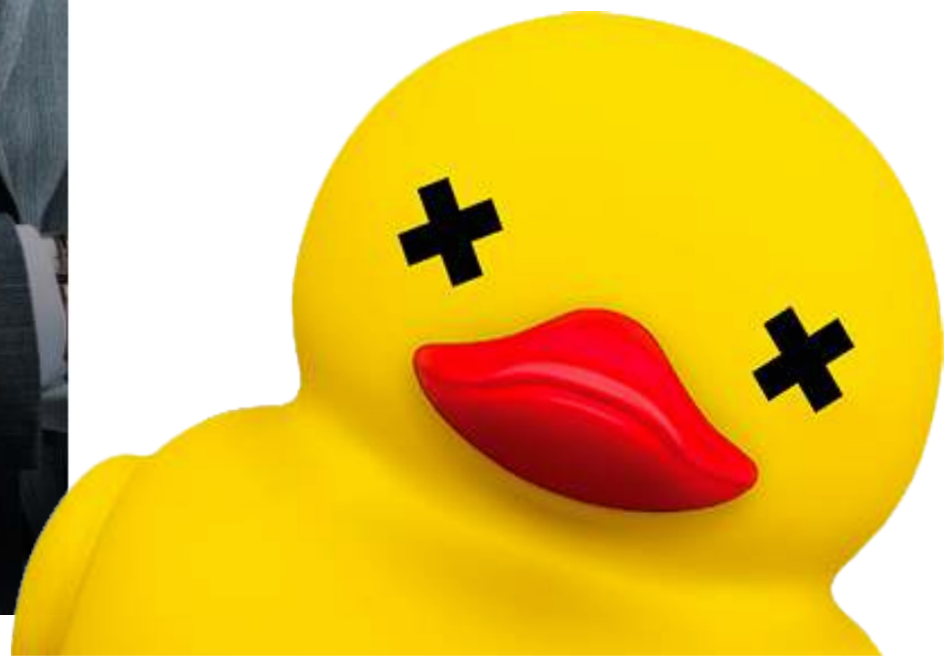


# O cliente é quem paga o pato

Desde o ano passado, o Banco Mercantil do Brasil intensificou um processo de reestruturação que, na verdade, representa a demissão de funcionários e a transformação de agências em pontos de atendimento avançados (PAAs). Para um banco que tem como atuação principal o pagamento de benefícios de aposentadoria, isso significa obrigar os idosos a se deslocar por maiores distâncias e esperar mais tempo nas filas.

“As pessoas de mais idade costumam ter mais dificuldade de uso de sistemas eletrônicos para movimentação das contas bancárias. Por isso, vão às agências e precisam ser atendidas por um funcionário. Isso, somado à redução do quadro de trabalho, leva ao aumento do tempo de espera. Tudo isso, em plena pandemia”, lamentou o coordenador da Comissão de Organização dos Empregados (COE) do Mercantil, Marco Aurélio Alves. “Também gera sobrecarga de trabalho, estafa e adoecimento. Isso diminui ainda mais o número de funcionários para atender os clientes e, mais uma vez, os prejudica. É um total desrespeito com clientes e funcionários por um banco que bateu recordes de lucros nos últimos anos”, completou.

**Demissões e transformação de agências em pontos de atendimento sobrecarregam funcionários e prejudicam clientes**



# Prejuízo é dos clientes



Você conhece a expressão “chorar de barriga cheia”? Pois é! Ela se aplica ao Banco Mercantil do Brasil. Nos primeiros seis meses de 2021 o BMB já obteve um lucro de R\$ 100,5 milhões. O valor é 36,6% maior do que o lucro obtido no primeiro semestre de 2020.

Mas, mesmo com lucro crescendo ano após ano, o banco quer mais e mais. Por isso, demite funcionários, transforma agências em pontos de atendimento e prejudica os clientes.

- Demissões levam à sobrecarga de trabalho, maior tempo de espera e aglomerações em plena pandemia;
- Reestruturação com transformação de agências em PAAs prejudica o atendimento;
- Excesso de horas extras deixa funcionários estafados e leva ao adoecimento, o que acaba reduzindo o número de atendentes e isso prejudica o cliente.

## RECLAME

**Você não pode ser prejudicado e ficar calado. Bote a boca no trombone!** Mas, lembre-se que a culpa é do banco, não do funcionário. Quem te atende sofre tanto quanto você! Se você sente que tem menos gente para te atender; que a agência está muito longe; que os pontos de atendimento não conseguem fazer o que você precisa, **ligue para o SAC 0800 70 70 398, ou para a Ouvidoria 0800 70 70 384 do banco e reclame. A ligação é gratuita.**