

CÂMARA MUNICIPAL DE
FORTALEZA

VEREADOR
Deodato
Ramalho *De confiança e coragem*

*Gabinete do vereador Deodato Ramalho
Líder da bancada do Partido dos Trabalhadores - PT*

REQUERIMENTO Nº /2013
4612

Requer a transcrição da matéria publicada no jornal Diário do Nordeste em 14 de outubro de 2013 "Queixas contra bancos ao BC têm até dez dias para solução", para os Anais da Câmara Municipal de Fortaleza.

EXMO. SR. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

O vereador Deodato Ramalho, líder da bancada do PT, no uso de suas atribuições e na forma regimental, vem, à presença de Vossa Excelência com reciprocidade de respeito, requerer que seja transcrita para os Anais da Câmara Municipal de Fortaleza, a matéria publicada no jornal Diário do Nordeste em 14 de outubro de 2013 "Queixas contra bancos ao BC têm até dez dias para solução", que aborda o encaminhamento de reclamações de clientes sobre instituições bancárias ao Banco Central do Brasil, conforme consta em anexo.

DEPARTAMENTO LEGISLATIVO, 15 de outubro de 2013.

DEODATO RAMALHO
Vereador do PT - Fortaleza

DEPTO. LEGISLATIVO
RECEBIDO

15 OUT. 2013

9:00 h Nº de fls. 01
Servidor

notícias esportes entretenimento blogs tv dn serviços assine

14Out NEGÓCIOS
09h08 Ano de 2013 fechará com inflação menor, prevê Focus

REGULAMENTAÇÃO

Queixas contra bancos ao BC tAm at... dez dias para solução

14.10.2013

Curtir
Joniel Leite, Beto Targino e outras
298.382 pessoas curtiram isso.

Tweet 5



Antes de levar a questão ao Banco Central, clientes devem tentar solucionar problema nos bancos ou Procons

São Paulo. O Banco Central (BC) é responsável pela regulação e fiscalização das instituições financeiras. Por isso, reclamações sobre serviços e produtos não solucionadas diretamente pela instituição que os oferece devem ser registradas no BC. Não solucionando o problema no banco com o qual tem problema, o cliente deve entrar em contato com o BC, que estipula um prazo máximo de dez dias para a instituição bancária resolverem a questão.



No Ceará, o cliente que não conseguir resolver o problema na agência onde tem conta por recorrer à unidade do BC, na Av. Heráclito Graça, 273, Centro Foto: José Leomar

Ademais, a iniciativa tornará pública a qualidade dos serviços ofertados pelas instituições, porque as queixas procedentes são divulgadas no www.bcb.gov.br, em um ranking de bancos com mais reclamações.

Prévias nos bancos

O BC orienta que o correntista leve a reclamação contra o banco primeiramente ao gerente da agência onde o atendimento foi prestado ou ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição.

Se não for atendido em sua queixa, o cliente deverá recorrer à ouvidoria da instituição, que terá prazo máximo de 15 dias para manifestar-se de forma conclusiva. Cabe às ouvidorias mediar os conflitos entre a instituição e seus clientes e usuários de produtos e serviços.

Órgão de defesa são opção

Paralelo ao trâmite feito pelo consumidor junto aos bancos, os problemas com instituições financeiras também podem ser denunciados aos órgãos de defesa do consumidor.

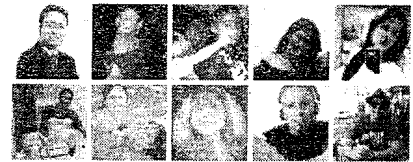
Questões ligadas às relações de consumo entre clientes e bancos estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, o que possibilita que órgãos como o Procon façam também a mediação desses conflitos.

Queixa ao BC

Toda queixa que o consumidor fizer ao BC contra instituições financeiras será incluída em um sistema denominado Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR). Criado por meio da circular nº 3.289, o sistema registra denúncias, reclamações e pedidos de informações apresentados por usuários de produtos e serviços ofertados pelos bancos.

Diário Nordeste
Curtir

298.384 pessoas curtiram Diário Nordeste.



Plugin Social do Facebook

14Out | 09h08

Ano de 2013 fechará com inflação menor, prevê Focus

13Out | 11h49

Restituição do 5º lote do Imposto de Renda será depositada nesta terça-feira (15)

13Out | 10h38

Consumidor dificilmente será beneficiado com diminuição de tributos

14Out | 09h10

12 homicídios são registrados no interior do Estado nas últimas 48 horas

14Out | 09h08

Ano de 2013 fechará com inflação menor, prevê Focus

14Out | 08h09

Convenção que proíbe armas químicas entra em vigor na Síria

14Out | 07h51

Colisão entre motocicletas deixa dois mortos

13Out | 18h18

Fortaleza empata e cai diante de Castelão lotado

As denúncias ou reclamações registradas no sistema RDR ficam disponíveis em canal na internet às instituições financeiras, que devem responder ao interessado em até dez dias úteis.

