
REGRAS DA AUTO-REGULAÇÃO BANCÁRIA
pessoa física

4 de dezembro de 2008

Sobre a Primeira Edição das Regras da Auto-Regulação Bancária

Estas Regras da Auto-Regulação Bancária (as "Regras"), sancionadas pelo Conselho de Auto-Regulação da Federação Brasileira de Bancos – Febraban conforme o Artigo 6 do Código de Auto-Regulação Bancária, formalizam preceitos comuns a todas as signatárias da auto-regulação (as "Signatárias") no que concerne o consumidor pessoa física.

Na elaboração destas Regras considerou-se (i) as leis e regulamentos do Sistema Financeiro Nacional, (ii) os princípios do Código de Defesa do Consumidor, (iii) as normas do Sistema de Auto-Regulação Bancária, e (iv) os usos e costumes em matéria comercial e bancária.

Dentre os temas abordados destacam-se:

- A questão do direito do consumidor à informação. Esse assunto foi abordado em todos os capítulos do documento.
- O roteiro acordado pelos bancos e pelos órgãos de defesa do consumidor para encerramento de contas e tratamento de contas inativas. Este assunto é tratado no capítulo “Encerramento de Conta”.
- O “Star – Sistema de Divulgação de Tarifas de Produtos e Serviços Financeiros da Febraban”, que facilita a comparação das tarifas praticadas pelos bancos para diversos produtos e serviços, além de estabelecer uma padronização de nomenclaturas. Esse assunto é tratado no capítulo “Oferta e Publicidade”.
- As ouvidorias, que foram criadas por muitos bancos nos últimos anos e que recentemente foram reguladas por meio da Resolução Bacen no. 3.477/07. As ouvidorias, cujo escopo é atuar como canal de comunicação e de resolução de conflitos entre bancos e consumidores, são referidas no capítulo “Pela Ouvidoria”.

Estas Regras, mandatórias para todos os integrantes do Sistema de Auto-Regulação Bancária, expressam o firme comprometimento das Signatárias para com seus consumidores. Este é um passo importante para a consolidação de um sistema bancário ainda mais saudável, ético e eficiente, e por consequência, um sistema cada vez mais confiável.

* * *

ÍNDICE

1.	PRINCÍPIOS	4
2.	ATENDIMENTO	4
2.1	Aspectos gerais.....	4
2.2	Na agência	5
2.3	Por telefone.....	5
2.4	No caixa eletrônico.....	6
2.5	Na internet	7
2.6	Pela Ouvidoria.....	7
3.	OFERTA E PUBLICIDADE.....	7
3.1	Publicidade	7
3.2	Práticas comerciais	8
3.3	Taxa de juros	8
3.4	Tarifas.....	9
4.	CONTRATAÇÃO	10
4.1	Procedimentos	10
4.2	Cancelamento de contratos.....	10
5.	CONTA CORRENTE.....	11
5.1	Abertura de conta	11
5.2	Conta simplificada.....	11
5.3	Conta Especial de Registro de Salário.....	11
6.	MOVIMENTAÇÃO DE CONTA CORRENTE	12
6.1	Extrato bancário	12
6.2	Depósito e transferência de valores	12
6.3	Débito automático	12
6.4	Cartão de crédito	13
7.	ENCERRAMENTO DE CONTA	13
7.1	Encerramento de conta sem movimentação espontânea ou por iniciativa do consumidor...13	
7.2	Encerramento de conta por iniciativa da Signatária	13
8.	CRÉDITO	14
8.1	Aspectos gerais.....	14
8.2	Dificuldades financeiras	15
8.3	Cadastro e serviços de proteção ao crédito.....	15
9.	SIGILO E SEGURANÇA.....	16
9.1	Confidencialidade.....	16
9.2	Segurança de informações e operações	16
9.3	Responsabilidade por perdas	16
10.	DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO.....	17

* * *

1. PRINCÍPIOS

Os princípios que sintetizam os compromissos descritos neste documento são:

- (a) **Ética e Legalidade** - adotar condutas benéficas à sociedade, ao funcionamento do mercado e ao meio-ambiente. Respeitar a livre concorrência e a liberdade de iniciativa. Atuar em conformidade com a legislação e regulamentação vigentes e com as normas da auto-regulação.
- (b) **Respeito ao Consumidor** – tratar o consumidor de forma justa e transparente, com atendimento cortês e digno. Assistir o consumidor na avaliação dos produtos e serviços adequados às suas necessidades e garantir a segurança e a confidencialidade de seus dados pessoais. Conceder crédito de forma responsável e incentivar o uso consciente de crédito.
- (c) **Comunicação Eficiente** – fornecer informações de forma precisa, adequada, clara e oportuna, proporcionando condições para o consumidor tomar decisões conscientes e embasadas. A comunicação com o consumidor, por qualquer veículo, pessoalmente ou mediante ofertas ou anúncios publicitários, deve ser feita de modo a informá-lo sobre os aspectos relevantes do relacionamento com a Signatária.
- (d) **Melhoria Contínua** - aperfeiçoar padrões de conduta, elevar a qualidade dos produtos, níveis de segurança e a eficiência dos serviços.

