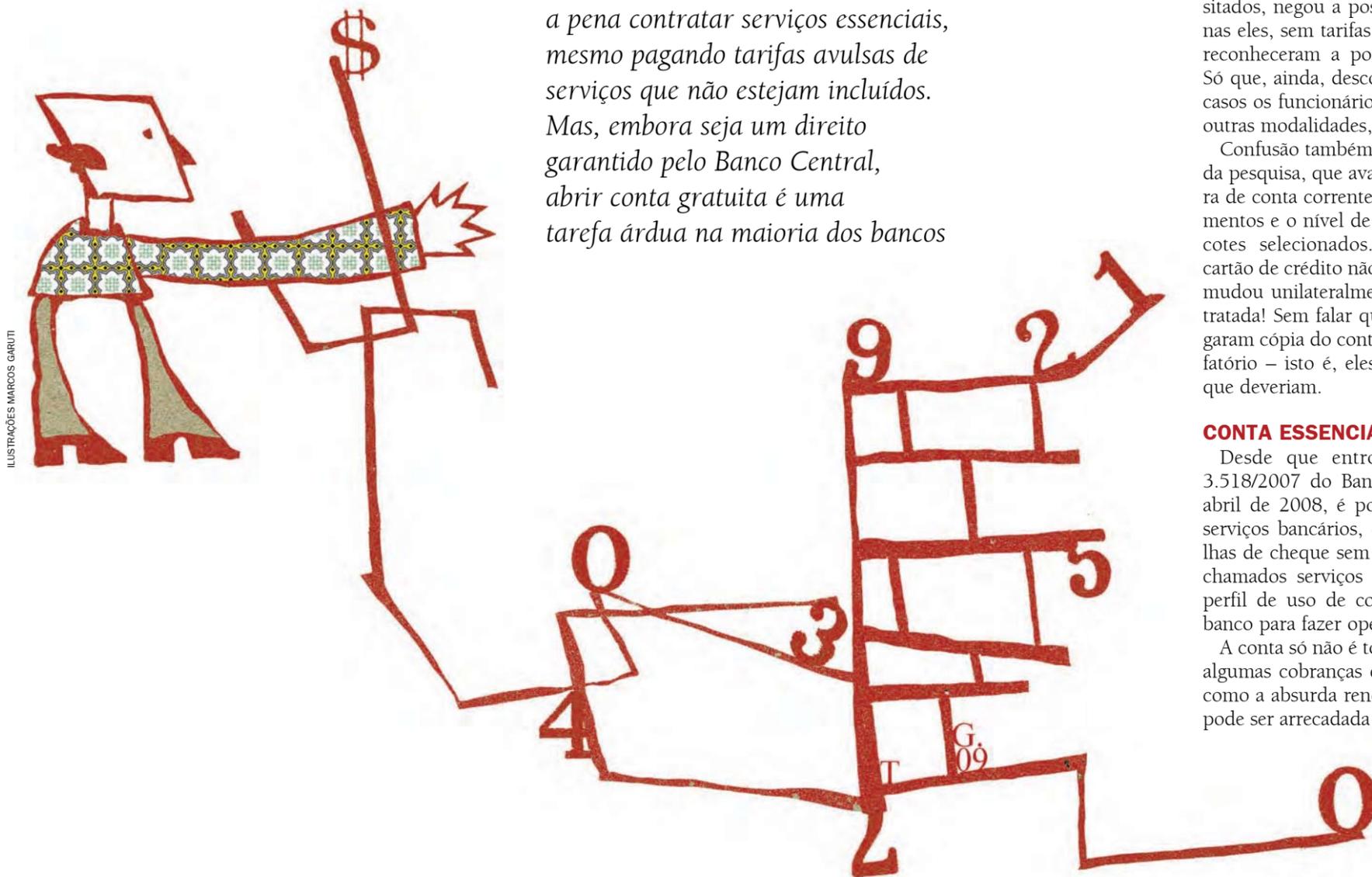


Não pague pela conta bancária

Pesquisa do Idec constata que vale a pena contratar serviços essenciais, mesmo pagando tarifas avulsas de serviços que não estejam incluídos. Mas, embora seja um direito garantido pelo Banco Central, abrir conta gratuita é uma tarefa árdua na maioria dos bancos



Quer economizar em 2009? Pois saiba que você pode começar a poupar com as tarifas bancárias, abrindo uma conta apenas com os chamados “serviços essenciais”, que são gratuitos. Ao compará-los com os pacotes pagos de dez bancos, o Idec descobriu que, mesmo adicionados de uma operação mensal de DOC (transferência para uma conta de outro banco), os essenciais podem valer muito a pena. Fica até 204% mais caro optar pelos pacotes pagos! Além disso, alguns bancos têm “cestas de serviços” tarifadas que não incluem folhas de cheque, que estão entre os serviços essenciais.

