



MUITAS VEZES ABUSIVAS, AS TAXAS DE BANCOS PESAM NA CONTA DO CLIENTE

Correntistas devem acompanhar mensalmente a fatura e negociar descontos quando as cobranças extrapolarem

» DIEGO AMORIM
» ANA CAROLINA DINARDO

Com celebridades e gente feliz, propaganda de banco costuma hipnotizar. Nas agências, o gerente sorri, pergunta da família e oferece balas. É nesse clima de envolvimento que, anestesiados, os clientes abrem contas e acatam, sem questionamentos, as garantias de menores taxas. Cinco anos após a regulamentação das tarifas bancárias no Brasil, no entanto as instituições financeiras seguem encontrando brechas para reajustar indiscriminadamente o preço de produtos e serviços.

Quase sempre, as taxas cobradas pelos bancos passam despercebidas. E não são raros os casos de débitos indevidos, nunca estornados. Pesquisa do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) constata o aumento das tarifas acima dos índices de inflação nos últimos cinco anos. O custo da “concessão de adiantamento” — quando o cliente quer antecipar o recebimento de recursos —, por exemplo, cresceu 83% entre 2008 e 2013, na média dos seis maiores bancos do país.

A quantidade de pacotes oferecidos pelas principais instituições assusta os órgãos de defesa do consumidor. O levantamento do Idec mostra que, no período em questão, o total de combos saltou de 35 para 78. O grande número de opções tende a confundir os clientes, que não conseguem distinguir com facilidade as diferenças entre os diversos tipos de produtos e serviços. Além disso, os pacotes são substituídos com frequência, têm o nome alterado e, no meio do caminho, são reajustados.

Em 2008, o Conselho Monetário Nacional (CMN) e o Banco Central, por meio de resoluções, tentaram impor regras e padronizar a cobrança dos serviços bancários. Os abusos, no entanto, não apenas continuaram, como se tornaram mais sutis. A regulamentação não teve força para impedir as instituições de descumprirem o Código de Defesa do Consumidor.

Cinco anos atrás, os bancos se mostraram sensíveis às inúmeras queixas de brasileiros revoltados com débitos errados ou abusivos em suas contas. Investiram pesado em publicidade para espalhar a ideia de que se adequariam às normas que entravam em vigor à época e reduziram as taxas. “A verdade é que venderam ilusão ao diminuir apenas os valores de produtos avulsos, sendo que o consumidor é muito mais atingido nos pacotes”, esclarece Ione Amorim, economista do Idec.

A maior parte dos consumidores desconhece as tarifas cobradas ou a forma como os pacotes são montados e comercializados. Com base na renda dos correntistas, os bancos os induzem à contratação de determinados combos. “O cliente praticamente não tem direito de escolha. É uma imposição velada”, reforça Ione, recomendando ao consumidor que faça uma pesquisa detalhada de tarifas antes de assumir qualquer vínculo com uma instituição financeira.

Os bancos, acrescenta a economista do Idec, só divulgam aquilo que atende a própria conveniência. Poucos consumidores sabem, por exemplo, quais itens da lista de serviços as instituições são proibidas de cobrar (veja arte). “Não importa que sejam centavos, R\$ 1 ou R\$ 10 mil: se a cobrança é irregular, o cliente precisa fazer alguma coisa para ajudar a corrigir o sistema”, emenda Ione. As reclamações podem ser feitas às ouvidorias dos bancos, ao BC e ao Procon.

É importante formalizar as queixas, porque, só assim, com os tais protocolos abertos e as gravações feitas, as instituições ficam sujeitas a penalidades. Outro ponto fundamental é não se deixar envolver pelos mimos. “O gerente pode ser bonzinho, mas ele está ali para atender os interesses da empresa”, comenta a economista, que ainda pede a atenção dos consumidores para os nomes dos pacotes e dos serviços. “Eles criam nomenclaturas para confundir.”

De olho no extrato

A comerciante Maria Auxiliadora Gomes de Souza, 47 anos, já teve muita dor de cabeça com banco. Além de considerar as tarifas altas demais, ela diz que as instituições “empurram taxas” e impõem regras sem conhecimento dos clientes. “Tentei resgatar parte de um valor aplicado em título de capitalização e me disseram que o saque só poderia ser feito após um ano de contrato”, conta ela, que reclama ainda das cobranças sobre o serviço nos terminais de atendimento 24 horas. “É um roubo”, define.

