



Vale Bancário do

Cliente

Sindicato dos Bancários de Guaratinguetá e Região - Setembro de 2013

VOÇÊ CONHECE SEUS DIREITOS?



Os bancos estão entre os setores que mais lucram no Brasil, mas o número reduzido de bancários tem se refletido nas filas das agências e na piora da qualidade do atendimento.

O número de caixas nas agências é cada vez menor e quem aguarda nas filas sabe disso, mas o que talvez não saiba é que, muitas vezes, funcionários de outros setores têm de se deslocar para atender nos caixas. Os bancários têm sido obrigados a trabalhar no limite, com grande quantidade de metas a cumprir e, sobrecarregados, não conseguem atender a demanda dos clientes.

Essa pressão tem adoecido a categoria bancária com lesões por esforços repetitivos e transtornos mentais em níveis epidêmicos.

Também é cada vez mais comum o cliente ser forçado a utilizar os serviços de correspondentes bancários, lotéricas e outros locais para pagamento de contas que não contam com segurança adequada e mantém funcionários com salários e direitos inferiores aos dos bancários. Os bancos são concessões públicas e têm a responsabilidade social de atender bem todos os cidadãos, clientes ou não e conforme a Resolução 2878 do Conselho Monetário Nacional em seu artigo 15º “é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.”

O Cliente Bancário também conta com Leis Municipais que garantem seu atendimento num prazo razoável, limitando o tempo de espera na fila e nós do Sindicato dos Bancários de Guaratinguetá e Região estamos trazendo essa informação para você fazer valer seu direito como cidadão.

Nossa base sindical abrange as cidades de Aparecida, Areias, Araçatuba, Bananal, Cachoeira Paulista, Canas, Cruzeiro, Cunha, Guaratinguetá, Lavrinhas, Lorena, Piquete, Potim, Queluz, São José do Barreiro e Silveiras. No verso você encontrará as leis que vigoram em algumas dessas cidades e o que fazer para que elas sejam cumpridas.

GUARATINGUETÁ

Lei 3342 de 27/05/1999

De acordo com essa Lei os estabelecimentos bancários são obrigados a fornecer senhas com o horário de recebimento e de atendimento, que não deve ser superior a 20 minutos. As denúncias devem ser encaminhadas ao PROCON.

A **Lei 3862 de 14/06/2006** determina que as agências bancárias de Guaratinguetá **afixem em local visível cópia da Lei Municipal N° 3342 de 27/05/1999** sob pena de advertência, multa e até suspensão do alvará de funcionamento.



LORENA

Lei 3065 de 04/01/2006

Esta Lei obriga as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Lorena a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas para que o atendimento seja feito em tempo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.



Enquanto não houver fiscalização a fila segue sem tempo...
Exija sua senha de volta com o horário de atendimento!

PROCON

Aparecida: (12) 3104-4000 / 3104-4023

Cachoeira Paulista: (12) 3101-1311 Ramal 219

Cruzeiro: (12) 3143-2530

Lorena: (12) 3157 1929

Guaratinguetá: (12) 3122-5218 / 3132-6247

As cidades de Cunha, Piquete e Silveiras também possuem leis sobre o assunto.

CACHOEIRA PAULISTA

Lei 1443 de 31/05/2005

As agências bancárias são obrigadas a agilizarem o atendimento bancário, diminuindo para, no máximo 15 minutos de espera nas filas.

A **Lei 1741 de 29/06/2010** dispõe sobre a obrigatoriedade das agências bancárias colocarem no mínimo 5 caixas no período compreendido entre o 1º ao 10º de cada mês sob pena de multa e até suspensão do Alvará de funcionamento.

APARECIDA

Lei 3325 de 19/05/2005

As agências bancárias são obrigadas a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixa, a fim de que os serviços sejam prestados no tempo razoável.

Esta Lei determina em seu Art. 2º, § 2º que os bancos **afixem em local visível** os tópicos principais como número da Lei, tempo de permanência da fila e o órgão fiscalizador (PROCON).

CRUZEIRO

Lei 3253 de 16/03/1999

Lei 3522 de 06/06/2002

Obriga as agências bancárias a colocarem à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas para que o atendimento seja feito em tempo razoável: 30 minutos em dias normais e de pagamento de funcionários públicos entre outros e até 45 minutos em véspera ou após feriados prolongados.