

À CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS DE SÃO JOSÉ
ILUSTRE SENHOR PRESIDENTE TITO ALFREDO SCHMITT

BANCO BRADESCO S/A, inscrito no CNPJ/MF sob o nº. 60.746.948/0001-12, com sede na Cidade de Deus, Município e Comarca de Osasco, vem, perante Vossa Senhoria, prestar esclarecimentos conforme solicitado.

Estabelece a Lei Ordinária nº 4006/2003 alterada pela Lei Ordinária nº 4857/2009 que "entende-se como tempo razoável para atendimento o tempo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta) minutos em dias de pico".

Vale ressaltar que esta instituição financeira preza pelo cumprimento da lei em sua integralidade, utilizando-se para tanto de diversos meios, os quais passa a demonstrar.

O Banco Bradesco sempre zelou para garantir comodidade e conforto ao público que frequenta suas dependências, adotando medidas com a finalidade de manter elevada a qualidade do atendimento prestado aos usuários de seus produtos e serviços.

Aliás, imbuído desse espírito de busca pela eficiência na prestação dos seus serviços, o **Banco Bradesco** elaborou um **programa de qualificação e treinamento** do seu quadro de pessoal, preparando-o para prestar um **excelente atendimento**.



Dispõe de um canal de ouvidoria, denominado "Alô Bradesco", para acolher **sugestões, elogios e eventuais insatisfações** do público que com ele se relaciona, canal este que lhe permite detectar as mudanças exigidas pelo mercado.

Além disso, o **Banco Bradesco** possui diversos **pontos de atendimento**, para melhor comodidade do público que necessita dos serviços bancários, incluindo **agências, correspondentes bancários, bancos postais, postos de serviços, caixas eletrônicos e BDN's (Bradesco Dia e Noite)**. No Município de Florianópolis/SC, por exemplo, o Banco Bradesco fornece atendimento bancário em mais de 10 (dez) Agências, e mais uma série de outros serviços bancários de diversas naturezas.

E mais: o **Banco Bradesco** disponibiliza outros tipos de canais de atendimento, como o "**Fone-Fácil**" e o "**Internet Banking**", que permitem ao cliente agir com total autonomia na **consulta de saldos, emissão de extratos, realização de transferências, pagamento de tributos, de boletos de cobrança, de contas telefônicas, de crédito para celulares, informação sobre produtos, simulação e contratação de operações de crédito e financiamento, renegociação de dívidas, aplicações em fundos de investimento, agendamento de contas em débito automático, comércio eletrônico etc.**

E, ainda, o **Banco Bradesco** confere prioridade no **atendimento aos idosos, gestantes, pessoas acompanhadas com crianças de colo e portadores de necessidades especiais.**

Essas medidas demonstram que o **Banco Bradesco** empenha-se por oferecer **o melhor atendimento ao público** que frequenta as suas dependências.

Destaca-se: **a livre concorrência já se encarrega de exercer rígido controle sobre o atendimento nas instituições financeiras.**

Isso tudo, além de garantir privilégio ao **Banco Bradesco** na hora de ser escolhido pelos seus possíveis clientes, bem como aos atuais



clientes e usuários, destaca o valor que esta Instituição dá ao Código de Defesa do Consumidor, e, sobretudo, à Constituição Federal, em especial naquilo que diz respeito à Dignidade da Pessoa Humana e os Direitos Sociais que ali constam apregoados.

Por fim, resta externar que o **Banco Bradesco** tem evidente visibilidade neste Município, bem como em todo o Estado e em nosso País, destacando-se como o principal Banco Nacional, envidado nas melhores práticas de serviços, desde sua criação. E que entre os Estabelecimentos congêneres, o **Banco Bradesco** apresenta o menor número de reclamações e o maior em satisfação, conforme diversas pesquisas por empresas especializadas.

Sendo o que tínhamos para o momento, reiteramos nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Florianópolis/SC, aos 16 de novembro de 2010.


Camila F. Pongeluppi Cordeiro
OAB/SC 28028-B

BANCO BRADESCO S/A