

# O ELO MAIS FRACO DA CORRENTE

## Erros e malandragens nas contas e extratos infernizam a vida dos clientes de banco

Ricardo Grinbaum e João Sorima Neto

**O** representante comercial Ideivalter Gomes de Carvalho, 50 anos, foi assaltado na porta de um supermercado em Curitiba. Os ladrões levaram seu carro, dinheiro, documentos, cartão magnético e talão de cheques do Bamerindus. Carvalho ligou para o banco, cancelou o cartão, sustou os talões de cheques e prestou queixa na delegacia. Debalde. Três meses depois, trinta dos cheques roubados apareceram na praça, o Bamerindus devolveu todos e ainda mandou o nome de Carvalho para a lista negra do Banco Central. “Minha vida virou um inferno”, queixa-se o representante comercial. “Como perdi crédito na praça e ninguém queria mais

fazer negócio comigo, tive de mudar de profissão.” Agora, nada menos de sete anos depois, Carvalho conseguiu na Justiça que o banco lhe pagasse uma indenização de 29 000 reais por danos morais. Em São Paulo, a corretora de seguro Maria Lucivanda Silva, 33 anos, abriu conta no Unibanco no início do ano. O banco forneceu-lhe uma senha e prometeu enviar um cartão magnético. A encomenda nunca foi entregue. Em vez de receber o cartão, Lucivanda descobriu um rombo de 1 500 reais na conta que ainda nem havia movimentado. Alguém fizera saques em seu nome. A dívida está sendo cobrada em cartório. Ela entrou na lista dos maus pagadores e até hoje tenta convencer o banco de que nunca usou o cartão magnético. “Oficialmente, virei uma caloteira”, queixa-se.

As dores de cabeça bancárias de Carvalho e Lucivanda estão entre os problemas mais frequentes dos 50 milhões de brasileiros com conta em banco. Quando um correntista passa um cheque sem fundos por descuido, uma estrutura infalível entra em ação para puni-lo. Ou ele paga imediatamente, ou seu nome entra na lista nacional de caloteiros. Entre outros constrangimentos, ele não pode comprar a crédito nem usar talões de cheques. E quando é o banco que erra? Nesse caso, ao tentar reclamar seus direitos, o cliente é maltratado, enrolado, considerado um estorvo. Só o Procon de São Paulo registrou 3 800 queixas contra bancos no ano passado, 1 000 a mais do que em 1995.

**Rhobson: um ano para provar que estava no Recife quando o dinheiro foi sacado de sua conta em São Paulo**



FREDERIC JEAN



100001	Comp 018	Banco 409	Agência 0088	CI 9	Conta 131182 3	C2 4	PP	Cheque N.º 100001	C3 2	R\$
--------	-------------	--------------	-----------------	---------	-------------------	---------	----	----------------------	---------	-----

Pague por este cheque a quantia de

UNIBANCO

No Rio de Janeiro, o número de reclamações contra o sistema financeiro multiplicou-se por quatro em apenas três anos. São números benéficos aos bancos, pois não incluem aquelas pessoas que desistiram de apresentar queixa porque o valor do prejuízo é baixo. Ou porque acharam que, se tentassem reclamar, só iam perder tempo e esquentar a cabeça. Também não levam em conta os clientes que nem mesmo sabem que estão sendo enganados. "Muitas pessoas não conferem os extratos bancários e ignoram os prejuízos que podem estar tendo", diz Maria Inês Dolci, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, o Idec.

**Desfalque misterioso** — O economista Rhobson Hillas Melhado, 33 anos, de São Paulo, vítima de um desfalque misterioso, precisou insistir durante mais de um ano para provar que tinha razão. Em janeiro de 1995, Rhobson descobriu um saque de 240 reais que não foi feito por ele em sua conta no Banco Real. Engoliu o prejuízo porque não tinha como provar que não sacou o dinheiro. Dez meses depois, sua conta foi tungada novamente em 60 reais. O estranho é que o economista estava no Recife, em uma viagem de trabalho, e o saque ocorreu no mesmo caixa eletrônico do desfalque anterior, em São Paulo. Dessa vez ele tinha como provar que não fora o autor da retirada: a passagem aérea, os comprovantes do hotel e um

extrato tirado no Recife com o cartão magnético. Ainda assim, o banco enrolou-o, dizendo que a responsabilidade pelo cartão e pela senha é do cliente. Rhobson escreveu uma carta para a direção do Real, foi ao Procon e ameaçou entrar com uma ação no Juizado de Pequenas Causas. O problema só foi resolvido há pouco, quando um gerente interessado em manter sua conta reabriu o caso. "Os 60 reais nem justificavam tanta dor de cabeça, o que me incomodou foi a injustiça", diz Rhobson, que também recuperou os 240 reais perdidos no primeiro saque. "Se fosse hoje, o banco provavelmente teria agido de outra forma", afirma o diretor administrativo do Real, Celso Antunes.

