

Compromisso prevê melhoria no fornecimento dos serviços e produtos oferecidos pelas instituições bancárias

Na manhã de hoje (4/4), a Fundação Procon-SP, vinculada a Secretaria da Justiça e Cidadania, a Febraban (Federação Brasileira de Bancos) e nove bancos assinaram termo de cooperação para estabelecer um plano de trabalho para melhorar os serviços e produtos oferecidos pelas instituições bancárias.

Com a finalidade de garantir a harmonia nas relações de consumo, as instituições bancárias comprometeram-se com algumas metas, dentre as quais, fornecer informações de forma clara, inequívoca e precisa para que a opção de contratação do consumidor seja consciente; nos serviços de telemarketing, observar as listas de *do not call* e não contatar o consumidor de forma ostensiva e incômoda; e não veicular publicidade que possa levar o consumidor a erro.

Comprometeram-se ainda a reforçar o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e demais canais disponibilizados; e a responder prontamente e de forma satisfatória as demandas do consumidor enviadas através da Fundação Procon-SP.

Além dos diretores e assessores da fundação, estiveram presentes na reunião, responsáveis pela entidade representativa do setor, Febraban e executivos das instituições Banco do Brasil, Bradesco, BV Financeira, Caixa Econômica Federal, Cetelem, Itaú/Unibanco, Panamericano, Santander e Votorantim.

Para Amaury Martins de Oliva, diretor de autorregulação da Febraban, “a iniciativa do Procon-SP é uma ótima oportunidade para o setor, que tem interesse na constante melhora do atendimento ao consumidor”.

Fernando Capez, diretor executivo do Procon-SP, ressalta que o termo de cooperação trará mais objetividade e celeridade aos trabalhos já desenvolvidos pela fundação no sentido de garantir que os direitos dos consumidores sejam respeitados.

As instituições irão manter a parceria para discussão de novas etapas de trabalho, como, a plataforma para mediação de conflitos e a Escola Paulista de Defesa do Consumidor.

Veja [aqui](#) a entrevista do diretor executivo do Procon-SP e [aqui](#) a entrevista do Amaury Martins de Oliva, diretor de autorregulação da Febraban.

Fonte: Fundação Procon SP, em 04.04.2019.