DE TARIFA EM TARIFA OS BANCOS enchem os cofres

Levantamento do Idec compara as tarifas e os pacotes de serviço das dez maiores instituições financeiras do país

FOTOS PHOTOS.COM

Você sabe quanto o seu banco cobra por uma folha de cheque avulsa? Ou você faz parte do grupo que não faz ideia de quanto gasta por mês com tarifas bancárias?

Pois saiba que desde 31 de março de 2008 os correntistas contam com regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) – a Resolução nº 3.518 e a Circular nº 3.371 – que, entre outras coisas, obriga os bancos a divulgar em suas agências e em seus websites o valor das tarifas.

Algumas mudanças foram bem-vindas, como a padronização da nomenclatura das tarifas e a proibição de cobrança por cheque compensado. As mais recentes impedem a cobrança da chamada tarifa de renovação cadastral (Circular nº 3.466/2009 do Banco Central), que era feita a cada seis meses, e também a tarifa pela emissão de boleto ou ficha de compensação. Esta última decisão, da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ), foi divulgada em 23 de fevereiro de 2010 e reforça a ilegalidade dessa prática, ainda que conste do contrato. Uma resolução do Banco Central (Resolução nº 3.693/2009) também proíbe que as instituições financeiras cobrem pela emissão de boletos, carnês e similares.

O Idec acompanhou a evolução dos preços das tarifas avulsas dos serviços prioritários dos dez maiores bancos do país (aqueles com mais de 1 milhão de clientes de acordo com o Banco Central: Banco do Brasil, Banco Real, Banrisul, Bradesco, Caixa Econômica Federal – CEF, HSBC, Itaú, Nossa Caixa, Santander e Unibanco) de abril de 2008 – quando entraram em vigor as atuais regras – até fevereiro de 2010. Ao todo, são 30 operações básicas passíveis de tarifação e que só podem ser reajustadas a cada seis meses, medida da qual o Idec discorda, já que a maioria dos contratos, após a estabilização da moeda, tem reajustes anuais.

TEMIDAS TARIFAS

A primeira constatação é a de que em 21 operações, o reajuste da tarifa superou o Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) acumulado no período (9,88%). O único banco pesquisado que não reajustou nenhuma das tarifas avulsas foi a CEF. E o que mais promoveu reajustes foi o Banrisul, que aumentou dez tarifas em percentuais bem acima da inflação. O reajuste da tarifa do fornecimento de folhas de cheque chegou a 328,57% ou 33,3 vezes a inflação. A tarifa para cheques de transferência bancária subiu 21,2 vezes o IPCA acumulado no período. Na Nossa Caixa essas mesmas tarifas foram reajustadas em 15,9 vezes a inflação.

Já as reduções de tarifas foram mais comuns nos bancos que passaram por fusões e aquisições entre 2008 e 2009. O Real reduziu 20 tarifas, o Santander reduziu 14 e a Nossa Caixa, 12.

Para comparar os valores cobrados pelos dez maiores bancos, acesse o site do Idec <www.idec.org.br/bancos/tarifometro/conheca_as_tarifas_dos_servicos_prioritarios_dos_maiores_bancos.html> e escolha um serviço. Para conhecer as tarifas de outros bancos acesse, na internet, a página do Sis-

Reclamar com quem?

Se seu banco fizer alguma cobrança indevida ou se você tiver qualquer outro tipo de problema referente ao pacote de serviços ou a tarifas, procure a gerência e tente resolver o entrave amigavelmente. O Idec recomenda que o consumidor envie carta com aviso de recebimento (AR).

Se o seu problema não for resolvido, procure a ouvidoria do banco, que deve ser disponibilizada por meio de uma linha 0800. Se ainda assim ele não for solucionado, procure o Procon e, por fim, a Justiça.

Também é importante registrar sua reclamação no Banco Central para que ela faça parte de uma lista divulgada mensalmente e que serve de fonte de consulta para outros consumidores.

tema de Divulgação de Tarifas e Serviços Financeiros da Febraban (Star) <www.febraban-star.org.br> ou a do próprio banco.

PACOTES DE SERVIÇOS

Atenção: todo correntista tem direito a uma cesta de serviços essenciais gratuita, de acordo com a Resolução nº 3.518/2007 do CMN. A cesta de serviços essenciais engloba as operações básicas, com limitações quantitativas *(veja quais são no quadro abaixo)*. Ao optar por ela, o consumidor deve estar ciente de que os serviços não incluídos nesse rol (um DOC, por exemplo) serão cobrados à parte, o que pode não ser vantajoso para quem movimenta bastante a conta.

