



Crédito



Tarifas



Cuidados



Instituições
Financeiras

Cartilha de Informações Financeiras para Migrantes e Refugiados

Atualizado em Junho de 2023

Sumário

1. Introdução	5
2. Como Abrir Conta?	7
2.1 Quais os principais tipos de contas que posso ter?	7
2.2 Abertura de conta para solicitante de refúgio.....	8
2.3 Abertura de conta para migrante ou refugiado	9
2.4 Posso abrir uma conta em conjunto com outra(s) pessoa(s)?	9
2.5 Posso abrir uma conta como Microempreendedor Individual (MEI)?.....	9
3. Cuidados ao Abrir uma Conta	11
3.1 Tenha certeza de que a instituição é autorizada pelo BC	11
3.2 Leia atentamente o contrato	11
3.3 Existe alguma garantia para o dinheiro que eu depositar na minha conta caso o banco quebre ou vá à falência?	12
4. Meios de Pagamentos	14
4.1 Cheques	14
4.2 Transferência intrabancária (book transfer)	14
4.3 Documento de Crédito (DOC).....	15
4.4 Transferência eletrônica de débito (TED)	16
4.5 Pagamentos Instantâneos (Pix).....	17
4.5.1 O que é o Pix	17
4.5.2 Onde acessar o Pix.....	17
4.5.3 Quem pode ofertar o Pix.....	17
4.5.4 Como realizar um pagamento via Pix?	18
4.5.5 Como receber um Pix	18
4.5.6 Quantas chaves de acesso são disponibilizadas?.....	19
4.5.7 Agendamento de um Pix.....	19
4.5.8 Pix Cobrança	19

4.5.9 Pix Saque e Pix Troco.....	22
4.5.10 Tarifas em operações Pix.....	19
4.5.11 Em caso de fraude ou falha, o dinheiro pago pelo Pix pode ser devolvido?	23
4.5.12 Mais informações sobre o Pix.....	25
4.6 Meios de Pagamentos – Medidas adicionais de segurança.....	25
5. Operações de Câmbio.....	22
5.1 Onde posso trocar moeda estrangeira por reais ou adquirir moeda estrangeira?.....	22
5.2 Preciso fazer um contrato de câmbio para comprar ou vender moeda estrangeira?	22
5.3 Qual a taxa de câmbio da operação?	22
5.4 Onde posso ter uma ideia das taxas de câmbio cobradas pelas instituições?.....	23
6. Enviar e Receber Recursos para o/do Exterior.....	25
6.1 Como faço para enviar dinheiro para o exterior?	25
6.2 Como faço para receber dinheiro do exterior?.....	25
6.3 Existe limite para envio/recebimento de valores para o/do exterior?	25
6.4 Posso receber os recursos no Brasil em qual moeda?.....	25
6.5 O valor recebido do exterior pode ser creditado diretamente na minha conta no Brasil?..	26
6.6 Podem ser cobradas tarifas e encargos pela remessa ou recebimento de valores no Brasil e em outro país simultaneamente?.....	26
7. Conheça as Cédulas e Moedas do Real	28
8. Como Obter Crédito.....	30
8.1 Operações de crédito	30
8.2 Cartão de crédito.....	30
8.3 Microcrédito	31
8.4 Cheque especial.....	32
8.5 Cheque especial é diferente de cheque.....	32

9. Cuidados ao Contratar Crédito	34
9.1 Tenha certeza de que a instituição é autorizada pelo BC	34
9.2 Não caia em golpes	34
9.3 Leia atentamente o contrato	35
9.4 Preste atenção ao valor total e à sua capacidade de pagamento	35
10. Tarifas	37
10.1 Os bancos podem cobrar tarifas de seus clientes?.....	37
10.2 Existem serviços gratuitos?.....	37
10.3 Podem ser cobradas tarifas de contas de pagamento?.....	37
11. Registrato.....	43
12. O Sistema Financeiro Nacional.....	40
12.1 O Sistema Financeiro Nacional.....	40
12.2 O Banco Central do Brasil.....	40
13. Principais Tipos de Instituições Financeiras e Demais Fiscalizadas pelo BC	42
13.1 Bancos.....	42
13.2 Cooperativas de crédito	42
13.3 Instituições de pagamentos	42
13.4 Administradoras de consórcio	43
13.5 Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI).....	43
13.6 Fintechs de crédito.....	43

1 Introdução

O art. 5º da Constituição Federal do Brasil e a Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017, garantem aos brasileiros, migrantes e refugiados em território nacional o direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança, à propriedade e a todos os demais direitos humanos.

Esta Cartilha contém orientações para migrantes e refugiados sobre:

- (i) abertura de contas em bancos;
- (ii) câmbio;
- (iii) remessas e recebimento de dinheiro do/para o exterior;
- (iv) empréstimos;
- (v) alertas para não ser vítima de golpes; e
- (vi) bem como informações gerais a respeito do funcionamento do sistema financeiro brasileiro e do papel do Banco Central (BC).

Informações mais específicas e outros assuntos não abordados nesta Cartilha podem ser consultados na página do Banco Central na internet (www.bcb.gov.br), em: [Perguntas Frequentes](#).

Além disso, é possível assistir a vídeos sobre educação financeira no YouTube do Banco Central, na seção Playlists. Lá, você encontrará os vídeos na playlist “[É da sua conta](#)”, que visa fornecer orientações sobre produtos e serviços financeiros. Além dela há a playlist da série “[Eu e meu dinheiro](#)”, com situações do cotidiano que envolvem aspectos da educação financeira como planejamento, consumo responsável, poupança etc. O BC recomenda, também, o acesso ao conteúdo sobre [Cidadania Financeira](#), para informações de educação financeira.

Observação: todos os normativos editados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e pelo BC citados nesta Cartilha podem ser consultados na página do Banco na internet em [Busca de Normas](#).

Em caso de dúvidas, informações ou reclamação contra algum banco ou outra instituição fiscalizada, o BC dispõe dos seguintes canais:

- a) atendimento pela internet: [Fale Conosco](#);
- b) atendimento telefônico: telefone **145**, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

(custo de ligação local);

c) atendimento presencial: no Edifício-Sede do BC, em Brasília, situado no Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B;

d) correspondência: Banco Central do Brasil - Departamento de Atendimento Institucional, Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco B - Ed.-Sede, Brasília/DF, CEP: 70074-900.

O atendimento presencial está suspenso.



Como
Abrir conta?

2 Como Abrir Conta?

Aviso importante! Nenhum banco, ou outra instituição, é obrigado a abrir uma conta. Isso depende da vontade da instituição e do cliente.

2.1 Quais os principais tipos de contas que posso ter?

Os principais tipos de conta são a conta de depósito, a conta-salário e a conta de pagamento.

A conta de depósito pode ser à vista (conta-corrente) ou poupança e é o tipo mais usual de conta bancária.

Na conta-corrente, o dinheiro que você deposita fica à sua disposição para ser sacado a qualquer momento. Para abri-la, você pode solicitar diretamente ao banco por meio de qualquer canal de atendimento disponibilizado por ele para essa finalidade, inclusive por meio eletrônico. A norma do BC somente impede a abertura por telefonia de voz (ligações).

Na conta poupança, o valor depositado é uma aplicação financeira que rende juros ao poupador. Sua vocação principal é o investimento e não a movimentação corrente de recursos financeiros. Para movimentações de dinheiro, o ideal é abrir uma conta-corrente.

Já a conta-salário é uma conta aberta por iniciativa e solicitação do empregador para efetuar o pagamento de salários aos seus empregados. Essa conta não admite outro tipo de depósito além daqueles realizados pelo empregador e não pode ser movimentada por cheques.

Importante! O simples fato de o empregador depositar seu salário em uma conta não a torna uma conta-salário. Apenas no caso em que haja contrato específico de conta-salário entre o empregador e a instituição é que a conta será formalmente considerada conta-salário.

