



São Paulo, 23 de outubro de 2007.

COMUNICADO FB-184/2007

A
Todos os bancos

- At.: - Presidência
- Área de Atendimento
- Área Gestora de Conta Corrente
- Área de Auditoria
- Área Comercial
- Área de Gestão de Rede de Agências
- Área de Marketing e Relações com Clientes
- Área de Ouvidoria
- Área Jurídica

Ref.: **Padronização do processo de encerramento de contas de depósitos**

Buscando ampliar e melhorar as relações entre os bancos e as entidades do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Febraban vem realizando encontros técnicos com a participação de representantes dos bancos, do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, de Procons Estaduais e Municipais e do Banco Central do Brasil, discutindo temas de interesse comum, com o objetivo de homogeneizar procedimentos, harmonizar e prevenir eventuais divergências de entendimento.

Um dos temas cuja discussão foi finalizada positivamente, com a anuência dos representantes das partes envolvidas, foi a conceituação de padrões de entendimento e definição de procedimentos padronizados para o processo de encerramento de contas de depósitos.

O roteiro anexo contém o processo de encerramento, por iniciativa do correntista, em substituição àquele anteriormente veiculado como anexo ao Comunicado FB-029, de 27 de fevereiro de 2007, do qual permanece válida, apenas, a sistemática relativa ao encerramento de contas por iniciativa do banco.

Nos termos do roteiro anexo, procura-se estabelecer uma maior clareza aos procedimentos relativos ao encerramento das contas-correntes, por parte dos usuários, bem como uma maior padronização nas sistemáticas implementadas pelos bancos, para tal fim.

Recomendamos que cada banco dê ampla divulgação a essa padronização, adotando-a de forma integral e dando plena ciência a seus clientes acerca da sistemática aqui descrita para o encerramento das contas-correntes, desde o momento de sua abertura, de forma que tais ações minimizem eventuais divergências e, assim, repercutam positivamente para o sistema, como um todo.



Comunicado FB-184/2007, de 23.10.2007

fl. 2/2

Os procedimentos se aplicam a todas as instituições financeiras filiadas à Febraban, que têm prazo para adaptação de seus sistemas e processos até 31/Dezembro/2007. A partir dessa data, os procedimentos definidos passarão a ser alvo das fiscalizações e questionamentos dos Procons.

Lembramos, finalmente, que todas essas medidas se inserem no compromisso desta Federação de construir um Sistema Financeiro saudável, ético e transparente, contribuindo, assim, para o fortalecimento do respeito ao cidadão.

Atenciosamente,

Wilson Roberto Levorato
Diretor Geral

Francisco Calazans de Araújo Jr.
Diretor Setorial de Ouvidorias e Relações
com Clientes

Como resultado de uma série de reuniões técnicas envolvendo representantes da Febraban, do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e do Banco Central do Brasil, no sentido de aprimorar ainda mais os procedimentos do sistema bancário, em sintonia com as normas de proteção e defesa do consumidor, edita-se o presente

ROTEIRO DE ENCERRAMENTO DE CONTAS CORRENTES

1. Conceito

É o processo que permite paralisar a movimentação de uma determinada conta corrente e eliminar os vínculos de negócios atrelados a ela. O processo se aplica às contas correntes de depósitos à vista, podendo, a critério de cada banco, ser estendido ao encerramento de contas de poupança e de contas de investimento.

2. Encerramento de conta por iniciativa do correntista:

2.1. O pedido de encerramento da conta de depósitos, quando realizado na agência, deve ser feito por escrito, preferencialmente em formulário específico fornecido pelo banco ou correspondência particular do correntista, devendo conter, em qualquer hipótese, obrigatoriamente, a assinatura do correntista ou de seu procurador legalmente habilitado, e pode ser entregue em qualquer agência do banco.

2.2. Em qualquer hipótese, o banco deverá lhe entregar, sob protocolo, um “termo de encerramento” contendo as cláusulas mencionadas no item “2.5”, abaixo.

2.3. Em caso de contas conjuntas, solidárias ou não, o encerramento somente poderá ser feito mediante assinatura de todos os titulares ou seus representantes legais no pedido de encerramento.

