

Atendimento dentro da agência é obrigação dos bancos



foto: João Ubaldo

A prática dos bancos é empurrar os usuários para as áreas de autoatendimento

Na hora de pagar as contas os clientes do HSBC são “encaminhados” para fora das agências. Não é à toa que o banco tem mais de 57 mil correspondentes bancários, o maior número do País. Esses canais não oferecem mão de obra especializada nem segurança aos usuários e clientes. Além disso, é grande desconforto nesses locais, que podem ser lojas, mercados, armazinhos, padarias, açougues etc., onde o tempo de espera na fila costuma ser superior ao das agências bancárias.

Como vemos, o esforço dos bancos é apenas no sentido de captar recursos para encher seus cofres. Eles só querem abrir contas e vender produtos. A preocupação com as pessoas e o compromisso social não interessam aos banqueiros. Mas não há lei que impeça os clientes de serem

atendidos dentro das agências. Ninguém pode “barrar” aqueles que querem efetuar suas operações de saque, pagamento, depósito etc. nos caixas convencionais, dentro das agências. Todos têm direito de serem atendidos por bancários.

O Código de Defesa do Consumidor Bancário (Art. 13) determina que os bancos não devem fazer distinção entre clientes, seja correntista ou não,

quanto ao dia, horário e local de atendimento. Os bancos estão autorizados a celebrar convênios para pagamentos de tributos, prêmios de seguros, contas de água, luz, telefone etc. Mas a instituição não é obrigada a aceitar pagamentos por meio de cheques de não correntista. Já se a forma utilizada for dinheiro, passa a existir a obrigatoriedade.

Continua na página 4

Página 2 Demissões prejudicam clientes

Página 3 Banco condenado por espionar funcionários

Página 3 Lucros e resultados não chegam aos empregados

Página 4 Ilegalidades flagradas em vários países

Demissões prejudicam clientes



O Sindicato tem promovido manifestações e até mesmo greves exigindo mais contratações para melhor atender aos clientes

Os bancários sofrem muito com a sobrecarga de trabalho no HSBC, imposta por um quadro funcional reduzido. E o problema atinge também os clientes e usuários, que enfrentam filas cada vez maiores e dificuldades no atendimento.

No Brasil, entre 2011 e 2012, o banco inglês cortou 3.691 postos de trabalho. Não é à toa que grande parte dos funcionários está doente e este número está aumentando. Além das LER/Dorts, o estresse, a depressão e outros

transtornos psicológicos vêm tomando proporções assustadoras dentro do banco. Vários funcionários estão frequentando psicólogos, psiquiatras e precisando tomar remédios controlados.

A falta de bancários nas agências afeta também os clientes. Sem gente para atender, os usuários passam a esperar muito tempo nas filas, a qualidade do atendimento cai e pode haver até comprometimento na segurança das operações financeiras realizadas por funcionários doentes e sobrecarregados. O HSBC precisa parar de demitir e contratar mais pessoas. Não é à toa que, entre os bancos com mais de 1 milhão de clientes, foi o que teve maior número de queixas no Banco Central, pelo segundo mês seguido, em dezembro de 2013.

É inadmissível que o setor da economia que mais ganha dinheiro no País não queira contratar mais gente para atender melhor. O Sindicato dos Bancários da Bahia sempre esteve do lado da população e entende que diminuir o número de bancários é desrespeitar a sociedade.

A luta por mais empregos é uma responsabilidade de todos nós.

