



Carta de Serviços ao Cidadão



SUMÁRIO

1.	Administração	4
2.	Apresentação	5
3.	Introdução	6
4.	Unidades e Canais de Atendimento	7
4.1.	Agências	7
4.2.	Rede de Autoatendimento	7
4.3.	SAC	8
4.4.	Ouvidoria	8
4.5.	SIC	8
4.6.	Contratação do Pacote de Serviços	8
4.7.	Cancelamento dos pacotes de serviços	9
4.8.	Cheques	10
4.8.1.	Talões de cheques	10
4.8.2.	Folhas de Cheque Avulsas	11
5.	Procedimentos para abertura de conta corrente	12
5.1.	Abertura de Conta-Corrente para Pessoa Física	12
5.2.	Abertura de Conta Corrente para Pessoa Jurídica	13
5.3.	Portabilidade de Salário	14
5.4.	Atualização cadastral 14	15
5.4.1.	Atualização dados cadastrais - Pessoa Física	15
5.4.2.	Atualização dados cadastrais - Pessoa Jurídica	16

6.	Serviços oferecidos para o cidadão	17
6.1.	Pagamento de Tributos Federais	17
6.1.1	Pagamento de DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais	17
6.1.2	Pagamento de GPS – Guia da Previdência Social	18
6.1.3	Pagamento de FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço	19
6.2.	Pagamento de Tributos Estaduais	20
6.3.	Pagamento de Tributos Municipais	21
6.4.	Pagamento de contas emitidas por concessionárias	22
6.5.	Pagamento de Títulos de Cobrança Bancária	23
6.6.	Pagamento e Recadastramento de aposentados INSS	24
6.7.	Débito Automático em Conta Corrente	25
6.8.	Serviço de Informações ao Cidadão – SIC	25
6.9.	Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC	27
6.10.	Central Banpará	28
6.11.	Internet Banking	28
6.12.	Mobile Banking	29
6.13.	Espaço Digital	29
6.14.	Ouvidoria	30
6.15.	Cartão Banpará de débito e movimentação	31
6.16.	Canal de Denúncias	31



1. Administração

Presidente

Augusto Sergio Amorim Costa

Diretor Administrativo

Augusto Sergio Amorim Costa

Diretor de Comercial e Fomento

Jorge Wilson Campos e Silva Antunes

Diretor de Controle, Risco, Planejamento e Relações com Investidores

Braselino Carlos da Assunção Sousa da Silva

Diretora Financeira e de Produtos e Serviços Comerciais

Geize Maria Teixeira da Silva De Figueiredo

Diretor de Tecnologia

Eugenio Luis de Sousa Pessoa



2. Apresentação

O Banpará é uma Sociedade de Economia Mista, organizado sob a forma de banco múltiplo, com a missão de gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social. Desde 1961 o Banpará passou a atender a comunidade paraense e a contribuir para o desenvolvimento do Estado. E continua sua missão, criando mecanismos de transformação que lhe permita estar adequado aos tempos atuais. Ao longo de sua existência, alicerçado em sua perene missão de agente do desenvolvimento socioeconômico do Estado do Pará, o Banpará não tem medido esforços para oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes e usuários. Por isso, investe na capacitação de seus recursos humanos, fiéis colaboradores e base do seu sucesso, bem como em tecnologia de ponta, elemento essencial para a consolidação de qualquer empresa do setor financeiro.

Missão

Gerar valor para o Estado do Pará, como um Banco autossustentável que atua para o desenvolvimento econômico e social.

Visão

Ser reconhecido como o Banco regional que gera os melhores resultados econômicos e sociais.

Valores

Lucro como medida de desempenho;

Inovação com foco nos resultados;

Responsabilidade Socioambiental;

Transparência;

Meritocracia;

Compromisso com o cliente.



