

Lei das filas

“OS BANCOS DEVEM RESPEITAR”

Entenda a lei

De acordo com a Lei Municipal nº5.763/2001, mais conhecida como Lei das Filas, entende-se como tempo razoável para atendimento, no máximo até 15 (quinze) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados ou após feriados prolongados. Para comprovação do tempo de espera, os usuários receberão “bilhete de senha de atendimento” onde constarão, impressos mecanicamente, os horários de chegada e atendimento ao cliente. Também é possível que o próprio cliente anote o horário de início e término 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 (prejudicando o atendimento ao público e precarizando as condições de trabalho) e adotando um alto índice de rotatividade (demitindo funcionários experientes e contratando, em menor número, novos empregados que recebem um salário menor), além de reduzir o investimento em segurança (colocando em risco a vida de seus funcionários, clientes e usuários).

Os culpados

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 de funcionários.

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.

Sindicato sempre com você

Os clientes e usuários devem ficar atentos para a prática que está sendo adotada por instituições financeiras, que resultam na precarização das condições de trabalho e na falta de 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 email sindbancariospetropolis@gmail.com para receber denúncias. Ao observar qualquer descumprimento da legislação, **DENUNCIE!**



CONTRAF CUT

Entre em contato conosco:

- t. (24) 2231.2281 • (24) 2242.0673
- www.sindbancariospetropolis.com.br
- e. sindbancariospetropolis@gmail.com
- f. [facebook.com/SindBancariosPetropolis](https://www.facebook.com/SindBancariosPetropolis)



Bancos não podem recusar o pagamento de contas

Agências bancárias têm recusado o recebimento de contas de concessionárias públicas e boletos de outros bancos na “boca do caixa”. Contudo, essa prática é ilegal.

Os bancos têm liberdade para criar convênios como água, luz, gás e telefone, segundo a Resolução nº 1865/91 do Banco Central. Com base nisso é que muitos bancos estão suspendendo os convênios com as empresas que prestam serviços públicos e recusando o pagamento de contas desses serviços na “boca do caixa”.

No entanto, uma outra resolução do Banco Central (nº 3.694/09) proíbe que as instituições financeiras dificultem o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa aos seus clientes e usuários, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico. A escolha quanto ao canal de atendimento deve ser do consumidor.

Recusa reiterada de contas de consumo é uma prática abusiva dos bancos e a resolução nº 1865/91 do Banco Central é desfavorável ao consumidor, permitindo um tratamento discriminatório, que desrespeita o seu direito de escolha e ainda confere risco potencial à sua segurança, na medida em que o obriga a realizar as transações fora da agência bancária.

O Sindicato recomenda aos consumidores que passem por essa situação que, primeira, insistam para pagar a conta pelo meio que escolheram. Se a argumentação não resolver, faça o pagamento em uma das opções fornecidas pelas agências bancárias (caixa eletrônico, internet banking ou lotérica) mas registre uma reclamação no Banco Central contra o procedimento adotado pelas agências através dos seguintes canais:

www.bcb.gov.br/7reclamacao
ou pelo telefone 145 (custo de ligação local)

