

Dinheiro não é problema

Os bancos têm muito dinheiro guardado nos cofres e os indicadores do primeiro semestre comprovam isto. Os analistas financeiros são unânimes em afirmar que há recursos de sobra ao setor mais rico da economia. O cenário mostra que as organizações financeiras podem melhorar a proposta de reajuste de 6% que apresentaram até agora e também atender as demais reivindicações dos bancários.

Para se ter ideia da grana do setor, somente com as tarifas, os bancos pagam toda a despesa com o pessoal, a exemplo do salário, das férias e dos encargos sociais. Só para citar alguns

exemplos, entre janeiro e junho, o Banco do Brasil arrecadou R\$ 10,3 bilhões com tarifas, o Itaú, R\$ 10 bilhões, e o Bradesco, R\$ 8 bilhões.

Outro indicador que surpreende é a lucratividade. Juntas, as sete maiores organizações financeiras que atuam no País lucraram R\$ 25,8 bilhões, só no primeiro semestre. O resultado é extremamente elevado, mesmo considerando o aumento da provisão para devedores duvidosos, que é mais um truque dos bancos para aparentar uma lucratividade menor.

A rentabilidade dos três maiores bancos privados do Brasil também supera a de outros segmentos da economia. A receita média do Itaú, Bradesco e Santander foi de 20,16%, muito maior do que a de outros setores, como a construção civil, que foi de 8,58%.

Mesmo assim, outras categorias garantiram aumento real médio de 2,23% no primeiro semestre.

Precarização do atendimento bancário aumenta insegurança
Página 4

Brasileiros entre clientes mais insatisfeitos do mundo
Página 3



Bancários contam com o apoio dos clientes

Em greves anteriores, a população sempre demonstrou total compreensão com a luta da categoria, sinal de que ninguém está satisfeito com os serviços oferecidos pelos bancos. O desrespeito à lei dos 15 minutos, o número baixo de empregados para prestar atendimento e os juros altos são as principais reclamações.

Desde o início da campanha deste ano, foram feitas mais de 200 visitas às agências, onde os

diretores do Sindicato receberam diversos incentivos dos clientes. As queixas contra os bancos são muitas. Basta alguns minutos nas agências para se ouvir dezenas de reclamações.

Recentemente, além das queixas acima, tem causado preocupação o problema da segurança, principalmente nas áreas de auto-atendimento, onde tem início os golpes conhecidos como “saídas bancárias”.

Saiba por que a greve é necessária

A assembleia dos bancários, dia 17 de setembro, deflagrou greve por tempo indeterminado, a partir do dia 18, e reafirmou a recusa da proposta de reajuste salarial da Fenaban (Federação Nacional dos Bancos), de 6%, o que representa aumento real de apenas 0,58%. A proposta, muito aquém do esperado, desvaloriza ainda mais a categoria.

A reivindicação dos bancários é de 10,25%, o que corresponde à reposição da inflação acumulada no período compreendido entre 01.09.2011 até 31.08.2012, mais aumento real. Para a categoria, também é indispensável o fim do assédio moral, isonomia e mais segurança para empregados e clientes.

A greve, este ano, precisa ser forte para enfrentar o lado terrorista dos banqueiros que sempre forçam a radicalização. Mas, como sempre, os bancários se preocupam com as ne-



Agências fechadas, movimento bloqueado. A greve é a única linguagem que os banqueiros entendem

cessidades da população, cujo apoio é fundamental na necessária pressão sobre os bancos.

Para o presidente do SBBA, Euclides Fagundes Neves, a hora é de intensificar a luta, lo-

tar as assembleias e ampliar a unidade, para que o movimento permaneça forte. "Temos que fazer uma grande mobilização para arrancar o máximo dos bancos e garantir direitos".

Armadilhas contra os clientes

A ida ao banco pode se tornar um passeio perigoso para o bolso do cliente. Uma pesquisa realizada pelo Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), com os seis maiores bancos em atuação no País (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, HSBC, Itaú e Santander) aponta que as empresas dificultam a contratação de empréstimo pessoal e incentivam opções mais caras de crédito.

Os pesquisadores foram às agências bancárias solicitar empréstimo pessoal de R\$ 300,00 a ser quitado em cinco vezes. Em três organizações financeiras (HSBC, Caixa e Itaú) o banco sugeriu o cheque especial, opção muito mais cara para o consumidor.

