

O Trabalho do PROCON junto aos Bancos

Fiscalização Estratégica

- ✓ **Período: 2017 e 2018 (Até abril/18)**
- ✓ **Ações dos Procon**
- ✓ **Resultados**

Universo

13 Instituições Financeiras:

Banco do Brasil

Bradesco – 02 Agências

Caixa Econômica – 02 Agências

Itaú – 02 Agências

Mercantil do Brasil

Santander – 02 Agências

Sicoob – 02 Agências

Unicred

Legislações de Base

Lei 2.247/1999 – Atendimento ao Cliente - Sistema de senha com registro de horário de entrada e atendimento - **Tempo máximo de atendimento de 15 Minutos** / Cartaz obrigatório com aviso sobre o tempo máximo de 15 minutos.

Decreto 3.219 – Regulamenta Lei 2.247/1999 - Fixar cópia da Lei 2.247/99 e do Decreto 3.219/99 - Manter e apresentar **controle de senhas e tempo** (senhas ou relatório).

Lei 2.435/2002 – **Instalações de banheiros** - Banheiro individual com vaso e lavatório para cada sexo, supridos de papel higiênico e papel toalha, em perfeitas condições de higiene e uso - Bebedouro em pleno funcionamento.

Lei 2.885/2011 – **Dispositivos de segurança interna e externa (Câmeras)** - Dispositivos internos e externos de segurança - Cabines individuais de atendimento no caixa (Biombo) - Painel eletrônico para chamado de senhas em funcionamento - Duas câmeras na área externa da agência - Imagens preservados pelo período mínimo de 6 meses - Cartaz obrigatório com aviso sobre o sistema de monitoramento.

Lei 2.920/2012 – **Recipientes com álcool gel** - Instalação de recipientes abastecidos com álcool gel anti-séptico nos lugares de maior circulação, prioritariamente nos caixas de auto-atendimento - Cartaz obrigatório com aviso sobre os recipientes de álcool gel.

Lei 3.037/2014 – **Assentos para espera do atendimento** - Disponibilizar assentos para usuários que aguardam atendimento. -Sinalização dos assentos destinados ao atendimento preferencial.

Lei 3.219/2017 – Obrigatoriedade de **instalação de armários de “guarda-volumes”** nas áreas em que antecedem as portas com dispositivo de travamento eletrônico

Histórico de Ações - 2017/2018

Data	Março/2017
Ação:	Notificação das Agências - Ofício Circular nº 159/17
Assuntos:	<ul style="list-style-type: none"> -Tempo de Atendimento ao Cliente - Instalações e Banheiros - Dispositivos de Segurança Interno e Externo (Câmeras) <p>* Entregue Cópia das respectivas Legislações</p>
Resultado:	13 Agências Notificadas.



Procon-Itajubá inicia ação de fiscalização nos bancos

Publicado por SECOM em: 09/05/2017

O Procon de Itajubá notificou as agências bancárias do município sobre as exigências das Leis Municipais com relação ao atendimento bancário. As agências terão um prazo de 30 dias para se adequarem às exigências, podendo ser autuadas pelo Procon no caso de descumprimento da Lei.

A Lei Municipal 2.247/99 prevê o tempo máximo de 15 minutos para o atendimento do consumidor no caixa. Para verificação dessa norma, serão realizadas medições em cada uma das 13 agências localizadas no município de Itajubá, em datas e horários diversos definidos pelo Procon.

Para o consumidor que se sentir lesado devido ao tempo máximo de espera, basta registrar uma reclamação no Procon, comparecendo ao Órgão de Defesa do Consumidor e levar a sua senha e conta com o registro de pagamento, ou pedir que o banco passe o registro na senha de maneira que exista a comprovação de que o tempo foi excedido. Com esses documentos a reclamação se torna um registro formal encaminhada para o setor de fiscalização para que sejam tomadas providências legais.

Na última ação de fiscalização dos bancos feita pelo Procon foram aplicadas aproximadamente 156 mil reais em multas nas agências de Itajubá por descumprimento da legislação.

O Procon-Itajubá fica na Avenida BPS, nº 35, e o atendimento é das 09h às 16h.

Mais informações pelo telefone: (35) 3692-1761 e/ou(35) 3692-1804.

Histórico de Ações - 2017/2018

Data	Junho e Julho/2017
Ação:	Fiscalização "In Loco"
Foram verificados:	Dever de Informação Tempo de Atendimento - 15 minutos - 1º FASE Assentos Normal e Preferencial
Resultados	13 Agências Notificadas 03 Medições de Tempo/Dias alternados/ por Agência 39 Autos Emitidos 05 Agências Autuadas



Procon Itajubá alerta para o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas dos bancos - Cliente deve ficar atento

Publicado por SECOM em: 22/06/2017

O Procon Itajubá informa que, segundo a Lei Municipal 2.247/99, o tempo máximo de espera para atendimento nos caixas dos bancos é de 15 minutos.

O consumidor que se sentir lesado devido ao tempo máximo de espera, pode registrar uma reclamação no Procon, comparecendo ao Órgão de Defesa do Consumidor e levar a sua senha e conta com o registro de pagamento, ou pedir que o banco passe o registro na senha de maneira que exista a comprovação de que o tempo foi excedido. Com esses documentos a reclamação se torna um registro formal encaminhado para o setor de fiscalização para que sejam tomadas providências legais.

Na última ação de fiscalização dos bancos feita pelo Procon Itajubá foram aplicadas aproximadamente 156 mil reais em multas nas agências do município por descumprimento da legislação.

O Procon Itajubá fica na Avenida BPS, nº 35, e o atendimento é das 9h às 16h. Maiores informações pelo telefone: (35) 3692-1761 e/ou (35) 3692-1804.