Esses princípios se aplicam aos produtos e serviços prestados pela Signatária ao consumidor, incluindo contas correntes, produtos de crédito e de investimento.

2. ATENDIMENTO

Este capítulo abrange o atendimento na agência, por meio de central telefônica, caixa eletrônico, pela internet, telefone celular e outras formas de atendimento remoto, bem como pela Ouvidoria.

2.1 Aspectos gerais

- (a) Qualquer que seja o canal de atendimento, observadas as normas aplicáveis, todos os consumidores devem ser tratados sem discriminação por sexo, idade, cor, religião, estado civil ou condição física.
- (b) A Signatária será receptiva a quaisquer reclamações, considerando-as para a melhoria contínua dos seus serviços e provendo resposta às demandas que o exigirem. Seus empregados e prepostos, em qualquer dos canais de atendimento, estarão aptos a receber e encaminhar as suas demandas, ou, conforme o caso, a orientar o consumidor quanto aos canais de atendimento adequados.

2.2 Na agência

- (a) As agências da Signatária atenderão a todos os consumidores, no mínimo, nos horários previamente estabelecidos, de segunda à sexta-feira, excetuando feriados. Com o intuito de preservar a qualidade de atendimento, é possível estabelecer horários diferenciados para públicos específicos.
- (b) A Signatária dará prioridade no atendimento às pessoas com necessidades especiais, aos consumidores que tenham sua mobilidade temporariamente reduzida, aos consumidores com 60 anos ou mais, e às gestantes, às lactantes e aos consumidores acompanhados de crianças de colo. A prioridade no atendimento se caracteriza pelo atendimento antes dos demais consumidores, por um dos seguintes meios: (i) lugar privilegiado nas filas, (ii) entrega de senha preferencial, quando solicitado, (iii) destinação de guichê de caixa para atendimento exclusivo ou (iv) outros meios que promovam e assegurem a prioridade no atendimento aos consumidores que têm o direito a recebê-la.
- (c) As agências terão guichês de caixa para atender os consumidores de forma ágil e pessoal. Os empregados da Signatária estarão aptos a executar tarefas recorrentes, tais como recebimentos e pagamentos, fornecimento de recibos e quitações, bem como a prestar informações e esclarecer dúvidas sobre os produtos e serviços de forma geral. Empregados em treinamento estarão claramente identificados.
- (d) Nos casos em que não puder receber documentos (cheques, boletos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou realizar pagamentos, a Signatária explicará ao consumidor os motivos de tal impossibilidade.
- (e) A Signatária informará o tempo estimado de espera para atendimento, o qual poderá variar de acordo com a praça, horário e data, conforme definido nas legislações estaduais e municipais aplicáveis que regulem o assunto.
- (f) A Signatária informará o eventual encerramento ou a mudança de endereço de sua agência com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, indicando como o consumidor poderá continuar a usufruir os serviços bancários.
- (g) A Signatária colocará à disposição do consumidor, de forma ostensiva, clara e acessível, informações sobre seus canais de atendimento.

2.3 Por telefone

Este item refere-se ao atendimento feito através de central telefônica, mediante prévia identificação, não sendo aplicáveis ao atendimento telefônico das agências.

- (a) A Signatária que oferecer um serviço de atendimento telefônico deve disponibilizá-lo com um menu de opções que facilite o acesso aos serviços desejados, para atender o consumidor de modo eficiente e de forma a minimizar o tempo de espera.
- (b) Caso o atendimento seja efetuado por profissionais, eles estarão preparados para dar informações de forma pronta e cordial, explicando os serviços em detalhe ou direcionando a sua demanda para o canal de atendimento adequado.
- (c) Caso não seja possível resolver a solicitação do consumidor imediatamente, a Signatária fará o acompanhamento necessário, através de qualquer meio eficaz de comunicação, garantindo ao consumidor acesso a informações sobre o andamento e solução da demanda.
- (d) Os números de telefone das centrais de atendimento da Signatária estarão afixados em local de alta visibilidade nas agências e na internet. Em havendo multiplicidade de centrais de atendimento, os materiais publicitários e outros meios de comunicação, tais como cartões, talões de cheque e extratos apresentarão, ao menos, o número de telefone da central de atendimento especializada no produto ou serviço anunciado ou fornecido.
- (e) Os SACs – Serviços de Apoio ao Consumidor por telefone terão seu funcionamento disciplinado de forma específica, conforme Normativo do Sistema de Auto-Regulação Bancária.