Em agosto, 98 das 2.195 queixas recebidas pelo BC se referiam ao descumprimento desse prazo. A norma prevê que o banco envie ao EIC cópia eletrônica da resposta e dos respectivos anexos enviados ao consumidor, além de relato das providências adotadas e dos esclarecimentos necessários. A instituição que não responder no prazo legal está sujeita a punições.

Ranking

No ranking de bancos com mais reclamações, a classificação é definida por um índice que resulta da divisão do número de reclamações procedentes pelo número de clientes e multiplicação do resultado por 100 mil. O resultado é um índice.

Por esse critério, o Santander liderou também em agosto, pelo sétimo mês seguido, o ranking de reclamações contra os maiores bancos (com mais de um milhão de clientes).

O banco teve 419 reclamações procedentes, com índice de 1,81. Em segundo lugar aparece o HSBC, com índice de 1,28 e 74 reclamações procedentes, seguido do Banco do Brasil, com índice de 1,18 e 410 reclamações procedentes.

O Itaú é o quarto colocado, com índice de 1,1 e 287 reclamações procedentes, e a Caixa Econômica Federal é o quinto, com índice de 0,8 e 430 reclamações.

Como reclamar

Para fazer uma reclamação, o consumidor pode comparecer à unidade do BC nos locais onde há essa representação (em Fortaleza, na Avenida Heráclito Graça, 273, Centro); enviar carta ou fax; ou fazer ligação, gratuita, de qualquer parte do País, para 0800-979-2345 no horário das 8h às 20h, em dias úteis.

Também está disponível o número 0800-642-2345, de atendimento exclusivo ao surdo e deficiente auditivo e da fala.

Os endereços das unidades do BC e o número do fax podem ser obtidos no endereço eletrônico <http://www.bcb.gov.br/?ENDERECO%20ATENDIMENTO>.



BB, BNB e Caixa entram na 5ª semana de greve

Há 26 dias paralisados, os bancários do Banco do Brasil (BB), Banco do Nordeste do Brasil (BNB) e Caixa Econômica Federal iniciam a quinta semana de greve hoje. Depois de assembleia realizada na noite da última sexta-feira (11), eles contrariaram o comando nacional de greve, no Sudeste, e decidiram permanecer com a paralisação.

Autoatendimento continua sendo única opção para os clientes dos bancos públicos Foto: Érika Fonseca

Sem previsão de quando as negociações entre eles e as direções dos bancos públicos devem ser retomadas, o Sindicato dos Bancários do Ceará informou, ainda na semana passada, da realização de uma assembleia na tarde de hoje.

Até que o impasse entre os bancários e os banqueiros seja retomado, as unidades dos bancos seguem apenas com o serviço de autoatendimento disponível, exceto pelo


depósito no caixa eletrônico, que está impossibilitado nas agências.

Privados retornam hoje


A decisão tomada pelos funcionários dos bancos públicos também foi contrária à tomada pelos

Tweets


Seguir @diarioonline

 Diário do Nordeste

Em 27ª edição, Troféu Carlos Câmara contempla os destaques da cena local em 2012 e homenageia grandes dramaturgos.

 Diário do Nordeste

Prestes a fazer o 1º show em Fortaleza, Clarice Faicão fala ao Zóeira sobre música, humor e os projetos para o futuro

 Diário do Nordeste

Bancos têm até dez dias para solucionar queixas de clientes.

bancários de bancos privados, os quais decidiram abandonar o movimento paredista e retornar ao trabalho hoje.

Assim como os colegas, eles se reuniram na noite da última sexta-feira (11) e resolveram aceitar o proposto pela Federação Nacional dos Bancos (Fenaban) aceitar a proposta das instituições, de reajuste de 8% nos salários, sendo 1,82% de ganho real.

Recomendar Enviar 2 pessoas recomendarão isso. Seja o primeiro entre seus amigos.

Peça seu Cartão Bradesco

bradescocartoes.com.br
Solicite o seu Cartão de Crédito e tenha benefícios exclusivos!

Perca 12 quilos em 29 dias

www.planeadorde dieta.com/
Perder até 12 quilos usando este truque de dieta simples

Cursos de Finanças CNF

Sapato Usaflex C7238 - Preto

Visite Israel já

Apostila BACEN 2013 Pdf

Nome

E-mail

Cidade/Estado

Telefone

Comentário

Insira o código da imagem ao lado

Nova imagem



MESSEJANA

Cruzamento ainda oferece perigos à população

RELÍQUIAS

Bicicletas antigas são expostas em encontro no Centro

REVITALIZAÇÃO

Diversas outras capitais passam por dificuldades semelhantes de ordenamento vivido no Centro de Fortaleza

SAPIRANGA

Membro de gangue é preso com metralhadora

3/4

MOMENTO INESQUECÍVEL

Crianças atendidas por instituições sociais fizeram passeio de avião. Voo foi promovido por agência de viagens