titularidades diferentes.

## 2.2.3 TED

*O que é Transferência Eletrônica Disponível – TED?*

É uma forma de transferência de recursos entre bancos para crédito no mesmo dia, oferecida com a implantação do Sistema de Pagamentos Brasileiro — SPB. Assim como ocorre no DOC, será cobrada a CPMF, quando de transferência entre titularidades diferentes.

*O que é Sistema de Pagamentos Brasileiro?*

É um sistema que permite transferências de recursos, bem como o processamento e a liquidação de pagamentos para pessoas, empresas, Governo, Banco Central do Brasil e instituições financeiras, ou seja, para praticamente todos os agentes atuantes em nossa economia. O cliente utiliza o SPB toda vez que emite cheques, boleto de cobrança, faz compras com o cartão de crédito ou débito ou, ainda, quando envia um DOC ou faz uma TED.

*Qual a diferença entre TED e DOC?*

A principal diferença entre essas formas de transferência de recursos está relacionada ao tempo em que são efetivadas. Um DOC leva um dia útil para ser compensado, de forma que o recebedor somente tem a informação do crédito no dia útil seguinte à sua emissão pelo pagador. Já a TED tem liquidação no próprio dia, ou seja, o favorecido tem a informação do crédito no mesmo dia.

Para fazer transferências de valores ou direcionar depósitos para outras contas, os bancos precisam da autorização do cliente.

*Como o cliente faz uma Transferência Eletrônica Disponível – TED?*

A TED pode ser feita nas agências, nas centrais de atendimento telefônico ou pela internet.

*Que vantagem tenho nas tarifas bancárias optando por efetuar uma TED?*

A Transferência Eletrônica Disponível – TED – tem o preço da sua tarifa definido a critério de cada banco; o valor deve ser exposto na Tabela de Tarifas de Serviços Bancários, nas agências. No novo SPB, a recomendação essencial para que o cliente reduza seus gastos com tarifas bancárias é evitar a emissão de cheques com valores acima de R\$ 5.000,00. Vale mais a pena dar preferência à nova forma de transferência (TED) para realizar pagamentos ou transferências entre contas de diferentes bancos. De qualquer forma, convém consultar seu banco para conhecer qual a melhor opção para a sua necessidade específica.

*Posso continuar emitindo cheques e DOCs de qualquer valor?*

Quanto aos cheques, sim; porém, para valores entre R\$ 5.000,00 e R\$ 249.999,99 haverá uma tarifa adicional. Quanto aos DOCs, eles poderão ser emitidos somente até R\$ 4.999,99, pois, acima desse valor necessariamente serão transferidos via TED.

*Como fica o rendimento das minhas aplicações em fundos de investimentos e em depósitos a prazo?*

As aplicações em fundos de investimento, feitas mediante saldo disponível em conta-corrente e/ou por meio de TED, rendem a partir do dia da sua realização. Os bancos, a seu critério, podem agendar aplicações de recursos bloqueados na conta-corrente (depósitos de cheques ou DOC) para datas futuras. Já as aplicações em depósitos a prazo (CDB e RDB) podem ser acolhidas independentemente da condição do recurso na conta-corrente, porém sob remuneração diferenciada, a critério de cada banco.

## **2.2.4 CPMF**

*O que é CPMF?*

É um tributo federal, também conhecido como Contribuição Provisória sobre Movimentação ou Transmissão de Valores e de Créditos e Direitos de Natureza Financeira. Um de seus principais fatos geradores é o lançamento a débito, por banco, em contas-correntes, de depósito, de empréstimo, de depósito de poupança, de depósito judicial e de depósitos em consignação de pagamento.

*Se o cartão for roubado ou extraviado, o cliente deve telefonar imediatamente para a administradora ou para o banco, contar o que aconteceu e pedir o seu cancelamento. É aconselhável, também, fazer um Boletim de Ocorrência policial.*



*O que é cartão de crédito?*

*Os bancos não podem enviar cartão sem a solicitação do cliente.*

## 2.3 Cartões

### 2.3.1 Cartão de crédito

É um meio de pagamento eletrônico que possibilita ao cliente adquirir bens e/ou serviços, pelo preço à vista, nos estabelecimentos credenciados e realizar saques de dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados. As compras efetuadas em um certo período são consolidadas em uma única fatura e cobradas do cliente. Sobre o valor dos saques em dinheiro incidirá cobrança de encargos.

*Os cartões de crédito têm limite para uso?*

Sim. O emissor do cartão (um banco ou uma administradora) estabelece um limite de crédito para a realização de compras ou saques. À medida que o cartão é utilizado, o limite vai sendo comprometido. As transações parceladas em geral comprometem o limite de crédito pelo valor total da compra. O limite é restabelecido somente após o processamento do pagamento da fatura.

*Como pode ser feito o pagamento das compras?*

As opções para pagamento das compras são:

- Pagamento integral das transações na fatura, na data de vencimento escolhida, sem incidência de encargos;
- Pagamento parcelado, existindo duas modalidades:
- Parcelamento pela loja: o estabelecimento credenciado possibilita ao cliente parcelar o valor da compra em um número de prestações pré-determinadas, sem incidência de encargos de financiamento sobre as parcelas vincendas, que comporão as próximas faturas;
- Parcelamento pelo emissor do cartão (banco ou administradora): o emissor do cartão pode possibilitar ao cliente parcelar o valor da compra, com incidência de encargos de financiamento. O cliente deverá consultar o emissor do cartão antes de efetuar a compra, para saber as taxas praticadas e o número de parcelas disponíveis.

*Como pode ser feito o pagamento das faturas?*

O portador titular poderá pagar o valor total da fatura até a data do vencimento, sem incidência de encargos. Poderá também pagar parte do valor da fatura, respeitado um valor percentual mínimo, utilizando um sistema conhecido como crédito rotativo para financiar o valor restante. Caso opte pelo crédito rotativo, sobre o valor do saldo restante serão acrescidos os encargos de financiamento discriminados na fatura (taxas do financiamento), que serão cobrados na fatura seguinte.

*Há incidência de tarifa na contratação e utilização do cartão de crédito?*

Desde que constantes do contrato, as administradoras de cartão podem cobrar tarifas pelos serviços financeiros e não financeiros prestados ao cliente pela concessão do cartão, tais como anuidade, seguro contra perda e roubo, reposição de cartão, cópias de documentos e emissão de faturas extras, entre outros.

