



Botucatu, 11 de março de 2015.

À Câmara Municipal de Botucatu – SP
Praça Comendador Emilio Peduti, nº 112

Ao Excelentíssimo Senhor Vereador André Rogério Barbosa,

Ref.: Ofício nº 128/2016/GP

BANCO BRADESCO S.A., em atendimento aos termos do epigrafado, vem, respeitosamente, à honrosa presença de Vossa Excelência, informar que o ofício direcionado a esta instituição financeira, recebeu, de nossa parte, a melhor atenção.

Inicialmente, ressaltamos que esta instituição financeira atende indistintamente tanto seus clientes como usuários, e que sempre cumpriu as normas emanadas tanto por Órgãos Federais, Estaduais e Municipais, tanto é verdade que se adequou a fim de atender todas as disposições legais.

Outrossim, esta instituição financeira, por intermédio de sua agência, deu total atenção aos dispositivos das Leis Municipais, Estaduais e Federais que regulam a qualidade do atendimento bancário, principalmente no tocante à disponibilização aos usuários e clientes dos serviços bancários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja realizado em prazo hábil.

No entanto, de acordo com normas estabelecidas pela FEBRABAN e Legislação Específica, é proibido estabelecer uma quantidade máxima de documentos por cada transação bancária no período em que a agência está aberta ao



público, de modo que a instalação de um caixa rápido com limite para pagamento de três ou menos boletos nas agências de Botucatu torna-se inviável.

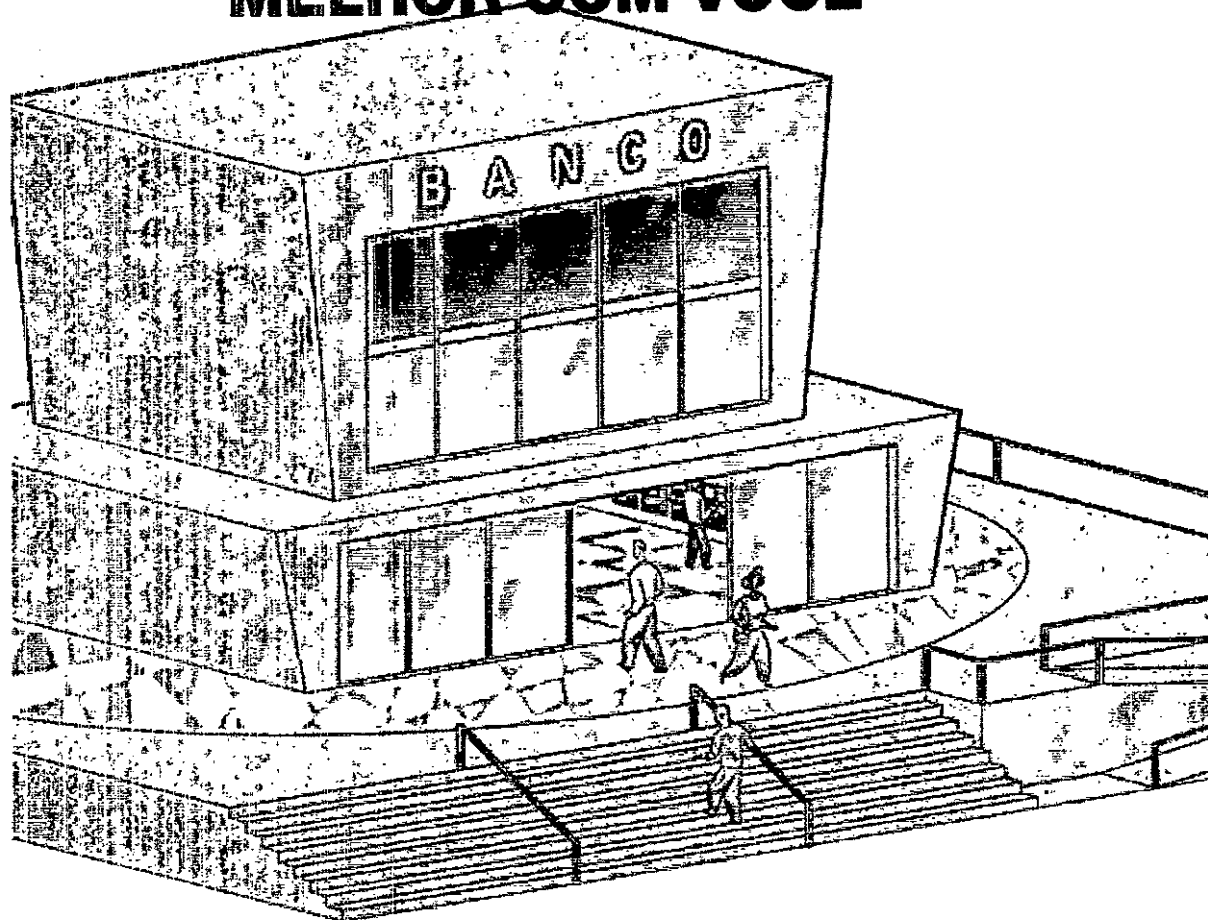
Limitados ao exposto, apresentamos nossos sinceros protestos de estima e consideração.

BANCO BRADESCO S.A.

Use melhor o seu banco



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?**

Use melhor o seu banco

- 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?