2.4 No caixa eletrônico

Este item refere-se aos serviços prestados nos caixas eletrônicos da Signatária, bem como em caixas eletrônicos compartilhados ou de terceiros.

- (a) A Signatária que disponibilizar caixas eletrônicos deverá dotá-los de dispositivos de segurança apropriados ao local de instalação, mantê-los abastecidos de numerário e aptos a executar operações rotineiras, tais como consulta, saque e pagamento.
- (b) Sempre que for identificado que um caixa eletrônico não está funcionando adequadamente, a Signatária providenciará sua reparação, informando ao consumidor o tempo estimado de reativação, ou indicando a localização do caixa mais próximo.
- (c) Haverá indicação, em todos os caixas eletrônicos, do número de central de atendimento para eventual consulta em caso de indisponibilidade de equipamento.

2.5 Na internet

Este item trata do atendimento feito através da internet, aplicável também ao atendimento através de telefone celular.

- (a) A Signatária disponibilizará sistemas com adequado nível de segurança para navegação, troca de informações e realização de transações.
- (b) Caso o consumidor seja vítima de fraude eletrônica, a Signatária iniciará um procedimento para averiguar a procedência da denúncia e para solucionar o problema, conforme indicado no item 9.3.

2.6 Pela Ouvidoria

- (a) Caso o consumidor não obtenha a solução de que necessita nos canais de atendimento da Signatária (incluindo o SAC), este poderá contatar o serviço gratuito de Ouvidoria da Signatária, que tem o papel de assegurar a observância das normas e regulamentos relativos aos direitos do consumidor e de atuar como canal entre o consumidor e a Signatária, inclusive na mediação de eventuais conflitos. A reclamação será identificada por meio de um número de protocolo de atendimento.
- (b) O consumidor receberá uma resposta da Ouvidoria em até 30 dias.
- (c) A Signatária divulgará amplamente a existência da Ouvidoria, bem como informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

3. OFERTA E PUBLICIDADE

3.1 Publicidade

Este item refere-se à publicidade, ao marketing direto, aos anúncios, aos materiais promocionais e às ofertas comerciais feitas através de quaisquer canais de atendimento da Signatária, incluindo centrais telefônicas e internet.

- (a) As informações prestadas nas ofertas, ações e materiais publicitários serão corretas, claras e precisas, sobre todos os aspectos essenciais ao produto ou serviço ofertado. Termos técnicos, siglas e abreviaturas serão utilizados apenas quando estritamente necessário.
- (b) Os anúncios não conterão informação de qualquer natureza que, direta ou indiretamente, por implicação, omissão, exagero ou ambigüidade, leve o consumidor a erro.
- (c) Os anúncios e materiais promocionais, quando referentes a produtos específicos, indicarão os meios para obtenção das informações essenciais, tais como prazos, valores e tarifas, referentes às suas características.

- (d) Os canais de atendimento estarão aptos a prestar esclarecimento sobre os produtos ou serviços anunciados.
- (e) Nas ações de telemarketing, seja por forma direta ou por meio de empresa terceirizada, a Signatária poderá contatar o consumidor em dias úteis, de segunda-feira a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 09:00 e 21:00hs e, aos sábados, entre 10:00 e 16:00hs.
- (f) Caso o consumidor manifeste contrariedade quanto ao prosseguimento do telefonema, recuse a oferta ou solicite a exclusão de seu nome do cadastro de contatos, a sua vontade deve ser respeitada.
- (g) As mensagens por e-mail ou por telefonia móvel devem conter possibilidade de o destinatário solicitar a retirada de seus dados do cadastro existente para não receber futuras mensagens.

