

CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP
câmara@webmac.psi.br

Poder Legislativo

MOÇÃO Nº 08/14

Excelentíssima Senhora Presidente da Câmara Municipal.

Os Vereadores que esta subscreve requerem que, após tramitação regimental, que seja apresentada **Moção de Repúdio** dirigida à Febraban – Federação Brasileira de Bancos, devido ao atendimento deficiente aos clientes e usuários, que sofrem com filas enormes nos bancos de Álvares Machado/SP, enquanto são cobradas taxas abusivas e seus lucros são astronômicos.

CONSIDERANDO QUE, em 2013, o lucro somado de 4 bancos brasileiros foi maior que o PIB de 83 países. Na soma, foi considerado o lucro do Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Santander. O Banco do Brasil teve lucro líquido de R\$ 15,75 bilhões, o Itaú de R\$ 15,6 bilhões líquidos, o Bradesco teve lucro líquido de R\$ 12 bilhões e o Santander Brasil teve lucro de R\$ 5,74 bilhões líquidos. Fonte: Portal G1 Brasil de 13/02/2014;

CONSIDERANDO QUE, desde 2009, quando o Banco Central baixou normas para padronizar as tarifas bancárias, a receita destas já custeia as despesas dos bancos com administração e funcionários, e a partir de então, conforme dados do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), o pacote dos principais serviços passou a custar até 124% a mais e as receitas com as tarifas subiram, em média, 30% acima da inflação;

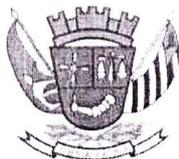
CONSIDERANDO QUE, o BACEN propicia aos bancos cobrar taxas elevadas e excessivas por serviços bancários, em grande parte, processados pelos próprios clientes, dados a automação desses serviços. Fonte: Adriano Benayon – Doutor em Economia. Autor de “Globalização versus Desenvolvimento”, editora Escrituras;

CONSIDERANDO QUE, os 3 primeiros bancos mais rentáveis das Américas são do Brasil, conforme consultoria Economática, e de acordo com a consultoria, somente 19 bancos de capital aberto tem ativos totais superiores a US\$ 100 bilhões na América Latina e EUA, e entre eles há quatro bancos brasileiros, Banco do Brasil, Itaú Unibanco, Bradesco e Santander;

CONSIDERANDO QUE, os bancos comerciais foram campeões em reclamação nos Procons em 2013. “Das 2,4 milhões de queixas registradas nos órgãos de defesa do consumidor, 632 mil foram por conta de problemas nesse serviço juntamente com a telefonia”. Fonte: Portal G1 Brasil de 15/03/2014;

CONSIDERANDO QUE, as queixas contra serviços bancários aumentaram 76% em 2013. No ano passado foram 27,5 mil reclamações, 75 por dia. Fonte: Jornal Hoje, edição do dia 11/03/2014;

CONSIDERANDO QUE, a satisfação dos clientes com bancos no Brasil é baixa, conforme consultoria. A J.D. Power realiza pesquisa em cinco países; o Brasil teve o pior resultado.



CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP
câmara@webmac.psi.br

Poder Legislativo

Média do setor foi de 679 pontos. O estudo mede, por meio de seis fatores, a satisfação dos clientes em relação às suas experiências com os bancos, incluindo atividades da conta, informações da conta, oferta de produtos, instalações físicas, taxas e resolução de problemas. Fonte: Portal G1 (dados de 2001 e 2013).

CONSIDERANDO QUE, de 1990 para cá a categoria bancária foi reduzida de 732 mil para cerca de 500 mil trabalhadores. Dieese: “mesmo crescendo nos últimos dez anos, emprego no setor bancário é de 70% do total há duas décadas.” Isso tudo sob o argumento de automatização do setor, porém “esquece” de considerar o imenso acréscimo de clientes nos bancos proporcionado pela chamada bancarização ocorrida desde o governo Lula. Todos esses dados são recentes e retratam uma constante na atividade bancária, ou seja, lucro maior ano após ano e destaque anual no ranking de reclamações nos órgãos específicos (Procons, Idec, Banco Central).

CONSIDERANDO QUE, o Banco Central do Brasil, em sua Resolução nº 3.694/09, artigo 3º, estabelece que “É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico”.

