

Tarifas contra clientes, demissões contra bancários

O resultado alcançado pelos bancos é baseado numa fórmula perversa: tarifas abusivas para os clientes e demissões em grande escala de bancários. No ano passado, a receita com tarifas obteve crescimento de 16%, as despesas com a PDD (Provisão para Devedores Duvidosos), que antes eram artificialmente projetadas nas alturas, reduziram 20%. Isso, somado ao corte de pessoal para diminuir os custos, fez crescer ainda mais a já estratosférica lucratividade dos bancos.

Só o Santander foi responsável pela demissão de mais de quatro mil funcionários, em 2013. O Itaú fechou 2.734 postos de trabalho. O mesmo caminho seguiu o Bradesco, que reduziu em 1.877 o número de empregados. Essa política perversa rendeu um lucro líquido de R\$ 33,598 bilhões para os três bancos. Uma cifra jamais registrada na economia do País.

Reclamações contra bancos crescem 97%

No momento em que os bancos divulgam lucros recordes, mostrando cada vez mais solidez, aumenta consideravelmente o número de clientes insatisfeitos com os serviços prestados pelas empresas. As reclamações cresceram 97,4% entre 2012 e 2013, segundo dados do Banco Central (BC).

No ano passado, foram 23.443 queixas, quase o dobro das 11.874 registradas em 2012. Os principais motivos para tanto descontentamento entre os clientes são sempre os mesmos. Débito direto não autorizado (4.741 queixas em 2013), tarificação de conta salário irregular (3.167) e cobrança por serviços não solicitados (2.864).

Somando todas as recla-

mações recebidas pelo BC, o crescimento foi de 76,3% em relação a 2012. Entre as organizações financeiras, o destaque fica com o Santander, líder disparado em queixas. A alta foi de 329% na comparação com 2012. Os números deixam claro que os bancos não estão nem aí para as demandas dos funcionários e clientes. Preocupação só com o lucro.



ASSIM NÃO DÁ!

Campanha por Melhores Condições de Trabalho

Leis dos 15 minutos continua desrespeitada

Página 2

Exposição à violência por falta de investimentos

Página 3

Tarifas abusivas contrastam com atendimento precário

Página 4

Bancos lucraram mais de R\$ 60 bilhões



Lucro dos 10 principais bancos em 2013

Banco do Brasil	15,8 bilhões
Itaú Unibanco	15,7 bilhões
Bradesco	12,2 bilhões
Caixa	6,7 bilhões
Santander	5,7 bilhões
Safra	1,3 bilhões
Banrisul	791,6 milhões
HSBC Brasil	411,4 milhões
Banco de Brasília	169,0 milhões
Paraná Banco	133,0 milhões

Fonte: feebpr.org.br/lucroban.htm

Ser dono de banco no Brasil é o melhor negócio do mundo. O Relatório de Estabilidade Financeira (REF), divulgado no dia 20 de março, pelo Banco Central, mostrou que o lucro líquido dos bancos, em 2013, cresceu R\$ 1 bilhão frente ao ano anterior e atingiu R\$ 60,6 bilhões. O resultado é mais um recorde dos bancos.

Os números só confirmam que os bancos brasileiros vivem com os cofres cheios e nada parece abalar a saúde financeira do setor. Prova disso é que os ativos dos bancos brasileiros somaram R\$ 5,6 trilhões no terceiro trimestre de 2013, elevação de 12,8% na comparação anual. Destaque para o aumento de 18% das operações de crédito,

que representam 38% dos ativos do sistema.

Com tanto dinheiro no bolso, fica impossível imaginar o porquê de tanta irresponsabilidade com os bancários e clientes. São agências sem segurança, condições de trabalho precárias e poucos funcionários para atender a demanda. É muita ganância.



