



## BANCOS SÃO CAMPEÕES DE RECLAMAÇÕES NO QUESITO ATENDIMENTO

O Banco Central registrou, em junho de 2016, 2.792 reclamações contra instituições financeiras e a maioria tem relação com oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada.

A principal reclamação, com 349 casos, envolve a oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada.

### RECLAMAÇÕES MAIS CONSTANTES

- › Cobranças indevidas e restrição à portabilidade de operações de crédito consignado e outras operações de crédito/financiamento.
- › Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada.
- › Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito.
- › Débito em conta de depósito não autorizado pelo cliente.
- › Insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento.
- › Cobrança irregular de tarifa por serviços não contratados.
- › Renegociação de dívidas/encargos relacionadas a cartão de crédito.
- › Tempo de espera em fila.
- › Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações sobre operações de crédito consignado (pessoa natural).

Fonte: Contraf-CUT com informações do Banco Central

PUBLICAÇÃO DA CONTRAF-CUT. Rua Libero Badaró, 158 - 1º Andar - Centro / São Paulo - SP. CEP 01008-000

Fone: (11) 3107.2767 - E | e-mail: [contrafcut@contrafcut.org.br](mailto:contrafcut@contrafcut.org.br)

Presidente: Roberto von der Osten

Secretário de Imprensa: Gerson Carlos Pereira. Redação: Imprensa Contraf-CUT Diagramação: Guilherme Hilário.



## Jornal do Cliente



## Lucros aumentam e Empregos diminuem

O Brasil vivencia um período de turbulências. Um golpe na democracia. E passa por uma crise econômica e política.

Mas, esta situação não afeta os bancos. No primeiro semestre de

2016, o lucro dos cinco maiores bancos do país (Bradesco, Itaú, Santander, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil) foi de R\$ 29,7 bilhões.

A arrecadação dos bancos com tarifas

cobradas dos clientes continua aumentando. Somente com a cobrança de tarifas por prestação de serviços aos clientes estes cinco bancos arrecadaram R\$ 26,6 bilhões neste período.



# Por mais contratações e um melhor atendimento

**JUROS ALTOS**  
**METAS ABUSIVAS**  
**ALTAS TARIFAS**  
**BANCO DIGITAL**



## BANQUEIROS SUGAM VOCÊ

Para reduzir custos, os bancos seguem demitindo. O desemprego no setor bancário atinge números alarmantes. De janeiro a julho de 2016, os bancos brasileiros fecharam 7.897 postos de trabalho no país. Os dados fazem parte da Pesquisa do Emprego Bancário (PEB), divulgada em agosto de 2016 pela Contraf-CUT, em parceria com o Dieese, com base nos números do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged) do Ministério do Trabalho.

“Nossas pesquisas estão apontando uma tendência de redução do número de empregados de bancos não importando se os bancos cresçam e aumentem sua clientela. Isto é muito ruim para a sociedade de modo geral, visto que muitas

mulheres e homens precisam trabalhar em alguma atividade para ter renda para as famílias. É evidente que existe uma transformação no mundo do trabalho bancário e os bancos se adaptando a um perfil mais digital da clientela. Mas, eles estão apressando este processo de transformação e empurrando o cliente para fora das agências físicas para baratear os seus custos. A sociedade vai pagar este preço”, analisou Roberto von der Osten, presidente da Contraf-CUT.

Os bancos arrecadam muito de seus clientes, mas na hora de contratar e reconhecer os bons serviços dos funcionários a história é outra. São os próprios clientes que executam a maioria dos serviços oferecidos pelo banco em caixas eletrônicos.

Isso, quando não são expulsos das agências e encaminhados para lotéricas e outros correspondentes bancários.

Além de pagar caro pelos serviços, os clientes ainda são maltratados.

Mas, podem e devem exigir os seus direitos. Qualquer reclamação pode ser feita por meio da ouvidoria. Veja na tabela.

### Denuncie!

Se você tem alguma reclamação a fazer ligue para a ouvidoria dos bancos.

Caso o problema não seja resolvido entre em contato com o Banco Central pelo telefone 145, ou preencha o formulário no site [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br) (Perfil Cidadão: Atendimento ao Público:

Reclamações contra instituições financeiras).

## Ranking (bancos com mais reclamações)

- 1º Itaú
- 2º Caixa Econômica Federal
- 3º Bradesco
- 4º Banco do Brasil
- 5º Santander

De acordo com o ranking do Brasil Central, o Itaú foi o banco com o maior número de reclamações no primeiro semestre de 2016, seguido pela Caixa. O Bradesco foi o terceiro, o Banco do Brasil o quarto e o Santander o quinto.



UNIDOS POR EMPREGO,  
SALÁRIOS E DIREITOS  
**#sólutategarante**

### Você também pode reclamar diretamente com os bancos

INSTITUIÇÃO	SITE	TELEFONE
<b>Bradesco</b>	<a href="http://www.bradesco.com.br">www.bradesco.com.br</a>	0800 727 9933
<b>Banco do Brasil</b>	<a href="http://www.bb.com.br">www.bb.com.br</a>	0800 729 5678
<b>Mercantil do Brasil</b>	<a href="http://www.mercantil.com.br">www.mercantil.com.br</a>	0800 707 0384
<b>Santander</b>	<a href="http://www.santander.com.br">www.santander.com.br</a>	0800 726 0322
<b>Caixa Econômica Federal</b>	<a href="http://www.caixa.gov.br">www.caixa.gov.br</a>	0800 725 7474
<b>HSBC</b>	<a href="http://www.hsbc.com.br">www.hsbc.com.br</a>	0800 701 3904
<b>Itaú Unibanco</b>	<a href="http://www.itaun.com.br">www.itaun.com.br</a>	0800 570 0011
<b>Safra</b>	<a href="http://www.safra.com.br">www.safra.com.br</a>	0800 770 1236
<b>Citibank</b>	<a href="http://www.citibank.com.br">www.citibank.com.br</a>	0800 970 2484

Site do Banco central [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)