



14819269



08012.001739/2020-63



Ministério da Justiça e Segurança Pública
Secretaria Nacional do Consumidor
Divisão de Análise e Gestão da Informação

NOTA TÉCNICA Nº 7/2021/DIAGI/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 08012.001739/2020-63****ASSUNTO: Reajuste de tarifas bancárias****1. INTRODUÇÃO**

1. Após notícias de aumentos das tarifas bancárias muito além da inflação e do recebimento de um estudo do Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC) sobre o tema, a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) notificou 6 (seis) instituições financeiras e encaminhou um ofício ao Banco Central do Brasil (BCB), com objetivo de esclarecer os motivos dos reajustes e se estão de acordo com a regulação do setor.

2. Segundo o estudo do IDEC, o aumento das tarifas de pacotes de serviços bancários chegou a atingir o patamar de 6% em média entre junho de 2019 e maio de 2020, três vezes superior à inflação do período. No caso específico de bancos públicos – o Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, o aumento superou 300% para o serviço de transferência entre contas no mesmo banco presencialmente.

3. Nesse sentido, esta Nota Técnica tem por objetivo realizar uma análise da regulação sobre o tema e verificar eventuais dificuldades para a proteção dos consumidores.

2. REGULAÇÃO

4. A Resolução CMN nº 3.919, de 2010, consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras. As principais tarifas utilizadas pelos consumidores são classificadas como serviços prioritários e devem ser divulgadas pelos bancos mensalmente e através das tabelas disponíveis nas agências e nos canais virtuais. Os reajustes devem ser comunicados com antecedência de 30 dias da vigência, conforme artigo 18º do ato normativo, cuja redação é a seguinte:

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.

5. A Resolução ainda exemplifica a oferta mínima de serviços que as instituições financeiras são obrigadas a oferecer de forma gratuita para conta de depósito à vista e conta de depósitos de poupança, que inclui, de forma mensal, quatro saques por mês, duas transferências entre contas na própria instituição e fornecimento de dois extratos, conforme art. 2º da referida norma:

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.

6. Destaca-se, ainda, na Resolução CMN nº 3.919, de 2010, o art. 15, que estabelece regras visando à prestação das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos consumidores, explicitando direitos, deveres, responsabilidades, custos, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços.

7. Para o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições, o art. 15 também estabelece a utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em todos os contratos, recibos, extratos, comprovantes ou documentos destinados ao público. Além disso, devem ser informados: (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.

8. Por fim, a referida resolução alterou a Resolução nº 3.694, de 2009, que dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil. Mais especificamente, incluiu incisos em seu artigo 1º sobre:

- a) adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos seus clientes;
- b) possibilidade de tempestivo cancelamento de contratos;
- c) formalização de título adequado estipulando direitos e obrigações para fins de fornecimento de cartão de crédito; e
- d) encaminhamento de cartões de crédito ao domicílio do cliente somente em decorrência de sua expressa solicitação.

9. Além disso, em 2013, o BCB editou a Resolução nº 4.196, que dispõe sobre medidas de transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços. Segundo a norma, as instituições financeiras devem esclarecer ao cliente, no momento da contratação de serviços relacionados à sua conta, sobre a possibilidade de contratar mais serviços além daqueles gratuitos.

10. Os pacotes foram padronizados nesta Resolução, que determina os serviços incluídos nos pacotes e a quantidade mensal desses serviços que serão disponibilizados ao consumidor^[1]. Esses serviços que são oferecidos, além dos gratuitos garantido pela Resolução nº 3.919, podem ser cobrados e não existe um valor específico para essa tarifação, nem um valor limite para os serviços.