3. Introdução

O Banco do Estado do Pará apresenta a Carta de Serviços ao Cidadão, com o objetivo de manter os valores estabelecidos por esta instituição, por meio do compromisso firmado com os seus clientes e os princípios envolvidos na transparência, procura informar ao seu usuário, todos os seus serviços prestados, bem como suas formas de acesso e padrões de qualidade de atendimento ao público, considerando o disposto no Art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Como banco público, agente do desenvolvimento socioeconômico do Estado do Pará, o Banpará não tem medido esforços para oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes e usuários, disponibilizando assim, por meio de diversos canais, serviços que objetivam proporcionar o conhecimento aos usuários acerca dos serviços prestados, na premissa de garantir os melhores resultados econômicos e sociais.

A Carta de Serviços evidencia o comprometimento do Banpará com a população do estado, uma vez que busca pela facilitação do acesso de seus clientes aos serviços ofertados pelo banco, e conseqüentemente amplia a participação dos clientes no acompanhamento destes serviços, promovendo uma maior interação e envolvimento do cliente, de forma a garantir a qualidade do atendimento prestado.



4. Unidades e Canais de Atendimento

4.1. Agências

http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento:

4.2. Rede de Autoatendimento

Dispositivos eletrônicos da instituição ou de Rede Compartilhada (Banco 24 Horas e Rede Saque e Pague).

Local: Caixas Eletrônicos Banpará (Rede de Autoatendimento Própria – Banpará)

Caixas Eletrônicos Saque e Pague (Rede de Autoatendimento Compartilhada - Saque e Pague)

Caixas Eletrônicos Banco 24 Horas (Rede de Autoatendimento Compartilhada - Rede Banco 24 Horas)

Horário: Caixas Eletrônicos instalados em unidades bancárias: Horário de Funcionamento da Agência/Posto

Caixas Eletrônicos instalados em estabelecimentos comerciais: Horário de Funcionamento do Estabelecimento Comercial

Depósito via Terminal eletrônico – Rede Saque e Pague

No autoatendimento (Rede Saque e Pague) o depósito de cédulas é limitado, sem necessidade de envelope, não sendo possível depósito de moedas. Nas máquinas de autoatendimento (Rede Saque e Pague), os depósitos podem ser realizados em qualquer dia e qualquer horário sem envelope e serão processados em tempo real.

Horário de Atendimento:

a) ATM Banpará / Rede Saque e Pague Agência – Horário de Funcionamento da Agência

b) ATM Banpará / Rede Saque e Pague externo - Horário de Funcionamento do Estabelecimento Comercial

Custos do serviço: A utilização dos serviços segue a Tabela de Pacotes e Tarifas praticados no Banpará, disponível no Portal Banpará

<http://www.banpara.b.br> menu “Serviços” e nas Agências Banpará.



4.3. SAC

Atendimento 24h por dia, 7 dias na semana. Telefones: 0800 280 6605
0800 280 1817 (deficientes auditivos ou de fala)

4.4. Ouvidoria

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h.
Telefone 0800 280 9040

4.5. SIC

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h, pelo Portal SIC.PA: <https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml>.

4.6. Contratação do Pacote de Serviços

O cliente deve se dirigir a uma agência do Banpará e assinar o termo de adesão ou contratar através da Central de Atendimento Banpará, como isso terá os direitos oferecidos de acordo com o pacote contratado. É necessário possuir conta corrente e ter as informações cadastrais atualizadas.

Para adesão o cliente deverá estar de posse de documento de identificação com foto. A contratação do pacote de serviços não é obrigatória, o cliente pode optar pelos serviços essenciais determinados pelo BACEN e disponíveis aos clientes Banpará. Em caso de utilização de serviços excedentes a tarifação será efetuada de acordo com a tabela de tarifas vigente: Para clientes Pessoa Física: http://www.banpara.b.br/media/232193/tabela_de_tarifa_pf_-_vig_ncia_a_partir_de_01_02_2018_.pdf Para clientes Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/232196/tabela_de_tarifa_pj_-_vigencia_a_partir_de_11_06_18_.pdf



Local: Qualquer agência Banpará.