*O banco ou a administradora de cartão tem alguma responsabilidade em relação ao produto ou serviço pago pelo cliente com o cartão de crédito?*

Não. Ao utilizar o cartão para pagamento de compra ou serviço, o cliente estabelece uma relação comercial com o comerciante ou prestador de serviço. O papel do banco ou da administradora do cartão é de agente de liquidação do compromisso assumido por eles, cobrando do portador do cartão e creditando ao estabelecimento vendedor ou prestador de serviço. Eventual dúvida ou reclamação com relação à qualidade, à quantidade, ao preço, à garantia ou aos defeitos do produto ou serviço adquirido deve ser resolvida diretamente pelo cliente do cartão com o estabelecimento credenciado ou prestador de serviço.

Se o cartão for roubado ou extraviado, o cliente deve telefonar imediatamente para o emissor do cartão (banco ou administradora) e pedir o seu cancelamento. É aconselhável, também, fazer um boletim de ocorrência policial. Os bancos não podem enviar cartão sem a solicitação do cliente.

### **2.3.2 Cartão de débito**

*O que é cartão de débito?*

É um meio de pagamento eletrônico vinculado a uma conta bancária. É aquele usado para saques em dinheiro e também para pagamento de aquisição de bens e/ou serviços. O valor da transação é debitado na conta bancária no ato da compra, sendo necessária a digitação da senha. Assim, para que a transação seja concretizada, há a necessidade de haver saldo disponível e/ou linha de crédito (exemplo: cheque especial) no momento da compra ou do saque.

*O cartão do seu banco, por vezes, disponibiliza, além da função de crédito, a função de débito, o que possibilita, nos estabelecimentos que possuem terminal eletrônico, que você o utilize para efetuar pagamentos à vista.*





Após efetuar o pagamento, em geral, as máquinas imprimem um recibo. Confira o valor e guarde esse recibo pelo menos até que o lançamento apareça no seu extrato. Cuidado com a sua senha e com o seu cartão! Veja as recomendações feitas no item “Fraudes Eletrônicas”.

O cartão do banco, por vezes, disponibiliza, além das funções bancárias, a função de compra, o que possibilita, nos estabelecimentos que possuem terminal eletrônico, que o cliente o utilize para efetuar pagamentos.

### **2.3.3 Cartão múltiplo**

*O que é cartão múltiplo?*

É um meio de pagamento eletrônico, que contém as funções do cartão de débito e do cartão de crédito, possibilitando ao cliente ter acesso aos serviços disponibilizados pelos bancos e pela rede de estabelecimentos credenciados.

*O que o cliente deve fazer se perder seu cartão ou ele for roubado?*

Se o cartão for roubado ou extraviado, o cliente deve telefonar imediatamente para o emissor do cartão (banco ou administradora) e pedir o seu cancelamento, anotar a hora em que ligou, quem o atendeu e o número de controle de seu pedido. É aconselhável, também, fazer um Boletim de Ocorrência. Depois que o emissor for avisado, o cartão será bloqueado. No caso do cartão de crédito, o cliente não mais será responsável por eventuais compras indevidas feitas com ele. Alguns emissores oferecem um serviço opcional (seguro) para cobrir o uso fraudulento do cartão de crédito até a efetiva comunicação do extravio ou roubo.

## 2.4 Previdência privada e títulos de capitalização

*O que é a previdência privada?*

A previdência privada é uma espécie de poupança de longo prazo, que pode ser complementar ou não à renda da aposentadoria do INSS. Consiste em duas etapas: na primeira, o contratante acumula um capital ao longo de alguns anos, mediante depósitos periódicos. Esse capital é administrado pela empresa que gere o plano de previdência, que tem a responsabilidade de garantir os rendimentos contratados. Na segunda etapa, que geralmente coincide com a aposentadoria pelo INSS, o poupador pode receber os benefícios de uma só vez ou em parcelas mensais. A periodicidade de remessa de extratos deve constar em contrato.

*O que são os títulos de capitalização?*

O título de capitalização é um tipo de investimento em que o cliente ou paga de uma só vez ou parceladamente uma quantia predeterminada, que tem as seguintes destinações:

- reserva matemática, que vai sendo capitalizada e, no final do prazo estipulado, é devolvida com um adicional de juros;
- custeio dos gastos com os sorteios e, portanto, sem devolução na ocasião do resgate;
- cobertura dos custos administrativos da instituição.

Todas as explicações, condições, valores e percentuais de resgate devem estar previstos claramente nos contratos.

*A previdência privada é uma espécie de poupança de longo prazo, que pode ser complementar ou não à renda da aposentadoria do INSS. O título de capitalização é um investimento que oferece possibilidades de ganhos extras por meio de sorteios.*



Cheques sem a indicação do beneficiário são chamados de cheques ao portador e estão limitados ao valor de R\$ 100,00.



## 3 Cheques

### 3.1 Cheques: informações gerais

*O que é um cheque?*

Pela lei, o cheque é definido como uma ordem de pagamento à vista. Pode ser recebido, diretamente, na agência em que o emissor mantém conta ou pode ser depositado em outra agência, para ser compensado e creditado na conta do credor. Na emissão de um cheque, há quatro pessoas envolvidas:

- o emitente (também chamado de emissor ou sacador), que é aquele que emite o cheque;
- o beneficiário (também chamado de favorecido), que é a pessoa a favor de quem o cheque foi emitido;
- o sacado, que é o banco em que está depositado o dinheiro do emitente;
- o depositário, que é o banco onde o cheque será depositado.

*Todo cheque tem que ser nominal, ou seja, deve ter o nome do favorecido preenchido?*

Cheques sem a indicação do beneficiário são chamados de cheques ao portador e estão limitados ao valor de R\$ 100,00.

*Um cheque pode ser transferido para outro beneficiário?*

Sim, um cheque pode ser transferido para outro beneficiário por endosso (indicação no verso do cheque de um novo beneficiário). Pela lei da CPMF, o cheque só pode ser endossado uma vez.

*O que é o cheque cruzado e por que é aconselhável cruzar o cheque?*

Tanto o cheque ao portador quanto o nominal podem ser cruzados, com a colocação de dois traços paralelos, em sentido diagonal, sobre o documento. O cheque cruzado não pode ser sacado no guichê do caixa da agência e só será pago por meio de depósito em conta-corrente/conta-poupança.

