

ALIMENTOS PROVISIONAIS

INVESTIGAÇÃO DE PATERNIDADE

INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E AUTORIZADAS — PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS CLIENTES E AO PÚBLICO EM GERAL - OPERAÇÕES - CONTRATAÇÃO - PROCEDIMENTOS A SEREM OBSERVADOS

EMENTA

RESOLUÇÃO 2.878 Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral. O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9. da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna publico que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4., inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei n. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei n. 6.099, de 12 de setembro de 1974, R E S O L V E U: Art. 1. Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar: I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades; II - resposta tempestiva as consultas, as reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como as operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial: a) cláusulas e condições contratuais; b) características operacionais; c) divergências na execução dos serviços; III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórias, multas por inadimplemento e demais condições; IV - recepção pelos clientes de cópia, impressa ou em meio eletrônico, dos contratos assim que formalizados, bem como recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes as operações realizadas; V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários. Art. 2. As instituições referidas no art. 1. devem colocar a disposição dos clientes, em suas dependências, informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquetes de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor. Parágrafo único. As instituições referidas no caput devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido. Art. 3. As instituições referidas no art. 1. devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais: I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos; II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF); III - as penalidades a que o correntista está sujeito; IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas a: a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos; b) manutenção de conta de depósitos; V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis; VI -

pro videncias quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção; VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral. Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e as obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes. Art. 4. Ficam as instituições ref