

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Neste processo de compra do HSBC pelo Bradesco não pode haver espaço para precarizar a já péssima forma de atendimento.

O Bradesco costuma empurrar os clientes e usuários cada vez mais para os caixas eletrônicos e serviços de correspondentes bancários. Isso ocorre principalmente com aqueles que não são considerados 'especiais'; ou seja, cujas contas não movimentam grandes quantidades de dinheiro. No entanto, o atendimento nos caixas presenciais é um direito de clientes e usuários, independentemente de sua classificação para o banco. (Veja no quadro ao lado a resolução do Banco Central e exija seu direito).

Portanto essa é uma luta de todos: bancários, clientes e usuários. Não vamos deixar os bancos, que lucram cada vez mais, ir contra nossos direitos. Vamos juntos, também, defender o emprego dos cerca de 115 mil trabalhadores do Bradesco e do HSBC. Não podemos aceitar, em hipótese alguma, que milhares de pais e mães de família sejam prejudicados, pois o trabalho faz parte da dignidade do ser humano.

Veja abaixo como você pode colaborar!



Resolução do Banco Central sobre acesso aos canais de atendimento nos bancos

De acordo com a Resolução 3.694 do Banco Central, de 26/3/2009, as instituições financeiras não podem restringir o acesso de clientes e usuários a seus canais de atendimento. Confira que diz o artigo 3º, a seguir:

Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.



DENUNCIE

Se você tiver reclamações ou quiser fazer alguma denúncia de mal atendimento, ligue para o Banco Central ou Procon. A ligação é gratuita de qualquer parte do país.

Banco Central - 145

Procon - 151