

RESOLUÇÃO Nº 3.919

Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e dá outras providências.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 25 de novembro de 2010, com base nos arts. 3º, inciso V, e 4º, incisos VI, VIII e IX, da referida lei,

R E S O L V E U :

Art. 1º A cobrança de remuneração pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, conceituada como tarifa para fins desta resolução, deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário.

§ 1º Para efeito desta resolução:

I - considera-se cliente a pessoa que possui vínculo negocial não esporádico com a instituição, decorrente de contrato de depósitos, de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, de prestação de serviços ou de aplicação financeira;

II - os serviços prestados a pessoas naturais são classificados como essenciais, prioritários, especiais e diferenciados; e

III - não se caracteriza como tarifa o ressarcimento de despesas decorrentes de prestação de serviços por terceiros aos clientes ou usuários, pagas diretamente aos fornecedores ou prestadores do serviço pelas instituições de que trata o **caput**, podendo ser cobrado desde que devidamente explicitado no contrato de operação de crédito ou de arrendamento mercantil.

§ 2º É vedada a realização de cobranças na forma de tarifas ou de ressarcimento de despesas:

I - em contas à ordem do Poder Judiciário e para a manutenção de depósitos em consignação de pagamento de que trata a Lei nº 8.951, de 13 de dezembro de 1994; e

II - do sacado, em decorrência da emissão de boletos ou faturas de cobrança, carnês e assemelhados.

Serviços essenciais

Art. 2º É vedada às instituições mencionadas no art. 1º a cobrança de tarifas pela prestação de serviços bancários essenciais a pessoas naturais, assim considerados aqueles

relativos a:

I - conta de depósitos à vista:

- a) fornecimento de cartão com função débito;
- b) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea "a", exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
- c) realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- d) realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- e) fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou de terminal de autoatendimento;
- f) realização de consultas mediante utilização da internet;
- g) fornecimento do extrato de que trata o art. 19;
- h) compensação de cheques;
- i) fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas; e
- j) prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos;

II - conta de depósitos de poupança:

- a) fornecimento de cartão com função movimentação;
- b) fornecimento de segunda via do cartão referido na alínea "a", exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista, decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
- c) realização de até dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento;
- d) realização de até duas transferências, por mês, para conta de depósitos de mesma titularidade;
- e) fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos trinta dias;

f) realização de consultas mediante utilização da internet;

g) fornecimento do extrato de que trata o art. 19; e

h) prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

§ 1º Para fins do disposto nos incisos I, alínea "j", e II, alínea "h", do **caput**, são consideradas meios eletrônicos as formas de atendimento eletrônico automatizado sem intervenção humana, tais como os terminais de autoatendimento, a internet e o atendimento telefônico automatizado, observado que:

I - a utilização dos canais de atendimento presencial ou pessoal, bem como dos correspondentes no País, por opção do correntista, estando disponíveis os meios eletrônicos, pode acarretar a cobrança das tarifas mencionadas nas alíneas "c", "d" e "e" dos incisos I e II, do **caput** deste artigo, a partir do primeiro evento; e

II - o atendimento presencial ou pessoal ou por meio dos correspondentes no País não sujeita o cliente ao pagamento de tarifas, se não for possível a prestação dos serviços por meios eletrônicos ou se estes não estiverem disponíveis.

§ 2º As disposições da Resolução nº 2.817, de 22 de fevereiro de 2001, alterada pela Resolução nº 2.953, de 25 de abril de 2002, não se aplicam a contas de depósitos cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

§ 3º A quantidade de eventos gratuitos referentes aos serviços de que tratam as alíneas "c", "d", "e", e "i" do inciso I e as alíneas "c", "d", e "e" do inciso II, do **caput**, deve ser considerada para cada conta de depósitos, independentemente do número de titulares, e não é cumulativa para o mês subsequente.

§ 4º O contrato de conta conjunta de depósitos deve prever a quantidade de cartões a ser fornecida aos titulares, sendo vedada a cobrança pelo fornecimento da quantidade de cartões pactuada.

§ 5º A realização de saques em terminais de autoatendimento em intervalo de até trinta minutos é considerada, inclusive para efeito da alínea "c" dos incisos I e II, do **caput**, como um único evento.

Serviços prioritários

Art. 3º A cobrança de tarifa pela prestação de serviços prioritários a pessoas naturais, assim considerados aqueles relacionados a contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento mercantil, cartão de crédito básico e cadastro deve observar a lista de serviços, a padronização, as siglas e os fatos geradores da cobrança estabelecidos na Tabela I anexa a esta resolução.

