

CredCrea Alerta para Garantias e Direitos do Consumidor em Produtos Financeiros



Negociação e portabilidade de crédito, uso ilimitado e gratuito do Pix e Serviços Essenciais sem custo são alguns dos direitos previstos para clientes de bancos e cooperativas de crédito.

Os consumidores de produtos financeiros têm à disposição uma série de direitos assegurados por determinações do Banco Central do Brasil, que tem por objetivo garantir a

transparência e justiça nas operações bancárias. Entre os principais direitos, destacam-se a negociação ou portabilidade de crédito, a isenção de cobrança pelo uso do Pix e a oferta de serviços essenciais gratuitos. Com o apoio de especialistas, reunimos alguns desses serviços e descrevemos suas condições de uso e regras válidas para todas as instituições financeiras.

Cobrança pelo Uso do Pix

Apesar de frequentemente circularem fake news assegurando que o Pix passará a ser cobrado de Pessoas Físicas, não há qualquer previsão de cobrança pelo uso do recurso. Para consumidores individuais, todas as operações via Pix são gratuitas e ilimitadas, sendo uma regra estabelecida pelo BC desde o lançamento desse meio de pagamento.

Mas Samantha Jochem, Assistente de Negócios da CredCrea, alerta para o caso de Pessoas Jurídicas, em que cada instituição financeira tem a liberdade de definir se haverá, ou não, a cobrança e qual será o valor. Para empresas, é comum a negociação de pacotes de serviços que incluam uma certa quantidade de transações Pix mensais sem custo.

“A cobrança é definida de acordo com os critérios de cada Banco ou Cooperativa de Crédito, podendo ser valores fixos, ou percentuais das operações realizadas. Aqui na CredCrea, por exemplo, optamos por isentar os clientes PJ no recebimento de valores pelo Pix, desde que este seja feito por meio de QRCode”, explica Samantha.

Serviços Essenciais Gratuitos

Outra determinação do BC, é que todas as instituições financeiras devem oferecer um conjunto de serviços essenciais gratuitos para clientes pessoas físicas. Samantha afirma que esses serviços asseguram que os consumidores possam utilizar serviços bancários básicos sem custos adicionais, promovendo a inclusão financeira e a transparência nas relações entre bancos e clientes.

Entre os Serviços Essenciais estão o fornecimento de cartão com função débito, sem custos; realização de até 04 saques por mês em guichê de caixa, terminal de autoatendimento ou por meio de cheque; realização de até 02 transferências de recursos entre contas da mesma instituição por mês; solicitação de até 02 extratos impressos por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias; solicitação de extrato consolidado anual discriminando tarifas, juros e encargos cobrados, fornecido até 28 de fevereiro de cada ano; consultas ilimitadas à conta corrente através de internet banking; compensação de cheques e fornecimento de até 10 folhas de cheque por mês, sujeito a requisitos específicos; prestação de serviços por internet para contas com contratos que prevejam essa modalidade.

Negociação ou Portabilidade de Crédito

A Taxa Selic é a taxa básica de juros da economia brasileira e vem sendo reduzida desde meados de 2023, estando atualmente em 10,50% ao ano. De acordo com Samantha, consumidores que contraíram empréstimos em período anterior a essa redução, com taxas pré-fixadas mais altas, têm a oportunidade de solicitar a negociação dos valores devidos junto ao seu banco ou cooperativa de crédito. A especialista também destaca uma alternativa caso o banco de origem não tenha uma proposta mais competitiva, que é a portabilidade da dívida para outra

instituição financeira.

“O cliente pode buscar uma proposta mais vantajosa em outra instituição financeira e transferir o empréstimo para essa nova instituição. A portabilidade deve manter o prazo e condições contratuais, com a única diferença sendo a taxa de juros reduzida, resultando em parcelas menores para o consumidor “, detalha Samantha.

Sobre a CredCrea:

A CredCrea é uma cooperativa de crédito sediada em Florianópolis (SC), especializada no atendimento a engenheiros, arquitetos, técnicos e tecnólogos. Com 20 anos de presença no mercado e mais de 32 mil cooperados, em junho deste ano a cooperativa alcançou a marca dos R\$ 857 milhões em ativos totais e mais de R\$ 2 bilhões em financiamentos concedidos. Com um crescimento de 19% em relação ao ano anterior e mais de R\$ 14 milhões sendo distribuídos, a CredCrea atende presencialmente através de 23 Postos de Relacionamento distribuídos em Santa Catarina, Paraná e Rio Grande do Sul, e atendimento digital para todo o país.