

VOCÊ sabia?

LEI DAS FILAS

Bancos devem
respeitar
"lei das filas"

De acordo com a Lei nº 2.547/2000, mais conhecida como lei das filas, o tempo razoável de espera em fila é de 20 minutos em dias normais e 30 minutos nos dias de maior movimento, como: pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados. Para denunciar, é necessário estar com senha que conste o horário de retirada e pedir ao bancário que anote o horário de início do atendimento. Também é possível que o próprio cliente anote o horário de início do atendimento e solicite que duas testemunhas confirmem o fato com nome completo e RG.

Demissões

Os bancários lutam incessantemente por mais segurança nas agências, melhores condições de trabalho e mais contratações. Atuando de maneira contrária a esses avanços, **os bancos estão demitindo trabalhadores, além de não investir em segurança.**

Os bancos fecharam 1.024 postos de trabalho em janeiro de 2014, de acordo com dados da Pesquisa de Emprego Bancário (PEB).

A população precisa saber que **os bancários não são culpados** pelas agências lotadas e demora na espera para atendimento. **Todo esse estresse é causado pelos bancos com as demissões e rotatividade.**



Os maiores problemas de segurança estão na ausência de portas giratórias, câmeras de segurança e agências funcionando sem vigilantes. Em relação ao último ponto, a Lei 7.102/83 diz:

As portas giratórias são extremamente necessárias e garantem a segurança. Elas não são um equipamento para barrar clientes e usuários, mas sim um instrumento para trazer segurança.

Essas portas contribuíram na redução dos assaltos a bancos desde que foi implantada.

Dados da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban) mostram que em 2000 aconteceram 1.901 roubos em todo país, que caíram para 430 em 2009.

Esses números ainda preocupam e revelam a necessidade de ampliar medidas de prevenção.

A experiência de retirada de portas giratórias em algumas instituições como Itaú e Bradesco representam um retrocesso para segurança e aumento da incidência de crimes envolvendo clientes e usuários.

Saiba como reclamar

Procure o banco

Se ocorrer algum problema, você tem o direito de reclamar e reivindicar uma solução. A melhor forma de resolver um problema é amigavelmente. Por isso, recomendamos que o consumidor tente, em primeiro lugar, entrar em contato diretamente com o banco, expondo seu problema e exigindo uma solução.

Você pode escolher de que maneira fará esse contato: pessoalmente, carta, fax ou email. É importante guardar uma prova de que você formalizou a reclamação. Se optar por carta, envia-a para a agência com aviso de recebimento

(A.R.) ou leve-a pessoalmente e exija o protocolo de recebimento. Se você quiser ou se o caso exigir maior vigor, pode remetê-la pelo Cartório de Títulos e Recebimento.

O contato por telefone também pode ser utilizado, mas é o canal menos recomendável, pois o consumidor não ficará com uma prova de que reclamou de fato. Se optar por esse meio, anote o dia e a hora que fez a reclamação e o nome de quem atendeu. Se o banco dispuser de registro de reclamação (protocolo), peça o número e guarde.

Instalação de biombos evita 'saidinha de banco'

Alguns bancos estão descumprindo a Lei 5.086/2013, que obriga a instalação de cabines de proteção visual, os chamados biombos, nas agências e postos de autoatendimento bancário no Distrito Federal.

Os biombos são uma forma de prevenção das "saidinhas de banco", já que impedem os bandidos de observarem se os clientes estão retirando dinheiro dos caixas eletrônicos, bem como o valor.

A lei visa à proteção de clientes e bancários com a exigência da instalação de biombos de 1,8 metro de altura nas agências, sob pena de multa de R\$ 500 por dia.

Tarifas bancárias

Os bancos são obrigados a afixar quadro, em local visível, com a relação de serviços sobre os quais são cobradas tarifas e os respectivos valores.

Segundo o Banco Central, a cobrança de uma nova tarifa ou seu aumento deverá ser informado ao consumidor com, no mínimo, trinta dias de antecedência. De acordo com a Resolução 3.919/10 e a Circular 3.512/10, os bancos não podem criar ou cobrar novas tarifas sem aprovação e aviso prévio do BC. Portanto, ao não reconhecer a tarifa do site do BC, reclame.

Desde 31 de março de 2008 os bancos são obrigados a divulgar, nas agências e sites, as tarifas praticadas, desde que entrou em vigor a regulamentação do Conselho Monetário Nacional/Banco Central (CMN/BC) sobre tarifas bancárias.

