



# ASSUNTOS FINANCEIROS

## SÉRIE

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

# CORONAVÍRUS

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PROCON-SP**

**EPDC**



---

**ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,  
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo  
julho/2020

# ASSUNTOS FINANCEIROS EM TEMPOS DE CORONAVÍRUS

*Com o aumento dos casos da Covid-19 no Brasil e as determinações de isolamento social, muitas atividades que faziam parte da rotina, como ir a bancos, foram alteradas.*

*Nas últimas semanas, a procura pelas instituições financeiras aumentou, com os consumidores solicitando suspensão do pagamento de parcelas de crédito ou esclarecimentos sobre os incentivos e verbas anunciadas pelo governo.*

*Com o objetivo de ajudar os consumidores neste momento tão atípico, a Escola de Proteção e Defesa do Consumidor do Procon-SP preparou este manual de orientação, respondendo às suas principais dúvidas. O material também dá dicas de segurança e educação financeira, e tenta atualizar o consumidor quanto às medidas de ajuda anunciadas pelo Governo Federal.*

## ☀ AS AGÊNCIAS BANCÁRIAS ESTÃO FUNCIONANDO NORMALMENTE?



Os bancos também sofreram os impactos do isolamento social, com redução de horário e pessoal de atendimento. Portanto, as agências continuam funcionando, mas podem ter seus horários alterados ou, em alguns locais, estarão fechadas ao atendimento ao público.

Os caixas eletrônicos estão em funcionamento, mas como o horário das agências é diferenciado, orientamos que você se informe antes nos canais de atendimento.

De acordo com a Circular BACEN n. 3991 de 19/03/2020, as instituições financeiras devem ajustar o horário de atendimento ao público enquanto perdurar a situação de risco à saúde pública decorrente do novo coronavírus. **Devem, ainda, afixar aviso em local visível em suas dependências, bem como comunicar aos clientes, pelos demais canais de atendimento disponíveis, o horário de atendimento e as medidas tomadas para evitar aglomeração de pessoas.**

Podendo, dê preferência ao uso de serviços por meio dos canais virtuais (internet banking, aplicativos) ou troque mensagem por e-mail e SMS.

## ☀️ **QUAIS CUIDADOS EU DEVO TOMAR AO UTILIZAR OS CANAIS VIRTUAIS DO BANCO?**



- Nas mensagens enviadas ao cliente, **seu banco nunca vai pedir para você acessar links para atualização cadastral ou para qualquer outro serviço; nem vai enviar alertas de bloqueio de senha. Fique atento! Se você receber esse tipo de mensagem, não clique no link e a descarte.**
- Nas comunicações por whatsapp, **seu banco nunca vai solicitar confirmação de senhas ou códigos de autenticação. Também não faz vídeo chamadas para ajudar você no caixa eletrônico. Se for abordado dessa forma, desligue imediatamente.**
- Repare no endereço do site do banco. **Verifique se possui o “cadeado” (com certificado HTTPS).**
- Observe se o site e o e-mail estão com o **“domínio do banco**, por exemplo @banco.com.br. Desconfie de e-mails onde é utilizado um domínio comum, por exemplo @hotmail.com; @gmail.com etc.
- Para entrar no site do banco, digite o endereço eletrônico. **Não acesse pelo site de buscas.**

- Não forneça suas informações pessoais em sites e aplicativos que você não reconheça. **Não envie fotos de cartões bancários.**
- Desconfie de e-mails com ofertas excessivamente vantajosas ou com chamadas alarmantes, do tipo: “seu boleto está vencido” ou “sua conta será bloqueada”.
- **Nunca utilize redes abertas de wi-fi para fazer operações bancárias** e nem para baixar aplicativos de bancos. Acesse só conexões privadas, como a da sua casa ou a do seu pacote de dados do celular.



- Para utilizar os serviços bancários pelo celular, **cadastre uma senha** e configure o seu aparelho para baixar automaticamente as atualizações dos aplicativos. Para garantir mais segurança no uso do whatsapp, ative o recurso de confirmação em duas etapas (um código de seis dígitos, escolhido por você). **Lembre-se: sua senha é pessoal. Não compartilhe!**
- No caso de roubo do seu celular, comunique à operadora de telefonia, entre em contato com o seu gerente e monitore sua conta

Cada banco possui sistema de segurança e procedimentos próprios para garantir o acesso e movimentação da sua conta. Informe-se!

