

VOCÊ E SEU BANCO

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



Edição nº 2 - 2004

Visite o site da Febraban no endereço

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 operações financeiras em geral, tais como códigos de compensação bancária, notícias e dados do setor.

ÍNDICE

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1 | Relacionamento entre os bancos e os usuários | 8 |
| 1.1 | Conta-corrente | 8 |
| 1.1.1 | <i>Abertura de conta-corrente</i> | 8 |
| 1.1.2 | <i>Encerramento de contas</i> | 10 |
| 1.1.3 | <i>Contratos bancários</i> | 11 |
| 1.1.4 | <i>Venda de produtos</i> | 13 |
| 1.2 | O usuário e a agência bancária | 14 |
| 1.2.1 | <i>Acesso às dependências bancárias</i> | 14 |
| 1.2.2 | <i>Segurança física para os clientes e funcionários</i> | 15 |
| 1.3 | Atendimento | 16 |
| 1.3.1 | <i>Atendimento ao usuário não correntista</i> | 16 |
| 1.3.2 | <i>Atendimento convencional e pessoal</i> | 16 |
| 1.3.3 | <i>Atendimento eletrônico e telefônico</i> | 18 |
| 1.3.4 | <i>Atendimento prioritário</i> | 19 |
| 1.3.5 | <i>Auto-atendimento eletrônico</i> | 20 |
| 1.4 | Reclamações | 21 |
| 2 | Serviços bancários | 22 |
| 2.1 | Pagamentos e recebimentos | 22 |
| 2.1.1 | <i>Pagamentos de contas</i> | 22 |
| 2.1.2 | <i>Pagamentos de bloquetes de cobrança</i> | 23 |
| 2.1.3 | <i>Débitos em conta-corrente</i> | 23 |
| 2.1.4 | <i>Recebimento de salários, aposentadorias e similares</i> | 24 |
| 2.2 | Saques e transferências | 26 |
| 2.2.1 | <i>Saques em dinheiro</i> | 26 |
| 2.2.2 | <i>Transferências de valores</i> | 26 |
| 2.2.3 | <i>DOC</i> | 27 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 2.2.4 | TED | 27 |
| 2.2.5 | CPMF | 28 |
| 2.3 | Cartões | 29 |
| 2.3.1 | Cartões de crédito | 29 |
| 2.3.2 | Cartões de débito | 30 |
| 2.3.3 | Cartão múltiplo | 31 |
| 2.4 | Previdência privada e títulos de capitalização | 32 |
| 3 | Cheques | 33 |
| 3.1 | Cheques: informações gerais | 33 |
| 3.2 | Prazos de compensação de cheques | 38 |
| 3.3 | Cheques devolvidos e CCF | 38 |
| 4 | Investimentos | 40 |
| 4.1 | Conta Investimento | 40 |
| 4.2 | Conta Poupança | 41 |
| 5 | Tarifas e Juros | 42 |
| 5.1 | Tarifas | 42 |
| 5.2 | Taxas de juros | 43 |
| 5.3 | Pagamento antecipado: redução proporcional nos juros | 45 |
| 6 | Cédulas ou moedas falsas | 46 |
| 7 | Fraudes eletrônicas | 47 |
| 7.1 | Senha e cartão magnético | 47 |
| 7.2 | Internet: uso com segurança | 51 |

■ ■ 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, reduzindo as reclamações nas centrais de atendimento do Banco Central.

Com esta nova edição da cartilha, revisada e atualizada, a Febraban – Federação Brasileira de Bancos – continua oferecendo ao público informações gerais sobre os serviços e operações bancárias mais comuns e sobre os principais direitos dos clientes e usuários. Naturalmente, informações mais detalhadas podem ser obtidas diretamente com os bancos. Esta edição também traz orientação sobre procedimentos de segurança nas transações financeiras, prevenindo possíveis transtornos e aborrecimentos. Com isso, a Febraban espera continuar contribuindo para melhorar o relacionamento das pessoas com os bancos.

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 de sua principal entidade representativa 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, a manutenção ou 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 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, se 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 outra aceita 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.