Os bancos sempre figuram no topo das listas de instituições mais contestadas pela população. A Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (Proteste) sugere que os cuidados com as tarifas abusivas comecem antes mesmo da assinatura do contrato de abertura de conta. Há casos, alerta a entidade, em que é

muito mais vantajoso para o cliente não contratar pacote algum e usar os serviços bancários disponíveis separadamente.

Cabe ao consumidor ficar atento ao extrato mensal para checar se os valores cobrados de fato correspondem ao que efetivamente consta no contrato. Qualquer aumento de tarifa deve ser avisado com, pelo menos, um mês de antecedência. “O cliente tem direito, inclusive, a pacote gratuito, mas essa opção, claro, o gerente nunca oferece”, ironiza a coordenadora institucional da Proteste, Maria Inês Dolci.

Ao checar a fatura com frequência e conferir os abatimentos feitos, o consumidor pode acabar percebendo que o plano contratado por ele não é o mais adequado. “O essencial é não se acomodar. Se não há acompanhamento, o banco vai emagrecendo a conta do cliente, sem que ele perceba”, insiste Maria Inês. “Quando for notado algo estranho, a saída é questionar e ter coragem para mudar de pacote ou mesmo de instituição”, completa.

O auxiliar administrativo Clóvis Venâncio de Araújo, 37 anos, está pensando em cancelar a conta atual. Motivo: as taxas. “Pelos meus cálculos, já paguei mais de R\$ 200 nos últimos meses para manter a conta. Não aguento mais, é inaceitável”, diz. Certa vez, ele passou apuros para cancelar um título de capitalização nunca contratado. A solução — e a devolução do dinheiro arrancado dele — demorou seis meses. “As cobranças indevidas são constantes”, sublinha.

Anuidade

Para o engenheiro Daveis Florentino de Oliveira, 29, a cobrança mais absurda é a da anuidade do cartão de crédito. Na última vez em que tentou se livrar dessa taxa, ele ouviu do gerente que seria preciso cancelar o cartão atual e solicitar outro. “É lamentável. A gente fica refém deles”, diz. O serviço de atendimento ao consumidor, emenda Oliveira, chega a ser um desafio. “Eles desligam na nossa cara e nunca resolvem nada.”

Mesmo que, sozinhas, as tarifas bancárias apresentem um valor aparentemente irrisório na conta, se somadas durante o ano, o consumidor pode constatar gastos significativos e desnecessários. “Não importa o valor: se há abuso, o cliente precisa criar o hábito de exigir o estorno imediato”, orienta o educador financeiro Reinaldo Domingos. “Além disso, as pessoas não podem esquecer que R\$ 1 de cada um do universo de 1 milhão de clientes resulta em R\$ 1 milhão para os bancos.”

Ter uma única conta ajuda no acompanhamento do extrato, hoje feito por meio de qualquer smartphone. Vale ficar atento às promoções destinadas a novos clientes, que não contemplam os antigos. Quanto mais produtos ou serviços o consumidor adquire, maior é o poder de barganha que ele tem na negociação. “As pessoas costumam contratar pacotes acima do necessário e pagam por coisas que não utilizam”, acrescenta Domingos.

O empresário Valdir Lopes, 52, como a maioria dos clientes das instituições financeiras, reclama do valor e do volume das tarifas. “Eles (os bancos) só sabem cobrar e cobrar. E o retorno não surge na mesma intensidade”, relata Lopes, que diz não entender a cobrança da anuidade do cartão de crédito. Ele paga quase R\$ 30 por mês dessa taxa — no fim do ano, a conta chega a R\$ 360. “Pago, mas confesso que até hoje não consigo aceitar essa cobrança.”

Em nota, a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) comentou a desconfiância dos clientes citando uma pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), de 2011, que apontou que 79% dos bancarizados se dizem muito satisfeitos ou satisfeitos com o tempo gasto para movimentar recursos na conta bancária. Desde 2007, a Febraban disponibiliza um sistema gratuito (www.febraban.org.br) que permite ao cidadão consultar o valor das tarifas bancárias por instituição financeira.

Fique atento!

