O QUE FAZER DURANTE A GREVE DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

PROCON Campinas
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS
Departamento de Proteção ao Consumidor

O PROCON Campinas editou este informativo para orientar os consumidores sobre os seus direitos e como proceder para realizar o pagamento das contas, sem sofrer qualquer prejuízo, em razão do período de greve dos serviços bancários.

COMO PROCEDER?

É direito básico do consumidor o acesso aos serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Sendo assim, caso o consumidor necessite quitar algum boleto, poderá recorrer aos serviços de autoatendimento. Algumas contas, por exemplo, podem ser pagas em lotéricas, correspondentes bancários e até mesmo pela internet. No entanto, o consumidor deve estar atento aos valores máximos para pagamento.

PAGAMENTO DIRETAMENTE AO CREDOR

Na impossibilidade de obter alguma alternativa para realizar a operação, é recomendável que o consumidor entre em contato com a empresa ou pessoa física com quem tem contrato e verifique a probabilidade de efetuar o pagamento diretamente com o credor ou alterar a data de vencimento.

PAGAMENTO CAIXA ELETRÔNICO OU EM UMA AGÊNCIA BANCÁRIA EM FUNCIONAMENTO

Atenção: O consumidor deve exigir o recibo de pagamento e estar atento aos valores de saques diários permitidos no caixa eletrônico.

É importante contatar o banco pelos canais de atendimento (SAC, email, chat, etc) para obter informações sobre quais agências estão em funcionamento e qual é a mais próxima de sua residência. Os bancos também possuem o serviço de Ouvidoria, no qual os usuários podem efetuar suas reclamações. Além disso, há o Banco Central, que regula os serviços prestados pelas agências bancárias e pode ser acionado em casos de irregularidades.

Caso o pedido não seja atendido, o PROCON Campinas esclarece que o consumidor poderá recorrer ao órgão para registrar a reclamação,

informando o número de protocolo dos contatos realizados com o banco.

CANAIS PARA O CONSUMIDOR REALIZAR SERVIÇOS BANCÁRIOS DURANTE A GREVE

Veja no quadro abaixo os canais para o cliente realizar alguns serviços bancários durante a greve.

O que se faz na 'boca do caixa'...	...e o que pode ser feito em outros lugares			
	Internet	Caixa eletrônico	Telefone	Correspondentes bancários
Depósito	✗	✓	✗	✓
Pagamento de boleto a vencer do banco	✓	✓	✓	✓
Pagamento de conta de consumo	✓	✓	✓	✓
Saque com cartão	✗	✓	✗	✓
Pagamento de boleto a vencer de outro banco	✓	✓	✓	✓
Consulta de saldo	✓	✓	✓	✓
Pagamento de impostos e taxas	✓	✓	✓	✓
Desbloqueio de cartão	✓	✗	✗	✓

*Consulte o correspondente sobre a operação buscada
Fonte: Febraban

O QUE FAZER APÓS A GREVE?

TEMPO DE ESPERA NAS FILAS DOS CAIXAS

Em Campinas a Lei Municipal nº 12.330/2005 garante ao consumidor o atendimento no tempo máximo de até 15 minutos nos dias normais, até 25 minutos na véspera e pós feriados e até 30 minutos em dia de pagamento de funcionário público.

Importante: a lei é correspondente à fila para atendimento nos caixas.

Embora os bancos não tenham como precisar quantas pessoas são atendidas diariamente, especialmente após uma greve bancária, estes deveriam estar preparados para atender o consumidor.

Caso os usuários sejam atendidos na fila do caixa em tempo superior ao estabelecido por lei, podem e devem procurar o PROCON de Campinas para registrar a sua reclamação/denúncia.

É importante que o consumidor apresente algum documento que comprove o tempo de espera na fila, como por exemplo, a senha emitida ao entrar na agência e o horário de atendimento no caixa.

CONTAS EM ATRASO – JUROS, MULTAS E DEMAIS ENCARGOS - COMO PROCEDER

O consumidor que mesmo após as orientações do PROCON não conseguiu realizar os pagamentos em razão da greve, deve inicialmente procurar o credor (empresa ou pessoa física contratada) para solicitar o abatimento dos encargos e, caso não tenha sucesso, poderá recorrer ao PROCON.

Os clientes que possuem financiamentos de veículos ou imóveis junto ao banco e, em razão da greve, ficarem impossibilitados de quitar as prestações, devem procurar a agência onde possuem conta ou realizaram a contratação para pedir o abatimento dos encargos gerados durante a paralisação.

As operadoras de telefonia móvel e fixa geralmente realizam a cobrança dos encargos decorrentes da mora na próxima fatura. Deste modo, observe as descrições de sua conta e converse com a operadora para obter um abatimento ou cancelamento da cobrança pelos encargos em razão da greve.

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

Idosos, gestantes, mães com crianças de colo, deficientes, doadores de medula óssea, pessoas com obesidade grave ou mórbida e doadores de sangue possuem atendimento preferencial e devem ter o seu direito garantido nos termos da Lei Municipal nº 14.789/2014/2014.