



Rev. Dr. Marcos Roberto Inhauser

Fone: (0XX19) 2121 5853 escrit. / 99798 6955 cel

www.inhauser.com.br / marcos@inhauser.com.br

www.pastoralia.com.br

TEXTO PUBLICADO NA COLUNA SEMANAL NO CORREIO POPULAR

(IN)COMPETÊNCIAS BANCÁRIAS

Marcos Roberto Inhauser

“Cada vez que venho ao banco, rezo a oração de São Francisco umas dez vezes antes”. Esta foi a frase que ouvi de uma senhora na fila do banco, depois de mais de quarenta minutos de espera. Quem nunca se irritou com a demora no atendimento dos bancos? Quem nunca se assustou com a agilidade e esperteza dos bancos para cobrar o que eles acham que têm direito de cobrar?

Recebi na semana passada o seguinte e-mail de uma leitora: “para aderir e receber a correção do FGTS (Plano Collor) enfrentei duas horas de espera no posto do INSS para solicitar um comprovante de que sou a beneficiária da pensão do esposo falecido. Só recebi o documento, via correio, dois meses depois! Fui para a Caixa Econômica Federal munida de cópia autenticada do documento, mais certidão de óbito, cópias da carteira profissional, etc. Levei tudo que me foi solicitado. Depois de mais hora e meia na fila, os documentos foram entregues e recebi um protocolo (dia 27/09/02). Ao tentar sacar em 30/01/03 o dinheiro que, segundo informam os atendentes da referida instituição está liberado, fui informada que deveria pedir a transferência para o meu nome visto que a liberação saiu em nome do falecido. E, mesmo com todos os documentos (INSS e certidão de óbito) não poderia fazer o saque, mesmo tendo informado que era pensionista e ter deixado o número da conta e agência para crédito em conta! Novamente deixei xerox da certidão de óbito, documento do INSS... Para meu espanto, apesar de ter sido informada que a transferência seria feita em 5 dias, já se passaram quarenta e cinco dias e nada!! Fico revoltada com o pouco caso e incompetência de funcionários...”

Mas tenho eu também a minha experiência de incompetência bancária vivida nesta semana. Recebi do Bradesco um cartão magnético novo. Pensei que se tratasse da conta que mantenho ativa. Dias depois, ao ir à agência para retirar um talão de cheque, me dei conta que o mesmo se tratava de uma conta que mantive em outra agência e que, por problemas com a incompetência do gerente, tomei todas as providências para que a conta fosse encerrada e decidi que nunca mais voltaria àquela agência. Passados mais de dois anos do fato, descubro que a conta não havia sido encerrada. Mais do que constatar que a conta estava ativa, foi perceber que, ao ir à agência para saber o que estava acontecendo e o porquê não haviam encerrado a conta, a atendente, sem se dar ao trabalho de certificar-se de que eu era mesmo o titular da conta, imprimiu e me deu um extrato da conta. Assim como ela me deu o extrato, qualquer pessoa que ali chegasse dizendo-se ser Marcos Inhauser poderia ter retirado o extrato da conta.

Uns três dias depois, uma funcionária de uma instituição com a qual trabalhava foi à mesma agência munida de uma procuração pública, lavrada em cartório, para movimentar uma conta onde eu era titular, por força do meu trabalho. Para espanto meu, o gerente exigiu que eu me apresentasse na agência para assinar um papelucho do banco que autorizava a pessoa portadora da procuração a movimentar a conta. Tendo tomado conhecimento do fato, de novo me dirigi ao banco e atendente, outra vez, sem se preocupar em saber se eu era eu mesmo, me deu o papelucho para assinar. Confesso que me irritei.

Se uma procuração pública, lavrada em cartório não serve para a agência Santo Antônio do Bradesco, mas o que vale é um papelucho que podia ter assinado sem ao menos terem se certificado de quem assinava era habilitado a tal, qual a garantia que tenho de que há competência e sigilo bancário?

De uma coisa estou certo: há competência na hora de lucrar, de cobrar taxas, cheques, multas, juros. Mas quando se trata de atender bem e respeitar o cliente, há muito o que mudar.