

Conta gratuita é um direito

Pesquisa do Idec constata que instituições financeiras ainda dificultam a conversão da conta-corrente para a de serviços essenciais, que reúne operações básicas e não tem custo

Já faz quatro anos que todos os consumidores têm o direito de manter uma conta bancária sem pagar nada. A Resolução nº 3.518/2007 do Banco Central, em vigor desde 30 de abril de 2008, atualizada pela Resolução nº 3.919/2010, determina que as instituições financeiras ofereçam um conjunto de serviços gratuitos – chamado “serviços essenciais” – com operações básicas para a movimentação da conta-corrente, como saques (quatro por mês), extratos (dois) e folhas de cheque (dez). Contudo, os seis maiores bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal – CEF, HSBC, Itaú e Santander) continuam negando essa possibilidade aos clientes, como constata pesquisa do Idec.

Como parte do levantamento que vem sendo feito com esses bancos desde o fim do ano passado (e publicado desde a edição de março da REVISTA DO IDEC), os pesquisadores do Instituto pediram que o pacote contratado em dezembro fosse alterado para a conta de serviços essenciais. No entanto, alguns funcionários demonstraram desconhecer esse direito e outros criaram dificuldades para a mudança. No saldo final, dois bancos não converteram a conta para a de serviços essenciais.

Um deles foi o HSBC, que negou expressamente a existência da modalidade. O atendente foi categórico: “não existe



Shutterstock

CUSTOS MENSAIS				
	Pacote contratado (R\$)	Serviços essenciais + DOC/TED eletrônico* (R\$)	Diferença em R\$	Diferença em %
Banco do Brasil	Não converteu a conta			
Bradesco	19,55**	7,80	11,75	60,1
CEF	9,80	7,50	2,30	23,5
HSBC	Não converteu a conta			
Itaú	19,60**	7,80	11,80	60,2
Santander	33,60	7,89	25,71	76,5

* O DOC/TED eletrônico é feito pela internet ou no caixa eletrônico

**O pacote contratado não inclui DOC/TED, por isso foi considerado o valor da cesta somado ao dessa operação avulsa

conta gratuita”. Ele alterou a conta do pesquisador para o pacote padronizado, que custa R\$ 13,50. De acordo com as normas do Banco Central, esse tipo de conta também deve ser oferecido obrigatoriamente pelos bancos, mas ele tem características diferentes das dos serviços essenciais (número maior de saques e não inclui folhas de cheque, por exemplo) e é tarifado (veja no quadro abaixo os serviços *inclusos em cada um*). “Cada banco pode cobrar o valor que quiser pelo pacote padronizado, enquanto a conta de serviços essenciais é sempre gratuita”, explica Venâncio Guerrero, economista e coordenador da pesquisa.

O Banco do Brasil também não realizou a mudança. Embora tenha admitido a existência dos serviços essenciais, alegou que o tipo de conta do pesquisador impedia que o sistema realizasse a conversão. Já o Bradesco e o Santander converteram a conta, mas antes tentaram persuadir o pesquisador a continuar com o pacote de

Como foi feita a pesquisa

A pesquisa teve por objetivo avaliar o conhecimento dos atendentes dos seis maiores bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú e Santander) a respeito dos serviços essenciais e a facilidade de o consumidor mudar sua conta-corrente para essa modalidade.

Os pesquisadores do Idec foram até as agências bancárias e pediram a alteração de sua conta (aberta em dezembro do ano passado) para a de serviços gratuitos. Só no Santander a mudança foi realizada através do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), na etapa da pesquisa em que esse canal foi avaliado.

serviços contratado. Apenas a CEF e o Itaú não apresentaram empecilhos.

BOM PARA QUEM USA POUCO

Os serviços essenciais são interessantes para os consumidores de serviços bancários com perfil de uso básico, pois, como o nome indica, incluem apenas os itens imprescindíveis para a movimentação da conta-corrente. Porém, como não há custo, essa opção pode ser vantajosa mesmo para quem realiza algumas operações “por fora” e paga a tarifa avulsa. Por exemplo, se o correntista fizer uma transferência interbancária (DOC/TED) por mês, o valor ainda será bem inferior ao custo mensal dos pacotes oferecidos na abertura da conta. O serviço de DOC/TED é um dos mais comuns e mais caros (custa entre R\$ 7 e R\$ 8 se realizado pela internet ou no caixa eletrônico, e cerca de R\$ 15 quando realizado na boca do caixa).

Comparando o valor do pacote contratado nos bancos que fizeram a conversão da conta para a de serviços essenciais com o de um DOC/TED eletrônico por mês (já que os serviços essenciais são gratuitos), verifica-se que o cliente do Santander economiza R\$ 25,71 por mês (76,5%). Apenas na CEF a diferença de preço não foi tão significativa: o pacote contratado custa R\$ 9,80 e o DOC/TED sai por R\$ 7,50, apenas R\$ 2,30 mais barato (23,5%). O pacote do banco público tem a vantagem de oferecer algumas operações em maior quantidade (mais

Resposta do Santander

Enviamos o resultado da pesquisa a todos os bancos avaliados, mas apenas o Santander se manifestou. Ele afirmou que orienta seus funcionários a buscarem a melhor opção para os consumidores, e que o gerente, ao analisar o perfil do pesquisador, considerou mais adequado outro pacote que não o de serviços essenciais.

saques e transferências, por exemplo) quando comparado aos serviços essenciais. Confira na tabela à página 26 os custos do pacote inicialmente contratado e o dos serviços essenciais mais um DOC/TED em cada banco.

No caso dos demais bancos, os pacotes inicialmente contratados oferecem muito mais operações que os serviços essenciais, em especial os do Santander e do HSBC (20 e 40 folhas de cheque, 24 e 40 saques, e 40 transferências, respectivamente). Mas todos esses serviços custam caro no fim do mês: R\$ 33,60 no Santander e R\$ 37,50 no HSBC. Então, só valem a pena para quem realmente os utiliza. ■

Serviços essenciais X pacote padronizado

Essas duas opções devem ser oferecidas por todos os bancos. Veja quais as operações inclusas:

Serviços essenciais:

GRATUITO

4 saques **2** transferências entre contas do mesmo banco
2 extratos do mês anterior **1** extrato anual **10** folhas de cheque*

Consulta ao site do banco **ilimitada**

*Se o correntista preencher os requisitos exigidos pelo banco

Pacote padronizado:

TARIFADO LIVREMENTE

8 saques **4** transferências entre contas do mesmo banco
2 extratos do mês anterior **Confecção e renovação de cadastro**



SAIBA MAIS

Esta é a quarta parte da série de pesquisas sobre as práticas dos bancos. As outras três são:

- “Início conturbado”, sobre abertura de conta (edição nº 163)
- “Atendimento regular”, com avaliação dos SACs (edição nº 165)
- “Mais caro do que parece”, sobre contratação de crédito (edição nº 166)