Nada impede que o empregador deposite valores de salários em uma conta de depósitos de titularidade do empregado.

A conta de pagamento é utilizada especialmente para guardar o dinheiro e realizar transferências, como TED, DOC, Pix, pagamento de boleto, e compras com cartões de débito ou de crédito.

Pode ser:

- a) pré-paga: com valores previamente depositados pelo cliente, a exemplo de transações via cartão, telefone, internet etc.;
- b) pós-paga: independe de depósito prévio de valores pelos clientes. O exemplo mais comum são os cartões de crédito.

Geralmente, as contas pré-pagas podem ser abertas pelo próprio celular. Basta informar o documento de identificação e alguns dados, como nome e CPF ou CNPJ e outros que forem solicitados pela instituição. Por serem pré-pagas, os recursos somente ficam disponíveis se você depositar dinheiro previamente. Funcionam como uma recarga do seu celular, por exemplo.

Por sua vez, as contas de pagamento pós-pagas são, em realidade, contas pré-pagas acrescidas de cartão de crédito ofertado por um emissor, que pode ser a própria instituição financeira que possui esse tipo de conta como um produto ou uma instituição financeira parceira da instituição de pagamento. Assim, para abertura dessas contas, além da documentação exigida para abertura da conta pré-paga, podem ser exigidos documentos próprios para fornecimento de cartão de crédito.

Importante! Os serviços de conta de pagamento podem ser ofertados aos clientes por instituições de pagamento (IPs) ou por instituições financeiras (IFs). Contudo, a conta de pagamento é de uso obrigatório pelas IPs que guardam recursos dos clientes.

Veja abaixo as principais diferenças entre as contas:

Diferenças importantes entre os tipos de contas

Tipo de conta	Conta corrente	Conta salário	Poupança	Conta de pagamento
Para que serve?	Livre movimentação	Recebimento de salários	Remuneração	Transações de pagamento
Quem abre ou encerra?	Consumidor	Empregador	Consumidor	Consumidor
Principais serviços gratuitos	<ul style="list-style-type: none">• Cartão de débito• 4 saques• 2 extratos• 2 transferências• 10 cheques• Manutenção da conta• Consultas pela Internet	<ul style="list-style-type: none">• Cartão de débito• 5 saques• 2 saldos• 2 extratos• Pagamentos (débitos, boletos)• Manutenção da conta	<ul style="list-style-type: none">• Cartão para movimentação• 2 saques• 2 extratos• 2 transferências• Manutenção da conta• Consultas pela Internet	Definidos pela instituição

Tarifas reguladas pela Circular 3.338/2006 (Conta salário) e Resolução CMN 3.919/2010

2.2 Abertura de conta para solicitante de refúgio

Não há uma lista definida pelo BC de documentos necessários para identificação do cliente no momento de abertura da conta.

As normas estabelecem que: (i) quaisquer documentos de identificação reconhecidos pela legislação brasileira são documentos hábeis para abertura de conta; e (ii) cabe aos bancos definir a lista de documentos necessários para abertura de contas de seus clientes, uma vez que eles são obrigados a adotar procedimentos e controles necessários para identificar e qualificar o titular da conta, inclusive estrangeiro, e de seus representantes.

Assim, não há impedimento legal ou regulatório a que os bancos realizem a identificação de solicitante de refúgio, para fins de abertura de contas, com base nos seguintes documentos:

- a) Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM);
- b) Documento Provisório de Registro Nacional Migratório (DPRNM); ou
- c) Protocolo de Refúgio.

O solicitante de refúgio também pode abrir uma conta de pagamento, inclusive pelo celular, em um banco ou em uma instituição de pagamento (IP) com base em processo de qualificação simplificado. Para essas contas, as instituições podem estabelecer limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.

Caso o banco ou a instituição de pagamento solicitem a apresentação de um CPF, procure a [Receita Federal](#).

Importante! Cabe aos bancos e às instituições de pagamento definir a lista de documentos necessários e eles não são obrigados a abrir uma conta, mesmo que você tenha toda a documentação solicitada. Essa regra se aplica também aos brasileiros!

2.3 Abertura de conta para migrante ou refugiado

O processo de abertura de conta em banco para migrante ou refugiado é o mesmo descrito no caso do solicitante de reconhecimento da condição de refugiado e todos podem abrir conta de pagamento.

Podemos citar, como exemplo de documentos que podem ser aceitos para

identificação de migrantes e refugiados no processo de abertura de conta, os seguintes:

- a) Cédula de Identidade de Estrangeiro (CIE);
- b) Registro Nacional de Estrangeiros (RNE); ou
- c) Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM).

Importante! Como mencionamos, cabe aos bancos e às instituições de pagamento definir a lista de documentos necessários e eles não são obrigados a abrir uma conta, mesmo que você tenha toda a documentação solicitada. Essa regra se aplica também aos brasileiros!

Atenção! O refugiado já reconhecido pelo Comitê Nacional para os Refugiados (Conare) e que já possua uma conta aberta enquanto era solicitante de reconhecimento da condição de refugiado deve atualizar seu cadastro no banco ou na instituição de pagamento, devendo apresentar sua Carteira de Registro Nacional Migratório (CRNM). Os bancos e as instituições de pagamento devem manter atualizados os cadastros de seus clientes por força da [Resolução CMN nº 4.753, de 26 de setembro de 2019](#), e da [Resolução BCB nº 96, de 19 de maio de 2021](#), respectivamente.

2.4 Posso abrir uma conta em conjunto com outra(s) pessoa(s)?

Sim. É permitida a abertura de uma conta com mais de um titular. As regras para conta conjunta seguem as mesmas estabelecidas para conta de apenas uma titularidade.

A abertura deste tipo de conta depende do acordo entre as partes, não existindo regulamentação que obrigue um banco ou outra instituição a abrir conta de mais de um titular.

2.5 Posso abrir uma conta como Microempreendedor Individual (MEI)?

Sim. Nesse caso, sua conta será aberta como conta pessoa jurídica (PJ). Verifique com a sua instituição qual a documentação necessária a ser apresentada para abertura dessa conta



Cuidados ao
Abrir uma Conta

3 Cuidados ao Abrir uma Conta

3.1 Tenha certeza de que a instituição é autorizada pelo BC

Você pode localizar todas as instituições autorizadas a funcionar pelo BC, em [Encontre uma instituição](#). Caso seja autorizada, ao clicar no nome da instituição, são fornecidas diversas informações, incluindo dados para contato.

Caso o nome da instituição não seja encontrado, verifique se ela atua como [correspondente](#) de alguma instituição autorizada ou se, mesmo que não autorizada a funcionar pelo BCB, ela está autorizada a operar o Pix.

No caso das instituições de pagamentos, existem regras que determinam se elas precisam ou não da autorização do BC para atuar. Pequenas IPs que não movimentam volumes financeiros elevados podem atuar sem necessidade de autorização, ainda que operem o Pix.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o BC.

3.2 Leia atentamente o contrato

As instituições são obrigadas a lhe fornecer as informações mais importantes, inclusive sobre:

- a) condições para fornecimento de cheques;
- b) necessidade de comunicação pelo depositante de qualquer mudança dos dados cadastrais e dos documentos usados na abertura da conta;
- c) condições para inclusão do nome do depositante no [Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos \(CCF\)](#);
- d) informações de que os cheques liquidados, uma vez microfilmados, poderão ser destruídos;
- e) [tarifas](#) de serviços, incluindo a informação sobre serviços que não podem ser cobrados; e
- f) saldo exigido para manutenção da conta, se houver essa exigência.

Se tiver alguma dúvida, pergunte para o atendente da instituição ou entre em contato com o BC.

Importante! A instituição é obrigada a fornecer uma via de todos os documentos que você assinou. Peça e guarde com você.

A instituição pode enviar o contrato por qualquer via, inclusive eletronicamente.

