

SISTEMA FINANCEIRO

O banco lucra, o cliente sofre

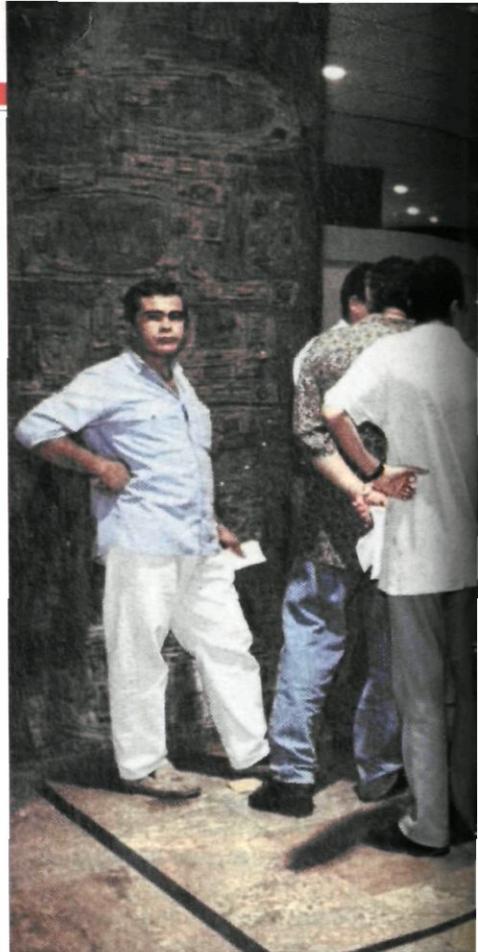
Privatizações e fusões não melhoraram a vida do consumidor, que paga juros altos, tarifas exorbitantes e ainda é mal atendido

ESTELA CAPARELLI

Os ventos prometiam soprar a favor dos clientes dos bancos com a estabilização da economia. Acabados os tempos de ganhos decorrentes de taxas estratosféricas de inflação, dezenas de instituições problemáticas saíram do mapa e uma onda de fusões e aquisições fortaleceu bancos saudáveis. O número de instituições despencou de 246 em 1994 para os atuais 180. Em tese, o mercado mais limpo e competitivo traria atendimento bom

e barato para o consumidor. Ou seja: obrigados a competir pela clientela sem poder arrebatar lucros com os papéis do governo, os bancos iriam oferecer crédito farto a juro barato.

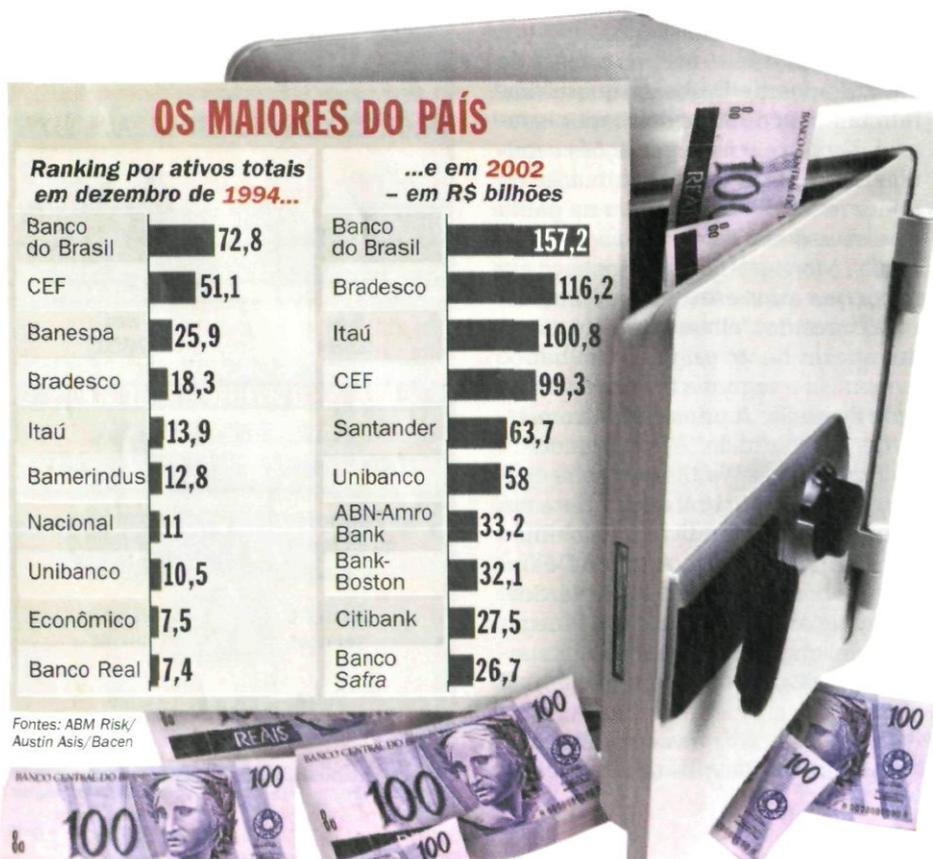
Na boca do caixa, as expectativas até agora não se confirmaram. Os brasileiros pagam, hoje, tarifas bancárias que estão entre as mais altas do mundo e continuam sofrendo no dia-a-dia com um atendimento deficiente. A lista de reclamações do Procon serve de termômetro para medir o grau de insatisfação da clientela. O órgão de defesa do consumidor recebeu 2.577



