



VENDA RESPONSÁVEL

de produtos e serviços financeiros

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor
www.idec.org.br

**Sindicato dos Bancários e Financeiros
de São Paulo, Osasco e Região SUT**
www.spbancarios.com.br

VENDA RESPONSÁVEL

de produtos e serviços financeiros

Publicação do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região e do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

www.spbancarios.com.br
www.idec.org.br

Juvandia Moreira

Presidenta do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região

Lisa Gunn

Coordenadora Executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)

Consultoria

Pio Mielo - *Centro de Formação Profissional do Sindicato*
Maria Elisa Novais - *Gerente Jurídica do Idec*

Edição

Cláudia Motta
Elisângela Cordeiro
Fulvio Giannella Junior

Direção de arte e diagramação

Linton Publio

Impresso na Gráfica dos Bancários (Bangraf)

Direitos dos consumidores e dos trabalhadores bancários: pela venda responsável de produtos e serviços financeiros

No Brasil, consumidores e trabalhadores bancários vivenciam dois lados de um mesmo problema. Por um deles, os bancos estabelecem metas abusivas de venda de serviços financeiros aos seus funcionários. Pelo outro, levam parte dos consumidores a adquirir produtos que não são necessários ou apropriados ao seu perfil. O resultado – fruto da forma de gestão dos bancos – não poderia ser outro: muitas reclamações de consumidores e bancários adoecidos em função da pressão pela venda desses produtos.

Em 2011, as instituições financeiras conseguiram feito histórico: encerrar o ano na liderança do ranking de reclamações do Idec pela primeira vez em doze anos. As queixas: cobrança indevida, débito não autorizado, taxa de juros, renegociação de dívidas e venda casada de produtos financeiros.

Os dados comprovam a pressão a que os bancários são submetidos diariamente. Pesquisa realizada em 2011, pelo Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região apontou situações de assédio moral e pressão por metas como uma das queixas mais frequentes desses trabalhadores. Dentre os problemas citados, o estresse ocupa o primeiro lugar para 65% dos entrevistados.

Por isso, consumidores e bancários se uniram em campanha pela venda responsável de produtos e serviços financeiros. Esta publicação é a primeira realização dessa iniciativa e orienta os consumidores sobre as tarifas cobradas e as características dos principais produtos oferecidos pelas instituições financeiras – o que chamamos de “as vedetes das metas”. Nosso objetivo é fazer com que os bancos brasileiros se comprometam com a venda de produtos financeiros e com um assessoramento justo e transparente aos consumidores, além de promover ambiente de trabalho saudável aos seus funcionários, acesso a mais informação sobre produtos e serviços financeiros.

Juvandia Moreira
Presidenta do Sindicato dos Bancários de São Paulo, Osasco e Região

Lisa Gunn
Coordenadora Executiva do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)



Regras de tarifas

quais são cobradas tarifas e os respectivos valores.

A regulamentação de tarifas bancárias, que foi complementada desde então, foi importante para padronizar a nomenclatura e proibir a cobrança de algumas tarifas, como a de cheque compensado, a de renovação cadastral, que era cobrada a cada seis meses, e a de emissão de boletos, carnês e assemelhados.

De acordo com a Resolução 3.919/10 e a Circular 3.512/10, os bancos não podem criar ou cobrar novas tarifas sem aprovação e aviso prévio do BC. Portanto, ao não reconhecer a tarifa no site do BC, reclame.

Para o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o aumento ou a mudança de tarifas de forma unilateral são ilegais. O que se permite é o reajuste das tarifas de acordo com índice definido em contrato e a periodicidade estabelecida em lei.

Por isso, é muito importante exigir o contrato e o termo de adesão ao pacote de serviços no momento de abertura de conta ou quando se está alterando o pacote de serviços. Não assine contrato ou qualquer documento com campos em branco. Se o banco se negar a lhe fornecer uma cópia do contrato ou do termo de adesão a pacote de serviços, faça uma reclamação por escrito, primeiro ao próprio banco e, caso não tenha sucesso, procure o Procon e registre reclamação no Banco Central.

