

NOTÍCIAS ZECA DIRCEU

Comprovado: bancos não cumprem tempo de espera

27/05/2010

A maioria das agências bancárias desrespeitam as leis estaduais que estabelecem tempo máximo de espera na fila. O Instituto Brasileiro de Relações com o Cliente comprovou, por meio de pesquisa, o que todo brasileiro que precisa utilizar o serviço bancário pessoalmente na agência já sabe: a maioria das agências bancárias desrespeita as leis que estabelecem tempo máximo de espera na fila. Muitas vezes, a demora para o atendimento chega a causar transtornos para os clientes, aponta a pesquisa.

A levantamento foi elaborado entre os dias 10 e 14 deste mês, quando os pesquisadores visitaram sete agências dos seis maiores bancos do país – Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica, HSBC, Itaú Unibanco, Santander/Real.

O estudo, que foi realizado no Rio de Janeiro, mostra, por exemplo, o não cumprimento da lei nas agências fluminenses. A norma vigente no estado determina que o tempo de espera nas filas de bancos deve ser de, no máximo, 20 minutos. Há uma tolerância maior em dias anteriores e posteriores a feriados, quando o prazo de espera seria de até 30 minutos. No entanto, a média de espera nesses 36% de atendimentos não conformes é superior até a esse limite máximo: 35 minutos e 51 segundos.

A maioria dos consumidores ainda descorda da norma. Em levantamento feito com 480 pessoas pelo IBRC na porta das agências bancárias, 67% declararam considerar dez minutos o tempo máximo aceitável para atendimento no caixa.