Parágrafo único. O valor de tarifa cobrada pela prestação de serviço por meio do canal de atendimento "Correspondente no País", previsto na Tabela I de que trata o **caput**, não pode ser superior ao da tarifa cobrada pela prestação do mesmo serviço por meio de canal de atendimento presencial ou pessoal.

Serviços especiais

Art. 4º Admite-se a cobrança de tarifa pela prestação de serviços especiais a pessoas naturais, assim considerados aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que aplicáveis, a exemplo dos serviços referentes ao crédito rural, ao Sistema Financeiro da Habitação (SFH), ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ao Fundo PIS/PASEP, ao penhor civil previsto no Decreto nº 6.473, de 5 de junho de 2008, às contas especiais de que trata a Resolução nº 3.211, de 30 de junho de 2004, às contas de registro e controle disciplinadas pela Resolução nº 3.402, de 6 de setembro de 2006, bem como às operações de microcrédito de que trata a Resolução nº 3.422, de 30 de novembro de 2006.

Serviços diferenciados

Art. 5º Admite-se a cobrança de tarifa pela prestação de serviços diferenciados a pessoas naturais, desde que explicitadas ao cliente ou ao usuário as condições de utilização e de pagamento, assim considerados aqueles relativos a:

I - abono de assinatura;

II - aditamento de contratos;

III - administração de fundos de investimento;

IV - aluguel de cofre;

V - aval e fiança;

VI - avaliação, reavaliação e substituição de bens recebidos em garantia;

VII - câmbio;

VIII - carga e recarga de cartão pré-pago, conforme definição dada pela regulamentação vigente, cobrada do titular do contrato;

IX - cartão de crédito diferenciado;

X - certificado digital;

XI - coleta e entrega em domicílio ou outro local;

XII - corretagem envolvendo títulos, valores mobiliários e derivativos;

XIII - custódia;

XIV - envio de mensagem automática relativa à movimentação ou lançamento em conta de depósitos ou de cartão de crédito;

XV - extrato diferenciado mensal contendo informações adicionais àquelas relativas a contas de depósitos à vista e/ou de poupança;

XVI - fornecimento de atestados, certificados e declarações;

XVII - fornecimento de cópia ou de segunda via de comprovantes e documentos;

XVIII - fornecimento de plástico de cartão de crédito em formato personalizado;

XIX - fornecimento emergencial de segunda via de cartão de crédito; e

XX - leilões agrícolas.

§ 1º O disposto no inciso II do **caput** não se aplica aos casos de:

I - contratos por adesão, exceto no caso de substituição do bem em operações de arrendamento mercantil; e

II - liquidação ou amortização antecipada, cancelamento ou rescisão de contratos.

§ 2º Não se aplica a cobrança pelo serviço de que trata o inciso XVI do **caput** nas situações em que o fornecimento é obrigatório por determinação legal ou regulamentar, a exemplo do fornecimento das informações de que trata o art. 3º da Resolução nº 3.401, de 6 de setembro de 2006, e o art. 2º, parágrafo único, da Resolução nº 3.517, de 6 de dezembro de 2007.

Pacotes de serviços

Art. 6º É obrigatória a oferta de pacote padronizado de serviços prioritários para pessoas naturais, na forma definida na Tabela II anexa a esta resolução.

§ 1º O valor cobrado mensalmente pelo pacote padronizado de serviços mencionado no **caput** não pode exceder o somatório do valor das tarifas individuais que o compõem, considerada a tarifa correspondente ao canal de entrega de menor valor.

§ 2º Para efeito do cálculo do valor de que trata o § 1º:

I - deve ser computado o valor proporcional mensal da tarifa relativa a serviço cuja cobrança não seja mensal; e

II - devem ser desconsiderados os valores das tarifas cuja cobrança seja realizada uma única vez.

§ 3º A exigência de que trata o **caput** aplica-se somente às instituições que oferecem pacotes de serviços aos seus clientes vinculados a contas de depósitos à vista ou de poupança.

Art. 7º É facultado o oferecimento de pacotes específicos de serviços contendo serviços prioritários, especiais e/ou diferenciados, observada a padronização dos serviços prioritários, bem como a exigência prevista no § 1º do art. 6º.