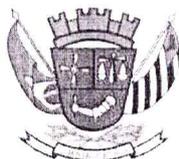
Dito isso:

Torna-se inexplicável a rotina vivida pela população das cidades que diante da necessidade de utilização desses serviços, sabe de antemão que suportará transtornos, demora excessiva, relativa ineficácia, e principalmente descaso para com seu problema, resumindo em duas palavras tudo isso: LONGA ESPERA e FILAS.

Os bancos contam com a tolerância da população que muitas vezes se constrange ou “não tem mais tempo” para reclamar, e também com a complacência dos Procons e Poder Judiciário, que relutam ou tem dificuldade de aplicar sanções e multas efetivas, que levariam a mudança de postura dos dirigentes das instituições, para não tomar nenhuma medida para melhorar o atendimento.

Importante ressaltar que os empregados dos bancos, no geral, não podem ser penalizados, ofendidos, ou pressionados pela situação caótica das agências bancárias de Álvares Machado, pois a falta de funcionários, a instabilidade dos sistemas, e a crescente demanda por serviços que não são atendidos ou o são de forma parcial, decorrem exclusivamente da **ganância dos controladores dos bancos públicos e privados**, que, diante da necessidade de diminuição do spread (por ação principalmente dos bancos públicos na oferta maciça de crédito), a restrição de ganho causada pelo controle da inflação que permitiu a diminuição dos juros cobrados (embora sejam ainda os juros mais altos do planeta no segmento), a dificuldade de aumentar ainda mais as tarifas e preços dos serviços (que conforme dito anteriormente subiram 30% e 124% acima da inflação nos últimos 10 anos), **fez com que estes optassem por aumentar seus lucros com o corte de despesas com pessoal, cortando postos de trabalho ano após ano**, levando a população usuária desse serviço essencial, principalmente de baixo poder aquisitivo, a se sujeitarem a todo tipo de humilhação e demoras intermináveis.

A última “modernização” implantada pelos bancos foi colocar um empregado na porta giratória que dá acesso ao interior das agências e aos caixas, impedindo essas de entrar,



CÂMARA MUNICIPAL DE ÁLVARES MACHADO

Rua Monsenhor Nakamura, 783 Fone/Fax (18) 3273-1331 – CEP 19160-000 – SP
câmara@webmac.psi.br

Poder Legislativo

-BANCO CENTRAL DO BRASIL- SBS-Quadra 3 Bloco B- Ed. Sede- Segundo Subsolo-
Brasília DF CEP:70074-900

-MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL- Rua Ribeiro de Barros nº 630, Jardim Aviação, Cep:
19020-430- Presidente Prudente

Sala de Sessões, 07 de abril de 2014

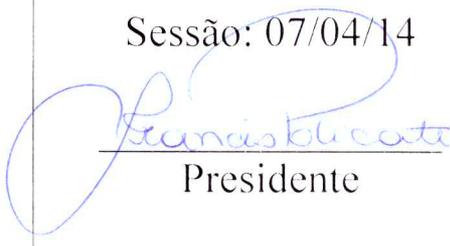

CHIQUINHO DO PT
Vereador


FRANCIS POLICATE
Vereadora


PEDRINHO DO CORAL
Vereador

APROVADO
 REJEITADO

Sessão: 07/04/14


Francis Policate
Presidente

MOÇÃO Nº XX

Sessão Ordinária de: 07/04/2013

Autores: Vereador CHIQUINHO DO PT

Vereador FRANCIS POLICATE

Vereador PEDRINHO DO CORAL



Moção de Repúdio dirigida à Febraban – Federação Brasileira de Bancos, devido ao atendimento deficiente aos clientes e usuários, que sofrem com filas enormes nos bancos de Alvares Machado/SP, enquanto são cobradas taxas abusivas e seus lucros são astronômicos.

