

IDEC

INSTITUTO BRASILEIRO
DE DEFESA
DO CONSUMIDOR

CNB

SINDICATO DOS
BANCÁRIOS E
FEDERAÇÕES

OS BANCOS E VOCÊ

Conheça seus direitos de consumidor

Em defesa do consumidor de serviço bancário

O Código de Defesa do Consumidor é uma conquista da sociedade brasileira. É um poderoso antídoto aos abusos que precisa ser mais conhecido — e exercido — pela população.

Talvez o setor da economia onde os consumidores enfrentem mais problemas para ter seus direitos respeitados seja o sistema financeiro. Em primeiro lugar pela complexidade dos serviços. Em segundo, pela desinformação. E, em terceiro, pelo imenso poder econômico das empresas do setor.

O desrespeito aos usuários do sistema financeiro é flagrante em três aspectos: nos altos preços das tarifas, no tempo perdido nas filas e na discriminação aos cidadãos de menor poder aquisitivo.

Mas o consumidor dos serviços bancários pode (e deve) se defender desses abusos. O aparato legal para isso está no Código de Defesa do Consumidor, que identifica os serviços bancários como relação de consumo (artigo 3º, parágrafo 2º).

Para ajudá-lo, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) e a Confederação Nacional dos Bancários (CNB/CUT) estabeleceram uma parceria para produzir este manual, com informações concisas e claras que permitem ao usuário do sistema financeiro conhecer melhor os serviços — e, portanto, fazer as escolhas mais apropriadas —, além de identificar seus direitos e os mecanismos legais que os garantem.

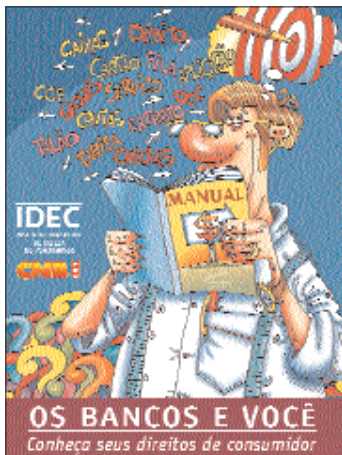
A edição deste manual não esgota, obviamente, o problema.

Existem outras medidas importantes que a sociedade precisa exigir, como a regulamentação do sistema financeiro através de lei ordinária, prevista desde a Constituição de 1988, por intermédio do seu Artigo 192, bem como maior transparência no conjunto de operações do setor.

Esse diálogo e essa parceria entre organismos de defesa do consumidor, os profissionais que trabalham na oferta dos serviços e os próprios consumidores constituem um fato inédito no Brasil. Esperamos que possam servir de exemplo a outros segmentos da sociedade e ajudem a consolidar o sentido de cidadania em nosso país.

Marilena Lazzarini, *coordenadora executiva do Idec*

Sérgio Rosa, *presidente da Confederação Nacional dos Bancários (CNB/CUT)*



Uma publicação da Confederação Nacional dos Bancários (CNB/CUT)
e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)

CNB/CUT

Rua São Bento, 365, 18º andar, Centro, São Paulo, SP. CEP 01011-100.
Fone (0 __ 11) 232-0966. E-mail: cnbcut@cnbcut.com.br - Homepage: www.cnbcut.com.br

Presidente:

Sérgio Rosa

Diretor de Imprensa:

Alencar Ferreira

Idec

Rua Dr. Costa Júnior, 194, Água Branca, São Paulo, SP. CEP 05002-000.
Fone (0 __ 11) 3872-7188. E-mail: idec@uol.com.br - Homepage: www.idec.org.br

Coordenadora-executiva:

Marilena Lazzarini

Equipe de execução

Maria Inês R. Landini Dolci
Ricardo Koiti Koshimizu

Revisão de texto

Ligia Rechenberg
Elizabeth Ueta

Equipe de revisão técnica

João Roberto Salazar Jr.
Lorena Contreras
Marcos Vinicius Pó
Othon Abrahão

Colaboração

André Luís Rodrigues
Carlos Alberto Cordeiro
Edevaldo Fernandes da Silva
Ivone Silva
Jorge Luiz Gouvêa

Editado na Secretaria de Imprensa e Comunicação do Sindicato
dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região.

Ilustrações:

Adolar

Jornalista responsável:

José Luiz Frare

Editoração eletrônica:

Cláudio Nunes de Oliveira
Impresso na Bangraf (Gráfica dos Bancários).
Fone (0 __ 11) 6947-0295.

Tiragem: 15 mil exemplares

“Reprodução autorizada e adaptada para o Estado do Rio Grande do Sul, sob a responsabilidade da Federação dos Bancários, Sindicatos dos Bancários de Porto Alegre e Sindicatos dos Bancários com sede no Interior do RS”

1 - abrindo a conta	7
✓ <i>como escolher seu banco</i>	7
✓ <i>abertura de conta</i>	8
✗ documentos necessários.....	8
✗ depósito inicial.....	8
✗ exija contrato.....	8
✗ cuidados ao preencher o contrato.....	8
2 - movimentando a conta	9
✓ <i>cheque</i>	9
✗ cheque especial.....	9
■ cuidado com os juros do cheque especial!.....	9
✗ cheque pré-datado.....	10
✗ extravio de talão de cheques.....	10
■ direitos do consumidor.....	10
✗ cheque sem fundos.....	11
✗ consequências para quem entrou no cadastro de restrições.....	11
✗ como “limpar” o nome.....	11
✗ direitos do consumidor.....	12
✗ cadastro de cheque sem fundos (SPC, CCF, Serasa).....	12
■ bancos de dados para onde podem ir os nomes de emitentes de cheques sem	
fundos.....	12
✗ cheque sustado.....	13
■ como proceder para sustar o cheque nos casos de roubo/furto/perda.....	13
■ protesto de cheques sustados em cartório.....	13
■ aceitação, pelo comércio, de cheques sustados.....	13
■ período em que o cheque fica sustado.....	13
■ renovação da sustação.....	13
■ cancelamento da sustação.....	13
■ cobrança de taxas.....	14
■ direitos do consumidor.....	14
■ pagamento, pelo banco, de um cheque sustado.....	14
■ pagamento, pelo banco, de um cheque roubado, furtado, adulterado ou com	
assinatura falsa.....	14
✗ bloqueio de uso de talão.....	14
✗ desbloqueio de talão.....	14
✓ <i>cartão magnético</i>	14
✗ senha.....	15
✗ algumas medidas de segurança com seu cartão magnético.....	15
✓ <i>pagamento de contas</i>	15
✗ horário para recebimento de contas.....	16

✗ débito automático em conta corrente, com autorização do cliente.....	16
✗ pagamento por telefone.....	16
✓ tarifas bancárias.....	17
✓ atendimento: o que o cliente pode esperar dos caixas que o atendem e do gerente de sua conta.....	17
✓ horário de atendimento.....	18
✓ fila (como escapar dela).....	18
✓ depósitos.....	19
✓ saques.....	19
✓ extrato.....	19
✓ contas sem fundos.....	20
✓ caixas automáticos/eletrônicos.....	20
✗ atenção e cuidado especiais: como proceder em alguns casos.....	20
✓ serviços telefônicos.....	20
✓ serviços on-line.....	20
✓ Doc (Documento de Operação de Crédito).....	21
✓ venda casada.....	21
3 - documentos importantes.....	22
4 - encerrando a conta.....	23
✓ "roteiro" para o encerramento de conta corrente.....	23
5 - modelos de carta.....	24
✓ solicitação de cópia de contrato.....	24
✓ reclamação sobre cobrança indevida de tarifas bancárias.....	25
✓ denúncia de fila bancária.....	26
6 - aplicações.....	28
✓ algumas perguntas importantes na hora de investir seu dinheiro.....	29
✓ algumas das aplicações disponíveis nos bancos.....	29
✗ poupança.....	29
✗ fundos de investimento.....	30
✗ RDB (Recibo de Depósito Bancário).....	30
✗ títulos de capitalização.....	30
7 - outros itens.....	31
✓ empréstimos.....	31
✓ cartão de crédito.....	31
✗ envio de cartão sem solicitação.....	32
✓ cobrança constrangedora.....	32
8- endereços úteis.....	33
10 itens importantes que devem ser observados pelo cliente.....	42



Preste muita atenção a todos os documentos que assinar. Se você não entender alguma coisa do que está escrito, questione.

1 - Abrindo a conta

✓ COMO ESCOLHER SEU BANCO

O banco deve ser escolhido de acordo com vários critérios: localização, qualidade dos serviços e do atendimento, quais as exigências de renda mínima e de depósito inicial, preços das tarifas, quantidade de funcionários para atender adequadamente etc. Verifique ainda se o banco oferece os serviços que mais lhe interessam - como caixas automáticos, atendimento por telefone etc - e a que custo (ver item "Tarifas bancárias" na pág. 17).

Veja a seguir algumas dicas que poderão auxiliá-lo nessa escolha:

1 - Determinar a agência/local onde será aberta a conta. Há bancos que exigem que a abertura da conta seja efetuada perto da residência ou do local de trabalho do cliente.

2 - Conferir, pessoalmente ou por telefone, os documentos necessários para a abertura de conta corrente ou poupança. Conferir também os valores exigidos *para o depósito inicial*, e, se for pedido, *da renda mínima*. **Você não é obrigado a aceitar propostas de venda casada (ver item "Venda casada" na pág 21) para abrir sua conta.**

3 - Conferir, na agência escolhida, os valores cobrados para abertura de cadastro, para a emissão de cartão magnético e outros valores a serem debitados de sua conta corrente em razão da abertura.

4 - Preste muita atenção a todos os documentos que assinar. Se você não entender alguma coisa do que está escrito, pergunte, questione. E exija sempre uma cópia desses documentos, pois isso é um direito seu.

Observação: Lembramos que as exigências dos itens acima podem variar de agência para agência (mesmo que elas pertençam a um mesmo banco).

Quando se abre uma conta corrente ou uma caderneta de poupança, é fundamental exigir o contrato.

✓ ABERTURA DE CONTA

✗ Documentos necessários

Para abrir uma conta corrente ou uma caderneta de poupança os bancos geralmente exigem dos seguintes documentos:

- carteira de identidade (ou RG, o registro geral);
- CPF (Cadastro de Pessoas Físicas - o antigo CIC);
- comprovante de residência;
- comprovante de renda.

A maior parte dos bancos exige apenas esses documentos, mas pode haver um ou outro que exija mais itens, como, por exemplo, outras referências.

Atenção: A abertura de conta bancária obriga o banco a fornecer um contrato.

✗ Depósito Inicial

O valor do depósito inicial exigido pelos bancos varia de instituição para instituição, e mesmo entre agências de um mesmo banco (mas de diferentes bairros).

✗ Exija Contrato

Quando se abre uma conta corrente ou uma caderneta de poupança, é fundamental exigir o contrato. É esse documento que estabelece os direitos e deveres de ambas as partes. Além disso, o contrato indica como será a relação entre o consumidor e a instituição, quais serviços serão oferecidos, *quais tarifas serão cobradas* etc.

O consumidor deve ter conhecimento prévio do contrato; caso contrário, não será obrigado a submeter-se aos seus termos. O contrato deve ser redigido de forma clara e precisa, de modo a facilitar o entendimento do consumidor.