Apesar das vantagens, abrir uma conta de serviços essenciais pode não ser fácil. A funcionária da agência do Banco do Brasil, um dos visitados, negou a possibilidade de contratar apenas eles, sem tarifas, enquanto outros bancos só reconheceram a possibilidade após insistência. Só que, ainda, descobriu-se que em metade dos casos os funcionários a haviam confundido com outras modalidades, como a conta-salário.

Confusão também não faltou na segunda parte da pesquisa, que avaliou as condições de abertura de conta corrente, como a exigência de documentos e o nível de esclarecimento sobre os pacotes selecionados. Alguns bancos enviaram cartão de crédito não solicitado e uma instituição mudou unilateralmente a cesta de serviços contratada! Sem falar que apenas seis bancos entregaram cópia do contrato, e nenhum deles é satisfatório – isto é, eles não atendem ao propósito que deveriam.

CONTA ESSENCIAL

Desde que entrou em vigor a Resolução 3.518/2007 do Banco Central (BC), em 30 de abril de 2008, é possível utilizar uma série de serviços bancários, como saques, extratos e folhas de cheque sem pagar tarifa por eles. São os chamados serviços essenciais, que atendem ao perfil de uso de consumidores que utilizam o banco para fazer operações básicas.

A conta só não é totalmente gratuita porque há algumas cobranças que os bancos podem fazer, como a absurda renovação cadastral – tarifa que pode ser arrecadada a cada seis meses, de acordo

Como foi feita a pesquisa?

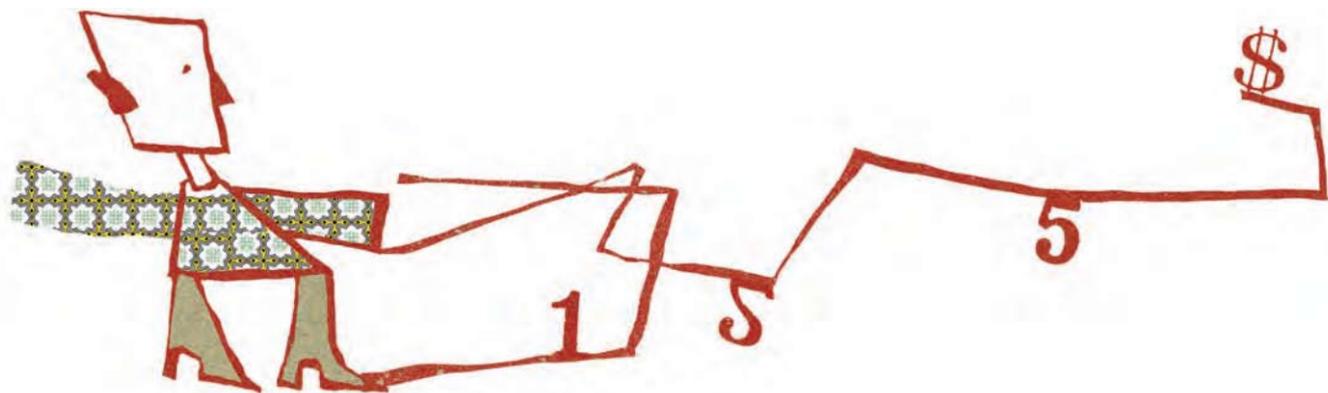
A pesquisa avaliou os dez bancos que possuem mais de 1 milhão de clientes: Banco do Brasil (BB), Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal (CEF), HSBC, Itaú, Nossa Caixa, Real, Santander e Unibanco. Pesquisadores do Idec visitaram agências das instituições na zona oeste de São Paulo (SP), entre os dias 28 de outubro e 14 de novembro de 2008, a fim de levantar as condições para a abertura de contas. As tarifas consideradas na pesquisa são as vigentes até 29 de outubro de 2008.

com o BC, mas que costuma ser isenta nos pacotes dos bancos. Para o Idec, a cobrança dessa tarifa deve ser revista pelo BC, pois ela possibilita abusos. Como está, a cobrança é feita automaticamente, aparentemente sem necessariamente ter havido qualquer alteração cadastral, o que não se justifica perante o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Por ora, cabe ao usuário pedir, por escrito, uma justificativa para a cobrança e, se for o caso, contestá-la junto ao BC e órgãos de defesa do consumidor.

