



SERVIÇOS BANCÁRIOS

Os chamados serviços bancários estão presentes no dia a dia dos consumidores. Pagamento de contas, depósitos à vista, cadernetas de poupança, recebimento de salário são alguns exemplos de serviços disponíveis.

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

CONTA CORRENTE

Abertura

É formalizada por meio de contrato de adesão, que é um contrato cujos termos são preestabelecidos pelo banco. Esse contrato determina os direitos e obrigações tanto do consumidor quanto do banco.

A abertura é feita presencialmente ou, se o banco disponibilizar, também por meio eletrônico (ex.: internet banking ou aplicativo em smartphone).

A conta corrente permite acesso a serviços como cartão de débito, talão de cheques, débito automático, pagamento de contas, transferências bancárias, linhas de crédito e demais serviços bancários.



✓ **Pesquise** e avalie os produtos, serviços e taxas que o banco oferece antes de contratar.

✓ **Leia** o contrato com atenção. Caso tenha dúvidas, solicite esclarecimentos antes de assinar.

✓ **Certifique-se** de que o contrato esteja devidamente preenchido e exija sua via.

✓ **Confira** no extrato toda movimentação ocorrida na conta, questionando o banco sempre que houver dúvidas.

Encerramento

O encerramento da conta deverá ser solicitado quando não houver mais interesse em movimentá-la ou quando terminar o vínculo empregatício, no caso de conta salário.

Uma conta, mesmo que seja inativa, sem o devido encerramento, pode gerar tarifas e outros encargos.

Ao fazer o pedido de encerramento da conta corrente o consumidor deve exigir um documento impresso, caso seja formalizado em uma agência. Se o banco permitir o encerramento por meio eletrônico, o consumidor deve guardar o número de protocolo, e-mail ou outro documento que comprove a solicitação de encerramento.

Saiba que...

Se a conta foi aberta por meio eletrônico, o banco tem a obrigação de oferecer a possibilidade de encerramento por esse meio.

Evite dores de cabeça ao encerrar a conta corrente:



- ✓ **Confira** se todos os débitos autorizados e cheques emitidos foram lançados.
- ✓ **Mantenha** saldo suficiente para o pagamento de compromissos assumidos anteriormente e/ou despesas eventuais, tais como: juros, tarifas, IOF (imposto sobre operações de crédito, câmbio e seguro ou relativas a títulos e valores mobiliários) etc.

✓ **Inutilize** os cartões de movimentação da conta e talões de cheques. Caso o banco solicite a devolução, só o faça mediante recibo de entrega desses documentos.

✓ **Cancele** as autorizações de débitos automáticos.

✓ **Formalize** o pedido de encerramento da conta corrente e guarde o comprovante.

✓ **Em caso de conta conjunta**, todos os titulares deverão assinar o pedido ou nomear um representante para fazê-lo por procuração (exceto se houver cláusula contratual que preveja encerramento da conta por parte de apenas um dos titulares).

Saiba mais no informativo “encerramento de conta corrente”, disponível em nosso site: www.procon.sp.gov.br.

CHEQUE

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

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



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

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

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

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

Saiba que...

Os bancos podem recusar a entrega de talões de cheques a clientes cujo nome esteja incluído no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF). O emitente de cheques será incluído no CCF quando ocorrer devolução de cheques nas seguintes situações: falta de fundos na segunda apresentação (motivo 12), conta encerrada (motivo 13) e fraude (motivo 14). O banco é obrigado a comunicar ao cliente a ocorrência.

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

CHEQUE ESPECIAL

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

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

- ✓ **Leia** o contrato e tire todas as suas dúvidas antes de assinar. Observe a data de vencimento e verifique se a renovação será automática.
- ✓ **Lembre-se** que ao utilizar esse crédito, haverá cobrança de juros e IOF. Esses valores são calculados diariamente e cobrados proporcionalmente ao período do empréstimo.
- ✓ **Não utilize** seu limite do cheque especial como complemento do salário. Você pode comprometer seriamente seu orçamento.

Saiba que...

O extrato bancário deve informar qual é a taxa de juros cobrada pela utilização do cheque especial. Atualmente, o Conselho Monetário Nacional estabeleceu 8% ao mês como taxa máxima de juros de cheque especial. A instituição financeira é proibida de aumentar seu limite de crédito, sem sua prévia autorização.

TARIFAS

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

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

✓ **Confira** os valores na tabela de tarifas, que deve estar afixada na agência bancária em local visível e divulgada no site dos bancos. Reajustes nas tarifas devem ser divulgados 30 dias antes de sua vigência.

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

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



Saiba que...

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

SERVIÇOS ESSENCIAIS

Você pode ter uma conta corrente ou poupança gratuita, utilizando os serviços essenciais. Exija esse direito!