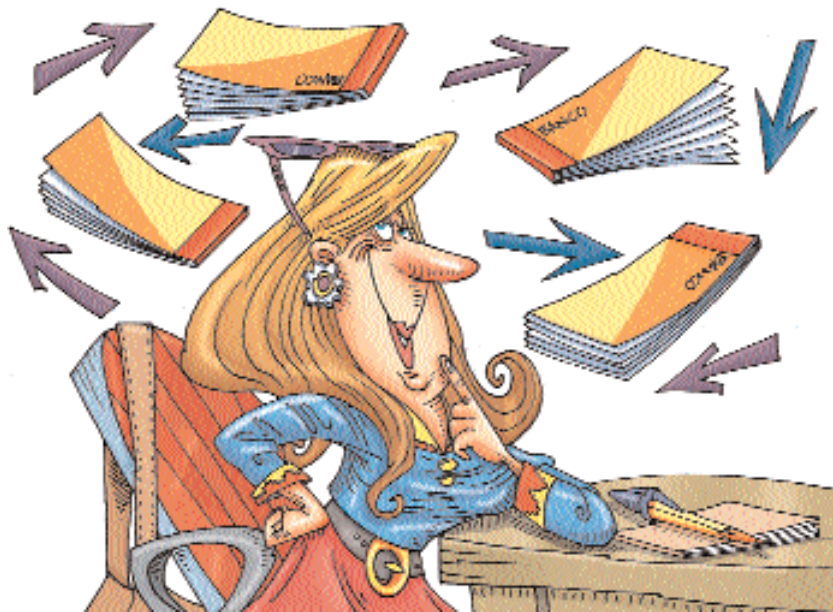
✗ Cuidados ao preencher o contrato

- 1 - Responda a todos os itens com muito cuidado e não deixe nenhum campo em branco.
- 2 - Inutilize com um risco os itens que não precisarem de resposta.
- 3 - Não assine o contrato (ou qualquer outro documento) em branco!

Veja o que o contrato e suas cláusulas não podem conter. Caso os seguintes itens constem do contrato, eles serão considerados nulos com base no Código de Defesa do Consumidor:

- 1 - Modificação unilateral de contrato.
- 2 - Cláusulas que não informem o consumidor de maneira eficiente.
- 3 - Estabelecer em cláusula a impossibilidade, exoneração ou atenuação da responsabilidade do banco (fornecedor) por problemas de qualquer natureza dos produtos e serviços ou implicar renúncia ou disposição de direitos. Exemplo: Um banco que se exime, numa das cláusulas contratuais, de qualquer responsabilidade decorrente do uso do cartão magnético, por falha de seu sistema. Uma vez constatada falha do banco na computação de eventual movimentação realizada pelo consumidor, a instituição deverá responder pelos prejuízos causados, nos termos da lei.

Observação: Caso você entre na Justiça contra o banco (independente dos motivos), isso deverá ser resolvido no município em que você mora - mesmo que exista cláusula contratual definindo que o foro (localidade) é em outro lugar. Por exemplo, se o contrato define que o cliente, morando em Fortaleza, só pode resolver em Curitiba seus litígios com o banco, então essa cláusula não deve ser respeitada. *O que prevalece é o domicílio do consumidor* (conforme artigo 101 do Código de Defesa do Consumidor).



Se o cliente
passa a acumular
uma dívida no
cheque especial,
ela pode se
transformar
numa
"bola de neve".

2 - Movimentando a conta

✓ CHEQUE

O cheque é uma *ordem de pagamento* à vista, mas não existe lei que obrigue uma pessoa ou empresa a aceitá-lo. Por causa disso, nem todos os estabelecimentos comerciais aceitam pagamentos com cheques.

✗ *Cheque Especial*

Ele não é exatamente um cheque, como muitos podem pensar, mas sim um *limite de crédito* que os bancos oferecem aos clientes (uma forma de empréstimo). Ele funciona assim: quando o cliente emite um cheque ou saca dinheiro sem que sua conta corrente tenha fundos para cobri-lo, o cheque especial banca esse valor.

Mas o crédito (empréstimo) do cheque especial tem limites de valor e de prazo de utilização que são firmados através de contrato.

Atenção: toda vez que o cliente/correntista gasta mais do que o saldo disponível ("entrando" no cheque especial), o banco cobra altas taxas de juros até que a dívida seja coberta.

■ Cuidado com os juros do cheque especial!

Usar o cheque especial pode custar caro. Porque, como já se disse, suas taxas de juros são muito altas (há bancos que cobram ao redor de 10% ao mês, o que equivale a algo em torno

Pela Lei do Cheque
(Lei nº 7.357/85)
qualquer cheque
pode ser
descontado no
momento de sua
apresentação
ao banco.

de 214% ao ano!). Se o cliente passa a acumular uma dívida no cheque especial, ela pode se transformar numa "bola de neve", aumentando ainda mais por causa dos juros.

Dessa forma, preste atenção às taxas que o banco cobra. A instituição é obrigada a apresentar, no momento da contratação, a taxa de juros que irá cobrar sobre o cheque especial. Na prática, os bancos alteram constantemente - e unilateralmente - essas taxas, sem o prévio conhecimento e concordância do consumidor. Isso é proibido pelo Código de Defesa do Consumidor. Caso você encontre dificuldades para conhecer essa taxa, deve solicitá-la ao banco por escrito.

Se você tiver queixas contra cobranças abusivas ou mesmo por desconhecer o que está sendo cobrado, poderá reclamar aos organismos de defesa do consumidor ou mesmo à Justiça - o Juizado Especial Cível (**ver item "Endereços úteis," na pág. 32**).

✘ *Cheque pré-datado*

É uma invenção informal do comércio, sendo a maneira mais fácil e rápida de se fazer crédito, já que esse tipo de cheque prevê sua compensação numa data futura (ao contrário dos cheques normais). Mas exige cuidados especiais por parte de quem o emite.

O cheque pré-datado tem valor de contrato, pois intermedeia uma relação de consumo - e não pode ser desrespeitado pela outra parte (quem recebeu o cheque). *Mas atenção: se você faz um cheque pré-datado sem que exista relação de consumo (para um amigo, por exemplo), então ele não tem valor de contrato!*

Pela Lei do Cheque (Lei nº 7.357/85) qualquer cheque pode ser descontado no momento de sua apresentação ao banco, já que é considerado um pagamento à vista. Ou seja, se você não tomar as devidas precauções, corre o risco de ter seu pré-datado descontado antes da data combinada.

Cuidados: O cheque pré-datado deve ser sempre nominal (deve conter o nome do beneficiário) e a data em que deverá ser depositado - *nunca* deve ser preenchido com a data da compra, mesmo que o estabelecimento comercial afirme o contrário. *Nunca assine atrás do cheque pré-datado, porque ele pode ser entregue a terceiros, que por sua vez poderão depositá-lo antes da data programada.* Esse tipo de cheque só deve ser emitido quando você conhece bem o comerciante e tem certeza de que o pré-datado será apresentado ao banco como o combinado.

Observação: Caso seu cheque pré-datado seja depositado antes da data programada, você poderá recorrer ao Juizado Especial Cível para fazer valer os seus direitos. Lembre-se que, nesse caso, a culpa não é do banco, mas de quem depositou o cheque.

✘ *Extravio de talão de cheques*

Um talão pode ser extraviado antes de ser entregue ao cliente (e, muitas vezes, sem que ele saiba), de duas formas: dentro do próprio banco ou quando é enviado ao consumidor pelo correio. Em ambos os casos, a responsabilidade é do banco, que deve avisar seu cliente.

■ Direitos do consumidor

1 - Se o talão de cheques for extraviado dentro do banco, a instituição tem de avisar seu cliente, para que tome as devidas providências. Isso porque o talão pode ser utilizado por terceiros e o consumidor pode vir a ser protestado por insuficiência de fundos. De qualquer ma-

neira, o banco é o responsável pela guarda e proteção do talonário.

Após ser avisado, o consumidor deve se comunicar por escrito, através de carta protocolada ao gerente do banco (verifique o nome dele completo), exigindo reposta e quais as providências que estão sendo adotadas para o seu caso (**ver item “Modelo de carta” na pág. 24**).

2 - Se o extravio ocorrer pelo correio e você verificar que o talão não foi entregue no prazo, entre em contato com o banco para saber dele o prazo dado para o recebimento. Se esse prazo já estiver esgotado, avise a Central de Atendimento da instituição, por telefone, tomando o cuidado de anotar o nome do atendente, o dia e a hora, e também o número da ocorrência. Em seguida, faça uma reclamação por escrito e protocole no banco aos cuidados do gerente, verificando antes o nome completo do mesmo (**ver item “Modelo de carta” à pág. 24**).

Atenção: Nos dois casos acima, se você for prejudicado e o problema não for solucionado amigavelmente, recorra à Justiça.

✘ *Cheque sem fundos*

Ao utilizar seu talão, verifique sempre seu saldo em conta corrente. Porque “soltar” (emitir) um cheque sem fundos é crime de estelionato - de acordo com o Código Penal - e pode dar prisão de um a cinco anos, além de outras conseqüências piores para o emitente (quem “soltou” o cheque).

Após ser devolvido pela primeira vez, um cheque sem fundos pode ser reapresentado ao banco (pela pessoa que recebeu o cheque) depois de 48 horas. Mas, se for devolvido pela segunda vez, leva o nome do emitente para os cadastros de restrições.

✘ *Conseqüências para quem entrou no cadastro de restrições*

■ Os estabelecimentos comerciais que consultam o banco de dados do Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) não aceitam mais seus cheques. E os financiamentos que o consumidor vier a solicitar junto a bancos ou comércio também ficam cortados.

■ O banco deixa de fornecer talões, e você só pode movimentar sua conta com o cartão magnético. Além disso, dependendo do banco, sua conta pode ser encerrada.

■ Fica muito difícil abrir conta em outro banco, e em qualquer lugar do país.

■ Quem recebe o cheque sem fundos pode levá-lo a protesto no “Cartório de Protestos” - uma medida que expõe o emitente a sanções graves se ele não efetuar o pagamento.

✘ *Como “limpar” o nome*

■ O nome sai automaticamente dos cadastros de restrições depois de cinco anos de seu registro. É o que diz o Código de Defesa do Consumidor (artigo 43, parágrafo 5º).

■ A qualquer momento, o emitente pode “limpar” seu nome, desde que faça a quitação do cheque. Para regularizar a situação, ele deve comparecer pessoalmente à agência do banco levando o cheque que foi devolvido (ou o extrato bancário que comprove a sua compensação). Nessa ocasião, ele preencherá uma autorização para débito da taxa referente ao CCF (Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central) em sua conta corrente. E o banco fica obrigado por lei a enviar automaticamente, ao Banco Central, o pedido de exclusão de seu nome do cadastro.

■ Se o cheque tiver ido a protesto, os serviços de proteção ao crédito exigem que o emi-

Após ser devolvido
pela primeira vez,
um cheque sem
fundos pode ser
reapresentado ao
banco (pela
pessoa que
recebeu o cheque)
depois de 48
horas

Se um cheque
for devolvido
pela segunda
vez, leva o nome
do emitente
para os cadastros
de restrições.

tente apresente certidão de cancelamento ou certidão negativa. A certidão negativa será obtida após o pagamento do cheque, sendo que o emitente deve comparecer pessoalmente ao cartório, com a carteira de identidade e o CPF (Cadastro de Pessoa Física, antigo CIC) ou por meio de procurador, constituído para esse fim.

Observação: Se for preciso, procure a ajuda de profissionais idôneos. Não se deixe levar por propagandas do gênero “limpamos seu nome”, que são comuns em jornais.

✗ *Direitos do consumidor*

■ O nome do consumidor não pode ser mandado para o cadastro de restrições da Serasa (Centralização de Serviços Bancários) ou do SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) sem seu prévio conhecimento (conforme o artigo 43, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor).

■ No caso de haver devolução indevida de um cheque (que tem fundos) pelo banco, o emitente tem direito a ser indenizado por danos morais e materiais, devendo recorrer à Justiça.

■ O consumidor também tem o direito a *exigir judicialmente indenização* de quem levou seu nome para o cadastro, por danos morais e materiais, caso o seu nome continuar a figurar em qualquer cadastro de restrições depois de já ter solucionado o problema (conforme o artigo 6º, inciso VII do Código de Defesa do Consumidor).

✗ *Cadastro de cheques sem fundos (SPC; CCF; Serasa)*

Bancos de dados para onde podem ir os nomes de emitentes de cheques sem fundos

CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos do Banco Central

É um banco de dados de abrangência nacional que reúne informações fornecidas pelas instituições bancárias sobre cheques roubados, extraviados, sustados ou cancelados.

Serasa – Centralização de Serviços Bancários

É um banco de informações cadastrais e econômico-financeiras da América Latina, com cobertura de todo o território nacional. O CCF faz parte do cadastro da Serasa, que, por isso, dispõe do cadastro de restrições dos bancos. A Serasa possui um sistema de atendimento para consultas de cadastrados e orienta sobre como uma pessoa pode “limpar” o seu nome.

