



**cidadania**  
financeira

A atuação do Banco Central com relação às reclamações tem a finalidade de verificar o cumprimento das normas de sua competência, para que as instituições financeiras atuem de acordo com as leis e com a regulamentação.

Caso deseje enviar sua reclamação ao Banco Central, acesse o site do Banco Central na internet, em [www.bcb.gov.br/?RECLAMACAO](http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAO) DENUNCIA.



Saiba mais sobre tarifas bancárias, acessando o site do Banco Central em [www.bcb.gov.br/?TARIFASFAQ](http://www.bcb.gov.br/?TARIFASFAQ)

**Normas relacionadas:** Resolução CMN nº 3.919, de 2010 (sobre serviços essenciais gratuitos) e Resolução CMN nº 4.196, de 2013 (sobre padronização de tarifas e pacotes).



**Banco Central do Brasil**

Departamento de Educação Financeira  
SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1ºss  
70074-900 – Brasília-DF

Tel.: (61) 3414-4020 – E-mail: [educacaofinanceira@bcb.gov.br](mailto:educacaofinanceira@bcb.gov.br)

Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional

## Tarifas Bancárias



**O valor das tarifas bancárias não é fixado pelo Banco Central, nem pelo Conselho Monetário Nacional. Os preços das tarifas são estabelecidos pelas instituições financeiras (bancos, cooperativas de crédito, caixas econômicas). Entretanto, existem regras que disciplinam a cobrança de tarifas, entre elas a de que a tarifa tem que estar prevista no contrato feito entre a instituição e o cliente, ou de que o serviço precisa ter sido previamente autorizado ou solicitado pelo cliente.**

As instituições não podem cobrar tarifas para serviços considerados essenciais, como alguns relacionados à conta-corrente e à conta de poupança.

**Para a conta-corrente, os seguintes serviços são considerados essenciais e gratuitos:**

- a) fornecimento de cartão de débito;
- b) 2 extratos dos últimos 30 dias por mês;
- c) 4 saques por mês;
- d) 2 transferências entre contas do mesmo banco por mês;
- e) 10 folhas de cheques por mês;
- f) consultas via internet ilimitadas;
- g) extrato anual de tarifas cobradas.

O cliente deve avaliar as suas reais necessidades de serviços e verificar qual banco oferece a melhor tarifa. É importante lembrar que o cliente pode optar pela utilização e pagamento apenas de serviços individualizados, ou por pagar um preço único pela utilização de um conjunto de serviços, o chamado “pacote de serviços”.

A informação sobre as tarifas cobradas pelas instituições deve obrigatoriamente ser divulgada

em local e formato visível ao público, nas suas dependências e em página na internet. Na divulgação dos pacotes de serviços, devem ser informados, no mínimo:

- I - o valor individual de cada serviço incluído no pacote;
- II - o número de vezes que o cliente pode usar o serviço incluído no pacote; e
- III - o preço estabelecido para o pacote.

A tabela de tarifas das instituições financeiras pode ser consultada na página do Banco Central na internet, em [www.bcb.gov.br/?TARIFA](http://www.bcb.gov.br/?TARIFA).

As instituições são obrigadas, ainda, a disponibilizar aos clientes, até o final de fevereiro de cada ano, um extrato consolidado informando, mês a mês, todas as tarifas e valores cobrados no ano anterior.

## **Solução de problemas associados a tarifas bancárias**

O cliente deve procurar primeiro o 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. As ouvidorias atuam como canal de comunicação entre as instituições financeiras e os clientes, inclusive na solução dos conflitos.

No caso de o problema não ser resolvido pelo banco, o cidadão poderá encaminhar sua demanda para os órgãos de defesa do consumidor competentes.