Conferir extratos é a melhor forma de evitar dor de cabeça (veja quadro na pág. 114). Conferir as minúcias, pois os bancos são mestres em fazer extratos incompreensíveis. Entender quanto custa manter um cheque especial no banco Itaú, por exemplo, é difícil. Na tabela do banco, o cheque especial aparece com a

**Maria Lucivanda: desfalque de 1 500 reais na conta, sem receber cartão nem usar talão de cheques**

sigla LIS, o Limite Itaú para Saque. A cada três meses, o banco desconta 3 reais da conta dos clientes a título de manutenção do LIS. Além dessa, segundo o Procon de São Paulo, o banco cobra outra tarifa sobre o especial. É a taxa chamada CAC, ou Comissão de Abertura ao Crédito, que varia de acordo com o cliente e pode chegar até a 12,50 reais. "É muito difícil um cliente comum entender coisas assim", diz Marta Junqueira, diretora de pesquisas do Procon de São Paulo. "Não temos cheque especial. É um produto diferente e por isso tem outro nome", explica Antonio Jacinto Matias, diretor de planejamento e marketing do Itaú.

**Conta estourada** — Os bancos também estão vendendo serviços que os clientes não encomendaram. A professora baiana Livia Cristina Rocha, de 32 anos, achava que as anotações que fazia no

RECLAMAÇÕES  
CONTRA  
OS BANCOS  
AUMENTAM  
NAS FILAS  
DO PROCON



**Generoso: cheques sem fundos e nome na lista dos devedores mesmo sem ter conta aberta no banco**

canhoto dos cheques eram suficientes para controlar seu saldo no banco Bandeirantes. Descobriu que estava errada quando soube que havia sete cheques sem fundos em seu nome circulando por Salvador. A conta estava negativa porque o banco debitou nela a venda de títulos de capitalização durante quatro meses, sem avisar a cliente. O Bandeirantes devolveu os cheques por falta de fundos e ainda cobrou multa de Lívia, como se fosse ela a culpada pelo estouro da conta. "Ninguém me perguntou se eu queria comprar títulos de capitalização nem avisou que eles seriam debitados na conta", reclama Lívia. Para consertar o estrago, a professora teve de voltar oito vezes à agência, brigar com o gerente e escrever uma carta à diretoria do Bandeirantes. Seu calvário não acabou aí. Em julho, o banco voltou a descontar a prestação do título, com o argumento de que os termos da carta da professora estavam errados.

Só depois de reclamar ao Procon ela conseguiu recuperar todas as parcelas do título empurrado pelo Bandeirantes e receber as multas de volta. "Foi um desaforo", diz Lívia. O Bandeirantes explica que houve um erro de digitação e a reclamação da professora demorou a chegar à sede do banco, em São Paulo. (Durante a apuração da reportagem, sabendo que VEJA estava investigando a história da professora, um assessor de imprensa do banco Bandeirantes, Waltemir de Melo, ligou para o editor assistente Ricardo Grinbaum com uma conversa com jeito de ser uma oferta de suborno. "A diretoria do banco me confiou uma missão espinhosa", começou

o assessor. "Queremos saber o que é preciso fazer para que essa história não saia na reportagem." Grinbaum respondeu que bastaria ao banco comprovar que não cometera erro algum e que a professora estava equivocada na sua queixa. O assessor Waltemir de Melo mudou de assunto.)

