



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

TABELA I Anexa à Carta-Circular nº 3.298

	TEMA	DEFINIÇÃO
1	Atendimento	<p>Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos, tais como questões relativas a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência</li><li>▪ atendimento prioritário</li><li>▪ restrições ao uso de caixa convencional ou algum canal de atendimento</li><li>▪ discriminação entre cliente e não-cliente</li><li>▪ venda casada</li><li>▪ produtos e serviços não solicitados</li><li>▪ despreparo de funcionários ou prepostos</li><li>▪ não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações ou de documentos</li><li>▪ descumprimento dos horários e feriados bancários</li><li>▪ desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado</li><li>▪ dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria etc.</li><li>▪ questões relativas à solução de problemas (exemplo: demorada, inadequada)</li><li>▪ previsão de saque</li><li>▪ funcionamento de equipamentos (exemplo: terminais de auto-atendimento, porta giratória etc.)</li><li>▪ sistemas e sítio na internet (exemplo: "fora do ar", falhas, erros etc.)</li><li>▪ filas</li></ul>
2	Cheques	<p>Reclamações envolvendo cheques, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ retenção, não fornecimento de talonário ou fornecimento indevido</li><li>▪ devolução ou liquidação indevida</li><li>▪ questões relativas à sustação, contra-ordem, cancelamento etc</li><li>▪ descumprimento de prazos de liquidação</li><li>▪ inclusão/exclusão indevida ou demora na exclusão do cliente do Cadastro de Cheques sem Fundos (CCF)</li><li>▪ falta de comunicação ao cliente da inclusão no CCF</li></ul>
3	Conta -Corrente	<p>Reclamações envolvendo a abertura, movimentação e encerramento de conta-corrente e conta-salário, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ abertura de conta-corrente sem documentação</li><li>▪ inobservância da opção de fornecimento de cartão magnético de débito ou talonário</li><li>▪ questões associadas com o cartão magnético de débito</li><li>▪ obstrução à abertura de conta-salário</li><li>▪ bloqueio da conta</li><li>▪ débitos não autorizados ou decorrentes de erros</li></ul>



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

4	Operações de Crédito	<p>operacionais pela instituição</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ saques não reconhecidos</li><li>▪ depósitos não efetivados</li><li>▪ execução de transferências sem autorização</li><li>▪ descumprimento de ordens de saque, de débito para pagamento (exceto de cheques) ou de débito automático</li><li>▪ descumprimento, execução incompleta ou incorreta de DOC, TED ou de outras ordens de pagamento e de transferência (exceto cheque)</li><li>▪ descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação de títulos ou de outros papéis</li></ul> <p>Reclamações envolvendo empréstimos, financiamentos, arrendamentos mercantis, operações de câmbio e outros créditos, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ descumprimento de prazo de liberação do crédito ou a não liberação dos valores ou da carta de crédito</li><li>▪ questões relacionadas às prestações, juros ou saldo devedor</li><li>▪ efetivação de operações de crédito não contratadas, incluindo adiantamento a depositantes</li><li>▪ questões relacionadas à liquidação antecipada (exceto tarifa), à portabilidade da operação e à renegociação da dívida</li><li>▪ questões relacionadas ao registro do cliente no Sistema de Central de Risco (SCR) ou em sistemas públicos ou privados de proteção ao crédito (exceto CCF)</li><li>▪ questões associadas ao cheque especial (exemplo: contratação, rescisão, limite, etc.)</li><li>▪ questões associadas a operações de arrendamento mercantil</li><li>▪ questões associadas a operações de câmbio</li></ul>
5	Cartão de Crédito	<p>Reclamações envolvendo contratação, limite, cancelamento e outras questões associadas ao cartão de crédito</p>
6	Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	<p>Reclamações envolvendo poupança e aplicações financeiras, tais como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ aplicação, resgate ou transferência sem autorização</li><li>▪ não execução ou descumprimento de prazo de ordem de aplicação ou de resgate, inclusive as automáticas</li><li>▪ descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação ou liquidação de títulos ou de outros papéis (exceto cheque)</li><li>▪ juros</li><li>▪ desvio ou uso de títulos e valores sob custódia da instituição sem autorização do cliente</li><li>▪ questões relacionadas à abertura, movimentação, encerramento de caderneta de poupança e ao cartão poupança</li></ul>
7	Tarifas e Assemelhados	<p>Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas ou quaisquer</p>



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

		valores cobrados a título de remuneração por serviço prestado, incluindo as sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ cobranças indevidas ou não previstas em contrato</li><li>▪ falta de transparência contratual em questões relativas à cobrança de tarifas e outros encargos</li><li>▪ falta de transparência na identificação do que está sendo cobrado no extrato do cliente</li><li>▪ cobrança sem a devida contraprestação de serviços</li><li>▪ indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao tarifário na agência</li><li>▪ elevações injustificadas dos valores</li><li>▪ falta de comunicação sobre cobrança de novas tarifas ou elevação de valor das existentes</li></ul>
8	Publicidade Enganosa ou Abusiva	Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação, ou a promessa com o intuito de: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ ludibriar ou induzir o cliente a erro</li><li>▪ prejudicar a concorrência</li><li>▪ impor, aliciar ou coagir o cliente</li></ul>
9	Relação Contratual	Reclamações envolvendo contratos, tais como: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ violação de cláusulas contratuais</li><li>▪ falta de transparência (exemplo: multas, responsabilidades e penalidades a que o cliente está sujeito, etc.)</li><li>▪ práticas não equitativas</li><li>▪ não fornecimento de cópia do contrato ao cliente assim que formalizado</li></ul>
10	Contemplação (Consórcio)	Reclamações de consórcios envolvendo a contemplação de bens ou de cartas de crédito, tais como: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ adoção de critérios para contemplação não previstos em contrato</li><li>▪ não realização de sorteio por falta de recurso</li><li>▪ quitação sem que o consorciado tenha sido contemplado</li><li>▪ dificuldade ou não liberação do crédito ou do bem</li><li>▪ imposição ou coação para que o consorciado contrate de terceiros serviços inerentes à entrega do bem ou serviço objeto de contemplação</li></ul>
11	Encerramento de Grupos (Consórcio)	Reclamações de consórcios envolvendo o encerramento de grupos, tais como a retenção de valores em caso de rescisão de contrato de adesão ou de encerramento de grupo
12	Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)	Reclamações de cooperativas envolvendo quotas-parte, distribuições de sobras e rateios de perdas
13	Outros Temas	Reclamações de situações não previstas nos temas anteriores, tais como: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ golpes (exemplo: ofertas de crédito, que não se concretizam, por parte de empresas ou pessoas físicas que não sejam instituições financeiras, utilizando o</li></ul>



## BANCO CENTRAL DO BRASIL

		nome da instituição sem seu conhecimento)
		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fornecimento de numerário falsificado</li><li>▪ fraudes praticadas por funcionários, prepostos ou por terceiros contra clientes ou não-clientes</li><li>▪ reclamações oriundas da rede de correspondentes no país</li><li>▪ sigilo bancário</li></ul>