2.3.1. A solidariedade ativa, prevista nos arts. 267 e seguintes do Código Civil, consiste na possibilidade de que qualquer dos credores exija, por si isoladamente, o cumprimento de uma obrigação. Em contrapartida, o devedor pode cumprir a obrigação liquidando-a somente junto a um dos credores. No caso das contas correntes conjuntas solidárias, os correntistas figuram como credores e o banco como devedor. Desse modo, a solidariedade, contratada no momento da abertura da conta, refere-se tão somente à movimentação da conta e não ao seu encerramento. Nesse último aspecto (encerramento), a conta continua sendo conjunta. Assim, foi ratificada a posição já adotada de somente permitir o encerramento da conta conjunta com o respectivo pedido assinado por todos os titulares. A exceção ficaria por conta da existência de cláusula específica, no contrato, prevendo a possibilidade de encerramento da conta por ato isolado de um dos titulares, circunstância essa restrita à estratégia de contratação e operacionalização de cada instituição financeira (posição jurídica).

2.3.2. Não obstante, os bancos poderão prever em seus contratos de abertura de contas correntes, de forma destacada, mecanismos para encerramento da conta por apenas um dos titulares de contas conjuntas.

- 2.4. A agência recebedora do pedido deverá fornecer ao correntista um “termo de encerramento”, com todas as informações relacionadas com a conta a ser encerrada, com o demonstrativo dos compromissos que ele deve cumprir, detalhando os valores a serem quitados, e com o compromisso expresso do banco, observado o disposto no item 2.7, de fazer o encerramento em até 30 dias, determinando dia ou prazo, de acordo com sua estratégia.
- 2.5. O “termo de encerramento” de conta de depósitos deve conter explicitamente cláusulas no sentido de que:
 - 2.5.1. O banco, observado o disposto no item 2.7, terá prazo de até 30 dias corridos para processar o encerramento, podendo, a seu critério, indicar no “termo de encerramento” o dia em que a conta será encerrada ou, depois de concluído o processo, expedir aviso ao correntista informando a data do efetivo encerramento da conta, sendo admitida, quando possível, a utilização de meio eletrônico para isso, caso a instituição detenha e-mail do cliente cadastrado na conta.
 - 2.5.1.1. O banco deixará de cobrar a tarifa de manutenção da conta a partir da data do pedido do encerramento da mesma, inclusive na hipótese do item 2.7.
 - 2.5.2. O banco deve acatar o pedido de encerramento mesmo existindo cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa.
 - 2.5.3. O banco deve alertar o correntista de que, na hipótese de apresentação dentro do prazo de prescrição, referidos cheques serão devolvidos pelos respectivos motivos, mesmo após o encerramento da conta, não o eximindo de suas obrigações legais. Demais transações efetuadas pelo correntista, em havendo fundos para tanto, serão pagas normalmente, durante esse período entre o pedido e a efetivação do encerramento da conta, que poderá ocorrer antes do prazo de 30 dias.
 - 2.5.4. O correntista deve devolver ao banco as folhas de cheque em seu poder ou declarar que as inutilizou.
 - 2.5.5. O correntista deve manter fundos suficientes para a liquidação de compromissos assumidos com o banco, estritamente relacionados à conta corrente que está sendo encerrada decorrentes de:
 - 2.5.5.1. Disposições legais (tributos, impostos e taxas).
 - 2.5.5.2. Contratos (por exemplo, de prestação de serviços, de empréstimos, de limites de crédito, para cumprimento de débitos programados por aquisição de produtos do banco, tarifas).
 - 2.5.5.3. Convênios para débitos programados de contas de consumo (por exemplo, de água, luz, telefone, gás).
 - 2.5.5.4. Outras obrigações vinculadas à Conta Corrente, tais como tarifas pendentes de débito, encargos financeiros não debitados, etc.

