

Tabela I – Padronização dos Serviços Prioritários – Pessoa Natural ([Tabela I com redação dada pela Resolução nº 4.021, de 29/9/2011.](#))

Tabela I - Padronização dos Serviços Prioritários - Pessoa Natural

LISTA DE SERVIÇOS		CANAIS DE ENTREGA/FORMAS DE ENTREGA	SIGLA NO EXTRATO	VALOR DA TARIFA (R\$)
1	CADASTRO			
1.1	Confecção de cadastro para início de relacionamento		CADASTRO	
2	CONTA DE DEPÓSITOS			
2.1	Cartão			
2.1.1	Fornecimento de 2ª via de cartão com função débito		2ª via-CARTÃO DEBITO	
2.1.2	Fornecimento de 2ª via de cartão com função movimentação de conta de poupança		2ª via-CARTÃO POUPANÇA	
2.2	Cheque			
2.2.1	Exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)		EXCLUSÃO CCF	
2.2.2	Contra-ordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque		SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO	
2.2.3	Fornecimento de folhas de cheque		FOLHACHEQUE	
2.2.4	Cheque administrativo		CHEQUE ADMINISTRATIVO	
2.2.5	Cheque visado		CHEQUE VISADO	
2.3	Saque			
2.3.1	Saque de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento Correspondente no País	SAQUE pessoal SAQUE terminal SAQUE correspondente	
2.4	Depósito			
2.4.1	Depósito Identificado		DEPOSITO Identificado	
2.5	Consulta			
2.5.1	Fornecimento de extrato mensal de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos Correspondente no País	EXTRATO mês(P) EXTRATO mês(E) EXTRATO mês(C)	
2.5.2	Fornecimento de extrato de um período de conta de depósitos à vista e de poupança	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos Correspondente no País	EXTRATO movimento(P) EXTRATO movimento(E) EXTRATO movimento(C)	
2.5.3	Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado		MICROFILME	
3	TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS			
3.1	Transferência por meio de DOC	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos Internet	DOC pessoal DOC eletrônico DOC internet	
3.2	Transferência por meio de TED	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos Internet	TED pessoal TED eletrônico TED internet	
3.3	Transferência agendada por meio de DOC/TED	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos Internet	DOC/TED agendado(P) DOC/TED agendado(E) DOC/TED agendado(I)	
3.4	Transferência entre contas na própria instituição	Presencial ou pessoal Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos, inclusive internet	TRANSF. RECURSO(P) TRANSF. RECURSO(E/I)	
3.5	Ordem de Pagamento		ORDEM PAGAMENTO	
4	OPERAÇÃO DE CRÉDITO E DE ARRENDAMENTO MERCANTIL			
4.1	Concessão de adiantamento a depositante		ADIANT. DEPOSITANTE	
5	CARTÃO DE CRÉDITO BÁSICO			
5.1	Anuidade - cartão básico	Nacional Internacional	ANUIDADE Nacional ANUIDADE Int.	
5.2	Fornecimento de 2ª via de cartão com função crédito		2ª via-CARTÃO CRÉDITO	
5.3	Utilização de canais de atendimento para retirada em espécie	No País No exterior	RETIRADA-País RETIRADA-exterior	
5.4	Pagamento de contas utilizando a função crédito		PAGAMENTO CONTAS	
5.5	Avaliação emergencial de crédito		AVAL. EMERG. CRÉDITO	
6	OPERAÇÃO DE CÂMBIO MANUAL PARA COMPRA OU VENDA DE MOEDA ESTRANGEIRA RELACIONADA A VIAGENS INTERNACIONAIS			
6.1	Venda de moeda estrangeira	Espécie Cheque de viagem Cartão pré-pago - emissão e carga Cartão pré-pago - recarga	VENDACÂMBIO espécie VENDACÂMBIO cheque VENDACÂMBIO pré-pago emi VENDACÂMBIO pré-pago rec	
6.2	Compra de moeda estrangeira	Espécie Cheque de viagem Cartão pré-pago	COMPRACÂMBIO espécie COMPRACÂMBIO cheque COMPRACÂMBIO pré-pago	