Para avaliar se compensa contratar os serviços essenciais, ou se é melhor optar por algum pacote que inclua operações similares e isente da tarifa de renovação cadastral, é só somar o valor das duas taxas cobradas no ano e dividir por doze; e depois comparar com o preço da mensalidade da cesta. Em algumas situações, nem é preciso fazer contas para saber que o pacote não vale a pena. É o caso daqueles que nem incluem todos os serviços essenciais e ainda cobram pela renovação cadastral. Em seis dos dez bancos pesquisados há pelo menos um pacote que não inclui cheque, embora ofereça as demais opera-

Conta-salário?

Tal qual uma conta corrente só com serviços essenciais, a conta-salário também é isenta de quase todas as tarifas, exceto a de renovação de cadastro, e ainda inclui a transferência total dos recursos para outra conta do titular em qualquer banco. No entanto, como sua denominação indica, ela é destinada apenas ao recebimento de salários ou benefícios de pensão e aposentadoria. Para poder abrir uma conta-salário ou migrar para ela, é preciso que o empregador e o banco firmem um contrato e, a partir daí, apenas a empresa contratante pode lançar créditos na conta-salário, sendo proibidos depósitos de qualquer outra origem. O procedimento é válido para funcionários de empresas públicas e privadas. Para saber mais, acesse nosso site (www.idec.org.br).



ções – em alguns casos, em quantidade superior à estabelecida como serviço essencial.

Desses pacotes, apenas a cesta “Básica” do Banrisul e a “Global” do HSBC isentam da tarifa de renovação. As do Banco do Brasil (Mod. 5 e Mod. 10) têm desconto no preço. Karina Grou, gerente jurídica do Idec, afirma que, se o pacote não incluir algum serviço essencial, o consumidor pode exigir a operação, sem ônus. “O banco é obrigado a disponibilizá-lo”, diz. O direito está garantido no artigo 2º da Resolução 3.518/07.

PACOTE X TARIFAS AVULSAS

Mas... e se o consumidor usa com frequência outro serviço que não está incluído nos essenciais? O Idec fez uma simulação com um perfil de usuário que utiliza DOC, um serviço caro: custa, em média, R\$ 14,24 no guichê e R\$ 7,83 por meio eletrônico (internet ou caixa de autoa-

tendimento) nos bancos pesquisados. O resultado é que, na maioria dos casos, ainda sai mais barato optar pelos essenciais e pagar a tarifa do DOC que contratar as cestas que o incluem.

Em muitas instituições, o DOC só faz parte dos pacotes para correntistas de alta renda, e no Itaú e no Banrisul não está incluso em nenhum. No caso do HSBC e do Real, os pacotes custam R\$ 38, o que corresponde, respectivamente, a 204% e 138% a mais que o gasto “mensal” com os serviços essenciais – considerando a soma das duas tarifas de renovação cadastral do ano (divididas por 12) e um DOC eletrônico por mês.

Todas as cestas selecionadas oferecem operações em maior quantidade, em comparação com o grupo dos essenciais, o que justifica em parte o preço elevado. Mas, com exceção da CEF, todos os casos apresentam desvantagens se o interesse extra do correntista for apenas o DOC.

Comparação entre “pacote com DOC” e “serviços essenciais + DOC eletrônico avulso”

Banco (nome do pacote)	Pacote dos bancos (valor mensal)	Serviços essenciais + DOC + renovação cadastral (valor mensal)	Varição dos pacotes
CEF (Especial)	R\$ 7,50	R\$ 10,75	-30%
Banrisul (Especial)*	R\$ 12,00	R\$ 9,75	23%
Itaú (Simples)* e **	R\$ 19,00	R\$ 14,30	33%
Nossa Caixa (Plus)	R\$ 22,00	R\$ 16,00	38%
Santander (Especial)**	R\$ 22,90	R\$ 16,00	43%
Bradesco (Cesta Completa)	R\$ 25,17	R\$ 12,17	107%
Banco do Brasil (Modalidade 40)	R\$ 25,50	R\$ 11,83	115%
Unibanco (Super)**	R\$ 27,50	R\$ 11,75	134%
Real (Van Gogh)	R\$ 38,00	R\$ 16,00	138%
HSBC (Premier)	R\$ 38,00	R\$ 12,50	204%

*Banco não possui pacotes com DOC. A escolha das cestas foi definida pela inclusão de 10 folhas de cheques e os valores correspondem à soma das tarifas dos pacotes com a do DOC avulso

**Pacotes que cobram tarifas de renovação cadastral. Seu valor está incluído no cálculo

Dicas

- Antes de contratar qualquer pacote de serviços bancários, vale a pena o consumidor avaliar se precisa de todos eles e calcular se não é mais interessante pagar algumas operações avulsas. Dá mais trabalho do que simplesmente aceitar aquilo que o gerente oferece, mas a economia pode compensar muito!

