

# USE MELHOR O SEU BANCO



FEBRABAN



## 1 Agência bancária: todo dia uma relação melhor com você

- Sempre que quiser, posso fazer transações numa agência bancária? ..... **6**
- A agência é obrigada a divulgar claramente o que posso ou não fazer no caixa? ..... **7**
- O que devo fazer se não encontrar a informação de que preciso? ..... **7**
- Há alguma transação que não se possa fazer numa agência? ..... **7**
- Uma agência pode recusar algum recebimento ou pagamento e me encaminhar a uma outra agência, a um outro banco ou a um correspondente? ..... **8**
- Uma agência pode se recusar a me atender num caixa e me obrigar a usar o caixa eletrônico? ..... **8**
- Podem ser estabelecidos um limite de valor, uma quantidade máxima de documentos e um horário limitado para a quitação ou o recebimento nos caixas de agências? ..... **9**
- Pode ser cobrada tarifa para recebimento de títulos ou bloquetes de cedência de outros bancos no caixa da agência? ..... **9**
- Uma agência pode impor que eu faça agendamento de dia e horário para ser atendido? ..... **9**

## 2 Canais alternativos: seu banco mais perto de você

- As transações bancárias precisam ser feitas obrigatoriamente no caixa de uma agência? ..... **10**
- Além da agência, que canais de atendimento posso utilizar? ..... **10**
- Quais transações posso fazer nos canais eletrônicos de atendimento? ..... **11**
- Todos os bancos oferecem os mesmos canais, serviços e produtos? ..... **11**
- Há alguma restrição de horário para uso dos caixas eletrônicos? ..... **11**
- É possível fazer transações sem o meu cartão eletrônico? ..... **13**
- O que devo fazer se tiver dúvidas sobre como usar os caixas eletrônicos? ..... **13**
- Há alguma restrição de horário e local para uso das Centrais de Atendimento Telefônico? ..... **13**
- Que serviços posso receber pelo celular? ..... **13**
- Quais serviços presta o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor? ..... **13**
- Tenho de pagar as ligações para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor? ..... **14**
- Onde posso obter informações sobre correspondentes? ..... **14**
- Posso usar o Banco 24 horas? ..... **14**
- É possível usar caixas eletrônicos de um banco, sendo cliente de outro? ..... **14**
- Tenho alguma vantagem em utilizar os canais alternativos? ..... **15**
- Há alguma diferença na validade ou na segurança das transações feitas pelos canais alternativos? ..... **15**

## 3 Tempo de espera: melhorias constantes

- Por que há demora em alguns dias do mês e, em outros dias, não? ..... **16**
- Nos dias de pico, o banco toma medidas especiais para agilizar as transações? ..... **17**
- E se for inevitável que eu vá a uma agência num dia de pico? ..... **17**
- Há limite de tempo para a espera por atendimento em uma agência bancária? ..... **17**

- Há limite de tempo estabelecido para as cidades sem legislação especial? ..... **17**
- Como é medido o tempo que espero em uma fila de banco? ..... **18**

### 3.1. GANHO DE TEMPO: HORÁRIO DIFERENCIADO

- Por que algumas agências atendem antes do horário normal e outras, não? ..... **18**



## Segurança e diferenciação no atendimento: atenção total

### 4.1. CONQUISTA: ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

- Pode um consumidor ser passado à frente de outro, para ser atendido mais rapidamente? ..... **19**
- Há procedimentos-padrão para se oferecer o atendimento prioritário? ..... **20**
- Quais consumidores bancários devem ter atendimento prioritário? ..... **20**

### 4.2. INCLUSÃO: ACESSIBILIDADE PARA CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, VISUAL OU AUDITIVA

- Os consumidores com deficiência física ou mobilidade reduzida têm direitos especiais? ..... **20**
- Como resolver a dificuldade com a porta de segurança para o consumidor com deficiência física ou com mobilidade reduzida? ..... **21**
- O consumidor com deficiência visual tem que direitos especiais? ..... **21**
- O consumidor com deficiência auditiva tem que direitos especiais? ..... **21**
- A quais requisitos de acessibilidade as agências bancárias devem cumprir? ..... **21**
- Todas as agências bancárias estão preparadas para cumprir todos os requisitos de acessibilidade? ..... **22**

### 4.3. RECONHECIMENTO: CONSUMIDOR IDOSO

- O consumidor idoso tem que direitos especiais? ..... **22**



## Proteção: portas de segurança

- Qual é a finalidade das portas de segurança? ..... **23**
- É o vigilante quem decide o travamento das portas de segurança? ..... **24**
- Por que a porta giratória de segurança às vezes trava, sem que o consumidor esteja portando armas? ..... **24**
- O que devo fazer quando ocorrer o travamento? ..... **24**
- O que devo fazer se usar prótese metálica ou marca-passo? ..... **24**
- Pode o vigilante exigir que o consumidor tire parte de sua roupa para comprovar que não esteja armado? ..... **24**
- Por que algumas agências possuem portas de segurança e outras não? ..... **24**



## E se algo der errado?

- Se desejar, posso encerrar minha conta no banco a qualquer momento? ..... **25**
- O que devo fazer se achar que alguma coisa não aconteceu como deveria? ..... **26**
- E se, mesmo com essas providências, meu problema não for resolvido? ..... **26**

## Apresentação

Houve um tempo em que ir a uma agência bancária era uma obrigatoriedade para a maioria dos consumidores bancários. O caixa da agência foi, durante muitos anos, o único meio de realizar transações bancárias. Esse panorama mudou completamente. Hoje, os bancos trabalham para que Você receba um atendimento cada vez melhor.

