

À
CÂMARA MUNICIPAL DE BEBEDOURO - SP
Rua Lucas Evangelista, 652
CEP.: 14700-425
Bebedouro - SP

CIENTE EM 10.08.17


PRESIDENTE

Ref.: Moção nº 168/2017

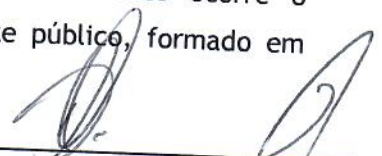
BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, com sede na cidade de Belo Horizonte/MG, na Rua Rio de Janeiro, nº 654, Bairro Centro, inscrito no CNPJ sob o nº 17.184.037/0001-10, em resposta a Moção de Apelo em referência, vem, respeitosamente, apresentar pontuais esclarecimentos à esta i. Casa Legislativa.

Inicialmente, o Banco Mercantil do Brasil informa que está sempre disposto em atender aos dispositivos legais a ele direcionados, bem como, sempre disposto em oferecer aos seus clientes e usuários serviços de qualidade e no menor tempo possível.

A agência desta Instituição Financeira localizada no Município dispõe, atualmente, de 06 (seis) terminais de autoatendimento e de um quadro de pessoal composto por 13 (treze) colaboradores, quadro este que se mostra suficiente e adequado para o público atendido.

Importante registrar que nos primeiros dias de cada mês, ocorre um volume maior de atendimentos, pois há vencimentos de faturas de consumo, faturas de água, luz, telefone e de vencimentos de tributos, que impactam no tempo de espera para atendimento.

Outrossim, nos primeiros 5 (cinco) dias úteis do mês ocorre o pagamento aos beneficiários do INSS, o atendimento a este público, formado em



grande parte por idosos, demanda atenção especial, o que dispensa um tempo maior no atendimento.

Com vistas a proporcionar um melhor conforto a este público e aos demais usuários de seus produtos e serviços, a agência Bebedouro disponibiliza, atualmente, de 90 (noventa) assentos para atendimento ao público em seu interior, de instalações sanitárias acessíveis e bebedouros com água mineral.

Importante destacar, que a sala de autoatendimento da agência conta, atualmente, com 2 (dois) equipamentos de ar-condicionado, que proporcionam um melhor conforto térmico aos clientes e usuários que aguardam atendimento.

Com o fito de oferecer um atendimento de qualidade aos seus clientes e usuários, a agência Bebedouro disponibiliza 4 (quatro) colaboradores exclusivos para auxílio e orientações às pessoas que por algum motivo não se sintam aptas a operar por conta própria os terminais de autoatendimento.

O Banco Mercantil do Brasil informa que periodicamente são realizadas avaliações de capacidade de atendimento das agências, visando o aperfeiçoamento dos nossos serviços e melhoria constante do atendimento, diferencial do Mercantil do Brasil.

Nesse sentido, está em análise a ampliação da capacidade de atendimento da agência localizada no Município, com alterações na infraestrutura para comportar a ampliação da área de atendimento.

A previsão para início das obras é para os próximos 45 (quarenta e cinco) dias.

Informamos ainda, que a agência Bebedouro está em conformidade com as normas ABNT NBR 9050:2004/Decreto Federal nº 5296/2004 e Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado entre o Ministério Público Federal, Ministério Público de Minas Gerais, Ministério Público de São Paulo e a FEBRABAN e Bancos aderentes.



DMB/2017 10/08/17 15:25:02

Com o fito de reduzir as filas nas agências e propiciar um melhor atendimento aos seus clientes, o Banco Mercantil do Brasil investe em tecnologias que visam a permitir a realização das operações por meio de terminais de autoatendimento, internet, telefone e celular.

As agências orientam os clientes a utilizarem estes canais, por proporcionarem segurança, comodidade, e agilidade nas transações, sem, contudo, impedir que as operações sejam efetuadas nos caixas convencionais.

Não é demais destacar, que esta Instituição Financeira adota políticas que estejam estritamente em conformidade com as disposições que lhe cabem, do Banco Central do Brasil, bem como com o conteúdo normativo previsto na Legislação do Consumidor e Legislação afim, assim, dentro do que a legislação permite e autoriza, sempre observando as determinações dos órgãos reguladores.

Nesta oportunidade, aproveitamos para apresentar elevados votos de estima e consideração, colocando-nos à disposição para quaisquer outras informações que se fizerem necessárias.

Bebedouro/SP, 07 de agosto de 2017.


DENNER LUIS DA SILVA
37203
GERENTE DE EMPENHOS FISC

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S/A

Agência Bebedouro


VALDECIR BARCELINO
019 - B
PR. FTE ADMINISTRATIVO DE FISC

CH664234/2017 10/08/17 15:25:02