Atualmente, os serviços bancários relacionados a conta corrente de depósitos à vista e a contas de depósitos de poupança de pessoas físicas estão classificados pelo BC em quatro categorias:

Desde 31 de março de 2008, quando entrou em vigor a regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central (BC) sobre tarifas bancárias, os bancos são obrigados a divulgar em seus sites e nas agências, afixando quadro em local visível, a relação de serviços sobre os

Serviços essenciais para os quais é vedada a cobrança de tarifa

I – Conta-corrente:

- a) fornecimento de cartão com função débito;
- b) fornecimento de 10 folhas de cheques/mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques;
- c) fornecimento de segunda via do cartão acima referido, exceto nos casos de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;
- d) realização de até quatro saques/mês no caixa, inclusive por cheque ou cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- e) fornecimento de até dois extratos com a movimentação do mês por meio de terminal de autoatendimento;
- f) realização de consultas na internet (bankline);
- g) realização de duas transferências mensais entre contas na própria instituição, no caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- h) compensação de cheques;
- i) fornecimento aos consumidores pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, de extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta corrente.

II - Conta poupança:

- a) fornecimento de cartão para movimentação;
- b) fornecimento de segunda via do cartão, exceto nos casos de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;
- c) realização de até dois saques/mês, no caixa ou no terminal de autoatendimento;
- d) realização de até duas transferências para conta de depósitos de mesma titularidade;

e) fornecimento de até dois extratos com a movimentação do mês;

f) realização de consultas pela internet;

g) fornecimento aos consumidores pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, de extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta poupança.

É importante observar que a opção pelos serviços essenciais para aqueles que estão abrindo contas corrente ou poupança pode implicar o pagamento de tarifa de abertura de cadastro. Mas atenção, mesmo esta tarifa sendo alta, se o seu perfil de consumo é atendido pelos serviços essenciais, a opção pelos serviços essenciais pode valer a pena, pois a tarifa de cadastro é cobrada apenas uma vez.

Serviços prioritários

Relacionados à conta corrente e à conta poupança, transferências, operações de crédito e cadastro que deverão seguir uma nomenclatura padronizada, para possibilitar identificação de forma clara no extrato. É permitida a cobrança de tarifa por esses serviços.

Serviços especiais

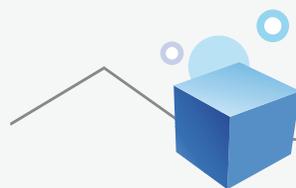
Que possuem legislação e regulamentação específicas como Crédito Rural, Sistema Financeiro de Habitação, Mercado de Câmbio, podendo ser cobradas tarifas de acordo com a legislação própria.

Serviços diferenciados

Em que se admite a cobrança de tarifa, desde que haja um contrato explícito entre consumidor e instituição. Entre esses serviços estão os relacionados a aluguel de cofres, entrega em domicílio, extrato e talão de cheques enviados pelo correio, cartão de crédito e outros serviços prestados a pessoas físicas.

Atenção, consumidor!

Avalie o seu perfil de uso dos serviços bancários para fazer a melhor opção. Compare as tarifas entre os bancos e exerça o seu poder de escolha. Em caso de cobrança indevida de tarifas, lembre-se de que, constatado o erro do banco, ele é obrigado a devolver o valor em dobro, com juros e correção monetária.



Título de capitalização



Título de capitalização não é um investimento! É um tipo de aplicação na mesma modalidade de um seguro, cuja formação de capital é constituída em depósitos mensais ou num aporte único.

Ao final do período de capitalização uma parte do saldo aplicado é resgatado, acrescido somente da correção monetária. Essa correção é feita de acordo com a Taxa Referencial (TR), a mesma que corrige a poupança. E, em caso de resgate antes do término da capitalização, o consumidor sofrerá perda de quantia considerável.

