



Junho 2018

notícias

ESPECIAL

Clientes



Bancos exploram clientes e trabalhadores

O índice de desemprego no país alcança os maiores patamares da história, e a crise econômica parece não ter fim. Mesmo assim, os bancos, no Brasil, continuam batendo recordes de lucratividade.

Mas por que será que isso acontece?

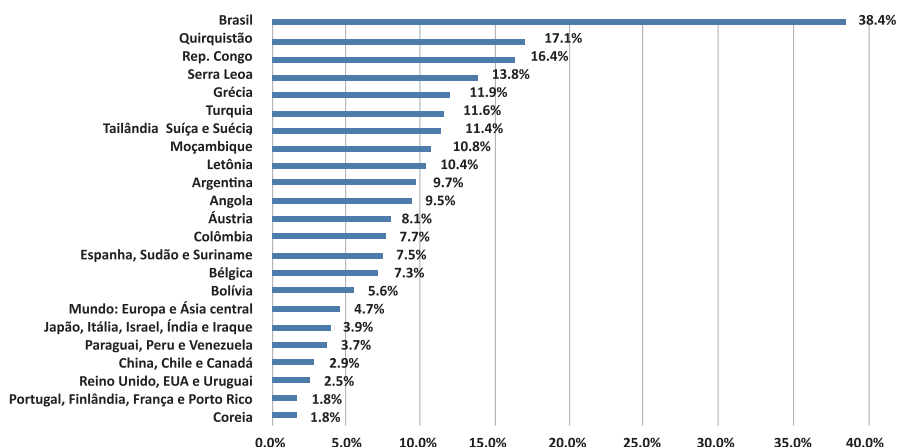
A resposta é simples: passa pelas altas taxas de juros cobradas pelos bancos brasileiros, que tornam o país líder no ranking mundial de "spread" bancário. "Spread" é como é conhecida

a diferença entre os juros que o banco paga ao poupador e os juros que ele cobra dos clientes nos seus contratos de empréstimo.

Quem perde com isso é o cliente, que paga caro para financiar a compra de bens, como eletrodomésticos, veículos e imóveis. Quem vende estes itens também perde, porque menos pessoas conseguem comprar. Só quem ganha com o alto "spread" é o banqueiro.

BRASIL É CAMPEÃO EM SPREAD BANCÁRIO

O Spread bancário no mundo



Fonte: Banco Mundial (Dados do FMI - 2017)

Tarifas demais e bancários de menos

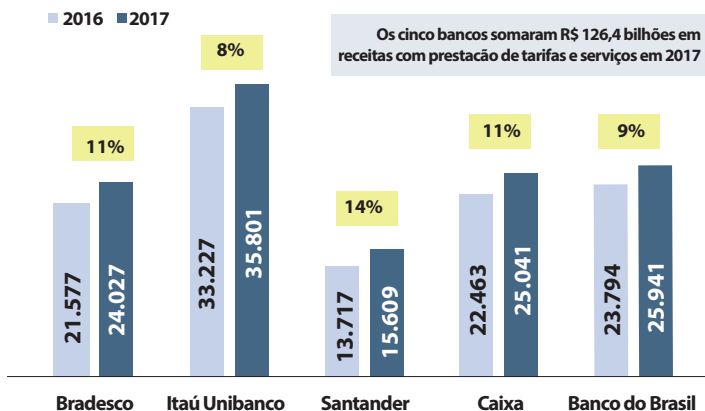
Outro fator que contribui para os lucros exorbitantes dos bancos são os exagerados valores das tarifas. Essas cobranças, porém, não se refletem na oferta do serviço. Os bancos reduzem, ano após ano, o número de agências bancárias, empurrando o cliente para outros canais de atendimento.

Também reduz, a quantidade de bancários nas agências, o que acaba se refletindo no tempo de espera dos clientes. A única coisa que cresce, é o valor que os bancos arrecadam com as tarifas bancárias, que estão sempre em alta.

Mais uma vez, o cliente perde, pois paga altas tarifas e tem cada vez menos agências e bancários à sua disposição. Os bancários também perdem, e muito. São expostos à sobrecarga de trabalho, cobrados constantemente para cumprir metas abusivas, e sofrem a cada dia com o risco de perder o emprego. O comércio também perde, porque, com menos agências, menos dinheiro circula, reduzindo suas vendas. Mais uma vez, só quem ganha com esta prática é o banqueiro.

RECEITAS COM SERVIÇOS E TARIFAS CRESCEM E COBREM COM FOLGA OS GASTOS COM AS FOLHAS DE PAGAMENTO

Receitas com prestação de serviços mais rendas de tarifas bancárias (2016 e 2017):
(em R\$ milhões)



Fonte: Demonstrações financeiras dos bancos.
Elaboração: DIEESE - Rede Bancários





Superendividamento - o cliente fica refém do banco

Os bancos são concessões públicas, e dependem de autorização do governo para funcionar. Deveriam promover o desenvolvimento econômico, oferecendo formas de aplicar o dinheiro com um rendimento adequado para o poupador, oferecendo estes recursos a quem precisa investir em um negócio ou adquirir um produto, cobrando taxas de juros justas. Infelizmente, como observamos, este papel não é cumprido. Além disso, existem poucos bancos, e a população depende deles. A política praticada dos bancos acaba causando um grave problema para quem depende de financiamentos: o superendividamento.

Segundo o Idec, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, o Brasil conta com mais de 62 milhões de superendividados e a publicidade e a oferta de crédito facilitados sem critérios de avaliações de pagamento são os principais responsáveis. Além dos juros altos, as condições e linguagem dos contratos

Juros - Cartões de crédito (Rotativo)	
Bancos	mai/2018
Banco do Brasil	209,82
Caixa	246,07
Bradesco	254,11
Itaú	218,38
Santander	237,27

são de difícil compreensão pelo cidadão comum e as diminuições na Selic não são repassadas aos consumidores.

Por isso, precisamos de um sistema financeiro com melhor qualidade na prestação dos serviços bancários e preços justos, avaliação responsável de crédito e redução das taxas de juros, política de acessibilidade inclusiva e tratamento do superendividamento e aprovação do PL 3515, o PL do Superendividamento, que valoriza o bancário e acima de tudo esteja aliado com o crescimento social do país.

Veja abaixo as cinco principais reclamações

- 1º. Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet banking e ATM;
- 2º. Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada;
- 3º. Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito;
- 4º. Débito em conta de depósito não autorizado pelo cliente;
- 5º. Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário.

Denuncie

Se você tem alguma reclamação a ser feita, ligue diretamente para a ouvidoria dos bancos. Caso o problema não seja resolvido, entre em contato com o Banco Central pelo telefone 145, ou preencha o

formulário no site www.bcb.gov.br (>Per I Cidadão; >Atendimento ao Público; >Reclamações contra instituições financeiras).

Instituição	Site	Telefone
Bradesco	www.bradesco.com.br	0800 727 9933
Banco do Brasil	www.bb.com.br	0800 729 5678
Mercantil do Brasil	www.mercantil.com.br	0800 707 0384
Santander	www.santander.com.br	0800 726 0322
Caixa Econômica Federal	www.caixa.gov.br	0800 725 7474
HSBC	www.hsbc.com.br	0800 701 3904
Itaú Unibanco	www.itaun.com.br	0800 570 0011
Safra	www.safra.com.br	0800 770 1236
Citibank	www.citibank.com.br	0800 970 2484