Horário: Agência de relacionamento do cliente - 10h às 16h (dias úteis). Central de Atendimento - 8h às 20h (dias úteis)

Custo do serviço: Cobrado de acordo com a tabela de Pacote de serviços vigente do Banco, disponibilizada nos links: Para clientes Pessoa Física http://www.banpara.b.br/media/225808/pacotes_padronizados_pf.pdf. Para clientes Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/222342/pacotes_de_servi_os_pj_-_vig_ncia_a_partir_de_28.12.2017.pdf

Normas e regulamentações do serviço: Em conformidade com os normativos vigentes dos órgãos fiscalizadores

4.7. Cancelamento dos pacotes de serviços

Para cancelamento o cliente deverá estar de posse de documento de identificação com foto.

Local: Agência de relacionamento do cliente. Central de Atendimento – 3004-4444 (região metropolitana) 0800-285-8080 (demais localidades)

Horário: Agência de relacionamento do cliente - 10h às 16h (dias úteis). Central de Atendimento - 8h às 20h (dias úteis)

Custo do serviço: Não há cobranças para esta operação, porém deve-se observar o disposto nas cláusulas do termo de cancelamento de pacote quanto à cobrança no mês de cancelamento.

Normas e regulamentações do serviço: Em conformidade com os normativos vigentes dos órgãos fiscalizadores.



4.8. Cheques

4.8.1. Talões de cheques

É necessário estar com informações cadastrais atualizadas; não estar inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos – CCF; não ter restrições cadastrais junto ao SERASA; CPF/CNPJ regular junto a Receita Federal; conta corrente ativa; possuir saldo em conta corrente; ter liquidado 50% das folhas de cheque fornecidas nos últimos 3 meses. Para solicitação o cliente deverá dirigir-se a sua Agência de relacionamento munido de documento de identificação com foto atualizada; Para retirada do talão o cliente deverá dirigir-se a sua Agência de relacionamento; Para sustação em caráter provisório, o cliente poderá utilizar qualquer um dos caixas eletrônicos do Banpará, cuja transação deverá ser confirmada pelo cliente em até 48 horas em qualquer agência, caso contrário a sustação provisória não será acatada. No internet banking, o serviço está disponível apenas para clientes pessoa jurídica; Para sustação, revogação ou cancelamento em caráter efetivo o cliente deverá formalizar mediante solicitação escrita. Nos casos de roubo, furto ou extravio é necessária apresentação do boletim de ocorrência policial.

Local e Horário de Atendimento: Agências Banpará: 10h às 16h (dias úteis); Autoatendimento das Agências: 8h às 18h; Internet Banking: 24 horas.

Custo do serviço: Cobrado de acordo com a tabela de Pacote de serviços vigente do Banco, disponibilizada nos links: Para clientes Pessoa Física http://www.banpara.b.br/media/225808/pacotes_padronizados_pf.pdf. Para clientes Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/222342/pacotes_de_servi_os_pj_-_vig_ncia_a_partir_de_28.12.2017.pdf

Normas e regulamentações do serviço: Em conformidade com os normativos vigentes dos órgãos fiscalizadores.

4.8.2. Folhas de Cheque Avulsas



É necessário estar Informações cadastrais atualizadas; Não estar inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos – CCF; não ter restrições cadastrais junto ao SERASA; CPF/CNPJ regular junto a Receita Federal; Conta corrente ativa; possuir saldo em conta corrente; ter liquidado 50% das folhas de cheque fornecidas nos últimos 3 meses.

Para sustação em caráter provisório, o cliente poderá utilizar qualquer um dos caixas eletrônicos do Banpará, cuja transação deverá ser confirmada pelo cliente em até 48 horas em qualquer agência, caso contrário a sustação provisória não será acatada. No internet banking, o serviço está disponível apenas para clientes pessoa jurídica; Para sustação, revogação ou cancelamento em caráter efetivo o cliente deverá formalizar mediante solicitação escrita. Nos casos de roubo, furto ou extravio é necessária apresentação do boletim de ocorrência policial.

Local e Horário de Atendimento: Agências Banpará: 10h às 16h (dias úteis); Autoatendimento das Agências: 8h às 18h; Internet Banking: 24 horas.

