

Clientes e bancários sofrem maus tratos

Enquanto a lucratividade dos bancos só faz crescer, esse bom resultado obtido não se reflete em melhorias para bancários nem clientes.



• **Sindicato ao lado de clientes e usuários**

• **Página 3**

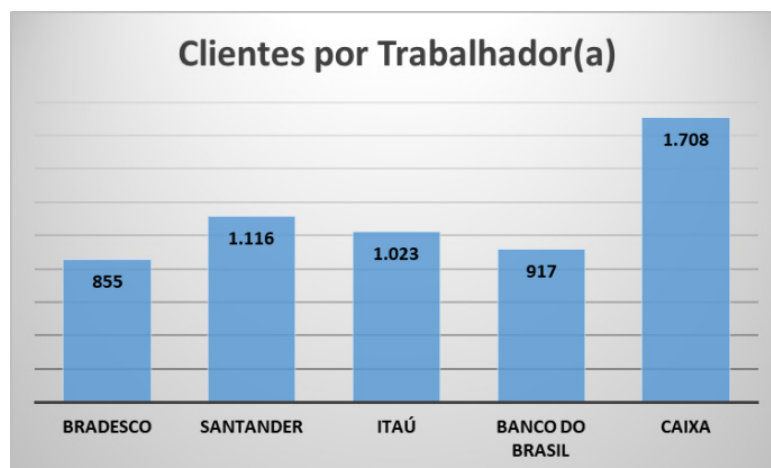
• **Saiba onde e como fazer reclamações**

• **Página 4**

Utilizar os serviços bancários tem se tornado difícil. Filas, gências cheias, máquinas fora do ar. Esta situação não atinge apenas os clientes e usuários dos bancos, mas principalmente os funcionários. Por conta do engugamento do quadro de pessoal, bancárias e bancários estão adoecendo pela sobrecarga de trabalho.

Os bancos vêm reduzindo a quantidade de agências e de funcionários. Desde março de 2020, demitiram 15 mil bancários e fecharam 2.351 agências.

Em todos os bancos a sobrecarga é alarmante. A proporção de clientes por bancário se reflete na qualidade do atendimento. A irresponsabilidade dos bancos tem gerado muitos problemas. Veja no quadro ao lado os números.



Clientes trabalham para os bancos

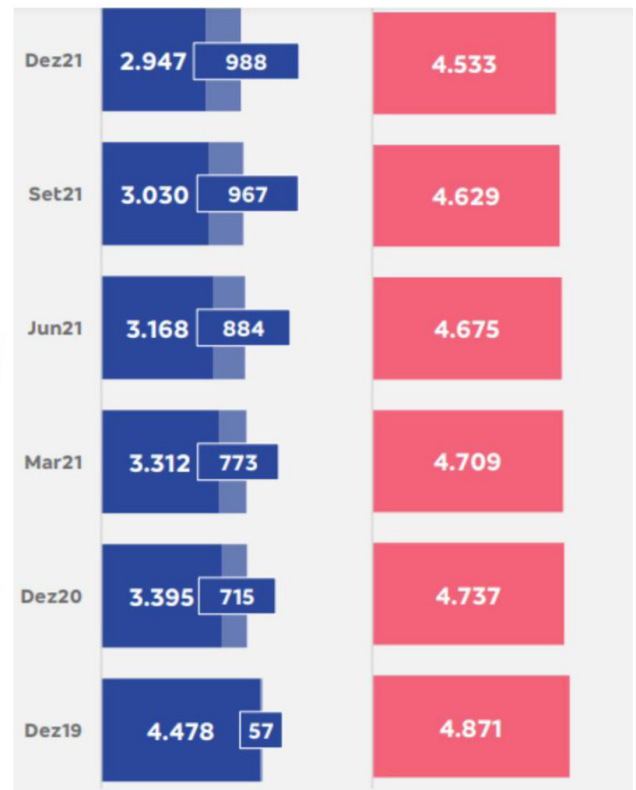
Para os bancos o único foco é nos lucros e, para isso, vale tudo. Assim, cada vez mais as pessoas são empurradas para fora das agências, tendo que fazer as operações em máquinas de autoatendimento, o que, na prática, significa que estão trabalhando para os bancos.