- Vale lembrar que o usuário que já tem conta aberta tem direito de migrar para uma conta com apenas serviços essenciais.

- Se houver resistência da instituição, reclame na ouvidoria do banco e denuncie ao BC: 0800-979-2345 (www.bcb.gov.br) ou SBS Quadra 3, Bl. B, ed. Sede, Cx. Postal 08670, CEP 70074-900, Brasília-DF.

- Saiba mais: www.idec.org.br/bancos

Serviços Essenciais

A Resolução 3.518/07 do BC definiu como “serviços essenciais” as operações bancárias imprescindíveis à livre

Festival de desinformação

Só depois de insistir é que boa parte dos bancos reconheceu a possibilidade da contratação dos serviços essenciais. Mas, na hora do “vamos ver”, em metade dos casos (Banrisul, CEF, HSBC, Itaú e Nossa Caixa) houve confusão com outras modalidades de conta “gratuita”, como conta-salário. Isso demonstra que apesar de a resolução do BC vigorar há meses, os funcionários das instituições não estão bem orientados sobre o assunto. O pior caso foi o da agência do BB, cuja funcionária recusou a contratação e demonstrou desconhecer a norma.

Dando continuidade, o critério adotado para a abertura das contas foi a contratação dos pacotes de serviço que oferecem pelo menos um DOC, mencionados na comparação anterior. As exigências feitas pelos bancos para abrir a conta seguiram, em geral, um padrão normal de pedidos de documentos de identificação, comprovantes de residência e de renda. Exceto a Nossa Caixa, que exigiu carteira profissional, e o HSBC, que determinou renda mínima de acordo com o pacote selecionado.

Para a contratação, alguns bancos exigiram depósito inicial: Banrisul (R\$ 500), Unibanco (R\$ 300) e CEF (R\$ 200). No caso da CEF, durante a consulta inicial, informou-se que não era necessário o depósito, mas houve descumprimento de oferta. De acordo com o BC, não há legislação sobre a prática, mas a requisição pode ser um dos critérios do banco na oferta de seus serviços. Para

o Idec, contudo, se exigências como essa não forem claras e ostensivamente informadas pelo banco, constituindo um padrão para o fornecimento de seus serviços, podem configurar prática discriminatória e abusiva.

Conseguir cópia do contrato foi uma tarefa difícil na maioria dos casos e, em outros, impossível: CEF, HSBC, Real e Unibanco não a entregaram mesmo após insistência. Nos demais casos, os documentos entregues foram contratos genéricos que sequer incluem o nome do correntista e a descrição do serviço, sendo insatisfatórios para o que se destinam. Exigir do banco comprovante com o detalhamento dos serviços contratados é importante, principalmente para averiguar se os valores das tarifas correspondem aos que foram definidos no momento da abertura da conta.

Ainda houve mais problemas: no Santander, dois dias depois de confirmada a aprovação da conta, o banco entrou em contato alegando que um documento havia se extraviado. Durante dez dias a pesquisadora recebeu ligações com informações desencontradas: enquanto umas solicitavam novos documentos, outras eram de boas-vindas e ofereciam cartão de crédito! No HSBC, a conta não pôde ser aberta no ato, em razão da restrição de renda para a contratação do pacote escolhido. Mas, dois dias depois da visita à agência e sem qualquer contato com o pesquisador, foram enviados dois talões de cheques, só que de uma cesta de serviços diferente da solicitada – o banco alterou o pacote sem consultar o cliente!

Além disso, o BB e a Nossa Caixa enviaram cartões de crédito não solicitados e o Banrisul não enviou, até meados de janeiro, o talão de cheques à correntista, mesmo tendo expirado o prazo de noventa dias. O banco alega que o comprovante de residência apresentado é inválido, sendo que, na contratação, o aceitara.

O Idec enviou cartas aos bancos com o resultado individual da pesquisa e abriu espaço para esclarecimentos. O BB, o Itaú e a Nossa Caixa disseram que reorientarão as agências pesquisadas, e o HSBC disse que manterá o treinamento dos funcionários. Já o Real e o Santander responderam que seus funcionários são bem treinados quanto às normas, e o primeiro ressaltou que sempre entrega cópia do contrato aos novos correntistas (embora tenha sido verificado o contrário). O Banrisul, o Bradesco, a CEF e o Unibanco não responderam até o fechamento desta edição. ■