3.3 Existe alguma garantia para o dinheiro que eu depositar na minha conta caso o banco quebre ou vá à falência?

Sim. Os valores depositados em bancos e em cooperativas são garantidos até R\$250.000,00, em cada instituição, cabendo ao Fundo Garantidor de Crédito (FGC) e ao Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito (FGCoop), empresas privadas, administrar estes mecanismos de proteção.

Mais informações sobre os fundos podem ser obtidas nos respectivos sites: www.fgc.org.br e www.fgcoop.coop.br.

Além disso, você pode acessar também no site do BC as [Perguntas Frequentes](#) em Regimes de Resolução, FGC e FGCoop.

No caso das IPs, apesar de não haver um fundo de garantias, há obrigação em lei de que os recursos dos clientes fiquem separados dos recursos das instituições!



Meios de
Pagamento

4 Meios de Pagamentos

4.1 Cheques

O cheque, caracterizado como uma ordem de pagamento à vista, é um produto destinado a clientes que possuam uma conta de depósito à vista (conta corrente) em bancos.

Essas instituições não são obrigadas a ofertar esse produto a seus clientes, mas, caso o façam, devem prestar as informações sobre regras de uso e casos de cancelamento ou suspensão do serviço.

Ao emitir um cheque, tenha certeza que terá o valor em conta para honrar o pagamento, pois, em caso de falta de saldo em conta, o cheque será devolvido e seu CPF poderá ser incluído no Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos (CCF). Dessa forma, você poderá ficar impedido de realizar operações de créditos ou outras transações financeiras.

Importante! Por se tratar de uma ordem de pagamento à vista, o banco não verifica se a data indicativa de pagamento do cheque é uma data futura (cheque pré-datado). Por isso, o cheque apresentado para pagamento antes do dia indicado como data de emissão é pagável no dia da apresentação.

Saiba mais sobre os cheques [aqui](#).

4.2 Transferência intrabancária (book transfer)

Transferência intrabancária, também conhecida como book transfer, é a transferência de valores entre contas de uma mesma instituição.

Geralmente, o valor transferido é creditado imediatamente na conta do credor, independentemente se a transferência ocorre em finais de semana ou em feriados.

No entanto, a instituição pode estabelecer critérios distintos para depósitos dos valores nas contas.

As principais características das transferências intrabancárias são:

- o limite de valor para a realização da transferência é determinado pela própria

instituição;

- o valor é creditado geralmente imediatamente após o débito, mas a instituição pode prever regras distintas;
- não há horário limite para solicitação da transferência; e
- a instituição não pode cobrar tarifa por cliente de até duas transferências por mês.

Saiba mais sobre book transfer [aqui](#).

4.3 Documento de Crédito (DOC)

O Documento de Crédito (DOC) é uma ordem de transferência utilizada para transferir valores entre correntistas, pessoas físicas e jurídicas, de diferentes instituições e entre as próprias instituições, envolvendo pagamento de obrigações ou não.

Por transitar pelo Sistema de Liquidação Diferida das Transferências Interbancárias de Ordens de Crédito (Siloc), essas transferências só podem ser realizadas pela Caixa Econômica Federal e por bancos comerciais e bancos múltiplos com carteira comercial participantes desse Sistema.

Nesta operação, o valor transferido está limitado a R\$4.999,99, e somente é creditado no dia útil seguinte à data da transação.

Atenção! Como o valor só é creditado no dia útil seguinte, o banco não é obrigado a utilizar os recursos provenientes dessa transferência para dar quitação a cobranças vencidas no dia da remessa. Assim, fique atento para saber se o recurso será efetivamente transferido até a data de vencimento da obrigação.

No DOC, devem constar as seguintes informações:

- a) nome do cliente destinatário, com o respectivo CPF ou CNPJ; e
- b) identificação da instituição financeira, da respectiva agência, e da conta a ser creditada.

Caso haja inconsistência entre as informações acima mencionadas, a decisão por creditar a conta do cliente destinatário corre por conta e risco da instituição destinatária. Assim, no caso do DOC, não há comando explícito em normativo que determine a devolução dos fundos no caso de divergência nas informações de identificação do cliente destinatário.

No caso de devolução, o banco remetente deve colocar o valor à disposição do cliente pagador no dia da liquidação e lhe informar imediatamente a ocorrência.

Saiba mais sobre DOC [aqui](#).

4.4 Transferência eletrônica de débito (TED)

A Transferência Eletrônica Disponível (TED) é a transferência financeira entre diferentes instituições financeiras ou instituições de pagamentos detentoras de conta no Banco Central.

É utilizada para transferir valores entre correntistas de diferentes instituições, pessoas físicas e jurídicas, e entre as próprias instituições envolvendo pagamento de obrigações ou não.

Não há limite de valores a serem transferidos por meio da TED e os recursos devem ser creditados no mesmo dia na conta do destinatário, desde que:

- a operação seja regular;
- haja fundos na conta do remetente; e
- seja obedecido o horário limite informado pelo banco para emissão da TED.

O horário limite é definido pela instituição financeira e, em geral, é até às 17h. Após o horário limite estabelecido pela instituição, a TED pode ser agendada para o dia útil seguinte ou data posterior.

Na emissão de uma TED devem ser informados os seguintes dados, se for o caso:

- a) número do CPF ou do CNPJ do emitente;
- b) nome do cliente emitente, consistente com o CPF ou com o CNPJ (sem distinção entre nome empresarial e nome fantasia);
- c) identificação da agência recebedora;
- d) identificação da conta corrente do cliente recebedor, se correntista da instituição recebedora;
- e) número do CPF ou do CNPJ do recebedor; e
- f) nome do cliente recebedor consistente com o CPF ou com o CNPJ.

A instituição emitente da TED é responsável por validar os dados do cliente emitente e a instituição recebedora é responsável por validar os dados do cliente recebedor.

Saiba mais sobre TED [aqui](#).

4.5 Pagamentos Instantâneos (Pix)



4.5.1 O que é o Pix

O Pix (Pagamento Instantâneo) é a transferência eletrônica de recursos entre contas em tempo real. O serviço, que pode ser disponibilizado a pessoas físicas e jurídicas, fica disponível durante 24 horas por dia, 7 dias por semana e em todos os dias no ano, inclusive sábados, domingos e feriados.

Trata-se de uma opção além do DOC, da TED, dos boletos de pagamentos e do próprio cartão de débito.

4.5.2 Onde acessar o Pix

O Pix pode ser acessado pelos clientes no aplicativo do banco ou da instituição de pagamento em que possuem uma conta transacional (conta de depósito à vista, popularmente conhecida como conta corrente, conta de depósito de poupança ou conta de pagamento pré-paga).

4.5.3 Quem pode ofertar o Pix

Instituições financeiras (IFs) e instituições de pagamento (IPs), incluindo fintechs, podem ofertar o Pix aos seus clientes.

As IFs ou IPs autorizadas pelo BC com mais de 500 mil contas de clientes ativas (considerando contas de depósito à vista, conta de depósito de poupança e conta de pagamento pré-paga) são obrigadas a ofertar o Pix.

Já as demais IFs e IPs, inclusive as IPs não sujeitas à autorização pelo BC, podem ofertar esse serviço de forma facultativa, desde que façam adesão ao Pix. Nesses casos, elas são consideradas integrantes do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e estão sujeitas a uma regulação mínima, a partir do momento em que apresentarem pedido de adesão.

O Banco Central mantém atualizada, na [página do Pix](#), a relação com as instituições obrigadas ou autorizadas a oferecer o serviço.