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 os documentos de identidade e 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 realizar 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. Um contrato de abertura de conta pode ser rescindido por iniciativa formal de qualquer uma das partes.

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

A qualquer momento, o cliente pode solicitar formalmente o encerramento da sua conta. No entanto, enquanto existirem saldo credor ou devedor em conta-corrente, compromissos e débitos decorrentes de outras obrigações contratuais que o cliente mantenha com a instituição, a conta não poderá ser encerrada. 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 o correntista deve tomar?

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 relacionadas à rescisão do contrato.

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 pode ser surpreendido, no futuro, com débitos de tarifas e juros, cobertos por cláusulas contratuais.

O correntista deve tomar as seguintes providências:

- 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;
- 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, IOF, CPMF).

Para finalizar, o correntista deve pedir um comprovante de encerramento da conta, no qual constem as devoluções (ou a inutilização) das folhas de cheque e dos cartões magnéticos.

O banco deve esclarecer ao correntista que eventual cheque apresentado posteriormente ao encerramento da conta será devolvido por motivo 13 – Conta Encerrada –, e que seus dados serão incluídos no CCF – Cadastro de emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central do Brasil.

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

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 pode ser surpreendido, no futuro, com débitos de tarifas e juros, cujos lançamentos estão autorizados e cobertos por cláusulas contratuais. Como se trata de um contrato entre as partes, o banco pode encaminhar a conta para encerramento, fazendo a comunicação por escrito ao cliente, com a antecedência mínima prevista no contrato.

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, e perfeitamente visíveis ao cliente, que não precisará de qualquer esforço para localizá-las, com destaque para as cláusulas que trata dos prazos, de taxas, das prestações, do valor financiado, das responsabilidades e das penalidades em caso de descumprimento do que foi contratado. Deverá ser dispensado aos informes publicitários o mesmo tratamento, como, também, nas tabelas de tarifas, e nos 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.

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





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

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.



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 O usuário e a agência bancária

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, final de ano etc. devem ser comunicados mediante aviso afixado nas agências.

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.

1.2.2 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, dando maior segurança aos clientes e funcionários. Nas agências que possuem esse mecanismo, todos os usuários estão sujeitos a passar por ele.

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

Como funcionam as portas automáticas

As portas automáticas com detectores de metal estão entre os mecanismos de segurança utilizados para evitar assaltos em agências e resguardar a integridade física das pessoas. Possuem sistema similar ao empregado mundialmente em aeroportos, empresas, edifícios governamentais e em instalações de segurança. 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.

O travamento da porta ocorre automaticamente quando o sensor detecta uma determinada quantidade de metal com a pessoa, o que pode ser efeito de ela portar objetos como chaveiros, celulares, relógios etc.

Como destravar a porta automática

O travamento dessas portas de segurança é automático. Assim, quando ele ocorrer, não o considere 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, retorne à faixa de segurança e passe novamente. Sua passagem será liberada tão logo a porta destrave, e você poderá pegar de volta seus objetos pessoais.



Os bancos devem atender, sem qualquer discriminação quanto a horário e local, tanto os seus clientes quanto os seus usuários não-correntistas.

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 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: 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 cláusulas 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. Assim, caso não tenha disponibilidade para aguardar, recomendamos que evite o comparecimento à agência nos dias em que há muita concentração de pessoas (do primeiro ao quinto dia útil do mês; nos dias 5, 10, 25, 30 e 31; às segundas e sextas-feiras; nas vésperas e nos dias seguintes a feriados; e nos horários de pico: na abertura da agência, na hora do almoço e no final do expediente) ou, então, que se utilize dos vários recursos e serviços eletrônicos abaixo elencados, 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, você 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 (PC), via internet.
- Utilização de Centrais de Atendimento Telefônico, que dispõem de atendentes especializadas e permitem efetuar transações financeiras e utilizar diversos serviços bancários.





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.

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 e denúncias 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, você 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.

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

Quem tem direito a receber atendimento prioritário nas agências bancárias?

De que forma uma pessoa recebe um atendimento prioritário?

