

## **BRADESCOMPLETO**

*J. Roberto Whitaker Penteadó*

Sou cliente do Bradesco há alguns anos. Tinha um cartão, para usar nos caixas eletrônicos, que funcionava com uma senha de 6 dígitos. Quando se tornou possível fazer isso on-line, pela internet, foi acrescentada uma outra senha de 4 dígitos.

Ai, o banco decidiu, para tornar as coisas mais seguras, que seria preciso criar uma pergunta e uma resposta individuais. Não gostei muito, mas fui no site e digitei: Conhece algum banco chato? E a resposta: Sim. é este banco que me torra o saco. (37 caracteres)

As coisas iam funcionando bem, até que, na semana passada, precisei de um extrato antigo e resolvi dar uma olhada na conta. Não podia mais entrar. Agora, mesmo depois de digitar a senha e de escrever os 37 caracteres, e necessário digitar os números mutantes de um cartão-chave que o banco diz que enviou aos clientes. Se me enviou, não recebi. Resolvi, então, telefonar para a minha agência (que fica no Rio e eu trabalho em S. Paulo). Após certo tempo, consegui falar com uma pessoa que me disse que (1) eu devia ter recebido o cartão-chave; (2) que não podia dar o código por telefone ou por e-mail; (3) que não podia mandar os extratos de janeiro e abril por fax ou e-mail; (4) que, se eu quizesse, podia ir a uma agência em S. Paulo, para onde mandaria os extratos, mas não podia mandar pegar, só pessoalmente. Desisti dos extratos.

Dias depois, ao passar diante de uma agência do Bradesco, resolvi tentar de novo. A fila era longa, até ser atendido e informado de que teria me dirigir ao setor de abertura de contas porque no guichê não era possível atender-me. A nova fila era pequena e a funcionária me disse que não podia acessar a minha conta, mas que telefonaria para a minha agência, para solicitar a informação. Isso levou boa parte de meia hora, até que fosse localizada a pessoa certa, mas a ligação caiu e – na nova tentativa – o número estava ocupado. Tinha outras coisas a fazer e fui embora.

O artigo está ficando chato e não quero perder leitores. É chata, também, a vida de um cliente incompleto do Bradescompleto. Ainda não tenho os extratos, nem o cartão-chave que – espero - acabe chegando pelo correio.

Não quero ser injusto com o Bradesco. Trata-se de uma grande organização brasileira, que saiu na frente de muitos bancos internacionais para oferecer atendimento eletrônico a seus milhões de clientes. Sou cliente de outros bancos, que me causam regularmente aborrecimentos para efetuar as transações mais simples – principalmente através dos meios eletrônicos. Sinto saudade do gerente amigo, do banco da esquina, que resolvia as coisas para você e sei que esses tempos não voltam.

O que me preocupa, contudo, é o descompasso que ocorre, cada vez mais, entre a percepção da promessa da propaganda dos bancos (e de todas as grandes empresas) e a realidade incompleta e insatisfatória da prestação do serviço. E quem acaba levando a culpa é a propaganda.

PENTEADO, J. Roberto Whitaker. BRADESCOMPLETO. **JRWP - J. Roberto Whitaker Penteadó**, Rio de Janeiro, nov. 2005. Disponível em: <<http://www.jrwp.com.br/artigos/leartigo.asp?offset=225&ID=300>>. Acesso em: 20 ago. 2009.