

Finanças

Estratégia Bancos compensam perda de floating e cobrem despesas de pessoal com receita de serviços

Tarifas dobram no governo Lula

Maria Christina Carvalho
De São Paulo

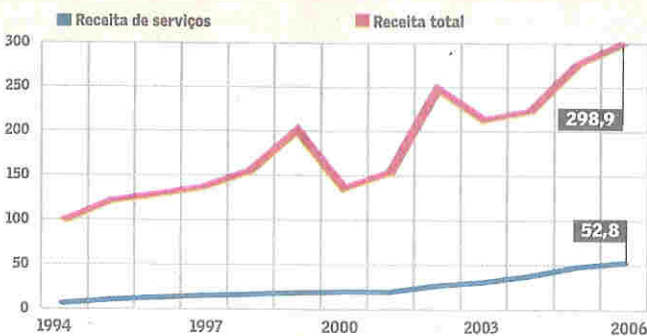
A receita com tarifas cresceu quase oito vezes desde o Plano Real e dobrou no governo Lula, atingindo R\$ 52,8 bilhões em dezembro de 2006 e já compensa a perda dos ganhos que os bancos tinham com o ganho inflacionário dos depósitos não remunerados (floating).

O ganho com tarifas aumentou mais do que a receita total dos bancos, que triplicou desde o Plano Real e cresceu 21,2% desde o governo Lula, para R\$ 298,97 bilhões. Assim, a contribuição das tarifas para as receitas totais, que eram de apenas 6,5% em 2004, começaram esta década em patamar acima de 10% e atingiram 17,68% em 2006, calculou a consultoria Austin Ratings. Em uma amostra dos dez maiores bancos, o percentual é ainda maior: as tarifas contribuem com quase 20% das receitas totais. Além disso, as tarifas já cobrem todas as despesas com pessoal e ainda sobram quase um terço.

Para o presidente da Austin Ratings, Erivelto Rodrigues, o percentual deve subir mais. "A conta vai crescer. Ainda há espaço para os bancos cobrarem mais tarifas. Os bancos vêm estimulando a realização de operações pela internet e outros canais eletrônicos, muitas das quais ainda não são cobradas". Além disso, Rodrigues vem obser-

Na boca do caixa

Receitas — R\$ bilhões



Fonte: Austin Ratings

Receita de serviços vs. despesa de pessoal — %



vando que até mesmo bancos menores que não cobravam tarifas estão estudando o assunto: "Pelo menos um banco médio criou um grupo para analisar quais tarifas pode cobrar nas concessões de crédito. As tarifas se tornaram importantes até para bancos médios".

O especialista lembrou que os bancos passaram a cuidar das receitas de tarifas depois da estabilização da economia, quando perderam o ganho inflacionário do floating. Serviços antes gratuitos passaram a ser cobrados, como a taxa de abertura de crédito (TAC), a emissão do segundo talão. Daí a questão ser um ponto de atrito com os clientes.

O Bradesco, disse o gerente do Departamento de Organização e Métodos, Luiz Atílio Silvério de

Freitas, "procura ser o mais transparente possível" para evitar atrito com os clientes. "Tarifa é para cobrir os custos", afirmou o gerente do Bradesco, que está comemorando o fato de estar há treze meses consecutivos fora do ranking do Banco Central dos cinco bancos que mais reclamações fundamentadas receberam.

Segundo Freitas, os clientes raramente questionam os preços das tarifas, mas não deixam passar quando há eventualmente alguma cobrança indevida. Disso também sabe muito bem o ABN AMRO Real que, no início do mês, durante um processo de "atualização" da "infra-estrutura de agências e tecnologia" fez uma "cobrança indevida nas contas de alguns clientes, mas que foi identificada e imediata-

mente corrigida", segundo nota enviada ao Valor.

O levantamento da Fundação Procon de São Paulo confirma essa observação: a cobrança indevida representou 44% das reclamações fundamentadas recebidas no ano passado. Em seguida vêm desrespeito aos contratos (14,3%) e falha em transações eletrônicas (6,4%).

Com um total de 3.768 reclamações fundamentadas em 2006, o setor financeiro ficou em quarto lugar no ranking do Procon, encabeçado pelo setor de comunicações. Mas, a assistente de direção do Procon, Dinah Barreto, notou que o número de reclamações não está diminuindo e que o setor financeiro só não ficou pior porque outros tiveram desempenho mais inadequado.

O Banco Central também acompanha o problema e notou que o número de reclamações fundamentadas aumentou 50% em 2006 sobre 2005. Nos dois primeiros meses deste ano, o aumento foi de 22%.

Além das cobranças indevidas, Dinah relacionou entre os principais problemas dos consumidores com os bancos as transferências de valores não reconhecidos e as cobranças por produtos não solicitados.

Com a expansão do crédito, este está se tornando um novo foco de problemas. Um deles é a falta de entrega de contrato. Dinah também relacionou a cobrança de tarifas tão elevadas para a antecipação da liquidação de um contrato que inviabilizam a operação. A cobrança dessa tarifa, lembrou, foi autorizada pelo BC no final do ano passado, com a portabilidade do crédito. Para a especialista, a antecipação da liquidação do crédito até favorece o banco à medida que acaba com o risco de inadimplência da operação. Para ela, o procedimento que o banco deveria fazer seria simplesmente trazer o saldo devedor a valor presente.

Em relação ao preço das tarifas propriamente ditas, notou que o cliente tem dificuldade em questioná-lo pela dificuldade de comparar serviços de diferentes bancos, dada a diversidade de nomes. O Procon e a Febraban têm um grupo de trabalho para discutir o assunto.



Erivelto Rodrigues, presidente da Austin: espaço para crescer mais