Parágrafo único. É vedada a inclusão nos pacotes de que trata o **caput**:

I - de serviços vinculados a cartão de crédito; e

II - de serviços cuja cobrança de tarifas não é admitida pela regulamentação vigente.

Art. 8º A contratação de pacotes de serviços deve ser realizada mediante contrato específico.

Art. 9º Observadas as vedações estabelecidas no art. 2º, é prerrogativa do cliente:

I - a utilização e o pagamento somente por serviços individualizados; e/ou

II - a utilização e o pagamento, de forma não individualizada, de serviços incluídos em pacote.

Cartão de crédito

Art. 10. As instituições mencionadas no art. 1º que emitam cartão de crédito ficam obrigadas a ofertar a pessoas naturais cartão de crédito básico, nacional e/ou internacional.

§ 1º O cartão de crédito nacional refere-se a instrumento para utilização em rede de âmbito nacional.

§ 2º A exigência de que trata o **caput** pode ser atendida pelo oferecimento de cartão de crédito de âmbito regional ou local, caso a instituição não disponibilize, entre os seus cartões, algum de âmbito nacional ou internacional.

§ 3º É vedado associar o cartão de crédito básico a programas de benefícios ou recompensas.

§ 4º O valor da tarifa "Anuidade – cartão básico nacional" deve ser inferior ao da tarifa "Anuidade – cartão básico internacional", ambas previstas na Tabela I anexa a esta resolução.

Art. 11. Com relação ao cartão de crédito diferenciado, previsto no art. 5º, inciso IX:

I - admite-se a cobrança apenas de tarifa de anuidade diferenciada, que deve englobar a disponibilização e utilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País e/ou no exterior, para pagamentos de bens e serviços, bem como a disponibilização e gerenciamento de programas de benefícios e/ou recompensas vinculados ao cartão, sendo obrigatória a utilização da denominação "Anuidade – cartão diferenciado" e da sigla "ANUIDADE Diferenciada";

II - os benefícios e/ou recompensas devem ser divulgados em tabela específica, na forma do art. 15, inciso IV; e

III - os benefícios e/ou recompensas associados a cada cartão devem ser listados no contrato e detalhados pela instituição emissora quanto à sua forma de utilização.

§ 1º O valor da tarifa mencionada no inciso I do **caput** não pode ser igual ou inferior ao da tarifa "Anuidade – cartão básico internacional", de que trata a Tabela I anexa a esta resolução, exceto no caso de cartão de crédito diferenciado cuja emissão decorra de acordo com empresa comercial (cartão híbrido).

§ 2º A cobrança da tarifa de que trata o inciso I do **caput** não impede a cobrança, por evento, pela utilização dos serviços prioritários vinculados a cartão de crédito constantes da Tabela I anexa a esta resolução.

Art. 12. Os contratos de prestação de serviço vinculados a cartão de crédito devem definir as regras de funcionamento do cartão, inclusive as relativas aos casos em que a sua utilização origina operações de crédito, bem como as respectivas sistemáticas de incidência de encargos.

Art. 13. Os demonstrativos e/ou faturas mensais de cartão de crédito devem explicitar informações, no mínimo, a respeito dos seguintes aspectos:

I - limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação;

II - gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados;

III - identificação das operações de crédito contratadas e respectivos valores;

IV - valores relativos aos encargos cobrados, informados de forma segregada de acordo com os tipos de operações realizadas por meio do cartão;

V - valor dos encargos a ser cobrado no mês seguinte no caso de o cliente optar pelo pagamento mínimo da fatura; e

VI - Custo Efetivo Total (CET), para o próximo período, das operações de crédito passíveis de contratação.

Art. 14. No caso do fornecimento de segunda via de cartão de crédito com outras funções, a exemplo da função débito ou movimentação de poupança, não é admitida a cobrança de mais de uma tarifa pelo fornecimento do cartão, aplicando-se a de menor valor.

Divulgação de informações

Art. 15. É obrigatória a divulgação pelas instituições mencionadas no art. 1º, em local e formato visíveis ao público no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, das seguintes informações relativas à prestação de serviços a pessoas naturais e pessoas jurídicas e respectivas tarifas:

I - tabela contendo os serviços cuja cobrança de tarifas é vedada, nos termos do art. 2º;

II - tabela, nos termos do art. 3º, incluindo lista de serviços, canais de entrega, sigla no extrato, fato gerador da cobrança e valor da tarifa;

III - tabela contendo informações a respeito do pacote padronizado, na forma do art. 6º;

IV - tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela instituição, devendo os cartões ser agrupados em dois quadros, um por proprietário do esquema de pagamento (bandeira) e outro por valor da tarifa de anuidade diferenciada em ordem crescente;

V - tabelas de demais serviços prestados pela instituição, inclusive pacotes de serviços;

VI - esclarecimento de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição; e

VII - outras informações estabelecidas pela regulamentação em vigor.

