

OS BANCOS **PRECISAM CUMPRIR SEU PAPEL** COM A SOCIEDADE E COM OS TRABALHADORES

Ir a uma agência bancária hoje é missão quase impossível. Cada vez mais, os bancos impedem o acesso de clientes, empurrando-os para lotéricas e comércio em geral. Além disso, incentivam o uso do autoatendimento e dos serviços virtuais com a falsa justificativa de favorecer a comodidade da população. Trata-se de um engodo, pois, na verdade, o objetivo é diminuir custos com o atendimento, transferindo para o cidadão o encargo de buscar meios alternativos para realizar operações bancárias e de assumir possíveis consequências.

Enquanto no autoatendimento não há sequer porta com detector de metais, expondo os clientes a assaltos, nos meios virtuais o risco de golpes eletrônicos é cada vez maior. No último mês de maio, o setor bancário foi alvo de mais de 33 mil tentativas de ataques digitais. No segundo semestre de 2014 e durante a Copa do Mundo, foram registradas 87,5 mil investidas de infecção de vírus com objetivo de fraude financeira e mais de 365 mil, com foco em dispositivos móveis.

Dentre as ocorrências, 65,2% foram contra microempresários. Tanto no mundo digital, como no mundo real, o que impera nos bancos é a insegurança. Em todo o ano passado, a Polícia Federal (PF) multou 20 instituições financeiras em mais de



R\$ 19.062.000 por descumprirem os normativos de segurança.

É pura má-fé, sobretudo diante dos ótimos resultados do setor. Em 2014, os cinco maiores bancos lucraram mais de R\$ 60.300.000.000, como fruto do rentismo e da exploração contra trabalhadores e população.

“Os bancos conseguiram! Transferiram grande parte do trabalho bancário para os próprios clientes que ainda pagam por isso. Clientes correm todos os riscos nos autoatendimentos e tem que se responsabilizar pelos erros que cometem nas operações que executam na internet. Por outro lado, se um cliente necessitar ir a uma agência bancária, vai ser atendido por bancários estressados pela sobrecarga de trabalho, pelas metas abusivas e pelas constantes demissões. Por esses motivos o lucro dos bancos cresce

ano a ano. Exploram os bancários, os clientes e a sociedade. Exploração não tem perdão!”, lembra o presidente da Contraf-CUT, Roberto von der Osten.

No Brasil, se a economia vai bem, os bancos ganham. Se a economia vai mal, os bancos também ganham. Em 2014, mesmo com a desaceleração econômica, as grandes instituições financeiras de capital aberto no país ampliaram a rentabilidade em 18,23% – mais do que o dobro dos bancos americanos (7,68%).

Agora, como explicar tamanho crescimento em tempos de desaceleração econômica? As altas dos juros e spread bancário são alguns dos fatores. Os bancos deixam de emprestar e de investir no país para faturar com a especulação financeira. Cortam custos, demitem e ainda apostam na elevação das tarifas de prestação de serviços à população.

Fim das tarifas e juros extorsivos

Conforme pesquisa do Dieese - Desempenho dos Bancos 2014, o aumento nas tarifas bancárias chegou a 136% nos serviços avulsos e 75,2% entre os pacotes. A média do reajuste ficou em 10,9%. Ou seja, acima da inflação, que durante todo o ano atingiu a marca dos 7,7%. O que os maiores bancos arrecadam com a prestação de serviços cobre com folga a folha de pagamentos dos funcionários (entre 103% e 169%). Mesmo assim, demitem ao mesmo tempo em que ampliam o número de agências e contas bancárias.

Contra discriminação

Enquanto o bancário adoece com a sobrecarga de trabalho; clientes são impedidos de entrar nas agências, pressionados para adquirirem produtos, sofrem recusas para pagar contas, sonegação de informações e sequer conseguem falar com o gerente. Diante de tantos abusos contra o consumidor, pesquisa da Proteste detectou que, em 2014, 49% dos entrevistados registraram algum tipo de problema com o seu banco.

Mais contratações

Em 2014, Santander, Bradesco, Itaú e Banco do Brasil reduziram seus quadros em 8.390 postos de trabalho. Hoje, cada bancário é responsável por 669 clientes. Há um ano, eram 576 clientes por funcionário. O resultado dessa equação é atendimento precarizado.

Mais segurança

Em 2014, os cinco maiores bancos (BB, Itaú, Bradesco, Caixa e Santander) lucraram R\$ 60,3 bilhões, enquanto as despesas com segurança e vigilância somaram R\$ 3,7 bilhões, o que representa apenas 7,6 % do lucro líquido. Apenas no primeiro semestre do exercício, 32 pessoas foram mortas como consequência de assaltos envolvendo bancos.

**VOCÊ TEM
DIREITOS.
RECLAME!**

Caso tenha reclamações, ligue diretamente para a ouvidoria do banco (confira ao lado). Se o problema não for resolvido, entre em contato com o Banco Central pelo telefone 0800-979-2345. A ligação é gratuita de qualquer parte do país.

Você também pode preencher o formulário de reclamação no site da entidade www.bcb.gov.br

Instituição	Ouvidor	Ligação gratuita
Banco do Brasil	Milton Teles Sobrinho	08007295678
Caixa Federal	Maurílio Braz S. Junior	08007257474
Itaú Unibanco	Rogério Taltassori	08005700011
Bradesco	Nairo José Martinelli Vidal Júnior	08007279933
Santander	Maria Lucia Ettore do Valle	08007260322
HSBC	Paulo César Amaral da Silveira	08007013904
Citibank	Salete Doniani	08009702484
Mercantil do Brasil	Rogério Reis Faria	08007070384
Votorantin	Fábio Magalhães de Souza	08007070083
Safra	Arthur Queiroz de Souza Mendes	08007701236

Site do Banco Central www.bcb.gov.br

PUBLICAÇÃO DA CONTRAF-CUT. Correspondência: Rua Libero Badaró, 158 - 1º Andar - Centro / São Paulo - SP. CEP 01008-000 - Fone: (11) 3107.2767 - e-mail: contrafcut@contrafcut.org.br - Presidente: Roberto Von Der Osten
Secretário de Imprensa: Gerson Carlos Pereira. Redação: Rodrigo Zevzikovas. Edição de arte: Tadeu Araujo.