

Ano XIV nº 4119 – 24 de maio 2011

## Internet responde por 23% das operações bancárias

O internet banking é o segundo canal de serviços mais utilizado pelos clientes no Brasil. Hoje, a internet responde por 23% das operações bancárias. A primeira posição fica por conta dos caixas eletrônicos, com 31%. Os dados são da Febraban (Federação Brasileira dos Bancos).

Apesar da facilidade, é preciso, ter cuidados ao utilizar os serviços.

A internet é muito utilizada por quadrilhas especializadas em clonar cartões e descobrir as senhas dos consumidores. Resultado, o que poderia ser cômodo, termina em tremenda dor de cabeça.

Outro problema diz respeito à linguagem utilizada nos sites. Ao invés de ter uma infinidade de serviços que ninguém sabe como usar, os bancos deveriam oferecer satisfatoriamente o básico, ou seja, uma visão geral da conta corrente, como saldo, últimas operações e agendamento de pagamento.

Os serviços que necessitam de uma explicação mais detalhada ou de grandes transações em dinheiro deveriam ser feitos na agência, diretamente com um bancário. Para isso, basta o investimento em recursos humanos.



## Banco indenizará estagiária por acidente de carro

O Tribunal Regional do Trabalho (TRT) do Rio Grande do Sul condenou o Santander a pagar indenização de R\$ 50 mil a estagiária que sofreu acidente de carro ao se deslocar da cidade de Passo Fundo (RS), onde participava de treinamento exigido pelo banco, para Santiago (RS), onde morava.

A estagiária voltava de carona, em um carro alugado, com outros colegas. Dois estagiários morreram e ela ficou com graves sequelas, devido às quais precisa tomar uma série de medicamentos, inclusive antidepressivos, e necessita de acompanhamento médico e psicológico constante.

A 3ª Turma do TRT ressaltou que, embora o acidente no trajeto casa/trabalho/casa seja considerado acidente de trabalho para fins previdenciários e para garantia de emprego, via de regra, não há a responsabilização civil do empregador.

Nesse caso, porém, os juízes entenderam que houve determinação do banco de que a estagiária participasse do curso em outra cidade e mesmo assim, apesar da distância e do horário avançado do término do evento, comparecesse no dia seguinte ao trabalho, sem que houvesse transporte coletivo que viabilizasse a viagem naquele prazo.

Para os juízes, ao não cuidar expressamente do transporte dos estagiários, o Santander agiu “com descaso e atraiu para si a responsabilidade por eventuais acidentes que viessem a ocorrer”.

Além dos R\$ 50 mil, o Santander deverá também indenizar danos materiais sofridos pela reclamante e pagar honorários advocatícios de 20%.



## Débitos não autorizados continuam na liderança das queixas contra bancos

Em abril, de 795 reclamações procedentes contra todos os bancos do País, 140 eram sobre essa operação, que representou 17,61%.

Do total referente a esse tipo de reclamação, 36 foram contra o Santander, 30 contra o Itaú, 26 contra a Caixa Econômica Federal, 22 contra o Bradesco e 21 contra o Banco do Brasil. No mês, ainda foram registradas quatro queixas contra o HSBC e uma contra o Safra.

Em março, débitos não autorizados também estavam em primeiro lugar do ranking, com 194 queixas, 18,50% do total de 1.049 reclamações procedentes contra todos os bancos daquele mês.

Já a reclamação com o segundo maior número de incidência foi a que se refere à cobrança irregular de tarifas por serviços não contratados, com 89 ocorrências - ou 11,20% do total.

Em terceiro, com 85 reclamações, ficaram as queixas sobre a Circular 3289, que trata sobre esclarecimento incompleto ou incorreto. Elas representam 10,7% do total.