Os bancos brasileiros avançaram, aprimoraram seus produtos e colocaram a mais avançada tecnologia a serviço dos clientes, criando facilidades e conveniência no relacionamento e transformando em opção puramente pessoal a decisão de ir a uma agência bancária para usar o caixa em suas transações financeiras.

Hoje, Você pode fazer a maioria de suas transações bancárias sem pisar numa agência, especialmente por meio dos caixas eletrônicos, dos serviços de internet banking, de banco por telefone e dos correspondentes.

Este guia foi feito para ajudá-lo a usar ainda melhor e mais conscientemente os serviços de sua agência bancária. Ele o informa sobre todos os serviços que o seu banco coloca à sua disposição nos vários canais de atendimento; e lhe dá dicas de como enfrentar os dias mais críticos para o atendimento em sua agência bancária.

Essas dicas lhe possibilitarão usar melhor o seu banco, sempre considerando sua necessidade, comodidade, segurança. Esta é mais uma iniciativa da Febraban para melhorar o atendimento nas agências bancárias, reduzir o tempo de espera por atendimento nos caixas convencionais e aprimorar o relacionamento dos bancos com seus clientes.





# AGÊNCIA BANCÁRIA: TODO DIA UMA RELAÇÃO MELHOR COM VOCÊ



**Sempre que quiser, posso fazer transações numa agência bancária?**

► **Sim.** Se Você escolher ir a uma agência, saiba que é direito seu ter o atendimento em qualquer ambiente dela, no período em que estiver aberta para o público externo, sem qualquer discriminação quanto a horário ou local.

Os bancos procuram manter um ambiente agradável e um espaço adequado à quantidade de pessoas que frequentam a agência. Disponibilizam assentos, bebedouros e sanitários, exceto quando a legislação impede sua instalação, como pode ser o caso em prédios tombados pelo Patrimônio Histórico.

São exceções os postos de serviços instalados em empresas ou órgãos públicos, que existem para atender exclusivamente aos empregados, funcionários e fornecedores daquela empresa ou órgão público.

**Sim.** É obrigatório haver cartazes, informando, de forma clara e acessível:

- Quais documentos podem ser recebidos no caixa e que critérios são necessários para efetuar o seu pagamento.
- Particularidades de convênios firmados entre bancos e empresas para o recebimento de contas.
- Números de telefone para acesso à Ouvidoria, ao SAC, ao Bacen e ao PROCON.
- Informações sobre o tempo de espera em fila.
- Orientações sobre a segurança.
- Tarifas bancárias.
- Horários de atendimento da agência.
- Datas de pagamento de aposentados e beneficiários do INSS.
- Prazos de compensação de cheques.
- Tabela de fundos de investimento.

**Se Você tiver dificuldade** em encontrar os cartazes ou encontrar a informação que precisa nos cartazes existentes, procure um funcionário da agência ou do pré-atendimento para ajudá-lo a respeito.

**Sim.** Há algumas poucas situações em que a agência está impedida de fazer a transação, e vai orientá-lo a procurar outro banco. São elas:

◀ **A agência é obrigada a divulgar claramente o que posso ou não fazer no caixa?**

◀ **O que devo fazer se não encontrar a informação de que preciso?**

◀ **Há alguma transação que não se possa fazer numa agência?**



- Pagamento de boletos de cobrança emitidos por outro banco e já vencidos (com data de vencimento já ultrapassada).
- Pagamento de boletos de cobrança emitidos por outro banco, dentro do vencimento, mas fazendo uso de cheque também de outro banco.
- Pagamento de documentos de arrecadação sem convênio pré-firmado com o banco onde Você se encontra ou, ainda, cujo convênio não preveja o uso do meio pelo qual deseja fazer o pagamento. Por exemplo, o convênio pode prever recebimento apenas por terminais de auto-atendimento ou por correspondentes.

Antes de entrar na fila de um caixa de agência, leia os cartazes de orientação ou informe-se com um dos atendentes do seu banco. Certifique-se previamente de que o caixa poderá realizar as operações que Você pretende efetivar. Com isso, Você evita perda de tempo e aborrecimento.

**Uma agência pode recusar algum recebimento ou pagamento e me encaminhar a uma outra agência, a um outro banco ou a um correspondente?**

► **Em regra, não.** Somente quando se tratar de dependências especializadas, em que não haja a disponibilidade do serviço requerido. Para os demais casos, se o que Você deseja fazer não está incluído nas situações mencionadas na questão anterior, a recusa ao atendimento é um procedimento proibido, que não deve ser aceito por Você. Caso o funcionário insista, Você deve procurar pelo gerente da agência e pedir sua interferência imediata. Caso prefira, Você pode também ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor. A título de esclarecimento, vale notar que os bancos são obrigados a receber moedas metálicas para pagamento até o limite de 100 moedas de cada valor. Para depósitos, poderá ser recebida a quantidade de moedas apresentada, sem limite (Lei n.º 8.697 de 27/08/1993 art. 9.º).

**Uma agência pode se recusar a me atender num caixa e me obrigar a usar o caixa eletrônico?**

► **Não.** Isso é um procedimento proibido, que não deve ser aceito por Você. Caso o funcionário insista, Você deve procurar pelo gerente da agência e pedir a interferência imediata dele, ou, se preferir, ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – e registrar a ocorrência.