É proibida a cobrança dos seguintes serviços essenciais:

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

Importante: caso você ultrapasse a quantidade de serviços gratuitos, haverá cobrança de tarifa avulsa.

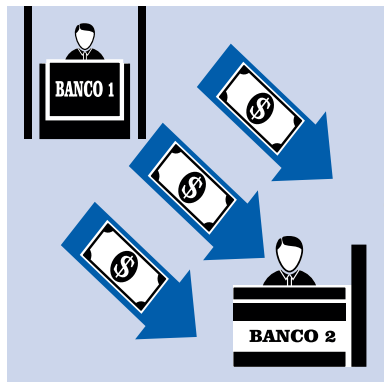
CONTA SALÁRIO

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

A movimentação total ou parcial da conta salário só pode ser realizada por cartão (cinco saques por mês), sem direito a talão de cheques. Outras formas de movimentação, tais como transferências por DOC/TED podem ser tarifadas.



PORTABILIDADE SALARIAL



É a transferência contínua e automática dos valores depositados na conta salário para uma conta corrente, ou conta poupança ou conta de pagamento pré-paga*, que o consumidor possua na mesma ou em outra instituição. A portabilidade salarial é gratuita, mas só é permitida para outra conta de mesma titularidade.

O consumidor pode pedir a portabilidade no próprio banco em que possui a conta salário ou na instituição para a qual deseja transferir

mensalmente o seu salário. O prazo para que a transferência comece é de até 10 dias úteis.

O cancelamento da portabilidade salarial pode ser feito a qualquer tempo, basta fazer o pedido ao banco que detém a conta salário. O prazo para a conclusão do processo de cancelamento é de 5 dias úteis, a partir da solicitação.

(*) **Conta de pagamento pré-paga** é um tipo de conta disponibilizada por Instituições de Pagamento ou bancos e pode oferecer serviços de depósitos, transferências, entre outros. Entretanto, não disponibiliza todos os serviços de uma conta corrente.

BANCOS DIGITAIS



São as instituições financeiras que ofertam seus produtos e serviços de forma online.

Nesse tipo de instituição, o consumidor acessa sua conta pelo computador ou por meio de aplicativo em smartphone e assim consegue realizar transações financeiras, contratar produtos e serviços.

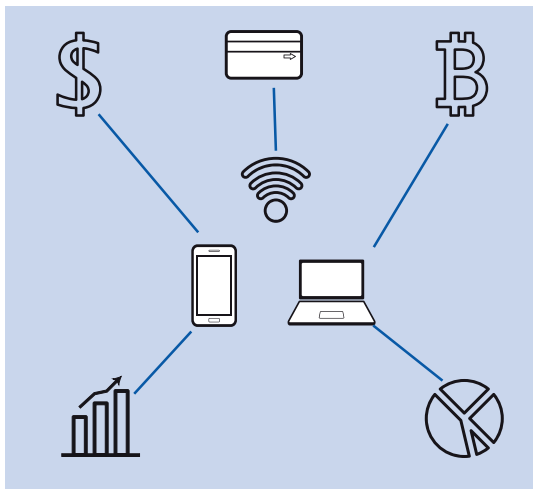
A diferença em relação aos bancos tradicionais é que os serviços (abertura de conta, investimentos, pagamentos, movimentações etc.) são oferecidos exclusivamente pela internet, pois não possuem agências físicas.

Os depósitos em contas desses bancos são feitos por meio de boletos bancários, transfêrencias (DOC ou TED) ou cheques. Os saques em dinheiro podem ser feitos por meio de caixas eletrônicos.

Oferecem como principais vantagens a oferta de variados serviços gratuitos ou com tarifas mais baratas que os bancos tradicionais, além da facilidade de todos os serviços serem realmente online; ou seja, sem que o consumidor precise comparecer a uma agência física.

Por outro lado, o consumidor não terá atendimento presencial e nem haverá um gerente à sua disposição. Eventuais problemas só poderão ser solucionados através de contato por meio eletrônico (chat, e-mail ou telefone).

FINTECH's



São empresas de tecnologia que não se enquadram como instituições financeiras tradicionais, mas oferecem alguns serviços bancários. O termo “fintech” é produto de uma junção das palavras em inglês: financial (finanças) e technology (tecnologia).

As fintechs se diferenciam por utilizar soluções tecnológicas inovadoras para seus produtos e serviços, que são disponibilizados quase que exclusivamente por meio virtual (internet e aplicativos em smartphones), oferecendo aos consumidores mais facilidades a um custo menor ou até mesmo serviços gratuitos.

A maioria dessas empresas tem foco em serviços específicos, como é o caso das Instituições de Pagamento que ofertam contas de pagamento pré e pós pagas, que permitem aportes, saques, transferência de valores, pagamento de contas, cartões de crédito, entre outros.

Algumas delas funcionam como plataformas de investimento ou de crédito, além de serviços de controle financeiro pessoal.

