

À
CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU/SP

Ref.: OFÍCIO Nº: 1161/2010

BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., Instituição Financeira com sede na Avenida Juscelino Kubitschek, nº. 2041 – Bairro Vila Olímpia – São Paulo/SP, inscrito no CNPJ sob o nº. 90.400.888/0001-42, vem respeitosamente apresentar sua manifestação com relação ao que fora questionado no ofício em epígrafe.

Primeiramente, há que ressaltar a boa-fé desta instituição financeira no evento sob exame, vez que, conforme se verificará adiante, adota todas as providências cabíveis, para que o atendimento seja célere e eficaz.

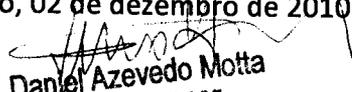
O atendimento aos usuários conta com respaldo de pessoas capacitadas e equipamentos de alta tecnologia. A qualidade e facilidade no atendimento é propiciada por meio virtual, por meio telefônico ou ainda, através do aprimoramento do atendimento nas próprias agências, inclusive através dos terminais de auto-atendimento.

Nossas agências estão equipadas com máquinas de fácil manuseio, bem como possui pessoas contratadas a fim de orientar, principalmente, pessoas com dificuldades em suas operações, tanto nos caixas convencionais como nos terminais de auto atendimento.

Cumpramos ressaltar que o tempo atendimento gasto com e por cada cliente não é passível de controle por parte desta instituição. Neste sentido é válido ressaltar, que há clientes que chegam aos caixas com menor número de pagamentos, com documentação preenchida e organizada, o que agiliza não só o seu atendimento como o dos outros usuários. Alguns usuários de nossos serviços porém, menos preparados ou com muito mais contas a pagar, demandam maior tempo obviamente.

Por fim, podemos dizer de forma geral, que esta instituição financeira procede o atendimento ao público dentro do período de tempo determinado na lei municipal 4.225/2002, além de a cada dia buscar aprimoramento e alternativas que facilitem a utilização de nossos serviços.

São Paulo, 02 de dezembro de 2010.


Daniel Azevedo Motta
OAB/SP 244.305
Diretor Jurídico

BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.