1.3.4 Atendimento prioritário

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

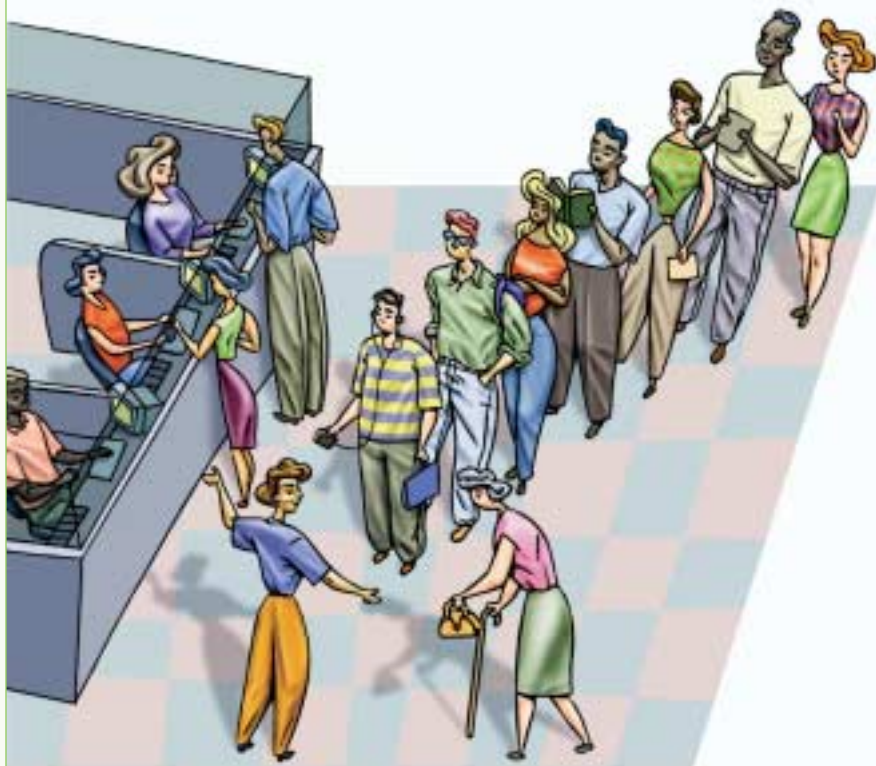
- as pessoas portadoras de deficiência física;
- as pessoas que tenham sua mobilidade reduzida, ou temporária ou definitivamente;
- os idosos, ou seja, pessoas com 60 anos ou mais;
- as gestantes;
- as lactantes e as pessoas acompanhadas de bebês de colo.

O atendimento prioritário se caracteriza:

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

Têm o direito a atendimento prioritário nas agências bancárias:

- os deficientes físicos;
- 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.



- *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.*

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.

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





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.

1.4 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.

Os clientes ou usuários que se sentirem mal atendidos ou prejudicados ou que não tiverem suas dúvidas esclarecidas, devem procurar 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 das instituições financeiras. 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.

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.

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 observados os apontamentos nela constantes.

Um banco pode se recusar a receber um bloqueto de cobrança?

2.1.2 Pagamento de bloquetos de cobrança

Sim. Após a data de seu vencimento, o bloqueto somente poderá ser pago no banco que o emitiu. Até o vencimento, os bloquetos de cobrança de qualquer instituição financeira 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 cláusulas que autorizem o débito automático de tarifas, juros e 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.

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



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?

Em geral, as contas para crédito de salários 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.

2.1.4 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.

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.

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.



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).

2.2.2 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 entre contas, DOC ou TED; e o CPMF (vide item específico) 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.

2.2.3 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.

2.2.4 TED

O que é Transferência Eletrônica Disponível – TED?

É uma nova forma de transferência de recursos entre bancos para crédito no mesmo dia, oferecida com a implantação do novo 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. Você 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 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.

Como faço 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 você 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 a partir de R\$ 5.000,00, haverá uma tarifa adicional. Quanto aos DOCs, eles poderão ser emitidos somente até R\$ 4.999,99, pois os valores superiores a R\$ 5.000,00 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.

2.2.5 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 instituição financeira, 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?