SPC – Serviço de Proteção ao Crédito

É um banco de dados das associações comerciais. Mantém um cadastro principalmente de consumidores em falta com a quitação de seus débitos. Orienta sobre como regularizar a situação nos casos de problemas com bancos.

■ Quando o cheque é devolvido pela segunda vez, leva o nome do emitente para os cadastros de restrições. Primeiro, o Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF) do Banco Central; daí, para a Centralização de Serviços Bancários (Serasa). Todas as instituições financeiras e o Serviços de Proteção ao Crédito (SPC) também passam a ter essa informação. Enfim, o nome do emitente do cheque sem fundos fica “sujo”.

x **Cheque sustado**

Um cheque pode ser sustado (ou seja, ser cancelado) por vários motivos, entre eles a perda, o furto ou o roubo. Qualquer que seja o motivo, deve-se tomar alguns cuidados.

■ Como proceder para sustar o cheque nos casos de Roubo/Furto/Perda

Você deve avisar o banco imediatamente por telefone (anotando a hora e o nome do funcionário que o atendeu) e entregar a justificativa por escrito no prazo de 48 horas. É fundamental providenciar um Boletim de Ocorrência na delegacia mais próxima.

Ao chegar ao banco, deve-se preencher um formulário específico para o caso, assinando-o e justificando o motivo do pedido. Uma xerox do Boletim de Ocorrência deve ser anexada à justificativa (assim, os cheques que vierem a ser apresentados por terceiros serão devolvidos juntos com o motivo da devolução, e você não correrá o risco do protesto).

Observação: Se o consumidor susta um cheque - usado para pagar um produto ou serviço que não se mostrou adequado ou eficiente - e esgota todas as tentativas amigáveis (devidamente documentadas) de acordo com o fornecedor, recomenda-se consultar um organismo de defesa do consumidor para ser orientado, ou que faça a sustação com auxílio de um advogado (nesse último caso, é necessário muito cuidado para tal procedimento, já que o consumidor pode vir a responder por crime de estelionato).

■ Protesto de cheques sustados em Cartório: Se isso ocorrer, o consumidor pode recorrer à Justiça para fazer valer os seus direitos, pleiteando em juízo indenização pelos prejuízos materiais e morais sofridos. São Paulo é exceção, porque a Corregedoria desse Estado proibiu os cartórios de protestar esses cheques.

■ Aceitação, pelo comércio, de cheques sustados: Se você realiza corretamente os procedimentos para a sustação de um cheque, os outros cheques de sua emissão deverão ser aceitos pelo comércio sem problemas.

Observação: Por precaução, você pode carregar consigo uma cópia do documento de pedido de sustação (aquele preenchido no banco) que especifique o número do cheque sustado. Se mesmo assim algum comerciante não aceitar seu cheque, deve-se socorrer com um organismo de defesa do consumidor ou mesmo reclamar junto ao Juizado Especial Cível.

■ Período em que o cheque fica sustado: O cheque fica sustado até a realização do cancelamento pelo cliente ou quando este não a renovar. O período varia de banco para banco e de agência para agência.

■ Renovação da sustação: Em alguns bancos e agências, a renovação é a cada 6 meses, enquanto em outros é a cada 3 anos. Existem ainda os que trabalham com tempo indeterminado. Isso pode ocorrer automaticamente ou através de contato com o cliente

■ Cancelamento da sustação: O cliente deve comparecer à agência para sua realização. Em outros, o cliente deve se manifestar tanto para renovação como para o cancelamento.

*Sua conta pode
ser bloqueada
por devolução
de cheques que
você emitiu ou
porque você
excedeu o saldo*

Cartão magnético é oferecido aos correntistas por meio de contrato assinado entre o cliente e o banco.

■ Cobrança de taxas: Alguns bancos cobram taxas para sustação no evento e na renovação. Outros, somente por ocorrência, variando de banco para banco.

✘ *Direitos do consumidor*

■ Pagamento, pelo banco, de um cheque sustado: A maioria dos bancos conta com um sistema de informação que deveria inibir ocorrências desse tipo. Porém, se isso vier a ocorrer, o cliente deve ser ressarcido após a comprovação da falha do banco.

■ Pagamento, pelo banco, de um cheque roubado, furtado, adulterado ou com assinatura falsa: O mesmo procedimento anterior deve ser mantido, ou seja, cabe ao banco ressarcir o consumidor, desde que a culpa não seja do correntista.

✘ *Bloqueio de uso de talão*

Sua conta pode ser bloqueada por devolução de cheques que você emitiu ou porque você excedeu o saldo. Fique atento, pois nesse caso os bancos geralmente bloqueiam sua conta para compensação de cheques e para emissão de novos talões. Mas o cartão magnético, normalmente, continua funcionando.

O banco é obrigado a informá-lo sobre essa situação. Se você não for avisado, reclame por escrito. Exija resposta do banco, pois isso é seu direito.

■ **Importante saber:**

Os bancos mantêm um histórico de ocorrências de seus clientes, que eles podem consultar em diversas situações (como, por exemplo, para decidir sobre uma concessão de crédito, sobre o desbloqueio ou não de uma conta etc).

✘ *Desbloqueio de talão*

O desbloqueio do talão depende de procedimentos que variam de banco para banco. Nesses casos, verifique em sua agência quais as exigências para o desbloqueio - esteja ciente de que ele não é imediato e pode demorar alguns dias.

✓ **CARTÃO MAGNÉTICO**

O cartão magnético é nominal (contém o nome do cliente), exclusivo e intransferível, e é oferecido aos correntistas por meio de contrato assinado entre o cliente e o banco. Com ele é possível fazer saques e depósitos, consultar saldos, obter extratos e pagar contas - tanto nas caixas das agências como nas caixas automáticas.

Há cartões, dependendo do banco, que também podem ser usados para o pagamento de compras ou serviços, funcionando como uma espécie de "cheque eletrônico". Nesses casos, deve-se conferir se o estabelecimento comercial mantém convênio com o seu banco.

Atenção: Assim que você receber o cartão, assine no seu verso e verifique se é necessário desbloqueá-lo (informe-se quanto aos procedimentos junto ao seu banco).

✘ Senha

Para que o cartão magnético seja usado em todas as funções citadas acima, é necessária uma senha. *Ela tem que ser mantida em sigilo* (e não deve ser revelada nem mesmo a pessoas que se identifiquem como funcionários do banco; eles não precisam de sua senha para resolver qualquer problema que você venha a ter). Por causa disso, você deve decorá-la.

Se isso não for possível, anote a senha em algum lugar, mas nunca a deixe perto do cartão.

Você pode optar por receber gratuitamente uma das duas opções seguintes: um cartão (e utilizá-lo sem que sejam cobradas tarifas) ou o primeiro talão de cheques do mês.

A partir do momento em que se decidir por uma delas, a outra será automaticamente cobrada.

Observação: Verifique o valor oferecido pela agência para o seu limite de saque. Esse limite serve tanto para o cartão como para o talão de cheques.

Evite manter um limite de saque muito alto, além do necessário, pois na eventualidade de um furto ou até mesmo um assalto, poderá haver saques até esse limite.

✘ Algumas medidas de segurança com seu cartão magnético

- Guarde o cartão em lugar seguro, e não o deixe junto à senha.
- Proteja seu cartão da umidade, da exposição ao sol, de objetos metálicos, de objetos pontiagudos e de campos magnéticos (ímãs, telefones celulares, televisores, microcomputadores, controles remotos etc).
- Ao escolher os números de sua senha, evite seqüências que outra pessoa possa reconhecer (data de nascimento, seu número de telefone ou da placa de automóvel etc).
- Não forneça sua senha para outras pessoas, mesmo que elas se identifiquem como funcionários do banco. A senha garante que só você poderá utilizar o cartão.
- Não permita que outras pessoas utilizem seu cartão.
- Leve sempre consigo o número do telefone da Central de Atendimento de seu banco e de sua agência.
- Em caso de perda, roubo ou extravio do cartão, peça seu cancelamento imediatamente, por telefone (todo banco possui uma Central de Atendimento para essas situações). Em caso de assalto, além do cancelamento do cartão, vá à delegacia mais próxima para registrar a ocorrência (por meio do Boletim de Ocorrência, o B.O.).
- Após fazer um pagamento com o cartão, peça sempre uma via do comprovante de pagamento e verifique se o valor está correto.
- Evite portar o cartão magnético em situações nas quais ele não é necessário.

✓ PAGAMENTO DE CONTAS

Os bancos não são obrigados a aceitar o pagamento de qualquer conta. Ao contrário do que muitos imaginam, uma conta de gás ou uma mensalidade escolar, por exemplo, nem sempre podem ser quitadas em qualquer agência.

Portanto, verifique antes, no próprio documento de pagamento, boleto bancário ou ficha de compensação, quais as instituições que aceitam o pagamento.

Já as contas pagas através de fichas de compensação são aceitas em qualquer agência, de qualquer banco, mesmo quando não se é cliente da instituição - para tanto é necessário que o pagamento seja efetuado até o dia do vencimento; após essa data o pagamento só poderá ser feito no banco que emitiu a ficha de compensação (ele está indicado na ficha).

*Uma agência
não é obrigada
a receber cheques
de outros bancos
se você não é
cliente da mesma.*

Todo banco é obrigado a fixar quadro, em local visível, com a relação dos serviços e suas tarifas

Se um boleto bancário define um banco para aceitar seu pagamento, isso poderá ser feito em qualquer agência dessa instituição – o banco não pode restringir as agências que receberão a quitação! Isso também é válido para as fichas de compensação pagas após o vencimento.

✘ Horário para recebimento de contas

Muitos bancos tentam limitar o horário para pagamento de determinadas contas, mas isso não tem amparo legal. Se você for pagar uma conta dentro do horário de atendimento e o banco alegar que não pode recebê-la - a não ser num horário específico -, exija que seu pagamento seja aceito, pois esse é um direito seu.

✘ Débito automático em conta corrente, com autorização do cliente

Através do débito automático, o cliente autoriza que suas contas sejam pagas automaticamente pelo banco nas respectivas datas de vencimento.

A seguir veja alguns cuidados para utilizar o débito automático:

▲ Para começar a utilizar esses serviços, não basta combinar só com o banco; também é fundamental avisar a empresa que será paga pelo débito automático.

▲ É preciso verificar constantemente se sua conta corrente mantém fundos suficientes para o momento em que as contas forem debitadas.

▲ No começo da utilização do débito automático, deve-se conferir se a conta é debitada logo no primeiro mês de uso (para não correr o risco de ficar inadimplente, imaginando que a conta foi paga automaticamente).

▲ Deve-se acompanhar esse serviço, por extrato ou pelos comprovantes de débito automático que chegam pelo correio, para se ter certeza que ele está funcionando corretamente.

▲ Verificar se há taxas a serem pagas pelos serviços.

Caso tenha tido problemas de valores incorretos, por exemplo, ligações não efetuadas no seu serviço telefônico, comunique-se com o serviço de atendimento ao cliente da empresa fornecedora dos serviços e peça a compensação do valor.

✘ Pagamento por telefone

O uso do telefone pode ser mais prático, porque você não precisa sair de casa para pagar as contas. Mas preste atenção nas tarifas cobradas. Em geral os bancos exigem que você se cadastre para utilizar os serviços por telefone, e às vezes fornecem uma senha com esse fim. É importante requisitar um comprovante de pagamento pelo correio, ou conferir em seu extrato se o débito foi feito corretamente. Por precaução, anote o dia, a hora em que você ligar e o nome do funcionário que o atender.

✓ **TARIFAS BANCÁRIAS**

É importante saber que todo banco é obrigado a afixar quadro, em local visível, com a relação dos serviços sobre os quais se cobram tarifas e os respectivos preços.

Segundo o Banco Central, a cobrança de uma nova tarifa ou o aumento de tarifa já existente deverão ser informados ao consumidor com, no mínimo, trinta dias de antecedência. Porém, para o Código de Defesa do Consumidor, o aumento ou a mudança de tarifa de forma unilateral são ilegais. O que se permite é o reajuste das tarifas de acordo com índice definido em contrato.

O preço cobrado pela prestação de serviços, quando debitada em conta, deverá ser claramente identificado no extrato de conferência.