Exija ser atendido em 15 minutos

A Lei prevê o tempo máximo de 15 minutos para o atendimento. Aqueles que se sentirem prejudicados de alguma forma podem denunciar nos seguintes canais:

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia

Tel (71) 3321-9947 / 3116-8514 / Fax (71) 3321-2409

E-mail: denuncia.procon@sjcdh.ba.gov.br

Internet: www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm

Rua Carlos Gomes, 746 - Centro - Cep:40.060-330 - Salvador/BA

PROCON Municipal de Camaçari: (71) 3621-7418 / 3621-7419

PROCON Municipal de Itabuna: (73) 3613-5210

PROCON Municipal de Feira de Santana: (75) 3603-2800

Banco Central (9h. às 16h.): 0800-979-2345 / www.bcb.gov.br

(clique em “fale conosco”)

HSBC:

Direção Regional: (71) 3797-4850

Ouvidoria: 0800-701-3904

SAC HSBC: 0800-729-5977

HSBC Phone: 4004-4722

HSBC condenado por espionar funcionários

O HSBC violou direto de privacidade, contratando empresa para espionar vida privada de seus funcionários. A pedido do HSBC, o Centro de Inteligência Empresarial investigou 152 pessoas de diversos estados do Brasil.

O HSBC foi condenado a pagar indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 67,5 milhões por ter espionado seus empregados. A decisão – da qual ainda cabe recurso –, foi proferida pelo juiz Felipe Calvet, da 8ª Vara do Trabalho de Curitiba, depois de ficar comprovado que a instituição financeira contratou a empresa Centro de Inteligência Empresarial (CIE) para realizar investigações sobre a vida privada de seus funcionários.

O banco inglês tentou justificar as invasões de privacidade por um suposto alto número de trabalhadores afastados por motivos de saúde, à época. Doze testemunhas confirmaram à Justiça dados sobre suas rotinas expostos nos dossiês, e informaram não saber da existência da investigação que o banco contratou.

O CIE seguia os trabalhadores pela cidade, abordava-os com disfarces como entregador de flores e pesquisador, mexia em seus lixos e invadia residências, inclusive filmando e fotografando. Nos dossiês constavam informações como horários de saída e volta à casa, local de destino, meio de transporte e trajés, hábitos de consumo, informações sobre cônjuges e filhos, antecedentes criminais, ações trabalhistas etc.



Segundo o procurador do trabalho Humberto Mussi de Albuquerque, responsável pela ação, a decisão terá efeito pedagógico e servirá como parâmetro para a atuação de outros empregadores no Brasil. “A desproporção do custo/benefício das investigações privadas que o HSBC realizou é evidente levando-se em

conta que, por força de uma suspeita de fraude, de que ‘alguém’ pudesse estar realizando ‘atividades extra-banco’, 152 trabalhadores foram investigados, tiveram suas vidas devassadas e seus direitos fundamentais à intimidade e à vida privada brutalmente violados”, afirmou Albuquerque.

Além do pagamento da indenização, o HSBC foi condenado a não mais realizar investigações particulares ou qualquer outro ato que viole o lar, a intimidade ou a vida privada de seus empregados ou trabalhadores terceirizados, sob pena de pagamento de multa no valor de R\$ 1 milhão por empregado investigado. Se pago, o valor será revertido ao FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador). Os trabalhadores investigados ainda podem entrar com ação na Justiça do Trabalho para obter indenização por dano moral individual.

Lucros e resultados não chegam aos empregados

O banco inglês não se importa com os trabalhadores. Apesar dos esforços dos seus funcionários para prestar um bom atendimento aos clientes e atingirem as metas absurdas que lhes são impostas, o HSBC pagou aos funcionários – como participação nos resultados –, em alguns casos, apenas R\$ 3,00 – isso mesmo, três reais!

Indignados, os empregados querem saber por que no balanço de 2013 o banco lançou a despesa de

R\$ 295 milhões com Participação nos Lucros e Resultados (PLR), mas só usou R\$ 90 milhões para isso, “sumindo” com R\$ 205 milhões. Assim, os trabalhadores deixaram de receber a segunda parcela da PLR.

Será que o HSBC está tirando dos trabalhadores e da sociedade para pagar as contas das ilegalidades que a alta cúpula administrativa do banco vem cometendo dentro e fora do Brasil?