- 2.5.5.5. A eventual suspensão dos débitos programados pode ser feita até o dia do pedido de encerramento da conta, com exceção para os débitos já efetivados nesse dia, em razão de já terem sensibilizado o saldo da conta e da possibilidade de eventual estorno vir a se constituir em risco jurídico para o banco.
- 2.6. Na data do pedido de encerramento, o banco deve fornecer ao correntista um demonstrativo dos compromissos que ele deve cumprir, detalhando os tipos e valores a serem quitados.
- 2.7. A conta de depósitos à vista não poderá ser encerrada enquanto existir saldo devedor, compromissos e débitos decorrentes de outras obrigações contratuais que o correntista mantenha com o banco e cujos pagamentos estejam a ela vinculados, enquanto não equacionadas, de comum acordo, por quitação ou novação, a forma de baixa desses compromissos e obrigações. A eventual novação de débitos, aceita pelas partes, não pode ser obstáculo ao encerramento de conta.
- 2.7.1. Eventual saldo credor deverá ser colocado à disposição do correntista mediante Ordem de Pagamento.
- 2.8. Após a data de aceitação do pedido de encerramento, o banco deverá suspender a aplicação de tarifas de manutenção sobre a referida conta. Para a tarifa de manutenção do mês do pedido de encerramento, poderá ser aplicada tarifa pro rata, ou seja, o banco poderá cobrar a tarifa de manutenção de conta proporcionalmente ao período do mês em que o consumidor efetivamente utilizou a conta corrente, isto é até a data da formulação do pedido de encerramento da conta. Bancos que tiverem dificuldades operacionais para aplicação dessa recomendação, deverão abdicar da cobrança da tarifa, no mês do pedido de encerramento.
- 2.9. Na hipótese de o correntista não cumprir as exigências contidas no item 2.7 acima no prazo de 30 dias e não havendo, por consequência, o encerramento da conta, a tarifa de manutenção poderá ser cobrada.
- 2.10. O banco deverá manter registro da ocorrência relativa ao encerramento da conta, pelo prazo de 5 anos.
- 3. Tratamento de contas sem saldo ou com saldo devedor e sem movimentação espontânea por mais de 6 meses:**
- 3.1. Aplicável somente para as contas que o correntista não mantenha outro relacionamento com o Banco, como por exemplo:
- 3.1.1. Aplicações.
- 3.1.2. Custódia de Ações.
- 3.1.3. Empréstimos.
- 3.1.4. Limites de Crédito Vigentes, exceto os limites de crédito usualmente chamados de cheque especial ou com expressão similar.

- 3.2. Constatada a situação de paralisação da conta, pela falta de movimentação espontânea do cliente, por 90 dias, deverá ser emitida uma comunicação sobre esse fato, contendo também um alerta sobre a incidência de tarifa de manutenção, mesmo que a conta continue sem movimentação e saldo e informação de que a conta poderá ser encerrada, quando completados os 6 meses de inatividade, sem prejuízo do envio de extrato mensal, na hipótese de haver lançamentos no período.
- 3.2.1. Por movimentação espontânea entende-se, aqui, operações a crédito, operações a débito e transferências, comandadas ou contratadas pelo cliente, excetuadas tarifas e encargos decorrentes de cheque especial e demais linhas de crédito.
- 3.2.2. Concomitantemente à emissão da comunicação sobre a paralisação da conta, o banco deverá suspender o débito de tarifa de manutenção de conta caso o lançamento gere saldo devedor na conta. O objetivo é evitar que o débito possa gerar uma dívida crescente, decorrente tão somente de tarifas e encargos, e que o nome do cliente seja incluído em cadastros negativos.
- 3.3. Constatada a situação de paralisação da conta por mais de 6 meses, como regra geral, o banco suspenderá, a partir do 6º mês, a incidência de tarifas de manutenção ou de pacotes de tarifas, bem como de encargos sobre saldo devedor. Nessa hipótese, poderá o banco:
- 3.3.1. Optar por manter a conta paralisada, sem encerramento.
- 3.3.2. Optar pelo encerramento automático das contas que foram abertas mediante convênio com empresas para pagamento de salário de seus empregados e que foram abandonadas. Nessa situação, deverá haver prévia comunicação, 30 dias antes de completar o 6º mês de inatividade, apenas para as contas que tenham saldo devedor e/ou limite de crédito cancelado, sujeitas à cobrança e negativação junto aos órgãos de proteção ao crédito.
- 3.3.3. Optar pelo procedimento padrão, ou seja:
- 3.3.4. Comunicar previamente ao correntista, por escrito, a situação da conta, dando-lhe prazo de 30 dias corridos para a sua reativação ou providência de encerramento; decorrido este prazo sem manifestação do correntista, o banco deverá suspender a incidência sobre a conta de quaisquer débitos, inclusive de tarifas de serviço, a qualquer título, que venham tornar o seu saldo negativo ou majorar o saldo negativo já existente, podendo o banco, neste caso, optar pelo pronto encerramento da conta. (texto reunindo num só item os comandos dos itens 4.3.4 e 4.3.6 da versão anterior)
- 3.3.5. Incluir na comunicação a rescisão do contrato de crédito e o cancelamento do respectivo limite, na hipótese de a conta ter limite de crédito vigente.
- 3.3.6. Débitos de responsabilidade do correntista, por fatos anteriores a suspensão, devem ser cobrados em procedimentos que não requeiram utilização da conta.