Os bancos também oferecem pacotes (ou planos) de serviços com preços prefixados, que podem ou não ser vantajosos aos clientes. Analise a melhor opção.

Confira o que o banco pode e o que não pode cobrar:

■ O banco não pode cobrar:

- fornecimento de cartão magnético ou um talonário de cheques por mês, com pelo menos, 20 (vinte) folhas (à escolha do cliente), independente de saldo médio na conta;
- substituição de cartão magnético (exceto nos casos de perda ou roubo);
- extrato mensal com toda a movimentação do mês;
- manutenção de contas de poupança (exceto aquelas com saldo igual ou inferior a R\$ 20 e sem movimentação há seis meses);
- devolução de cheque, exceto por insuficiência de fundos;
- manutenção de contas abertas por ordem judicial (depósitos em juízo);
- manutenção de contas abertas por depósito de ações de consignação em pagamento e de usucapião;
- fornecimento de documentos para liberação de garantias.

■ É permitida a cobrança de:

- movimentação de contas;
- consultas em terminais eletrônicos (inclusive saldos e extratos só exibidos na tela);
- ordens de pagamento ou de crédito entre agências do mesmo banco;
- manutenção de contas abertas para pagamento de salários ou aposentadorias.

✓ **ATENDEMENTO: O QUE ESPERAR DOS CAIXAS QUE O ATENDEM E DO GERENTE DE SUA CONTA**

Os funcionários que são caixas das agências têm por função receber depósitos em conta corrente, fazer saques, receber pagamentos de contas, podendo eventualmente calcular tributos a serem pagos etc. Os caixas exercem uma série de funções, mas é recomendável dirigir-se a eles já sabendo o que você quer e quais os procedimentos necessários.

Organize as datas de vencimentos de suas contas aproveitando para pagar o maior número delas de uma só vez

Os saques em dinheiro, tanto nos caixas das agências como nos caixas automáticos, têm limites de valor.

Quando você tem dúvidas quanto aos serviços que pode encontrar numa agência ou os procedimentos que deve tomar, peça informações aos *receptionistas* (funcionários que ficam próximos às filas e têm como função orientar as pessoas), aos *atendentes* ou aos *gerentes*.

Quando o seu problema, qualquer que seja, é mais complicado que o normal, o gerente costuma ser a pessoa mais indicada para resolvê-lo, porque tem mais liberdade de ação que os outros funcionários.

✓ **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

Esse horário pode apresentar variações, dependendo da agência ou da cidade em que ela está localizada. Nas capitais, o horário é geralmente fixado das 10h às 16h. Em algumas cidades, o atendimento foi ampliado por lei das 9h às 17h. Nos postos de atendimento (extensões de agências localizadas dentro de uma empresa) os horários são menores - por exemplo, das 10h às 15h.

✓ **FILA (COMO ESCAPAR DELA)**

Uma forma de evitar as filas das agências (ou pelo menos aquelas filas longas e demoradas) é programar seu horário de ir ao banco. Para isso, há dicas simples:

- Organize as datas de vencimento de suas contas, aproveitando para pagar o maior número delas de uma só vez.

- Evite o 5º dia útil de cada mês, porque esse dia é em geral reservado para o pagamento de salários.

- Evite também o dia 10 de cada mês, já que esse dia representa a data de vencimento de vários tributos e mensalidades.

- Procure saber junto à sua agência os melhores dias e horários, nos quais o fluxo de pessoas nas agências é menor.

- Existem várias opções às filas das agências: máquinas de auto-atendimento, caixas automáticos, serviços on-line (por telefone, pela Internet, por sistemas home banking), o uso do débito automático etc (ver item “Caixas Automáticos” na pág. 20, “Serviços Telefônicos” na pág. 20, “Serviços On-line na pág. 20 e “Débito Automático”, na pág. 16). Através dessas opções, você pode pagar suas contas, verificar seu saldo, realizar aplicações, transferências, pedir talões de cheques, entre outras coisas. Consulte sua agência para se informar.

No entanto, o banco deve garantir atendimento ágil e eficiente nas próprias agências, com número de funcionários adequado. Se houver filas, o cliente deve reclamar ao gerente ou ao responsável da sua agência exigindo melhoria de atendimento. Há determinadas localidades em que já existem leis que determinam o tempo máximo de espera em filas. Apoiar a aprovação de leis desse tipo também pode ajudar.

- Em Porto Alegre está em vigor a Lei nº 8192 (Lei da Fila), promulgada em 17 de julho de 1998, que obriga as agências bancárias para que o atendimento seja feito em até 30 minutos em dias normais e até 45 minutos em véspera ou após feriados prolongados.

✓ DEPÓSITOS

■ Se você vai realizar um depósito na conta de outra pessoa, lembre-se que é necessário levar os seguintes dados:

- nome da pessoa ou da instituição (beneficiária do depósito)
- número da agência do beneficiário
- número da conta corrente do beneficiário

■ Se você vai depositar cheques de terceiros na sua conta, é bom saber que há um prazo de um a três dias até que os cheques sejam compensados (dependendo do valor). *Atenção!* Enquanto os cheques não forem compensados, você não pode considerá-los como parte de seus fundos.

■ Existem alternativas aos caixas das agências, na hora de se fazer depósitos. Essas opções variam de agência para agência e de banco para banco, e incluem os caixas automáticos e os “depósitos rápidos”, nos quais você coloca o dinheiro ou os cheques a serem depositados em envelopes.

Cuidado! Essas opções exigem que você preste muita atenção na hora de preencher os dados porque será com base neles que os depósitos serão feitos. Além disso, nem todos os bancos fornecem recibo instantâneo para essas formas alternativas de depósito.

✓ SAQUES

Os saques em dinheiro, tanto nos caixas das agências como nos caixas automáticos, têm limites de valor. Esses limites podem variar conforme a agência ou o caixa automático.

Se você quiser sacar uma grande quantia para pagamento (em algumas agências, por exemplo, o limite é de R\$ 2 mil), deve considerar alternativas como o *cheque administrativo* (um cheque garantido pelo próprio banco) ou o DOC (utilizado para transferência de valores entre bancos diferentes). Através deles você pode transferir grandes quantias de um banco para outro banco com muito mais segurança.

Importante: Caso você precise sacar uma grande quantia *em dinheiro*, avise a agência com um ou dois dias de antecedência (isso pode ser feito por telefone). Mas se você só puder avisar no dia do saque, ligue bem cedo - as agências começam a funcionar bem antes do horário de atendimento ao público - para verificar se o dinheiro estará disponível. Sempre anote o horário e o nome de quem o atendeu.

✓ EXTRATO

O extrato é um instrumento fundamental para você acompanhar sua conta corrente, porque através dele pode-se saber o que está sendo lançado nela (saques, depósitos, quais tarifas são cobradas e os seus valores, os cheques que são debitados, depositados ou eventualmente devolvidos etc).

Você precisa estar atento ao extrato para conferir se esses lançamentos estão corretos!

Por lei você tem direito a um extrato gratuito por mês, dessa forma, caso necessite de mais extratos, informe-se sobre os valores que serão cobrados.

*Tome cuidado
com a presença
de pessoas
suspeitas no
interior da cabine
ou nas
proximidades. Na
dúvida, não
faça a operação.*

*Para ter acesso
aos serviços
on-line, pergunte
ao seu banco
quais ele
oferece e como
proceder para
utilizá-los.*

✓ **CONTAS SEM FUNDOS**

Quando seu saldo "zerar" ou se tornar insuficiente para cobrir algum débito, a sua conta poderá ficar bloqueada, seus cheques poderão ser devolvidos ou seus débitos cancelados por falta de fundos.

Cuidado: Caso o seu saldo se tornar negativo, você estará sujeito a cobrança de juros e multas. Se você possui um *limite de crédito* (um limite para o saldo negativo), cuidado para não ultrapassá-lo, porque se isso ocorrer os juros cobrados serão exorbitantes e muito maiores que os cobrados no limite de crédito.

✓ **CAIXAS AUTOMÁTICOS/ELETRÔNICOS**

O caixa automático é uma opção aos serviços oferecidos pelas agências, pois nele você pode fazer saques, pagar contas, obter saldos e extratos. Dependendo do caixa eletrônico, pode-se fazer também aplicações, transferências de valores entre poupança e conta corrente etc.

✗ *Atenção e cuidado especiais. Veja como proceder em alguns casos:*

■ Prefira caixas automáticos instalados em locais com grande movimentação de pessoas, como os que estão próximos ou dentro de ruas movimentadas, shopping centers, postos de gasolina etc.

■ Se possível, faça seus saques no horário comercial. Caso contrário, tente ir acompanhado por outra pessoa adulta que possa ficar fora da cabine, como se estivesse na fila.

■ Nunca aceite ou solicite ajuda de estranhos.

■ Tome cuidado com a presença de pessoas suspeitas no interior da cabine ou nas proximidades. Na dúvida, não faça a operação.

■ Ao digitar sua senha, mantenha o corpo próximo à máquina para evitar que outros possam vê-la. As pessoas atrás de você devem respeitar as faixas de segurança.

■ Siga as orientações e os cuidados com o cartão magnético (ver item "Cartão magnético" na pág. 14).

■ Alguns caixas eletrônicos oferecem um seguro específico para assaltos que possam ocorrer dentro de suas instalações. Se você se interessar pelo seguro, verifique quais os procedimentos exigidos para sua contratação e utilização, além das tarifas cobradas. No caso da contratação, guarde o comprovante/contrato consigo, para garantir o ressarcimento se houver roubo.

✓ **SERVIÇOS TELEFÔNICOS**

Há bancos que oferecem vários serviços bancários por telefone, como consultas de saldo e extrato, pagamento de contas, transferência de valores, aplicações etc. Mas nem todos disponibilizam esse tipo de serviço. Isso varia de banco para banco e de agência para agência. Se você tem interesse, informe-se com sua agência.

✓ **SERVIÇOS ON-LINE**

Vários bancos oferecem serviços on-line para seus clientes (como o uso do fax, de siste-

mas home banking e da Internet). Como esses serviços são oferecidos por linha telefônica, não se pode efetuar saques nem depósitos em dinheiro ou cheque.

Basicamente, você pode fazer consultas de saldo e de extrato (para conta corrente, poupança ou outras aplicações) e, de acordo com o banco e o serviço, transferências de valores, pagamento de contas, aplicação e resgate de valores etc.

Para ter acesso aos serviços on-line, pergunte ao seu banco quais ele oferece e como proceder para utilizá-los.

Atenção: Os serviços on-line oferecem alguns riscos - particularmente os que trabalham com a Internet - em relação à manipulação de dados. Por isso, o cliente que utilizá-los deve tomar muito cuidado quanto aos procedimentos de segurança. Evitar, por exemplo, que outras pessoas conheçam sua senha de acesso a esses serviços.

✓ **DOC (DOCUMENTO DE OPERAÇÃO DE CRÉDITO)**

Através do Doc, pode-se transferir valores de um banco para outro. Exemplificando, Ricardo pode usar o Doc para transferir uma quantia de seu banco X para a conta de Maria Inês, no banco Y. Essa operação pode ser feita no caixa da agência, por telefone ou, dependendo do banco, através dos caixas automáticos.

Observação: A tarifa das operações com Doc difere de banco para banco, e deve ser conferida pelo cliente.

✓ **VENDA CASADA**

O consumidor não pode ser obrigado ou induzido pelo banco a adquirir um produto juntamente com outro. Exemplo: o banco não pode condicionar o aumento do limite de um cheque especial à aquisição de um seguro. Caso o banco insista, não aceite, peça um documento ou cópia dessa exigência e com ele você deve reclamar a um organismo de defesa do consumidor, pois esse tipo de conduta é crime.

Essa prática é proibida pelo artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.

*O consumidor
não pode ser
obrigado ou
induzido pelo
banco a adquirir
um produto
juntamente
com outro.*

*Se você tiver
que comprovar
um pagamento
feito com um
cheque seu,
basta ter referência
da data de sua
emissão.*



3 - Documentos importantes

É recomendável guardar alguns documentos básicos, que podem ser úteis em algumas situações:

1 - *Os contratos.* Exemplos: os contratos de abertura de conta corrente, de poupança, de aquisição de produtos (como aplicações) ou contratação de serviços junto ao banco.

