

Insegurança

Em relação à ausência de portas giratórias, câmeras de segurança e agências funcionando sem vigilantes, a lei 7.102/83 diz:

Art. 1º: É vedado o funcionamento de qualquer estabelecimento financeiro onde haja guarda de valores ou movimentação de numerário, que não possua sistema de segurança com parecer favorável à sua aprovação, elaborado pelo Ministério da Justiça, na forma desta lei.

As portas giratórias são 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 Contraf - Cut

Levantamento realizado pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf - CUT) e Confederação Nacional dos Vigilantes (CNTV), com base em notícias da imprensa e com apoio técnico do Dieese, aponta que 66 pessoas foram assassinadas em assaltos envolvendo bancos em 2014, uma média de 5,5 vítimas fatais por mês, o que representa aumento de 1,5% em relação a 2013, quando foram registradas 65 mortes.

Instalação de biombos evita 'saldinha de banco'

Existem duas leis que dispõem a obrigatoriedade da instalação de divisórias individuais de proteção visual, os chamados biombos, nas agências e postos de atendimento. Uma é a lei estadual nº 4.758/06 e a outra é a lei municipal nº 6.785/10.

Os biombos são uma forma de prevenção das "saldinhas de banco", já que impedem os bandos de observarem se os clientes estão retirando dinheiro nos terminais de caixa, bem como o valor.

As leis visam a proteção de bancários, clientes e usuários com a exigência da instalação de biombos de 1,8 metro de altura nas agências, sob pena de multa de R\$2.000,00 a R\$30.000,00 e até mesmo a cassação do alvará de funcionamento.



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 qual maneira fará esse contato: pessoalmente, carta, fax ou e-mail.

É importante guardar uma prova de que você formalizou a reclamação. Se optar por carta, envie a mesma 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 rigor, pode remetê-la pelo Cartório de Títulos e Recebimentos.

Tarifas Bancárias

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 cadastrada (Circular CMN/BC 3.512/10), que era cobrada a cada seis meses, e também proibem o repasse pelos ban-

cos de cobrança de emissão de boletins, carnês e assemelhados.

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

De acordo com a Resolução 3.919/10 e a Circular 3.512/10, os bancos não podem criar ou cobrar novas tarifas sem a aprovação e aviso prévio do Banco Central (BC). Portanto, ao não reconhecer alguma tarifa no site do BC, reclame.

Lei de Autenticação

A Lei estadual nº 6.575 de 01 de novembro de 2013, obriga as instituições receptoras de títulos, faturas e boletins de cobrança, a autenticarem eletronicamente o documento para a efetivação do pagamento. Consideram-se títulos, faturas e boletins de cobrança, todos os documentos utilizados como instrumento de pagamento de bens e serviços em geral. Ficam excetadas desta Lei, as pagamentos realizados pela internet e via caixa eletrônico. Então você já sabe: exija seus direitos.

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.

www.bcb.gov.br/reclamacao
Telefone: 145 (custo de ligação local)

Procure a ouvidoria do banco

Caso seu problema não seja resolvido de forma ou no tempo adequados, registre a reclamação na ouvidoria do banco, conforme telefones abaixo (as ligações são gratuitas)

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

Disque Procon 151