4.5.4 Como realizar um pagamento via Pix?

Um Pix pode ser feito:

- a) pela leitura de um QR Code com a câmera do seu smartphone, na opção de fazer um Pix no aplicativo da sua instituição financeira ou de pagamento;
- b) pela opção “Pix Copia e Cola”, com ela você cola o código relacionado ao QR Code. Opção para quando você está usando o seu celular e não pode fazer a leitura do QR code pela câmera e que também pode ser usada no internet banking;
- c) ao informar a chave Pix, que pode ser CPF/CNPJ, e-mail ou telefone celular do recebedor, ou uma chave aleatória, por meio da opção disponibilizada por sua instituição financeira ou de pagamento no aplicativo instalado em seu smartphone. Essa opção também pode ser usada no internet banking;
- d) pelo serviço de iniciação de transação de pagamento, através do qual você consente que o pagamento seja iniciado por uma instituição diferente da que mantém a sua conta; ou
- e) pela digitação manual dos dados da conta transacional do usuário recebedor, da mesma forma que para iniciar uma TED ou um DOC, opção que também pode ser usada no internet banking.

4.5.5 Como receber um Pix

Para receber um Pix, o cliente pode:

- a) gerar um QR Code e apresentá-lo ao pagador (seja a imagem do QR Code ou o código atrelado a ele);
- b) informar ao pagador a chave Pix, que pode ser CPF/CNPJ, e-mail, telefone celular ou chave aleatória; ou
- c) informar ao pagador os dados de sua conta transacional, da mesma forma que para receber uma TED ou um DOC.

O QR Code pode ser gerado uma única vez e reutilizado a cada compra (QR Code estático) ou pode ser gerado a cada nova transação e descartado após a compra (QR Code dinâmico), a depender do caso de uso.

Além de gerar o QR Code ou informar a chave, há a opção de informar os dados completos de sua conta ao pagador, que deverá inserir os dados manualmente.

Uma vez concluída a transação, o recurso será imediatamente encaminhado para a conta do credor, que receberá em tempo real uma mensagem confirmando o crédito na conta.

Não é necessário cadastrar uma chave para fazer ou receber um Pix. No entanto, o cadastramento da chave é recomendável para receber um Pix. Ainda que o cliente possa receber transações apenas informando os dados da sua conta, essa forma não tem a mesma praticidade que o uso da chave possibilita e pode gerar demora na iniciação da transação, diminuindo o benefício do pagador em fazer um Pix.

A chave aleatória é uma forma de receber um Pix sem precisar informar quaisquer dados pessoais ao pagador. Ele será um conjunto de números, letras e símbolos gerados aleatoriamente que identificará sua conta e que poderá ser utilizado para o recebimento de recursos.

4.5.6 Quantas chaves de acesso são disponibilizadas?

Clientes pessoa física podem ter 5 chaves para cada conta da qual forem titular, enquanto os clientes pessoa jurídica podem ter 20 chaves para cada conta da qual forem titular.

Uma mesma chave não pode ser vinculada a diferentes contas. Ou seja, cada chave é única e vinculada a uma conta específica, ainda que um mesmo cliente possa cadastrar mais de uma chave em uma única instituição.

4.5.7 Agendamento de um Pix

O Pix pode ser agendado para uma determinada data futura (Pix agendado).

Caso não haja recursos suficientes na conta do pagador na data prevista para a realização do Pix, a iniciação da transação não será autorizada.

É importante observar que a oferta do Pix Agendado pelos participantes do Pix é facultativa, então o cliente deverá verificar se a instituição da qual é cliente oferece essa opção.

4.5.8 Pix Cobrança

O Pix Cobrança é um instrumento de cobrança, iniciado por meio de QR Code ou

do tratamento de um Pix Copia e Cola, que serve para:

- a) Pagamentos imediatos; ou
- b) Pagamentos com vencimento, realizado sem data futura, que podem incluir outras informações como juros, multas, outros acréscimos, descontos e outros abatimentos, semelhante ao boleto.

É obrigatório a todas as instituições financeiras e de pagamentos participantes do Pix ofertar a pessoas físicas, MEI e EI a geração de cobranças por meio de QR Code estático.

4.5.9 Pix Saque e Pix Troco

O Pix Saque permite que todos os clientes de qualquer participante do Pix realizem saque em um dos pontos que ofertar o serviço. Estabelecimentos comerciais, redes de caixas eletrônicos compartilhados e participantes do Pix, por meio de seus caixas eletrônicos próprios, podem ofertar o serviço.

Para ter acesso aos recursos em espécie, basta que você faça um Pix para o agente de saque, em dinâmica similar à de um Pix normal, a partir da leitura de um QR Code ou a partir do aplicativo do prestador do serviço.

No Pix Troco, a dinâmica é praticamente idêntica. A diferença é que o saque de recursos em espécie pode ser realizado durante o pagamento de uma compra ao estabelecimento. Nesse caso, o Pix é feito pelo valor total (compra + saque). No seu extrato aparecerá o valor correspondente ao saque e ao valor da compra.

4.5.10 Tarifas em operações Pix

As pessoas físicas são isentas de cobrança de tarifas para:

- a) Fazer um Pix (envio de recursos, com finalidade de transferência e de compra);
e
- b) Receber um Pix (recebimento de recursos, com a finalidade de transferência).

Há apenas duas situações em que as pessoas físicas poderão ser tarifadas:





- a) Ao fazer um Pix: quando utilizado canal de atendimento presencial ou pessoal da instituição, inclusive por telefone, quando estiverem disponíveis meios eletrônicos;

b) Ao receber um Pix, em contrapartida a vendas comerciais, nos seguintes casos:

- recebimento de mais de 30 Pix por mês, via inserção manual, chave Pix ou QR Estático;
- recebimento com QR Code dinâmico;
- recebimento com QR Code de um pagador pessoa jurídica;
- recebimento em conta definida em contrato como de uso exclusivo para fins comerciais.

As regras de tarifas de pessoas físicas também se aplicam a Microempreendedor Individual (MEI) e a empresário individual. Por sua vez, não há isenção de tarifas para pessoas jurídicas.

A tabela abaixo resume o assunto:

Tarifas de clientes no Pix		
	 Cidadãos	 Empresas
 Gratuito	Enviar e receber dinheiro em transferências Fazer compras	Podem ser tarifados tanto o pagador quanto o recebedor.
 Pode ser tarifado	Receber dinheiro em compras Uso de canais presenciais ou por telefonia de voz mesmo havendo canais eletrônicos disponíveis	Quando do pagamento do Pix na situação de cobrança, que se assemelhe ao boleto, o pagador não poderá ser tarifado.

O modelo de precificação (custo fixo ou percentual) e os valores das tarifas podem ser livremente definidos pelas instituições

4.5.11 Em caso de fraude ou falha, o dinheiro pago pelo Pix pode ser devolvido?

Sim. Pelo Mecanismo Especial de Devolução – MED você pode registrar o pedido de devolução junto a sua instituição:

- a) para os casos em que exista fundada suspeita de fraude ou
- b) nas situações em que se verifique falha operacional nos sistemas das instituições envolvidas na transação.

Se aconteceu com você, registre um boletim de ocorrência e avise imediatamente ao seu banco ou instituição de pagamento pelo canal de atendimento oficial, como SAC ou Ouvidoria.

No ambiente Pix nos aplicativos dos bancos, há um link direto para o canal a ser utilizado para registrar a reclamação.

No caso de suspeita de fraude, o Mecanismo funciona da seguinte forma:

- a) o cliente pagador abre a reclamação na instituição sobre fraude;
- b) a instituição do cliente pagador avalia se o caso se enquadra no MED e, se for o caso, abre a notificação de infração no âmbito do Pix via DICT (diretório do Pix);
- c) a instituição do cliente recebedor recebe a notificação e bloqueia os recursos da conta do usuário recebedor, que receberá uma notificação sobre o bloqueio;
- d) tanto a instituição do pagador como a instituição do recebedor analisam o mérito da reclamação (prazo: 7 dias);
- e) caso a instituição do pagador conclua que não é fraude, cancela a notificação da transação e a instituição do recebedor desbloqueia os recursos;
- f) caso a instituição do pagador conclua que é fraude e a instituição do recebedor também, a instituição do recebedor aceita a notificação;
- g) a instituição do pagador abre a solicitação de devolução (prazo: 3 dias) a instituição do recebedor efetua a devolução (prazo: 1 dia) e notifica o usuário do débito na conta.
- h) a concordância do recebedor, porém só ocorrerá se os recursos ainda estiverem disponíveis na conta do recebedor. Mas, caso discorde, ele tem até 30 dias para solicitar o cancelamento da devolução, cabendo a decisão final à instituição participante.