2 - *Os extratos da conta corrente.*

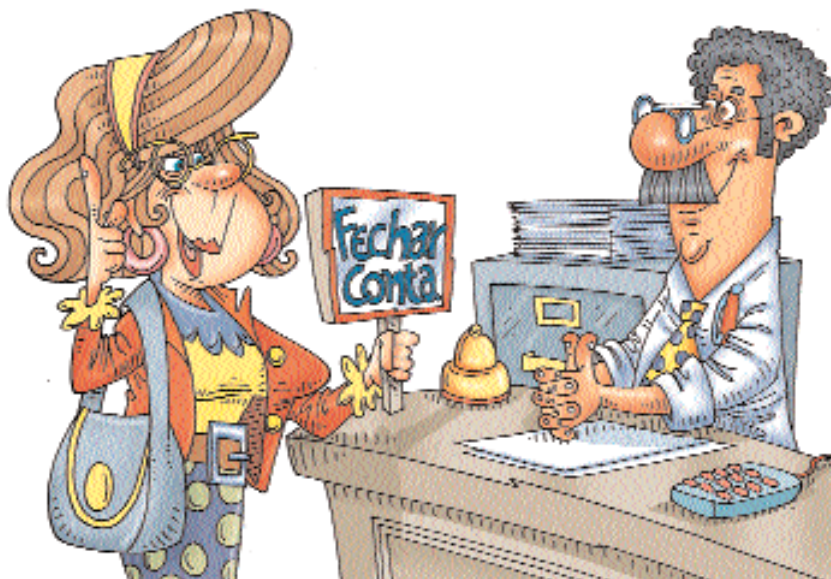
3 - *As apólices de seguro*

4 - *O canhoto dos talões de cheques.*

5 - *Comprovantes.* Exemplos: comprovantes de sustação de cheques, de cartas enviadas ao banco, de encerramento de conta.

Atenção: Vale ressaltar que os bancos possuem todos os cheques microfilmados. Portanto, se você tiver que comprovar um pagamento feito com um cheque seu, basta ter referência da data de sua emissão.

Após o encerramento da conta, se cheques pré-datados vierem a ser debitados, a responsabilidade da cobertura será do cliente.



4 - Encerrando a conta

Para fechar sua conta corrente, é melhor você ir pessoalmente à sua agência.

O simples ato de “zerar” sua conta corrente – ou seja, deixá-la sem fundos - e parar de movimentá-la não garante que a conta seja encerrada. Pelo contrário, você corre o risco de continuar a ser cobrado por diversas tarifas (como a de manutenção da conta), e ficar com saldo negativo.

Portanto, na hora do encerramento, o gerente da agência deve verificar se restam tarifas para pagar e qual o total que você poderá sacar (depois de descontadas as tarifas). Em contrapartida você deverá entregar seus talões de cheques e o cartão magnético. Além disso, o cliente deve exigir um protocolo emitido pelo banco que comprove o encerramento.

✓ **“ROTEIRO” PARA O ENCERRAMENTO DE CONTA CORRENTE**

- 1 - Solicite o extrato da conta corrente.
- 2 - Confira se todos os débitos autorizados e cheques emitidos já caíram na conta, uma vez que a responsabilidade da cobertura será do cliente.
- 3 - Cancele as autorizações de débitos automáticos.
- 4 - Devolva os talões de cheques e cartões que estejam em seu poder.
- 5 - Faça uma solicitação de encerramento de conta (veja qual o procedimento do seu banco), lembrando-se de que deve pedir o cancelamento automático de débitos em conta, o encerramento do cheque especial, deixar fundos para cheques pré-datados, se houver, etc. Peça um protocolo. Não se esqueça de levar e entregar os talões de cheques e o seu cartão magnético. Guarde esse protocolo, pois você pode precisar.

Observação: Após o encerramento da conta, se cheques pré-datados vierem a ser debitados - ou ainda outros débitos automáticos que você tenha esquecido de cancelar -, a responsabilidade da cobertura será do cliente.



5 - Modelo de cartas

✓ SOLICITAÇÃO DE CÓPIA DO CONTRATO (PARA ABERTURA DE CONTA CORRENTE, POUPANÇA, CHEQUE ESPECIAL, ETC.)

São Paulo, __ de _____ de 199__

A
(inserir nome da instituição bancária)

Prezados Senhores

Em __/__/__ (inserir a data em que o contrato foi assinado), contratei junto a esta instituição a prestação de serviços, sendo que no momento da contratação não me foi entregue cópia do contrato e até a presente data a mesma não me foi enviada.

Diante do exposto, solicito, em caráter de urgência, cópia do contrato a que tenho direito, conforme determina o Código de Defesa do Consumidor (artigo 6º, III e artigo 46).

Certo de seu pronto atendimento em respeito aos meus direitos de consumidor, agradeço an-

tecipadamente. Informo que, caso minha solicitação não seja atendida no prazo de 10 (dez) dias, serão adotadas as medidas cabíveis.

Atenciosamente,

(Assinatura)

(Nome completo)

Meios de contato:

(inserir neste campo todos os meios para que o banco entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax, e-mail e endereço)

Observação: Para sua maior segurança guarde uma cópia da carta e o comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento - AR, pelo Cartório de Títulos e Documentos ou protocole-a na empresa.

✓ RECLAMAÇÃO DE COBRANÇA INDEVIDA DE TARIFAS BANCÁRIAS

São Paulo, __ de _____ de 199__

A

(inserir nome da instituição bancária)

Prezados Senhores

Em __/__/__ (inserir a data em que o contrato foi assinado), firmei contrato de depósito em conta corrente com V.Sas.

No entanto, em __/__/__ (inserir a data em que as novas tarifas começaram a ser cobradas) notei a cobrança de uma nova tarifa, sem que fosse solicitada minha prévia autorização, o que constitui flagrante descumprimento do contrato firmado.

A cobrança de novas tarifas, não prevista em contrato, somente pode ser efetuada com o prévio consentimento do consumidor, sob pena de ferir o artigo 51, XIII do Código de Defesa do Consumidor:

“Artigo 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:”

“(...) XIII – autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração (...).”

Caso V. Sas. não efetuem a devolução solicitada no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento da presente, informo que tomarei as medidas judiciais e administrativas cabíveis para receber a devolução do valor cobrado indevidamente EM DOBRO, nos termos do artigo 42, § único do Código de Defesa do Consumidor:

“Artigo 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

§ único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito,

por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.”

Atenciosamente,

(Assinatura)

(Nome completo)

Meios de contato:

(inserir neste campo todos os meios para que o banco entre facilmente em contato com você, tais como telefone, fax, e-mail e endereço)

Observação: Nos modelos acima, para sua maior segurança guarde uma cópia da carta e o comprovante de recebimento pela empresa. Para isso, envie a carta pelo correio, com Aviso de Recebimento - AR, pelo Cartório de Títulos e Documentos ou protocole-a na empresa.

✓ DENÚNCIA DE FILA BANCÁRIA

(Descumprimento da Lei Municipal nº 8.192/98 que fixa o tempo máximo de espera na fila do caixa em até 30 minutos em dias normais e até 45 minutos em vésperas e após feriados prolongados)

*Exmo. Sr. Secretário de Trabalho, Cidadania e Assistência Social
Coordenador do Programa Estadual de Defesa do Consumidor*

1. CONSUMIDOR/CLIENTE/USUÁRIO/DENUNCIANTE

Nome:
Nacionalidade:..... Estado: Data Nasc:/...../.....
Identidade:Orgão Expedidor:
CPF:
Residência:
Rua/Avenida/Praça – nº - apt. – bloco.....
Bairro:
Cidade: Estado:
CEP: - Telefone: Fax:.....
E-mail:

2. BANCO DENUNCIADO/FORNECEDOR

Nome: Agência:
Razão Social: CGC:
Endereço:
Rua/Avenida/Praça – nº - conjunto.....
Bairro:

Cidade: Estado:
CEP: - Telefone: Fax:
E-mail:
Responsável:

3. OS FATOS

No dia do mês de do ano de, no período compreendido entreh.....min ehmin, perfazendo um total de minutos, estive esperando na fila de caixa para ser atendido.

Registro que o tempo para o atendimento acima citado se refere exclusivamente ao período de espera na fila do caixa, não sendo computados outros serviços fornecidos pela agência bancária.

Outros registros que considero relevantes:
.....
.....

4. DO DIREITO

a) Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor; Decreto Federal nº 2.181 de 20 de março de 1997; Lei Estadual nº 10.913 de 3 de janeiro de 1997; Decreto Estadual nº 38.864 de 9 de setembro de 1998 e legislação correlata.

b) Lei Municipal nº 8.192/98, de 20 de julho de 1998.

1. DO PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS

Isto posto, requer:

- a) o recebimento da denúncia em sua integralidade, juntamente com o(s) documento(s) nela anexado(s) e seu processamento na forma da lei;
- b) a notificação do banco denunciado para apresentar resposta no prazo legal;
- c) a realização de Audiência de Ajuste de Conduta, para tentativa de CAC – Compromisso de Ajuste de Conduta – com reparação do dano sofrido pelo consumidor;
- d) o envio de fiscais ao local dos fatos, se necessário, a fim de lavrar auto de constatação, infração ou apreensão e termo de depósito, inclusive em caráter liminar;
- e) a final condenação do banco denunciado nos termos do artigo 18º e artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor e legislação correlata;
- f) a produção de todos os meios de prova em direito admitidos;
- g)

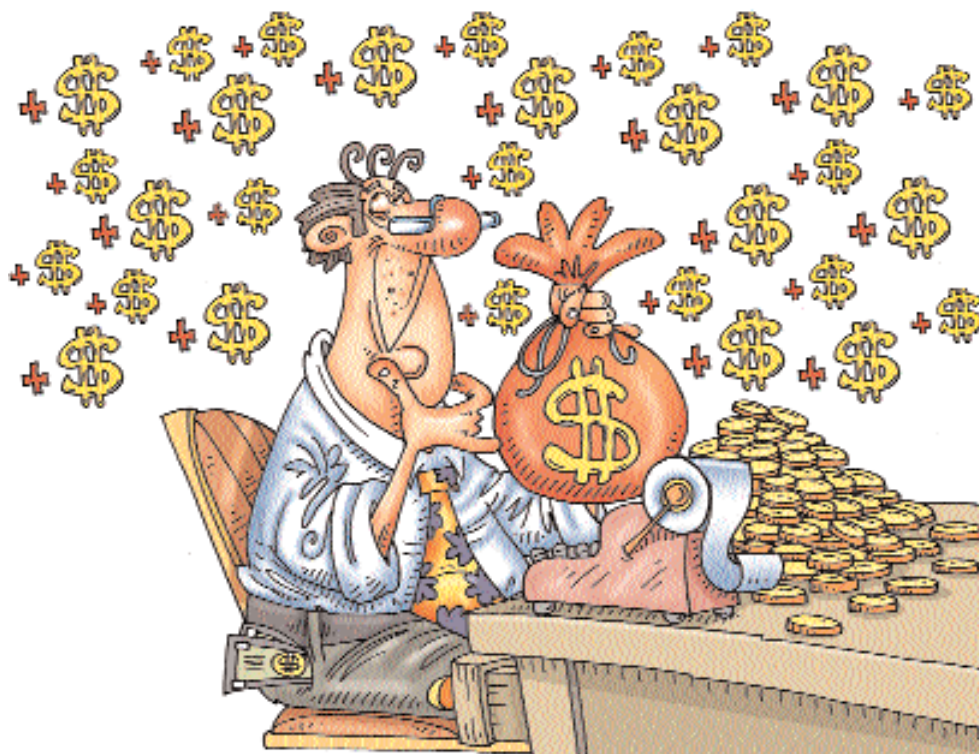
Porto Alegre, de de

.....
Assinatura do Consumidor/Cliente/Usuário/Denunciante

DOCUMENTO(S) ANEXADO(S)

- () Saldo/extrato de conta corrente/poupança
- () Recibo autenticado pelo banco
- ()

Se o seu objetivo é obter lucros com o investimento, esteja consciente de que as opções que prometem maiores ganhos vêm acompanhadas, normalmente, de um maior risco de prejuízo.