Ilegalidades pelo mundo

Classificado entre os maiores bancos do mundo, com sede em Londres e agências em 85 países, o HSBC (Hong Kong and Shanghai Banking Corporation) está no banco dos réus. Em vários países, enfrenta acusações de manipulação, fraude e até lavagem de dinheiro. Em vários casos já admitiu a culpa.

O HSBC está sendo investigado por participação em esquema de manipulação de taxas de câmbio internacionais, mercado que movimenta US\$ 5,5 trilhões por dia. Nos Estados Unidos, a Justiça obrigou o banco a pagar uma indenização de quase US\$ 2,5 bilhões (R\$ 6 bilhões) a 10 mil correntistas que investiram em ações do banco que valiam menos do que o HSBC anunciava. No final de 2012, a instituição já havia arcado com uma

multa de US\$ 1,9 bilhão em acordo firmado no Tribunal de Nova York.

A Justiça norte-americana investiga o HSBC há dez anos e desde então alerta para o esquema de lavagem de dinheiro de traficantes de drogas mexicanos usando a instituição. O professor de direito da Universidade de Columbia, John Coffee, afirma que, em agências mexicanas do banco, traficantes chegavam com malas de dinheiro para depositar.

Na Argentina, a Receita Federal local descobriu que quase R\$ 180 milhões (US\$ 80 milhões) passaram ilegalmente por seus cofres em faturas falsas e operações fraudulentas do HSBC. O banco deixou também de recolher mais de R\$ 100 milhões em impostos naquele país.

No Brasil, segundo o Banco Central, o HSBC está entre as três instituições financeiras com maior número de reclamações de correntistas.

Com informações da internet.

Continuação da matéria de capa

Atendimento dentro da agência é obrigação dos bancos

De acordo com o Procon, o banco não pode forçar o cliente ou usuário a efetuar pagamentos pelo sistema de autoatendimento. Esta é uma prática abusiva, uma vez que o consumidor tem direito a usar o meio que melhor

atenda às suas necessidades.

O Artigo 14 do mesmo Código determina que os bancos não podem restringir o acesso às áreas destinadas ao atendimento ao público, inclusive guichês de caixa. Além disso,

as instituições não podem restringir, aos clientes e usuários, atendimento pelos meios convencionais.

Para consultar o Código de Defesa do Consumidor Bancário, acesse: procon.mt.gov.br/pdf/RES28782001.pdf.

foto: João Ubaldo



Onde denunciar abusos

Normalmente, os bancos não se responsabilizam pelas operações realizadas pelos próprios clientes nos caixas automáticos, internet ou nos correspondentes. Se o banco se recusar a prestar atendimento por pessoas dentro das suas unidades denuncie imediatamente nos seguintes canais:

Banco Central: 0800-979-2345 (9h às 16h) / www.bcb.gov.br (no fale conosco).

Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia

Tel (71) 3321-9947 / 3116-8514 / Fax (71) 3321-2409

E-mail: denuncia.procon@sjcdh.ba.gov.br

Internet: www.sjcdh.ba.gov.br/procon.htm

Rua Carlos Gomes, 746 - Centro - Cep:40060-330 - Salvador/BA

Procon Municipal de Camaçari: (71) 3621-7418 / 3621-7419

Procon Municipal de Itabuna: (73) 3613-5210

Procon Municipal de Feira de Santana: (75) 3603-2800

EXPEDIENTE

A HORA H é uma publicação do Sindicato dos Bancários da Bahia. **Presidente:** Euclides Fagundes. **Diretor de Imprensa:** Adelmo Andrade. **Jornalista responsável:** Ney Sá - MTE 1164. **Diagramação:** André Brandão. **Fotos:** João Ubaldo, Manoel Porto. **Ilustrações:** Internet. Edição fechada em 19.03.2014. **Tiragem:** 2500 exemplares. **Distribuição gratuita.**