A suspeita de fraude deve ser, portanto, confirmada por ambas as instituições.

Em relação aos casos em que ocorre um crédito indevido por falha operacional nos sistemas da instituição envolvida, o MED não se aplica nos seguintes casos:

- a) o usuário fez um Pix por engano, por exemplo, digitando a chave errada;
- b) controvérsias comerciais entre usuários;
- c) transações com fundada suspeita de fraude em que os recursos forem

destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé.

A adoção do MED depende de previsão de autorização geral prévia dos clientes (pagador e recebedor), a qual pode constar dos contratos dos clientes com as instituições.

Para mais informações sobre o MED consulte a [Resolução BCB nº 103, de 2021](#).

4.5.12 Mais informações sobre o Pix

Para mais informações sobre o Pix, consulte a seção [Perguntas e respostas](#) na página do Pix.

4.6 Meios de Pagamentos – Medidas Adicionais de Segurança

Confira na tabela abaixo algumas medidas adicionais de segurança, válidas para os diversos meios de pagamentos e outras medidas exclusivas ao Pix:

Regra para diversos meios eletrônicos	Especificidades do Pix
Estabelecimento pelas instituições de limite máximo por período (diurno ou noturno) conforme perfil do cliente	BC define parâmetros para os limites que podem variar a depender, por exemplo: <ul style="list-style-type: none">• de ser um Pix para pagamento ou para retirada de dinheiro;• do canal de atendimento utilizado pelo usuário pagador;• da titularidade da conta;• da forma de autenticação do usuário pagador.
Limite máximo para transações entre pessoas físicas no período noturno de R\$1.000,00 (mil reais)	Poderá ser customizado horário de início do período noturno
Possibilidade de cadastrar contas que terão limite diferenciado	Cadastro pelo app ou internet <i>banking</i> e poderá ser feito inclusive via chave Pix
Possibilidade do cliente solicitar ajuste do limite Efeito imediato do pedido para redução do limite	Gestão dos limites pelo <i>app</i> ou internet <i>banking</i>
Prazo mínimo de 24h para a efetivação do aumento de limites a pedido do cliente	Se o pedido estiver dentro dos parâmetros definidos pelo BC deverão ser obrigatoriamente ser acatados e implementados entre 24h e 48h se o usuário for pessoa física ou entre 24h e 2 dias úteis se pessoa jurídica. Pedidos que estiverem acima dos balizadores serão acatados a critério das instituições, conforme compatibilidade ao perfil do cliente, e devem ser respondidos nos mesmos prazos.

Para saber mais consulte [Resolução BCB nº 142](#) e a [Resolução BCB nº 147](#), ambas de 2021



Operações
de Câmbio

5 Operações de Câmbio

5.1 Onde posso trocar moeda estrangeira por reais ou adquirir moeda estrangeira?

Você pode realizar operações de câmbio somente com instituições autorizadas pelo BC a operar no mercado de câmbio. Consulte [aqui](#) a lista das instituições autorizadas.

Além disso, você pode realizar essas operações com correspondentes cambiais, empresas que agem em nome das instituições autorizadas. Você pode consultar a lista de correspondentes cambiais [aqui](#).

As instituições autorizadas e os correspondentes podem definir quais cédulas de moeda estrangeira serão aceitas em cada operação. Para fins de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, a entrega ou o recebimento de reais em espécie em operação de câmbio não pode ultrapassar R\$10 mil.

Atenção! É permitido que pessoas físicas comprem e vendam moedas estrangeiras entre si até o limite US\$ 500 dólares (quinhentos dólares americanos), ou equivalente em outra moeda estrangeira, desde que as operações não sejam feitas de forma profissional e corriqueira.

5.2 Preciso fazer um contrato de câmbio para comprar ou vender moeda estrangeira?

Não há exigência prévia do BC de que as operações sejam formalizadas por contratos escritos, ficando a critério de cada instituição, independentemente do valor. O Banco Central exige, porém, que a instituição tenha condições de comprovar o consentimento das partes às condições negociadas e de enviar ao BC um mínimo de informações sobre a operação, tal como previsto na regulamentação cambial.

5.3 Qual a taxa de câmbio da operação?

As taxas de câmbio são livremente pactuadas entre as partes contratantes, isto é, entre o cliente e o agente autorizado a operar no mercado de câmbio.

Para saber efetivamente qual o valor total da operação, a instituição deve informar o Valor Efetivo Total (VET), que considera a taxa de câmbio, os tributos incidentes e as tarifas eventualmente cobradas.

Assim, para saber qual o valor da operação e para comparar os preços entre os agentes autorizados, pergunte sempre qual o VET da operação.

Saiba mais sobre taxa de câmbio e VET [aqui](#).

5.4 Posso entrar ou sair com moeda estrangeira?

Sim. Não existe limite de valores. Mas, dinheiro em espécie no valor acima de US\$10 mil (dez mil dólares americanos), ou seu equivalente em outras moedas estrangeiras, deve ser declarado à alfândega por meio da Declaração Eletrônica de Bens de Viajantes (e-DBV) por viajante que entrar ou sair do território nacional

5.5 Onde posso ter uma ideia das taxas de câmbio cobradas pelas instituições?

O BC divulga a [média aritmética](#) das taxas de compra e das taxas de venda dos agentes autorizados a operar câmbio. Esse valor serve como referência mínima, e não como uma taxa fixa.

Para saber efetivamente quais as instituições possuem, em média, os melhores valores de câmbio, consulte [aqui](#) o ranking do VET.

Importante! Os números do site do BC são valores médios. O montante que você pagará ou receberá de cada instituição dependerá de cada operação. Por isso, é importante pesquisar mais de uma instituição.



Enviar e Receber
Recursos para o/
do Exterior

6 Enviar e Receber Recursos para o/do Exterior

6.1 Como faço para enviar dinheiro para o exterior?

O envio de recursos do Brasil para o exterior deve ser realizado por meio de instituições autorizadas pelo BC a operar no mercado de câmbio. Algumas instituições oferecem a possibilidade de envio de remessas por meio digital.

Verifique com a instituição autorizada de sua preferência os procedimentos para envio do recurso, a documentação exigida e o VET.

Alternativamente, pode também ser utilizado o serviço de vale postal internacional, disponível nos Correios. A lista de países conveniados pode ser consultada na página dos Correios na internet.

6.2 Como faço para receber dinheiro do exterior?

O recebimento de recursos do exterior no Brasil deve ser realizado por meio de instituições autorizadas pelo BC a operar no mercado de câmbio. Algumas instituições oferecem a possibilidade de recebimento de remessas por meio digital.

É recomendável que, previamente ao envio da moeda estrangeira para o Brasil, o beneficiário no país verifique com a instituição autorizada de sua preferência os procedimentos a serem adotados, a documentação exigida e o VET.

Alternativamente, pode também ser utilizado o serviço de vale postal internacional, disponível nos Correios, desde que o valor por operação seja equivalente ou inferior a US\$50.000,00 (cinquenta mil dólares), ou seu equivalente em outras moedas. A lista de países conveniados pode ser consultada na página dos Correios na internet.

6.3 Existe limite para envio/recebimento de valores para o/do exterior?

Como regra geral, não há limitação de valor para as operações, devendo ser observado que a transação deve estar conforme a lei brasileira e com a regulamentação cambial.

6.4 Posso receber os recursos no Brasil em qual moeda?

As ordens de pagamento podem ser remetidas do exterior em moeda estrangeira ou em reais, mas sempre serão pagas aos residentes no Brasil em reais.