As sete operações pelas quais o banco não pode cobrar

- 1 Cartão de débito e segunda via, exceto em caso de perda, roubo ou danificação;
- 2 Fornecimento de 10 folhas de cheques por mês, desde que o correntista tenha os requisitos necessários;
- 3 Realização de até quatro saques por mês;
- 4 Até dois extratos com a movimentação do mês em terminal de autoatendimento;
- 5 Consultas via internet;
- 6 Duas transferências mensais de recursos entre contas na própria instituição;
- 7 Compensação de cheques e, até 28 de fevereiro de cada ano, extrato discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior.

Evite cair em armadilhas

- Faça um diagnóstico financeiro e acompanhe os débitos no extrato bancário;
- Verifique a taxa mensal cobrada para manutenção da conta corrente e faça pesquisa em outros bancos;
- Se tiver aplicação financeira na mesma instituição financeira, certamente você poderá até mesmo zerar a taxa de manutenção de conta corrente;
- Converse com o gerente e não se acanhe em pedir reduções e até mesmo isenções;
- Qualquer desconto sem autorização deverá ser objeto de estorno;
- Procure ter somente uma conta corrente, para facilitar o controle;
- Evite a todo custo o cheque especial, que tem uma das maiores taxas de juros do mundo.

Fontes: Idec, Banco Central e Proteste

Tarifas salgadas

Veja como as taxas bancárias pesam no seu bolso:

Soma das principais tarifas avulsas

	2008 (em R\$)	2012 (em R\$)	Varição (em %)
Bradesco	87,90	119,30	36
Itaú Unibanco	90,30	115,75	28
Santander	111,30	141,58	27
HSBC	118,50	143,91	21
Banco do Brasil	87,08	100,78	16
Caixa	87,65	98,70	13

Preços dos pacotes (em R\$)

	Valor mínimo		Valor máximo	
	2008	2013	2008	2013
Banco do Brasil	9	11,90	35	38
Bradesco	8,50	14	21	35,90
Caixa	7,50	12,80	21,50	24
HSBC	15	19,50	43	59,50
Itaú	8,50	14,10	19,80	50
Santander	8,90	19,90	42,90	65
Média	9,57	15,37	30,53	45,40

Taxas dos principais serviços nos maiores bancos*

Produtos e serviços Valor máximo (em R\$)

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Bradesco	
Cadastro	30
Folhas de cheque	1,15
Saque pessoal	2
Extrato mensal	2,5
Transferência interna	1
DOC/TED pessoal	13,15
DOC/TED eletrônico	7,35
Anuidade	42

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Citibank	
Cadastro	0
Folhas de cheque	1,15
Saque pessoal	2
Extrato mensal	3
Transferência interna	1,20
DOC/TED pessoal	14,50
DOC/TED eletrônico	8,60
Anuidade	90

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Santander	
Cadastro	28,50
Folhas de cheque	1,50
Saque pessoal	2,20
Extrato mensal	3
Transferência interna	1,10
DOC/TED pessoal	14,40
DOC/TED eletrônico	7,90
Anuidade	54

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Safra	
Cadastro	20
Folhas de cheque	1,45
Saque pessoal	2
Extrato mensal	2,3
Transferência interna	1,25
DOC/TED pessoal	13,50
DOC/TED eletrônico	7,75
Anuidade	80

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
HSBC	
Cadastro	59
Folhas de cheque	1,50
Saque pessoal	2,15
Extrato mensal	2,95
Transferência interna	1,05
DOC/TED pessoal	14,40
DOC/TED eletrônico	7,95
Anuidade	50

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Banco do Brasil	
Cadastro	0
Folhas de cheque	1,10
Saque pessoal	2
Extrato mensal	2
Transferência interna	1
DOC/TED pessoal	13,20
DOC/TED eletrônico	7,40
Anuidade	45

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Banco de Brasília	
Cadastro	0
Folhas de cheque	1,40
Saque pessoal	2
Extrato mensal	5,5
Transferência interna	1
DOC/TED pessoal	15
DOC/TED eletrônico	7,40
Anuidade	54

Produtos e serviços	Valor máximo (em R\$)
Caixa Econômica	
Cadastro	30
Folhas de cheque	1,05
Saque pessoal	2
Extrato mensal	2
Transferência interna	1
DOC/TED pessoal	12,85
DOC/TED eletrônico	6,50
Anuidade	45

* Os dados referentes ao Itaú Unibanco não estão disponíveis no site do Banco Central.