*Que cuidados o cliente deve tomar em relação aos cheques?*

Há cuidados básicos que o cliente deve ter em relação aos cheques:

- ao receber o talão, conferir os dados do correntista e a seqüência numérica de todas as folhas;
- guardar em local seguro o talonário, evitando, com isso, que qualquer pessoa tenha acesso a ele;
- não assinar cheques em branco;
- habituar-se a preencher o nome do favorecido;
- habituar-se a cruzar os cheques emitidos;
- não utilizar canetas que possam ter a tinta facilmente removida;
- evitar o uso de canetas cedidas por desconhecidos;
- não deixar espaços em branco, para evitar inserções indevidas de palavras e números;
- em caso de perda, furto ou roubo, comunicar o fato imediatamente ao banco;
- conferir no extrato de conta-corrente o débito dos cheques emitidos para pagamentos.

*É possível a recusa de fornecimento de talão de cheques a um cliente?*

Sim. Os bancos devem recusar a entrega de talões de cheques a clientes que estejam incluídos no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos –, ou enquanto não verificadas as informações constantes da ficha de proposta, ou a qualquer tempo, se forem constatadas irregularidades nos dados de identificação do depositante ou de seu procurador.

*O banco pode suspender o fornecimento de talão de cheques a um cliente?*

Sim. As normas do Banco Central estabelecem que os bancos podem suspender o fornecimento de novos talões de cheques se vinte ou mais folhas de cheque, já fornecidas ao correntista, ainda não tiverem sido utilizadas; ou se 50% ou mais das folhas de cheques fornecidas ao correntista nos últimos três meses estiverem sem uso.



- O que é um cheque administrativo?*** — É um cheque emitido pelo próprio banco e sacado contra seu caixa, destinado a quitar obrigações da própria instituição.
- O que é um Cheque Ordem de Pagamento?*** — É o cheque que pode ser comprado por clientes e usuários em qualquer agência bancária. O banco emite o cheque em nome da pessoa ou empresa que o comprador indicar.
- O banco pode pagar um cheque pré-datado, apresentado antes da data indicada no documento?*** — Pela lei, um cheque é pagável quando for apresentado ao banco, mesmo que tenha sido preenchido com data posterior à da apresentação. Assim, se um cheque pré-datado for apresentado para pagamento antes do dia previsto, o banco terá de ou pagá-lo ou devolvê-lo pelo motivo pertinente, inclusive por falta de saldo suficiente na conta-corrente do correntista.
- Os cheques prescrevem, isto é, perdem o seu valor como ordem de pagamento depois de algum tempo?*** — Sim. Os cheques prescrevem em 6 meses, contados da expiração do prazo de apresentação. A apresentação de um cheque ao banco deve ser feita em até 30 dias a partir da data de sua emissão, se a agência bancária sacada estiver situada na mesma praça em que foi emitido, ou em 60 dias, caso esteja situada fora dela.
- Quais são os motivos mais freqüentes de devolução de cheques e os seus respectivos códigos de ocorrência, grafados no verso do cheque devolvido?*** — Os principais motivos de devolução de cheques e quais os seus respectivos códigos, definidos em normas do Banco Central do Brasil, são:
- 11 – cheque sem fundos – 1ª apresentação;
  - 12 – cheque sem fundos – 2ª apresentação;
  - 13 – conta encerrada;
  - 14 – prática espúria;
  - 20 – folha de cheque cancelada por solicitação do correntista;
  - 21 – contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento pelo emitente ou pelo portador;
  - 22 – divergência ou insuficiência de assinatura;
  - 25 – cancelamento de talonário pelo banco sacado;
  - 28 – contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento, ocasionada por furto ou roubo;
  - 31 – erro formal de preenchimento (preenchimento incompleto ou incorreto).
- Os bancos são obrigados a fornecer informações sobre os emitentes de cheques devolvidos pelos motivos de 11 a 14, mais 21, 22 e 31?*** — Sim. Nas devoluções por esses motivos, os bancos são obrigados a fornecer o nome completo e o endereço cadastrado do emitente, quando isso for solicitado formalmente por escrito pelo beneficiário ou mandatário legalmente constituído, ou pelo portador,

*O cliente pode mandar sustar um cheque que emitiu?*

no caso de cheques até o valor de R\$ 100,00. No caso de cheque devolvido pelo motivo 21, além dessas informações, os bancos devem fornecer o motivo alegado para a sustação ou revogação.

Sim, de acordo com a legislação vigente, o emitente pode sustar o pagamento de um cheque, formulando ao banco por escrito seu pedido e indicando o motivo da sustação. O pedido de sustação deve ser feito por carta e entregue sob protocolo. Temporariamente ou em caráter provisório, isso pode ser feito por meio eletrônico ou por telefone. Quando a sustação é feita por telefone, o correntista deve formalizar a sustação do cheque no prazo de até 2 dias úteis após a ocorrência, comparecendo pessoalmente ao banco. O banco é obrigado a informar ao beneficiário do cheque devolvido pelo motivo 21, sustação, as razões alegadas pelo emitente para a prática do ato. Caso haja pagamento indevido de cheque já sustado, e com a confirmação de sustação realizada nos termos acima, a responsabilidade é do banco.

*O banco pode cobrar tarifa pelo registro e controle da sustação ou contra-ordem de um cheque?*

Sim. Entretanto, essa tarifa pode ser cobrada apenas uma vez, no momento da solicitação.

*Se o cliente for vítima de furto ou roubo de seu talão de cheques, ou perdê-lo, que providências deverá tomar?*

Primeiro, comunicar imediatamente o fato ao banco. O cancelamento e a sustação de cheques podem ser feitos provisoriamente, por telefone ou, em alguns bancos, por meio de terminais de autoatendimento. Mesmo que o roubo, furto ou extravio ocorram fora do horário de expediente bancário, o correntista pode fazer o registro da ocorrência e o pedido de cancelamento ou sustação, de imediato, por telefone, com a Central de Atendimento do seu banco.



*Pela lei, um cheque é pagável quando for apresentado ao banco, mesmo que tenha sido preenchido com data posterior à da apresentação. Assim, se um cheque pré-datado for apresentado para pagamento antes do dia previsto, o banco terá de pagá-lo ou devolvê-lo.*

O correntista deverá confirmar o pedido no prazo de até dois dias úteis após a ocorrência, entregando-o por escrito ao banco ou transmitindo-o por fax ou outro meio eletrônico (internet ou terminais de auto-atendimento). Se o pedido não for confirmado nesse prazo, será automaticamente cancelado.

Para sustar o pagamento de cheques roubados ou furtados, caso estejam preenchidos, os clientes devem apresentar Boletim de Ocorrência policial, para que sua devolução possa ser feita pelo motivo 28 – contra-ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) decorrente por furto ou roubo –, o que impede sua reapresentação. Em algumas poucas comarcas, os cheques nessa condição não são objeto de protesto.