A cada mês reduzem a quantidade de agências, aumentam as unidades de negócios, que não atendem usuários e clientes comuns do sistema bancário, mas apenas as fatias mais rentáveis para os

bancos. Os números da tabela ao lado, que são do Bradesco, servem como exemplo do que acontece em todos os bancos.

Também é possível perceber que a possibilidade de autoatendimento vem diminuindo, na medida em que a quantidade de equipamentos é reduzida gradualmente.

Agências e PAEs/PAs

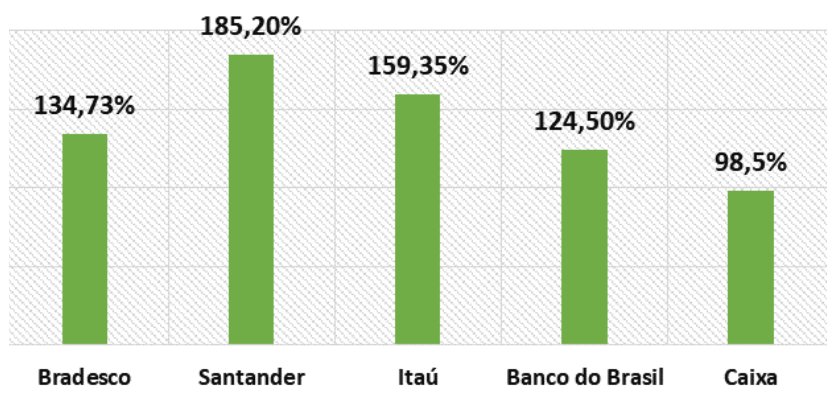


Agências ■ Unidades de Negócio ■ PAEs e PAS



Folha de pagamento é bancada pelos clientes

Cobertura Receita Prestação de Serviços/Despesa de pessoal



Já faz tempo que a arrecadação dos bancos com as tarifas cobradas dos clientes cobre com folga a despesa com os empregados. O gráfico mostra que o faturamento com tarifas é superior aos gastos com salários. Em outras palavras, todos os salários dos bancários saem diretamente dos bolsos dos clientes.

Além de trabalharem para os bancos, sob alegação de agilidade, os clientes ainda pagam tarifas exorbitantes e, muitas vezes, são responsabilizados por algum erro cometido nas operações de autoatendimento. Ou seja: todo benefício para os bancos.



Sindicato está ao lado de clientes e usuários

O Sindicato dos Bancários da Bahia trava uma luta diária em defesa não apenas dos trabalhadores, mas também dos clientes. Foi por iniciativa do Sindicato que se estabeleceu a Lei dos 15 minutos para atendimento. Uma mobilização histórica, também protagonizada pelo Sindicato, obrigou os bancos a instalarem as portas giratórias e outros equipamentos de segurança.

A defesa dos direitos dos bancários, a luta por melhores condições de trabalho, por mais contratações e pelo direito dos usuários a melhoria do atendimento e das instalações nas agências segue firme, refletindo sempre em melhorias para clientes e usuários dos bancos.

O Sindicato dispõe de um Departamento Jurídico para atender a categoria, que pode

também tirar dúvidas e orientar usuários e clientes dos bancos sobre seus direitos. Basta entrar em contato através do e-mail juridico@bancariosbahia.org.br.



O vereador Augusto Vasconcelos quer o aprimoramento da segurança nas agências

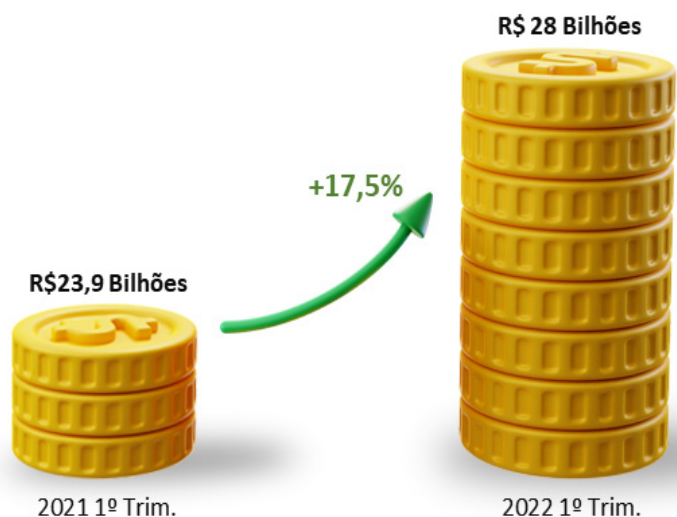
Projeto de Lei municipal cobra mais segurança nos bancos