A taxa de câmbio é aquela negociada entre o beneficiário e a instituição financeira autorizada.

6.5 O valor recebido do exterior pode ser creditado diretamente na minha conta no Brasil?

Sim. O valor em reais pode ser creditado diretamente em conta nos casos de transferências para pessoas físicas. A regulamentação cambial também permite que as instituições ofereçam a possibilidade de o valor em reais ser pactuado pelo remetente no exterior, sem custo adicional para o recebedor no Brasil. Essa sistemática, contudo, depende de ajuste prévio entre o agente autorizado no país e um parceiro no exterior.

6.6 Podem ser cobradas tarifas e encargos pela remessa ou recebimento de valores no Brasil e em outro país simultaneamente?

Uma vez que a cobrança de tarifas ou encargos em outros países foge da competência do Banco Central do Brasil, não há impedimento a que essas taxas sejam cobradas tanto no país de remessa quanto no país de recebimento do recurso. O cliente deve consultar previamente a instituição contratada sobre o assunto.



Conheça as
Cédulas e
Moedas do Real

7 Conheça as Cédulas e Moedas do Real

Na página do BC na internet é possível obter informações sobre as características das [cédulas e moedas em circulação no Brasil](#), incluindo informações importantes para identificar os elementos de segurança que devem estar nas cédulas.

Se você tiver dúvidas em relação à integridade de uma cédula, você pode entregá-la a um banco, que a encaminhará para análise do BC. No ato da entrega da cédula ao banco, solicite um recibo. Você pode acompanhar o processo de análise por [aqui](#).

A mais recente cédula em circulação na economia é a de R\$200, lançada pelo BC em setembro de 2020 e que compõe o meio circulante nacional por tempo indefinido.

O formato dessa nova cédula é o mesmo da nota de R\$20,00.

Não confundir!

Cédula de R\$ 200: estão ilustrados o lobo-guará (animal) e o cerrado (paisagem).

Cédula de R\$20,00: estão ilustrados o mico-leão-dourado(animal) e a mata atlântica(paisagem).

Você pode consultar mais informações sobre a nova cédula [aqui](#).



Como Obter
Crédito?

8 Como Obter Crédito

Aviso importante! Nenhum banco, ou outra instituição, é obrigado a conceder empréstimo, financiamento ou cartão de crédito a qualquer cliente, seja brasileiro, migrante ou refugiado. Da mesma forma, você também não é obrigado a obter crédito para abrir uma conta ou realizar qualquer serviço financeiro.

8.1 Operações de crédito

Por meio de uma operação de crédito, o banco, ou outra instituição financeira, disponibiliza dinheiro ao cliente em troca de sua devolução em determinado prazo, acrescido de juros e encargos. Em geral, as instituições podem exigir que os clientes forneçam alguma garantia de pagamento, como avalista, carro, moto, casa, para reduzir os riscos da operação.

São dois os tipos principais de operações de crédito:

- a) empréstimos: o dinheiro não precisa ser aplicado em uma finalidade específica, podendo ser utilizado para atender a qualquer interesse do devedor;
- b) financiamento: o dinheiro deve ser aplicado especificamente no que está previsto no contrato. Nesse caso, a garantia da operação pode ser o próprio bem, a exemplo do financiamento de um carro, de uma moto ou de uma casa.

Mais informações podem ser obtidas [aqui](#).

8.2 Cartão de crédito

O cartão de crédito é um meio de pagamento pelo qual o cliente realiza compras e se compromete a pagar os valores em uma ou mais prestações. O cartão pode ser contratado com um banco ou com uma instituição de pagamento.

Mensalmente, as instituições devem emitir uma fatura/demonstrativo, que permita a conferência das compras realizadas pelo cliente.

ATENÇÃO! É comum que conste na fatura de pagamento do cartão de crédito a opção de “pagamento mínimo” ou “valor mínimo”. Pagar apenas o valor mínimo da fatura corresponde a tomar um empréstimo com a instituição emissora do cartão de crédito, o que gera cobrança de juros e encargos, conforme estabelecido no contrato. O ideal é que você pague mensalmente, na data de vencimento, o valor total da fatura do seu cartão, uma vez que os juros e encargos deste serviço são

extremamente altos! Use o cartão de crédito com muito cuidado!

Caso você não pague o valor total da fatura, que é a sua dívida com a instituição, dependendo do que estiver pactuado no contrato, estará configurada situação de inadimplência, podendo inclusive haver a inscrição do seu nome em cadastros negativos.

Saiba mais sobre o cartão de crédito [aqui](#).

8.3 Microcrédito

Operação de microcrédito é aquela realizada para financiamento de atividades produtivas de pequenos e médios empreendedores, ou seja, aqueles com renda ou receita bruta anual de até R\$360 mil (Resolução CMN 4.854, de 24 de setembro de 2020).

As operações de microcrédito se destinam à abertura e ao crescimento de negócios, e os recursos não podem ser utilizados para consumo.

Dentro do microcrédito, há o Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO), que se constitui em programa governamental com objetivo de apoiar e financiar atividades produtivas de empreendedores (Lei 13.636, de 2018).

No PNMPO, a taxa de juros é mais baixa e está limitada a 4% ao mês. Além disso, a única tarifa que o banco pode cobrar do cliente é a taxa de abertura de crédito, limitada a 3% do valor do crédito concedido.

Por ser mais benéfica, a operação no PNMPO tem alguns requisitos:

- a) prazo mínimo da operação: 120 dias;
- b) somatório dos saldos devedores limitado a:
 - i) R\$21.000,00, em relação às operações no âmbito do MPO para um mesmo tomador em cada instituição financeira; e
 - ii) R\$80.000,00, em relação às operações de crédito em geral, inclusive fora do MPO, exceto as operações de crédito habitacional.

Consulte uma instituição para obter mais informações sobre a possibilidade de adquirir um microcrédito para o seu negócio!

Saiba mais sobre microcrédito [aqui](#).

8.4 Cheque especial

Quando você abre uma conta-corrente, a instituição pode oferecer uma operação de crédito vinculada a esta conta, chamado de “cheque especial”. Trata-se de um valor disponibilizado para você e que pode ser utilizado a qualquer momento.

Atenção! O valor do cheque especial pode aparecer no extrato da sua conta, mas não é um valor efetivamente seu. Trata-se de uma espécie de empréstimo pré-aprovado.

É importante verificar com a instituição quais são as condições de uso, que devem estar previstas no contrato de adesão. Para esse serviço, a taxa de juros mensal cobrada não pode ser superior a 8%.

8.5 Cheque especial é diferente de cheque

O cheque especial é diferente do cheque.

O cheque especial é uma operação de crédito e se assemelha a um empréstimo.

O cheque é uma ordem de pagamento à vista para aquele que o recebe, ou seja, representa o valor que deve ser pago por quem emitiu o cheque no momento de apresentação ao banco.

Quando você assina ou recebe um cheque, a operação envolve três agentes:

- a) emitente (emissor ou sacador): aquele que emite o cheque;
- b) beneficiário: pessoa que recebe o cheque como pagamento; e
- c) sacado: banco onde está depositado o dinheiro do emitente e que fará o pagamento do cheque ao beneficiário.

Saiba mais sobre cheques [aqui](#).

Atenção! Os cheques só devem ser emitidos se você tiver dinheiro em conta para pagá-los, caso contrário, ele será devolvido e o seu CPF poderá ser incluído no [Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos \(CCF\)](#). Use o cheque com consciência!



Cuidados ao
Contratar
Crédito

9 Cuidados ao Contratar Crédito

9.1 Tenha certeza de que a instituição é autorizada pelo BC

Você pode localizar todas as instituições autorizadas a funcionar pelo BC, em [Encontre uma instituição](#). Caso seja autorizada, ao clicar no nome da instituição, são fornecidas diversas informações, incluindo dados para contato.

