

## **Cartilha - Instituições Financeiras**

Providências legais para consumidores lesados por instituições bancárias - em ordem de prioridade:

1. Contate o banco pelo SAC ou ouvidoria e registre protocolo.
2. Solicite reembolso/correção por escrito.
3. Reúna provas: extratos, prints, contratos, comprovantes.
4. Registre reclamação no Banco Central ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).
5. Registre no Procon.
6. Procure advogado ou a Defensoria Pública.
7. Proponha ação judicial:
  - Indenização por danos
  - Ação revisional (ex: juros abusivos)
  - Cancelamento de cobranças indevidas ou não reconhecidas

**Dra. ANA CAROLINA FONTANA DE MATTOS**

Advogada do Consumidor

Cel.: (41) 99266-2415

E-mail: [ana@fontanademattos.com.br](mailto:ana@fontanademattos.com.br)

Site: [www.fontanademattos.com.br](http://www.fontanademattos.com.br)

Instagram: [@fontanademattos](https://www.instagram.com/@fontanademattos) | [@anacarolinafontanam](https://www.instagram.com/@anacarolinafontanam)