

FB-0965/2021

São Paulo, 4 de outubro de 2021

Exmo. Sr.
Dr. Saulo Anderson Rodrigues
MD. Presidente
Câmara Municipal de Cajamar/SP

Entrada na ~~Secretaria~~ Secretaria Administrativa da Câmara
Municipal de Cajamar, em 05 / 10 / 2021
às 11 : 47 horas.
Protocolado sob nº 2854 / 2021
Marta Costa

Ref.: Ofício n° 175-GP - Horário de Atendimento

Excelentíssimo Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos ao Ofício n.º 175-GP, de 09 de setembro de 2021, por meio do qual encaminha cópia autêntica do Requerimento n.º 311/2021, de autoria do Vereador Edivilson Leme Mendes e subscrito pelo Vereador Adilson Aparecido Pinto, que solicita informações quanto à normalização do horário de funcionamento/atendimento das agências bancárias, bem como a existência de um possível cronograma de retomada para normalização dos atendimentos presenciais

Com relação ao assunto, cumpre-nos informar que a rede bancária está sensível ao entendimento constante do referido Requerimento, pois, mesmo dentro do cenário de pandemia, tem procurado prestar o melhor atendimento possível aos seus clientes e à população em geral, adotando as melhores práticas previstas nos protocolos de prevenção ao COVID-19 visando a proteção de clientes e colaboradores.

No tocante ao acesso aos serviços bancários e com o objetivo de proteger a saúde da população, a FEBRABAN e os bancos associados têm orientado o consumidor, por meio de campanhas nas mídias tradicionais e redes sociais¹, a utilizar os canais remotos para as transações bancárias, com o objetivo de evitar a concentração de clientes nas agências. Os canais de atendimento remoto, como mobile, internet banking e *call centers* oferecem praticamente a totalidade das transações financeiras do sistema bancário e dispensam o comparecimento dos consumidores às agências bancárias.

Em caso de necessidade, a rede de autoatendimento (ATMs), com seus 170 mil terminais espalhados em todo o país, também está à disposição da população para saques e depósitos. Para as situações excepcionais, em que a presença nas agências se mostrar absolutamente indispensável, os bancos intensificaram as medidas de higienização pessoal e das instalações bancárias, inclusive agências e caixas eletrônicos.

Nesse sentido, destacamos que, por força do Decreto Legislativo n. 6/2020 do Congresso Nacional, o estado de calamidade pública permanece, estando, por consequência, vigente a Circular n.º 3.991, do Banco Central do Brasil, a qual determina horário diferenciado de atendimento ao público enquanto perdurar a pandemia.

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=V0y8mRNjc0o&feature=youtu.be>

*“Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente
é condição essencial para o desenvolvimento
econômico, social e sustentável do País”*

FB-0965/2021

São Paulo, 4 de outubro de 2021

Exmo. Sr.
Dr. Saulo Anderson Rodrigues
MD. Presidente
Câmara Municipal de Cajamar/SP

Ref.: Ofício n° 175-GP - Horário de Atendimento

Excelentíssimo Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, referimo-nos ao Ofício n.º 175-GP, de 09 de setembro de 2021, por meio do qual encaminha cópia autêntica do Requerimento n.º 311/2021, de autoria do Vereador Edivilson Leme Mendes e subscrito pelo Vereador Adilson Aparecido Pinto, que solicita informações quanto à normalização do horário de funcionamento/atendimento das agências bancárias, bem como a existência de um possível cronograma de retomada para normalização dos atendimentos presenciais

Com relação ao assunto, cumpre-nos informar que a rede bancária está sensível ao entendimento constante do referido Requerimento, pois, mesmo dentro do cenário de pandemia, tem procurado prestar o melhor atendimento possível aos seus clientes e à população em geral, adotando as melhores práticas previstas nos protocolos de prevenção ao COVID-19 visando a proteção de clientes e colaboradores.

No tocante ao acesso aos serviços bancários e com o objetivo de proteger a saúde da população, a FEBRABAN e os bancos associados têm orientado o consumidor, por meio de campanhas nas mídias tradicionais e redes sociais¹, a utilizar os canais remotos para as transações bancárias, com o objetivo de evitar a concentração de clientes nas agências. Os canais de atendimento remoto, como mobile, internet banking e *call centers* oferecem praticamente a totalidade das transações financeiras do sistema bancário e dispensam o comparecimento dos consumidores às agências bancárias.