CONSIDERANDO QUE, em 2013, o lucro somado de 4 bancos brasileiros foi maior que o PIB de 83 países. Na soma, foi considerado o lucro do Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Santander. O Banco do Brasil teve lucro líquido de R\$ 15,75 bilhões, o Itaú de R\$ 15,6 bilhões líquidos, o Bradesco teve lucro líquido de R\$ 12 bilhões e o Santander Brasil teve lucro de R\$ 5,74 bilhões líquidos. Fonte: Portal G1 Brasil de 13/02/2014;

CONSIDERANDO QUE, desde 2009, quando o Banco Central baixou normas para padronizar as tarifas bancárias, a receita destas já custeava as despesas dos bancos com administração e funcionários, e a partir de então, conforme dados do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), o pacote dos principais serviços passou a custar até 124% a mais e as receitas com as tarifas subiram, em média, 30% acima da inflação;

CONSIDERANDO QUE, o BACEN propicia aos bancos cobrar taxas elevadas e excessivas por serviços bancários, em grande parte, processados pelos próprios clientes, dados a automação desses serviços. Fonte: Adriano Benayon – Doutor em Economia. Autor de “Globalização versus Desenvolvimento”, editora Escrituras;

CONSIDERANDO QUE, os 3 primeiros bancos mais rentáveis das Américas são do Brasil, conforme consultoria Econômica, e de acordo com a consultoria, somente 19 bancos de capital aberto tem ativos totais superiores a US\$ 100 bilhões na América Latina e EUA, e entre eles há quatro bancos brasileiros, Banco do Brasil, Itaú Unibanco, Bradesco e Santander;

CONSIDERANDO QUE, os bancos comerciais foram campeões em reclamação nos Procons em 2013. “Das 2,4 milhões de queixas registradas nos órgãos de defesa do consumidor, 632 mil foram por conta de problemas nesse serviço juntamente com a telefonia”. Fonte: Portal G1 Brasil de 15/03/2014;

CONSIDERANDO QUE, as queixas contra serviços bancários aumentaram 76% em 2013. No ano passado foram 27,5 mil reclamações, 75 por dia. Fonte: Jornal Hoje, edição do dia 11/03/2014;

CONSIDERANDO QUE, a satisfação dos clientes com bancos no Brasil é baixa, conforme consultoria. A J.D. Power realiza pesquisa em cinco países; o Brasil teve o pior resultado. Média do setor foi de 679 pontos. O estudo mede, por meio de seis fatores, a satisfação dos clientes em relação às suas experiências com os bancos, incluindo atividades da conta, informações da conta,

oferta de produtos, instalações físicas, taxas e resolução de problemas. Fonte: Portal G1 (dados de 2001 e 2013).

CONSIDERANDO QUE, de 1990 para cá a categoria bancária foi reduzida de 732 mil para cerca de 500 mil trabalhadores. Dieese: “mesmo crescendo nos últimos dez anos, emprego no setor bancário é de 70% do total há duas décadas.” Isso tudo sob o argumento de automatização do setor, porém “esquece” de considerar o imenso acréscimo de clientes nos bancos proporcionado pela chamada bancarização ocorrida desde o governo Lula. Todos esses dados são recentes e retratam uma constante na atividade bancária, ou seja, lucro maior ano após ano e destaque anual no ranking de reclamações nos órgãos específicos (Procons, Idec, Banco Central).

CONSIDERANDO QUE, o Banco Central do Brasil, em sua Resolução nº 3.694/09, artigo 3º, estabelece que “É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico”.

Dito isso:

Torna-se inexplicável a rotina vivida pela população das cidades que diante da necessidade de utilização desses serviços, sabe de antemão que suportará transtornos, demora excessiva, relativa ineficácia, e principalmente descaso para com seu problema, resumindo em duas palavras tudo isso: LONGA ESPERA e FILAS.

Os bancos contam com a tolerância da população que muitas vezes se constrange ou “não tem mais tempo” para reclamar, e também com a complacência dos Procons e Poder Judiciário, que relutam ou tem dificuldade de aplicar sanções e multas efetivas, que levariam a mudança de postura dos dirigentes das instituições, para não tomar nenhuma medida para melhorar o atendimento.