No Itaú, por exemplo, os juros para o empréstimo pessoal são de 4,5% ao mês, enquanto os do cheque especial

são de 8,89% ao mês.

No Santander, os juros para o empréstimo pessoal são de 4,79% ao mês. No entanto, o custo pago pelo cliente salta para 9,24% ao mês, de acordo com o valor calculado pelo Idec. Isso porque o banco obriga o correntista a adquirir um seguro no valor de R\$ 27,00, o que configura venda casada, prática ilegal de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Lucro dos bancos cresce 250%

Não é novidade para ninguém que a lucratividade dos bancos só aumenta. Segundo o Banco Central, de 2003 a 2011, o lucro do sistema bancário cresceu 250%. Os ganhos subiram de R\$ 16,97 bilhões a R\$ 59,39 bilhões. Isso mostra que os bancos estão em condições de melhorar os salários e o atendimento aos clientes.

Na contramão dessa festa de lucros, a renda do trabalhador, no mesmo período, subiu somente 22,24%. Segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), a renda média do brasileiro passou de R\$ 1.329,69, em 2003, para apenas R\$ 1.625,46 no ano passado.

Diante disso, é lamentável a resistência das organizações financeiras às determinações do governo Dilma, para a redução dos juros. Fica evidente que o maior objetivo dos bancos é mesmo o lucro. Nem pensam em melhores condições de trabalho para os bancários e atendimento decente aos clientes.

O governo sabe que as organizações financeiras podem diminuir os ganhos, já os banqueiros querem redução de impostos e mais segurança nos empréstimos para reduzir as taxas. A ideia demonstra a esperteza do setor mais lucrativo da economia do País.

Brasileiros entre os clientes mais insatisfeitos do mundo

O Brasil ficou na 28ª posição em uma lista composta por 35 países no ranking que mede o nível de experiência positiva de clientes com as organizações financeiras, de acordo com estudo feito pela Capgemini, uma das maiores empresas de consultoria do mundo. Quanto mais perto do topo, melhor. Ou seja, o sistema financeiro do País está bem longe do ideal.

A insatisfação dos brasileiros com os bancos é maior do que a de clientes da África do Sul, Turquia, Filipinas,

Polônia, Argentina e México. Em relação aos canadenses e americanos, então, nem se fala. São países que ocupam o primeiro e segundo lugares da lista, respectivamente.

Cobrança indevida, dificuldade para realização de um serviço ou burocracia exagerada compõem a lista de problemas enfrentados pelos correntistas. Pelo levantamento, apenas 11% dos brasileiros confia nos bancos onde são clientes, enquanto a média global é de 15,3%.

A qualidade de serviços,

facilidade de uso, tarifas e localização de caixas eletrônicos são os pontos que mais pesam na insatisfação dos consumidores brasileiro no momento de trocar um banco problemático por um novo.

O correntista brasileiro pena com altas tarifas para todos os serviços, juros exorbitantes e serviço precário por conta da falta de bancários nas agências. A insatisfação é total. Por isso, a mudança de banco é uma boa opção.



Bancos privados discriminam os clientes

Muitos correntistas estão sendo pegos de surpresa, literalmente. É que nem todos são beneficiados com as reduções das taxas de juros nos bancos privados. Espertamente, as organizações financeiras têm oferecido taxas vantajosas apenas para os consumidores que quiserem mudar de banco.

Já os clientes antigos continuam a pagar juros altíssimos. Trocando em miúdos, as empresas querem aumentar o número de correntistas, mas não beneficiam as pessoas que já têm um relacionamento com o banco. As informações são da Proteste (Associação Brasileira de Defesa do Consumidor).

Para chegar à conclusão, a Proteste simulou um empréstimo pessoal de R\$ 10 mil em 30 meses, e um financiamento de veículo com 40% de entrada e o restante a ser pago em 24 meses. Os resultados mostraram que a taxa média dos bancos ficou acima das taxas mínimas anunciadas.

No crédito pessoal, a taxa mais barata encontrada foi de 1,99% ao mês no Banco do Brasil. No entanto, ela só é liberada para novos clientes. No Bradesco, os juros cobrados chegam a 7,31% ao mês, acima da taxa mínima de 1,97%.