Custo do serviço: Cobrado de acordo com a tabela de Pacote de serviços vigente do Banco, disponibilizada nos links: Para clientes Pessoa Física http://www.banpara.b.br/media/225808/pacotes_padronizados_pf.pdf. Para clientes Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/222342/pacotes_de_servi_os_pj_-_vig_ncia_a_partir_de_28.12.2017.pdf

Custo do serviço: Cobrado de acordo com a tabela de Pacote de serviços vigente do Banco, disponibilizada nos links: Para clientes Pessoa Física http://www.banpara.b.br/media/225808/pacotes_padronizados_pf.pdf. Para clientes Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/222342/pacotes_de_servi_os_pj_-_vig_ncia_a_partir_de_28.12.2017.pdf

Normas e regulamentações do serviço: Em conformidade com os normativos dos órgãos fiscalizadores, vigentes.
Pagamento de Tributos Federais



5. Procedimentos para abertura de conta corrente

5.1. Abertura de Conta-Corrente para Pessoa Física

Requisitos	Ter idade mínima 18 anos e CPF em situação regular na Receita Federal.
Documentos necessários	Documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, CTPS, dentre outros); CPF; Comprovante de residência (água, luz, telefone ou recibo/contrato de aluguel); Comprovante de renda de uma das últimas duas referências (Contra cheque). Uma referência comercial (clientes ou fornecedores, que também sejam pessoas jurídicas).
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	É importante ressaltar que toda abertura de conta está condicionada a prévia análise gerencial.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Os procedimentos para abertura de conta corrente para Pessoa Física são regulamentados em conformidade com os normativos vigentes.

5.2. Abertura de Conta-Corrente para Pessoa Jurídica



Requisitos	CNPJ em situação regular na Receita Federal.
Documentos necessários	Documento oficial que comprove a constituição da empresa (Contrato Social, Requerimento de Empresário, Estatuto, dentre outros que podem ser solicitados pelo atendente, de acordo com a atividade da pessoa jurídica); CNPJ; Uma referência comercial (clientes ou fornecedores, que também sejam pessoas jurídicas); Cópia dos documentos pessoais dos responsáveis pela administração da conta, a saber: Documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, CTPS, dentre outros); CPF; Comprovante de residência (água, luz, telefone ou recibo/contrato de aluguel).
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	A possibilidade de abertura da conta será avaliada após visita gerencial à empresa.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Os procedimentos para abertura de conta corrente para Pessoa Jurídica estão regulamentados em conformidade com os normativos vigentes.

5.3. Portabilidade de Salário

Requisitos	O cidadão pode escolher receber o salário no Banpará, sem custos adicionais, procurando um ponto de atendimento do Banpará
Documentos necessários (já é cliente)	Informar CNPJ e número do banco em que recebe hoje seu salário; Aguardar resposta do banco origem em até dez dias úteis.
Documentos necessários (ainda não é cliente)	Abrir uma de depósito, conta-corrente ou poupança, no Banpará; Informar CNPJ e número do banco em que recebe hoje seu salário; Aguardar resposta do banco origem em até dez dias úteis.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Toda solicitação de portabilidade está condicionada a uma aprovação pelo banco origem, em até dez dias úteis.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Os procedimentos para Portabilidade de Salário são regulamentados em conformidade com os normativos vigentes.



5.4. Atualização cadastral

5.4.1. Atualização dados cadastrais - Pessoa Física

Requisitos	Ser Titular ou Representante legal de uma conta
Documentos necessários	O Cidadão deverá manter as informações cadastrais atualizadas, com validade máxima de 01 (um) ano, contada a partir da data de sua confecção do cadastro e/ou atualização. Não havendo a referida atualização de dados nesse período, o cliente ficará impossibilitado de adquirir produtos e serviços do Banpará, além de ter o bloqueio de sua conta.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Central de Atendimento Banpará: 08h00 às 20h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Os procedimentos de atualização Cadastral são regulamentados em conformidade com os normativos vigentes.