2.3 Cartões

2.3.1 Cartão de crédito

Cartão de crédito é aquele que disponibiliza um limite de crédito para aquisição de bens e serviços. As compras efetuadas em um certo período são consolidadas em uma única fatura e cobradas. É opção do cliente o pagamento à vista dessa fatura ou, conforme o contrato, seu financiamento total ou parcial, com os devidos encargos. Além disso, são permitidos saques em espécie, para pagamento também no vencimento da fatura (sobre o valor sacado, incidirá cobrança de encargos).

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

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.



2.3.2 Cartão de débito

O que é cartão de débito?

Cartão de débito é aquele usado para saques em espécie e também no pagamento de transações comerciais; para cada saque ou pagamento, acontece o débito da quantia correspondente em sua conta-corrente ou poupança. Assim, para que a transação seja concretizada, há a necessidade de haver saldo disponível e/ou linha de crédito no momento da compra ou do saque. Nos estabelecimentos que contam com terminal eletrônico para sua utilização (dispositivo semelhante às máquinas de cartão de crédito), você pode utilizar o cartão de débito para efetuar pagamentos à vista. A diferença entre esses terminais e os de cartão de crédito é que eles possuem um pequeno teclado para que você possa digitar a sua senha – a mesma que você utiliza nos caixas eletrônicos.

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”.

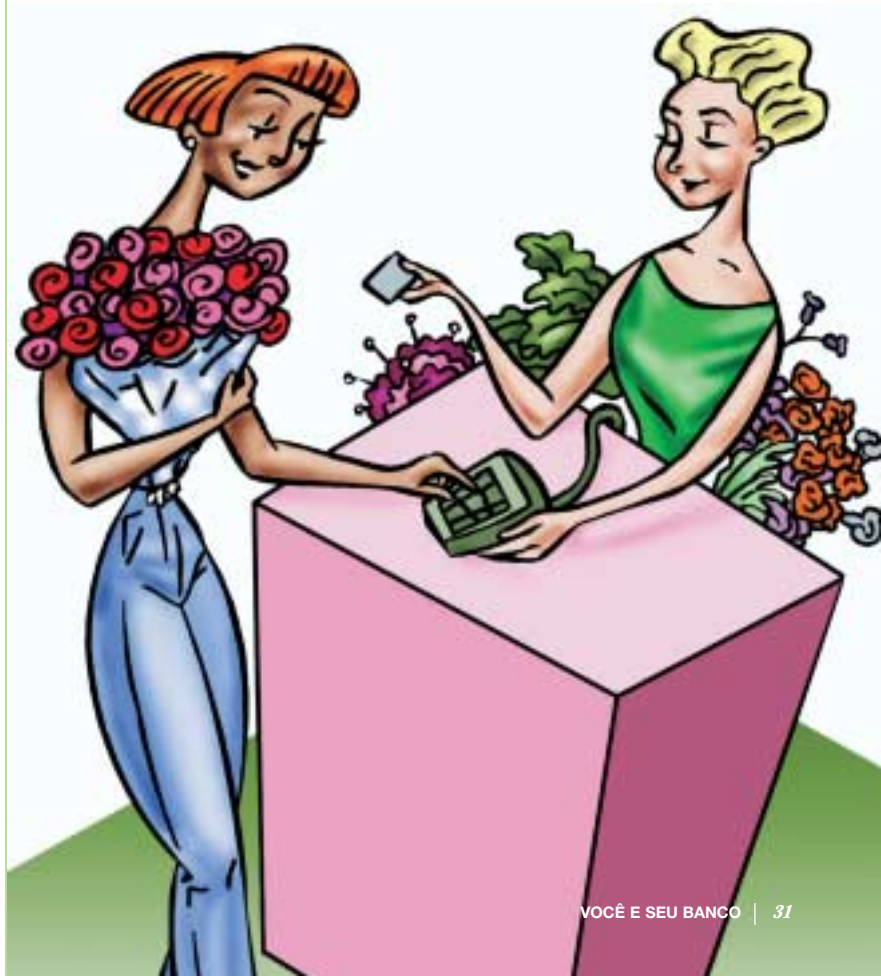
2.3.3 Cartão múltiplo

O que é cartão múltiplo?

Cartão múltiplo é aquele que apresenta funcionalidade tanto de crédito, como de débito.

