

RESPEITO AO CONSUMIDOR BANCÁRIO - II

O Banco Central, como apontado no boletim Apito Brasil [nº 101](#), de 20/8/13, colocou na página de abertura do seu sítio na internet, entre as chamadas em destaque (item 2), o ranking de instituições financeiras mais reclamadas no mês de julho.

Já não era sem tempo a iniciativa, assunto levantado em nosso boletim Boca Paulista Eletrônico [nº 3](#), de 27/5/13. Entretanto, como ali enfatizamos, além de melhorar o acesso aos interessados, cabe ao BC divulgar também:

- O índice das reclamações procedentes que foram satisfatoriamente solucionadas;
- O índice das que foram solucionadas somente após a sua intervenção direta;
- A sua atitude quanto às queixas mais comuns;
- As providências que adota contra os bancos com alto índice de reclamações.

Ao omitir essas informações em seu sítio, o BC dá a impressão de que não se movimenta para reverter o conceito que se tem de sua atuação "burocrática" na área, a exemplo da [reportagem](#) "Insatisfeitos na Boca do Caixa", publicada na revista Carta Capital, edição de 21/8/13, da qual destacamos:

Hoje, o Banco Central e o Procon fazem divulgações burocráticas de seus registros, disponibilizando tabelas superficialmente comentadas. O processo gera notícias vazias, que são respondidas com respostas vazias das áreas de relações públicas das instituições envolvidas. Divulgar os índices é necessário, mas não é suficiente. Por trás da frieza das estatísticas existem centenas de indivíduos que foram prejudicados. Não se trata de transformar dramas humanos em espetáculo, mas de mostrar o sentido real do impacto da incompetência das grandes burocracias sobre seus clientes. [Pg.46]

Por tudo isso, reforçando o que já dissemos no citado Boca Paulista,

é indispensável que o BC dê ampla exposição das ações que toma em defesa do cidadão contra eventuais abusos das entidades bancárias, e que o acesso ao "ranking de instituições mais reclamadas" não seja apenas objeto de um destaque temporário na página inicial do sítio, mas que a facilidade atual se mantenha de forma perene.

Conselho Regional do SINAL-SP

SINAL – Sindicato Nacional dos Funcionários do Banco Central
Av. Paulista, 1754 - 14º andar - cjs. 141/144
São Paulo SP – CEP 01310-920 / (11) 3159-0252
sinalsp@sinal.org.br / link para SINAL-SP: clique [AQUI](#)