5.4.2. Atualização dados cadastrais - Pessoa Jurídica

Requisitos	Ser Titular ou Representante legal de uma conta
Documentos e informações necessárias	A empresa deverá manter as informações cadastrais atualizadas, com validade máxima de 01 (um) ano, contada a partir da data de sua confecção do cadastro e/ou atualização. Não havendo a referida atualização de dados nesse período, o cliente ficará impossibilitado de adquirir produtos e serviços do Banpará, além de ter o bloqueio de sua conta.
Local	Agencia de relacionamento, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo	Imediato
Custo do serviço	Valor disponível para consulta na Tabela de Tarifa, vigente.
Normas e regulamentações do serviço	Os procedimentos de atualização Cadastral são regulamentados em conformidade com os normativos vigentes.



6. Serviços oferecidos para o cidadão

6.1. Pagamento de Tributos Federais

6.1.1 Pagamento de DARF - Documento de Arrecadação de Receitas Federais

Requisitos	Estar de posse do DARF.
Documentos e informações necessárias	Para clientes do BANPARÁ, o valor poderá ser debitado em conta corrente. As datas de vencimento do DARF estão publicadas no site da Receita Federal. Nos casos de vencimento em dia não útil, o pagamento deverá ser antecipado.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00 InternetBank: 00h00 às 23h59
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	O Banco é um agente arrecadador de Receita Federal, autorizado pela Secretaria da Receita Federal do Brasil – SRF.



6.1.2 Pagamento de GPS – Guia da Previdência Social

Requisitos	Apresentar a Guia e recurso financeiro para pagamento, limitado ao valor mínimo de R\$10,00 para arrecadação.
Documentos e informações necessárias	As datas de vencimento do GPS são as seguintes: Pessoa Física – no dia 15 do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser postergado quando o dia 15 não for dia útil. Pessoa Jurídica – no dia 20 do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser antecipado quando o dia 20 não for dia útil. Obs.: para clientes do BANPARÁ, o valor poderá ser debitado em conta corrente.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00 InternetBank: 00h00 às 23h59.
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento
Custo do serviço	Não há.



Normas e regulamentações do serviço

O Banco é um agente arrecadador das contribuições previdenciárias, autorizado pela Secretaria da Receita Previdenciária – SRPS Banco de Brasília.

6.1.3 Pagamento de FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço

Requisitos

Estar de posse da Guia e do recurso financeiro para pagamento.

Documentos e informações necessárias

A data de vencimento do FGTS é sempre no dia 7(sete) do mês seguinte ao da competência que está sendo paga, devendo ser antecipado o pagamento quando o dia 7 não for dia útil.

Obs.: para clientes do BANPARÁ, o valor poderá ser debitado em conta corrente.

Local

Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento

Horário

Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00
InternetBank: 00h00 às 23h59

Tempo máximo de espera para atendimento

Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.

Prazo e etapas

Autenticação imediata do documento

Custo do serviço

Não há.



Normas e regulamentações do serviço

O Banco é um agente arrecadador das contribuições efetuadas pelas Guias do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, autorizado pela Caixa Econômica Federal – CEF.

6.2. Pagamento de Tributos Estaduais

Requisitos

Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.

Documentos e informações necessárias

De acordo com as informações impressas no documento.

Local

Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link:
http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento

Horário

Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00
InternetBank: 00h00 às 23h59 se guia de arrecadação 00h00 às 20h00 se boleto de cobrança.

Tempo máximo de espera para atendimento

Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.

Prazo e etapas

Autenticação imediata do documento

Custos do serviço

Não há.



Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada órgão.
6.3. Pagamento de Tributos Municipais	
Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00 InternetBank: 00h00 às 23h59 se guia de arrecadação 00h00 às 20h00 se boleto de cobrança
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada prefeitura.



6.4. Pagamento de contas emitidas por concessionárias

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00 InternetBank: 00h00 até 23h59
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados com cada concessionária.



6.5. Pagamento de Títulos de Cobrança Bancária

Requisitos	Estar de posse do documento e do recurso financeiro para pagamento.
Documentos e informações necessárias	De acordo com as informações impressas no documento.
Local	Na rede de atendimento do Banco, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: Capital 10h00 às 16h00 / Interior 10h00 às 15h00 Autoatendimento das agências: Capital 08h00 às 18h00 / Interior 08h00 às 20h00 InternetBank: 00h00 até 20h00
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	Autenticação imediata do documento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	De acordo com os contratos firmados entre Banco e o Debitante.