O cheque cujo motivo de sustação declarado pelo emitente foi o de extravio, ou desacordo comercial, ou ainda outro motivo de exclusivo interesse do emitente, será devolvido pelo motivo 21 – contra – ordem (ou revogação) ou oposição (ou sustação) ao pagamento pelo emitente ou pelo portador.

A folha de cheque já entregue ao cliente e que ainda não foi preenchida poderá, mediante pedido expresso seu, ser cancelada e, nesse caso, será devolvida pelo motivo 20 – folha de cheque cancelada por solicitação do correntista.

O cheque devolvido pelo motivo 21 poderá ser reapresentado e pago, se o impedimento ao seu pagamento for retirado pelo emitente. Caso isso não seja feito, ele é passível de protesto. O cheque devolvido pelo motivo 20 não possibilita a reapresentação em razão de ter sido cancelado; contudo, admite protesto em todo o território nacional, à exceção de alguns Estados, por determinação de suas Corregedorias.

Com exceção do motivo 28, para os demais pedidos de revogação ou sustação do pagamento do cheque não é obrigatória a apresentação de Boletim de Ocorrência policial: não há impedimento algum para que esse registro seja feito por iniciativa do próprio emitente.

De acordo com a Lei do Cheque, não compete ao banco sacado entrar no mérito do motivo alegado pelo emitente para impedir o pagamento do cheque.

*O banco pode cobrar dos clientes tarifa pela devolução de cheques por motivo de roubo ou furto, quando sustados ou cancelados e justificados com apresentação de Boletim de Ocorrência?*

— Não. Nessas condições não será cobrada tarifa.

### **3.2 Prazos de compensação de cheques**

O prazo de compensação de cheques da mesma praça depende de seus valores. Para cheques de até R\$ 299,99, a compensação é feita em dois dias úteis. Para cheques de R\$ 300,00 para cima, em um dia útil. No caso de cheques de praças diferentes, os prazos são de três a quatro dias úteis. Se o acesso à praça do cheque for muito difícil, a compensação pode levar até 20 dias úteis. A contagem do prazo se dá a partir do dia útil seguinte ao evento.

### **3.3 Cheques devolvidos e o Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos – CCF**

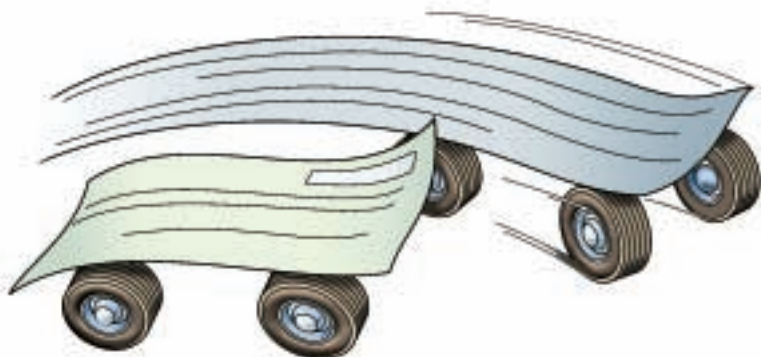
A devolução de um cheque por falta de fundos na segunda apresentação (motivo 12), por conta encerrada (motivo 13) ou por prática espúria (motivo 14) obriga o banco a incluir o emitente no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) do Banco Central do Brasil, um cadastro nacional que contém os dados de todos os emitentes de cheques sem fundos do País.

*O que acontece quando alguém é incluído no CCF?*

— Quem está incluído no CCF fica impedido de retirar talões de cheques e só pode movimentar a sua conta por cartão magnético ou pessoalmente, no caixa da sua agência. Também haverá dificuldades para abrir conta em outros bancos, pois eles, normalmente, recusam-se a abrir conta para alguém nessas condições.

*A compensação de cheques da mesma praça, de valor até R\$ 299,99, é feita em dois dias úteis.*

*A compensação de cheques de R\$ 300,00 para cima, em um dia útil.*



*Se o cheque devolvido for de uma conta conjunta, quem será incluído no CCF: só o emitente do cheque ou todos os titulares?*

*Como é feita a exclusão do CCF?*

A legislação determina que também sejam incluídos no CCF os dados de todos os demais titulares da conta.

A exclusão do CCF é feita mediante a comprovação do pagamento do cheque devolvido e por meio de carta dirigida ao banco, solicitando a exclusão, acompanhada de um dos seguintes documentos: o próprio cheque original devolvido ou um extrato da conta com o registro do débito do cheque que deu origem à ocorrência.

Na impossibilidade de apresentação de um desses dois documentos, o correntista deverá apresentar uma declaração do beneficiário dando quitação ao débito, com firma reconhecida em cartório ou abonada pelo banco do beneficiário, cópia do cheque e certidões negativas dos cartórios de protesto da praça da agência, em nome do emitente.

Muitas vezes o emitente se esquece de anotar no canhoto para quem foi passado um cheque ou não consegue localizar o beneficiário. Neste caso, o correntista deve solicitar ao seu banco uma cópia do cheque devolvido a fim de localizar o beneficiário e poder quitar a dívida. O pagamento da taxa de serviço pela exclusão cabe ao correntista.

*Quanto tempo leva para a exclusão do CCF?*

Comprovado o pagamento, o banco terá cinco dias úteis para proceder à exclusão de seu nome do Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos, gerido pelo Banco Central do Brasil.

*A devolução de um cheque por falta de fundos na segunda apresentação, por conta encerrada ou por prática espúria obriga o banco a incluir o emitente no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF) do Banco Central, um cadastro nacional que contém os dados de todos os emitentes de cheques sem fundo do País.*

## 4 Investimentos

### 4.1 Fundos de Investimento

*O que é um Fundo de Investimento?*

É uma comunhão de recursos constituída sob a forma de condomínio, que reúne recursos de um conjunto de investidores (cotistas), com o objetivo de obter ganhos financeiros a partir da aquisição de uma carteira de títulos ou valores mobiliários, tendo como administrador uma das instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

*Quais as principais obrigações do Administrador do Fundo com relação ao cotista?*

Toda aplicação inicial em Fundos de Investimento, realizada a partir de 22.11.2004, independentemente do tipo e perfil do fundo, deverá ser precedida da assinatura no Termo de Adesão e da entrega do Regulamento e do Prospecto do Fundo ao Cliente. Também complementando essa obrigação, quando ocorrerem eventuais alterações nos Regulamento do Fundo entre a data do resgate total do recurso investido no fundo e a data de uma nova aplicação do cliente, o Administrador do Fundo deverá providenciar nova assinatura no Termo de Adesão e entrega do Novo Regulamento e do Prospecto do Fundo ao cliente.