Atenção!

É uma das piores aplicações disponíveis no mercado, mas todos os bancos negociam esse produto, já que é altamente rentável às instituições financeiras.

Cuidados para o consumidor

Não se iluda com argumentos como garantia de poupança forçada combinada com sorteio de prêmios. Para poupar, programe-se e utilize a poupança. O sorteio é utilizado apenas para compensar a baixa rentabilidade do título de capitalização.

Não adquira o título de capitalização como condição para obter empréstimo, aumentar o limite do cheque especial ou reduzir juros na negociação de alguma dívida. Essa prática do banco é conhecida como "venda casada" e proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (artigo 39, I).

Exija o documento "Condições Gerais do Título". Leia com atenção e antes de contratar. Ali estão o funcionamento, todos os direitos e obrigações enquanto durar a contratação.

Divisão

Para cada pagamento efetuado, a administradora divide o montante pago pelo consumidor em três: Quota de Capitalização, Quota de Carregamento e Quota de Sorteio.

Quota de capitalização: do montante pago pelo consumidor, apenas uma parcela é destinada à capitalização para ser resgatada ao final do período, acrescido de correção monetária.

Quota de sorteio: é o percentual do pagamento efetuado pelo consumidor, destinado para custear os prêmios distribuídos por intermédio de sorteio.

Quota de carregamento: é o percentual do pagamento destinado aos gastos e às despesas, e também para a formação de reserva de contingência e despesas de corretagem e seguros.

Imaginemos um título de capitalização com pagamentos mensais de R\$ 1.000:

Quota de Capitalização: 75%;

Quota de Sorteio: 15%;

Quota de Carregamento: 10%.

Assim você terá, de todo pagamento efetuado, apenas 75% do capital aplicado sendo capitalizado.

Quanto maiores forem os prêmios oferecidos (carros, viagens, unidades monetárias em moeda corrente), menor será o percentual que o consumidor receberá ao final da aplicação. Ou seja, quanto maior a quota de sorteio, menor a quota de capitalização.

A supervisão do título de capitalização é feita pela Susep (Superintendência de Seguros Privados). O consumidor pode efetuar a sua reclamação no site (www.susep.org.br) ou pelo telefone 0800 021 8484.



Aplicação financeira que tem como principal objetivo garantir renda mensal ao consumidor, quando esse desejar se aposentar. Renda extra, complementar ao que é pago pela previdência oficial, mas não necessariamente um produto exclusivo para quem trabalha.

É um investimento que necessita de longo prazo, já que só se torna interessante após muitos anos de aporte. Não pode ser resgatado em dois ou três anos, mas em até 35 anos de investimentos. Mais que isso, trata-se de uma renda complementar até o final da vida. Portanto, na hora da escolha, é preciso verificar o número de consumidores atendidos, o histórico da instituição, bem como sua saúde financeira. Informe-se junto aos órgãos de defesa do consumidor e à Susep (Superintendência de Seguros Privados) se a empresa tem algum tipo de reclamação.

A previdência privada conta com uma fase de acúmulo, na qual o consumidor deposita uma quantia estabelecida mensalmente durante um período longo de tempo. É a fase em que será feita a capitalização do recurso.

Depois vem a fase de renda, quando o consumidor começa a receber os valores investidos na fase anterior.

Os planos de previdência privada podem ser feitos por pessoas físicas e por empresas, inclusive micro e pequenas empresas.

PGBL ou VGBL?

VGBL (Vida Gerador de Benefício Livre): ideal para pessoas que fazem a declaração simplificada de IR, para profissionais liberais e/ou para quem já contribui com mais de 12%, pois não é dedutível do imposto de renda. É o plano preferido dos brasileiros, representando cerca de 67% do montante total investido.

PGBL (Plano Gerador de Benefício Livre): ideal para quem faz a declaração completa de imposto de renda, pois ele é dedutível em até 12% da base tributável do IR. Corresponde por cerca de 15% do volume total investido do setor.