Fique de olho!

Tantas vantagens podem acabar expondo o consumidor a riscos. Ao abrir uma conta ou contratar um produto ou serviço, é preciso observar:

- Se a empresa está autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Verifique no site www.bcb.gov.br ou pelo telefone 145;

- Se há reclamações contra ela nos órgãos de defesa do consumidor e em sites da internet;
- Se tem política clara de proteção de dados e se investe em segurança da informação;
- Se tem canais eficientes de comunicação com clientes;
- Se os cartões de débito/crédito ofertados tem ampla aceitação no mercado.



Além disso, é bom verificar se o Fundo Garantidor de Crédito – FGC (*) está disponível para cobertura de eventuais prejuízos em caso de falência ou liquidação da Instituição.

(*) **FGC** é uma entidade privada sem fins lucrativos que reúne instituições financeiras que contribuem mensalmente para um fundo, que funciona como um garantidor de depósitos e investimento dos correntistas. No caso de uma instituição financeira associada a ele “quebrar”, ele devolve ao cliente o dinheiro depositado em conta

corrente ou aplicado em determinados investimentos. O limite máximo de devolução é de 250 mil reais.

Saiba que...

Os recursos mantidos em conta de pagamento não são cobertos pelo FGC. No entanto, nessa modalidade de conta, o dinheiro depositado fica separado do patrimônio da Instituição de Pagamento e só pode ser usado para aplicações em Títulos Públicos federais ou depositado em conta específica no Banco Central do Brasil. Essas restrições visam garantir que a instituição não utilize os recursos dessas contas, facilitando o ressarcimento dos valores aos consumidores, em caso de falência ou liquidação da instituição.

PIX - Sistema de Pagamento Instantâneo



PIX é um novo meio de pagamento e transferência bancária, desenvolvido pelo Banco Central, e funciona de uma maneira muito parecida com a TED e o DOC. Pode ser utilizado para transferências e pagamentos entre pessoas; entre pessoas e estabelecimentos comerciais (incluindo comércio eletrônico) e para pagamentos de taxas e tributos junto a órgãos públicos.

A diferença é que o PIX:

- é gratuito para pessoas físicas (desde que os recebimentos não estejam vinculados a atividade comercial);
- permite que a transação seja realizada 24 horas por dia, sete dias por semana (incluindo feriados);
- as transações podem ser iniciadas por meio de um telefone celular, sem a necessidade de maquininhas ou qualquer outro instrumento;
- a quantia transferida cai quase que instantaneamente na conta do recebedor;
- não é mais necessária a inclusão dos dados bancários do recebedor, bastando apenas que ele informe ao pagador, por exemplo, sua chave de acesso.

Qualquer pessoa que possua uma conta em uma instituição financeira ou instituição de pagamento participante do PIX (como é o caso de algumas fintechs) pode utilizar o sistema. Pode ser conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga.

O acesso se dá pelo aplicativo da instituição de relacionamento ou internet banking e requer a autenticação do usuário da conta, seja por senha, token, reconhecimento biométrico ou facial, ou outro

método que assegure que a pessoa que está acessando a conta e fazendo a transação é, de fato, o seu titular. Portanto, pelo menos por enquanto, **você somente poderá fazer um PIX se estiver conectado à internet.**



A chave é somente uma das formas de fazer um PIX. É utilizada para facilitar o recebimento de valores. Portanto, não é obrigatória! Se preferir, você pode simplesmente informar os dados da sua conta para receber; ou utilizar um link ou QRCode gerados pelo recebedor, para fazer pagamentos e transferências.

Se decidir cadastrar a chave PIX, saiba que ela pode ser:

- o endereço de e-mail;
- o número do CPF;
- o número do telefone
- um código aleatório (de números e letras), gerado pelo próprio sistema.

Cada conta pode ter até cinco chaves diferentes, mas não é possível vincular a mesma chave a mais de uma conta; **ou seja, você não pode repetir a chave em contas diferentes.**

Ao concluir uma transação no aplicativo, um comprovante será gerado, tanto para o pagador quanto para o recebedor. Todas as transações do PIX deverão estar informadas no extrato da conta.

Importante!

- A adesão ao PIX é opcional e você sempre poderá utilizar os outros meios de pagamento (TED, DOC, boleto etc.)

- Não há prazo para o cadastramento das chaves. Pode ser feito a qualquer tempo.
- O Sistema permite o registro, a exclusão e a alteração da chave PIX. Permite também a portabilidade, no caso de transferência da conta de uma instituição para outra.
- O cadastramento das chaves precisa do consentimento do cliente e sua validação se dá em duas etapas, por meio do envio de um código para o e-mail informado ou por SMS. O CPF/CNPJ só poderá ser usado como chave se estiver vinculado à conta do cliente.
- **Após a confirmação, a transação não poderá ser cancelada.** Fique atento aos dados do recebedor antes de confirmar. De qualquer forma, você poderá negociar com o recebedor a devolução de eventual valor transferido equivocadamente.

