



---

## Febraban assina termo para serviços bancários serem mais claros

A Fundação Procon-SP, vinculada a Secretaria da Justiça e Cidadania, a Febraban (Federação Brasileira de Bancos) e nove bancos assinaram termo de cooperação para estabelecer um plano de trabalho para melhorar os serviços e produtos oferecidos pelas instituições bancárias.

Além dos diretores e assessores da fundação, estiveram presentes na reunião, responsáveis pela entidade representativa do setor, a Febraban e executivos das instituições Banco do Brasil, Bradesco, BV Financeira, Caixa Econômica Federal, Cetelem, Itaú/Unibanco, Panamericano, Santander e Votorantim.

Com a finalidade de garantir a harmonia nas relações de consumo, as instituições bancárias comprometeram-se com algumas metas, dentre as quais, fornecer informações de forma clara, inequívoca e precisa para que a opção de contratação do consumidor seja consciente; nos serviços de telemarketing, observação das listas de *do not call* e não contatar o consumidor de forma ostensiva e incômoda; e não veiculação de publicidade que possa levar o consumidor a erro.

Comprometeram-se ainda a reforçar o serviço de atendimento ao consumidor (SAC) e demais canais disponibilizados; e a responder prontamente e de forma satisfatória as demandas do consumidor enviadas através da Fundação Procon-SP.

### Meta Fields