Algumas mudanças foram bem-vindas, como padronização da nomenclatura das tarifas e a proibição da cobrança de tarifa por cheque compensado.

Outras mudanças mais recentes impedem a cobrança da chamada tarifa de renovação cadastral (Circular CMN/BC 3.512/10), que era cobrada a cada seis meses, e também proibem o repasse pelos bancos de cobrança de emissão de boletos, carnês e assemelhados.

Para o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o aumento ou a mudança de tarifa de forma unilateral são ilegais. O que se permite é o reajuste das tarifas de acordo com índice definido na lei.

Registre sua reclamação no Banco Central

O Banco Central do Brasil é o órgão responsável pela fiscalização das instituições financeiras e mantém um sistema de registro de reclamações. O registro de reclamação no BC é fundamental para provocar a ação fiscalizatória do banco e irá compor a lista de reclamações divulgadas mensalmente.

Essa lista é importante fonte de consulta para outros consumidores.

Procure a ouvidoria do banco

Caso seu problema não seja resolvido de forma ou tempo adequados, registre a reclamação na ouvidoria do banco.

Banco	Ouvidoria
Banco do Brasil	0800 729 5678
Bradesco	0800 727 9933
Caixa Econômica Federal	0800 725 7474
HSBC	0800 701 3904
Itaú	0800 570 0011
Santander	0800 726 0322

Contatos para reclamação

Telefone: 0800 979 2345
Carta: SBS Quadra 3 Bloco B - Ed Sede
Caixa postal: 08670
CEP: 70074-900 - Brasília-DF
Site: www.bcb.gov.br

Procon
151

Conta-salário

A conta-salário tem vantagens no que se refere à isenção de tarifas sobre a prestação de serviços. Conforme a lei, a conta-salário é possível mediante contrato entre o empregador e o banco e somente a empresa contratante pode lançar créditos na conta-salário, sendo proibido crédito de qualquer outra origem.

Dessa forma, os bancos não podem cobrar tarifas relativas a manutenção de conta, saques totais ou parciais (limitados a 5 por crédito), fornecimento de cartão magnético (exceto nos casos de perda, roubo, danificação ou qualquer motivo que seja de responsabilidade do banco), consultas ao saldo ou extrato dos últimos 30 dias nos terminais de autoatendimento ou no caixa (duas por mês) e, ainda, a transferência do valor integral do crédito para outra instituição financeira. No caso de transferência para a conta da mesma instituição, também é proibida a cobrança de tarifa pela transferência de valor parcial do crédito.

Cabe ressaltar que o fato de destinar uma conta para o recebimento de salário não a torna conta-salário.

A conta-salário pode ser movimentada com o cartão magnético de débito e para pagamento de faturas e boletos, sendo permitido o débito automático. Também é possível, nesse tipo de conta, a contratação de empréstimo, financiamento e arrecadamento mercantil.

Para o servidor público de órgão que possui contrato ou convênio de folha de pagamento com o banco, o oferecimento da conta-salário passou a ser obrigatório, independentemente da data do contrato (a partir de 2 de janeiro de 2009).

Atenção

- ▶ Antes de abrir uma conta-corrente, **compare as tarifas de diferentes bancos.**
- ▶ **Solicite ao gerente o descritivo do pacote de serviços** contratado e estude a alteração para o pacote adequado à sua necessidade.
- ▶ **Exija seus direitos!** Se o pacote de serviços essenciais for suficiente, procure a agência para contratá-lo. **Assim, você economiza**, pois são serviços gratuitos.
- ▶ Para gastar menos com tarifas, **utilize o débito automático em vez de saque** e consulte o extrato pela internet ou pelo telefone.



SINDICATO COM VOCÊ

Os clientes e usuários devem ficar atentos para a política que está sendo desenvolvida por instituições financeiras de precarização em função das condições de trabalho e falta de investimento em segurança nas agências. A situação gera graves consequências, como a piora do atendimento à população. Para ajudar na fiscalização e cobrança por melhores condições de atendimento, trabalho e segurança, o Sindicato disponibiliza o e-mail contecomagente@bancariosdf.com.br para receber denúncias.

Ao observar qualquer descumprimento da legislação, **denuncie!**



Sindicato dos Bancários de Brasília