6.6. Pagamento e Recadastramento de aposentados INSS

Requisitos	Ter se aposentado até 2009 pelo INSS e não estar com recadastramento vencido.
Documentos e informações necessárias	Cadastro junto ao INSS para recebimento de aposentadoria no Banco. Para o recadastramento é necessário documento de identificação (RG, CNH, CTPS, Passaporte), CPF, comprovante ou declaração de residência e procuração registrada no INSS se for o caso.
Local	Na rede de atendimento do Banco, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: das 10h às 16h
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	O recadastramento é válido por 01 ano, sendo possível o recadastrar a partir de 11º mês após o cadastramento ou último recadastramento.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Conforme normativos vigentes.



6.7. Débito Automático em Conta Corrente

Requisitos	Deve existir convênio do debitante com o BANPARÁ.
Documentos e informações necessárias	Cadastrar nas Agências ou InternetBank.
Local	Na rede de atendimento do BANPARÁ, cuja relação está disponível no link: http://www.banpara.b.br/conteudo_home/canais_de_atendimento
Horário	Agências: das 10h às 16h InternetBank: 00h00 às 23h59
Tempo máximo de espera para atendimento	Conforme dispõe a Lei das Filas e Atendimento Preferencial.
Prazo e etapas	O cadastro é feito de imediato na Agência ou InternetBank, sendo que o início do débito em conta corrente ocorre na data do vencimento após o envio do arquivo do debitante.
Custo do serviço	Não há.
Normas e regulamentações do serviço	Conforme normativos vigentes.

6.8. Serviço de Informações ao Cidadão – SIC

Requisitos	Preenchimento de formulário próprio, eletrônico ou impresso.
Documentos e informações necessárias	O pedido de informação encaminhada pelo SIC.PA, deverá conter: <ol style="list-style-type: none">1. Nome completo do requerente;2. Número de documento de identificação válido (preferencialmente, CPF ou CNPJ);3. Especificação, de forma clara e precisa da informação requerida, de modo a evitar pedido desarrazoado, desproporcional e genérico;4. Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicado ou resposta da informação requerida.



Local	Pelo Portal SIC.PA: https://www.sistemas.pa.gov.br/governodigital/public/main/index.xhtml ; Por Correspondência ou Formulário próprio da Ouvidoria.
Horário	Segundas a Sextas-feiras, das 8h30 às 17h.
Tempo máximo de espera para atendimento	Atendimento imediato.
Prazo e etapas	Até 20 dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa. Possibilidade de interposição de recursos, em 1ª instância, até 05 dias corridos, e em 2ª instância, até 03 dias corridos.
Custo do serviço	Poderá ser cobrado custa(s) referente(s) à cópia de processos ou qualquer tipo de documento solicitado, salvo aqueles que declararem impossibilidade de pagamento, em conformidade com os normativos vigentes.
Normas e regulamentações do serviço	Conforme os normativos vigentes.



6.9. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

Requisitos	Pode ser utilizado por qualquer cidadão independente de ser ou não correntista do Banco.
Documentos e informações necessárias	Resolução de demandas causadas por reclamações, pedidos de cancelamentos de produtos e serviços, bem como elogios e sugestões. O Banpará também disponibiliza por telefone o fornecimento de informações públicas e gerais sobre tais produtos e serviços.
Local	Canais de Acessos: Telefone de Atendimento – SAC 0800.280.6605 SAC para deficientes auditivos ou de fala – 0800.280.1817
Horário	24h por dia, 7 dias na semana.
Tempo máximo de espera para atendimento	O tempo máximo para o contato direto com o atendente, a partir do momento em que você selecionar essa opção, será de até 45 (quarenta e cinco) segundos. Nas segundas-feiras, nos dias que antecedem e sucedem os feriados e no 5º dia útil de cada mês, esse prazo será de até 90 (noventa) segundos.
Prazo e etapas	A instituição financeira terá prazo de 5 dias úteis para promover essa solução. Não sendo possível atendê-lo nesse prazo, a instituição lhe informará sobre essa impossibilidade, dando a você uma estimativa do prazo necessário e buscando junto com você uma solução provisória para sua demanda.
Custo do serviço	Acesso gratuito
Normas e regulamentações do serviço	Conforme normativos vigentes.