**Não**, desde que seja respeitado o horário de atendimento ao público das agências bancárias. Nos horários em que o banco está de portas abertas, limites assim são procedimentos proibidos, que não devem ser aceitos por Você. Caso o funcionário insista, Você deve procurar o gerente e pedir a interferência imediata dele, ou, se preferir, ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – e reportar a ocorrência.

**Não**. Isso é um procedimento proibido, que não deve ser aceito por Você. Caso o funcionário insista, Você deve procurar o gerente e pedir a interferência imediata dele, ou, se preferir, ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – e registrar a ocorrência.

**Não**. Isso é um procedimento proibido. Aceite apenas se lhe for conveniente. Caso não seja, recuse. Se houver insistência, Você deve procurar o gerente e pedir a interferência imediata dele, ou, se preferir, ligar para o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor – e registrar a ocorrência. A única restrição possível ao pronto atendimento está relacionada a saques de valores superiores a R\$ 5.000,00, que, com base na Resolução do BACEN de nº 3.695, de 26.03.2009, devem ser solicitados com antecedência (o valor deve ser liberado no dia útil seguinte ao do pedido). Essa providência tem como finalidade desestimular assaltos: os bancos procuram sempre trabalhar com uma quantidade limitada de dinheiro em caixa.

**Podem ser estabelecidos um limite de valor, uma quantidade máxima de documentos e um horário limitado para a quitação ou o recebimento nos caixas de agências?**

**Pode ser cobrada tarifa para recebimento de títulos ou bloquitos de cedência de outros bancos no caixa da agência?**

**Uma agência pode impor que eu faça agendamento de dia e horário para ser atendido?**

## 2

# CANAIS ALTERNATIVOS: SEU BANCO MAIS PERTO DE VOCÊ



**As transações bancárias precisam ser feitas obrigatoriamente no caixa de uma agência?**

► **Não.** Nos dias de hoje, ir a uma agência bancária para usar o caixa é apenas uma opção de natureza pessoal e não mais uma obrigatoriedade.

A maioria das transações bancárias dos consumidores pode ser resolvida com a mesma eficiência e segurança em um ou mais dos canais de atendimento alternativo que os bancos oferecem.

**Além de agências,** Você pode utilizar os caixas eletrônicos, a Internet, as centrais de atendimento telefônico, o celular, os correspondentes, o Banco 24 Horas e as Redes Compartilhadas de caixas eletrônicos.

É obrigação do banco prestar a Você um atendimento cordial, ágil e eficaz, mas cabe a Você escolher o melhor canal a utilizar. Informe-se e use aquele que melhor atender às suas necessidades e conveniência.

**Os canais eletrônicos permitem** efetivar as principais transações bancárias (respeitado o limite de valor acumulado para o dia/ a semana). **Veja relação de serviços e produtos na tabela da página 12.**

**Não.** Cada banco tem um menu de serviços e produtos próprio, de acordo com a sua estratégia de negócios.

Saiba o que seu banco permite, informando-se em sua agência, pesquisando nos caixas eletrônicos ou nos sites da Internet, ouvindo o menu de transações nas centrais de atendimento telefônico ou nos SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor.

**Em regra, não** – mas cada banco pode ter práticas específicas. Você deve se informar com seu banco sobre eventuais horários diferenciados.

Em geral, os equipamentos ficam disponíveis 24 horas, inclusive durante os finais de semana e feriados, garantindo sua plena utilização pelos consumidores. Por questão de segurança, os saques ficam limitados a R\$100,00 (cem reais) no período compreendido entre as 22h00 e as 06h00 (variações poderão ocorrer em função de legislação específica).

O suprimento de dinheiro é feito de acordo com o perfil de uso do ponto de atendimento e prevê demandas maiores em dias de pico e de pagamentos especiais.

É feito o monitoramento eletrônico de cada unidade e há planos de contingência para resolver situações imprevistas.

**Além da agência, que canais de atendimento posso utilizar?**

**Quais transações posso fazer nos canais eletrônicos de atendimento?**

**Todos os bancos oferecem os mesmos canais, serviços e produtos?**

**Há alguma restrição de horário para uso dos caixas eletrônicos?**

Serviços e Produtos*	Caixas Eletrônicos	Internet Banking	Centrais de Atendimento	Correspondentes
Pedidos de abertura de conta-corrente ou de poupança.		X		X
Agendamento de pagamento de Títulos	X	X	X	
Atualizações de endereço		X	X	
Cartões de Crédito e Débito (cancelamentos e pedidos de substituição, por perda, furto ou roubo).	X		X	
Cartões de Crédito e Débito (informações)	X	X	X	
Compra e venda de ações (home broker).		X		
Cópias de documentos	X	X		
Aquisição de créditos para celulares pré-pagos.	X	X	X	
Débito Automático (cadastramento e bloqueio)	X	X	X	
Depósitos em conta-corrente e poupança.	X	X		X
E-mail (cadastramento para informações)		X		
Empréstimos (uso de limites pré-aprovados)	X	X	X	
Empréstimos (consultas, pedidos de limites, quitações antecipadas, cópias de contratos).		X	X	
Empréstimos (encaminhamento de propostas)				X
Extratos (consulta e retirada)	X	X	X	
Pagamentos de benefícios sociais.	X	X		X
Pagamentos de tributos, multas e licenciamento de veículos.	X	X	X	X
Pagamentos de títulos, contas de consumo e faturas de cartão de crédito.	X	X	X	X
Produtos (informações sobre Ações, Câmbio, Capitalização, CDB, Comércio Exterior, Consórcios, Fundos, Vida, Previdência e Seguros).	X	X	X	
Rede de Atendimento (informações)	X	X	X	
Saldos (consultas)	X	X	X	X
Saques em contas-correntes e poupança.	X			X
Emissão de segunda via de lançamentos		X	X	
Talão de Cheques (avisos de perda)	X	X	X	
Talão/Folhas de Cheques (retirada)	X			
Tarifas (tabela)	X	X		
Transferências entre agências do próprio banco	X	X	X	X
Transferências entre bancos (TED e DOC)	X	X	X	

\* Nem todos os serviços indicados estão disponíveis em todos os bancos.

