



Bancos são obrigados a informar gratuidade de serviços essenciais

Os chamados “serviços essenciais” permitem que qualquer correntista mantenha conta nos bancos sem que, para tanto, desembolse um centavo. Estudo feito pelo Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) revela que 80% dos 112 milhões de correntistas desconhecem essa possibilidade, que está disponível desde abril de 2008. A informação é do jornal *O Estado de S. Paulo*. O Idec analisou como os dez maiores bancos do Brasil vem tratando o tema e como seus clientes são avisados. Foram examinados os serviços do Banco do Brasil, Banrisul, Bradesco, Caixa, HSBC, Itaú, Nossa Caixa, Real Santander e Unibanco.

O pacote de serviços essenciais inclui oito itens: cartão de débito, dez folhas de cheque por mês, compensação de cheques, quatro vezes ao mês, dois extratos no caixa eletrônico, suas transferências entre contas do mesmo banco por mês, consultas ilimitadas pela internet e extrato consolidado discriminado, mês a mês, uma vez ao ano. “A maioria dos correntistas poderia ter apenas os serviços essenciais, sobretudo pela possibilidade de utilizar o cartão de débito para pagamento, o que diminui a necessidade de saques, além de consultas de saldo e movimentações pela internet”, explica Ione Amorim, economista do Idec responsável pelo estudo.

Banrisul, Banco do Brasil, HSBC, Nossa Caixa, Unibanco e Caixa não permitem que, pela simples análise de suas tabelas de tarifas, o consumidor opte pela contratação isolada dos serviços essenciais. “Se não está na tabela, o cliente não tem como saber que pode usar esse recurso e acaba contratando uma conta com pacote de serviços pago”, argumenta a representante do Idec.

Segundo Ademiro Vian, diretor adjunto da Federação Brasileira de Bancos (Febraban), os bancos não ocultam a informação. “Não conheço o estudo e tampouco a metodologia utilizada, mas garanto que não há esse gargalo”, declarou. É o Banco Central que fiscaliza as atividades dos demais bancos. Ainda de acordo com ele, eventualmente uma norma ou outra pode vir a ser descumprida, “mas não é uma prática”.

O acesso à tabela de tarifas também foi objeto de análise. “Na Caixa, no HSBC e no Unibanco, essa tabela não se encontra na página inicial do site”, informa Ione. O Unibanco defendeu-se dizendo que sempre que o cliente demonstra interesse pelo tema, a conta é aberta semente com os serviços essenciais. O HSBC, por sua vez, explicou que logo na página inicial de seu site há um recurso de busca. Basta que o correntista digite “tabela de tarifas” no campo para que o primeiro resultado seja “Tabela de Tarifas do Banco HSBC”. A Caixa disponibiliza um endereço na internet (www.caixa.gov.br/tabeladetarifas) por meio do qual o consumidor tem acesso rápido às informações.

Para a economista, o consumidor tem direito de ter acesso fácil à tabela, e o banco tem o dever de disponibilizar o material, seja na internet, seja nas agências. *Com informações da Assessoria de Comunicação da Justiça Federal de Mato Grosso do Sul.*

Date Created

10/08/2010