A população, especialmente de menor renda, é discriminada. Cada vez mais pessoas são empurradas para fora das agências, gerando filas e muita insatisfação

Sites falsos enganam clientes de bancos

As pessoas que utilizam a internet para fazer operações bancárias devem tomar muito cuidado. As fraudes estão aumentando e envolvem seis bancos brasileiros. Uma empresa de segurança descobriu

80 domínios de sites falsos.

Após comunicado, o **Registro.br**, responsável pela relação oficial de domínios no Brasil, retirou os sites do ar. Os endereços são quase iguais aos dos bancos. A di-

ferença é a troca de letras, geralmente próximas no teclado. Desatenta, a vítima, que acredita estar no endereço legítimo, fornece as credenciais de acesso ao internet banking e é lesada.

Bahia é o segundo estado em número de assaltos

Arquivo SBBA

A Bahia é o segundo em número de assaltos às agências bancárias no País. No primeiro semestre foram 37 ocorrências. O estado só perde para São Paulo, que teve 99 casos entre janeiro e junho deste ano.

Os números, no entanto, crescem assustadoramente se contabilizados os arrombamentos, as explosões e as tentativas frustradas. No total foram 91 ocorrências no período. Somente os arrombamentos e as explosões somam 54 casos. Neste quesito, a Bahia fica na quinta posição, atrás de São Paulo (190), Minas Gerais (151), Santa Ca-

tarina (121) e Paraná (93).

O estudo aponta ainda um crescimento de 50,5% nas ocorrências do primeiro semestre deste ano em relação ao mesmo período de 2011. Em todo o País foram 1.261 ataques contra 838 do ano passado. Número que tende a aumentar, pois os ataques continuam.

No interior do estado a situação é mais grave. Na madrugada do dia 20 de agosto, por exemplo, dois caixas eletrônicos, em Santa Brígida, foram explodidos. A agência onde ficava um deles foi parcialmente destruída. O outro ficava na Prefeitura da cidade.



Além da explosão das máquinas de auto-atendimento, os clientes são as principais vítimas dos assaltantes, na modalidade “saidinha bancária”

Orientações à população

Especialistas em segurança vem orientando a população sobre condutas que podem reduzir a exposição à assaltos e à violência.

Veja algumas delas:

1. Evite andar com quantias altas de dinheiro em mãos, procure fazer movimentações bancárias por via eletrônica, através de cartões magnéticos e ordens de pagamento.
2. Quando for inevitável a movimentação de dinheiro não o faça sozinho. Organize um grupo de pessoas para o saque, utilizando mais de um veículo no transporte dos valores.
3. Duas ou mais pessoas na movimentação, além de inibir a ação dos bandidos, ainda permite que enquanto um faz o saque os outros observem o ambiente.
4. Preste atenção à sua volta em relação a pessoas e movimentos suspeitos. Em qualquer desconfiança, não faça o saque, procure outra agência.
5. Evite horários e itinerários com engarrafamentos e faça o transporte em curtas distâncias. Reduzir o tempo de exposição ao perigo é fundamental.

Banco transfere serviços e assaltos crescem

A transferência dos serviços bancários para os correspondentes tem aumentado consideravelmente a insegurança. O número de assaltos comprova. Salvador registrou neste ano 57 ocorrências contra as Casas Lotéricas, enquanto que nas agências foram 18. Destes, 13 são referentes a arrombamentos, ataques normalmente realizados na madrugada, quando a unidade está vazia.

Hoje, numa lotérica, o consumidor pode fazer diversas operações, como pagamento de contas até R\$ 700,00, saques e depósitos de até R\$ 1 mil, transferências, além da consulta de saldo e extrato. Quer dizer, boa parte dos serviços bancários.

Para os bancos é bom, por-

que não precisam investir em infra-estrutura, com a abertura de novas agências para atender a demanda, e ainda transferem a responsabilidade para outros estabelecimentos. A atitude precariza o trabalho, pois o funcionário faz as atividades de um bancário, mas não é enquadrado na categoria, e aumenta a insegurança.

Os correspondentes não têm estrutura, como portas giratórias, obrigatórias nas unidades bancárias de Salvador, e vigilantes. Outras sequer têm câmeras. Resultado, população e empregados ficam mais vulneráveis à ação dos bandidos, que aproveitam o horário de maior movimento para realizar os assaltos.