



CLIENTE E BANCÁRIO: DO MESMO LADO

O cliente quer segurança, informação e atendimento de qualidade. Isso só é possível com bancários e bancárias. A tecnologia não consegue substituir o ser humano. Os bancos precisam contratar mais funcionários e garantir condições de trabalho decentes. Quem decide cortar empregos, fechar agências, impor metas e substituir pessoas por máquinas é o banco.

O MOVIMENTO SINDICAL DEFENDE:

- Mais agências e atendimento presencial;
- Mais bancárias e bancários para atender;
- Tecnologia com segurança e responsabilidade;
- Informação clara antes de qualquer contratação;
- Redução dos juros e do spread bancário;
- Regulação da IA, das fintechs e o fim das terceirizações;
- Fim das metas abusivas e respeito à saúde de quem trabalha.



BANCO NÃO É SÓ APLICATIVO. BANCO TEM QUE ATENDER, INFORMAR E PROTEGER.



“Jornal do Cliente” é uma publicação da Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro | Rua Líbero Badaró, 158 • Centro • São Paulo/SP • www.contrafcut.com.br | Presidenta: Juvandia Moreira Leite | Secretário de Comunicação: Elias Hennemann Jordão | Redação: Paulo Flores (MTB 45431/SP) | Revisão: Lilian Milena e Rodrigo Zevzikovas | Diagramação: Alexandre Rolim

GOLPES BANCÁRIOS



Tecnologia: Os bancos lucram. Você paga a conta!

Os golpes estão mais sofisticados. Criminosos usam inteligência artificial para criar mensagens em massa, imitar vozes e rostos, produzir anúncios falsos e tentar enganar até sistemas de reconhecimento facial.

No Tribunal de Justiça de São Paulo, as decisões sobre estelionato passaram de 855, em 2022, para 2.270, em 2025. A IA virou uma nova ferramenta para os golpistas.

CLIENTES DE BANCO PRECISAM DE BANCÁRIOS PARA ATENDÊ-LOS!



COMO A IA AJUDA O GOLPISTA

- Cria mensagens sem erros e em grande quantidade;
- Imita a voz e o rosto de outras pessoas;
- Produz anúncios e sites falsos mais convincentes;
- Ajuda a tentar burlar sistemas de segurança.



CAIU EM UM GOLPE AJA RÁPIDO!

- Avise o banco imediatamente;
- Bloqueie cartões e acessos à conta;
- Conteste as operações que não reconhece;
- Guarde prints, extratos e protocolos;
- Faça um boletim de ocorrência detalhado;
- Foi um PIX? Peça que o banco abra, imediatamente, um mecanismo especial de devolução.

RECLAMAÇÕES NO BANCO CENTRAL: são os bancos que precisam responder!



Reclame da instituição. Não desconte em quem te atende.

No segundo trimestre de 2026, Bradesco, Banco C6 e Itaú apresentaram os maiores índices de reclamações procedentes entre as 15 maiores instituições financeiras.

ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES

1º BRADESCO - 84,90
2º BANCO C6 - 59,77
3º ITAÚ - 46,87

ÍNDICE POR MILHAO DE CLIENTES

O que mais aparece nas reclamações



- Falhas de segurança em cartões, crédito e internet banking;
- Débitos e cobranças não autorizados;
- Problemas no SAC e nas centrais de atendimento;
- Falta de informação na venda de crédito e outros produtos.

Bancos, contratem mais funcionários!

Enquanto os golpes avançam, os bancos cortam empregos, fecham agências e empurram clientes para robôs e aplicativos.

Entre 2015 e 2025, a categoria bancária perdeu cerca de 88 mil postos de trabalho. Quando surge um problema, o cliente não tem quem o atenda. E quem continua trabalhando sofre com a sobrecarga e a pressão por metas.

O cliente enfrenta filas.
O banco economiza e lucra.
Clientes pagam tarifas bancárias. Precisam ter quem os atenda!



JUROS ALTOS E SPREAD BANCÁRIO: A ORIGEM DO APERTO



A Selic é a taxa básica de juros. Mas o juro que chega ao cliente é muito maior. O spread bancário é a diferença entre o custo do dinheiro para o banco e a taxa cobrada do cliente.

O TAMANHO DA CONTA

14% AO ANO
Taxa Selic em agosto

62,8% AO ANO
Juro médio do crédito livre para as famílias em maio.

21,9 PONTOS PERCENTUAIS (EM JUNHO)
Spread médio das operações de crédito.

29,3% DA RENDA (EM JUNHO)
Comprometida com o pagamento de dívidas pelas famílias.

COMO O JURO ALTO AFETA SUA VIDA

- A dívida cresce mais rápido;
- Sobra menos para alimentação, moradia e contas;
- Famílias reduzem o consumo;
- Empresas investem e contratam menos;
- A economia perde força.



O banco ganha com os juros.
A família perde renda.
O país perde investimento.