**Sim.** Algumas transações tais como depósitos, pedido de substituição de cartão e cadastramento de senhas podem ser feitas sem o cartão.

**Não deixe de usufruir** os benefícios dos caixas eletrônicos por não saber como ou por ter receio de utilizá-los. Os caixas eletrônicos são seguros e fáceis de operar.

Caso tenha dúvidas, procure um dos atendentes, que geralmente estão uniformizados ou identificados por crachás, e peça-lhe ajuda. Além disso, via de regra, os caixas eletrônicos dispõem de telefones para contato com as centrais de atendimento, que também podem esclarecer dúvidas.

Lembre-se: não peça ajuda nem forneça seus dados pessoais a estranhos, para sua segurança.

**Em regra, não.** Para maior comodidade, as Centrais podem ser acionadas a partir de qualquer local e em horários ampliados, com toda a facilidade e segurança.

Saiba o que seu banco permite, ligando para as centrais de atendimento de seu banco, ouvindo o menu de operações, ou acessando o site de seu banco.

**Pelo celular,** tendo acesso à Internet, já é possível obter informações sobre saldo em contas-corrente, faturas de cartão de crédito, e, na forma de torpedos, receber informações sobre produtos e serviços do banco, bem como mensagens sobre assuntos de interesse financeiro do consumidor. Contate o seu banco, para obter mais detalhes.

**O SAC é destinado a ajudar** na solução de algum problema que Você tenha no relacionamento com o seu banco.

Pelo SAC, Você pode fazer reclamações, solicitar a suspensão ou o cancelamento de produtos e serviços, tirar dúvidas e solicitar informações gerais sobre os produtos e serviços ofertados pelo banco.

**É possível fazer transações sem o meu cartão eletrônico?**

**O que devo fazer se tiver dúvidas sobre como usar os caixas eletrônicos?**

**Há alguma restrição de horário e local para uso das Centrais de Atendimento Telefônico?**

**Que serviços posso receber pelo celular?**

**Quais serviços presta os SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor?**

**Tenho de pagar as ligações para os SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor?**

► **Não.** As ligações são gratuitas (de linha 0800) e podem ser feitas a partir de linhas fixas ou móveis. Além disso, o serviço opera 24 horas por dia e 7 dias por semana. O atendimento é prioritariamente feito por atendentes (humano).

**Onde posso obter informações sobre correspondentes?**

► **Consulte seu banco para saber** com que correspondentes ele tem convênio e quais transações Você pode fazer lá.

Os correspondentes funcionam em casas lotéricas, agências do Correio, estabelecimentos comerciais, cartórios e redes de varejo.

Identificados por cartazes, eles estão distribuídos por milhares de municípios no País. Certamente haverá um próximo à sua residência ou ao seu local de trabalho.

**Posso usar o Banco 24 horas?**

► **Sim.** O Banco 24 Horas é uma rede particular de caixas eletrônicos que mantém convênio de atendimento com vários bancos. Porém, é cobrada uma tarifa pela prestação de serviço (veja a tabela de tarifas do seu banco). Verifique nos próprios terminais se seu banco é conveniado. O Banco 24 Horas faz operações de:

- Saques.
- Extratos.
- Consultas de saldos.

**É possível usar caixas eletrônicos de um banco, sendo cliente de outro?**

► **Sim,** é possível. Há um sistema chamado de Rede Compartilhada, em que o consumidor de um banco pode usar caixas eletrônicos de outro, desde que o seu banco participe dessa rede compartilhada com outros bancos. Informe-se na sua agência para saber se seu banco participa de alguma rede compartilhada, ou identifique, no próprio terminal, a marca de seu banco na sinalização de compartilhamento; ou, ainda, verifique, pela Internet, onde as instituições mantêm terminais compartilhados.

Com esse serviço, o seu banco lhe oferece muitos outros pontos de atendimento, onde Você poderá realizar transações de saques, consulta de saldos e extrato e pagamento de contas. Porém, é cobrada uma tarifa pela prestação de serviço.

**Sim.** Você passa a ter uma quantidade maior de pontos de atendimento disponíveis para utilizar. Nos dias de pico, por exemplo, Você pode fazer suas operações com mais rapidez e comodidade, respeitado o limite de valor acumulado para o dia/ a semana.

Sua conveniência e preferência é que orientarão sua escolha.

**Não.** As transações nesses canais oferecem a mesma validade e a mesma segurança da sua agência. Os canais alternativos fornecem quitações e comprovantes de transações com a mesma qualidade obtida nas transações realizadas pelos caixas tradicionais

Apenas a aparência dos comprovantes e a aparência das quitações é que são diferentes. A eficácia da quitação e da comprovação é exatamente a mesma.