A segurança nos bancos, para trabalhadores e clientes, está em pauta na Câmara Municipal de Salvador, através do Projeto de Lei (PL) 136/22, do vereador Augusto Vasconcelos (PCdoB), que é presidente licenciado do Sindicato dos Bancários. A iniciativa visa aprimorar as portas giratórias nas entradas dos bancos e instituições financeiras, instalação de vidros resistentes a arma de fogo e o monitoramento obrigatório, por câmeras, na parte interna e externa dos locais de atendimento, bem como manter vigilância armada por 24 horas.



Lucro dos bancos é de R\$ 28 bilhões em apenas três meses

LUCRO LÍQUIDO DOS 5 MAIORES BANCOS



Enquanto 33 milhões de pessoas passam fome no Brasil, os bancos fazem uma verdadeira farrá. BB, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander, lucraram R\$ 28,1 bilhões no primeiro trimestre de 2022, 17,5% a mais do que o resultado do mesmo período em 2021. Mas se engana quem pensa que com tanto dinheiro eles têm compromisso com o desenvolvimento. Mesmo com as crises econômica e sanitária, demitiram

cerca de 15 mil bancários e fecharam 2.351 agências, desde março de 2020. Apesar de tudo isso, os bancos foram agraciados pelo governo Bolsonaro que, no início da pandemia, liberou R\$ 1,2 trilhão para “ajudar” no enfrentamento à crise. Quer dizer, o presidente fecha os olhos para milhões de brasileiros que não têm o que comer, enquanto agrada o sistema financeiro que já tem lucros escandalosos.

Atendimento nas agências é um direito

A dificuldade de ser atendido pessoalmente por um funcionário pode causar revolta nos clientes, mas esse problema não é causado pelos bancários e bancárias. Na verdade todos são vítimas da

política desumana das instituições financeiras, que colocam o lucro acima de tudo.

A tensão e o estresse gerados têm acarretado até agressões físicas, seja pela ausência de caixas ou pela transformação das agências em escritórios de negócios, que não prestam os serviços básicos.

Os clientes, entretanto, podem exigir seus direitos através de canais próprios dos bancos e denunciar os problemas ao Banco Central. Até mesmo, podem recorrer à Justiça para garantir direito ao atendimento presencial.

Veja, abaixo, os telefones das ouvidorias.



Canais de defesa do consumidor

O site www.consumidor.gov.br, da Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (Senacon) é uma alternativa para solução de conflitos de consumo pela internet, já que permite o contato direto entre consumidores e empresas.

As denúncias ao Procon-

BA podem ser feitas pelo aplicativo Procon BA Mobile e pelo e-mail denuncia.procon@sjdhds.ba.gov.br. Os consumidores também podem agendar atendimento presencial pelo aplicativo SAC Digital ou enviar a queixa através do formulário eletrônico no site justicasocial.ba.gov.br.

Instituição	Telefone da Ouvidoria
Banco Bradesco S.A.	08007279933
Banco do Brasil S.A.	08007295678
Banco do Nordeste do Brasil S.A.	08000333033
Banco Santander S.A.	08007260322
Caixa Econômica Federal (CEF)	08007257474
Itaú Unibanco S.A.	08005700011

Fonte: Banco Central do Brasil

Ouvidoria Banco Central

O BC utiliza o **telefone 145**. As ligações feitas para a Central de Atendimento do Banco Central têm o custo de uma ligação local. As reclamações também podem ser feitas pela internet, no site bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao.



#Bora Ganhar Esse Jogo

CAMPANHA NACIONAL D@S BANCÁRI@S 2022

Banco Central orienta como proceder uma reclamação