6 - Aplicações

Na hora de colocar seu dinheiro em aplicações financeiras ou outros produtos bancários, você deve exigir por escrito o máximo de informações no próprio banco, já que isso é seu direito.

A informação é fundamental para saber no que você está investindo e quais as possibilidades de ganhos ou de prejuízos (os bancos costumam destacar apenas as rentabilidades).

É a partir dessas informações que você irá escolher qual aplicação ou produto se adapta melhor ao seu perfil e à quantidade de dinheiro que você tem à disposição. Se o seu objetivo é obter lucros com o investimento, esteja consciente de que as opções que prometem maiores ganhos vêm acompanhadas, normalmente, de um maior risco de prejuízo. Mas se a sua prioridade é proteger seu dinheiro, então saiba que os investimentos mais seguros, em geral, dão ganhos menores.

✓ PERGUNTAS IMPORTANTES NA HORA DE INVESTIR SEU DINHEIRO

■ Qual o risco de minha aplicação apresentar prejuízo?

Os bancos costumam apresentar apenas as rentabilidades passadas das aplicações (o que em muitos casos não representa garantia de rentabilidade futura), sem mostrar os riscos a que esses investimentos estão expostos.

■ Por quanto tempo o dinheiro terá que ficar “parado” na aplicação até que comece a render?

Na poupança, por exemplo, os rendimentos são obtidos após 30 dias (a sua “data de aniversário” se dá de 30 em 30 dias, a partir do depósito inicial). Os valores sacados antes desse prazo não recebem remuneração. Nos casos de fundos de investimento, há os que rendem desde o primeiro dia de aplicação. Procure mais informações nas agências.

■ É possível sacar recursos antes da “data de aniversário” da aplicação?

Essa pergunta é importante porque você pode precisar de dinheiro mais cedo do que o esperado, e nem todas as aplicações permitem o saque antes de determinado período.

■ Quais impostos incidem sobre o rendimento das aplicações? E quais taxas são cobradas?

IOF (Imposto sobre Operações Financeiras), CPMF (Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira) e o próprio Imposto de Renda estão entre os tributos que reduzem os ganhos dos investimentos. É importante lembrar que esse tipo de informação varia ao longo do tempo - e um dos motivos é que o governo altera constantemente os impostos e as alíquotas cobrados sobre as aplicações. Verifique sempre as alíquotas (porcentagens) dos impostos e taxas cobrados!

Além disso, há também taxas que incidem sobre as aplicações (como as taxas de administração ou as que representam um percentual dos ganhos).

✓ ALGUMAS DAS APLICAÇÕES DISPONÍVEIS NOS BANCOS

Atenção: Para algumas aplicações existe uma garantia de até R\$ 20 mil em caso de “quebra” do banco. Quem cobre esse valor é o Fundo Garantidor de Créditos, a partir de contribuições das instituições financeiras. A garantia é válida por titular de CPF (Cadastro de Pessoa Física).

Aplicações como poupança, CDBs, RDBs e títulos emitidos pelo próprio banco (como letras de câmbio) se enquadram nesse caso. Se você for investir, pergunte ao banco se a aplicação que lhe interessa possui essa proteção.

✕ Poupança

A caderneta de poupança é a aplicação financeira mais popular, devido à sua simplicidade e facilidade de entendimento. Comparada com outras aplicações, é uma das mais seguras, e apresenta uma rentabilidade fixa: a cada mês, correção monetária mais 0,5% - a função da correção monetária é compensar as perdas causadas pela inflação.

O dinheiro alocado na poupança pode ser retirado a qualquer momento, mas só apresenta rentabilidade após ficar 30 dias “parado” na caderneta.

Para algumas aplicações existe uma garantia de até R\$ 20 mil em caso de "quebra" do banco. Quem cobre esse valor é o Fundo Garantidor de Créditos.

Apesar da segurança, sua remuneração está entre as mais baixas do mercado.

É importante lembrar que a caderneta de poupança não paga imposto de renda.

Os bancos a recomendam para as pessoas que querem proteger seu patrimônio em dinheiro - seja para comprar algum bem (como um carro ou uma casa) ou para utilizá-lo no futuro -, e não se interessam em ganhos financeiros.

O dinheiro colocado na poupança pode ser retirado a qualquer momento, mas só apresenta rentabilidade após ficar 30 dias "parado" na caderneta.

✕ *Fundos de Investimento*

Há vários tipos de fundos, conforme a composição de suas aplicações - ou seja, em quais papéis o fundo aplica (como ações, títulos do governo etc) e qual o percentual dos recursos que é destinado para cada papel.

Se você se interessa por fundos de investimento, não se contente apenas com informações sobre as rentabilidades passadas (porque, como já dissemos, elas não garantem as rentabilidades futuras!). Procure um funcionário do banco capaz de prestar um maior esclarecimento sobre essa aplicação.

Os fundos de renda fixa, que concentram seus investimentos em títulos do governo, estão entre os mais conhecidos. Sua rentabilidade é quase sempre maior que a da poupança, mas eventualmente podem apresentar prejuízo (como no final de 1997, quando o governo aumentou bruscamente a taxa de juros).

Já os fundos de renda variável (que aplicam em vários papéis, entre eles ações) prometem rentabilidades maiores, mas também apresentam um risco muito maior. Por isso mesmo, exigem um conhecimento maior sobre o mercado financeiro.

✕ *RDB (Recibo de Depósito Bancário)*

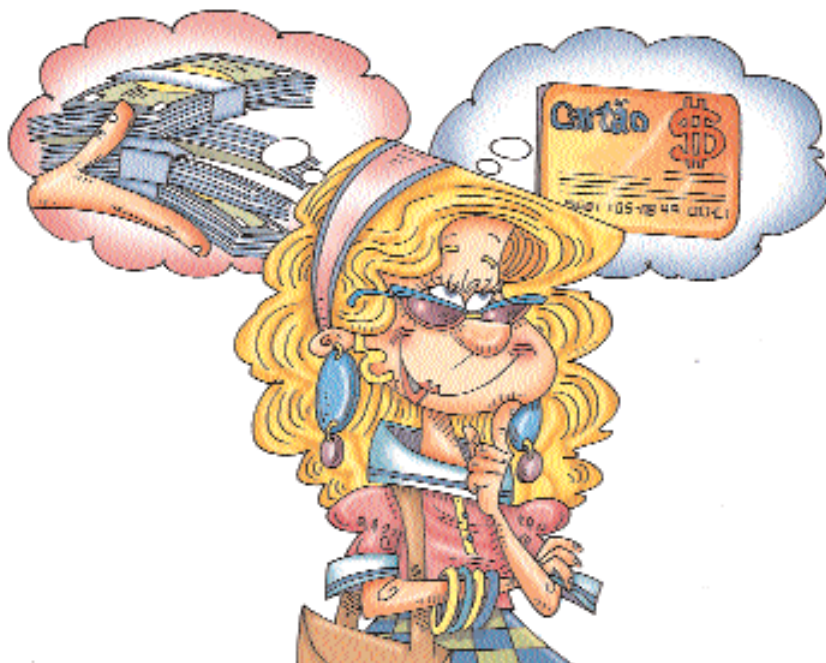
Os RDBs são títulos prefixados. Isso significa que sua rentabilidade (a taxa de remuneração do título) é fixada no momento em que você compra o título junto ao banco, sem ter que esperar por um prazo para conhecer seus ganhos.

Como essa rentabilidade é negociada entre você e o banco, ela pode variar bastante. É fundamental verificar a confiabilidade do banco, porque é ele quem garante o RDB.

✕ *Títulos de Capitalização*

Os títulos de capitalização não são aplicações financeiras, mas sim um produto oferecido pelos bancos. Em geral, funcionam da seguinte forma: durante um determinado período, você contribui mensalmente com uma quantia, concorrendo a prêmios em dinheiro através de sorteios - que são realizados a cada mês.

Se, ao final do período, você não ganhar, recebe de volta o seu dinheiro (ou parte dele; isso varia de banco para banco) mais correção monetária. Se você desistir de participar no meio do período, corre o risco de não receber de volta esses recursos.



Para requisitar empréstimo, você deve conversar com o gerente de sua conta e pedir o máximo de informações e esclarecimentos.

7 - Outros itens

✓ **EMPRÉSTIMOS**

Se você já é cliente de um banco e precisa de dinheiro, a requisição de um empréstimo é uma opção. Pode ser melhor do que depender do cheque especial, até porque as taxas de juros do cheque especial são maiores que as cobradas nos empréstimos à pessoa física.

Para requisitar o empréstimo, você deve conversar com o gerente de sua conta e pedir o máximo de informações e esclarecimentos. Para seu pedido ser aceito, o banco fará uma avaliação e algumas exigências (como a apresentação do comprovante de renda, de um avalista que garanta o pagamento da dívida contraída, o preenchimento de uma ficha cadastral etc).

Se a requisição for aceita, preste muito atenção quanto à forma de pagamento da dívida e às taxas de juros cobradas.

✓ **CARTÃO DE CRÉDITO**

O cartão de crédito oferece uma forma de fazer compras de bens e serviços, mesmo que o consumidor não tenha recursos disponíveis no momento da aquisição, porque "compra-se hoje e paga-se depois" - em uma mesma data, todo mês.

Evite emitir cheques de valores pequenos desnecessariamente. É preferível sacar em dinheiro e utilizá-lo.

Assim, o cartão de crédito substitui o dinheiro vivo ou o cheque nas transações comerciais, mas o que você gasta com ele só terá que ser pago na data predeterminada. Como é o cliente quem escolhe a data, é importante defini-la num dia do mês em que você tenha certeza de ter dinheiro para pagar (por exemplo, após o recebimento de seu salário).

Importante: Quando o cliente não tem recursos para pagar a fatura do cartão de crédito, ele pode entrar no crédito rotativo – no qual se paga o que é devido em parcelas mensais. Evite isso, porque as taxas de juro cobradas são altas!

O serviço do cartão de crédito não é prestado por um banco, mas sim por uma empresa administradora de cartões. A relação entre essa empresa e o consumidor é regida por um contrato. Em caso de furto, roubo ou extravio do cartão de crédito, o consumidor deve avisar o fato imediatamente à empresa administradora do cartão para saber os procedimentos. Fazendo isso, ele não poderá ser responsabilizado pelo uso indevido do cartão por terceiros. Mas se o aviso não for feito imediatamente, então o consumidor poderá ser responsabilizado.

✘ *Envio de cartão sem solicitação*

A regra do Código de Defesa do Consumidor é clara: um produto (no caso, o cartão de crédito) não pode ser entregue ao consumidor sem a sua solicitação. Se isso ocorrer, o consumidor pode devolver o cartão, sem ter que pagar por isso.

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, também proíbe essa prática, considerando-a abusiva.

✓ **COBRANÇA CONSTRANGEDORA**

O consumidor não pode ser submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, ou ser exposto ao ridículo, por causa de cobrança de dívidas (artigos 42 e 71 do Código de Defesa do Consumidor).

Quem se utilizar de procedimentos desse tipo para cobrar do consumidor será considerado criminoso e estará sujeito às penalidades da lei.



*Orgãos
públicos e
entidades
que
podem
ser
acionados
pelo
consumidor.*

8 - Endereços úteis

DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

Instaura processos administrativos nos casos em que há lesão a interesse ou direito coletivo dos consumidores.

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Edifício sede dos Ministérios, 5º andar, sala 714 - Brasília-DF

CEP 70064-900

☎ (61) 218-3501

Fax: (61) 322-1677

IDEC - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

Rua Dr. Costa Junior, 194 – Água Branca

CEP 05002-000 – São Paulo-SP

☎ (11) 3872-7188

e-mail: idec@uol.com.br

site: www.idec.org.br

Secretaria do Direito Econômico do Ministério da Justiça

☎ (61) 218-3105 (Brasília)

Procons

Atendem e encaminham todo tipo de queixa relacionada ao direito do consumidor. Recebem denúncia com relação a direitos individuais e encaminham a reclamação no âmbito administrativo.

