

SISTEMA FINANCEIRO

O banco lucra, o cliente sofre

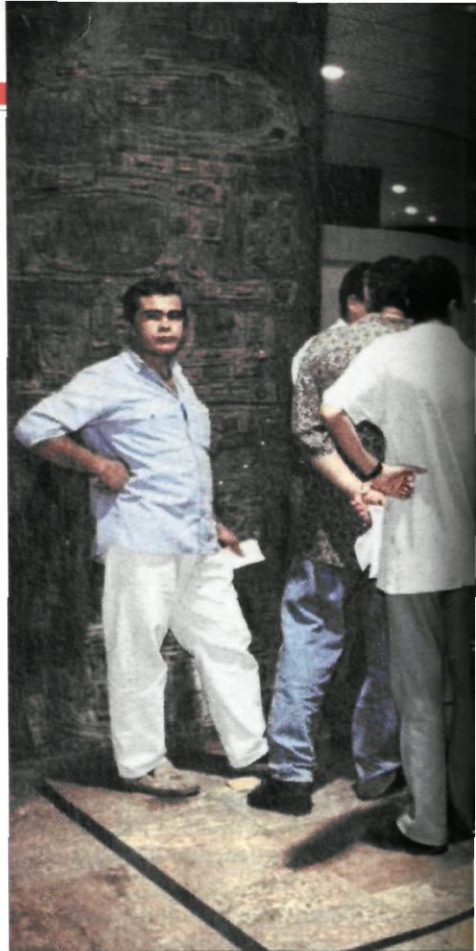
Privatizações e fusões não melhoraram a vida do consumidor, que paga juros altos, tarifas exorbitantes e ainda é mal atendido

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

OS MAIORES DO PAÍS

Ranking por ativos totais em dezembro de 1994...

Banco do Brasil	72,8
CEF	51,1
Banespa	25,9
Bradesco	18,3
Itaú	13,9
Bamerindus	12,8
Nacional	11
Unibanco	10,5
Econômico	7,5
Banco Real	7,4

...e em 2002 - em R\$ bilhões

Banco do Brasil	157,2
Bradesco	116,2
Itaú	100,8
CEF	99,3
Santander	63,7
Unibanco	58
ABN-Amro Bank	33,2
Bank-Boston	32,1
Citibank	27,5
Banco Safra	26,7

Fontes: ABM Risk/Austin Asis/Bacen



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.

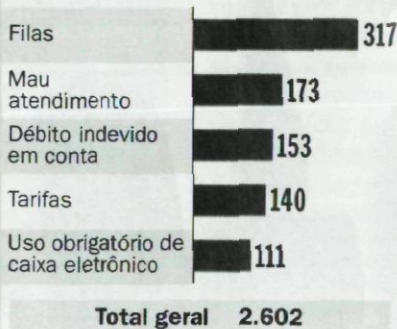
Outro grande motivo de irritação da clientela é o custo do dinheiro. Quem precisou pegar um empréstimo foi obrigado a pagar, em média, juros de 128,76% em 2001, contra 85,94% em 1995, segundo estudo do economista Miguel de Oliveira, da Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac). É taxa muito 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