11. O BCB recebe de todas as instituições financeiras esses valores e publica em seu site oficial (www.bcb.gov.br) o valor máximo cobrado por cada pacote, bem como o valor médio cobrado pelas instituições financeiras por mês, como na tabela abaixo^[2]:

Pacote	Mínimo	Máximo	Média
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS I	R\$ -	R\$ 600,00	R\$ 20,42
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS II	R\$ -	R\$ 300,00	R\$ 25,89
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS III	R\$ -	R\$ 486,23	R\$ 37,94
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS IV	R\$ -	R\$ 672,01	R\$ 50,11

12. Como pode ser visto, apesar de atingirem valores elevados, a média dos preços mensais dos pacotes em abril foi de R\$20,42 (vinte reais e quarenta e dois centavos) para o pacote pago mais simples, e de R\$50,11 (cinquenta reais e onze centavos) para o pacote pago mais robusto. Portanto, os consumidores precisam comparar entre as instituições financeiras qual oferece o pacote que melhor atende às suas necessidades e pelo menor preço.

13. Nesse sentido, o BCB destaca a importância da implementação do *Open Banking*, que tem como base o compartilhamento padronizado de dados e serviços entre as instituições financeiras e demais interessados, por meio de abertura e integração de sistemas. Tal inovação também foi analisada por meio da NOTA TÉCNICA Nº 48/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ (SEI 12267308), destacando a importância do papel do consumidor na implementação do *Open Banking*, para a eficácia do sistema e ampliação de oportunidades.

14. Dessa maneira, os consumidores terão acesso aos dados das instituições financeiras de forma integrada, reduzindo assim a assimetria de informações entre os prestadores de serviços financeiros e os consumidores. A regulação dessa inovação está baseada na Circular do Conselho Monetário Nacional (CMN) nº 4.015, de 2020, e na Resolução Conjunta CMN e BCB nº 1, de 2020.

3. CONCLUSÃO

15. Pelas respostas das instituições financeiras, podemos concluir que elas cumprem as normas reguladoras do mercado financeiro específicas sobre tarifas e pacotes de serviços. Também demonstraram comunicar os clientes sobre mudanças dos valores dos pacotes, cumprindo todos os dispositivos constantes na Resolução CMN nº 3.919, de 2010.

16. Apesar dos aumentos recorrentes acima da inflação, conforme apontam os estudos do IDEC, o mercado de serviços bancários tem sofrido constantes evoluções, principalmente com o surgimento de bancos digitais e *Fintechs* – empresas que se utilizam de tecnologia para gerar soluções inovadoras nos diferentes produtos e serviços do mercado financeiro. Elas trouxeram uma nova realidade para o mercado, inclusive a gratuidade de diversos serviços. Algumas chegam a oferecer todos os serviços de forma gratuita ao consumidor.

17. Cabe destacar que duas recentes mudanças promovidas pelo Banco Central do Brasil são positivas para o consumidor: (i) o *Open Banking*, que, em tese, facilitará para o consumidor comparar os custos dos serviços bancários; e (ii) o Pix, que possibilita a transferência financeira entre contas a qualquer momento do dia de forma quase que instantânea e de forma gratuita para pessoa física.

18. Segundo os dados do Relatório de Cidadania Financeira do Banco Central do Brasil (disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio%20Cidadania%20Financeira_BCB_16jan_2019.pdf), o país pode ser considerado com alto percentual de bancarização. Em 2017, 86,5% da população adulta possuía algum tipo de relacionamento com alguma instituição financeira, como contas-correntes, contas de depósitos de poupança ou contas de depósitos para investimentos. De todo modo, as regiões Sul e Sudeste apresentam maior concentração dessa população (91% das respectivas populações), ao passo que as regiões Nordeste e o Norte apresentam menor bancarização, 80% e 72%, respectivamente.