3.3.7. Eventual saldo devedor será transferido para créditos em liquidação, dentro do prazo legal.

3.3.8. Se cabível a inscrição do correntista nos serviços de proteção ao crédito, o banco deve fazer-lhe a comunicação prévia e por escrito do fato.

4. **Conceitos para um formulário padrão:**

4.1. Identificação do destinatário:

- 4.1.1. Nome do banco
- 4.1.2. Nome e número da agência

4.2. Identificação da conta:

- 4.2.1. Número
- 4.2.2. Dígito de conferência
- 4.2.3. Nome do(s) titular (es)

4.3. Motivo do encerramento da conta (facultativo)

4.4. Folhas de cheques não utilizadas:

- 4.4.1. Citar e anexar na carta as folhas de cheques que estavam em poder do correntista para que o banco faça a sua inutilização, ou
- 4.4.2. Declarar que as folhas de cheques em poder do correntista foram inutilizadas.

4.5. Cartões magnéticos de movimentação:

- 4.5.1. Obter declaração de que o(s) cartão(ões) magnéticos utilizados para sua movimentação foram devolvidos ou inutilizados.

4.6. Saldo credor:

- 4.6.1. Mencionar que, se não for retirado antes do encerramento, será contabilizado em ordem de pagamento à disposição do correntista.

4.7. Saldo devedor

- 4.7.1. Mencionar que é impeditivo para o encerramento da conta e deverá ser coberto;
- 4.7.2. De comum acordo entre as partes o saldo devedor pode ser equacionado por novação.

4.8. Autorizações para débitos automáticos:

4.8.1. Mencionar que o banco fica autorizado a cancelar as autorizações para débito automático de compromissos do correntista.

4.9. Cheques sustados, revogados ou cancelados:

4.9.1. Mencionar que o correntista está ciente de que, na hipótese de apresentação dentro do prazo de prescrição, eventuais cheques que estejam sustados, revogados ou cancelados por qualquer causa, serão devolvidos pelos respectivos motivos, mesmo após o encerramento da conta.

4.10. Cheques pré-datados ou pendentes:

4.10.1. Mencionar que o correntista está ciente de que eventuais cheques pendentes ou pré-datados, que venham a ser apresentados dentro do prazo de prescrição, serão devolvidos por motivo 13, Conta Encerrada, e serão incluídos no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central do Brasil.

4.11. Prazo para encerramento da conta:

4.11.1. Mencionar que o banco terá até 30 dias corridos para fazer o encerramento da conta.

4.12. Comprovante de encerramento:

4.12.1. Mencionar que constará do termo de encerramento ou que será informado ao titular da conta por escrito ou por meio eletrônico informando a data do efetivo encerramento, de acordo com o critério que for adotado pelo banco.

4.13. Assinatura e endereço atualizado do correntista:

4.13.1. Mencionar que é indispensável a assinatura do correntista ou de seu procurador legalmente habilitado e o fornecimento do endereço para remessa do comprovante de encerramento da conta ou alguma outra comunicação que vier a ser necessária.