Nada é mais humilhante que a inclusão do nome na lista negra do Banco Central ou dos maus pagadores quando o erro é do banco. Para tentar diminuir esse constrangimento, a Promotoria de Justiça do Consumidor, de São Paulo, entrou com uma ação na Justiça. A promotora quer que os devedores sejam avisados antes de ter seus nomes lançados nessas listas. Dois dos maiores bancos de dados bancários — o Serasa, mantido pelo próprio sistema financeiro, e o SPC, da Associação Comercial de São Paulo — decidiram aceitar. "É preciso dar tempo às pessoas para se defender e esclarecer mal-entendidos antes de sujar seu nome", diz Marco Antônio Zannellato, da promotoria.

**Pequenas irritações** — Tome-se o caso do empresário mineiro Gilvan Generoso de Araújo, de 29 anos. Ele nem era cliente do Itaú, mas seu nome foi parar na lista de caloteiros do Banco Central por ter dado cheques sem fundos de uma conta do banco. Há três anos, Generoso perdeu seu CPF. O documento

foi parar nas mãos de uma quadrilha de estelionatários. Eles usaram o número do CPF do empresário para falsificar um documento em nome de Samuel Soares e abrir uma conta em uma agência do Itaú. Os golpistas derramaram vários cheques sem fundos na praça. Gilvan só descobriu que era apontado como caloteiro em janeiro de 1994, quando tentou obter financiamento para comprar um caminhão. O banco negou-lhe o empréstimo dizendo que ele estava com o nome sujo. Generoso entrou com ação na Justiça pedindo indenização por danos morais e ganhou em primeira instância. O Itaú admitiu o engano, mas recorreu da decisão da Justiça com o argumento de que seus funcionários não são treinados para identificar documentos falsos. "O banco errou ao não tomar medida simples, como ligar para o Serasa e conferir se o CPF apresentado pelo estelionatário batia com o nome

que constava no documento", diz o advogado Délio Malheiros, especializado em direito do consumidor.

O dia-a-dia do relacionamento de um cliente comum com o seu banco é feito de pequenas irritações. É uma tarifa cobrada sem explicação, um cheque devolvido por engano, um cartão magnético engolido pela máquina eletrônica, o erro na catraca eletrônica e a revista grosseira por um segurança mal treinado. O correntista

OS BANCOS  
EMPURRAM  
SERVIÇOS  
QUE OS  
CLIENTES  
NÃO PEDIRAM



RONALDO GUIMARÃES

é sempre o elo frágil da corrente. "Se o dinheiro some da sua conta, é o cliente quem deve provar ao banco que foi roubado e não o contrário", diz o jurista Fábio Konder Comparato. Isso ocorre principalmente quando se trata de lidar com as novas tecnologias, de movimentação de contas por telefone, computador e caixas automáticos. Os bancos partem do princípio de que seus sistemas de processamento de dados são imunes a erros, falhas ou golpes. É isso que seus funcionários repetem, como papagaios, quando alguém se queixa de saques que não fez. E é impossível provar para o banco que o cartão não foi emprestado para o irmão mais novo, ou que a senha não foi bem protegida.

A realidade é que o sistema de atendimento automático brasileiro é mais frágil do que os bancos gostariam de admitir. VEJA ouviu cinco especialistas em informática e segurança bancária que apontaram falhas banais nos sistemas de proteção adotados no Brasil. Um técnico de manutenção dos quiosques pode, com relativa facilidade, copiar todos os registros de senhas que um caixa automático movimenta durante um dia. Em alguns casos, um grampo telefônico é usado para descobrir os números da conta e da senha digitados pelos clientes. "O Brasil é um dos países mais atrasados no mundo em proteção de dados", adverte Charles Finkel, dono da Ensec, empresa especializada em segurança, com atividades no Brasil e nos Estados Unidos. "O sistema brasileiro é sujeito a fraudes, especialmente de funcionários responsáveis pela preparação dos cartões magnéticos ou de manutenção dos caixas eletrô-