Consulte sua agência e esteja atento para a questão do horário limite permitido para o processamento no dia, pois ele varia conforme o meio pelo qual esteja realizando sua transação.

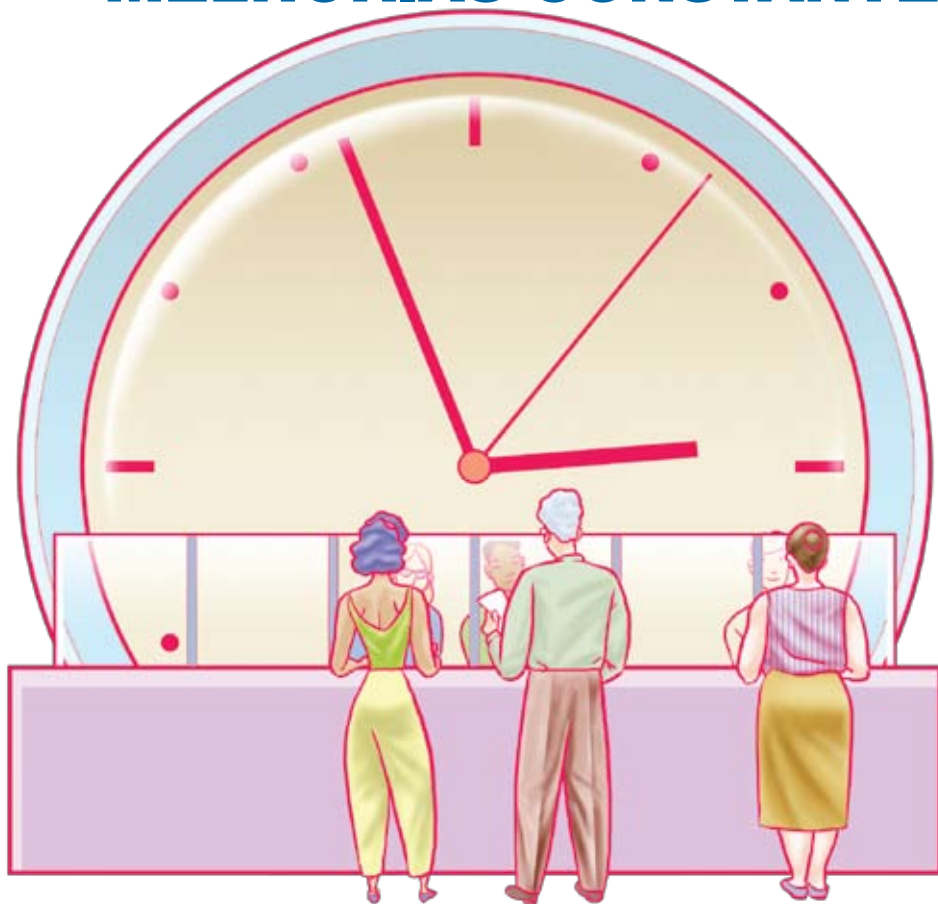
**Tenho alguma vantagem em utilizar os canais alternativos?**

**Há alguma diferença na validade e na segurança das transações feitas nos canais alternativos?**



3

## TEMPO DE ESPERA: MELHORIAS CONSTANTES



**Por que há demora em alguns dias do mês e em outros dias, não?**

► **Porque**, durante o mês, há dias em que grande número de consumidores tem necessidade de realizar as mesmas transações bancárias, tais como receber salários, aposentadoria e pensões, pagamento de tributos e taxas.

São os chamados dias de pico e já são bastante conhecidos:

- Os compreendidos entre o 1º e o 10º dia útil do mês.
- A véspera e o primeiro dia útil após o feriado.
- O último dia útil do mês.

**Sim.** Os bancos colocam o maior número possível de funcionários nos caixas e garantem que os demais funcionários estejam apoiando as atividades de atendimento.

Uma boa alternativa – especialmente nos dias de pico – pode ser Você optar pelos serviços dos caixas eletrônicos, da Internet, das centrais telefônicas e dos correspondentes, que são em maior número e mais ágeis.

Você pode se prevenir, também, colocando as contas de empresas conveniadas no débito automático ou fazendo o agendamento de pagamento pela Internet, pelo telefone ou pelos canais de auto-atendimento.

**Se for inevitável ir a uma agência,** tanto Você quanto outros consumidores que tiverem necessidades semelhantes às suas irão enfrentar um tempo de espera maior para serem atendidos. Para atenuar o desconforto, é recomendável escolher um horário de menor movimento.

Antes de entrar numa fila, procure se informar sobre o tempo estimado de espera. Com essa informação Você poderá se programar melhor.

**Sim.** Há várias normas municipais e estaduais definindo o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas tradicionais. Há cartazes na agência dando essa informação.

**Sim.** Nas cidades que não possuem regulamentação por lei estadual ou municipal, para os bancos aderentes ao Sistema de Autorregulação Bancária, prevalecem os tempos dispostos no Normativo nº 004/2009, que são os seguintes:

- Até 30 (trinta) minutos em dias normais e até 40 (quarenta) minutos em dias de pico, até o final de 2009.
- Até 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta) minutos em dias de pico, a partir de 2010.

**Nos dias de pico, o banco toma medidas especiais para agilizar as transações?**

**E se for inevitável que eu vá a uma agência num dia de pico?**

**Há limite de tempo para espera de atendimento em agência bancária?**

**Há limite de tempo estabelecido para as cidades sem legislação especial?**

**Como é medido o tempo de espera em uma fila de banco?**

▶ **O tempo é contado**, com anotação do horário e da data, da entrada do consumidor na fila até o início efetivo do atendimento pelo caixa.