## ✪ E PARA QUEM NÃO CONSEGUE UTILIZAR OS CANAIS VIRTUAIS DO BANCO?



O telefone pode ser uma alternativa, especialmente para aqueles consumidores que não têm internet ou, ainda, têm dificuldades para utilizar a tecnologia bancária.

Todos os bancos possuem um telefone para transações com nome “**canal de relacionamento**”. **Esse número está disponível no verso do**

**seu cartão e possui um prefixo de ligação local.** Por meio dele é possível realizar pagamento de boletos, transferências, consulta a saldos e extratos, dentre outros serviços.

Se você ainda tiver dúvidas e precisar fazer uma reclamação ou cancelamento, procure o número do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou o Canal de Ouvidoria de seu banco. Esses canais são gratuitos (0800).

**Lembre-se!** as equipes de call center também tiveram redução de pessoal. O tempo de espera de atendimento pode ser maior.

O Ministério da Justiça suspendeu a regra do tempo máximo para o contato direto com o atendente no Serviço de Atendimento ao consumidor – SAC. **Isso quer dizer que o tempo de espera para você falar com o atendente poderá ser superior aos quarenta e cinco segundos estipulados anteriormente.**

## ✱ POSSO SOLICITAR A PRORROGAÇÃO DO VENCIMENTO DE MINHAS DÍVIDAS BANCÁRIAS?



Sim! Os cinco maiores bancos do País - Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú e Santander - se comprometeram a analisar pedidos de prorrogação dos vencimentos de dívidas de clientes pessoas físicas e micro e pequenas empresas **que não estiverem inadimplentes**.

Se você precisar desse fôlego em suas finanças, procure seu banco, solicite a prorrogação e avalie as condições oferecidas. Para isso, deve utilizar, preferencialmente, os canais virtuais. De acordo com o anúncio feito pela Febraban - Federação Brasileira de Bancos - praticamente todas as linhas de crédito (crédito imobiliário, empréstimos pessoais, financiamento de veículos) poderão ter suas parcelas suspensas por 60 ou 90 dias, **exceto o cartão de crédito, cheque especial e crédito consignado**.

É preciso ficar claro que não há obrigatoriedade de os bancos atenderem a todos os pedidos de prorrogação. Eles têm critérios próprios de análise e negociação. **Mas o que se espera é que estejam dispostos a oferecer alternativas viáveis ao consumidor, com regras claras, adotando políticas de crédito responsável que levem em conta o momento difícil que estamos vivendo.**

**Pondere!** Se você não foi prejudicado financeiramente pelos efeitos da pandemia, **mantenha seus pagamentos em dia**. Não postergue suas dívidas desnecessariamente.

## ☀️ **COMO OBTER CRÉDITO OU NEGOCIAR DÍVIDAS COM BANCOS E FINANCEIRAS?**



### **CRÉDITO:**

Na contratação de qualquer linha de crédito, **verifique se a instituição financeira é idônea e se está habilitada, junto ao Banco Central**, a atuar no mercado financeiro. Informe-se pelo telefone 145 ou pelo site **[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)**.

Desconfie se houver a exigência de depósitos em contas bancárias, especialmente de pessoa física, para a aprovação do crédito. Cresce, diariamente, o número de falsas financeiras que aplicam golpes contra o consumidor. Não arrisque!

### **PEDIDOS DE REVISÃO CONTRATUAL – NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS:**

Se você já contratou o crédito, mas está encontrando dificuldade para continuar honrando seus compromissos financeiros, **procure expor ao gerente da sua conta os motivos do pedido de revisão do contrato**; especialmente se ficou desempregado ou teve redução da jornada de trabalho, com diminuição de salário ou de rendimentos de trabalho autônomo.

É importante destacar que a suspensão das parcelas, anunciada pelos bancos, não significa suspensão da cobrança de juros. O consumidor não pagará multa pelo atraso, mas as parcelas não pagas serão recalculadas e incorporadas ao saldo devedor.

O que ocorre, geralmente, é uma renegociação. É um novo contrato, com novas condições. **Verifique se haverá aumento do número de parcelas ou do valor de cada parcela e, principalmente, se haverá aumento da taxa de juros nessa renegociação.**



Se as condições apresentadas não forem razoáveis, **pense na possibilidade de fazer a portabilidade de crédito**, que é a transferência do seu financiamento para outro banco que lhe ofereça melhores condições. O valor e o prazo do novo contrato não podem ser superiores ao saldo devedor e ao número de parcelas a pagar do contrato anterior.

