

***Demanda nº 9899011***

Belo Horizonte, 10 de março de 2023

À

**CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUARI***Aos Cuidados do Sr. Rodrigo Costa Ferreira***Ref: Ofício nº 463/2023**

**BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**, com sede em Belo Horizonte/MG, na Rua Rio de Janeiro, nº 654, Centro, inscrito no CNPJ sob o nº 17.184.037/0001-10, vem, respeitosamente à presença de V. Sas. em resposta ao ofício enviado a esta Instituição Financeira, o qual recomenda a realização de estudo acerca da possibilidade de melhoria no atendimento, diante da concentração de aposentados / tempo de espera em fila, apresentar nesta oportunidade os pontuais esclarecimentos:

Primeiramente, se faz necessário informar que o Banco Mercantil do Brasil S/A está sempre disposto a atender aos dispositivos legais a ele direcionados e, também, em oferecer aos seus clientes e usuários serviços de qualidade e no menor tempo possível, a fim de garantir o bem-estar dos consumidores.

Esclarecemos que o Banco vem sempre se empenhando em prestar o melhor atendimento ao público que atende, sendo que na ocorrência de eventuais filas, tal situação reflete total excepcionalidade, não representando o padrão de atendimento realizado por esta Instituição Financeira localizada no município de Araguari/MG, motivo pelo qual lamentamos eventuais transtornos.

Em dias e horários específicos (dias de grande movimentação, como os dias de pagamento de benefícios), podem ocorrer picos, o que comina na alteração do padrão de

**mercantildobrasil.com.br**

○ Ouvidoria Mercantil do Brasil

○ Rua Rio de Janeiro, 654 - 2º andar  
Centro, Belo Horizonte/ MG  
CEP: 30.160 - 912○ mb.b.br/Ouvidoria  
ouvidoriamb@mercantil.com.br  
Telefone: 0800 70 70 384

atendimento de qualidade prestado pelo Mercantil do Brasil, assim como ocorre com todas as outras Instituições Financeiras

O Mercantil do Brasil possui equipe de atendimento especialmente treinada para entender e atender as necessidades dos clientes com excelência no relacionamento, que é o seu principal diferencial há quase 80 anos de atuação no mercado. Logo, sempre que identificado qualquer ajuste necessário para garantir o bom atendimento, o Banco adota as melhorias.

Inobstante, diante da situação apresentada reforçamos a disponibilização de folder educativo destinado ao consumidor contendo informações sobre atendimento, indicação de melhor dia para pagamento e demais orientações, com o objetivo de assim conscientizar os clientes e tentar evitar aglomeração e formação de filas extensas, como se vê:

**MERCANTIL DO BRASIL**

## Para quê fila?

Resolva tudo que precisar pelo **WhatsApp**  
**0800 70 70 398**

Consulte o salo corrente do pagamento de seu benefício INSS no Aplicativo Mercantil ou acesse o site: [mercantildobrasil.com.br](http://mercantildobrasil.com.br)

Você sabia que entre os dias **11 e 21 de todos os meses os pontos de atendimento** ficam **mais vazios?**

Saldos e extratos da conta corrente podem ser consultados pelo **Aplicativo Mercantil**.

Central de Atendimento (SAC)  
WhatsApp ou Telefone: 0800 70 70 398 (9)  
Ouvidoria - solicitações são analisadas pelo Departamento de Ouvidoria: 0800 70 70 384  
[www.mercantildobrasil.com.br](http://www.mercantildobrasil.com.br)

**efin**  
Banco do Brasil

**MERCANTIL DO BRASIL**

[mercantildobrasil.com.br](http://mercantildobrasil.com.br)

○ Ouvidoria Mercantil do Brasil

○ Rua Rio de Janeiro, 654 - 2º andar  
Centro, Belo Horizonte/ MG  
CEP: 30.160 - 912

○ [mb.b.br/Ouvidoria](http://mb.b.br/Ouvidoria)  
[ouvidoriamb@mercantil.com.br](mailto:ouvidoriamb@mercantil.com.br)  
Telefone: 0800 70 70 384

Igualmente, com o intuito de reduzir filas e otimizar ainda mais o tempo de atendimento, foi programado pela Instituição o envio de SMS aos consumidores, com sugestão de data alternativa para comparecimento no Banco em dias de menor movimento.

Com o fito de minimizar cada vez mais as filas e propiciar melhor atendimento aos clientes, informamos que o quadro de colaboradores do Posto de Atendimento em Araguari/MG foi devidamente ajustado, uma vez que estávamos com ausência de uma colaboradora por motivo de licença, o que ensejará no aumento da capacidade de atendimento aos clientes e redução do tempo de espera.


Acrescentamos também que estamos realizando os ajustes necessários para aumentar a capacidade de pagamento dos nossos terminais de autoatendimento, contribuindo desta forma com a celeridade do atendimento.

Informamos, ainda, que o Banco Mercantil do Brasil investe em tecnologias que visam permitir a realização de operações por meio de terminais de autoatendimento, internet e aplicativo. Os Pontos de Atendimentos orientam os clientes a utilizarem estes canais, por proporcionarem segurança, comodidade, e agilidade nas transações.

Posto isso, o Banco Mercantil do Brasil encontra-se à total disposição desta Câmara Municipal para prestar demais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Nesta oportunidade, aproveitamos para apresentar elevados votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

  
DAISY DE MORAES RIBEIRO LOBATO  
Assinatura com finalidade exclusiva para respostas aos órgãos reguladores e de defesa do consumidor e a notificações.  
GERENTE DE OUVIDORIA

  
HENRIQUE MOURÃO DE JESUS  
SUPERVISOR ATENDIMENTO OUVIDORIA

**BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.**  
**Gerência de Ouvidoria**

[mercantildobrasil.com.br](http://mercantildobrasil.com.br)

○ Ouvidoria Mercantil do Brasil

○ Rua Rio de Janeiro, 654 - 2º andar  
Centro, Belo Horizonte/ MG  
CEP: 30.160 - 912

○ [mb.b.br/Ouvidoria](http://mb.b.br/Ouvidoria)  
[ouvidoriamb@mercantil.com.br](mailto:ouvidoriamb@mercantil.com.br)  
Telefone: 0800 70 70 384