Ao aceitar o ingresso de um condômino ou cotista, a instituição financeira administradora deve fornecer-lhe todas as informações sobre seus direitos e obrigações, precisa alertá-lo dos riscos envolvidos, orientá-lo sobre as formas de movimentação dos recursos investidos e fornecer informações para a declaração do seu imposto de renda.



*A aplicação em Fundos de Investimentos oferece risco de baixa rentabilidade ou perda?*

Sim. Todo Fundo de Investimento tem um grau de risco que varia de acordo com a composição de sua carteira e sua forma de atuação no mercado. O cotista precisa estar ciente de que é participante de um sistema de investimento em comum com outros investidores. O objetivo desse sistema é obter o melhor rendimento, mas ele está sujeito ao risco característico do fundo.

*Os Fundos de Investimento têm garantias de proteção do valor investido e de renda?*

Não. Os Fundos de Investimento não contam com garantia do seu administrador, do gestor da carteira, de qualquer mecanismo de seguro ou mesmo do Fundo Garantidor de Créditos (FGC). A rentabilidade obtida no passado não representa garantia de rentabilidade futura. Recomenda-se ao investidor a leitura cuidadosa dos prospectos e dos regulamentos dos Fundos de Investimento antes de aplicar seus recursos.

*Como se pode fazer uma aplicação num Fundo de Investimento?*

A aplicação em fundos é muito simples. O investimento pode acontecer nas agências bancárias, nos caixas eletrônicos e nos serviços de atendimento bancário por telefone. Em alguns Fundos, é possível investir pela Internet. O cliente escolhe o Fundo e compra uma quantidade de cotas. No mercado, existem fundos com valor mínimo de R\$ 50,00 de aplicação.

*O que é Conta Investimento?*

É uma conta que permite ao investidor, desde 1º de outubro de 2004, migrar de um investimento para outro, inclusive entre bancos, sem o pagamento da CPMF.

*Quais os investimentos que irão fazer parte da Conta Investimento?*

Fundos de Investimento de renda fixa e renda variável, bem como outras aplicações financeiras, como CDB e títulos públicos.

*Saldos em investimentos anteriores a 1º de outubro de 2004 podem fazer parte da Conta Investimento?*

Para que uma aplicação já existente em 30.09.2004 faça parte da Conta Investimento, o cliente terá de resgatar o valor para a conta-corrente. Nesse caso, ao enviar os recursos para a Conta Investimento, para a reaplicação, haverá o débito da CPMF. A partir de 1º de outubro de 2006, os saldos remanescentes desses investimentos também passarão a ser isentos de CPMF nas reaplicações.

*Como será a forma de tributação de Imposto de Renda nos Fundos de Investimento?*

O prazo foi estendido de 30 para 180 dias, devendo ser recolhido sempre no último dia útil dos meses de maio e novembro de cada ano.



*Como fica a Conta-poupança com a implantação da Conta Investimento?*

## 4.2 Conta-poupança

Aplicação que gera rendimentos a partir da atualização monetária mais juros, creditados na data de aniversário da conta, mensal ou trimestralmente, não havendo tributação para Pessoas Físicas.

Com a implantação da Conta Investimento, foi criada uma nova poupança que pode receber recursos apenas através de débito na Conta Investimento; da mesma forma, essa nova poupança não permite saques diretos, nem transferências para contas de terceiros.

A caderneta de poupança atual continua a ser utilizada normalmente, mas não poderá fazer parte da Conta Investimento, mesmo depois de 1º.10.2006, uma vez que pode receber, por exemplo, depósitos diretos em cheque.

## 5 Tarifas e juros

### 5.1 Tarifas

*Os bancos devem fornecer gratuitamente ou um cartão magnético ou, alternativamente, um talão de cheques por mês, com, no mínimo, 10 (dez) folhas.*

Os serviços de natureza bancária são fornecidos mediante remuneração. Toda agência deve afixar em local visível ao público uma tabela com os preços que o banco cobra por cada tipo de serviço, bem como a periodicidade da cobrança. As tarifas debitadas em conta-corrente devem estar claramente identificadas no extrato mensal fornecido ao cliente. Como opção, os bancos podem oferecer pacotes com tarifas unificadas, englobando um conjunto de serviços.

#### **Serviços isentos de tarifas pelas normas do BACEN:**

- fornecimento de um cartão magnético ou, alternativamente, de um talão de cheques por mês, com 10 (dez) folhas no mínimo;
- substituição de cartão magnético (para aqueles que optaram pelo cartão gratuito), salvo nos casos de perda, roubo, danificação, ou outros motivos não causados pelo banco;
- devolução de cheques, exceto quando o motivo for insuficiência de fundos, caso em que a tarifa será cobrada somente do emissor do cheque;
- fornecimento de extrato mensal de movimentação da conta-corrente;
- manutenção de cadernetas de poupança, exceto aquelas com saldo inferior a R\$ 20,00 e inativas por mais de seis meses. Neste caso, os bancos podem cobrar mensalmente 30% do saldo existente até o seu esgotamento;
- manutenção de cadernetas de poupança abertas por ordem do Poder Judiciário e contas para depósitos de consignação de pagamentos;
- expedição de documentos destinados à liberação de garantias de qualquer natureza, inclusive por parte de administradores de consórcio.



## 5.2 Taxas de juros

A taxa de juros indica quanto se paga, percentualmente, para emprestar ou aplicar dinheiro. Essas taxas dependem das condições do mercado financeiro, sendo livremente contratadas entre as partes. Em casos específicos, como em alguns tipos de empréstimos imobiliários, essas taxas são tabeladas.

São muitas as variáveis que devem ser consideradas ao definir a taxa de juros de uma operação financeira. Cada tipo de operação tem características próprias, que implicam em processo diferente para a definição de custo.

As taxas de juros no Brasil são altas quando comparadas com outros países. Isso acontece principalmente por duas grandes razões:



Primeiramente, porque o valor da taxa de juros básica que norteia o mercado financeiro, a taxa Selic, depende dos objetivos da política monetária do Governo e do comportamento dos grandes números da economia do País, que é muito elevada.