19. Quando a população não bancarizada foi questionada sobre os motivos para isso, 58% afirmaram que não possuíam conta em instituição financeira por falta de dinheiro ou porque o custo era alto. Além disso, 60% dos não bancarizados informaram possuírem acesso tanto a celulares quanto a internet. Provavelmente, com o aumento da presença digital das instituições financeiras e o surgimento dos bancos digitais e das *Fintechs*, fatos citados anteriormente neste documento, haverá impacto positivo no esforço de bancarizar a população, principalmente as classes "D" e "E", que tendem a ficar fora do sistema pelos motivos mencionados, como custo e baixa transação monetária via bancos.

20. Outro fator que provocou o aumento da bancarização da população brasileira, em 2020, foi o pagamento do auxílio emergencial, pelo fato de ter ocorrido por meio da Caixa Econômica Federal. Segundo o Banco Central, 9,8 milhões de pessoas iniciaram relacionamento com instituição financeira entre março e outubro daquele ano. Quando observado o mesmo período em 2019, o número ficou abaixo da metade: 3,5 milhões de pessoas.

21. Portanto, consideramos muito importantes para esses consumidores a educação financeira e a educação para o consumo, pois as inovações tecnológicas promovidas pelo *Open Banking* podem conferir ao usuário mais possibilidades de comparação dos preços das instituições financeiras e, dessa forma, fomentar a concorrência no setor.

22. Além disso, é importante que esses novos consumidores bancarizados tenham a informação de que existe a possibilidade de optar, de forma gratuita, pelo Pacote Serviços Essenciais nas instituições financeiras tradicionais, tanto para conta de depósitos à vista quanto para depósitos de poupança, pelas quais têm direito pelo menos a:

- a) Cartão de débito ou de movimentação;
- b) 4 operações de saque na conta a vista ou 2 na conta poupança;
- c) 2 extratos bancários;
- d) Compensação de cheques na conta a vista;
- e) 2 transferências entre contas da mesma instituição; e
- f) Consultas ao Internet banking e aplicativo pelo celular.

23. Esta Senacon reconhece a importância da educação financeira. Nesse sentido, aderiu juntamente com o Banco Central à Recomendação da Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE) sobre Proteção do Consumidor na área do Crédito ao Consumo (referência OECD/LEGAL/0453, disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0453>), cujo item V recomenda promover a conscientização e a educação financeira dos consumidores, de modo que as informações sobre sua proteção, direitos e responsabilidades relativas ao crédito sejam acessíveis a todos. Nessa linha, é importante desenvolver mecanismos que auxiliem os consumidores, em especial os mais vulneráveis, a adquirirem conhecimentos, habilidades e atitudes para a tomada de decisão informada e para o aprimoramento do bem-estar financeiro. Nesse sentido, as iniciativas do Banco Central já representaram um grande avanço por meio da criação de mecanismos de padronização de contas e de produtos que podem ser acessados com preços reduzidos ou gratuitos com pacotes básicos e essenciais. Propõe-se, nesse novo momento, uma articulação mais ampla para redução de assimetrias informacionais e por meio de processos educativos que podem ser formulados e implementados por meio de parcerias entre Senacon e Bacen.

24. Adicionalmente, a Senacon também segue a Recomendação da OCDE sobre Alfabetização Financeira (referência OECD/LEGAL/0461, disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0461>); e a temática também se faz presente no âmbito do Comitê Técnico nº 7 (CT-7) de Defesa do Consumidor do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL).

25. Assim sendo, sugerimos o encaminhamento desta Nota Técnica:

- a) à Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC), tendo em conta o trabalho já desenvolvido sobre educação financeira e educação para o consumo e sugerindo a elaboração de novos materiais, *cards* ou vídeos que possibilitem levar as informações sobre os serviços financeiros gratuitos e de menor custo aos consumidores, em especial àqueles mais vulneráveis, propondo-se articulação sobre a temática com o Banco Central do Brasil;
- b) ao Banco Central do Brasil, para conhecimento e eventuais providências;
- c) às seis instituições financeiras notificadas sobre o tema às entidades representativas das instituições financeiras, para conhecimento e eventuais providências;
- d) ao IDEC, para conhecimento, considerando o importante estudo sobre a matéria;
- e) aos membros do SNDC, para conhecimento e disseminação dos dados, informações e análises contidas neste documento.

