

## Lei dos 15 minutos

# Filas que atormentam

Nem com a multa de R\$ 5 mil por cada descumprimento da Lei dos 15 minutos, e a possibilidade de interdição os bancos respeitam os clientes. Desde que as fiscalizações foram retomadas mais de 300 agências de Salvador foram multadas.

A demora no atendimento é uma das principais queixas da população que ainda não observou mudanças concretas para impedir as enormes filas.

O cliente ainda tem de conviver com a esperteza dos bancos que agora obrigam os funcionários a permanecerem na frente da porta giratória mandando os correntistas para o auto-atendimento ou os tais correspondentes bancários. Além de não cumprir a Lei, com

Manoel Porto

a atitude, as empresas deixam de contratar funcionários para melhorar a qualidade dos serviços prestados e continua com a política de precarização do trabalho.

### CONTROLE

A Lei dos 15 minutos, de autoria do então vereador Daniel Almeida (PCdoB), atual deputado federal, prevê a instalação de um sistema de senhas para que os clientes possam controlar o tempo de atendimento. A única exceção é em véspera ou após feriado, quando a espera pode ser estendida até meia hora por cliente. Em caso de descumprimento, a denúncia deve ser feita pelos telefones (71) 2203-3417 ou 156 (ligação gratuita).



Agência é fechada depois de ser autuada por cinco vezes por desrespeito à Lei dos 15 minutos

## Banco do Brasil interdito

Apesar do descaso, a Codecom (Coordenadoria de Defesa do Consumidor) intensificou as fiscalizações e a agência do Banco do Brasil do Shopping Iguatemi foi interdita pelo descumprimento à Lei. A unidade já havia sido autuada cinco vezes, mas continuava sem solucionar o problema das longas filas.

Além do respeito, o Sindicato dos Bancários da Bahia defende a contratação de mais funcionários por entender que a norma isolada não garante atendimento de qualidade, pois os clientes continuam nas filas e os bancários, cada dia mais pressionados para dar conta do serviço.

## Lucro chega a R\$ 21 bilhões

O Brasil continua sendo o paraíso para os banqueiros. As nove instituições que divulgaram o lucro do semestre (BB, Caixa, Itaú Unibanco Bradesco, Santander, Safra, BMG, Banrisul, Mercantil) tiveram mais um lucro recorde. Juntas arrecadaram R\$ 21,3 bilhões.

A tendência é de que, neste ano, a lucratividade aumente e ultrapasse os resultados surpreendentes de 2009, quando as cinco maiores empresas tiraram da cartola mágica R\$ 36,73 bilhões. Aumento de 14,6% em relação aos R\$ 32,02 bilhões de 2008.

O resultado extraordinário não se reflete em melhoria da qualidade de vida para os bancários.

Pelo contrário, o aumento do número de demissões, os casos de assédio moral e a insegurança fazem parte da rotina dos empregados.

# Assaltos crescem 61%

O número de roubo a bancos teve considerável aumento no primeiro semestre na Bahia, principalmente nas cidades do interior. De janeiro e junho, foram registrados 30 assaltos em todo o Estado. Somente no interior foram 26 ocorrências. Fortemente armados e com es-

quemas operacionais que chegam a serem parecidos com os vistos nos filmes americanos, os criminosos aproveitam a falta de estrutura de segurança das instituições financeiras e o pouco efetivo policial de alguns municípios para realizarem os furtos, aterrorizando

clientes e funcionários.

Os dados não mentem. De acordo com o Cedep (Centro de Documentação e Estatística Policial) o número de assaltos às agências na Bahia teve aumento de 61% em relação ao mesmo período de 2009.

## Saidinha é rotina em Salvador

A notícia não é mais novidade para ninguém. Toda semana é noticiado, pelo menos, um caso de saidinha bancária em Salvador. Até o início de julho, foram registradas 72 ocorrências apenas na Delegacia da Pituba (16ª Companhia de Polícia). Ainda de acordo com dados da polícia, só na região do Iguatemi, Itaigara e Pituba são registrados, em média, 18 casos de saidinha bancária por mês.

O problema é agravado com o descaso dos bancos que não assumem a responsabilidade e alegam ser uma questão de segurança pública. No entanto, os bandidos analisam as vítimas no interior das unidades.

Segundo policiais da 16ª CP, há ainda a modalidade chamada de "loteria" onde os assaltantes abordam quem sai dos bancos com grandes volumes, como bolsas e envelopes, mesmo sem saber o valor sacado.

Como a questão está longe de ser resolvida, o que vale mesmo é a precaução. A pessoa que precisar sacar grande quantia de dinheiro deve ficar atenta para não ser mais uma vítima do golpe.



## Tarifas bancárias nas alturas

A expressão de grão em grão a galinha enche o papo cabe muito bem quando o assunto são as tarifas bancárias. O consumidor constantemente fica à mercê dos bancos que não poupam em abusar da cobrança. É natural conter no extrato de conta-corrente do cliente uma enurrada de valores, que, se somados, podem resultar em uma bolada todo mês.

Uma pesquisa do Idec (Instituto de Defesa do Consumidor) aponta que os pacotes de serviços essenciais, como transações com cheques, extrato e saques, tiveram reajustes médios de 45,6% em abril de 2008, quase cinco vezes a mais do que a inflação do período. O levantamento foi realizado nos pacotes dos 10 maiores bancos do país, o Banco do Brasil, Real, Bradesco, Caixa, HSBC, Nossa Caixa, Santander, Unibanco e Banrisul.

Como as taxas bancárias não são tabeladas pelo Banco Central (BC), e as instituições podem aumentar e diminuir o valor como bem entenderem, a melhor maneira de se proteger dos exageros cobrados é a atenção ao que vem no extrato e uma pesquisa de preços banco a banco.

Informativo publicado sob a responsabilidade do Sindicato dos Bancários da Bahia. Textos: CONTRAF. Foto: Manoel Porto. Jornalista Responsável: Rose Lima. Editoração: Danilo Ribeiro. Edição fechada em 17.08.10. Tiragem: 5.000 exemplares.