Caso o nome da instituição não seja encontrado, verifique se ela atua como [correspondente](#) de alguma instituição autorizada.

No caso das instituições de pagamentos (IPs), existem regras que determinam se elas precisam ou não da autorização do BC para atuar. Pequenas IPs que não movimentam volumes financeiros elevados podem atuar sem necessidade de autorização.

Atenção! Mesmo que não autorizadas a funcionar pelo BC, é permitido a algumas instituições que ofereçam o Pix a seus clientes. A lista delas pode ser consultada em [Encontre uma Instituição](#) no botão “Participantes do Pix”.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o BC.

9.2 Não caia em golpes

Os bancos e as instituições não podem exigir nenhum depósito prévio para o fornecimento de empréstimo. Além disso, o Banco Central não empresta nem cobra nenhum valor.

Assim, o BC recomenda à população que:

- a) não faça depósitos iniciais para a obtenção de empréstimos, principalmente em contas de pessoas físicas;
- b) evite empréstimos com empresas desconhecidas que veiculam anúncios em jornais, internet ou outros meios de comunicação e que não possuam uma sede;
- c) desconfie de ofertas de créditos muito vantajosas ou facilitadas que dispensem avalista ou que não façam consultas a cadastros restritivos (SPC e Serasa, por exemplo); e
- d) procure sempre uma instituição financeira autorizada pelo BC e se certifique de estar tratando, de fato, com a instituição em questão.

Conheça mais dicas [aqui](#).

Caso tenha sido vítima de um golpe, sugerimos o registro de ocorrência na Delegacia de Polícia mais próxima para buscar reparação a eventuais danos.

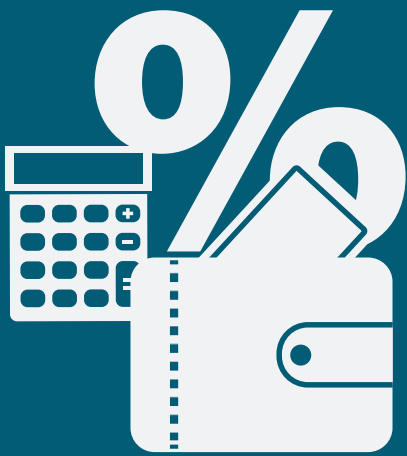
9.3 Leia atentamente o contrato

As instituições são obrigadas a fornecer aos clientes as informações mais importantes. Se você tiver alguma dúvida, pergunte para o atendente da instituição, para um amigo ou entre em contato com o BC. A instituição pode enviar o contrato por qualquer via, inclusive, eletronicamente.

9.4 Preste atenção ao valor total e à sua capacidade de pagamento

Muitas pessoas acabam gastando mais do que o necessário ou até tendo problemas de endividamento excessivo por não avaliarem bem os impactos ao contratar um crédito. Por isso, é importante:

- a) avaliar não somente o valor das parcelas, mas também o valor total do que você está pagando (às vezes você consegue assumir parcelas um pouco maiores e contratar um empréstimo ou financiamento por um período menor e gastar bem menos no total);
- b) verificar com cuidado se você não já possui outras parcelas que irão se acumular e comprometer muito da sua renda mensal. Veja sempre o que cabe no seu orçamento;
- c) comparar entre instituições autorizadas pelo BC para obter uma boa condição de crédito. Para isso, não pergunte apenas pelo valor da taxa de juros, mas sim pelo valor total que você vai pagar e pelo Custo Efetivo Total (CET), que já vai englobar tudo o que lhe possa ser cobrado na operação (juros, tarifas bancárias, impostos etc.);
- d) contar com a [Calculadora do Cidadão](#) para lhe ajudar nos cálculos; e
- e) consultar o [Ranking de Reclamações do BC](#) para verificar as instituições mais reclamadas, inclusive por assunto.



Tarifas

10 Tarifas

10.1 Os bancos podem cobrar tarifas de seus clientes?

Sim. A tarifa é a remuneração pelos serviços dos bancos. Mas eles somente podem cobrar esses valores se o serviço:

- a) estiver previsto no contrato do cliente ou se tiver sido previamente solicitado pelo cliente ou pelo usuário; e
- b) for efetivamente prestado pelo banco ou instituição.

Saiba mais sobre [tarifas](#).

10.2 Existem serviços gratuitos?

Sim. Há alguns serviços que são gratuitos, de forma que os bancos não podem cobrar tarifas.

Para as contas-correntes:

- a) 1 (um) cartão de débito e o fornecimento de uma 2ª via (a 2ª via poderá ser cobrada quando a solicitação for por motivo de perda, roubo, furto, dano ao cartão ou outros motivos que não sejam de responsabilidade da instituição);
- b) 4 (quatro) saques por mês, inclusive por meio de cheque ou cheque avulso;
- c) 2 (duas) transferências de dinheiro por mês entre contas da mesma instituição;
- d) 2 (dois) extratos por mês, com a movimentação dos últimos (trinta) dias;
- e) consultas pela internet;
- f) compensação de cheques;
- g) 10 (dez) folhas de cheque por mês, desde que o cliente cumpra os requisitos necessários à utilização de cheques; e
- h) 1 (um) extrato com informações discriminadas, mês a mês, dos valores das tarifas e encargos de operações de crédito cobradas no ano anterior, fornecido até o dia 28 de fevereiro.
- i) tarifas Pix, nos casos mencionados nesta Cartilha.

10.3 Podem ser cobradas tarifas de contas de pagamento?

Os bancos e as instituições de pagamento podem cobrar tarifas associadas à manutenção de contas de pagamento, desde que explicitadas ao cliente, com a devida transparência, as condições de utilização e de pagamento do serviço.

No caso dessas contas, não há uma lista de serviços essenciais, isentos de tarifas por obrigação regulatória. Mas, as instituições podem não cobrá-las em determinados casos, por opção de negócio.

Caso haja cobrança, a tabela de tarifas deve ser publicada nas dependências da instituição e na respectiva página na internet, podendo a tabela limitar-se aos serviços por ela prestados. Se a instituição oferecer pacotes de serviços específicos, eles devem ser informados na tabela de tarifas, com sua composição de serviço, e quantidade de eventos, e preço.

11 Registrato

O Banco Central disponibiliza em sua página na internet o Sistema Registrato que permite que você verifique informações sobre suas operações de crédito e outros relacionamentos que você tenha com o Sistema financeiro.

Pelo Registrato, o cidadão pode extrair os seguintes relatórios:

- a) Contas e Relacionamentos em Bancos (CCS): que mostra em quais bancos e instituições você tem conta, investimento ou outro relacionamento, e a data de início e, se for o caso, a data do fim do relacionamento. Contém dados desde 01/01/2001;
- b) Empréstimos e Financiamentos (SCR): que mostra suas dívidas com bancos e financeiras. Você pode verificar: o saldo devedor, o tipo de operação de crédito, se a dívida está em dia ou em atraso, e outros dados;
- c) Dívidas inscritas no Cadin Federal: que informa se você possui dívidas com órgãos e entidades do setor público federal e se seu CPF foi cancelado ou se o CNPJ da sua empresa foi declarado inapto. O relatório indica o nome e contato do órgão credor federal para que você busque mais informações;
- d) De Cheques sem Fundos (CCF): que é um documento que mostra cheques que foram devolvidos por motivos específicos tratados em lei;
- e) De Câmbio e Transferências Internacionais, que contempla informações referentes aos registros de operações de câmbio ou de transferências internacionais vinculadas a um CPF ou a um CNPJ, em um dado período; e
- f) Chaves Pix, que traz a lista dos bancos, cooperativas de crédito e outras instituições financeiras e de pagamento onde o cidadão possui uma chave Pix. A chave é um “apelido” utilizado para identificar sua conta, podendo ser seu CPF/CNPJ, e-mail, telefone celular ou uma chave aleatória.

Os dados apresentados nos relatórios são de inteira responsabilidade das instituições.