**Atenção!** Não pode ser transferido ao consumidor nenhum custo referente à operação de portabilidade de crédito (tarifa de cadastro, serviços de terceiros, taxa de contrato, tarifas etc.). Apenas na portabilidade de contratos imobiliários é que pode ser cobrada taxa de transferência, geralmente ligada à nova avaliação do imóvel.

Se você está comprometido com dívidas em várias linhas de financiamento de um mesmo banco (especialmente as mais caras: cheque especial, cartão de crédito), poderá, ainda, avaliar a possibilidade de juntar todas elas e negociá-las num único contrato de empréstimo pessoal, com taxas de juros mais baixas. **Lembrando sempre de analisar muito bem a proposta oferecida pelo banco.**



## ☀ E SOBRE AS MODALIDADES DE CRÉDITO QUE NÃO ESTÃO INCLUÍDAS NAS MEDIDAS DE PRORROGAÇÃO DE DÍVIDAS, ANUNCIADAS PELOS BANCOS?



**CARTÃO DE CRÉDITO:** O cartão de crédito pode ser uma ótima ferramenta de controle financeiro. Porém, **se o valor total da fatura não for pago na data do vencimento, o saldo entrará automaticamente no crédito rotativo, que tem uma das taxas mais altas do mercado.** Isso é o que acontece quando você só paga o valor referente ao “pagamento mínimo”.

As administradoras de cartão, em geral, já oferecem propostas de parcelamento do débito, com taxas de juros inferiores às cobradas no crédito rotativo. Além disso, **não é mais permitido que o consumidor fique empurrando sua dívida indefinidamente.** O rotativo só pode ser utilizado por 30 dias, ou seja, no máximo até o vencimento da próxima fatura. A partir daí, o débito terá que ser quitado ou a administradora poderá oferecer o parcelamento, a qualquer tempo, antes do vencimento da fatura seguinte.

**Você não é obrigado a aceitar o parcelamento oferecido pela administradora.** Se puder, procure uma alternativa mais barata e quite a fatura. A partir daí, para novas compras no cartão, respeite seu orçamento e procure pagar o valor integral da fatura na data do vencimento. **Evite entrar no rotativo!**



**CHEQUE ESPECIAL:** É um limite de crédito pré-aprovado que fica à disposição do consumidor, em conta corrente. As taxas de juros são muito altas, mesmo estando limitadas a 8% ao mês conforme determinação do Banco Central (Resolução nº 4.765, de 27/11/2019).

Deve ser usado apenas em último caso, em situações emergenciais e pelo menor tempo possível. Os juros são calculados diariamente.

O Conselho de Autorregulação da Federação Brasileira dos Bancos - Febraban - determinou que **toda vez que o correntista utilizar mais de 15% do limite do cheque especial por 30 dias, o banco é obrigado a oferecer-lhe uma opção mais barata de crédito.** A regra se aplica apenas para as dívidas no cheque especial superiores a R\$ 200,00.

Nesse caso, você também não é obrigado a aceitar a opção de parcelamento oferecida pelo seu banco.

A Resolução 4.762 de 27/11/2019 do Conselho Monetário Nacional - CMN - autorizou a portabilidade do crédito no cheque especial para qualquer outro banco que ofereça condições mais vantajosas. O valor da operação na nova instituição não pode ser superior ao saldo devedor informado pela instituição de origem.



## CRÉDITO CONSIGNADO:

É um tipo de contrato de crédito, cujas parcelas são descontadas diretamente da folha de pagamento do trabalhador ou do benefício do aposentado ou pensionista do INSS. Por apresentar baixo risco para os bancos, as taxas de juros são menores em relação às praticadas em outras modalidades.

Pela própria característica dessa linha de crédito, **uma eventual diminuição de salário aumentará o comprometimento da renda e impactará muito em sua vida**. Diferentemente de outras dívidas, o consignado não lhe dá a opção de ficar em débito, para priorizar a compra ou o pagamento de itens essenciais para sua subsistência.

Se este for o seu caso, negocie com o banco uma revisão contratual. Seu pedido está amparado no Código de Defesa do Consumidor, pois fatos alheios à sua vontade alteraram o equilíbrio do contrato (art.6º, V).

Saiba mais sobre Contratos e Teoria da Imprevisão

<https://youtu.be/t6XwUn8bL1I>

Seja para contratar ou para negociar qualquer dívida bancária, siga as seguintes orientações:

- **Negocie diretamente com o banco ou financeira.** Evite intermediários que oferecem serviços de renegociação de dívidas.