Independente do plano escolhido (PGBL ou VGBL), você precisará definir o regime de tributação que incidirá sobre seu investimento. Para isso, reflita sobre o tempo e o valor da aplicação. Suas opções são:

Tabela progressiva - tributação é de 15% na fonte;

Tabela regressiva - tributação diminui com o tempo, conforme abaixo:

Tempo de aplicação	Tributação (IR)
Até 2 anos	35%
de 2 a 4 anos	30%
de 4 a 6 anos	25%
de 6 a 8 anos	20%
de 8 a 10 anos	15%
Mais de 10 anos	10%

Taxas

As taxas são as grandes vilãs de qualquer plano de previdência privada. Fique atento a elas.

Taxa de carregamento: incide sobre as contribuições realizadas e variam de 0 a 3%.

Taxa de administração: custo da gestão dos ativos que incide sobre a rentabilidade total da aplicação. Varia entre 1,5% e 3%. Cuidado, pois essa taxa é a de maior impacto na aplicação. Opte sempre pelo plano que oferece a menor taxa.

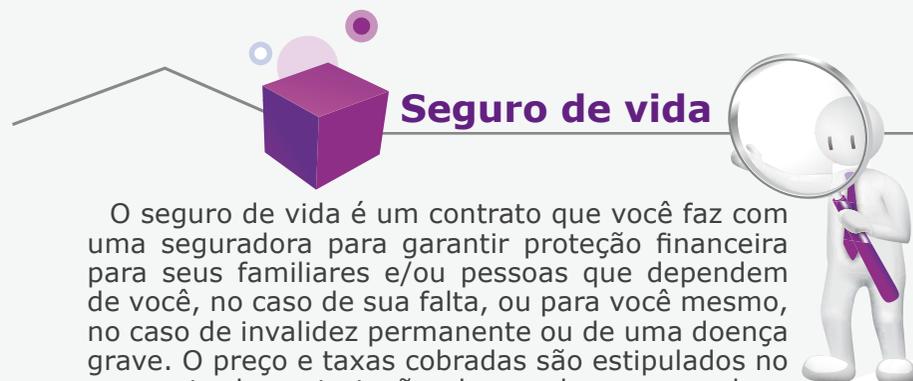
Taxa de saída: cobrada no caso do resgate antecipado da aplicação. Contudo, a maioria das seguradoras executa essa cobrança apenas nos primeiros anos. Algumas impõem prazos de carência para resgates e transferências externas parciais ou totais.

Renda temporária: você recebe uma pensão por um período determinado. Porém, quando você morrer, o benefício "cessa", mesmo que haja "saldo remanescente".

Renda vitalícia: você recebe uma pensão mensal enquan-

to viver, ou seja, o benefício cessa imediatamente quando do seu falecimento, independente de eventuais "saldos remanescentes".

Renda vitalícia reversível ao beneficiário: você recebe uma pensão mensal até falecer, e quando isso ocorrer, um percentual desse dinheiro é revertido a um beneficiário (indicado em contrato) até sua morte.



O seguro de vida é um contrato que você faz com uma seguradora para garantir proteção financeira para seus familiares e/ou pessoas que dependem de você, no caso de sua falta, ou para você mesmo, no caso de invalidez permanente ou de uma doença grave. O preço e taxas cobradas são estipulados no momento da contratação, de acordo com as coberturas selecionadas.

Muitas vezes, os bancos impõem a aquisição de um seguro de vida ao fazermos um contrato de financiamento, por exemplo. Mas isso está errado. O seguro de vida não pode estar atrelado a outro produto nem deve servir como condição para a realização do negócio, pois essa prática configura a denominada "venda casada", proibida pelo Código de Defesa do Consumidor.