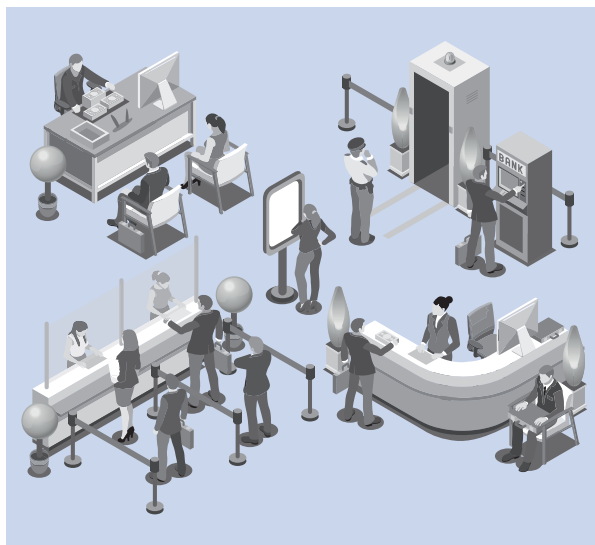


Dicas de segurança:

- Cuidado com telefonemas ou links não solicitados que chegam por e-mail ou por SMS a pretexto de confirmar seu cadastramento no PIX.
- **ATENÇÃO!** Não há sites ou aplicativos do Banco Central ou do PIX criados exclusivamente para cadastramento das chaves, nem para a realização das transações. **O cadastramento das chaves é realizado em ambiente logado no aplicativo ou site da sua instituição de relacionamento.**
- Não entre em sites ou instale no celular aplicativos desconhecidos.
- O Banco Central não estabeleceu um limite máximo de valor para transações no PIX, mas autorizou as instituições financeiras a estabelecerem esses limites, visando diminuir o risco de fraudes e golpes. Procure sua instituição e se informe a respeito.



FIQUE ATENTO



- 👁 É proibido o tratamento diferenciado entre correntista e usuário.
- 👁 Os bancos devem manter guichês para atendimento preferencial às gestantes, idosos, portadores de deficiência, lactantes e pessoas acompanhadas com crianças de colo.
- 👁 As agências devem manter guichês de atendimento pessoal além do autoatendimento, sendo que o usuário tem o direito de escolher a forma de atendimento que lhe for mais conveniente.
- 👁 Boletos bancários (vencidos ou não) podem ser pagos em qualquer banco. No caso de boletos vencidos, a multa e os juros são calculados automaticamente. A regra não vale para as contas de consumo (água, luz, gás etc.) e nem para os tributos (IPVA, IPTU, entre outros) que devem ser pagos conforme suas instruções.
- 👁 Os bancos não podem condicionar o fornecimento de um produto ou serviço ao fornecimento de outro (venda casada).

- 👁️ O débito automático de contas deve ser autorizado por escrito, sendo responsabilidade do correntista manter saldo suficiente para os pagamentos.
- 👁️ O banco não está obrigado a receber o pagamento de contas com cheques de terceiros.
- 👁️ Para transferência de valores entre contas é necessária a autorização expressa do correntista.
- 👁️ Tenha cuidado quanto à guarda do cartão magnético e mantenha a senha sob sigilo absoluto.
- 👁️ Não aceite ajuda de estranhos nos caixas eletrônicos.
- 👁️ No caso de perda, roubo ou extravio do cartão, comunique imediatamente à Central de Atendimento do banco, pedindo o seu cancelamento.
- 👁️ Os bancos não podem habilitar nem encaminhar nenhum instrumento de pagamento (cheques, cartões de débito, cartões pré-pagos) sem a solicitação ou autorização por escrito do consumidor.
- 👁️ Tenha cuidado com os dispositivos (computador, smartphone, tablet etc.) que utiliza para acessar serviços bancários. Mantenha atualizados os aplicativos e antivírus.



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

Endereços e canais de atendimento

**site**

www.procon.sp.gov.br

**aplicativo**

disponível para android e iOS

**YouTube**

TV Procon-SP

**facebook**

proconsp

**instagram**

@proconsp

**twitter**

@proconspoficial

**blog**

educaproconsp.blogspot.com.br

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

para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas

**por carta**

caixa postal 152
cep 01031-970

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

Itaquera
Av. do Contorno, 60
Metrô Itaquera

Santo Amaro
Rua Amador Bueno, 229, 2º andar
Mais Shopping

Sé
Praça do Carmo s/nº
Metrô Sé

**outros municípios**

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

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

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba

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

Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP
www.ouvidoria.sp.gov.br



www.procon.sp.gov.br