- **Verifique as condições do contrato** e sempre exija que a instituição financeira apresente o CET - Custo Efetivo Total - da operação, que é uma taxa percentual (%) anual que representa a soma de todos os encargos que você vai pagar (juros, IOF, taxas administrativas). **O CET é fundamental para que você possa comparar qual o custo do crédito em diferentes bancos.** Nem sempre o contrato com taxa de juros mais baixa, é o mais vantajoso. Verifique todos os custos da operação.
- **Avalie sua real capacidade de pagamento.** Para isso, contabilize todos os seus gastos e os seus rendimentos líquidos. Cuidado para não contar com rendimentos temporários ou incertos. Deixe-os para compor uma reserva de emergência.
- **Fique atento à “venda casada”.** Ao negociar com seu banco ou transferir seu contrato de crédito para outro banco, pode acontecer do gerente somente liberar o acordo ou o empréstimo se você contratar outros serviços, seguros, títulos de capitalização, etc. **Se você não tiver interesse, não aceite essa condição.**

A “venda casada” é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (art.39, I).

## ☀ SE EU TIVER MEU NOME INSCRITO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES, QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS?



Você tem direito de ser informado previamente, por escrito, da inclusão de seu nome no cadastro, além de ter acesso às informações, nele existentes, sobre você.

Os cadastros e dados devem ser objetivos, claros e verdadeiros, não podendo conter informações negativas referentes a pe-

ríodo superior a cinco anos.

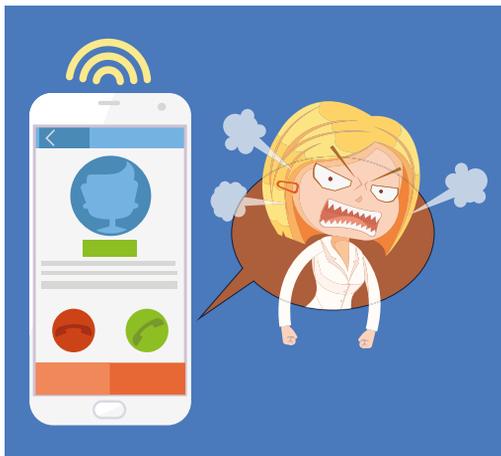
Em caso de erro nos seus dados e cadastros, você poderá exigir sua imediata correção

O direito de comunicação prévia, acesso e correção de dados e cadastros são garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 43).

Conheça a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD

**<https://www.youtube.com/watch?v=PoiKofed2wA>**

## ✪ O QUE FAZER COM AS EMPRESAS QUE FICAM ME LIGANDO A TODA HORA PARA OFERECER CRÉDITO?



Em primeiro lugar, ao receber essas ligações, não informe seus dados pessoais, nem bancários. Você não sabe quem está do outro lado da linha.

Se você é o titular da linha telefônica e quiser bloquear esse tipo de ligação, entre no site do Procon-SP e **acesse**

**o sistema “NÃO ME LIGUE”**. Cadastre gratuitamente seus números de telefone (fixo ou móvel). As empresas têm obrigação de atualizar os telefones cadastrados no Procon. Ao coletarem a nova lista de cadastro, têm até 30 dias para bloquear ligações para seu número.

Funciona apenas para linhas telefônicas do Estado de São Paulo.

A cobrança de dívidas é uma das hipóteses em que o bloqueio não se aplica. Lembrando que o consumidor inadimplente não poderá ser submetido a qualquer tipo de constrangimento (CDC, art.42).

**<https://bloqueio.procon.sp.gov.br/#/>**

**Os aposentados e pensionistas têm sido as maiores vítimas desse tipo de assédio financeiro.** Muitas vezes, informam seus dados pessoais e descobrem, mais tarde, contratos em seu nome, que desconheciam.

Em meio à pandemia da Covid-19, a atuação abusiva das instituições financeiras tem se intensificado. **Nas ofertas de cartão de crédito consignado, por exemplo, esses consumidores fazem a contratação sem receber nenhuma informação.** Ao invés de usarem o cartão para a compra de bens e serviços, usam para fazer saques, como se fosse uma nova linha de empréstimo. Dessa forma, transformam suas dívidas numa verdadeira “bola de neve”.



