

ATENDEM, MAS NÃO RESOLVEM

SACs dos bancos cumprem regras formais, como número gratuito e fornecimento de protocolo, mas não são eficientes para resolver problemas dos consumidores

Quitar uma dívida ou fechar uma conta não são grandes problemas para o consumidor com os bancos. A dificuldade mesmo é conseguir resolver pendências sem ter de ir à agência. É o que mostra a última etapa da pesquisa de práticas bancárias realizada pelo Idec com as seis maiores instituições financeiras do país: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, HSBC, Itaú e Santander.

A pesquisa constatou uma série de falhas dos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) das instituições financeiras. Esta foi a primeira vez que o Idec avaliou a eficiência desses canais, testando as respostas e soluções apresentadas para problemas concretos que surgiram ao longo das etapas anteriores

da pesquisa, que envolveram abertura de conta, contratação de crédito e cancelamento de serviços adquiridos pela internet.

O saldo da avaliação mostra que, na teoria, os bancos cumprem os requisitos previstos no Decreto do SAC (Decreto 6.523/2008) ao disponibilizar um número gratuito para contato, protocolo de atendimento e gravação da ligação, por exemplo. Só que, na prática, as demandas dos clientes não são efetivamente atendidas. “A falta de resolutividade no SAC deixa o consumidor refém das agências bancárias para tratar de problemas frequentes, como cobranças não justificadas ou cancelamento de serviços não solicitados”, destaca Ione Amorim, economista do Idec e coordenadora da pesquisa.

Para ela, apesar da iniciativa dos bancos de criar processos de automatização de atendimento – além do SAC, aplicativos e outros canais via internet –, as três etapas do levantamento revelam que ainda há muita dependência de ações e avaliações das agências bancárias, e pouca praticidade no atendimento ao consumidor. “A burocracia ainda se destaca mais do que as facilidades anunciadas na publicidade dos bancos”, critica.

PROBLEMAS NÃO RESOLVIDOS

O Idec fez várias ligações para os SACs dos bancos avaliados para reclamar e tentar resolver problemas, como a cobrança de tarifas indevidas e negativa de crédito. Todos os bancos descumpriram o prazo de cinco dias úteis fixado no Decreto para responder às demandas em pelo menos uma ocasião.

No HSBC, os contatos feitos ao SAC invariavelmente terminaram com o encaminhamento à agência. Em uma das ligações, em que o pesquisador solicitava a mudança do pacote de serviços imposto pelo banco na abertura da conta, o atendente afirmou que, por se tratar de uma “questão negocial”, o assunto só poderia ser resolvido pessoalmente. No Bradesco, a falta de comunicação entre os canais eletrônicos tornou necessário apresentar um *print screen* (imagem da tela do site do banco) para comprovar uma operação feita pelo *internet banking*.

O empurra-empurra para a agência também ocorreu nos bancos que estimulam o uso das contas eletrônicas – exclusiva para movimentação por canais de

PRINCIPAIS REGRAS DO SAC

Em vigor desde 2008, o Decreto do SAC institui regras para os canais de atendimento ao consumidor de setores regulados pelo governo federal: além de bancos, operadoras de telecomunicações, companhias aéreas e empresas de plano de saúde, por exemplo. Confira as principais regras.

- **A ligação deve ser gratuita**, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.
- As opções de contato com o atendente, reclamação ou cancelamento **devem ser oferecidas logo no início do atendimento**.
- A chamada **deve ser atendida em até 45 segundos** para alguns serviços (como bancos), e em até 60 para outros.
- O prazo para resposta é de **cinco dias úteis**.
- **As ligações devem ser guardadas por 90 dias**, prazo em que o consumidor poderá solicitar a gravação da conversa.

autoatendimento. No Itaú, por exemplo, o gerente da conta chegou a pedir que o pesquisador entrasse em contato direto com ele em caso de problema, e não com o SAC.

O pior caso foi o do Banco do Brasil: o SAC não resolveu o problema da não devolução do valor cobrado pelo seguro de vida – contratado pela internet e cancelado dentro do prazo de arrependimento, de sete dias úteis. O pesquisador apelou para a Ouvidoria, mas ainda assim o banco se recusou a devolver o dinheiro – descumprindo o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e as normas da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que regula o setor de seguros.

