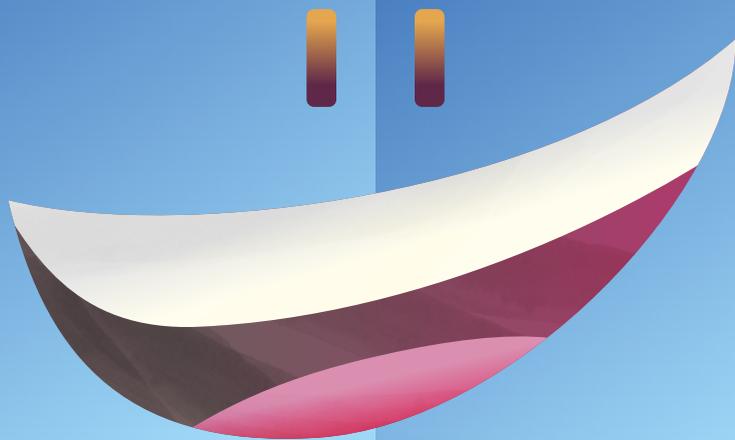


# Banco Orientações Importantes



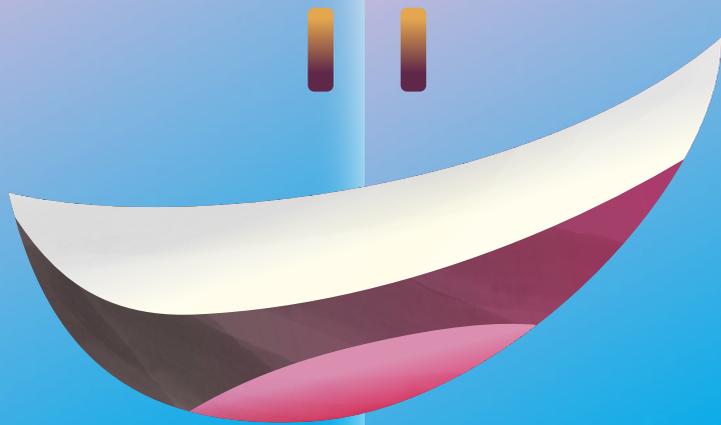
 **151**



**PROCON**  
CRICIÚMA



# Banco



## **BANCO: ORIENTAÇÕES IMPORTANTES**

Os Bancos representam um dos locais em que as pessoas mais exercem sua condição de consumidoras. Em grande parte dos produtos e serviços ofertados nas Agências Bancárias, eventualmente, existirá relação de consumo. Mesmo nos casos em que a pessoa não seja cliente do Banco, este deverá observar os direitos daquela como consumidora.

A digital display with a black background and green numbers, showing '20 MIN'. The display is framed by a blue and purple border.

20 MIN

DIAS NORMAIS

A digital display with a black background and green numbers, showing '30 MIN'. The display is framed by a green and purple border.

30 MIN

VÉSPERA OU APÓS FERIADOS

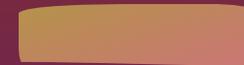
## TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM GUICHÊ DE CAIXA

- Na busca pela defesa do consumidor, visando proporcionar acesso a serviços e produtos de forma mais eficiente, o **Município de Criciúma/SC** promulgou a **Lei Nº 5.909/2011**.
- A Lei em questão impõe às agências bancárias, estabelecidas no Município de Criciúma/SC, a obrigação de colocarem à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixa a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.
- O atendimento deve ocorrer em **até 20 (vinte) minutos** em dias normais, **OU** em até **30 (trinta) minutos** em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.
- **Não é necessário ser o consumidor correntista da Agência ou Banco em que esteja realizando o pagamento para que esse direito seja respeitado.**
- O único serviço da agência que possui a obrigação de realizar o atendimento no tempo estipulado pela Lei é o guichê de caixa. Os atendimentos em gerências, em mesas, tanto para pessoas físicas ou jurídicas, não estão sujeitos às regras informadas.

## NÃO SOU CORRENTISTA E O BANCO RECUSOU ME ATENDER NO GUICHÊ DE CAIXA

- O atendimento da Agência Bancária não pode ter discriminação, seja de horário ou local ou mesmo de seus correntistas ou de usuários que não sejam.
- A **Resolução Nº 3.694 do Banco Central** estabelece que é VEDADO às instituições financeiras recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.
- Constituem **exceções** os postos de serviços (PAB), em empresas e edifícios, dedicados ao atendimento de clientela exclusiva.
- Da mesma forma, tal postura é descrita como **prática abusiva** no Código de Defesa do Consumidor, devendo, quando acontecida, ser imediatamente comunicada ao PROCON.