(P) Pessoal
(I) Internet

(C) Correspondente no País
(E) Eletrônico

CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
1.1	CADASTRO	Realização de pesquisa em serviços de proteção ao crédito, base de dados e informações cadastrais, e tratamento de dados e informações necessários ao início de relacionamento decorrente da abertura de conta de depósitos à vista ou de poupança ou contratação de operação de crédito ou de arrendamento mercantil, não podendo ser cobrada cumulativamente.
2.1.1	2ª via-CARTÃO DEBITO	Confecção e emissão de novo cartão com função débito, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor da conta, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
2.1.2	2ª via-CARTÃO POUPANÇA	Confecção e emissão de novo cartão de poupança, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor da conta, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
2.2.1	EXCLUSÃO CCF	Exclusão de registro de cheque do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) por solicitação do cliente, cobrada por unidade excluída.
2.2.2	SUSTAÇÃO/REVOGAÇÃO	Realização de contraordem (ou revogação) e oposição (ou sustação) ao pagamento de cheque, cobrada uma única vez, compreendidas as fases de solicitação provisória, de confirmação e de eventual anulação a pedido.
2.2.3	FOLHACHEQUE	Confecção e fornecimento de folhas de cheque, cobrada por unidade que exceder as dez folhas gratuitas, fornecidas por conta de depósitos à vista independentemente do número de titulares.
2.2.4	CHEQUE ADMINISTRATIVO	Emissão de cheque administrativo.
2.2.5	CHEQUE VISADO	Procedimentos para registro e bloqueio do saldo em conta de depósitos à vista correspondente ao valor do cheque.
2.3.1	SAQUE pessoal	Saque em guichê de caixa além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas contas de depósitos cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos ("contas eletrônicas") não há gratuidade para este canal de entrega.
	SAQUE terminal	Saque em terminal de autoatendimento além do número de saques permitidos gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	SAQUE correspondente	Saque em empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira.
2.4.1	DEPÓSITO identificado	Depósito com registro de informações necessárias à identificação, a qualquer tempo da operação e/ou do depositante por este solicitado.
2.5.1	EXTRATO mês(P)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em guichê de caixa ou por outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
	EXTRATO mês(E)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em terminal de autoatendimento ou por outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	EXTRATO mês(C)	Fornecimento de extrato com a movimentação dos últimos trinta dias em empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira, além do número permitido gratuitamente por mês nas contas de depósitos de poupança. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
2.5.2	EXTRATO movimento(P)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período em guichê de caixa ou por outras formas de atendimento pessoal, tal como atendimento telefônico realizado por atendente.

	EXTRATOmovimento(E)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período em terminal de autoatendimento ou por outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
2.5.2	EXTRATOmovimento(C)	Fornecimento de extrato com a movimentação de um período, por meio de empresa que atua como correspondente no País de instituição financeira.
2.5.3	MICROFILME	Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado.
3.1	DOCpessoal	Realização de transferência de recursos por meio de Documento de Crédito (DOC) em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, incluindo o atendimento telefônico realizado por atendente.
	DOCEletrônico	Realização de transferência de recursos por meio de DOC em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	DOCinternet	Realização de transferência de recursos por meio de DOC pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.2	TEDpessoal	Realização de transferência de recursos por meio de Transferência Eletrônica Disponível (TED) em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, incluindo o atendimento telefônico realizado por atendente.
	TEDeletrônico	Realização de transferência de recursos por meio de TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	TEDinternet	Realização de transferência de recursos por meio de TED pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.3	DOC/TEDagendado(P)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente.
	DOC/TEDagendado(E)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
	DOC/TEDagendado(I)	Realização de transferência agendada de recursos por meio de DOC ou TED pela internet. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.4	TRANSF.RECURSO(P)	Realização de transferência de recursos entre contas na própria instituição em guichê de caixa ou mediante outras formas de atendimento pessoal, tais como atendimento telefônico realizado por atendente, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não há gratuidade para este canal de entrega.
	TRANSF.RECURSO(E/I)	Realização de transferência de recursos entre contas na própria instituição em terminal de autoatendimento ou mediante outras formas de atendimento eletrônico automatizado, sem intervenção humana, inclusive internet, além do número permitido gratuitamente por mês. Nas "contas eletrônicas" não pode ser cobrada tarifa para este canal de entrega.
3.5	ORDEMPAGAMENTO	Realização de ordem de pagamento.
4.1	ADIAN.TDEPOSITANTE	Levantamento de informações e avaliação de viabilidade e de riscos para a concessão de crédito em caráter emergencial para cobertura de saldo devedor em conta de depósitos à vista e de excesso sobre o limite previamente pactuado de cheque especial, cobrada no máximo uma vez nos últimos trinta dias.