3.2 Práticas comerciais

- (a) Antes de contratar uma operação, a Signatária oferecerá explicações adequadas às necessidades do consumidor, incluindo informações sobre tarifas, juros e impostos, bem como sobre canais de atendimento. A Signatária informará sobre eventuais produtos ou serviços alternativos para o consumidor fazer uma escolha consciente e informada.
- (b) A Signatária não poderá enviar ou fornecer produtos ou serviços antes da prévia autorização ou solicitação do consumidor.
- (c) A Signatária não condicionará o fornecimento de qualquer produto ou serviço ao fornecimento ou aquisição de outro produto ou serviço.
- (d) O cliente poderá solicitar ou autorizar a Signatária a mantê-lo informado sobre novos produtos ou serviços comparáveis aos que ele utiliza (produtos ou serviços da mesma espécie e disponibilizados através dos mesmos canais), a fim de que ele conheça as alternativas.
- (e) A Signatária informará eventuais mudanças significativas no produto ou serviço, através de meio eficaz de comunicação, em no mínimo 15 dias antes da entrada em vigor de tais mudanças. Caso o consumidor considere que tais mudanças impliquem desvantagem, ele poderá demandar o encerramento da contratação, que será efetivado de forma célere e não onerosa.

3.3 Taxa de juros

- (a) Quando se tratar de operação pós-fixada, a Signatária prestará, no momento da contratação, informações sobre taxa de juros, calendário de pagamentos e índice de atualização aplicável àquela operação, bem como sobre operações da mesma espécie e disponibilizadas através do mesmo canal.

- (b) As taxas de juros e o número de parcelas serão informadas em termos anuais e mensais, e serão apresentadas de forma clara.
- (c) A Signatária adotará forma de cálculo em conformidade com as práticas e padrões de mercado, informando quando solicitada a metodologia utilizada.
- (d) A Signatária informará quaisquer alterações nas taxas de juros de produtos contratados pelo consumidor através de extrato ou de outro meio eficaz de comunicação, de forma ostensiva.
- (e) O consumidor poderá consultar ou esclarecer dúvidas sobre as taxas de juros através da internet, do atendimento telefônico ou dos empregados e prepostos da Signatária.
- (f) No pagamento antecipado, o consumidor terá direito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos contratuais, calculando-se o valor presente da operação segundo os critérios e formas de cálculo determinados na regulamentação em vigor.

3.4 Tarifas

Os serviços prestados ou colocados à disposição dos consumidores podem ser remunerados mediante tarifas.

- (a) A Signatária informará as tarifas aplicáveis a seus produtos e serviços, bem como a periodicidade e a progressividade, conforme o caso, bem como a forma pela qual serão cobradas. A Signatária disponibilizará em local visível nas agências e na internet uma tabela com as tarifas de cada tipo de serviço, bem como a relação dos produtos e serviços que têm tarifação proibida pelo Bacen.
- (b) As tarifas debitadas em conta corrente estarão claramente identificadas no extrato mensal. Eventuais siglas e abreviaturas utilizadas serão explicadas por meio de legenda.
- (c) A Signatária disponibilizará, através do sistema Star, as tarifas sobre produtos e serviços prioritários, voltados ao consumidor pessoa física.
- (d) Variações que impliquem redução nas tarifas poderão ser imediatamente aplicadas, independentemente de comunicação. Quaisquer alterações nas tarifas serão atualizadas, tão logo ocorram, nos sistemas da Signatária e no sistema Star.
- (e) Caso a Signatária ofereça um conjunto pré-determinado de produtos e serviços (uma “cesta de serviços”), deverá informar a sua composição e tarifa. A tarifa de uma cesta de serviços será inferior à somatória das tarifas individuais de seus produtos e serviços.

4. CONTRATAÇÃO

4.1 Procedimentos

- (a) A Signatária poderá estabelecer condições ou recusar a contratação de produtos ou serviços por quaisquer motivos, incluindo interesse comercial.
- (b) Quando o consumidor decidir contratar produtos ou serviços, a Signatária explicará os seus direitos e responsabilidades, tais como definidos nos Termos e Condições do contrato. Tais Termos e Condições serão elaborados em linguagem que facilite o entendimento do consumidor, com destaque nas cláusulas mais relevantes para a tomada de decisão consciente. Linguagem técnica ou jurídica será utilizada apenas quando necessário, para dar a devida exatidão e segurança ao teor do contrato.
- (c) Caso o consumidor solicite, a Signatária disponibilizará uma minuta de contrato para o seu conhecimento prévio e avaliação.
- (d) No ato da contratação efetivada na agência, na internet ou no caixa eletrônico, a Signatária disponibilizará ao menos o sumário da operação contendo as especificações do produto ou do serviço contratado, tais como prazos, valores, juros, tarifas, comissões, tributos, multas e forma de pagamento, além do CET – Custo Efetivo Total da operação. O sumário da operação terá todos os seus campos preenchidos ou anulados.
- (e) Em se tratando de contratação efetivada através de atendimento telefônico, excetuados os casos de simples movimentação de valores prevista em contrato de crédito rotativo pré-existente, a Signatária informará os mesmos dados constantes do sumário da operação referido no item 4.1(d). A Signatária disponibilizará o sumário da operação através do extrato bancário subsequente, ou através de outro meio eventualmente escolhido pelo consumidor, em até 15 dias corridos da contratação.