A segunda grande razão é consequência do chamado spread bancário, que é a diferença entre a taxa de captação do dinheiro no mercado e a taxa aplicada nos empréstimos pelos bancos.

A estipulação do spread é uma decisão de cada banco e também depende da combinação de vários fatores, tais como: a qualidade das garantias dos empréstimos, os impostos incidentes na operação, os custos de captação do dinheiro, as restrições cadastrais dos tomadores de empréstimos, a impontualidade nos pagamentos (inadimplência), os depósitos compulsórios que os bancos têm de fazer no Banco Central e a maior ou menor oferta de dinheiro no mercado financeiro, para citar apenas os fatores mais comuns.

As taxas de juros estão caindo no Brasil. Na média, já estão num patamar que é a metade do que eram por ocasião da estabilização dos preços. Mas é importante que reduzam ainda mais. Nesse sentido, o Governo está adotando políticas econômicas e institucionais visando diminuir os juros básicos e os spreads. Por seu lado, o sistema bancário está investindo em processos que permitam aumentar a oferta de crédito a um custo mais baixo.

As taxas de juros cobradas pelos bancos e outras instituições financeiras não são tabeladas ou controladas. Essas taxas dependem das condições do mercado financeiro, sendo livremente contratadas entre as partes.

*As taxas de juros cobradas pelos bancos e outras instituições financeiras não são tabeladas ou controladas. Essas taxas dependem das condições do mercado financeiro, sendo livremente contratadas entre as partes.*

*No pagamento antecipado, total ou parcial, de parcelas referentes a empréstimos de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, o cliente tem direito ao desconto proporcional dos juros calculados, embutidos no saldo devedor.*

### **5.3 Pagamento antecipado: redução proporcional nos juros**

No pagamento antecipado, total ou parcial, de parcelas referentes a empréstimos de crédito pessoal e de crédito direto ao consumidor, o cliente tem direito à redução proporcional dos juros calculados, embutidos no saldo devedor.

No pagamento antecipado de modalidades de operações financeiras como capital de giro, leasing e outras, não cabe redução de valor porque os juros são calculados e cobrados sobre o saldo devedor, e não a cada prestação.





## 6 Cédulas ou moedas falsas

Cédulas ou moedas falsas não podem ter circulação livre. Os bancos são obrigados a reter e enviar ao Banco Central do Brasil, para exame, cédulas e moedas falsas ou sobre cuja autenticidade parem dúvidas. A retenção deve ser feita mediante recibo, no qual devem constar o nome, documento de identidade, endereço completo e telefone do portador apresentante e o tipo de cédula, quantidade e números. Também deve constar do documento a informação de se aquele dinheiro está vinculado ou relacionado a inquérito policial ou processo judicial.

Somente após a confirmação da legitimidade das cédulas ou moedas retidas é que o Banco Central do Brasil autoriza o banco a ressarcir o portador. As cédulas e moedas falsas continuarão retidas pelo Banco Central do Brasil, sem ressarcimento ao portador.

## 7 Fraudes eletrônicas

### 7.1 Senha e cartão magnético

Evite as fraudes eletrônicas noticiadas pelos jornais e programas de TV, adotando procedimentos de segurança recomendados para uso de cartões magnéticos e internet banking.

Acompanhe permanentemente os lançamentos em sua conta-corrente. Mantenha sempre à mão o número do telefone da sua agência e da Central de Atendimento do seu banco.

Entre em contato imediatamente com o seu banco, no caso de constatar qualquer crédito ou débito duvidoso ou numa emergência relacionada a furto, extravio de cheques e cartões, tentativas de obtenção indevida de número de agências, contas e senhas, evitando transtornos maiores.

Cada banco tem seu procedimento específico para tratar os casos de débitos não reconhecidos pelo seus clientes. Caso o cliente verifique algum saque indevido em sua conta, deve registrar Boletim de Ocorrência policial e comunicar o fato ao banco por escrito, solicitando protocolo de recebimento em cópia e a restituição do valor e de eventuais encargos que nele incidirem.

#### **Proteja sua senha**

As fraudes são praticadas porque, de forma ardilosa, o fraudador consegue obter a senha do cliente, observando indevidamente quando ele a digita na máquina de auto-atendimento, quando ele a informa por telefone ou quando alguém oferece o celular para a pessoa ligar para o banco (lembre-se de que o celular memoriza a senha como se fosse o número de um telefone). Portanto, a guarda da senha é vital para a sua segurança e de sua inteira responsabilidade. Com ela na mão, o fraudador tem mais chance de ter êxito.

#### **Cuidados com o cartão magnético**

O cartão magnético, por exemplo, pode ser trocado após uma queda, se alguém o apanha e pega para si, devolvendo ao cliente um outro cartão, diferente daquele que caiu. Essa troca pode



- *Jamais forneça sua senha a terceiros;*
- *Nunca empreste seu cartão a ninguém;*
- *Procure fazer seus saques no horário comercial;*
- *Jamais utilize celulares de terceiros para comunicar-se com o banco;*
- *Nunca informe a sua senha por telefone.*

acontecer quando alguém empurra o cliente de propósito para o cartão cair ou quando o cliente permite que algum estranho use o cartão por ele numa transação qualquer.

O cartão pode ser furtado, sem que o cliente perceba na hora, ou roubado, mediante violência ou ameaça. Também pode ser clonado, ou seja, é feita uma cópia da tarja magnética de um cartão legítimo e aplicada num cartão falso. Naturalmente, com o cartão clonado, o fraudador só poderá realizar transações se também conhecer a senha do cliente.

Por isso, os bancos introduziram novas formas de registrar a senha e identificar o cliente quando ele acessa os terminais de auto-atendimento ou internet. Algumas dessas formas são:

- não aceitar a gravação de senhas óbvias (datas de aniversário, nomes, telefones etc.);
- determinar uma quantidade mínima de caracteres (número mínimo de letras e números);
- determinar a gravação de senhas alfanuméricas (letras e números);
- exigir a gravação de senhas diferentes para os caixas automáticos e para a internet;
- fazer identificação positiva do cliente (ou seja, a solicitação prévia de algum dado pessoal);
- exigir a redigitação da senha em cada nova transação;
- usar o teclado virtual.

### **A responsabilidade dos bancos**

Os bancos são responsáveis pela preservação da integridade, da legitimidade, da confiabilidade, da segurança e do sigilo das transações realizadas nos serviços que oferecem, mas sua ação protetora não consegue garantir isso nas ações e atitudes que dependem exclusivamente dos clientes.