Até o final de 2009, todas as agências bancárias deverão estar equipadas com equipamentos que emitam senhas, permitindo a Você um controle preciso sobre o tempo de espera para o atendimento nos caixas.

**Por que algumas agências atendem antes do horário normal e outras, não?**

▶ **Porque** algumas agências estão excepcionalmente autorizadas a atender em horários diferenciados e ampliados em dias de maior movimento (dias de pico) ou para atender a públicos específicos, como beneficiários da previdência e funcionalismo público.

Verifique se a sua agência tem uma dessas autorizações excepcionais. Há também bancos que oferecem a opção de atendimento em datas e horários pré-agendados. Consulte seu banco sobre essa possibilidade.

## 4

## SEGURANÇA E DIFERENCIAÇÃO NO ATENDIMENTO: ATENÇÃO TOTAL



### 4.1. CONQUISTA: ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

**Sim, pode.** Por determinação legal, alguns consumidores, por estarem em situação especial, devem receber atendimento prioritário. Esse é um tipo de atendimento preferencial, sem obediência à ordem de chegada ou de entrada na fila, para garantir-lhes menor tempo de espera.

**Pode um consumidor ser passado à frente de outro, para ser atendido mais rapidamente?**

**Há procedimentos-padrão para se oferecer o atendimento prioritário?**

- ▶ **Sim.** Há alguns procedimentos alternativos, que atendem à obrigação de dar prioridade. Cada banco adota a forma que está mais de acordo com as instalações da agência. Os meios mais comuns são:
- Pela colocação em fila privilegiada ou em lugar privilegiado nas filas.
  - Pela entrega de senha preferencial.
  - Pela destinação de um guichê de caixa para atendimento exclusivo.

Outros meios podem ser empregados, desde que garantam atendimento privilegiado.

**Quais consumidores bancários devem ter atendimento prioritário?**

- ▶ **Pela legislação vigente,** devem receber atendimento prioritário:
- Pessoas com deficiência física, mental ou múltipla.
  - Pessoas com mobilidade reduzida, temporária ou definitivamente.
  - Pessoas com 60 anos ou mais (os idosos).
  - Gestantes.
  - Lactantes (as mães que amamentam).
  - Pessoas com crianças no colo.

Se Você se enquadrar numa dessas descrições, procure a indicação de onde deverá ser atendido. Caso não localize a sinalização, procure um funcionário da agência ou do pré-atendimento. Não espere que lhe ofereçam: exija o atendimento prioritário.

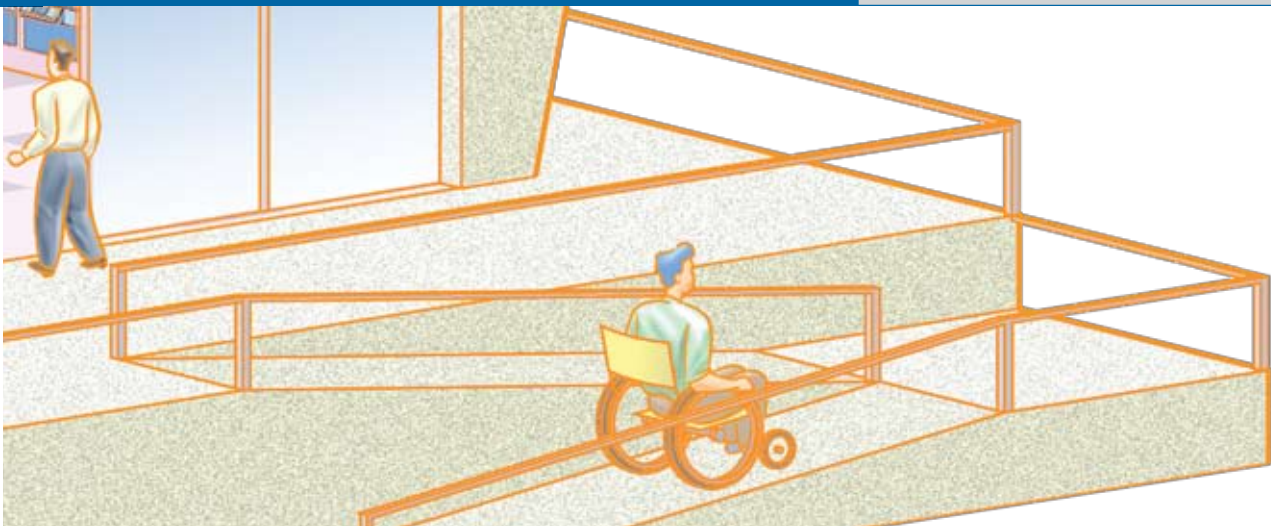
## **4.2. INCLUSÃO: ACESSIBILIDADE PARA CONSUMIDORES COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, VISUAL OU AUDITIVA**

**Os consumidores com deficiência física ou mobilidade reduzida têm direitos especiais?**

- ▶ **Sim.** Os consumidores com deficiência física ou com mobilidade reduzida devem ter sua entrada na agência facilitada por rampas de acesso ou elevadores especiais.