4.2 Cancelamento de contratos

- (a) Se o consumidor decidir mudar a sua dívida para outra instituição financeira, a Signatária informará como ocorrerá a transferência de dívida e o responsável por esse processo, fornecendo as informações necessárias para que tal mudança se concretize dentro de 15 dias úteis após receber a solicitação.
- (b) Caso o consumidor solicite formalmente o cancelamento dos serviços, a Signatária o fará de forma ágil e cordial. A Signatária fornecerá ao consumidor um demonstrativo informando eventuais valores a serem quitados e entregará, sob protocolo, um termo de encerramento.

5. CONTA CORRENTE

5.1 Abertura de conta

Para abrir uma conta, o consumidor (ou seu representante ou procurador legal ou, no caso de menor ou pessoa incapaz, o responsável que o assistir ou o representar), deverá apresentar, no mínimo, originais e cópias (i) da cédula de identidade ou carteira de identidade profissional, ou outro documento oficial com fotografia e assinatura, (ii) do CPF em situação regular na Receita Federal (fica dispensada sua apresentação caso o número de inscrição conste no documento de identidade) e comprovante recente de residência em seu nome, e (iii) de outros documentos exigidos pela legislação vigente. Os documentos originais serão apresentados para simples conferência e serão devolvidos para o consumidor. A Signatária manterá cópias dos documentos.

5.2 Conta simplificada

Este item trata de conta simplificada, que é uma conta corrente ou de poupança individual, isenta de tarifas até um número pré-determinado de operações e serviços. A conta simplificada pode ser aberta por pessoa física que não tenha em seu nome nenhuma outra modalidade de conta de depósitos à vista em qualquer banco.

- (a) Quando disponível, a Signatária fornecerá ao consumidor uma conta simplificada mediante a informação dos dados indicados no item 5.1. Também poderá disponibilizar essa conta mediante a apresentação do Número de Identificação do Trabalhador (NIT). Nesse caso, o consumidor terá 6 meses para apresentar os documentos requeridos.
- (b) O consumidor poderá movimentar essa conta com cartão magnético e, excepcionalmente, por saque mediante recibo. É vedado o uso de talão de cheques.
- (c) Caso o saldo da conta exceda um valor pré-determinado, a Signatária poderá bloquear a movimentação para verificação da ocorrência. O desbloqueio poderá ocorrer uma vez. Se houver novo bloqueio, a conta será encerrada ou transformada em outra modalidade de conta, de acordo com a preferência do consumidor.

5.3 Conta Especial de Registro de Salário

Caso o consumidor tenha uma Conta Especial de Registro de Salário, a Signatária não cobrará tarifas pela manutenção da conta, pelo fornecimento de cartão magnético para movimentação, bem como pela realização de um número pré-determinado de operações e serviços.

6. MOVIMENTAÇÃO DE CONTA CORRENTE

6.1 Extrato bancário

- (a) A cada mês a Signatária disponibilizará, gratuitamente, através de seus canais de atendimento, um extrato bancário contendo informações consolidadas sobre a conta do consumidor e sobre as movimentações realizadas durante o mês anterior. As informações contidas no extrato serão claras e, no caso de utilização de siglas, elas serão explicadas por meio de legenda no corpo do extrato.
- (b) Caso o consumidor solicite o envio de extratos para determinado endereço, extratos em maior frequência, ou a disponibilização de extratos diferenciados, a Signatária poderá tarifar esses serviços.

6.2 Depósito e transferência de valores

Depósitos e transferência de valores podem ser efetuados mediante a autorização do consumidor. A movimentação autorizada pode se dar por meio de cheques, DOC, TED ou por transferência para contas do mesmo banco.

- (a) No ato da transferência, seja na agência, através da internet, através de central telefônica ou em caixa eletrônico, a Signatária informará o prazo estimado para que a operação se realize por completo, com a liberação dos valores para saque, na conta de destino.
- (b) No ato do depósito em caixa eletrônico, a Signatária informará no envelope de depósito as condições necessárias para que a operação se realize por completo.
- (c) Observados os horários de disponibilidade dos serviços e considerando que os dados informados pelo consumidor estejam corretos, a Signatária se compromete a: (i) compensar o DOC em até um dia útil (o favorecido somente terá o crédito disponível no dia útil seguinte à emissão do DOC), (ii) compensar a TED no próprio dia (o favorecido terá o crédito disponível no mesmo dia), e (iii) efetivar imediatamente transferências para contas mantidas com a própria Signatária.

