

O Informativo Especial dos Clientes é uma produção do Sindicato dos Bancários do Maranhão (SEEB-MA) que visa esclarecer a população sobre os abusos cometidos pelos bancos,

tais como: o atendimento discriminatório, as filas intermináveis, os problemas de acessibilidade nas agências, dentre outras irregularidades que causam prejuízos aos clientes e usuários.

No verso desta página, o Informativo ensina como denunciar essas práticas, que estão sendo combatidas pelos bancários nas Campanhas Salariais.

## Espera excessiva em fila pode gerar dano moral



Você sabia que a lei das filas determina atendimento em, no máximo, 30 minutos? Que é possível processar o banco por danos morais caso o atendimento demore mais do que isso? Pois saiba que esse é o entendimento de vários tribunais no país.

No entanto, para buscar seu direito na Justiça, é preciso ter provas. Por isso, solicite uma senha ao chegar à agência e peça ao bancário para autenticá-la comprovando o horário em que você foi atendido. Caso ele se recuse, procure o gerente geral.

Vale ressaltar que a culpa pela demora nas filas não é dos bancários, mas dos bancos, que se recusam a contratar mais empregados visando o lucro. Essa ganância adoece os poucos bancários que ficam nas agências e resulta no atendimento precário.

Para o SEEB-MA, só as multas podem sensibilizar os bancos a cumprirem a lei das filas. Por isso, o Sindicato lançou uma campanha orientando a população a denunciar esse abuso ao Procon, Juizados e Ministério Público. **Cidadão, junte-se à luta e denuncie!**

## Atendimento discriminatório deve ser denunciado

Alguma vez você tentou sacar seu benefício previdenciário ou social e foi orientado a procurar outra agência da Caixa?

Se a sua resposta é sim, saiba que você foi vítima de uma prática ilegal dos bancos conhecida como atendimento discriminatório.

Esse abuso é muito comum nas novas agências da Caixa, onde é negado atendimento a aposentados, pensionistas e beneficiários dos programas sociais.

O SEEB-MA informa

que todas as agências da Caixa são **OBRIGADAS** a prestar atendimento sobre INSS, PIS, FGTS, Seguro Desemprego e Bolsa Família. Caso o banco se negue a prestar tais serviços, denuncie ao Procon, Banco Central e Ministério Público.

O atendimento discriminatório é uma prática combatida pelo SEEB-MA, que reivindica atendimento digno, com qualidade e sem discriminação para todos os clientes e usuários dos bancos!



## Agências bancárias devem ser acessíveis a todos

**D**eficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida (idosos, usuários de bengalas, muletas, andadores, obesos, mães com crianças de colo) encontram dificuldades para usar os serviços bancários em agências onde precisam subir e descer escadas. Esse tipo de agência, com problemas de acessibilidade, são comuns em todo o Maranhão.

O SEEB-MA alerta que pessoas portadoras de deficiência ou dificuldades de locomoção são clientes e

usuários como quaisquer outros, que pagam pelos serviços que utilizam e contribuem para os lucros exorbitantes dos bancos. Portanto, não devem passar por este constrangimento.

O Sindicato tem cobrado, via Ministério Público, a execução da Lei da Acessibilidade nas agências com mais de um pavimento.

A lei determina a instalação de elevadores, rampas, e outras medidas que visam garantir o livre acesso às dependências das agências.



## Problemas estruturais nas agências: denuncie!

**A**s agências bancárias apresentam, às vezes, problemas estruturais, como infiltrações, rachaduras no teto, piso e paredes, riscos de curto-circuito, etc. Estes problemas ameaçam a integridade física de bancários, clientes e usuários, pois podem ocasionar acidentes, incêndios e até desabamentos.

O SEEB-MA solicita frequentemente vistorias à Defesa Civil e ao Corpo de Bombeiros para que seja verificada a situação estrutural das agências. Conforme os laudos emitidos pelos ór-

gãos de defesa, são tomadas as devidas providências. Em casos graves, o local é interditado, a exemplo da agência da Caixa Econômica do bairro João Paulo, em fevereiro de 2013, e a agência do BASA em Imperatriz, interditada em maio de 2012.

Cliente e usuário, se você observar irregularidades na estrutura de agências bancárias, denuncie ao Sindicato e aos demais órgãos competentes! Juntos, somos capazes de pressionar os bancos a garantirem agências seguras e adequadas para todos!



### Procon

Procon Estadual - SEDE  
Endereço: Rua do Egito, 207, Centro, São Luís - MA.  
Telefone: (98) 3261-5100

Unidade Municipal de Imperatriz  
Endereço: Rua Godofredo Viana, 757 - Centro - Viva Cidadão  
Telefone: (99) 3525-9169

Unidade Municipal de Caxias  
Endereço: Rua Aarão Reis, 704 - Centro  
Telefone: (99) 3521-2313

Unidade Municipal de Balsas  
Endereço: Av. Contorno, lote 12, quadra 06, s/n - Bacaba  
Telefone: (99) 3541-1110

### Banco Central

Telefone: 0800-979-2345  
Horário: das 8h as 20h no dias úteis.

#### Ministério Público / Procuradoria da República

Endereço: Rua Rafael de Almeida Ribeiro, 750 - Bacuri - Imperatriz-MA  
Telefone: (99) 3529-7310

#### Delegacia do Idoso

Endereço: Rua Sousa Lima, 167 - Centro - Imperatriz-MA  
Telefone: (99) 3525-1545

#### Delegacia do Consumidor

Endereço: Av. Senador Vitorino Freire, 52, Areinha, São Luís-MA  
Telefone: (98) 3213-7100