# CORRENTISTA



# NÃO CORRENTISTA

## DIREITO À INFORMAÇÃO

- O Código de Defesa do Consumidor garante o direito à informação em qualquer situação de consumo. Nas relações bancárias não é diferente.
- Basicamente, todos os contratos que o consumidor assina com uma instituição bancária são de adesão, ou seja, as cláusulas já são prontas, pouca margem existe para que haja discussão a respeito delas.
- Todas as informações importantes constarão no contrato de adesão, tais como: 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.
- É seu direito exigir do banco uma cópia do contrato da abertura da conta corrente. Todos os campos devem estar devidamente preenchidos. A linguagem deverá ser de fácil compreensão, destacando cláusulas que representem restrição de seus direitos.

**Se o Banco negar acesso a seu contrato, procure o PROCON.**



# VENDA CASADA

## VENDA CASADA

- O Banco pode, livremente, oferecer os seus produtos e serviços. O que é vedado é condicionar a concessão de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço. Tal prática é conhecida como “**venda casada**”, sendo abusiva de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, devendo ser denunciada prontamente ao PROCON.
- A “**Venda Casada**” acontece frequentemente em estabelecimentos bancários, onde o consumidor ingressa na agência objetivando, por exemplo, um empréstimo e acaba saindo com um título de capitalização, um seguro de vida, entre outros serviços.

Código de Defesa do Consumidor - Artigo 39, I: “**É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos**”.



CORREIO

## CARTÃO DE CRÉDITO RECEBIDO SEM SOLICITAÇÃO

É bastante comum as pessoas receberem em casa cartões de crédito sem terem solicitado. Abre-se a caixa de correio e lá está um cartão de crédito.

- Além de não desbloquear o cartão, não realizando qualquer inserção em compras, em estabelecimento ou plataformas virtuais, é recomendável que o consumidor inutilize o cartão, fazendo uma comunicação por escrito à instituição que o enviou, através de carta com aviso de recebimento (AR).
- Ainda deve o consumidor fazer contato telefônico com a administradora, comunicando o recebimento sem solicitação, que não aceita o cartão e que já encaminhou por correio tal comunicação de forma escrita. **Anotar o número de protocolo dessa ligação é importante.**

Esta prática também é caracterizada como **abusiva** pelo Código de Defesa do Consumidor, conforme seu Artigo 39, inciso III, estando sujeita a instauração de processos administrativos ou judiciais conforme o caso.

## COBRANÇA DE TARIFAS

É comum o consumidor se deparar com cobrança integral por parte dos Bancos, tarifando todos os serviços que prestam. Alguns serviços não são passíveis de cobrança por parte dos Bancos.

- A **Resolução Nº 3.919/2010** do Conselho Monetário Nacional classifica os serviços prestados pelas Agências Bancárias em: **essenciais, prioritários, especiais e diferenciados.**

Os **serviços essenciais** são os que **não podem** ser cobrados, dentre outros, podendo ser classificados:

- Fornecimento de cartão com função débito.
- Realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento.
- Realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet.
- Fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento.
- Fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização dos mesmos.

No que diz respeito às **TARIFAS**, a **FEBRABAN** disponibiliza em seu site a relação completa das tarifas com previsão de cobrança por cada Instituição Bancária.

**Em caso de dúvida ou reclamação, o PROCON de Criciúma está situado na Rua Henrique Lage, 267 – Centro - Criciúma. Horário de atendimento: segunda a sexta feira das 08h às 18h, sem fechar ao meio-dia. TELEFONE: 151**

**VISITE NOSSO SITE: [www.procon.criciuma.sc.gov.br](http://www.procon.criciuma.sc.gov.br).**



# SEM TARIFAS



# PROCON

## CRICIÚMA

 151



Rua Henrique Lage, 267 - Centro - CEP: 88801-010 - Criciúma/SC  
[procon@criciuma.sc.gov.br](mailto:procon@criciuma.sc.gov.br)

[procon.criciuma.sc.gov.br](http://procon.criciuma.sc.gov.br)

 [@procon.criciuma.sc](https://www.instagram.com/procon.criciuma.sc)

 [/ProconCriciuma](https://www.facebook.com/ProconCriciuma)