A diferença básica entre o seguro de vida e o seguro de acidentes pessoais é que o primeiro garante indenização para morte natural ou acidental, enquanto a cobertura de acidentes pessoais, como o nome indica, é válida somente para o caso de falecimento por acidente. Isso faz com que ambos também difiram em relação ao preço. Como o primeiro tem cobertura mais ampla, o seu custo é maior do que o de acidentes pessoais. Ambos diferem, ainda, em relação ao cálculo do prêmio (preço pago pelo consumidor para ter direito ao seguro).

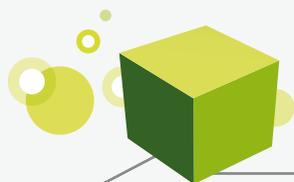
O seguro de vida é calculado de acordo com a idade. A maioria das seguradoras faz restrições a pessoas com mais de 65

anos, sendo que algumas impõem limitação a partir dos 60 anos para a contratação da primeira apólice. No caso de renovação, há ligeira tolerância para o avanço da idade do segurado. O de acidentes pessoais, normalmente, não faz distinção entre jovens e idosos.

Você pode escolher livremente as pessoas que quer nomear como beneficiários. A substituição deles por outros poderá ser feita quantas vezes você quiser. Seguro de vida não é herança, assim os beneficiários do seguro não são, necessariamente, os herdeiros do segurado.

Na falta de indicação de beneficiários ou se por qualquer motivo não prevalecer a que foi feita, metade do capital segurado será paga ao cônjuge não separado judicialmente e o restante, aos herdeiros do segurado obedecida a ordem da vocação hereditária. Uma exceção à regra é o seguro de vida contratado como garantia de pagamento de dívidas, como, por exemplo, um financiamento imobiliário ou um empréstimo pessoal.

Para adquirir um seguro de vida, você deve analisar e avaliar suas reais necessidades para não pagar por coberturas que não serão utilizadas. É bom lembrar que todas as coberturas possuem exclusões e condições específicas que você deve avaliar com atenção. As coberturas são inúmeras e podem ser contratadas juntas ou separadas. Preste atenção aos riscos excluídos de indenização e às condições específicas do contrato.



Seguro de automóveis

O seguro facultativo de automóveis garante indenização por:

- danos acidentais causados ao veículo, ou por roubo ou furto do mesmo (ou suas partes); ressarcimento de danos (materiais ou pessoais) causados pelo veículo a terceiros;

- indenização aos passageiros acidentados do veículo (ou seus beneficiários);
- assistência ao veículo e seus ocupantes, em caso de acidente ou pane.

Alguns cuidados precisam ser tomados na hora de escolher esse seguro. A primeira coisa a fazer é conhecer todas as regras, as garantias contratadas (coberturas) e as exclusões. Você precisa saber bem quais partes de seu automóvel estão seguradas e em quais situações se aplica o seguro.

Franquia

É a parte em dinheiro que você vai pagar para consertar as avarias do seu carro, em cada sinistro que ocorrer. Na proposta e na apólice do seguro de seu carro está determinado o valor da franquia. Caso o prejuízo causado por um acidente não supere esse valor, o pagamento do conserto será de sua responsabilidade.

Tipos de indenização (perda parcial ou perda total)

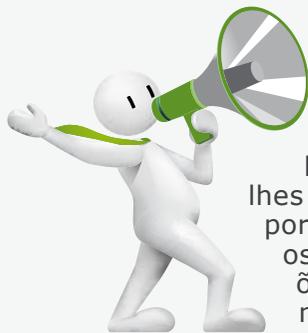
Tipos de indenização para roubo ou furto

Caso seu veículo segurado seja roubado ou furtado e não for encontrado antes do pagamento da indenização, você receberá da seguradora a quantia equivalente ao valor de mercado. O valor de mercado é calculado de acordo com a modalidade que você contratou, que pode ser valor de mercado referenciado ou valor determinado no contrato.