39 medições de 2ª à 6ª feira, sendo 03 medições por agência em dias diversos e feitas em horários que alternaram entre 10h e 15h.

Histórico de Ações - 2017/2018

Data	Junho e Julho/2017
Ação:	Fiscalização "In Loco"
Foram verificados:	Acessibilidade /Infraestrutura Segurança
Resultados	13 Agências Notificadas 13 Autos Emitidos 06 Agências Autuadas



Resultados

- ✓ **TAC – Termo de Ajustamento de Conduta (Álcool em Gel e Banheiro):**
 - ✓ Caixa Econômica (Álcool em Gel)
 - ✓ SICOOB (Banheiro)
 - ✓ Santander (Banheiro)
 - ✓ Bradesco (Banheiro e Álcool em Gel)
 - ✓ Itaú (Álcool em Gel)

- ✓ **Total de TACs: R\$ 13.145,00**

Procon Municipal - Auto de Infração nº 024/17 - Caixa Econômica Federal (0121)



TAC - Termo de Ajustamento de Conduta, que entre si celebram o Procon Municipal de Itajubá e, Caixa Econômica Federal (0121) CNPJ 03.360.305/0121-10. Infração: art. 1º e 1º § 2º da Lei Mun. 2.920/12. Ação de Fiscalização das Agências Bancárias Segmento: Acessibilidade, Infraestrutura e Segurança. OBSERVAÇÃO (13/11/17): TAC cumprido em 30/10/17. Guia nº 8/2017.

Publicado em 08/11/2017

[Comprovante de publicação](#)

Histórico de Ações - 2017/2018

Data	Outubro/2018
Ação:	Fiscalização "In Loco"
Foram verificados:	Dever de Informação Tempo de Atendimento - 15 minutos - 2º FASE
Resultados	13 Agências Notificadas 03 Medições de Tempo/Dias alternados/ por Agência 39 Autos Emitidos 04 Agências Autuadas

Procon inicia 2ª etapa de fiscalização no tempo de atendimento das filas de bancos

Publicado por SECOM em: 06/10/2017

Começou, na quinta-feira, dia 5 de outubro, a 2ª Etapa de Fiscalização do tempo de atendimento das filas dos bancos da cidade. Todas as agências estão sendo visitadas e o objetivo do trabalho é verificar se a Lei dos 15 Minutos está sendo cumprida (Lei Municipal 2.247/99).

A demora no atendimento superior ao previsto em lei é considerada prática infrativa e gera, entre outras penalidades, multa para a empresa. O Procon solicita aos consumidores que se sentirem prejudicados com relação a demora no atendimento, que procurem o órgão de defesa do consumidor e registrem sua reclamação. Para isso, basta apresentar os documentos pessoais e a senha de atendimento entregue pelo banco. A reclamação é anexada ao processo principal de fiscalização e colabora para a exigência do cumprimento do tempo de atendimento aos bancos.

O Procon Itajubá atende de segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 16h, na Avenida BPS, nº 35 – Email: procon@itajuba.mg.gov.br – Tel:(35) 3692- 1761/1804.



39 medições de 2ª à 6ª feira, sendo 03 medições por agência em dias diversos e feitas em horários que alternaram entre 10h e 15h.

Informações importantes e também divulgadas - Bancos/Tempo de Atendimento “15 minutos!

- O Procon informa, ainda, que o consumidor que ficar aguardando na fila do caixa por mais de 15 minutos pode registrar uma reclamação contra o banco, bastando apenas apresentar para tal o CPF/RG e a senha do atendimento autenticada com registro da hora em que foi atendido. (art. 1º Lei 2.247/99)
- O órgão de defesa do consumidor atende de segunda à sexta-feira das 9h às 16h, na Av. BPS, 35, bairro BPS.
- O telefone do Procon é o (35) 3692-1761. E-mail: procon@itajuba.mg.gov.br
– Facebook: [@proconitajuba](https://www.facebook.com/proconitajuba).

COORDENADORIA DE PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON

INFORMA

Resultados - Multas aplicadas por estouro no Tempo de Atendimento – “15 Minutos”

✓ **Agências Multadas – 1º e 2º Fase de Fiscalização**

- ✓ Banco do Brasil
- ✓ Caixa Econômica
- ✓ Santander
- ✓ Bradesco
- ✓ Itaú

✓ **TOTAL DE MULTAS APLICADAS: R\$ 32.024,00**

Histórico de Ações - 2017/2018

Data	Março/2018
Ação:	Fiscalização "In Loco"
Foram verificados:	Instalação de Armários de "Guarda Volumes"
Resultados	13 Agências Notificadas Prazo para adequação: <u>30/06/2018</u>

Ação do Procon fiscaliza agências bancárias no Dia do Consumidor

Publicado por SECOM em: 15/03/2018

Como parte das ações em comemoração ao Dia Mundial do Consumidor (15 de março), o Procon, vinculado à Prefeitura de Itajubá, iniciou, nesta quinta-feira, o trabalho de orientação das agências bancárias para cumprimento da Lei Municipal nº 3.219/2017.

As agências estão sendo orientadas sobre o cumprimento da Lei, que dispõe sobre a obrigatoriedade de instalação de armários de guarda-volumes, nos estabelecimentos bancários, nas áreas em que antecedem as portas que possuem dispositivo de travamento eletrônico, no âmbito do município de Itajubá.

As agências que não possuírem os guarda-volumes dispostos de acordo com a Lei, terão o prazo de seis meses para se adequarem a legislação sob pena de serem autuadas pelo Procon.

Serão feitas também medições do tempo de atendimento, nos termos da Lei Municipal nº 2.247/1999, que estabelece o prazo máximo 15 minutos para o atendimento no caixa.



Obrigado!

Vinícius Fonseca Marques

25/04/2018