



DIA A DIA

Informativo Diário do Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários e no Ramo Financeiro dos Municípios de Petrópolis e São José do Vale do Rio Preto

Telefax: (24) 2242 0673 - 2231 2281

**SEJA
SÓCIO
VOCÊ
TAMBÉM**

www.bancariospetropolis.com.br

Ano XIV nº 4074 – 18 de março 2011

Santander ignora reclamações dos clientes

Levantamento feito pelo Procon-SP, divulgado nesta terça-feira, 15 de março, Dia Internacional do Consumidor, apontou o Santander como a instituição financeira que mais deixou de atender as reclamações dos clientes no ano passado.

De acordo com o ranking, o banco espanhol ignorou 79% das 695 queixas fundamentadas em 2010 - aquelas que por não terem sido solucionadas tiveram processo administrativo aberto para serem trabalhadas pelo órgão junto aos fornecedores.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas em 2010 foi apresentado pela secretária da Justiça e da Defesa da Cidadania do Estado de São Paulo, Eloisa de Sousa Arruda, e pelo diretor-executivo do Procon-SP, Paulo Arthur Lencioni Góes.

O Procon ressaltou que o Santander aparecia em 19º lugar no ranking das reclamações de 2009 e no ano seguinte pulou para 9º, destacando-se por não solucionar as reclamações, que focam especialmente transações eletrônicas não reconhecidas e cobrança de tarifas atreladas à utilização da conta corrente (tarifa de adiantamento a depositante, excesso de limite).

Confira o ranking das empresas com maior percentual de não atendimento das queixas:

Santander/Real – 79,1%

Eletropaulo – 71,1%

Itaú/Unibanco – 51,7%

Sony/Ericsson – 47,7%

Bradesco – 45,2%

Net – 43,2%

LG – 41,2%

Telefônica – 27,5%

Claro – 23,9%

Samsung – 11,6%

Bancários fiscalizam o “compe por imagem”

Os bancários estão vigilantes com o projeto “compe por imagem”, divulgado pela Fenaban. Em nota, a Federação comunicou que a compensação de cheques por imagem, ainda em fase de testes, seria implantada no final de março. A grande preocupação é com relação a garantia do emprego.

A compensação de cheques por imagem é mais um processo de automação que elimina etapas operacionais realizadas por trabalhadores em setores como transporte, expedição, setor de compensação, retaguarda de agências e microfilmagem, ainda mantida em alguns bancos.

O processo elimina o trâmite da troca física do cheque visando à compensação. A captura da imagem é feita na boca do caixa ou nos terminais de autoatendimento, e neste último caso, a digitalização é feita posteriormente, na retaguarda. A imagem digitalizada gera um arquivo eletrônico, lançado online no sistema operacional do banco.

Especialistas estimam que, com o processo, os bancos economizem cerca de R\$ 250 milhões, apenas com transporte. O Sindicato está atento à implantação do projeto para evitar demissões e lembra ainda que o cliente não pode ser prejudicado com a cobrança de taxas.

Procura por crédito cresce 5,3%

A demanda das empresas por crédito teve elevação de 5,3% em fevereiro, em relação ao mês anterior. Os dados, divulgados nesta quinta-feira (17/03), são do Serasa Experian. Em comparação com o mesmo período de 2010, o aumento foi de 10,2%.

O crescimento foi puxado, mais uma vez, pelas micro e pequenas empresas, com alta de 5,5% na busca pelo crédito. Já as médias empresas tiveram avanço de 0,5%, enquanto a demanda das grandes empresas recuou 0,2% no mesmo período.

O esperado é que a situação seja revertida em março, pois, além de uma quantidade de dias abaixo do padrão, o mês conta ainda com os efeitos restritivos do atual ciclo de aumento de juros.