O Sistema de Autorregulação Bancária, criado pela Febraban, que reúne a grande maioria das instituições financeiras que oferecem o crédito consignado, trouxe a **possibilidade de que o cliente desista do empréstimo e devolva o valor em até 7 dias a partir do recebimento do dinheiro.**

## ☀️ ALGUMAS MEDIDAS DE AJUDA FINANCEIRA AO CIDADÃO, ANUNCIADAS PELOS BANCOS E PELO GOVERNO FEDERAL



- Prorrogação da cobrança de impostos, contribuições e outros tributos.
  - Aumento de prazo para que credores, consumidores e empresas possam renegociar seus créditos, antes de eventual negativação.
- 
- Concessão de Auxílio Emergencial para desempregados, informais, autônomos e microempreendedores de baixa renda. Concedido, também, Benefício Emergencial para empregados com carteira assinada prejudicados pela crise do coronavírus (empregados sem jornada ou salários fixos ou que fizeram acordo de redução de salário ou suspensão do contrato de trabalho há, pelo menos, 30 dias)  
**<https://auxilio.caixa.gov.br>**
  - Liberação parcial do FGTS dos trabalhadores em regime de CLT. Possibilidade de liberação do saldo do FGTS de quem foi demitido por “força maior” (acontecimentos inevitáveis que levam ao fechamento da empresa).

- Diminuição da taxa de juros do empréstimo consignado para aposentados e pensionistas do INSS, dos atuais 2,08% para 1,80%. E ampliação do prazo máximo da operação, de 72 para 84 meses.
- Antecipação das duas parcelas do 13. salário a aposentados e pensionistas do INSS que ganham mais que um salário mínimo
- Antecipação do abono salarial do PIS/Pasep
- Adiantamento de R\$ 600,00 para quem está na fila do BPC - Benefício de Prestação Continuada
- Adiantamento de um salário mínimo para quem está na fila do Auxílio Doença
- Redução de exigências, por parte dos bancos públicos, para renovação e concessão de novos empréstimos ao consumidor. Uma delas é a exigência de apresentação de comprovante de que está em dia com as obrigações eleitorais. Agora, tal exigência está suspensa até 30 de setembro de 2020 (Medida Provisória 958/2020)
- Autorização para que os consumidores que tenham cotas de consórcio e que forem contemplados até o fim de dezembro/2020 possam receber o valor em dinheiro, mediante a quitação total das obrigações com o grupo e com a administradora. (Circular Bacen nº 4009 de 28/04/2020)

## **ALERTA! GOLPES RELACIONADOS AOS AUXÍLIOS EMERGENCIAIS**



O Procon-SP alerta que  **muitos consumidores cadastrados em programas de auxílio emergencial do governo estão sofrendo golpes de fraudadores**, que agem para roubar seus dados, por meio de links falsos da Caixa Econômica Federal ou de outros bancos.

As vítimas do golpe devem registrar boletim de ocorrência (que pode ser pela internet) e procurar o banco. Para obter informações confiáveis sobre auxílios, benefícios ou qualquer antecipação de valores, promovidos pelo governo federal, acesse os sites oficiais.

Em caso de denúncias de irregularidades no mercado de consumo, o consumidor deve procurar o Procon, priorizando o atendimento à distância!

O Procon-SP disponibiliza acesso pela internet e aplicativo que pode ser baixado na loja oficial das plataformas Android e iOS. Há uma área específica para registro de reclamações de problemas relacionados ao coronavírus.

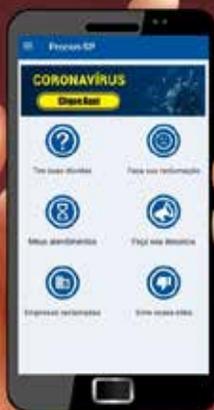
**Para mais informações sobre educação financeira, consulte nossas cartilhas**

**[https://www.procon.sp.gov.br/epdc/#namidia\\_publicacoes](https://www.procon.sp.gov.br/epdc/#namidia_publicacoes)**

#FIQUELIGADO

PROCON SP

ATENÇÃO

ATENDIMENTO 151 E POUPATEMPO  
ESTÁ SUSPENSOCONSULTAS, DENÚNCIAS  
E RECLAMAÇÕES  
ACESSE APP OU SITEDisponível na  
App StoreDisponível na  
Play Store

procon.sp.gov.br

PROCON EF  
SÃO PAULO

**#CORONAVÍRUS**

**DENUNCIE**  
**PREÇO ABUSIVO DE**  
**MÁSCARA E ÁLCOOL GEL**



**MARQUE O**  
**@PROCONSP**

**NO SEU POST E INDIQUE O ENDEREÇO DO LOCAL**

**PROCONSP**  **SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

# Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

## Endereços e canais de atendimento



**site**  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152  
cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metró Itaquera	Mais Shopping	Metró Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**  
Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)