O que devo fazer se eu perder meu cartão ou ele for roubado?

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. 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 a administradora (ou banco) 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. Algumas administradoras oferecem um serviço opcional para cobrir o uso fraudulento do cartão de crédito até a efetiva comunicação do extravio ou roubo, mediante uma pequena taxa cobrada mensalmente na fatura.



O que é a previdência privada?

2.4 Previdência privada e títulos de capitalização

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 pré-determinada, 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.

O banco pode recusar o 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 que é o cheque especial?

O cheque é considerado especial quando o banco concede ao titular da conta-corrente um limite de crédito, para saque, mesmo quando o correntista não dispõe de fundos, tratando-se de um cheque igual aos demais: não há garantia, ao beneficiário, do seu pagamento. O nome pelo qual é identificado varia de um banco para o outro.

O cheque especial é concedido ao cliente mediante contrato firmado previamente. As taxas de juros do cheque especial são normalmente mais altas do que os de outras formas de empréstimos porque os contratos de cheque especial, em geral, são renovados e tem seus limites aumentados sem maiores burocracias; e, também, porque os bancos disponibilizam o dinheiro para o cliente retirar na hora em que quiser e sem exigir garantias reais. Essas facilidades implicam em maiores custos e riscos que afetam as taxas de juros cobradas.

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

O depósito pode ser feito normalmente – por meio de cheque, dinheiro, DOC ou TED. O que ocorre é que, se o depósito for feito em dinheiro ou TED, a conta-corrente será coberta no mesmo dia, ao passo que os valores referentes a cheques e DOCs serão considerados disponíveis após a compensação, aumentando, portanto, o prazo sobre o qual incide o cálculo dos juros.

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.

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.

O cliente pode mandar sustar um cheque que emitiu?

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

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

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, a responsabilidade é do banco.

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

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 auto-atendimento. 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.

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.



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 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?

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, caso 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.

Nessas condições não será cobrada tarifa.



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.

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.

Quais são os motivos mais frequentes de devolução de cheques e quais os seus respectivos códigos de ocorrência, grafados no verso do cheque devolvido?

Os bancos são obrigados a fornecer informações sobre os emitentes de cheques devolvidos pelos motivos de 11 a 14, mais 21, 22 e 31?

3.3 Cheques devolvidos e CCF

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).

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

O que acontece quando alguém é incluído no CCF?

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 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.

Quanto tempo leva para a exclusão do 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.

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 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.

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.

4 Investimentos

4.1 Conta Investimento

O que é Conta Investimento?

É uma conta que permitirá ao investidor migrar de um investimento para outro, a partir de 1º de outubro de 2004, 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. Assim sendo, a última tributação mensal deverá ocorrer em 30.09.2004.





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, será criada uma nova poupança que poderá receber recursos apenas através de débito na Conta Investimento; da mesma forma, essa nova poupança não permitirá saques diretos, nem transferências para contas de terceiros.

A caderneta de poupança atual continuará 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 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 emitente 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 ou custo do dinheiro são expressões utilizadas para indicar quanto percentualmente se paga para obter dinheiro emprestado. Em geral, 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 podem ser 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 consideradas altas pelo mercado. Isso acontece principalmente por duas grandes razões:



Primeiramente, porque o valor da taxa de juros básica que norteia o mercado financeiro, a chamada taxa Selic, depende dos objetivos da política monetária do governo e do comportamento dos grandes números da economia do País (macroeconomia). A taxa de juro básica aumenta ou diminui gradualmente. Isso mostra a necessidade de melhorias consistentes e duradouras nos indicadores macroeconômicos.

A segunda grande razão é consequência do chamado spread bancário, que é a diferença entre a taxa aplicada na captação 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.

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; nas demais modalidades, não cabe essa redução.

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 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 ser identificados 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 os seguintes procedimentos de segurança:

Proteja sua senha

Essas 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. 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 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.

- *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.*

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 vídeos dos terminais de auto-atendimento. Na dúvida, pergunte aos funcionários do banco. Nunca aceite ajuda de estranhos, de pessoas não autorizadas ou não identificadas.

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 se 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, roubo ou 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.