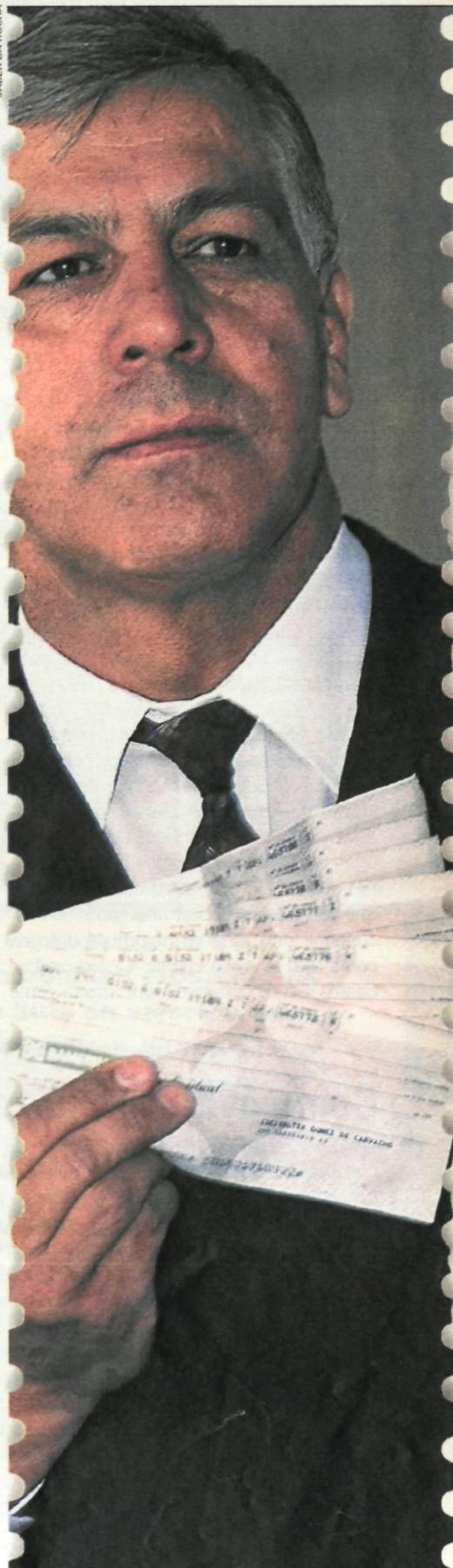
cos", explica Routo Terada, professor de matemática na Universidade de São Paulo, um dos maiores especialistas brasileiros em criptografia, o código usado para embaralhar as senhas.

**Abuso nas tarifas** — O gigantismo dos bancos propicia as falhas. "O número de queixas é minúsculo diante da movimentação dos bancos", declara Otto Steiner, da Febraban. Os bancos administram quase 460 milhões de transações com cartão magnético a cada mês e recolhem mais de 365 milhões de documentos, como impostos e carnês. Além disso, assumiram serviços fora de sua especialidade. A cada ano, os 225 bancos brasileiros recebem quase 700 milhões de contas de telefone, água, energia elétrica e gás. É claro que ganham para fazer esse trabalhinho extra. Mas, para dar conta de tanto serviço, montaram uma máquina complexa e burocrática, vulnerável a erros. Problema de natureza diversa é o abuso na cobrança de tarifas pelos serviços prestados. Há um ano, o Bradesco cobrava 4,65 reais pelo cartão eletrônico e 3,20 pelo segundo talão de cheques. Quando o governo decidiu que os bancos eram obrigados a dar o primeiro talão de cheques do mês ou o cartão magnético de graça, à escolha do cliente, o Bradesco indicou o caminho para a freguesia de uma maneira singela: aumentou em dez vezes o preço do cartão magnético, que custa agora 48 reais.

Já ocorreram problemas mais graves. Durante os anos 70, o governo adotou os chamados fundos 157 para incentivar as bolsas de valores. Ao declarar o imposto de renda, a pessoa poderia comprar ações de um fundo 157, em vez de pagar o que devia à Receita Federal. Só depois de alguns anos poderia resgatar o que investiu. Muita gente esqueceu o dinheiro nos fundos e boa parte dos bancos não fez muita força para lembrar a clientela. O resultado é que o dinheiro investido foi corroído ao longo do tempo. Alguns bancos fizeram pior. Subiram tanto as taxas que cobravam para administrar os fundos que o dinheiro evaporou. No ano passado, a Comissão de Valores Mobiliários resolveu pôr a casa em ordem, rastreou os fundos e mandou carta para os antigos cotistas. A CVM encontrou

**Carvalho: depois de sustar os cheques, seu nome foi parar nas listas de inadimplentes**

JADER DA ROCHA





**A professora Livia, de Salvador: banco vendeu título de capitalização e esqueceu de avisar a cliente**

fundos como os dos antigos bancos Nacional e Itamarati que cobravam cerca de 30% do patrimônio dos clientes por ano, a título de taxa de administração do fundo. Atualmente, os bancos cobram entre 3% e 6% ao ano, em média, para administrar fundos de ações.