queixas de janeiro a novembro do ano passado, número bem superior às 95 registradas em 1995.

No Banco Central, a média de reclamações é de cerca de 2 mil por mês. A partir de abril, o BC passará a divulgar uma lista dos bancos com maior número de problemas. É mais um instrumento de pressão, que vai se juntar ao Código de Defesa do Consumidor Bancário, criado em julho de 2001. Ele prevê punições que vão de advertências e multas até o fechamento de instituições.

A nova legislação não tem poder para acabar com a grande dor de cabeça dos brasileiros: as filas, líderes isoladas na lista de queixas do BC. Mas promete reduzir outros problemas, como cobranças indevidas, falhas na compensação de cheques e nas operações nos caixas automáticos. O atendimento eletrônico multiplicou-se nos últimos anos, acompanhando a modernização dos sistemas. O total de postos eletrônicos, de 7.800 em 1998, já era de 12.700 em 2000. Embora facilite a vida da grande maioria dos correntistas, a informatização não significou a universalização dos serviços bancários. Lugares



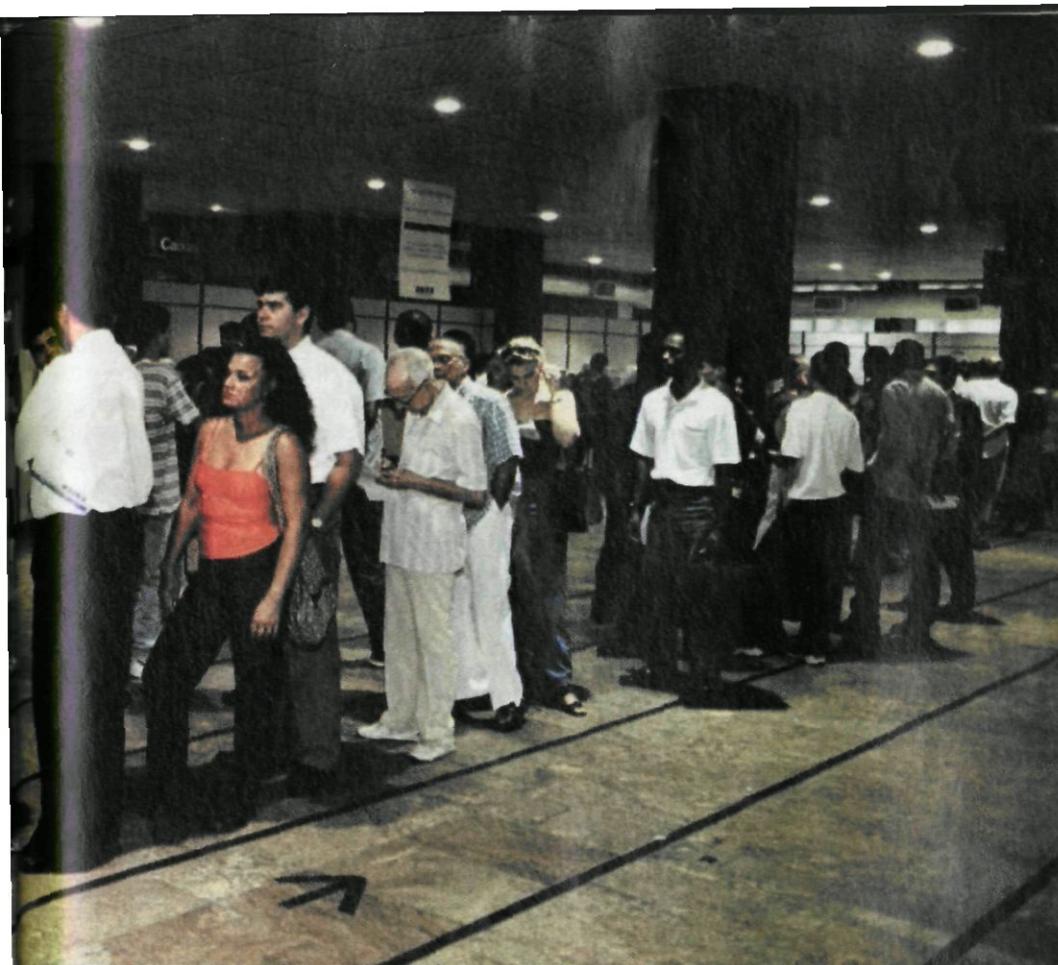
ESPERA As filas nos caixas lideram a lista de queixas dos clientes de bancos feitas ao Banco Central