Parágrafo único. Na divulgação de pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo:

I - o valor individual de cada serviço incluído;

II - o total de eventos admitidos por serviço incluído; e

III - o preço estabelecido para o pacote.

Art. 16. É obrigatória a divulgação no recinto dos correspondentes no País, além das tabelas mencionadas nos incisos I, II e III do art. 15, as tarifas relativas aos serviços prestados por meio do correspondente.

Outras disposições

Art. 17. As tarifas debitadas em conta de depósitos à vista ou de poupança de pessoas naturais devem ser identificadas no extrato de forma clara, com utilização, no caso dos serviços prioritários, da padronização de que trata o art. 3º.

§ 1º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos de poupança somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período.

§ 2º O valor do lançamento a débito referente à cobrança de tarifa em conta de depósitos à vista ou em conta de depósitos de poupança não pode ser superior ao saldo disponível, que engloba, inclusive, eventual limite de crédito acordado entre as partes.

Art. 18. A majoração do valor de tarifa ou a instituição de nova tarifa aplicável a pessoas naturais deve ser divulgada com, no mínimo:

I - quarenta e cinco dias de antecedência à cobrança para os serviços relacionados a cartão de crédito; e

II - trinta dias de antecedência à cobrança, para os demais serviços.

§ 1º Os preços dos serviços prioritários relacionados a cartão de crédito, bem como os preços relativos ao serviço de que trata o art. 5º, inciso IX, somente podem ser majorados após decorridos 365 dias do último valor divulgado, aplicando-se aos demais serviços prioritários o prazo de 180 dias, admitindo-se a redução de preços a qualquer tempo.

§ 2º A composição de pacotes de serviços somente pode ser alterada após decorridos 180 dias da última formatação estabelecida, aplicando-se a mesma regra aos programas de benefícios e/ou recompensas vinculados a cartão de crédito, observado o prazo de 365 dias.

§ 3º Para efeito da contagem dos prazos de que trata este artigo, devem ser consideradas, inclusive, as alterações promovidas na vigência da Resolução nº 3.518, de 6 de dezembro de 2007.

Art. 19. As instituições mencionadas no art. 1º devem disponibilizar aos clientes pessoas naturais, até 28 de fevereiro de cada ano, extrato consolidado discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a, no mínimo:

I - tarifas; e

II - juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil.

Parágrafo único. A exigência da disponibilização do extrato com as informações de que trata o inciso II aplica-se somente aos extratos fornecidos a partir de 2012.

Art. 20. As instituições mencionadas no art. 1º devem remeter ao Banco Central do Brasil, na forma por ele estabelecida, a lista dos serviços tarifados e os respectivos valores:

I - até 31 de março de 2011, com relação aos serviços referentes a cartão de crédito; e

II - sempre que ocorrer alteração, observado o disposto no art. 18, no caso de majoração.

Art. 21. O art. 1º da Resolução nº 3.694, de 26 de março de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º

.....

III - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos seus clientes;

IV - a possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos;

V - a formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para fins de fornecimento de cartão de crédito; e

VI - o encaminhamento de cartões de crédito ao domicílio do cliente somente em decorrência de sua expressa solicitação." (NR)

Art. 22. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a adotar as medidas julgadas necessárias à implementação do disposto nesta resolução.

Art. 23. Esta resolução entra em vigor em 1º de março de 2011, produzindo efeitos em relação aos arts. 10 a 14:

I - a partir de 1º de junho de 2011, para os contratos de cartões de crédito firmados a partir dessa data; e

II - a partir de 1º de junho de 2012, para os contratos de cartões de crédito firmados até 31 de maio de 2011.

Art. 24. Ficam revogadas, a partir de 1º de março de 2011, as Resoluções ns. 3.518, de 6 de dezembro de 2007, e 3.693, de 26 de março de 2009.

São Paulo, 25 de novembro de 2010.