Além disso, devem ter ainda à sua disposição:

- Caixas eletrônicos, guichês de caixa e móveis adaptados para o atendimento
- Vagas demarcadas e privativas no estacionamento
- Sanitário adaptado
- Assentos
- Funcionário capacitado para lhes dar o atendimento merecido



**Onde houver porta giratória de segurança**, é obrigatório haver uma entrada alternativa para uso dos consumidores com deficiência física ou com mobilidade reduzida. O consumidor nessa condição deve procurar um funcionário da administração da agência e requerer o atendimento adequado à sua situação. Em geral, as agências possuem uma entrada alternativa.

**Além do atendimento prioritário**, a agência precisa ter sinalização no piso (sinalização podotátil), indicando a direção para que ele possa caminhar com autonomia e segurança. Deve ter, também, em braille, informativos de orientação sobre o uso de cartões e extratos mensais de contas correntes.

**Nas agências**, os consumidores com deficiência auditiva devem ser atendidos por funcionários com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais); e as Centrais de Atendimento Telefônico devem ter pontos de recepção de mensagens geradas por TDA – Telefone Para Deficientes Auditivos.

**Em suas agências**, os bancos devem oferecer um conjunto amplo e variado de recursos voltados a garantir sua acessibilidade. Dentre eles, estão:

**Como resolver a dificuldade com a porta de segurança para o consumidor com deficiência física ou com mobilidade reduzida?**

**O consumidor com deficiência visual tem que direitos especiais?**

**O consumidor com deficiência auditiva tem que direitos especiais?**

**A quais requisitos de acessibilidade os bancos devem atender, em suas agências?**

**Todas as agências bancárias estão integralmente preparadas para cumprir todos os requisitos de acessibilidade?**

- Assentos.
- Caixas eletrônicas adaptados para todos os tipos de consumidores deficientes.
- Funcionários capacitados para o atendimento de consumidores com todos os tipos de deficiência.
- Funcionários com conhecimento de Libras (Língua Brasileira de Sinais), para o atendimento aos deficientes auditivos.
- Orientação sobre o uso de cartões e extratos mensais de contas correntes em braile.
- Guichês de caixa ou móveis adaptados para esse tipo de atendimento.
- Rampas de acesso ou equipamentos eletromecânicos de deslocamento vertical (elevadores especiais para cadeirantes).
- Sanitários adaptados.
- Vagas de uso preferencial no estacionamento.

► **Não.** Embora tenha havido um grande avanço na adaptação das instalações físicas e nos equipamentos de autoatendimento, nem todas as já agências estão completamente adaptadas.

Há, porém, um cronograma de ações e de prazos, constante de um TAC – Termo de Ajustamento de Conduta – que os bancos assinaram com o Ministério Público Federal, para a solução definitiva do assunto, e que está sendo cumprido.

Caso sua agência ainda não propicie todas essas condições, exija que ofereça, pelo menos, condições alternativas satisfatórias para atendê-lo com segurança e conforto.

### **4.3. RECONHECIMENTO: CONSUMIDOR IDOSO**

**O consumidor idoso tem que direitos especiais?**

► **A agência** deve ter pessoal especialmente treinado e ostensivamente identificado para dar informação sobre serviços, produtos e sobre o funcionamento dos caixas eletrônicos, garantindo o uso dos equipamentos com autonomia e segurança.



5

## PROTEÇÃO: PORTAS DE SEGURANÇA



**As portas de segurança desestimulam assaltos.** Criam um sério obstáculo à entrada de pessoas armadas nas agências e contribuem fortemente para inibir a ação de criminosos. Os resultados têm sido positivos e são reconhecidos pelos especialistas de segurança e por lideranças sindicais dos bancários em todo o País.

**Qual é a finalidade das portas de segurança?**

**É o vigilante quem decide o travamento das portas de segurança?**

► **Não.** O travamento da porta é automático e ocorre apenas quando o seu mecanismo (um sensor) detecta com Você algum metal, em quantidade acima do limite para o qual foi regulado.

**Por que a porta giratória de segurança às vezes trava, sem que o consumidor esteja portando arma?**

► **O travamento pode ocorrer** se Você tentar entrar na agência sem ter deixado no guarda-volumes chaveiros, celulares, relógios, bolsas ou capas de celulares com partes metálicas, sapatos com enfeites ou com protetores metálicos no bico ou no solado etc., que por ventura esteja portando. Vai ocorrer, também, se Você usar prótese metálica ou marca-passo. Para ganhar tempo, quando puder, evite ir ao banco usando ou portando objetos de metal.

**O que devo fazer quando ocorrer o travamento?**

► **Você deve se manter calmo.** Deve se lembrar de que o travamento da porta não dependeu de uma decisão do vigilante e sim de um sensor eletrônico, que detectou algum metal com Você. Não considere o travamento como um sinal de desconfiança ou de preconceito. Retorne à faixa de segurança, deixe no guarda-volumes aqueles objetos pessoais que contenham metal e passe novamente pela porta.

**O que devo fazer se usar prótese metálica ou marca-passo?**

► **Em geral,** as agências possuem uma entrada alternativa. No caso de ter prótese metálica ou marca-passo, Você deve procurar um funcionário da administração da agência para obter o atendimento adequado à sua situação.