setores da economia", afirma o economista-chefe da entidade, Roberto Troster. Segundo ele, as operações ficaram mais rápidas e seguras. "O número de reclamações é muito pequeno diante do total de transações, de cerca de 18 bilhões por ano", explica.

Há um bom indicador dessa escassez de dinheiro para crédito. Atualmente, o montante disponível nos bancos corresponde a apenas 29% do tamanho da economia brasileira. Essa porcentagem era de 57% em dezembro de

1994, de acordo com um estudo do professor Nogueira da Costa. Nos Estados Unidos, esse percentual chega a 80%. Nos últimos tempos, os bancos têm preferido comprar papéis do governo a fazer negócio com os próprios clientes. "Com juros básicos nas alturas, emprestar para o governo é menos arriscado e mais vantajoso para os bancos", explica Alberto Matias, sócio da ABM Risk.

Os bancos merecem críticas, mas também é preciso fazer justiça ao que apresentam de positivo – que não é pouco. O sistema financeiro é um dos poucos setores da economia brasileira que faz bonito no mundo. Tecnicamente, é um dos mais avançados, e, como homem de negócios, o banqueiro brasileiro já deu provas de que não teme a competição. Quando as instituições estrangeiras começaram a entrar no Brasil, dizia-se que o banqueiro nacional estava condenado à extinção. Com a abertura, os bancos nacionais cresceram, como mostram os casos do Bradesco, do Itaú e também do Unibanco. O que falta, agora, é redistribuir um pouco dessa capacidade e eficiência para o cliente.



Hipólito Perreira/Ag. O Globo

muito pobres perderam agências com a privatização dos bancos estaduais. De acordo com dados do BC, o número de cidades sem atendimento subiu de 1.132 em 1995 para 1.678 em 2001. Em geral, são lugarejos que eram atendidos por motivações políticas, mas valem a pena do ponto de vista comercial. "O ganho de escala é muito bom para os banqueiros, mas não é bom para os clientes", critica o professor da Unicamp Fernando Nogueira da Costa.

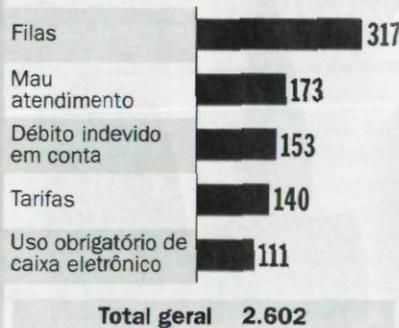
Outro grande motivo de irritação da clientela é o custo do dinheiro. Quem precisou pegar um empréstimo foi obrigado a pagar, em média, juros de 128,76% em 2001, contra 85,94% em 1995, segundo estudo do economista Miguel de Oliveira, da Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac). É taxa muito alta para um país que registrou inflação de 10,3% no ano passado.

Mas não é tudo culpa dos bancos. Uma parte desse aumento é explicada pela trajetória ascendente da taxa básica da economia, a chamada Selic. Fixada pelo governo, influencia os juros do resto da economia. E hoje o BC quer que os juros fiquem

altos, por motivos estratégicos. Além disso, há pouco dinheiro na praça disponível para crédito. Cada vez menos as instituições estão dispostas a emprestar, seja porque temem a inadimplência, seja porque acham aplicações mais seguras e rentáveis. A lógica é simples como a de um supermercado. Quando falta produto, o preço sobe. A Federação Brasileira das Associações de Bancos (Febraban) tem argumentos: "O setor bancário lucra, sim. Mas não mais que outros

AS PRINCIPAIS QUEIXAS

Reclamações feitas ao BC em setembro de 2001



Fonte: BC