**“Goela abaixo”** — Há outros pequenos golpes, mais sutis. Pressionados pelas metas estabelecidas pela direção do banco, alguns gerentes espertalhões criaram truques para mostrar serviço. Um deles é o recurso conhecido na praça financeira como GA, sigla para “goela abaixo”. O truque consiste em cobrar uma tarifa ou descontar a prestação de algum produto na conta sem avisar o cliente. Como os descontos são de pequeno valor, muita gente

nem percebe a cobrança. Se alguém reclama, o banco diz que houve um engano e devolve o dinheiro. “É a tática do se colar, colou”, comenta o advogado Délio Malheiros. O “goela abaixo” pode ser aplicado a todos os clientes de uma agência, a título de uma renovação geral de cadastro que não existe. Na maioria das vezes, os gerentes limitam o golpe aos clientes em posição mais frágil, aqueles que estão enforcados em dívidas. Para renovar a dívida, o banco obriga o sujeito a comprar um seguro de vida ou outro produto que não lhe interessa. Outro público-alvo são as pessoas que pouco movimentam suas contas, normalmente abandonadas com poucos reais ou até centavos. Os funcionários do banco aplicam tarifa sobre tarifa até zerar a conta.

O Idec, o instituto que defende consumidores em São Paulo, mobilizou seus técnicos para um teste no sistema bancário no ano passado. Eles abriram conta

em doze dos maiores bancos sem se identificar como pesquisadores. Seu objetivo era verificar como o sistema financeiro trata seus clientes. A conclusão é que os correntistas são tratados muito mal. O técnico João Roberto Salazar Jr., por exemplo, ficou encarregado de abrir uma conta na Caixa Econômica Federal. Logo depois, recebeu uma cartinha simpática dizendo: “Você, cliente, é a pessoa mais importante da Caixa. Seja bem-vindo”. Na prática, o tratamento foi outro. Cada visita à agência demorou, no mínimo, quarenta minutos, o talão de cheques atrasou mais de um mês e teve de movimentar a conta com cheques avulsos — pelos quais pagou tarifas extras. As boas-vindas ficaram só no papel. ■

*Com reportagem de Cíntia Campos, de Salvador, Marcos Gusmão, de Belo Horizonte, Raquel Almeida, do Rio de Janeiro, Franco Iacomini, de Curitiba, e David Friedlander, de São Paulo*

## Como evitar prejuízos

*Os especialistas em defesa do consumidor indicam alguns procedimentos básicos para o cliente proteger-se contra falhas e erros dos bancos ou golpes de espertalhões:*

■ Confira atentamente o extrato para verificar se não há cobrança indevida de tarifas ou produtos. Os bancos têm a obrigação de afixar a tabela de tarifas nas agências. Se não houver, reclame.

■ O banco cobra tarifas pelo segundo extrato tirado no pe-

ríodo de sete dias, e não a cada semana. É bom prestar atenção porque quem tira extrato na sexta-feira e outro na segunda está pagando tarifa.

■ Se tiver alguma queixa contra o banco, não fale só com o gerente. Procure o sistema de atendimento ao consumidor ou a direção do banco. Muitas vezes o funcionário da agência não tem interesse em admitir um erro.

■ Fique atento aos talões de cheques e cartões magnéticos

entregues pelo correio. São comuns casos de assaltos a carteiros ou desvios dos documentos. Dá a maior dor de cabeça provar ao banco que você não recebeu a encomenda.

■ Se for roubado, suste imediatamente o talão de cheques e avise o banco, por escrito, marcando o dia e a hora do registro. É preciso também fazer um boletim de ocorrência na delegacia. Assim, o correntista fica amparado para tirar seu nome das listas de inadimplentes caso o ladrão dê cheques sem fundos.

■ Tome cuidado ao usar caixas eletrônicas e máquinas de débito automático em lojas. Existem quadrlhas especializadas em vários tipos de golpe e os bancos não devolvem o prejuízo. A responsabilidade pelo uso do cartão e da senha é do cliente.

■ Depois de usar o caixa eletrônico pressione sempre a opção *Anula* do teclado. É a garantia de que ninguém manipulará sua conta depois que você sair do quiosque.