À consideração superior.

ANDERSON PORTUGAL CARDOSO

Economista

PAULO NEI DA SILVA JR

Coordenador de Monitoramento de Mercado

De acordo.

FREDERICO FERNANDES MOESCH

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

De acordo. Deem-se os encaminhamentos previstos nesta Nota Técnica.

PEDRO AURÉLIO DE QUEIROZ PEREIRA DA SILVA

Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor

REFERÊNCIAS

[1] <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/tarifas3594>. Acessado em 25/5/2021.

[2] <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Ftarifas%2Fhtms%2Fhtarco03F.asp%3Fidpai%3DTARBANVALMED>. Acessado em 25/5/2021.



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Aurélio Queiroz Pereira da Silva, Diretor(a) do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor**, em 09/06/2021, às 13:14, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Frederico Fernandes Moesch, Coordenador(a)-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado**, em 10/06/2021, às 17:08, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Portugal Cardoso, Analista Técnico(a) Administrativo(a)**, em 10/06/2021, às 18:07, conforme o § 1º do art. 6º e art. 10 do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.autentica.mj.gov.br> informando o código verificador **14819269** e o código CRC **442F4300**

O trâmite deste documento pode ser acompanhado pelo site <http://www.justica.gov.br/acesso-a-sistemas/protocolo> e tem validade de prova de registro de protocolo no Ministério da Justiça e Segurança Pública.

ANEXOS

1. **NOTA TÉCNICA Nº 48/2020/CGEMM/DPDC/SENACON/MJ** (SEI 12267308)
2. **TABELAS DE SERVIÇOS ESSENCIAIS**

Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos à vista (Resolução 3.919, art. 2º, inciso I)	
Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função débito	-
Fornecimento de segunda via de cartão, exceto nos casos de pedido de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento	4
Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Compensação de cheques	sem limite
Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas	10
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos de poupança (Resolução 3.919, art. 2º, inciso II)	
Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento de cartão com função movimentação	-
Fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente	-
Realização de saques em guichê de caixa ou em terminal de autoatendimento	2
Realização de transferências para conta de depósito de mesma titularidade	2
Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias	2
Realização de consultas mediante utilização da internet	sem limite

Tabela com os serviços essenciais de conta de depósitos à vista (Resolução 3.919, art. 2º, inciso I)	
Serviços	Serviços gratuitos por mês (*)
Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil	-
Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos	sem limite

3. Pacotes Padronizados

Pacote Padronizado de Serviços I (Tabela II anexa à Resolução nº 3.919, de 2010)

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cartão (sem cheque)			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Saque	4	4	8
Fornecimento de extrato mensal	2	2	4
Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	2	2	4

Pacote Padronizado de Serviços II (Tabela I anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	2	10	12
Saque	4	4	8
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	4	2	6
Fornecimento de extrato de outros períodos	2	-	2
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	1	-	1
Transferência entre contas na própria instituição	2	2	4

Pacote Padronizado de Serviços III (Tabela II anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	5	10	15

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Saque	6	4	10
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	2	-	2
Transferência entre contas na própria instituição	4	2	6

Pacote Padronizado de Serviços IV (Tabela III anexa à Resolução nº 4.196, de 2013)

Conta de depósitos à vista - Movimentação com cheque e cartão			
Serviços	Quantidade mensal incluída no pacote	Serviços gratuitos por mês (*)	Quantidade total por mês
Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	-	-
Fornecimento de folhas de cheque	10	10	20
Saque	8	4	12
Fornecimento de extrato dos últimos 30 dias	6	2	8
Fornecimento de extrato de outros períodos	4	-	4
Transferência por meio de DOC Transferência por meio de TED	3	-	3
Transferência entre contas na própria instituição	6	2	8