6.10. Central Banpará

Requisitos

Optar pelo tipo de conta (poupança ou corrente), e proceder conforme as orientações da URA – Unidade de Resposta .

Documentos e informações necessárias

Canal disponibilizado pelo Banpará para prestação do serviço de atendimento telefônico eletrônico por meio de Unidade de Resposta Audível – URA, e atendimento telefônico personalizado para acesso e movimentação de contas no Banpará.

Local

Canais de Acessos: Telefone: 3004-4444 - Belém e Região Metropolitana, Marabá e Santarém (fixo e celular) e 0800 285 8080 - Demais Localidades (fixo)

Horário

Atendimento Eletrônico: 24 horas, 7 dias por semana.
Atendimento Personalizado: 8h às 20h, de segunda a sexta, exceto nos feriados.

Transações Disponíveis

Informações de acompanhamento, movimentações financeiras e outros.

Custo do serviço

3004-4444 – Custo de Ligação Local
0800.285.8080 – Acesso Gratuito

6.11. Internet Banking

Requisitos

Para utilizar o serviço é necessário inserir os dados de acesso pessoal, possuir o cartão chave de segurança (OTP), solicitado na agência.

Documentos e informações necessárias

Serviço acessado a partir da internet que objetiva a oferta de produtos e serviços do Banco, como consulta de saldo/extrato, transferências, pagamentos, etc.

Local

Canais de Acessos: Portal Banpará (www.banpara.b.br), clicar no menu no topo da página “Acesse Sua Conta”, tendo as opções para: Pessoa Física, Pessoa Jurídica, Cartão Combustível, Governo e Prefeitura.

Horário

24 horas por dia, 7 dias por semana.



Transações Disponíveis

Transações Financeiras e Não Financeiras.

6.12. Mobile Banking

Requisitos

Para utilizar o serviço é necessário inserir os dados pessoais, possuir o cartão chave de segurança (OTP), solicitado na agência.

Documentos e informações necessárias

Canal digital acessado a partir de dispositivos móveis que objetiva a oferta de produtos e serviços do Banco, como consulta de saldo/extrato, transferências, pagamentos, etc.

Local

Canais de Acessos: APP BANPARÁ para Android e iOS, disponível através da Play Store e Apple Store, respectivamente.

Transações Disponíveis

Transações Financeiras (Pagamentos de Convênios e Boleto de Cobrança, Transferências, Empréstimos, Fundos de Investimento CDB, Poupança, Recarga de Celular) e Não Financeiras (Saldos/Extratos, Emissão de 2º via Comprovante, entre outros).

Custo do serviço

Acesso gratuito ao canal, onde a utilização dos serviços segue a Tabela de Pacotes e Tarifas praticados no Banpará, disponível no Portal Banpará (www.banpara.b.br), no menu “Serviços” e nas Agências Banpará.

6.13. Espaço Digital

Requisitos

Pode ser utilizado por qualquer cidadão independente de ser ou não correntista do Banco.

Documentos e informações necessárias

Canal cuja interação com o cliente ocorre sem contato presencial através de painéis interativos, caixas eletrônicos de autoatendimento (ATM) e salas de negócios, com serviços diferenciados como vídeo chamadas.

Local

Localizado no andar térreo do Boulevard Shopping Belém na Av. Visconde de Souza Franco, 383-459 - Reduto, Belém - PA, 66017-050.