6.3 Débito automático

- (a) A Signatária informará ao consumidor como funciona o mecanismo de débito automático, incluindo o procedimento de programação e o de cancelamento, bem como a condição de saldo disponível para a efetivação do débito automático.
- (b) A Signatária atenderá solicitações de cancelamento de débitos automáticos efetuadas em quaisquer de seus canais de atendimento, desde que solicitadas até 5 dias úteis antes do débito programado.

6.4 Cartão de crédito

No que se refere a cartão de crédito, a Signatária seguirá as normas do Código de Auto-Regulação da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços – ABECS.

7. ENCERRAMENTO DE CONTA

O encerramento de conta permite paralisar a movimentação de uma determinada conta corrente e eliminar os vínculos de negócios atrelados a ela. O processo se aplica à conta corrente de depósitos à vista, podendo, a critério da Signatária, ser estendido ao encerramento de contas de poupança e de contas de investimento.

7.1 Encerramento de conta sem movimentação espontânea ou por iniciativa do consumidor

O pedido de encerramento de conta sem movimentação espontânea ou por iniciativa do consumidor seguirá rito específico, conforme Normativo do Sistema de Auto-Regulação Bancária.

7.2 Encerramento de conta por iniciativa da Signatária

A Signatária pode proceder, por iniciativa própria, o encerramento de contas. O disposto neste item não se aplica aos casos de suspeita de lavagem de dinheiro ou de constatação de uso irregular da conta.

- (a)** A Signatária deve comunicar previamente ao consumidor, por carta ou outro meio eficaz de comunicação, a intenção de encerrar a conta, dando-lhe prazo de até 30 dias corridos para as providências relacionadas ao encerramento da conta. Caso o consumidor não responda à comunicação nem atenda às solicitações da Signatária, a conta poderá ser encerrada.
- (b)** A referida comunicação deve explicitar as obrigações da Signatária e do consumidor e conter:
 - (i)** Um alerta de que, na hipótese de apresentação dentro do prazo de prescrição, os cheques sustados, revogados ou cancelados por qualquer razão serão devolvidos pelos respectivos motivos, mesmo após o encerramento da conta, não eximindo o consumidor de suas obrigações legais.
 - (ii)** Solicitação para que o consumidor devolva à Signatária as folhas de cheque em seu poder ou entregue declaração assinada de que as inutilizou.
 - (iii)** Solicitação ao consumidor para que faça a retirada dos fundos existentes ou providencie fundos suficientes para a liquidação de compromissos assumidos com a Signatária, decorrentes de

disposições legais (p.ex. impostos e taxas), contratos (p.ex. prestação de serviços, empréstimos), convênios para débitos programados de contas de consumo (p.ex. contas de água, luz, telefone e gás) e outras obrigações vinculadas à conta corrente. A seu critério exclusivo, pode o consumidor suspender ordens para débito automático, exceto aquelas já efetivadas no dia do pedido de encerramento da conta.

- (c) A Signatária deve fornecer ao consumidor um demonstrativo dos compromissos que ele tem que cumprir, detalhando os tipos e valores a serem quitados.
- (d) Após a conclusão do processo de encerramento de conta, a Signatária enviará ao consumidor um aviso sobre a data do efetivo encerramento da conta e sobre a suspensão da aplicação de tarifa, a qualquer título. O referido aviso poderá ser enviado por meio físico ou meio eletrônico.
- (e) A Signatária manterá registro da ocorrência relativa ao encerramento da conta pelo prazo de 5 anos.

8. CRÉDITO

8.1 Aspectos gerais

- (a) No ato da contratação, a Signatária informará não apenas o custo efetivo total da operação (CET), incluindo tarifas, despesas, taxas de juros, valor do IOF e demais tributos eventualmente incidentes, mas também prazos, número de prestações, comissões, encargos moratórios, multas e forma de liquidação.
- (b) O limite de crédito do cheque especial poderá variar de acordo com vários fatores, dentre os quais o histórico de crédito, e será pautado no princípio da concessão responsável de crédito. Alterações de limite serão informadas ao consumidor. Em caso de impontualidade no pagamento das dívidas do consumidor para com a Signatária, ou em caso de impontualidade do consumidor constatada pelos serviços de proteção ao crédito, a Signatária poderá reduzir, cancelar ou bloquear o limite de crédito rotativo, mediante imediata comunicação ao consumidor.
- (c) Caso o cliente contrate empréstimo da modalidade cheque especial, a Signatária informará que essa modalidade é destinada para uso eventual. A Signatária estimulará a escolha de outros produtos aplicáveis, que porventura tenham taxa de juros menores..
- (d) Caso adquira uma linha de crédito fora dos canais próprios de atendimento da Signatária, o consumidor receberá as informações e explicações relativas a todos os aspectos essenciais da operação, tais como prazos, tarifas, juros, impostos e demais custos envolvidos, bem

