

Procon Petrópolis autua agência bancária do Itaú por demora no atendimento

O Procon Petrópolis autuou uma agência do Itaú localizada na Rua do Imperador por demora no atendimento aos clientes. Durante a vistoria, realizada nesta terça-feira (31/03), a fiscal do Procon constatou que a espera no atendimento superou o limite estabelecido por lei.

A ação do Procon acontece após um pedido do SindBancários Petrópolis quando, no último dia 17/03, esteve presente na sede do Procon para falar sobre os problemas causados pelo banco Itaú.

O excesso de consumidores nas dependências das agências do Itaú em Petrópolis, aliado à insuficiência de funcionários e à inadequação da estrutura física, tem ocasionado filas prolongadas, tempo de espera excessivo, desconforto, restrição ao acesso a serviços bancários essenciais e riscos à integridade física e emocional, tanto dos usuários da instituição financeira, quanto de seus trabalhadores.

Foi ressaltado que o tempo de espera verificado nas agências bancárias do Itaú ultrapassam, de maneira sistemática, os limites máximos previstos nas legislações municipal e estadual vigentes, o que caracteriza descumprimento de normas de ordem pública e de interesse social, cuja finalidade é a proteção do consumidor e a garantia de atendimento digno.

Segundo a lei estadual nº 4223 de 24/11/2003, em seu artigo 1º, “Fica determinado que agências bancárias e dos correios, situadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas e na gerência, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, em dias normais, e de 30 (trinta) minutos, em véspera e depois de feriados”, já na lei municipal nº 5763 de 12/01/2001, o tempo para atendimento é de até 15 minutos em dias normais.

O sindicato também denunciou a falta de distribuição de senha na fila do lado externo do banco, o que causa a omissão da informação do tempo que o consumidor ficou, realmente, esperando pelo atendimento. Lembrando que o controle de atendimento pelo cliente deve ser realizado através de emissão de senhas numéricas emitidas pela instituição bancária e devolvidas aos clientes após o devido atendimento, onde deverá constar: nome e número da instituição; número da senha; data e horário de chegada do cliente; e horário do efetivo atendimento, rubricado por um funcionário da instituição.

Esperamos que ações como a de ontem se repitam e que medidas concretas e eficazes sejam tomadas para que, de uma vez por todas, o cumprimento das leis e o atendimento digno aos clientes e usuários das instituições financeiras sejam respeitados pelos bancos em nossa cidade.