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, se 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.

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.

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.

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

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

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 e/ou 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.

Acompanhar os lançamentos em sua conta-corrente. No caso de constatar qualquer crédito ou débito irregular, entrar imediatamente em contato com o banco.

Se estiver em dúvida sobre a segurança de algum procedimento que executou, entre em contato com o banco. Prevenção é a melhor forma de segurança.

Em caso de dúvida, procure o gerente da sua agência. Mantenha-se atento aos meios de comunicação, que estão permanentemente divulgando dicas de segurança na utilização da internet.

Índice alfabético por assuntos

A

| | |
|--|----|
| Abertura de conta-corrente | 8 |
| Acesso às dependências bancárias | 14 |
| Acesso de deficientes físicos às dependências bancárias | 14 |
| Apresentação | 5 |
| Atendimento ao usuário não-correntista | 16 |
| Atendimento eletrônico | 18 |
| Atendimento pessoal por guichê de caixa convencional | 16 |
| Atendimento prioritário: pessoas com necessidades especiais | 19 |
| Atendimento telefônico | 18 |
| Auto-atendimento eletrônico | 20 |

C

| | |
|---|-----------|
| Cartão de crédito | 29 |
| Cartão de débito | 30 |
| Cartão magnético: cuidados | 48 |
| Cartão múltiplo | 31 |
| CCF: exclusão | 39 |
| CCF: inclusão | 38 |
| Cédulas ou moedas falsas | 46 |
| Cheque administrativo | 35 |
| Cheque cruzado | 34 |
| Cheque devolvido | 38 |
| Cheque especial | 35 |
| Cheque pré-datado | 35 |
| Cheque prescrito | 35 |
| Cheque roubado | 36 |
| Cheque sustado | 36 |
| Cheques: cuidados na emissão | 34 |
| Cheques informações gerais | 33 |
| Conta Investimento | 40 |
| Conta salário | 24 |
| Conta simplificada | 7 |
| Contratos bancários | 11 |
| CPMF | 28 |

D

| | |
|---|----|
| Débito em conta-corrente | 23 |
| Desconto de juros em pagamento antecipado | 45 |
| DOC – Documento de Crédito | 27 |

E

| | |
|--------------------------------------|----|
| Encerramento de conta-corrente | 10 |
|--------------------------------------|----|

F

| | |
|---------------------------|----|
| Fraudes eletrônicas | 47 |
|---------------------------|----|

I

| | |
|--------------------------------------|----|
| Informações sobre correntistas | 38 |
| Internet: cuidados | 51 |

M

| | |
|---|----|
| Missão | 7 |
| Motivos de devolução de cheques(principais) | 38 |

P

| | |
|---|----|
| Pagamento antecipado: desconto de juros | 45 |
| Pagamento de bloqueto de cobrança | 23 |
| Pagamento de contas | 22 |
| Portas automáticas de segurança | 15 |
| Poupança | 41 |
| Prazos para compensação de cheques | 38 |
| Previdência privada | 32 |

R

| | |
|---|----|
| Recebimento de salários, aposentadorias e similares | 24 |
| Reclamações | 21 |
| Recusa de recebimento de contas de consumo | 22 |

S

| | |
|--|----|
| Saques em dinheiro | 26 |
| Senha e Cartão: responsabilidade dos bancos e clientes | 49 |
| Senha: cuidados | 47 |
| SPB – Sistema de Pagamentos Brasileiro | 27 |
| Sustação de cheque | 36 |

T

| | |
|---|----|
| Talão de cheques: recusa ou suspensão de fornecimento | 34 |
| Tarifas: regras gerais | 42 |
| Tarifas: serviços e produtos isentos | 42 |
| Taxa de juros: como é formada | 43 |
| TED – Transferência Eletrônica Disponível | 27 |
| Títulos de Capitalização | 32 |
| Transferências automáticas de valores | 26 |

V

| | |
|-------------------------|----|
| Valores | 7 |
| Venda de produtos | 13 |
| Visão | 7 |



Visite o site da Febraban no endereço

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 operações financeiras em geral, tais como códigos de compensação bancária, notícias e dados do setor.