Atualmente, os serviços bancários relacionados às contas correntes e às contas poupança de pessoas físicas estão classificados pelo Banco Central em quatro categorias: serviços essenciais, serviços prioritários, serviços especiais e serviços diferenciados.

O consumidor deve escolher o pacote de acordo com seu perfil de utilização da conta corrente. É importante observar que as tarifas para serviços como extrato mensal adicional podem variar em até 231% (de R$ 1,30 no Itaú para R$ 4,30 no HSBC). Já um saque em caixa eletrônico (ATM), que no Itaú, no Unibanco, na Nossa Caixa e na CEF custa R$ 1,30, no HSBC custa R$ 2,40. Ou seja, você pode gastar mais do que esperava se a cesta de serviços escolhida for inadequada.

Além das tarifas, o Idec comparou também os pacotes oferecidos pelos bancos. Os pacotes analisados foram divididos em três faixas de preço (até R$ 18; de R$ 18,01 a R$ 28; e acima de R$ 28). Foram excluídos da análise os pacotes que exigem alguma condição especial do correntista (por exemplo, ser estudante ou se encaixar em uma determinada faixa etária), aqueles voltados unicamente à movimentação da conta pela internet ou os que não oferecem folhas de cheque – o que não deveria ocorrer, já que os serviços essenciais garantem dez folhas de cheque gratuitas.

HSBC, Nossa Caixa, Real e Santander não oferecem pacotes de até R$ 18, salvo aqueles que excluímos deste levantamento (sem cheques, só pela internet ou os pacotes voltados exclusivamente para jovens).

O único banco pesquisado que não reajustou nenhuma das tarifas avulsas foi a CEF

Comparando a mensalidade cobrada em abril de 2008 com a de fevereiro de 2010, três bancos não promoveram nenhum reajuste. Foram eles: Banco do Brasil, Itaú e Nossa Caixa. Além disso, nenhum serviço importante foi suprimido ou limitado.

Já os outros sete bancos promoveram algum reajuste e modificaram os serviços oferecidos nos pacotes. A inflação medida pelo IPCA entre abril de 2008 e fevereiro de 2010 ficou em 9,88%.

O banco que praticou o menor reajuste médio em seus pacotes no período analisado foi o Unibanco (6%). No outro extremo, o Real chegou a reajustar o pacote Real Serviços Simples em 65,83% (ou 6,7 vezes a inflação). No entanto, a cesta de serviços incorporou novos itens (aumento do número de saques e transferências bancárias, um DOC via internet, ente outros).

O pacote oferecido pelo Bradesco que mais subiu, o Conta Fácil, foi de R$ 9 para R$ 12 (aumento de 33,3% ou 3,4 vezes a inflação). Ao mesmo tempo, os serviços nele contidos foram reduzidos (saques e folhas de cheque). O mesmo ocorreu com o pacote Fácil da Caixa Econômica Federal, que em abril de 2008 custava R$ 7,50 e em fevereiro deste ano, R$ 9,80 (aumento de 30,6% ou 3,1 vezes a inflação) e cujo número de saques e de folhas de cheques também foi reduzido.

O consumidor deve ficar atento a essa prática, pois se a exclusão de serviços não for aceita previamente pelo cliente, pode ser considerada ilegal, configurando alteração unilateral de contrato ou aumento disfarçado de preço.

Para comparar os pacotes e as cestas de serviços oferecidos pelos bancos, acesse <www.idec.org.br/bancos/tarifometro/compare_pacotes_cestas_serviços_principais_bancos.html>. ■

Serviços essenciais – conta corrente*

- **Depósitos** à vista
- Um **cartão de débito**
- **Dez folhas** de cheque por mês
- **Dois extratos** por mês, contendo a movimentação mensal
- **Quatro saques** no caixa ou terminal de autoatendimento
- **Duas transferências** de recursos para conta do mesmo banco
- Consultas na **internet** (bankline)
- **Compensação** de cheques
- Envio do **extrato consolidado** (extrato anual com as tarifas cobradas durante o ano anterior)

*Para saber quais são os benefícios para a conta-poupança, acesse o hot-site Tudo sobre Tarifas Bancárias no site do Idec