Em caso de necessidade, a rede de autoatendimento (ATMs), com seus 170 mil terminais espalhados em todo o país, também está à disposição da população para saques e depósitos. Para as situações excepcionais, em que a presença nas agências se mostrar absolutamente indispensável, os bancos intensificaram as medidas de higienização pessoal e das instalações bancárias, inclusive agências e caixas eletrônicos.

Nesse sentido, destacamos que, por força do Decreto Legislativo n. 6/2020 do Congresso Nacional, o estado de calamidade pública permanece, estando, por consequência, vigente a Circular n.º 3.991, do Banco Central do Brasil, a qual determina horário diferenciado de atendimento ao público enquanto perdurar a pandemia.

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=V0y8mRNjc0o&feature=youtu.be>

*“Um sistema financeiro saudável, ético e eficiente
é condição essencial para o desenvolvimento
econômico, social e sustentável do País”*

Carta FB-0965/2021, de 04.10.21

fl. 2/2

Nestes casos, com o objetivo de assegurar a prestação de serviços essenciais, preservando o compromisso do setor com a garantia de segurança no atendimento ao público, especialmente os segmentos mais vulneráveis da população, os bancos estão mantendo as agências bancárias abertas em horários diferenciados. Em regime contingenciado, ou seja, com limite de pessoas no interior das agências e apenas com transações essenciais, as agências realizam atendimento ao público no mínimo das 10 às 14 horas.²

No que concerne ao público de maior vulnerabilidade, os bancos adiantaram a abertura de determinadas agências, para atendimento exclusivo de consumidores de maior risco, em especial, aposentados e pensionistas, em, no mínimo, uma hora. A escolha das agências atende o perfil desses públicos, que recebem suas aposentadorias e benefícios na rede bancária, sendo que os clientes serão avisados dos novos horários por meio de comunicado na própria agência.

Dessa forma, com exceção das agências bancárias fechadas ou com restrições e atendimento em razão de atos do poder Executivo local ou estadual, o setor tem trabalhado para assegurar as determinações do regulador, bem como para atender ao disposto no Decreto Federal 10.282/2020, que define os serviços públicos e atividades essenciais, visando a manutenção do atendimento à população.

Por fim, reforçamos que esses procedimentos são necessários para resguarda da saúde de clientes e colaboradores.

Atenciosamente,



Leandro Vilain
Diretor Executivo de Inovação, Produtos e
Serviços Bancários



Walter Tadeu Pinto de Faria
Diretor Adjunto de Serviços

² Os novos horários foram estabelecidos com base na Circular 3.991/20 do Banco Central do Brasil.

Carta FB-0965/2021, de 04.10.21

fl. 2/2

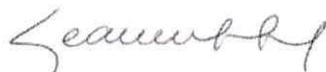
Nestes casos, com o objetivo de assegurar a prestação de serviços essenciais, preservando o compromisso do setor com a garantia de segurança no atendimento ao público, especialmente os segmentos mais vulneráveis da população, os bancos estão mantendo as agências bancárias abertas em horários diferenciados. Em regime contingenciado, ou seja, com limite de pessoas no interior das agências e apenas com transações essenciais, as agências realizam atendimento ao público no mínimo das 10 às 14 horas.²

No que concerne ao público de maior vulnerabilidade, os bancos adiantaram a abertura de determinadas agências, para atendimento exclusivo de consumidores de maior risco, em especial, aposentados e pensionistas, em, no mínimo, uma hora. A escolha das agências atende o perfil desses públicos, que recebem suas aposentadorias e benefícios na rede bancária, sendo que os clientes serão avisados dos novos horários por meio de comunicado na própria agência.

Dessa forma, com exceção das agências bancárias fechadas ou com restrições e atendimento em razão de atos do poder Executivo local ou estadual, o setor tem trabalhado para assegurar as determinações do regulador, bem como para atender ao disposto no Decreto Federal 10.282/2020, que define os serviços públicos e atividades essenciais, visando a manutenção do atendimento à população.

Por fim, reforçamos que esses procedimentos são necessários para resguarda da saúde de clientes e colaboradores.

Atenciosamente,



Leandro Vilain
Diretor Executivo de Inovação, Produtos e
Serviços Bancários



Walter Tadeu Pinto de Faria
Diretor Adjunto de Serviços

² Os novos horários foram estabelecidos com base na Circular 3.991/20 do Banco Central do Brasil.