como relativas aos canais de atendimento para solução de eventuais dúvidas.

- (e) As solicitações de crédito serão analisadas de acordo com a política da Signatária, podendo ser considerados para essa análise o histórico e o perfil de crédito do consumidor, as condições da operação e as garantias apresentadas. No caso de negativa de crédito, o consumidor será informado se esta fundamenta-se em critérios de crédito da Signatária, em restrições cadastrais junto aos serviços de proteção ao crédito ou em inscrição no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Bacen (CCF).

8.2 Dificuldades financeiras

- (a) No caso do consumidor atrasar pagamentos devidos à Signatária, esta manterá um tratamento ágil, digno e respeitoso. A Signatária contatará o consumidor para discutir o assunto e oferecer as informações necessárias para a retomada dos pagamentos ou renegociação da dívida.
- (b) A Signatária poderá transferir a dívida do consumidor para uma empresa de cobrança. As despesas não-judiciais decorrentes dessa transferência serão de responsabilidade da Signatária. A empresa de cobrança tratará o consumidor de maneira cordial e respeitosa, contatando-o exclusivamente de segunda-feira a sexta-feira, dentro do horário compreendido entre 07:00 e 20:00hs, e aos sábados, entre 9:00 e 16:00hs, sob pena de ser descredenciada da prestação desse serviço pela Signatária. Comprovando o insucesso reiterado nas abordagens ao consumidor, poderá a empresa de cobrança contatá-lo em dias e horários alternativos.

8.3 Cadastro e serviços de proteção ao crédito

- (a) Antes de estabelecer qualquer relação contratual com o consumidor, a Signatária poderá consultar os serviços de proteção ao crédito e efetuar as verificações cabíveis.
- (b) Caso o consumidor atrase um pagamento ou efetue pagamento em montante inferior ao devido, a Signatária poderá comunicar esse fato aos serviços de proteção ao crédito, tais como o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa, informando previamente o consumidor sobre a comunicação a esses serviços.
- (c) Uma vez regularizada a pendência financeira do consumidor, a Signatária comunicará tal fato aos serviços de proteção ao crédito. A efetiva regularização cadastral dependerá do processamento dessa informação pelos serviços de proteção ao crédito.

- (d) Quando o consumidor apontar uma negativação que entenda indevida, a Signatária procederá imediatamente as verificações e tomará as providências cabíveis.

9. SIGILO E SEGURANÇA

9.1 Confidencialidade

A Signatária assegurará a privacidade e o sigilo de todas as informações pessoais do consumidor, mesmo quando ele não for mais cliente da Signatária. A Signatária observará os mais estritos padrões éticos no trato de informações pessoais, não revelando detalhes sobre a movimentação financeira a ninguém, exceto (i) se tiver que fornecer informações por determinação legal ou judicial, ou (ii) se o consumidor solicitar ou permitir revelar as suas informações.

9.2 Segurança de informações e operações

Para proteger os dados e documentos do consumidor, a Signatária se compromete a:

- (a) manter processos e sistemas seguros e confiáveis, de modo a preservar a integridade, legitimidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas nos canais de atendimento;
- (b) disponibilizar informações que capacitem o consumidor a seguir os procedimentos e utilizar adequadamente os dispositivos de segurança;
- (c) efetuar, no prazo de 5 dias úteis, eventuais alterações que o consumidor solicite para reparar inexatidão de seus dados;
- (d) avisar quando gravar conversas telefônicas; e
- (e) informar os procedimentos e canais de atendimento disponíveis para comunicar o extravio ou o roubo de cheque ou cartão.