5.1	ANUIDADENacional	Disponibilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País, para pagamentos de bens e serviços, cobrada no máximo uma vez a cada doze meses, admitido o parcelamento da cobrança.
	ANUIDADEInt.	Disponibilização de rede de estabelecimentos afiliados, instalada no País e no exterior, para pagamentos de bens e serviços, cobrada no máximo uma vez a cada doze meses, admitido o parcelamento da cobrança.
CÓDIGO	SIGLA	FATO GERADOR DA COBRANÇA
5.2	2ª via-CARTÃO CRÉDITO	Confecção e emissão de novo cartão com função crédito, restrito a casos de pedidos de reposição formulados pelo detentor do cartão, decorrente de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente.
5.3	RETIRADA-País	Disponibilização e utilização pelo cliente de canais de atendimento disponíveis no País para retirada em espécie na função crédito.
	RETIRADA-exterior	Disponibilização e utilização pelo cliente de canais de atendimento disponíveis no exterior para retirada em espécie na função crédito ou débito.
5.4	PAGAMENTOCONTAS	Realização de procedimentos operacionais para o pagamento de contas (água, luz, telefone, gás, tributos, boletos de cobrança, etc.), utilizando a função crédito do cartão.
5.5	AVAL.EMERG.CRÉDITO	Avaliação de viabilidade e de riscos para a concessão de crédito em caráter emergencial, a pedido do cliente, por meio de atendimento pessoal, para realização de despesa acima do limite do cartão, cobrada no máximo uma vez nos últimos trinta dias.
6.1	VENDACÂMBIOespécie	Realização de procedimentos para viabilizar a venda de moeda estrangeira em espécie, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de contratação e liquidação, registro da operação e entrega da moeda.
	VENDACÂMBIOcheque	Realização de procedimentos para viabilizar a venda de moeda estrangeira em cheque de viagem, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de contratação e liquidação, registro da operação e entrega dos cheques.
	VENDACÂMBIOprépagoe mi	Realização de procedimentos para viabilizar a venda de moeda estrangeira em cartão pré-pago de uso internacional, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de contratação e liquidação, registro da operação, emissão e entrega do cartão, bem como a realização da carga inicial.
	VENDACÂMBIOprépagorec	Realização de procedimentos para viabilizar a venda de moeda estrangeira em cartão pré-pago de uso internacional, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de contratação e liquidação, registro da operação e realização da recarga.
6.2	COMPRACÂMBIOespécie	Realização de procedimentos para viabilizar a compra de moeda estrangeira em espécie, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de recepção e conferência da moeda estrangeira na dependência da instituição ou de empresa que atua como seu correspondente no País, contratação, liquidação e registro da operação.
	COMPRACÂMBIOcheque	Realização de procedimentos para viabilizar a compra de moeda estrangeira em cheque de viagem, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de recepção e conferência dos cheques na dependência da instituição ou de empresa que atua como seu correspondente no País, contratação, liquidação e registro da operação.
	COMPRACÂMBIOprépagoe	Realização de procedimentos para viabilizar a compra de moeda estrangeira em cartão pré-pago, em operação de câmbio manual relacionada a viagens internacionais, compreendidas as fases de contratação, liquidação e registro da operação.

Tabela II - Pacote Padronizado de Serviços Prioritários - Pessoa Natural

Conta de depósitos à vista Movimentação com cartão (sem cheque)			QUANTIDADE INCLUÍDA	VALOR INDIVIDUAL (R\$)
1	1.1	Confecção de cadastro para início de relacionamento	-	
2	2.3.1	Saque*	8 por mês	
3	2.5.1	Extrato mensal*	4 por mês	
4	2.5.2	Extrato do período referente ao mês imediatamente anterior	2 por mês	
5	3.3	Transferência entre contas na própria instituição*	4 por mês	
VALOR COBRADO:				

* incluídos os eventos gratuitos