::: Pacotes de serviços

O que são

Pacotes de serviços são diferentes combinações de serviços oferecidos pelas instituições bancárias mediante pagamento de preço único. Dependendo do valor cobrado, pode ser mais vantajoso contratar um pacote de serviços do que usar serviços individualmente e pagar as tarifas avulsas. Para saber qual a melhor opção, basta comparar o total que se pagaria de tarifas avulsas com o valor do pacote, lembrando que existem serviços que não podem ser cobrados (cartão de débito, quatro saques e dois extratos por mês, entre outros).

Existem quatro pacotes de serviços padronizados que são obrigatoriamente oferecidos pelos bancos, contendo serviços associados à movimentação de contas de depósitos. Os bancos oferecem outros pacotes de serviços.

Fique de olho!

A contratação de pacotes de serviços não é obrigatória e deve ser realizada por meio de contrato específico.

O valor cobrado mensalmente pelo pacote de serviços não pode exceder o somatório do valor das tarifas individuais que o compõem.

A composição de pacotes de serviços somente pode ser alterada após decorridos 180 dias da última formatação estabelecida. Observa-se que é vedada a inclusão de serviços vinculados a cartão de crédito e de serviços cuja cobrança de tarifas não é admitida pela regulamentação vigente.

As informações a respeito dos pacotes de serviços oferecidos pelas instituições, até mesmo no que diz respeito ao valor individual de cada serviço, o total de eventos admitidos por serviço e o preço estabelecido para o pacote devem ser divulgados em local e formato visíveis ao público nas agências bancárias, nos postos de atendimento, nas rede de correspondentes e no sítio eletrônico das instituições.

O sítio do Banco Central na internet consolida informações a respeito dos preços dos pacotes padronizados de serviços das instituições bancárias.

Atenção!

É facultado ao cliente a utilização e pagamento de serviços individualizados, além dos serviços gratuitos previstos na regulamentação, sem a necessidade de adesão ou contratação específica de pacote de serviço.

Essa informação deve constar de forma destacada no contrato de abertura de conta de depósitos.

Regulamentação aplicável

- Resolução CMN nº 3.919, de 25 de novembro de 2010
- Resolução CMN n° 4.196, de 15 de março de 2013
- Carta Circular nº 3.594, de 22 de abril de 2013

Os normativos mencionados podem ser consultados em <http://www.bcb.gov.br/?BUSCANORMA>.

Direitos do consumidor

Questionamentos quanto à cobrança de tarifas devem ser feitos inicialmente no banco que lhe prestou o serviço ou comercializou o produto financeiro. Se as tentativas de solução não apresentarem resultado, o cliente deve procurar a ouvidoria da instituição.

No caso de o problema não ser resolvido pelo banco, o cidadão poderá encaminhar sua demanda para os órgãos de defesa do consumidor competentes, ou acessar o portal do consumidor <http://www.consumidor.gov.br> e efetuar sua reclamação.

Os serviços gratuitos e os pacotes padronizados de serviços podem ser acessados em <http://www.bcb.gov.br/?TARBANSERV>.

Para pedido de informações e recebimento de denúncias ou reclamações, o Banco Central possui os seguintes canais: <internet (<http://www.bcb.gov.br/?ATENDIMENTO>), telefone (0800 979 2345), fax, carta ou atendimento presencial na sede e em todas as capitais em que há representação da autarquia.

Responsabilidade técnica: BCB – Departamento de Educação Financeira (Depef) e Departamento de Regulação do Sistema Financeiro (Denor); e Ministério da Justiça – Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)
BCB e Senacon – ANO 4. N. 9, 6 de outubro de 2014.