Para acessar o Sistema Registrato e obter esses relatórios, você precisa ter um login na Conta Gov.br do nível prata ou ouro.

Outra forma é solicitar o relatório pelo Fale conosco > Pedidos de Informações ao BC pela internet ou por correspondência endereçada à nossa Divisão de Atendimento ao Cidadão.

Para saber a documentação que você precisa enviar acesse: “Acesso à informação do BC > [Fale conosco](#) > Confira abaixo a documentação necessária para pedir relatórios ou informações sigilosas”. Em seguida, escolha entre “Pessoa física”, “Pessoa jurídica” ou “MEI/Empresário individual”.

Se você quer saber um pouco mais sobre o Sistema Registrato e sobre cada um dos relatórios, basta acessar o [Perguntas e Respostas](#).



Sistema Financeiro Nacional

11 O Sistema Financeiro Nacional

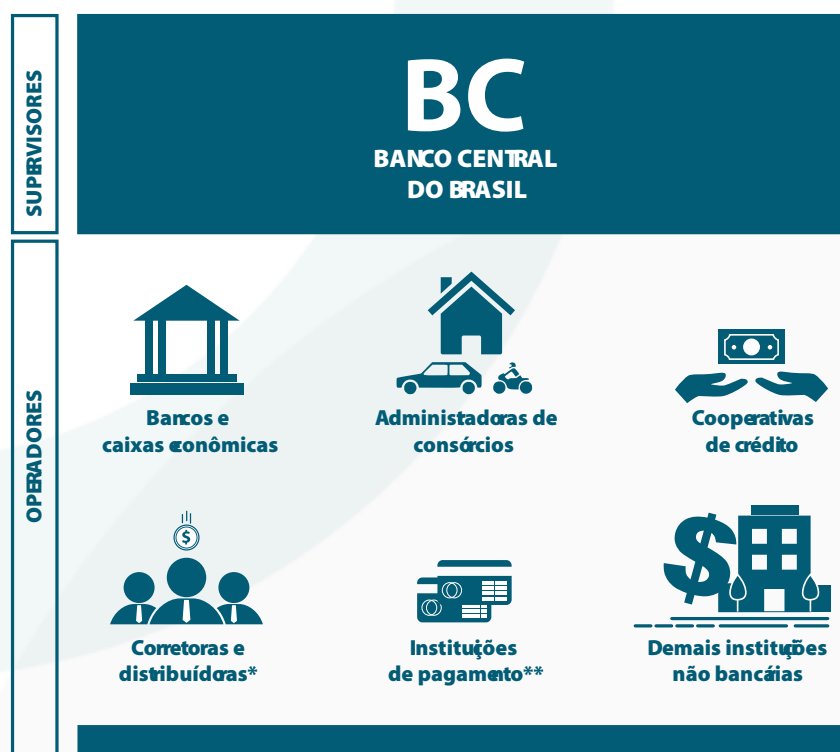
11.1 O Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) é formado por um conjunto de instituições que possibilitam que as pessoas, as empresas e o governo abram contas e façam circular a maior parte do seu dinheiro, pagando suas dívidas e realizando investimentos ou contratando empréstimos.

11.2 O Banco Central do Brasil

O BC controla a inflação, autoriza a emissão do dinheiro (papel-moeda), conduz a política de câmbio e de crédito, bem como regula as relações financeiras do Brasil com o exterior.

Além disso, o BC fiscaliza as instituições do sistema financeiro. Abaixo, uma ilustração das entidades que estão sob a supervisão do BC.



* Dependendo de suas atividades, corretoras e distribuidoras também são fiscalizadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

** As instituições de pagamento não compõem o SFN, mas são reguladas e fiscalizadas pelo BCB, conforme diretrizes estabelecidas pelo CMN.



Principais Tipos
de Instituições
Financeiras e Demais
Fiscalizadas pelo BC

12 Principais Tipos de Instituições Financeiras e Demais Fiscalizadas pelo BC

12.1 Bancos

São as instituições financeiras especializadas em guardar o dinheiro de seus clientes e conectar poupadores e aqueles que precisam de empréstimos. Os bancos fornecem para os clientes os serviços de saques, transferências, empréstimos, investimentos, entre outros.

Saiba mais sobre os bancos [aqui](#).

12.2 Cooperativas de crédito

São formadas pela associação de pessoas para prestar serviços financeiros exclusivamente aos seus associados. Ao abrir uma conta ou contratar um empréstimo em uma cooperativa, você se torna um cooperado, participando de sua gestão e usufruindo de seus produtos e serviços.

Nas cooperativas de crédito, os associados encontram os principais serviços disponíveis nos bancos, como conta-corrente, aplicações financeiras, cartão de crédito, empréstimos e financiamentos.

Saiba mais sobre as cooperativas [aqui](#).

12.3 Instituições de pagamentos

A instituição de pagamento (IP) fornece serviços de guarda de seu dinheiro e possibilita a realização de pagamentos e transferências, por exemplo, por meio de um cartão pré-pago ou de um telefone celular.

Você pode abrir uma conta de pagamento, inclusive pelo celular, em um banco ou em uma instituição de pagamento (IP) com base em processo de qualificação simplificado. Para essas contas, as instituições podem estabelecer limites adequados e compatíveis de saldo e de aportes de recursos para sua movimentação.

Existem, também, as IPs que fornecem cartão de crédito. Com esse produto, você pode fazer compras e somente pagar em data futura. Atenção! Esse cartão deve ser utilizado com muito cuidado!

Importante! A IP não fornece empréstimos e financiamentos. Contudo, em alguns casos, as IPs fazem parte de grupos com instituições financeiras. Assim, o cliente pode obter empréstimos dessas instituições e os recursos são depositados na sua própria conta de pagamento.

Além de atuar como gestoras de contas ou emissoras de cartão de crédito, as IPs também podem ser classificadas como credenciadoras: são as entidades que ofertam as maquininhas de débito/ crédito.

Outro tipo de IP é a iniciadora de transações de pagamentos, que tem como objeto principal iniciar um pagamento, comandado pelo cliente diretamente da sua conta.

Existem algumas IPs que, apesar de não serem autorizadas a funcionar pelo Banco Central, podem realizar o Pix. Você pode verificar a lista completa das instituições que realizam Pix em nosso site em “[Encontre uma Instituição](#)” clicando no botão “Participantes do Pix”.

Saiba mais sobre as IPs [aqui](#).

12.4 Administradoras de consórcio

São responsáveis por administrar um grupo de pessoas que se reúnem com a finalidade de financiar a compra de bens, como carros, motos, imóveis ou serviços. O grupo de consórcio tem prazo de duração e número de cotas previamente determinados.

Ao aderir a um grupo de consórcios, não há garantia de que você receberá imediatamente seu bem ou seu direito, nem mesmo se pagar antecipadamente os valores. Os critérios para participar dos sorteios e para oferecimento de lances devem estar previstos no seu contrato.

Saiba mais sobre as administradoras de consórcios [aqui](#).

12.5 Sociedades de Crédito, Financiamento e Investimento (SCFI)

São instituições financeiras, tais como os bancos, que fornecem empréstimo e financiamento para aquisição de bens, serviços ou capital de giro.

Importante: diferentemente dos bancos, não é possível abrir uma conta-corrente nessas instituições.

Saiba mais sobre as SCFIs [aqui](#).

12.6 Fintechs de crédito

São instituições que fornecem empréstimos e financiamentos exclusivamente pela internet. São denominadas Sociedades de Crédito Direto (SCD) ou Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP). Saiba mais [aqui](#).

Há casos de bancos ou correspondentes destes que também oferecem empréstimos e financiamentos on-line. Nesse caso, não são fintechs de crédito, mas atuam da mesma forma.

Organizadores



**UNHCR
ACNUR**
Agência de Refugiados



IOM
UN MIGRATION



**BANCO CENTRAL
DO BRASIL**

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
união e reconstrução