

## ▶ Encerramento de conta:

- Entregar ao banco correspondência solicitando o encerramento da conta e exigir o comprovante do recebimento da solicitação ou enviar, pelo correio, por meio de carta registrada;



- Verificar se todos os cheques emitidos foram compensados, para evitar que seu nome seja incluído no Cadastro de Emitente de Cheque sem Fundo - CCF, pelo motivo 13 (conta encerrada);

- Entregar ao banco os cheques ainda em seu poder.

## ▶ Fila de banco:

- A Lei Estadual 13.400/01 estabelece para as instituições bancárias, financeiras e de crédito, o prazo máximo de atendimento de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou depois de feriados prolongados.





## ▶ Para reclamar no PROCON é preciso:

1. Nome, endereço, CNPJ e telefone do fornecedor;
2. Motivo da reclamação, citando as condições em que adquiriu o produto ou solicitou a prestação de serviço;
3. Solução que pretende;
4. Cópias dos documentos referentes à reclamação;
5. Cópias do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor.

### Se não houver solução procure o PROCON!

 Por Telefone:  
0800 41 1512 / 3223 1512  
Horário: 8h30min às 18h

 Pessoalmente ou por carta (ESCREVA PROCON):  
Rua Emiliano Perneta, 47  
80010-050 - Curitiba - PR  
Horário: 9h às 17h

 Via internet:  
[procon.pr.gov.br](http://procon.pr.gov.br)  
[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)

 Ou o PROCON de seu município.



# Serviços Bancários



## ▶ Para abertura de conta corrente:

- Os bancos podem exigir um depósito inicial, que varia de uma instituição para outra;
- Podem também exigir uma renda determinada, desde que conste na ficha de proposta ou do contrato;
- O banco não pode impor que o consumidor adquira um outro produto, por exemplo, um seguro de vida;
- Leia com atenção a ficha de proposta. Nela estarão contidos os direitos e obrigações do correntista e do banco;
- Não assine o contrato ou qualquer documento em branco. Serão ser preenchidos todos os campos possíveis e inutilizados os demais;
- Uma cópia do contrato, devidamente assinada pelos representantes da instituição financeira deverá ser entregue ao correntista.



## ▶ Os bancos não podem cobrar:

- Manutenção da conta-salário, que é um tipo especial de conta destinada ao pagamento de salários, proventos, soldos, vencimentos, aposentadorias, pensões e similares. A conta-salário só recebe os depósitos da fonte pagadora e não é movimentável por cheques.

## ▶ Serviços essenciais não cobrados:

- Cartão com função débito;
- Substituição do cartão de débito, quando ocorrer seu vencimento, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, furto ou dano;
- Até quatro saques, por mês, no caixa, inclusive por meio de cheque ou cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- Até duas transferências entre contas na própria instituição, por mês, no caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- Até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias, no caixa e/ou terminal de autoatendimento;
- Consultas pela internet;
- Fornecimento, até 28/02 de cada ano, do extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas;
- Até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, conforme a regulamentação em vigor;
- Compensação de cheques;



- Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contratos que estabeleçam o uso exclusivo de meios eletrônicos;



## ▶ É permitida a cobrança:

- De serviços bancários considerados essenciais quando ultrapassarem o número de utilizações previstas na regulamentação.



## ▶ Tarifas bancárias:

- O banco é obrigado a afixar em local visível a relação das tarifas dos serviços tarifados e seus valores;
- A cobrança de nova tarifa e o aumento de tarifa já existente devem ser informados ao público com, no mínimo, 30 dias de antecedência;
- A remuneração cobrada pela prestação de serviços, quando debitada em conta, deverá ser claramente identificada no extrato.