Importante ressaltar que os empregados dos bancos, no geral, não podem ser penalizados, ofendidos, ou pressionados pela situação caótica das agências bancárias de Presidente Prudente, pois a falta de funcionários, a instabilidade dos sistemas, e a crescente demanda por serviços que não são atendidos ou o são de forma parcial, decorrem exclusivamente da **ganância dos controladores dos bancos públicos e privados**, que, diante da necessidade de diminuição do spread (por ação principalmente dos bancos públicos na oferta maciça de crédito), a restrição de ganho causada pelo controle da inflação que permitiu a diminuição dos juros cobrados (embora sejam ainda os juros mais altos do planeta no segmento), a dificuldade de aumentar ainda mais as tarifas e preços dos serviços (que conforme dito anteriormente subiram 30% e 124% acima da inflação nos últimos 10 anos), **fez com que estes optassem por aumentar seus lucros com o corte de despesas com pessoal, cortando postos de trabalho ano após ano**, levando a população usuária desse serviço essencial, principalmente de baixo poder aquisitivo, a se sujeitarem a todo tipo de humilhação e demoras intermináveis.

A última “modernização” implantada pelos bancos foi colocar um empregado na porta giratória que dá acesso ao interior das agências e aos caixas, impedindo essas de entrar, obrigando a realizar seus serviços direto no chamado “autoatendimento”, querendo ou não, podendo ou não, o consumidor/cliente usar essas máquinas.

É sabido que a maioria dos usuários, principalmente os que foram bancarizados nos últimos 10 anos, tem dificuldade, ou não se adapta a tal atividade (utilização do equipamento de autoatendimento), mas são forçados a isso pela sanha arrecadatória desses bancos, que cobram tarifas pelos serviços efetuados pelos próprios clientes e se desincumbem de contratar mais pessoal para suprir seus quadros.

Ocorre que isso além de ferir normas do Banco Central e do Código do Consumidor, não tem sido suficiente para minimizar a pressão sobre o trabalhador bancário, que adocece, e os transtornos ao povo machadense, que vê a ida ao banco, mensalmente necessária, dia de angústia, sofrimento e transtorno, nas intermináveis filas.

Em caso mais recente vivido pelo advogado Dr. Júlio Cesar Ferreira no último dia 31 de março de 2014, relata que houve um verdadeiro “Apagão” bancário: “Estive agência tentando descontar um cheque, o que foi impossível com menos de 55 minutos de espera, as filas e o desconforto causaram insatisfação e muita revolta dos usuários. ~~se houvesse um pouco mais de consideração com os usuários.~~ Por isso faz-se necessária reclamação a FEBRABAN. Não é possível que não haja solução por parte dos Bancos para melhorar o atendimento aos clientes e usuários que sofrem com filas enormes enquanto são cobradas taxas abusivas e seus lucros são astronômicos”.

REQUEIRO À MESA, ouvido o Douto Plenário, nos termos regimentais, seja consignada na Ata dos Trabalhos da presente Sessão Ordinária, **MOÇÃO DE REPÚDIO**, dirigida à **Febraban – Federação Brasileira de Bancos**, situada à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 1.485 – 14º andar – CEP 01452-002 – São Paulo/SP, devido ao atendimento deficiente aos clientes e usuários, que sofrem com filas enormes nos bancos não só de Presidente Prudente/SP, mas do Brasil, enquanto são cobradas taxas abusivas e seus lucros são astronômicos. Sugerimos encaminhamento de ofício a todas as diretorias/superintendências dos bancos de Presidente Prudente/SP, solicitando urgentes providências para haja solução aos fatos acima mencionados.

Requeiro ainda, que da aprovação deste, seja oficiado aos seguintes órgãos:

- **FETEC-SP** – Federação dos Bancários

Praça da República, 468 – 3º andar, CEP 01045-000 – Centro – São Paulo/SP

- **SEEB** – Sindicato dos Bancários de Presidente Prudente/SP.

Rua Cassemiro Dias, 379 – Centro, CEP 19010-280 – Presidente Prudente/SP

- **CONTRAF-CUT** – Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro

Rua Libero Badaró, 158 – 1º andar – Centro, CEP 01008-000 – São Paulo/SP

-**BANCO CENTRAL DO BRASIL**- SBS-Quadra 3 Bloco B- Ed. Sede- Segundo Subsolo- Brasília DF CEP:70074-900

-**MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL**- Rua Ribeiro de Barros nº 630, Jardim Aviação, Cep: 19020-430- Presidente Prudente

-**MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**- Presidente Prudente SP