Os Procons funcionam nas capitais e nas cidades mais importantes do Estado. Nesta relação, estão todos os endereços dos Procons do Rio Grande do Sul.

PROCONS Municipais

Alegrete

PROCON

Praça Getúlio Vargas, 409

Cep: 97542-570

Fone: (55) 422-4533

Ramal: 253

Fax: (55) 422-4793

DECON

Praça Getúlio Vargas, 409

Cep: 97542-570

Fone: (55) 422-1419

Arroio dos Ratos

EDECON

Largo de Mineiro, 195

Cep: 96740-000

Fone (51) 656-1341

Fax: (51) 656-1471

Bagé

SMIC - Secretaria Municipal

de Indústria e Comércio

Rua Caetano Gonçalves, 1151

Cep: 96400-000

Fone: (532) 40-5051

Fax: (532) 45-1119

Bento Gonçalves

PROCON
Rua Marechal Deodoro, 70
Cep: 95700-000
Fone: (54) 451-1088
Ramal: 128
Fax: (54) 4511 1119

Cacequi

PROCON
Rua Tiradentes, 187
Cep: 97450-000
Fone: (55) 254-1172
Fax: (55) 254-1125

Caçapava do Sul

PRODECON
Rua XV de Novembro, 867
Cep: 96570-000
Fone: (55) 281-1040 e
281-2452
Fax: (55) 281-3474

Cachoeira do Sul

EDECON
Praça Baltazar de Bem, s/nº
Cep: 96508-790
Fone: (51) 722-2708

Candiota

PROCON
Rua Vinte, s/nº
Cep: 99500-000
Fone/Fax: (532) 45-1177

Canoas

DEACON
Rua Muck, 356
Cep: 92010-250
Fone: (51) 472-4423
Fax: (51) 472-2527

Carazinho

PROCON
Av. Flores da Cunha, 1264
Cep: 99500-000
Fone/Fax: (54) 331-2699

Caxias do Sul

CONDECON
Rua Alfredo Chaves, 1333
Cep: 95020-460
Caixa Postal: 553-01
Fone: (54) 228-2322
Fax: (54) 228-1019

Cerro Largo

CONDECON
Rua Coronel Jorge Frantz,
675
Cep: 97900-000
Fone: (55) 359-1905
Ramal: 228
Fax: (55) 359-2006

Cruz Alta

PROCON
Rua Venâncio Aires, 1611
Cep: 98020-110
Fone: (55) 322-7286 e
322-6400
Fax: (55) 322-6918

Dom Pedrito

PROCON
Rua Borges de Medeiros, s/nº
Cep: 96450-000
Fone: (532) 43-3177
Fax: (532) 43-3050

Erechim

PROCON
Praça da Bandeira, 354
Cep: 99700-000
Fone: (54) 522-2300
Fax: (54) 321-3543

Estrela

PROCON
Rua Júlio de Castilhos, 380
Cep: 95880-000
Fone: (51) 712-1222
Fone: (51) 712-1222
Ramal: 204
Fax: (51) 712-1212

Estância Velha

CONDEC
Rua Presidente Lucena, 3454
Cep: 93600-000
Fone/Fax: (51) 561-1708
Ramal: 140

Farroupilha

EDECON
Praça Emancipação, s/nº
Cep: 95180-000
Caixa Postal: 241
Fone: (54) 268-1611
Fax: (54) 268-1240

Frederico Westphalen

PROCON
Av. Luiz Milani, 1042
Cep: 98400-000
Fone/Fax: (55) 744-4006

Guaíba

PROCON
Rua São José, 191
Cep: 92500-000
Fone/Fax: (51) 480-2711

Garibaldi

Rua Júlio de Castilhos, 254
Cep: 95720-000
Fone: (54) 462-1456
Ramal: 14
Fax: (54) 462-3039

Gravataí

CDHC
Rua Alfredo Soares Pitrez,
134/201
Cep: 994010-210
Fone/Fax: (51) 488-4681

Horizontina

PROCON
Rua Uruguai, 1199
Cep: 98920-000
Fone: (55) 537-1422
Fax: (55) 537-1932

Ijuí

COMDECON
Rua Benjamin Constant, 429
Cep: 98700-000
Caixa Postal: 536
Fone: (55) 332-78

Itaqui

EDECON
Av. Bento Gonçalves, 335
Cep: 97650-000
Caixa Postal: 001
Fone/Fax: (55) 433-2323

Jaguarão

PROCON
Rua 27 de Janeiro, 422
Cep: 96300-000
Fone: (532) 61-1999
Fax: (532) 61-1321

Júlio de Castilhos

COMDECON
Rua Antônio Carboni, s/nº
Cep: 98130-000
Fone: (55) 271-1818
Fax: (55) 271-1477

Lagoa Vermelha

PROCON
Rua Sete de Setembro, 714
Cep: 95300-000
Fone: (54) 358-2422
Fax: (54) 358-2383

Lajeado

COMDECON
Rua Júlio Maia, 217
Cep: 95900-000
Fone: (51) 748-1800
Fax: (51) 710-2317

Machadinho

EDECON
Av. Presidente Kennedy, 414
Cep: 99880-000
Fone/Fax: (54) 551-1254

Montenegro

EDECON
Rua José Luis, 1735 / 202
Cep: 95780-000
Fone/Fax: (51) 623-3122

Novo Hamburgo

PROCON
Rua 05 de Abril, 625
Cep: 99310-070
Fone: (51) 594-3066
Fax: (51) 594-3998

Passo Fundo

COMDECON
Av. Brasil, 758 - Cep: 99010-034 - Fone: (54) 537-1422
Fax: (54) 537-1932

Pelotas

SIOCON
Rua Félix da Cunha, 371
Cep: 96010-000
Fone: (532) 25-9575
Fax: (532) 25-9244

Pedro Osório

COMDECON
Rua Getúlio Vargas, 170
Cep: 96360-000
Fone: (532) 55-1133
Fax: (5320 55-1333

Porto Alegre

PROCON
Rua Carlos Chagas, 55
Sobreloja/Centro
Cep.: 90020-030
Fone/Fax: (51) 286-8200

Quaraí

COMDECON
Av. Artigas, 134
Cep: 97560-000
Fone: (55) 423-1001
Fax: (55) 423-1961

Rio Pardo

COMDECON
Rua Andrade Neves, 324
Cep: 96640-000
Fone/Fax: (51) 731-2122

Rolante

EDECON
Av. Getúlio Vargas, 110
Cep: 95690-000
Fone: (51) 547-1188

Rosário do Sul

COMDECON
Rua João Brasil, 1006
Cep: 97590-000
Fone/Fax: (55) 231-1427

Santa Bárbara do Sul

COMDECON
Rua Eduardo de Brito, 101
Cep: 98240-000
Fone: (55) 372-1161 ramal: 26
Fax: (55) 372-1013

Santa Cruz do Sul

EDECON

Rua Coronel Oscarjost, 1551 / 221
Cep: 96815-010
Fone: (51) 715-2422
Ramal: 254
Fax: (51) 715-3331

Santana do Livramento

PROCON

Rua Duque de Caxias, 1783
Cep: 97570-000
Fone: (55) 242-2500
Ramal: 17
Fax: (55) 242-3500

Santa Vitória do Palmar

PROCON

Rua Mira Palhete, 1179
Cep: 96230-000
Fone/Fax: (532) 63-1400
Ramal 2266

São Leopoldo

PROCON

Praça Tiradentes, 119
Cep: 93010-020
Fone/Fax: (51) 592-9222
Ramal: 260/261

São Gabriel

PROCON

Rua Duque de Caxias, 132
Cep: 97300-000
Fone/Fax: (55) 232-6444

São Jerônimo

COMDECON

Rua Otávio Ferreira, 22
Cep: 96700-000
Fone/Fax: (51) 651-1744

Santa Rosa

PROCON

Rua Dr. Buenos Aires, 638/ 2º andar
Cep: 98700-000
Fone: (55) 512-6017
Fax: (55) 512-6716

Sapucaia do Sul

EDECON

Av. Leônidas de Souza, 1289
Cep: 93210-140
Fone/Fax: (51) 474-2111

São Luiz Gonzaga

EDECON

Rua Gal. Salvador Pinheiro Machado, 1574
Cep: 97800-000
Fone: (55) 352-4040
Fax: (55) 352-4566

Santo Antônio das Missões

COMDECON

Av. Prefeito José Nunes de Abreu, 6000
Cep: 97870-000
Fone: (55) 367-1400
Fax: (55) 367-1422

Santo Ângelo

PROCON

Rua Marchal Floriano, 1087
Cep: 98801-650
Fone/Fax: (55) 313-2389

Santo Antônio da Patrulha

CONDECON

Av. Borges de Medeiros, 456
Cep: 95500-000
Fone/Fax: (51) 662-4000

Santa Maria

PROCON

Rua Cel. Niderauer, 1222
Cep: 97015-120
Fone: (55) 221-7346
Fax: (55) 221-9997

Taquari

CONDECON

Rua Osvaldo Aranha, 1790
Cep: 95860-000
Fone: (51) 653-1266
Ramal: 48
Fax: (51) 653-1420

Tramandaí

PROCON

Rua da Igreja, 346 - 3º andar
Cep: 95590-000
Fone/Fax: (51) 661-3222

Taquara

PROCON

Rua Júlio de Castilhos, 2822 / 202
Cep: 95600-000
Fone: (51) 542-1317

Tupanciretã

COMDECON

Rua Moreira Alberto, 157
Cep: 98170-000
Fone: (55) 272-1822
Fax: (55) 272-1864

Torres

EDECON

Av. Joaquim Porto, s/nº
Cep: 95560-000
Fone: (51) 664-3188
Fax: (51) 664-2202

Uruguaiana

EDECON

Rua XV de Novembro, 1822
Cep: 97510-000
Fone/Fax: (55) 412-2600

Venâncio Aires

EDECON

Av. Osvaldo Aranha, 515
Cep: 95800-000
Fone: (51) 741-2465
Fax: (51) 741-1618

Vacaria

ADECONV

Rua Ramiro Barcelos, 969 -
2º andar
Cep: 95200-000
Fone/Fax: (54) 231-1234

Viamão

Praça Júlio de Castilhos, s/nº
Cep: 94410-050
Fone/Fax: (51) 485-1811
Ramal: 230

Endereços úteis

CNB-CUT Sindicato Nacional

Rua São Bento, 365 - 18º andar
01011-100 - São Paulo - SP
☎ (0 XX 11) 232.0966
Fax: (0 XX 11) 239.2443 / 239 2267
E-mail: cnbcut@cnbcut.com.br
Home Page: cnbcut.com.br

CNB-BRASÍLIA

SCS-Qd.02 Bl. C - Ed. Wady Cecílio II
3º andar -
70300-500 - Brasília - DF
☎ (0 XX 61) 226.6602 / 225.1148
Fax: (0 XX 61) 322 3380
E-mail: cnbcut.df@opengate.com.br

SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS DE PORTO ALEGRE

Rua dos Andradas, nº 943
11º andar - Centro
90020-005 - Porto Alegre - RS
Tel/Fax: (0 XX 51) 212.1200
E-mail: seebpoa@ez-poa.com.br
Home Page: www.bancariospoa.com.br

FEDERAÇÃO DOS EMPREGADOS EM ESTABE- LECIMENTOS BANCÁRIOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Rua Dr. Vicente de P. Dutra, nº 236
90110-200 - Porto Alegre - RS
☎ (0 XX 51) 224.2000
Fax: (0XX 51) 224.6706
E-mail: feebrs@bancnet.com.br
Home Page: bancnet.com.br

Sindicatos dos Bancários no Rio Grande do Sul

01. ALEGRETE

R. Gal. Sampaio, 1040
2º and - Cj. 06 - 97541-260
Fone: (0 xx 55) 422-2380/422-4831
FAX: (0 xx 55) 422-2380
E-MAIL: seebalg@pro.via-rs.com.br

02. BAGÉ

R. Melanie Granier, 154 - 96402-000
Fone: (0 xx 532) 42-2070
FAX: (0 xx 532) 42-4722
E-MAIL: bancario@alternet.com.br

03. B. GONÇALVES

R. Mal. Deodoro, 101-
Sl.401 e 402 - 95700-000
Fone: (0 xx 54) 452-1956/451-1570
FAX: (0 xx 54) 452-1956
E-MAIL: sind.banc.bg@italnet.com.br