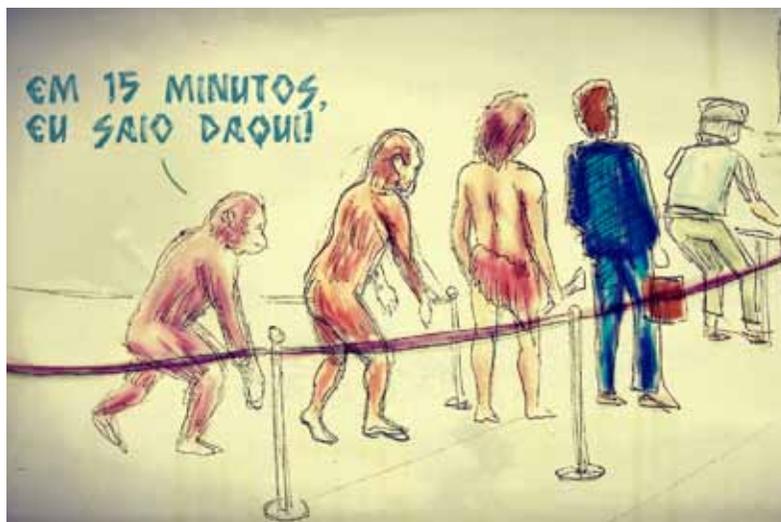
Continua o desrespeito à Lei dos 15 minutos

Todo mundo sabe que o tempo de espera para atendimento nas agências bancárias deve levar no máximo 15 minutos. Desde que a legislação entrou em vigor, em 2001, a Prefeitura de Salvador já autuou, multou e fechou agências nos quatro cantos da cidade, mas os bancos continuam a afrontar a Lei.

As filas continuam e, muitas vezes, pagar uma simples conta se transforma num tormento. Em algumas agências

de Salvador, a espera ultrapassa uma hora, tempo bem acima do permitido pela lei, que prevê atendimento em até 15 minutos.

O Sindicato dos Bancários da Bahia sabe que o problema das filas seria facilmente resolvido com a contratação de trabalhadores. Mas, o que se vê é o inverso. Os bancos aumentam o número de clientes e diminuem o quadro de funcionários. Assim fica impossível oferecer um serviço de qualidade.



Falta investimento em segurança nas agências

Lei federal sobre segurança bancária existe, mas os banqueiros preferem pagar multas do que cumprir a lei. Ainda hoje, muitas agências não contam com equipamento básico como portas giratórias. Também não investem em câmeras de monitoramento de qualidade, escudos com assento para vigilantes e vidros blindados nas fachadas.

A instalação de biombos entre a fila de espera e os caixas e de divisórias individualizadas entre os caixas, como medidas de segurança, também são de suma importância para dificultar a ação dos olheiros na hora do sa-



que dos clientes, evitando as mortes em consequência das saidinhas bancárias. É

urgente que os bancos reconheçam o papel social de auxílio às instituições policiais

para evitar mais crimes dentro e fora das unidades.

Enquanto os cinco maiores bancos (Itaú, Banco do Brasil, Bradesco, Caixa e Santander) lucraram R\$ 42,2 bilhões de janeiro a setembro de 2013, os investimentos na segurança somaram apenas R\$ 2,4 bilhões, isso corresponde a apenas 5,6% do total de lucros. E ainda assim, muito do que é anunciado como investimento em segurança, na verdade é gasto com programas e equipamentos para evitar os ataques ao sistema de computadores dos bancos. Um desrespeito com a vida dos bancários e dos clientes.

Executivos concentram altos salários

O suor que gera os lucros dos bancos é dos trabalhadores, que diariamente se desdobram nas agências para atender da melhor forma os clientes. Mas, a recompensa financeira vai para o alto escalão dos executivos.

No Itaú, cada diretor recebeu, em média, R\$ 9 milhões, em 2012. Ou seja, quase 200

vezes o piso salarial do bancário. No Santander, o valor foi de R\$ 5,62 milhões, 119,2 vezes o salário do caixa. No Bradesco, foram R\$ 5 milhões, diferença de 106 vezes.

Para conseguir ganhar por mês o mesmo que os executivos, o caixa do Itaú teria de trabalhar 16 anos, o do Santander, 10 anos, e o

do Bradesco, 9 anos.