9.3 Responsabilidade por perdas

- (a) Caso o consumidor comunique haver uma movimentação financeira desconhecida em sua conta, a Signatária analisará essa movimentação financeira de acordo com critérios pré-estabelecidos, dentre os quais o contraste com o perfil habitual de uso do consumidor. Em até 10 dias úteis contados da comunicação, a Signatária procederá o reembolso do valor dessa movimentação, ainda que de forma condicionada, incluindo o principal, juros e tarifas, ou informará as razões de eventual negativa.
- (b) Na hipótese da Signatária constatar que o consumidor realizou a movimentação ou permitiu que terceiros realizassem, esta cancelará o reembolso condicionado, debitando da conta, ainda, os encargos aplicáveis, bem como os juros e correção monetária incidentes no período do reembolso, informando as razões da negativa.

10. DEFINIÇÕES E GLOSSÁRIO

Neste documento, palavras no singular se estendem ao plural e vice-versa. Referências ao gênero masculino se aplicam ao gênero feminino e vice-versa.

“agência” dependência de banco comercial, destinada ao atendimento de consumidores, não incluindo pontos de atendimento exclusivamente eletrônicos.

“Bacen” Banco Central do Brasil.

“beneficiário” no contexto de cheques, significa a pessoa a favor de quem o cheque foi emitido.

“canal de atendimento” ponto de interação entre o consumidor e a Signatária, incluindo agência bancária, central telefônica, caixa eletrônico, internet, e-mail, telefone celular, SAC e Ouvidoria.

“cartão” meio de pagamento utilizável em estabelecimentos credenciados e meio de saque em guichês de caixa ou em caixas eletrônicos habilitados. O cartão pode ser (i) "de débito", quando vinculado a uma conta bancária debitada, em geral, no ato da compra, mediante disponibilidade de saldo, (ii) "de crédito", quando utilizado em aquisição à vista ou parcelada (mediante disponibilidade de crédito) para posterior pagamento indicado em fatura, ou (iii) "cartão múltiplo", quando integra as funções de débito e de crédito. Pode ainda ser classificado como cartão corporativo, de loja (*private label*), híbrido, de compra e pré-pago.

“cliente” qualquer pessoa física que utilize produtos ou serviços comercializados pela Signatária.

“consumidor” qualquer pessoa física que estabeleça relacionamento com a Signatária, cliente ou não cliente, na qualidade de destinatário final de produtos ou serviços bancários.

“Conta Especial de Registro de Salário” conta especificamente destinada ao recebimento de salários, proventos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares, mediante convênio com a fonte pagadora. 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 para a conta do beneficiário em outra instituição financeira. Essa conta não pode receber débitos para quitar contas de consumo, títulos, boletos bancários, impostos e taxas.

“débito automático” serviço automático de pagamento de contas, programado pelo consumidor.

“DOC” Documento de Crédito, usado como forma de transferência de recursos entre contas de bancos diferentes.

“formalização” (e suas conjugações) registro da manifestação inequívoca de vontade, verbal ou escrita, seja por meio documental ou eletrônico.

“IOF” Imposto sobre Operações Financeiras.

“movimentação espontânea” no contexto de movimentação de conta corrente, inclui operações a crédito, operações de débito e transferências comandadas ou contratadas pelo cliente, excetuadas tarifas e encargos decorrentes de cheque especial e demais linhas de crédito, bem como o débito de impostos decorrentes de movimentação financeira.

"produto" qualquer bem, material ou imaterial, fornecido pela Signatária. Não caracteriza fornecimento de produto as eventuais atualizações a ele incorporadas para aprimorar os seus recursos.

"serviço" qualquer atividade fornecida pela Signatária mediante remuneração.

“Signatária” signatária do Código de Auto-Regulação e respectivas controladas e subsidiárias, desde que sujeitas à fiscalização do Bacen.

“sistema Star” sistema de divulgação de tarifas de produtos e serviços financeiros, desenvolvido pela Febraban e lançado em Setembro de 2007 com o intuito de propiciar maior transparência na informação ao público em geral. Pode ser acessado pelo endereço eletrônico www.febraban.org.br/Star.

“tarifa” contraprestação pelo serviço prestado ou colocado à disposição do cliente.

“TED” Transferência Eletrônica Disponível, usada como forma de transferência de recursos entre bancos (desde que tais recursos excedam um valor pré-determinado), para créditos no mesmo dia.

“termo de encerramento” documento a ser entregue pelo banco ao cliente, no ato do pedido de encerramento da conta, contendo as informações relacionadas à conta a ser encerrada, incluindo o demonstrativo dos compromissos a serem cumpridos, os valores a serem quitados, e o compromisso expresso do banco em fazer o encerramento em até 30 dias, desde que cumpridas as obrigações do cliente.

“Termos e Condições” regras contratuais de natureza genérica, aplicáveis a diversos produtos e serviços.

* * *