**Pode o vigilante exigir que o consumidor tire parte de sua roupa para comprovar que não esteja armado?**

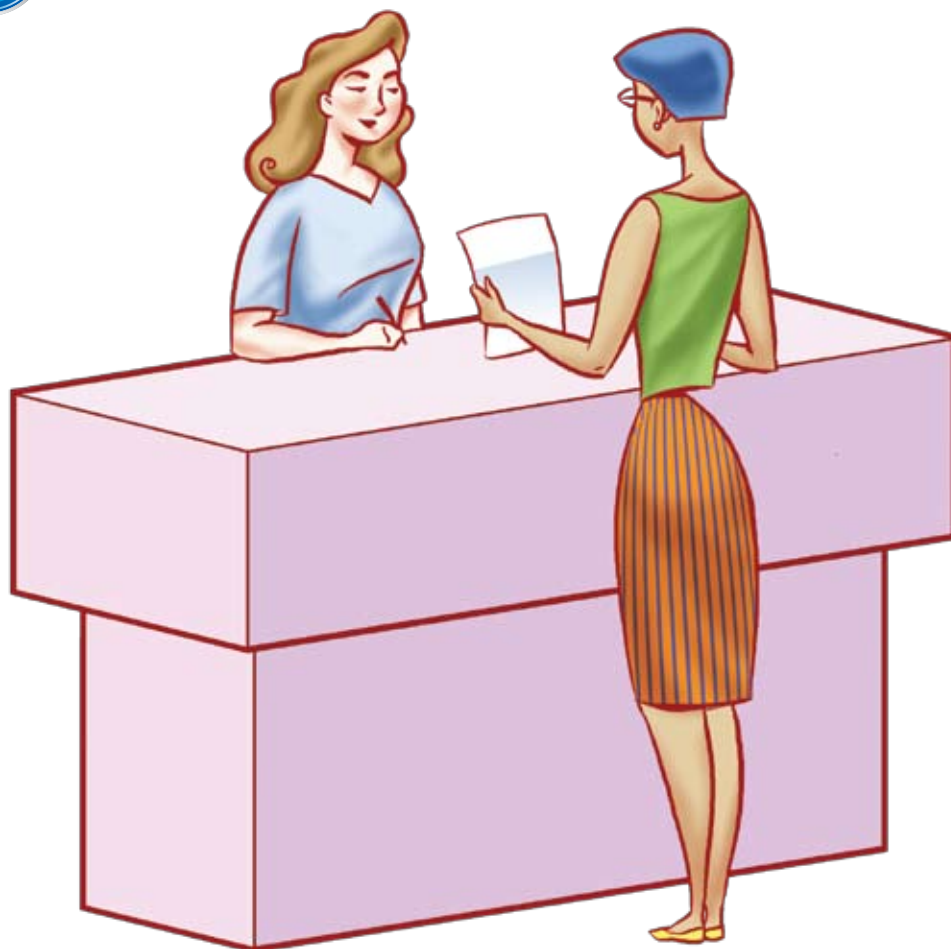
► **Não, de forma alguma.** O consumidor deve somente retornar à faixa de segurança e deixar no guarda-volumes os objetos pessoais que contenham metal.

**Por que algumas agências possuem portas de segurança e outras não?**

► **A colocação de portas de segurança** é decidida depois de avaliadas as necessidades de segurança do local, tais como facilidade de fuga, inexistência de posto policial, volume de dinheiro movimentado e a incidência de assaltos.

## 6

## E SE ALGO DER ERRADO?



**Sim.** Ao encerrar a conta-corrente, Você também deverá quitar ou renegociar as dívidas que tenha com o banco.

O pedido de encerramento deve ser feito por escrito, preferencialmente em um formulário específico, fornecido pelo banco, ou em correspondência particular, devendo conter a assinatura do consumidor. Pode ser entregue em qualquer agência do banco.

**Se desejar, posso encerrar minha conta no banco a qualquer momento?**

**O que devo fazer se alguma coisa não aconteceu como deveria?**

O banco deverá lhe entregar, sob protocolo, um termo de encerramento, contendo as condições básicas para o atendimento do pedido, dentre elas: o prazo para o encerramento, a situação das tarifas, os cheques pendentes, as folhas de cheques não utilizadas, os fundos necessários e a situação de contratos e de contas pendentes.

Assim como Você, o banco também pode solicitar o encerramento de sua conta a qualquer momento, bastando informá-lo disso antecipadamente, por correspondência.

► **Você deve reclamar.** A opção mais recomendável é que fale com seu gerente. Ele é alguém capacitado, com experiência e autonomia suficientes para esclarecer suas dúvidas, resolver seus problemas e lhe garantir o melhor atendimento possível. A maioria das situações do dia-a-dia, dentro de uma agência bancária, pode ser resolvida dessa forma.

Você também pode acessar o Fale Conosco no site do banco ou, ainda, entrar em contato com o SAC – Serviço de Apoio ao Consumidor. Por esse canal, Você pode pedir informações gerais, esclarecer dúvidas, registrar reclamações e pedidos de cancelamento de produtos ou serviços, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem qualquer custo.

Sempre que o atendimento prestado pelas agências e pelo SAC não tiver sido satisfatório, ou que não tenha sido apresentada uma solução no prazo previsto, Você pode fazer contato com a Ouvidoria do banco.

A Ouvidoria é uma área independente, encarregada de representar os consumidores, seus pontos de vista e seus interesses; ela atua como mediadora de conflitos entre o banco e os consumidores de seus serviços e produtos.

**E se, mesmo com essas providências, meu problema não for resolvido?**

► **Caso não consiga** a solução pelo banco, Você pode recorrer ao Banco Central do Brasil e aos Órgãos de Defesa do Consumidor (Procons). Os telefones desses órgãos devem estar em cartazes afixados nas agências.



**FEBRABAN**