Tipos de indenização que existem para danos a terceiros

Quando o veículo segurado for responsável por um acidente que cause danos a terceiros – pessoas ou objetos –, a seguradora reembolsará o segurado pelas despesas que ele for obrigado a pagar, tais como reparo dos danos materiais, despesas médico-hospitalares, indenização a pessoas feridas ou a seus beneficiários, inclusive em caso de morte. O procedimento mais usual é que a seguradora indenize diretamente a pessoa, o proprietário do bem atingido ou a oficina que reparou o veículo.

São coberturas adicionais: acidentes pessoais de passageiros, assistência 24 horas, carro reserva.



Como é cobrado o prêmio

Prêmio é o valor que você paga para ter direito ao seguro. Quanto maior o risco, maior o prêmio. As seguradoras calculam o risco com base em dados estatísticos gerais, que lhes permitem saber, por exemplo, em que porcentagem as mulheres batem menos os carros que os homens, em que regiões os roubos são mais frequentes, que modelos têm custos de reparos mais caros etc. São levadas em consideração, também, informações específicas de cada consumidor, tais como seu histórico de sinistros e mesmo acidentes ou roubos de veículos não segurados, além de histórico de crédito, entre outros.

Produto	Características	Forma de Tarificação	Público Alvo	Prós	Contra
Previdência	Pagamentos mensais, com valores pré determinados, para garantir renda futura. PGBL: para quem faz declaração completa do IR, que tem dedução de até 12%. VGBL: Para profissionais liberais que já contribuem, pois não é dedutível do IR.	Taxa de carregamento (varia de 0% a 3%) a cada aporte; Taxa de administração (varia de 1,5% a 3%) Taxa de saída: cobrada no caso de resgate antecipado.	Todo e qualquer cidadão, que deseja ter uma renda futura.	Retorno futuro de todo o capital investido, acrescido de atualização monetária, de forma programada.	Longo período de capitalização; Taxas incidentes em qualquer dos planos; Cuidado redobrado na escolha da instituição.
Título de Capitalização	Aplicação na modalidade de seguro	Cota de administração, estipulada em contrato, sob a forma de cota de carregamento.	Aqueles que têm dificuldade em guardar dinheiro.	Poupança forçada, ajuda a guardar dinheiro.	Uma das piores aplicações do mercado; Bancos utilizam o fato de ser débito em conta como vantagem; Nem todo o valor aplicado é retomável se resgatar antes do vencimento; Os que oferecem prêmios, menor será o total capitalizado; Correção baixa, pela TR; Em caso de premiação por sorteio, o valor do prêmio deve ser declarado ao IR à alíquota de 30%, e os rendimentos obtidos, 20%.
Seguro de Vida	Pagamentos mensais ou único, para indenização em casos de morte ou invalidez permanente.	Definida pelas coberturas adquiridas de acordo com a idade e perfil de risco do segurado na contratação.	Qualquer cidadão que tenha por objetivo dar segurança financeira a familiares em caso de morte ou invalidez.	Garantia de segurança em caso de fatalidade.	O valor pago não é devolvido caso não haja sinistro; Quanto maior a idade do segurado, maior o prêmio a ser pago; Contratação de coberturas não necessárias, o que onera o plano; Cuidado na escolha das coberturas, pois todas possuem exclusões e condições específicas para indenização; Bancos impõem a aquisição às vezes como condição para outros negócios.
Seguro de Automóveis	Pagamentos mensais ou único, com o objetivo de proteger um bem.	Prêmio definido na contratação de acordo com o perfil do condutor e características do automóvel.	Qualquer cidadão que possua automóvel.	Garantia de segurança em caso de acidentes e/ou roubos. Protege o bem.	O valor pago não é devolvido caso não haja sinistro.

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor
www.idec.org.br



**Sindicato dos Bancários e Financeiros
de São Paulo, Osasco e Região** 

www.spbancarios.com.br

**Publicação do Sindicato dos Bancários de São
Paulo, Osasco e Região e do Instituto Brasileiro
de Defesa do Consumidor**

www.spbancarios.com.br
www.idec.org.br