

# Você Reclama

## RESUMO RESOLUÇÃO 3.518 BACEN

### - COBRANÇA DE TARIFAS:

- Previsão no contrato
- Autorização prévia
- Solicitação do cliente ou usuário

### - Serviços gratuitos:

- Conta corrente:
  - Cartão de débito
  - 10 fls de cheque por mês, desde que possa ter cheque
  - Segunda via do cartão, salvo se por perda, roubo ou danos.
  - Até 4 saques mensais
  - Até 2 extratos mensais no terminal de auto-atendimento
  - Consultas via internet
  - 2 transferências de recursos entre contas da mesma instituição.
  - Compensação de cheques
  - Extrato consolidado com as tarifas cobradas no ano anterior.

- Os demais serviços podem ser cobrados, ou individualmente ou via pacote de serviços. O valor do pacote não pode exceder a soma dos valores individuais de cada serviço.

- A instituição pode se recusar a fornecer novos cheques se:

- 20 ou mais fls de cheque ainda não forem liquidadas.
- 50% das fls de cheque fornecidas nos últimos

- Majoração de tarifa: só pode ser cobrada após 30 dias da divulgação do aumento.