Os clientes devem estar sempre atentos. Devem levar em consideração os alertas e informações fornecidos na aquisição do produto, divulgados nos cartazes e nos terminais de auto-atendimento. Na dúvida, pergunte aos funcionários do banco. Nunca aceite ajuda de estranhos, de pessoas não autorizadas ou não identificadas.

*Não permita que estranhos examinem seu cartão sob qualquer pretexto, pois, sem que você perceba, pode haver uma troca.*

## **Reproduzimos abaixo algumas orientações básicas que os bancos fornecem aos clientes:**

*Jamais fornecer sua senha a terceiros.*

*Não anotar a sua senha em papéis, rascunhos ou no próprio cartão.*

*Não emprestar seu cartão a ninguém.*

*Não permitir que estranhos examinem seu cartão sob qualquer pretexto, pois, sem que você perceba, pode haver uma troca.*

*Ao escolher a senha, não utilizar números previsíveis (data de nascimento, número de telefone residencial, placa do automóvel etc.).*

*Não guardar o cartão e a senha no mesmo lugar.*

*Comunicar imediatamente à Central de Atendimento do banco a perda, o roubo ou o extravio de cartão, pedindo o seu cancelamento.*

*Em caso de assalto, furto ou roubo, registrar a ocorrência na delegacia mais próxima, comunicando antes o fato ao banco.*

*Dar preferência a caixas automáticos instalados em locais de grande movimentação e, se possível, em ambientes internos (shoppings, lojas de conveniência, postos de gasolina etc.).*

*Sempre que possível, fazer seus saques no horário comercial, quando o movimento de pessoas é maior, evitando o horário noturno.*

*Quando isso for inevitável, levar um ou mais acompanhantes adultos para que fiquem fora da cabine, como se estivessem na fila.*

*Nunca aceitar ou solicitar ajuda de estranhos.*

*Ficar atento à presença de pessoas suspeitas no interior da cabine ou nas suas proximidades. Na dúvida, não fazer a operação.*

*Se alguém telefonar dizendo ser funcionário do banco e pedir para dizer ou digitar sua senha, não o faça de forma alguma. Nenhum funcionário está orientado a pedir para o cliente falar ou digitar sua senha ao telefone.*

*Ao digitar a senha, manter o corpo próximo à máquina, para evitar que outros possam vê-la.*

*Em caso de retenção do cartão, apertar a tecla ANULA e comunicar o fato imediatamente ao banco, utilizando o telefone instalado na cabine, onde houver.*

*Jamais utilizar celular de terceiros para comunicar-se com o banco, pois a senha fica registrada na memória do aparelho.*

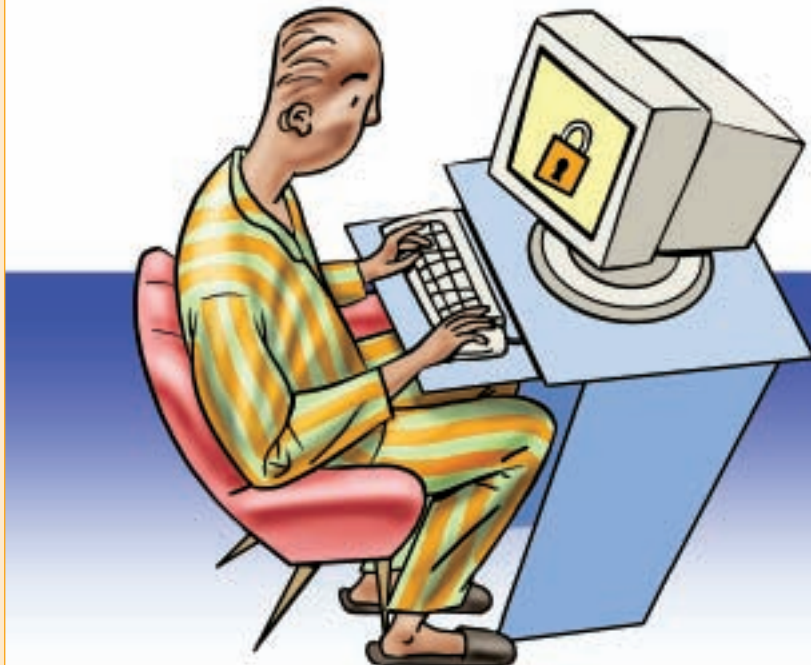
*Se alguém telefonar dizendo ser funcionário do banco e pedir para dizer ou digitar sua senha, não o fazer de forma alguma. Nenhum funcionário está orientado a pedir para o cliente falar ou digitar sua senha ao telefone.*

*Se alguém aparecer em sua casa ou escritório dizendo ser do banco, pedindo para digitar a senha em algum equipamento eletrônico, não a digitar de forma alguma. Avisar imediatamente o banco.*

*Ao efetuar pagamentos com cartões de crédito em máquinas manuais, procurar acompanhar a preparação do comprovante, evitando que o cartão fique longe de seu controle. Se for necessária nova emissão, alegando-se que a impressão não ficou bem decalcada, exigir que o formulário utilizado e o carbono sejam inutilizados.*

*Antes de assinar o comprovante do cartão de crédito, sempre solicitar a via do comprovante de venda e conferir o valor declarado da compra.*

*Em viagem, guardar o cartão do banco e os cartões de crédito no cofre do hotel, quando não for utilizá-los.*



## 7.2 Internet: uso com segurança

Os bancos mantêm fortes sistemas de segurança em seus computadores e nos programas de acesso via internet, mas não têm como garantir a segurança do computador do cliente, do de provedores ou do de terceiros, que o cliente eventualmente use. Sempre que possível, utilize os teclados virtuais disponibilizados pelo seu banco.

Os bancos não enviam a seus clientes e-mails com links para acesso às suas páginas, e-mails pedindo atualização de cadastro ou qualquer outro tipo de informação, especialmente número de agência, de conta-corrente e senha e e-mails com arquivos executáveis anexados.

**Para utilizar a internet com segurança, os bancos fazem as seguintes recomendações:**

*Manter programas antivírus atualizados instalados no computador que utilizar para ter acesso aos serviços bancários.*

Os bancos não enviam a seus clientes e-mails com links para acesso às suas páginas, e-mails pedindo atualização de cadastro ou qualquer outro tipo de informação, especialmente número de agência, de conta-corrente e senha e e-mails com arquivos executáveis anexados.

