

Folder **Conheça seus direitos nas agências bancárias**



PROCON
CAMPINA GRANDE-PB



Os bancos têm várias obrigações com seus usuários, que são regulamentadas por leis e normas específicas. Aqui estão algumas das principais obrigações dos bancos com seus usuários:

Obrigações Gerais

Segurança e confidencialidade: Os bancos devem manter a segurança e confidencialidade das informações e dados dos usuários.

Transparência: Os bancos devem fornecer informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos.

Comunicação eficaz: Os bancos devem manter uma comunicação eficaz com os usuários, respondendo às suas dúvidas e reclamações.

Obrigações Contratuais

Cumprimento dos contratos: Os bancos devem cumprir os termos e condições dos contratos firmados com os usuários.

Prestação de serviços: Os bancos devem prestar os serviços contratados, como depósitos, saques, transferências e empréstimos.

Manutenção de contas: Os bancos devem manter as contas dos usuários atualizadas e precisas.

Obrigações de Segurança

Proteção contra fraude: Os bancos devem implementar medidas de segurança para proteger os usuários contra fraude e roubo de identidade.

Segurança de dados: Os bancos devem manter a segurança dos dados dos usuários, protegendo-os contra acessos não autorizados.

Compliance com regulamentações: Os bancos devem cumprir com as regulamentações de segurança e privacidade de dados.

Obrigações de Informação

Fornecimento de informações: Os bancos devem fornecer informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos.

Discriminação de custos: Os bancos devem discriminar os custos e taxas associados aos produtos e serviços.

Informação sobre riscos: Os bancos devem informar os usuários sobre os riscos associados aos produtos e serviços.

Direitos do consumidor em atendimento

São obrigatórias às agências bancárias:

- Oferecer assentos com devido conforto e segurança para os consumidores em atendimento.
Lei Estadual nº 9.634/2011, Art. 1º, Parágrafo único

- Dispor de assentos adequados para pessoas com obesidade.
Lei Estadual nº 8.857/2009, Art. 1º, Parágrafo Único

- Oferecer no mínimo 02 (duas) cadeiras de rodas para pessoas com deficiência.
Lei Estadual nº 10.492/2015, Art. 1º

- Oferecer caixa eletrônico de autoatendimento para deficientes físicos.
Lei Estadual nº 9.306/2010, Art. 1º, Parágrafos 1º e 2º

- São obrigações das agências bancárias oferecerem também caixas eletrônicos com sinais sonoros para deficientes visuais.
Lei Estadual nº 10.617/2015

- Oferecer assentos com devido conforto e segurança para os consumidores em atendimento.
Lei Estadual nº 9.426/2011, Art. 1º e 2º, Lei Municipal 4.330/2005, Art. 4º

- Disponibilizar banheiros simples e adaptados para consumidores em atendimento
Lei Estadual nº 9.362/2011 Art. 1º, Lei Estadual 9.579/2011, Art. 1º e Lei Municipal nº 4.330/2005, Art. 3º

- Fornecer água potável e gratuita aos consumidores em atendimento
Lei Estadual nº 12.367/2022, Art. 1º, Parágrafo 1º e Lei Municipal nº 4.330/2005, Art. 3º

- Dispor de equipamentos de chamamento de senha que emitam sinais sonoros
Lei nº 10.984/2017, Art. 1º

- Por medida de segurança, a agência bancária é obrigada a manter divisórias nos caixas de autoatendimento.
Lei Estadual nº 9.361/2011, Art. 1º, parágrafo único, Lei Estadual, nº 9.580/2011, Art. 1º, parágrafo único e Lei Estadual nº 10.228/2013, Art. 5º, Inciso VII

- Manter acessível aos consumidores exemplar do Código de Defesa do Consumidor (CDC).
Lei Federal nº 12.291/2010, Art. 1º

- A agência bancária deve dispor de um banner informativo com os números dos Procons da cidade ou região
Lei Municipal nº 4.517/2007

- Dispor de banner informativo com o tempo máximo de espera
Lei Estadual nº 9.426/2011, Art. 6º



PROCON NOS BANCOS

Entre em contato com o Procon para fazer sua denúncia ou reclamação

Disque Procon:
151

WhatsApp e ligações: (83) 98185.8168/(83) 98186.3609

Instagram: @procondcampina

Aplicativo: "Campina com Você"

Atendimento Presencial: Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, na Rua Prefeito Ernani Lauritzen, 226, Centro

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE
Bruno Cunha Lima Branco
Prefeito

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Aécio de Souza Melo Filho
Procurador

PROGRAMA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - Procon-CG
Waldeny Mendes Santana
Coordenador



Consumidor, conheça seus direitos nas **agências bancárias**