A diferença absurda entre os ganhos reforça a luta por justiça social e o combate à concentração de renda. O Brasil está entre os 10 países mais desiguais do mundo. No País, os 10% dos mais ricos têm rendimento mensal 39 vezes superior ao dos 10% mais pobres.



Mulheres ganham menos

O sexo feminino ocupa 50% dos postos de trabalho na categoria bancária. Apesar de contribuir para o crescimento da empresa da mesma forma, as mulheres ganham muito menos que os homens. O salário médio do funcionário que ingressou no banco este ano foi de R\$ 3.678,54. Já a bancária começou com R\$ 2.765,15,75. O valor para as mulheres é 2% menor do que para os homens.

A discriminação se repete também na hora de sair da empresa, a média dos salários deles foi de R\$ 6.212,84 contra R\$ 4.543,54 delas. Isso equivale a 73,1% do que é pago aos homens. É por isso que há hoje uma mobilização por igualdade de oportunidades nas organizações financeiras.

**ASSIM!
NÃO DÁ!**

Os bancos não podem cobrar qualquer tarifa

O Banco Central tem normas para as tarifas bancárias. Desde 30 de abril de 2008, quando entrou em vigor a regulamentação editada pelo Conselho Monetário Nacional e pelo Banco Central (Resolução CMN 3.518, de 2007), houve alteração no disciplinamento das cobranças de tarifas pelas instituições financeiras. A regulamentação em vigor é de 2010 (Resolução CMN 3.919) e classifica em quatro os tipos de serviços prestados às pessoas físicas:



Além de enfrentar filas e trabalhar de graça para os bancos quando utilizam o autoatendimento, os clientes ainda sofrem com as tarifas abusivas

Lista dos serviços essenciais, que não podem ser cobrados

Relativos à conta corrente

- fornecimento de cartão com função débito;
- fornecimento de segunda via do cartão de débito, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente;
- realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou no autoatendimento;
- realização de até duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- fornecimento de até dois extratos, por mês, contendo a movimentação dos últimos 30 dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento;
- realização de consultas mediante utilização da internet;
- fornecimento, até 28 de fevereiro de cada ano, do extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos a tarifas;
- compensação de cheques;
- fornecimento de até dez folhas de cheques por mês, desde que o cliente reúna os requisitos necessários à utilização de cheques, conforme a regulamentação em vigor e condições pactuadas; e
- prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

A regulamentação estabelece também que a realização de saques em terminais de autoatendimento em intervalo de até trinta minutos é considerada como um único evento.

(Atualizada pelo BC em agosto de 2013)

- serviços essenciais: aqueles que não podem ser cobrados;
- serviços prioritários: aqueles relacionados a contas de depósitos, transferências de recursos, operações de crédito e de arrendamento mercantil, cartão de crédito básico e cadas-

tro, somente podendo ser cobrados os serviços constantes da Lista de Serviços da Tabela I anexa à Resolução CMN 3.919, de 2010;

- serviços especiais: aqueles cuja legislação e regulamentação específicas definem as tarifas e as condições em que aplicáveis, a exemplo dos serviços referentes ao crédito rural, ao Sistema Financeiro da Habitação (SFH), ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), ao Fundo PIS/PASEP, às chamadas “contas-salário”, bem como às operações de microcrédito de que trata a Resolução CMN 4.000, de 2011;
- serviços diferenciados: aqueles que podem ser cobrados desde que explicitadas ao cliente ou ao usuário as condições de utilização e de pagamento.

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

Ouvidorias dos Bancos

Bradesco S.A.: 0800-727-9933
Citibank: 0800-970-2484
Banco do Brasil: 0800-729-5678
Banco do Nordeste do Brasil S.A.: (00)0033-3033
Banco Mercantil do Brasil.: 0800-707-0384
Banco Safra. 0800-770-1236
Banco Santander (BRASIL).: 0800-726-0322
Caixa Econômica Federal: 0800-725-7474
HSBC: 0800-701-3904
Itaú Unibanco.: 0800-570-0011