Horário	Horário de atendimento do estabelecimento comercial.
Transações Disponíveis	Transações Financeiras em Espécie (Saque/Depósito), Financeiras (Pagamento de convênio e boletos de cobrança, Transferências, Empréstimo, Recarga de Celular) e Não Financeiras (Emissão de Cartão, impressão de cheque, Saldos/Extratos).
Custo do serviço	Acesso gratuito ao canal, onde a utilização dos serviços segue a tabela de pacotes e tarifas praticados no Banpará, disponível no Portal Banpará (www.banpara.b.br), no menu “Serviços” e na opção “Tarifa e Pacotes de Serviço”.
6.14. Ouvidoria	
Requisitos	Possuir registro de atendimento primário (SAC, Agências ou Postos).
Documentos e informações necessárias	Número de Protocolo do SAC, informações esclarecedoras e completas sobre o assunto reclamado e, quando for necessário, anexar documento.
Local	Carta ou Presencial: Avenida Presidente Vargas, 251 - 6º andar, Bairro Campina, CEP: 66.010 - 000 Belém/PA. E-mail: ouvidoria@banparanet.com.br ou ouvidoriabanpara@banparanet.com.br . Telefone: 0800 280 9040. Site Institucional: http://www.banpara.b.br/cabecalho/fale_conosco/ouvidoria/
Horário	Segundas a Sextas-feiras, das 8h30 às 17h.
Tempo máximo de espera para atendimento	Atendimento imediato.
Prazo e etapas	Até 10 dias úteis, podendo ser prorrogável por igual período.
Custo do serviço	Gratuito.
Normas e regulamentações do serviço	Conforme informativos vigentes.



6.15. Cartão Banpará de débito e movimentação

Requisitos	Correntista do banco e estar com as informações cadastrais atualizadas; CPF/CNPJ regular perante a Receita Federal.
Informações Necessárias	Nas agências, no Banpará Digital, Internet Banking: http://www.banpara.b.br/ , Terminais de Caixa Eletrônico, Central de Atendimento Banpará e pelo SAC (Serviço de Atendimento ao cliente)
Horário	Agências: 10h às 16h; Autoatendimento nas Agências: 8h às 18h; Banpará Digital (Boulevard Shopping): horário de funcionamento do shopping center; Internet Banking: 24 horas; Central Banpará (atendimento eletrônico): 24 horas; Central Banpará (atendimento personalizado): 8h às 20h (dias úteis); SAC: 24 horas.
Custo das emissões de 2ª via	De acordo com a tabela de tarifas vigente do Banco, disponibilizada nos links: Tabela de Tarifa Pessoa Física: http://www.banpara.b.br/media/232193/ Tabela de Tarifa Pessoa Jurídica: http://www.banpara.b.br/media/232196/

6.16. Canal de Denúncias

Requisitos	Destinado à comunicação de indícios de ilicitude relacionados às atividades da Instituição, ou seja, é exclusivo para reportes que envolvam irregularidades. Pode ser utilizado por qualquer cidadão independente de ser ou não correntista, sendo opcional identificação do autor da denúncia. É fundamental que sua denúncia seja apresentada de forma clara e completa. O Banpará não se responsabiliza por informações disponibilizadas ou divulgadas pelo próprio denunciante a terceiros.
-------------------	---



Documentos e informações necessárias	<p>A identificação do autor da denúncia é opcional.</p> <p>É possível anexar documentos comprobatórios da denúncia apresentada (fotos, vídeos, arquivos de texto...).</p> <p>Caso os campos relacionados à descrição da denúncia não sejam preenchidos de acordo com as orientações acima poderão ser considerados inconsistentes, não se tornando objeto de apuração pelas áreas internas responsáveis, por insuficiência de informações.</p> <p>Todas as denúncias e as informações prestadas no processo de apuração serão tratadas no mais absoluto sigilo.</p>
Local	O cadastro da denúncia pode ser realizado na página eletrônica denuncias
Horário	24h por dia, 7 dias na semana
Prazos e Etapas	<p>O cadastro da denúncia pode ser feito através do preenchimento do formulário disponibilizado na página eletrônica (o preenchimento dos Dados pessoais é Opcional). O fato ocorrido deve ser descrito com o máximo de detalhes possível, de forma clara, e embasado por evidências e provas, caso existam.</p> <p>A partir do recebimento e apuração inicial das denúncias, as áreas competentes serão notificadas e darão o tratamento que o caso exigir, em conformidade aos procedimentos internos definidos.</p>
Custo do serviço	Não há
Normas e regulamentações do serviço	Conforme legislação vigente.



Este documento está sujeito a atualização periódica e divulgação permanente (Conforme Art. 7º, § 4º)

