

# JORNAL DO CLIENTE BRADESCO

JUNHO 2015

## Campanha de Valorização dos funcionários

Caros clientes e usuários do Bradesco, os empregados do banco estão em Campanha Nacional de Valorização e, nessa campanha, o foco também são vocês, pois entre nossas reivindicações estão mais contratações para melhorar o atendimento à sociedade.

Queremos também que o Bradesco pare com o cerceamento no atendimento porque o ambiente interno do banco é mais seguro para vocês clientes e usuários.

Além disso, as novas contratações e os melhores salários que reivindicamos, serão revertidos em benefícios para a Região fortalecendo a economia local com geração de postos em outros setores, como restaurantes, serviços de saúde, educação etc.



Veja no verso desse informativo o que os bancos não podem fazer e quais os canais de reclamação que os clientes e usuários têm para se defenderem



Esse lucro astronômico foi gerado pelos clientes, usuários e bancários, portanto o banco tem a obrigação de investir em melhores condições de trabalho para os seus empregados e, conseqüentemente, melhorar o atendimento aos clientes e usuários

**Exigimos mais respeito para com os funcionários e clientes**

## Atendimento feito pelo caixa é direito do consumidor bancário

Os clientes e usuários dos bancos cada vez mais são 'empurrados' e forçados a ir para os caixas eletrônicos e serviços de correspondentes bancários. Isso ocorre principalmente com aqueles que não são considerados 'especiais'; ou seja, cujas contas não movimentam grandes quantidades de dinheiro. No entanto, o atendimento nos caixas presenciais é um direito de clientes e usuários, independentemente de sua classificação para o banco.

Muitas pessoas necessitam do atendimento presencial para esclarecer dúvidas e realizar corretamente as operações bancárias. Embora exista o auxílio de bancários que ficam na área de autoatendimento, ele em geral é insuficiente, pois são muitos os que recorrem ao serviço, e a demora é inevitável.

Saiba que essa prática é proibida pelo Banco Central. Veja abaixo a resolução do BC e exija seus direitos.

### Resolução do Banco Central sobre acesso aos canais de atendimento nos bancos

*De acordo com a Resolução 3.694 do Banco Central, de 26/3/2009, as instituições financeiras não podem restringir o acesso de clientes e usuários a seus canais de atendimento. Confira que diz o artigo 3º, a seguir:*

*Art. 3º 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.*



## O que os bancos não podem fazer

- Cobrar tarifas além das permitidas pelo Banco Central (relação delas em sua agência). Veja também os serviços que eles têm de prestar sem cobrar nada. Entre as principais proibições de cobrança estão a compensação de cheques de qualquer valor, emissão de boleto bancário, renovação de cadastro e, no caso de empréstimos ou financiamento, TAC (tarifas pela abertura do crédito) e TLA (tarifa de liquidação antecipada).
- Emitir extratos difíceis ou impossíveis de compreender. Todas as tarifas de serviços têm de ser claramente declaradas, com seus nomes padronizados em todos os bancos;
- Obrigar o cliente a utilizar o caixa eletrônico;
- Cobrar por serviços ou produtos que o cliente não contratou;
- Praticar a venda casada, ou seja, condicionar prestação de serviço à contratação de outro ou à aquisição de um produto.

## DENUNCIE



Se você tiver reclamações ou quiser fazer alguma denúncia de mal atendimento, ligue para o Banco Central ou Procon e, também, para a Ouvidoria do Banco.

**Telefones:**  
**Banco Central - 145**

**Ouvidoria Bradesco - 0800-727 9933**

**Procon**  
**Veja a unidade que atende sua Região**  
**<http://www.procon.sp.gov.br/>**