*No caso de internet, especialmente no uso de alta velocidade, com conexão direta à rede, utilizar um programa de segurança que possa proteger a máquina de invasões e acessos externos não autorizados, os quais, muitas vezes, passam despercebidos.*

*Trocar a sua senha de acesso ao internet banking periodicamente.*

*Só utilizar equipamentos efetivamente confiáveis. Não realizar operações em equipamentos que não tenham programas antivírus atualizados nem em equipamentos que não conheça. Existem programas utilizados por fraudadores para capturar as informações do cliente quando digitadas no computador.*

*Não executar aplicações, nem abrir arquivos de origem desconhecida.*

*Eles podem conter vírus e outros procedimentos prejudiciais, que ficam ocultos para o usuário e permitem a ação de fraudadores sobre sua conta, a partir de informações capturadas após a digitação no teclado.*

*Usar somente provedores confiáveis. A escolha de um provedor deve levar em conta também seus mecanismos, suas políticas de segurança e a confiabilidade da empresa.*

*Ter cuidado com e-mails não solicitados ou de procedência desconhecida, especialmente se tiverem arquivos anexados. Correspondências eletrônicas também podem trazer programas desconhecidos que oferecem diversos tipos de riscos à segurança do usuário. É mais seguro excluir (deletar) os e-mails não solicitados e sobre os quais não se tenha absoluta certeza de que procedem de fonte confiável. Tomar cuidado especialmente com arquivos e endereços obtidos em salas de bate-papo (chats). Alguns desses chats são freqüentados por hackers.*

*Evitar sites arriscados e só fazer transferência para o seu computador de arquivos (download) de sites que conheça e cuja confiabilidade seja indiscutível.*

- Não realize operações em equipamentos sem antivírus atualizados;
- Não realize operações num equipamento que você não conheça;
- Utilize programas de segurança em seu computador.

*Utilizar sempre as versões mais atualizadas dos programas de navegação (browser), pois geralmente incorporam melhores mecanismos de segurança.*

*Quando for efetuar pagamentos ou realizar outras operações financeiras, certificar-se de que está no site desejado, seja do banco ou outro qualquer, clicando sobre o cadeado elou a chave de segurança que aparece quando se entra na área de segurança do site.*

*O certificado de habilitação do site, concedido por uma certificadora autorizada, aparecerá na tela, confirmando sua autenticidade, juntamente com informações sobre o nível de criptografia utilizada naquela área pelo responsável pelo site (SSL). Não é aconselhável inserir novos certificadores no programa de navegação (browser), a menos que conheça todas as implicações decorrentes desse procedimento.*

*Se estiver em dúvida sobre a segurança de algum procedimento que executou, entrar em contato com o banco. A prevenção é a melhor forma de segurança.*

*Manter-se atento aos meios de comunicação, que estão permanentemente divulgando dicas de segurança na utilização da internet.*



# Índice alfabético por assuntos

<b>A</b>	
• Abertura de conta-corrente . . . . .	08
• Acesso às dependências bancárias . . . . .	17
• Acesso de deficientes físicos às dependências bancárias. . . . .	17
• Apresentação. . . . .	05
• Atendimento ao usuário não-correntista. . . . .	19
• Atendimento eletrônico . . . . .	21
• Atendimento pessoal por guichê de caixa convencional . . . . .	19
• Atendimento prioritário: pessoas com necessidades especiais . . . . .	22
• Atendimento telefônico . . . . .	21
• Auto-atendimento eletrônico . . . . .	23
<b>C</b>	
• Cartão de crédito . . . . .	32
• Cartão de débito . . . . .	34
• Cartão magnético: cuidados. . . . .	52
• Cartão múltiplo . . . . .	35
• CCF: exclusão . . . . .	43
• CCF: inclusão. . . . .	42
• CDC – Crédito Direto ao Consumidor . . . . .	15
• Cédulas ou moedas falsas . . . . .	51
• Cheque administrativo . . . . .	39
• Cheque cruzado. . . . .	38
• Cheque devolvido. . . . .	42
• Cheque especial . . . . .	14
• Cheque pré-datado . . . . .	39
• Cheque prescrito . . . . .	39
• Cheque roubado. . . . .	40
• Cheque sustado . . . . .	40
• Cheques: cuidados na emissão . . . . .	38
• Cheques informações gerais . . . . .	37
• Conta Investimento . . . . .	45
• Conta salário . . . . .	28
• Conta simplificada . . . . .	09
• Contratos bancários. . . . .	12
• CPMF. . . . .	31
• Crédito Pessoal . . . . .	16
<b>D</b>	
• Débito em conta-corrente . . . . .	26
• Desconto de juros em pagamento antecipado . . . . .	50
• DOC – Documento de Crédito. . . . .	30
<b>E</b>	
• Encerramento de conta-corrente . . . . .	10
<b>F</b>	
• Fatura de cartão de crédito . . . . .	33
• Fraudes eletrônicas . . . . .	52
• Fundos de Investimento . . . . .	44
<b>I</b>	
• Informações sobre correntistas . . . . .	39
• Internet: cuidados . . . . .	56
<b>M</b>	
• Missão. . . . .	07
• Motivos de devolução de cheques (principais) . . . . .	39
<b>P</b>	
• Pagamento antecipado: desconto de juros . . . . .	50
• Pagamento de bloqueto de cobrança . . . . .	26
• Pagamento de contas. . . . .	25
• Pagamento de fatura de cartão de crédito. . . . .	33
• Portas automáticas de segurança. . . . .	18
• Poupança. . . . .	46
• Prazos para compensação de cheques. . . . .	42
• Previdência privada . . . . .	36
<b>R</b>	
• Recebimento de salários, aposentadorias e similares. . . . .	27
• Reclamações . . . . .	24
• Recusa de recebimento de contas de consumo . . . . .	25
<b>S</b>	
• Saques em dinheiro . . . . .	29
• Senha e cartão: responsabilidade dos bancos e clientes . . . . .	53
• Senha: cuidados. . . . .	52
• SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro . . . . .	30
• Sustação de cheque. . . . .	40
<b>T</b>	
• Talão de cheques: recusa ou suspensão de fornecimento . . . . .	38
• Tarifas: regras gerais . . . . .	47
• Tarifas: serviços e produtos isentos . . . . .	47
• Taxas de juros: como é formada. . . . .	48
• TED – Transferência Eletrônica Disponível . . . . .	30
• Títulos de capitalização . . . . .	36
• Transferências automáticas de valores. . . . .	29
<b>V</b>	
• Valores. . . . .	07
• Venda de produtos . . . . .	16
• Visão . . . . .	07