Henrique de Campos Meirelles
Presidente

Tabela I - Padronização dos Serviços Prioritários - Pessoa Natural

LISTA DE SERVIÇOS	CANAIS DE ENTREGA	SIGLA NO EXTRATO	VALOR DA TARIFA (R\$)
1 CADASTRO			
1.1 Confeção de cadastro para início de relacionamento		CADASTRO	
2 CONTA DE DEPÓSITOS			
2.1 Cartão			
2.1.1 Fornecimento de 2ª via de cartão com função débito		2ª via-CARTÃO DÉBITO	
2.1.2 Fornecimento de 2ª via de cartão com função movimentação de conta de poupança		2ª via-CARTÃO POUPANÇA	
2.2 Cheque			
2.2.1 Exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)		EXCLUSÃO CCF	
2.2.2 Contra-ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque		SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO	
2.2.3 Fornecimento de folhas de cheque		FOLHACHEQUE	
2.2.4 Cheque administrativo		CHEQUE ADMINISTRATIVO	
2.2.5 Cheque visado		CHEQUE VISADO	
2.3 Saque			
2.3.1 Saque de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal	SAQUE pessoal	
	Terminal de autoatendimento	SAQUE terminal	
	Correspondente no País	SAQUE correspondente	
2.4 Depósito			
2.4.1 Depósito Identificado		DEPOSITO IDENTIFICADO	
2.5 Consulta			
2.5.1 Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal	EXTRATO mês(P)	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	EXTRATO mês(E)	
	Correspondente no País	EXTRATO mês(C)	
2.5.2 Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal	EXTRATO movimento(P)	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	EXTRATO movimento(E)	
	Correspondente no País	EXTRATO movimento(C)	
2.5.3 Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado		MICROFILME	
3 TRANSFERÊNCIAS DE RECURSOS			
3.1 Transferência por meio de DOC	Presencial ou pessoal	DOC pessoal	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	DOC eletrônico	
	Internet	DOC internet	
3.2 Transferência por meio de TED	Presencial ou pessoal	TED pessoal	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	TED eletrônico	
	Internet	TED internet	
3.3 Transferência agendada por meio de DOC/TED	Presencial ou pessoal	DOC/TED agendado(P)	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	DOC/TED agendado(E)	
	Internet	DOC/TED agendado(I)	
3.4 Transferência entre contas na própria instituição	Presencial ou pessoal	TRANSF. RECURSO(P)	
	Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos, inclusive internet	TRANSF. RECURSO(E/I)	
3.5 Ordem de Pagamento		ORDEMPAGAMENTO	
4 OPERAÇÕES DE CRÉDITO E DE ARRENDAMENTO MERCANTIL			
4.1 Concessão de adiantamento a depositante		ADIANT. DEPOSITANTE	
5 CARTÃO DE CRÉDITO			
5.1 Anuidade - cartão básico	Nacional	ANUIDADE Nacional	
	Internacional	ANUIDADE Int.	
5.2 Fornecimento de 2ª via de cartão com função crédito		2ª via-CARTÃO CRÉDITO	
5.3 Utilização de canais de atendimento para retirada em espécie	No País	RETIRADA-País	
	No exterior	RETIRADA-exterior	
5.4 Pagamento de contas utilizando a função crédito		PAGAMENTO CONTAS	
5.5 Avaliação emergencial de crédito		AVAL. EMERG. CRÉDITO	

(P) Pessoal

(E) Eletrônico

(C) Correspondente no País

(I) Internet

CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
1.1	CADASTRO	Realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados e informações cadastrais, e tratamento de dados e informações necessários ao início de relacionamento decorrente da abertura de conta de depósitos à vista ou de poupança ou contratação de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, não podendo ser cobrada cumulativamente.
2.1.1	2ª via-CARTÃO DEBITO	Confecção e emissão de novo cartão com função débito, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor da conta, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
2.1.2	2ª via-CARTÃO POUPANÇA	Confecção e emissão de novo cartão de poupança, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor da conta, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
2.2.1	EXCLUSÃO CCF	Exclusão de registro de cheque do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) por solicitação do cliente, cobrada por unidade excluída.
2.2.2	SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO	Realização de contraordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque, cobrada uma única vez, compreendidas as fases de solicitação provisória, de confirmação e de eventual anulação a pedido.
2.2.3	FOLHACHEQUE	Confecção e fornecimento de folhas de cheque, cobrada por unidade que exceder as dez folhas gratuitas, fornecidas por conta de depósitos à vista independentemente do número de titulares.
2.2.4	CHEQUE ADMINISTRATIVO	Emissão de cheque administrativo.
2.2.5	CHEQUE VISADO	Procedimentos para registro e bloqueio do saldo em conta de depósitos à vista correspondente ao valor do cheque.
2.3.1	SAQUE pessoal	Saque em guichê de caixa além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas contas de depósitos cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos ("contas eletrônicas") não há gratuidade para este canal de entrega.
	SAQUE terminal	Saque em terminal de autoatendimento além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	SAQUE correspondente	Saque em empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira.
2.4.1	DEPÓSITO identificado	Depósito com registro de informações necessárias à identificação, a qualquer tempo, da operação e/ou do depositante, por este solicitado.
2.5.1	EXTRATO mês(P)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em guichê de caixa ou por outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
	EXTRATO mês(E)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em terminal de autoatendimento ou por outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	EXTRATO mês(C)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira, além do número permitido gratuitamente por mês nas contas de depósitos de poupança. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
2.5.2	EXTRATO movimento(P)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período em guichê de caixa ou por outras formas de atendimento pessoal, tal como atendimento telefônico realizado por atendente.
	EXTRATO movimento(E)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período em terminal de autoatendimento ou por outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.

CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
2.5.2	EXTRATOmovimento(C)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período, por meio de empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira.
2.5.3	MICROFILME	Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado.
3.1	DOCpessoal	Realização de transferência de recursos por meio de Documento de Crédito (DOC) em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, incluindo o atendimento telefônico realizado por atendente.
	DOCeletrônico	Realização de transferência de recursos por meio de DOC em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	DOCinternet	Realização de transferência de recursos por meio de DOC pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.2	TEDpessoal	Realização de transferência de recursos por meio de Transferência Eletrônica Disponível (TED) em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, incluindo o atendimento telefônico realizado por atendente.
	TEDeletrônico	Realização de transferência de recursos por meio de TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	TEDinternet	Realização de transferência de recursos por meio de TED pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.3	DOC/TEDagendado(P)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente.
	DOC/TEDagendado(E)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	DOC/TEDagendado(I)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.4	TRANSF.RECURSO(P)	Realização de transferência de recursos entre contas na própria instituição em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
	TRANSF.RECURSO(E/I)	Realização de transferência de recursos entre contas na própria instituição em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana, inclusive internet, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.5	ORDEMPAGAMENTO	Realização de ordem de pagamento.
4.1	ADIANT.DEPOSITANTE	Levantamento de informações e avaliação de viabilidade e de riscos para a concessão de crédito em caráter emergencial para cobertura de saldo devedor em conta de depósitos à vista e de excesso sobre o limite previamente pactuado de cheque especial, cobrada no máximo uma vez nos últimos trinta dias.
5.1	ANUIDADENacional	Utilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País, para pagamentos de bens e serviços, cobrada no máximo uma vez a cada doze meses, admitido o parcelamento da cobrança.

	ANUIDADEInt.	Utilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País e no exterior, para pagamentos de bens e serviços, cobrada no máximo uma vez a cada doze meses, admitido o parcelamento da cobrança.
CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
5.2	2ª via-CARTÃO CRÉDITO	Confecção e emissão de novo cartão com função crédito, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor do cartão, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
5.3	RETIRADA-País	Utilização de canais de atendimento disponíveis no País para retirada em espécie na função crédito.
	RETIRADA-externo	Utilização de canais de atendimento disponíveis no exterior para retirada em espécie na função crédito ou débito.
5.4	PAGAMENTO CONTAS	Realização de procedimentos operacionais para o pagamento de contas (água, luz, telefone, gás, tributos, boletos de cobrança, etc.), utilizando a função crédito do cartão.
5.5	AVAL. EMERG. CRÉDITO	Avaliação de viabilidade e de riscos para a concessão de crédito em caráter emergencial, a pedido do cliente, por meio de atendimento pessoal, para realização de despesa acima do limite do cartão, cobrada no máximo uma vez nos últimos trinta dias.

Tabela II - Pacote Padronizado de Serviços Prioritários - Pessoa Natural

Conta de depósitos à vista Movimentação com cartão (sem cheque)			QUANTIDADE INCLUÍDA	VALOR INDIVIDUAL (R\$)
1	1.1	Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	
2	2.3.1	Saque*	8 por mês	
3	2.5.1	Extrato mensal*	4 por mês	
4	2.5.2	Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	2 por mês	
5	3.3	Transferência entre contas na própria instituição*	4 por mês	
VALOR COBRADO:				

* incluídos os eventos gratuitos