O Idec denunciou essa e outras irregularidades identificadas na pesquisa à Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), ao Banco Central, ao Ministério Público e ao Procon São Paulo. Os seis bancos avaliados e a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) também foram notificados sobre os resultados.

CUMPREM, MAS INFORMAM MAL

A última etapa da pesquisa também avaliou os procedimentos para quitação antecipada dos empréstimos, obtidos anteriormente no Banco do Brasil, Bradesco e Caixa.

Quando uma dívida é totalmente paga antes do prazo da de parcelamento, o consumidor tem direito a abatimento proporcional dos juros que incidiriam no período. Os três bancos cumpriram essa regra, reduzindo corretamente o valor a ser pago.

No entanto, como já constatado outras vezes, nenhum deles entregou o cálculo detalhado espontaneamente. Em todos os casos, a informação só foi fornecida após a solicitação do pesquisador. Essa prática fere o direito à informação adequada, assegurado no artigo 6º do CDC. “Se o banco não fornece o demonstrativo do cálculo, fica difícil para o cliente conferir se o abatimento de juros foi correto”, lembra Amorim.

Os bancos também cumpriram a Resolução nº 3.516/2007, que proíbe a cobrança de tarifa pelo pagamento antecipado da dívida (ou tarifa de liquidação antecipada – TLA).

QUASE TUDO CANCELADO

Os bancos também se saíram bem na condução do pedido de fechamento das contas: entregaram o termo

BASTIDORES DA PESQUISA

“Na última etapa da série de pesquisas sobre práticas bancárias, avaliamos a eficácia do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) dos seis maiores bancos em atuação no Brasil. Pela primeira vez, além de verificar se os canais cumprem os requisitos técnicos previstos no Decreto do SAC, testamos como problemas concretos são respondidos por eles. Além disso, também analisamos os procedimentos adotados para a liquidação antecipada de crédito e para o encerramento de contas. O levantamento foi realizada entre os meses de maio e setembro de 2015 com o apoio da Oxfam Novib e da Agência Sueca de Desenvolvimento Internacional (Sida). A pesquisa compõe o Guia dos Bancos Responsáveis (GBR).”

Ione Amorim, economista e coordenadora da pesquisa

de encerramento e resgataram os saldos remanescentes, entre outros procedimentos previstos no manual elaborado pelo Procon São Paulo, o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e a Febraban.

Mas o processo não foi perfeito. No HSBC, Itaú e Santander, os pesquisadores não conseguiram cancelar o cartão de crédito – enviado, vale lembrar, sem solicitação – junto com o encerramento da conta. Os bancos orientaram a ligar para uma central de atendimento específica de cartões para pôr fim ao serviço.

De acordo com a economista do Idec, transferir a responsabilidade do cancelamento ao consumidor o expõe ao risco de cobranças indevidas (por achar que o serviço estava cancelado, mas ter mantida a cobrança de anuidade, por exemplo) e ao endividamento. ■

SAC OU BANKFONE?

Saiba qual canal contatar em cada situação:

- **SAC:** deve ser acionado para reclamação, cancelamento de serviço, para tirar dúvidas sobre o funcionamento de serviços ou obter informações gerais (endereços de agências e telefones). É regulado pelo Decreto nº 6.523/2008 e, por isso, deve seguir uma série de exigências técnicas, como ser estar disponível todos os dias e ser gratuito.

- **Bankfone:** é o canal destinado a realizar transações financeiras por telefone. Por meio dele, é possível consultar saldo em conta, pagar boletos, fazer transferências e desbloquear cartões, por exemplo. Por não ser regulamentado, os próprios bancos definem o horário de funcionamento e se a ligação será gratuita ou não.



SAIBA MAIS

Reveja os resultados das etapas anteriores da pesquisa de práticas bancárias:

- Abertura de contas – <http://bit.ly/abertura-conta2015>
- Contratação de empréstimo pessoal – <http://bit.ly/contrat-credito2015>