04. CACH. DO SUL

Av. Andrade Neves, 1510
3º and - Sl. 32 - 96500-021
Fone: 722-1261 - FAX: 722-1261

05. CAMAQUÃ

R. Bento Gonçalves, 1207 - 96180-000
Fone: 671-1974/671-4013
FAX: 671-1974
E-MAIL: seebcq@dualnet.com.br

06. CARAZINHO

R. Venâncio Aires, 338 - 99500-000
Fone: (0 xx 54) 330-1313
FAX: (0 xx 54) 330-1313
E-MAIL: seebcarazin@annex.com.br

07. CAXIAS DO SUL

R. B. Medeiros, 574 - 1º and - 95020-310
Fone: (0 xx 54) 223-2166
FAX: (0 xx 54) 223-2405
E-MAIL: seebcxs@visao.com.br

08. CRUZ ALTA

R. Jango Vidal, 175 - 98025-330
Fone: (0 xx 55) 322-7778/322-6463
FAX: (0 xx 55) 322-8294
E-MAIL: seebca@azcomnet.com.br

09. ERECHIM

Av. Maurício Cardoso, 190
1º and.-Sl.11 - 99700-000
Fone: (0 xx 54) 321-2788/982-4256
FAX: (0 xx 54) 321-2788
E-MAIL: seeb@st.com.br

10. FRED. WESTPH.

R. do Comércio, 570
Sl. 13/14/15 - 98400-000
Fone: (0 xx 55) 744-4068
FAX: (0 xx 55) 744-4018
E-MAIL: seebfred@fesau.psi.br

11. GUAPORÉ

R. João Manoel Pereira, 665
Cx. Postal 02 - 99200-000
Fone: (0 xx 54) 443-2204/443-2636
FAX: (0 xx 54) 443-2204
E-MAIL: seebgpe@mastertek.com.br

12. HORIZONTINA

R. São Cristóvão, 1331
Sala 02 - 98920-000
Fone: (0 xx 55) 537-1889/537-1274
FAX: (0 xx 55) 537-1889
E-MAIL: seebhzna@missoes.com.br

13. IJUÍ

R. Sete Setembro, 345
Sl.s.26 e 28 - 98700-000
Fone: (0 xx 55) 332-8310
FAX: (0 xx 55) 332-8390
E-MAIL: seebijui@ijuinet.com.br

14. LAJEADO

R. Mário Cattói, 116
Cx. Postal 1006 - 95900-000
Fone: 714-2329 - FAX: 714-2329
E-MAIL: sindbanc@bewnet.com.br

15. NOVA PRATA

Av. Adolfo Schneider, 43
Sl. 304 - 95320-000
Fone: (0 xx 54) 242-1822
FAX: (0 xx 54) 242-1822
E-MAIL: senprata@zaz.com.br

16. N. HAMBURGO

Av. João Antonio da Silveira, 885
Cx. Postal 634 - 93510-300
Fone: 594-5418/5460/3251
FAX: 594-5418
E-MAIL: seebnh@uol.com.br

17. OSÓRIO

R.B.Gonçalves, 836-Sl.1-AC C.Ribeiro
Cx. Postal 234 - 95520-000
Fone: 663-2975/663-1204
FAX: 663-2975
E-MAIL: seebosorio@uol.com.br

18. PASSO FUNDO

R.Gal. Osório, 1411 - 99010-140
Fone: (0 xx 54) 311-1436/311-1450
FAX: (0 xx 54) 311-1436
E-MAIL: seebpfundo@annex.com.br

19. PELOTAS

R.Tiradentes, 3087 - 96010-160
Fone: (0 xx 532) 25-4108/25-4066
FAX: (0 xx 532) 22-0963
E-MAIL: seebpel@conesul.com.br

20. PORTO ALEGRE

Sede Ed. Cacique (Geral)
R. Andradas, 943, 11º andar
Ed. Cacique - 90020-005
Fone: 212-1200 - FAX: 212-1200
E-MAIL: seebpoa@ez-poa.com.br

PORTO ALEGRE

Sede Gal. Malcon (Saúde/Jurídico)
R. Andradas, 1560-16º andar
Gal Malcon 90026-900
Fone: 227-2888
FAX: 227-2888
E-MAIL: www.bancariospoa.com.br

21. RIO GRANDE

R. Mal. Floriano Peixoto, 467 - 96200-380
Fone: (0 xx 532) 32-6009/31-2177
FAX: (0 xx 532) 32-6009
E-MAIL: seebrg@vetorialnet.com.br

22. RIO PARDO

R. General Osório, 875 - 2º andar
Sl. 402 - 96640-000
Fone: 731-1325 - FAX: 731-1325
E-MAIL: ef052101@compusat.com.br

23. ROSÁRIO D. SUL

R. Barão do Rio Branco, 2246 - 97590-000
Fone: (0 xx 55) 231-1925
FAX: (0 xx 55) 231-1925

24. S. CRUZ SUL

R. Emílio Hammschlager, 175 - 96820-450
Fone: 715-2351/715-2989
FAX: 715-2351
E-MAIL: seebstacruz@viavale.com.br

25. SANTA MARIA

R. Dr. Bozzano, 1147-Cj.301 - 97015-003
Fone: (0 xx 55) 222-8051
FAX: (0 xx 55) 222-8088
E-MAIL: seebsm@pro.via-rs.com.br

26. SANT. LIVRAMENTO

R. Silveira Martins, 672 - 97573-511
Fone: (0 xx 55) 242-2033
FAX: (0 xx 55) 242-2033
E-MAIL: frontera@zaz.com.br

27. SANTA ROSA

Av. América, 582 - 98900-000
Fone: (0 xx 55) 512-6575
FAX: (0 xx 55) 512-6575
E-MAIL: seeb@viabrazil.com.br

28. SANTIAGO

R. Silveira Martins, 1837 - 97700-000
Fone: (0 xx 55) 251-1564
FAX: (0 xx 55) 251-1564
E-MAIL: seebs@santiagonet.com.br

29. SANTO ÂNGELO

R. Antunes Ribas, 1506 - Sl. 01 - 98801-630
Fone: (0 xx 55) 313-4949
FAX: (0 xx 55) 313-4900
E-MAIL: seebsa@missoes.com.br

30. SÃO BORJA

R. Gal. Marques, 728 - Sl. 102
Cx Postal 422-97670-000
Fone: (0 xx 55) 431-3551/431-2987
FAX: (0 xx 55) 431-3551
E-MAIL: seebsb@gpsnet.com.br

31. SÃO GABRIEL

R. Gal. João Manoel, 261 - 97300-000
Fone: (0 xx 55) 232-6323
FAX: (0 xx 55) 232-6323
E-MAIL: aderlei@sgnet-rs.com.br
(provisorio)

32. SÃO LEOPOLDO

R. Flores da Cunha, 229 - 93010-160
Fone: 590-2332 - FAX: 590-2332
E-MAIL: sindbancsl@zaz.com.br

33. S. L. GONZAGA

R. Bento Boeira de Souza, 2780 - 97800-000
Fone: (0 xx 55) 352-2190
FAX: (0 xx 55) 352-2190
E-MAIL: saoluiz@pro.via-rs.com.br

34. SOLEDADE

Av. Julio de Castilho, 794 - Cj. 03
Cx. Postal 12 99300-000
Fone: (0 xx 54) 381-2599
FAX: (0 xx 54) 381-2599
E-MAIL: seebsol@annex.com.br

35. URUGUAIANA

R. Domingos de Almeida, 1441 - 97500-000
Fone: (0 xx 55) 412-1709
FAX: (0 xx 55) 412-1709
E-MAIL: seeburuguai@ax.ibase.org.br

36. VACARIA

R. Dr. Flores, 352 - Sl. 13 - 2ºandar
Ed. Frozzi 95200-000
Fone: (0 xx 54) 231-3667
FAX: (0 xx 54) 231-3667
E-MAIL: seebvac@mackmillan.com.br

37. VALE DO CAÍ

R. João Pessoa, 1260 - Loja 9
MONTENEGRO - 95780-000
Fone: 632-5055 - FAX: 632-5055
E-MAIL: seebvalecai@uol.com.br

38. V. PARANHANA

R. Arnaldo Costa Bard, 2940 - Sl. 206
TAQUARA - 95600-000
Fone: 542-2356/541-4655
FAX: 542-2356
E-MAIL: seebtaquara@faccat.tche.br

40. FEEB/RS

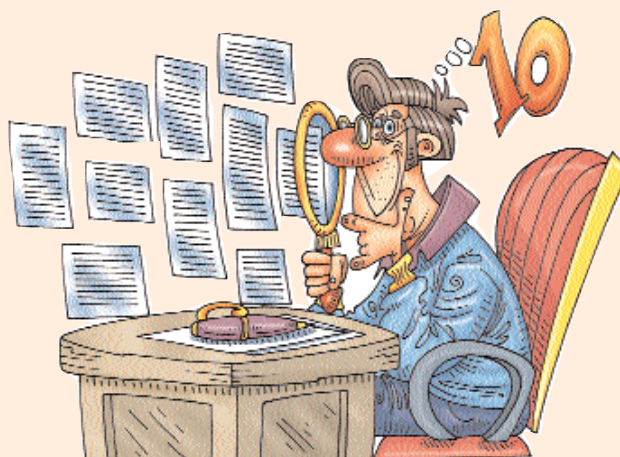
R. Dr. Vicente de Paula Dutra, 236
P. ALEGRE 90110-200
Fone: 224-2000 - FAX: 224-6706
E-MAIL: feebrs@bancnet.com.br

*Os bancos precisam mudar.
A sociedade deve cobrar.*

*Guarde
sempre os
documentos
que
comprovam
sua situação
com o banco.*

10 itens importantes que devem ser observados pelo cliente de um banco

- 1** Para a abertura de conta corrente ou poupança, confira (por telefone ou pessoalmente), todos os documentos, tarifas e procedimentos exigidos.
- 2** Preste muita atenção a todos os documentos que assinar, caso não entenda, questione, e exija sempre uma cópia deles, pois esse é um direito seu.
- 3** Verifique todos os serviços que o seu banco oferece, assim como as tarifas e os procedimentos necessários para usufruí-los (telefone, fax, Internet, entrega por correio, caixas automáticos).
- 4** Evite emitir cheques de valores pequenos desnecessariamente. É preferível sacar um valor em dinheiro e utilizá-lo. Isto porque você pode pagar pela emissão de cheques abaixo de determinados valores.
- 5** Fique atento com a emissão de cheques pré-datados, pois eles podem atrapalhar o seu controle e há o risco, legal, de serem descontados a qualquer momento.
- 6** Todo serviço bancário é debitado em sua conta. Portanto, atenção: verifique quais os valores que o seu banco vem cobrando no seu extrato. Tente anotar e guardar os extratos para poder acompanhar as tarifas debitadas de sua conta corrente. Cheque estas tarifas com a tabela que obrigatoriamente está afixada em lugar visível nas agências.
- 7** Quando for necessário ir pessoalmente à agência, leve somente os documentos que irá utilizar. Evite ir carregado com outros objetos. A maioria dos bancos tem portas giratórias com bloqueio "automático" para detectar objetos metálicos. A porta giratória no entanto não deve ser motivo para que nenhuma pessoa seja submetida a constrangimento, pois isso é crime.
- 8** Cuidado com a utilização dos caixas eletrônicos, principalmente fora do expediente bancário.
- 9** Nos casos de perda, roubo e retenção do seu cartão ou cheque avise imediatamente o seu banco e veja quais os procedimentos indicados por ele. Leve sempre consigo os telefones da Central de Atendimento e da agência de seu banco.
- 10** Guarde sempre os documentos que comprovam sua relação com o banco (contratos, extratos, canchicos de talões, comprovantes etc.)



Os bancos precisam mudar. A sociedade deve cobrar.

IDEC
INSTITUTO BRASILEIRO
DE DEFESA
DO CONSUMIDOR



SINDICATO DOS
BANCÁRIOS E
FEDERAÇÕES