

Tarifas de Pacote de Serviço - Haveria injustiças?

Tarifas de Pacote de Serviço - Haveria injustiças?

É incrível como sempre temos imperfeições em nossas empresas. E, como líderes, ao descobrimos nossas deficiências, não sabemos se rimos ou choramos. Nossa empresa tem por hábito procurar ótimos parceiros que nos apoiem em nossas demandas, sendo que uma dessas demandas é para as empresas que prestam o serviço de enviar nossos *e-mails* a milhares de nossos leitores, informando-os de nossos artigos e eventos. Assim, há seis meses trocamos de fornecedor, mas por uma falha interna, ficamos nesses meses também pagando pelo serviço de remessa que anteriormente usávamos de uma provedora destacada nesse mercado. Ocorre que essa empresa, mesmo percebendo que não usávamos seu serviço há meses, manteve sua cobrança, sem questionar o motivo do nosso não-uso. Bem! Esse problema já foi resolvido com o cancelamento formal desse serviço, mas sem qualquer chance de reaver o valor pago por um serviço que não fora usado durante esse longo período. Você deve estar se perguntando: o que isso tem a ver com o tema desse artigo: “Tarifas de Pacote de Serviço - Haveria injustiças”?

Pacote de Serviço: Somos prestadores de serviços financeiros e, tal qual um clube social, temos que ratear nossos custos diretos com nossos sócios, exceto com aqueles que, devido a algum interesse da associação, podem usufruir das instalações sem pagar mensalidades. Ou seja, temos um custo que tem de ser pago, de preferência na medida do seu uso. E o pacote de serviços tem a missão de permitir que nossos sócios paguem uma mensalidade que se aproxime muito das demandas naturais de seu perfil.

Não cobrar Pacote de Serviços: Como se viu com o tempo, as Singulares gradualmente tiveram que rever esse ponto de vista, passando a cobrar pacote de serviços. Contudo, ainda há Singulares que não o fazem. Essas deveriam repensar esse posicionamento, haja vista que com a aplicação do pacote de serviços os custos desses serviços e da estrutura são distribuídos de forma mais igualitária, já que levam em conta o perfil e o uso. Ao não cobrá-lo, essas Singulares custeiam essas despesas retirando de outras receitas, as quais, na grande maioria dos casos, não guardam relação direta com os custos pelos serviços elementares que cada sócio acarretou à Singular. E isso fica ainda mais notório quando se vê, nessas Singulares que não cobram pacote de manutenção de conta, a existência de sócios que usam intensamente seus serviços essenciais e ainda são bonificados nas Sobras, gerando um ruído nos preceitos do cooperativismo quanto a sua equidade (custos, movimentação e benefícios).

Sua cobrança: Fui taxado de radical quando nos idos de 2004 instituí o pacote de serviço em uma Singular, em uma das primeiras consultorias ao Cooperativismo de Crédito. Na época, alardeavam inúmeros motivos para julgar que essa cobrança era inadequada, inclusive dizendo que o fato de não cobrarmos essa tarifa nos fazia diferentes dos gananciosos bancos de varejo. Hoje, passados quinze anos, a quase totalidade das Singulares Clássicas e Plenas cobram pacote de serviço, e em patamares muito próximos (ou iguais) aos dos bancos de varejo. Essas instituições já não conseguem imaginar sua gestão sem essa forte e mensal renda.

Receita digna com Pacote de Serviços: Vamos relembrar agora do início desse artigo, quando

nossa empresa pagou por meses um serviço de uma empresa de renome que presta serviço de remessa de *e-mail* sem usá-lo nesse período. Esse fato nos permite uma analogia quanto à coerência ética de obtermos receita com a cobrança de tarifas de Pacote de Serviços de sócios que há mais de **dois meses** não movimentam suas contas.

Será?: Abaixo, elencamos uma série de questionamentos para que não sejamos levados a cobrar tarifas de nossos sócios por um serviço não utilizado na sua mínima aplicação. Dizer que a conta corrente e a estrutura da Singular está à disposição do sócio e que se ele não usou é problema dele, seria nos igualarmos em tudo aos bancos de varejo e, assim, estaríamos nos portando de forma nada polida frente aos preceitos da sociedade, ética e governança. Vamos, então, aos “será”.

- 1º) Será que é correto essa cobrança sem que o serviço tenha sido prestado?
- 2º) Será que não deveríamos dar um alerta a nossos gerentes de que há algo estranho com esse sócio, e que esse a tecnologia deveria automaticamente suspender a cobrança e ver o que ocorre?
- 3º) Será que é justo computarmos essa receita como resultado do sócio, de uma carteira ou agência?
- 4º) Será que é prudente debitarmos tarifa de pacote de serviços utilizando o limite de cheque especial de clientes que não usam a Singular há mais de dois meses, inclusive onerando seu saldo com juros e IOF?
- 5º) Será que, no caso acima, seria coerente somar essas tarifas de manutenção de conta e esses juros ao resultado do sócio, da carteira ou agência?
- 6º) Será que é coerente considerar um sócio como ativo, se há dois meses não usa a Singular?
- 7º) Será que sua Singular sabe lidar com esses casos, ou vai esperar aparecer uma reclamação no BC, no *site* Reclame Aqui, ou em outra mídia para aprender a lidar com essa realidade?
- 8º) Será que já não ocorre estouro de cheque especial unicamente pelas sucessivas cobranças de tarifas de pacote de serviços sobre o limite, o que obriga juros e IOF cada vez maiores em função do saldo devedor crescente?
- 9º) Será que pode haver concessão de limite de cheque especial e esse estar servindo unicamente para cobrir a mensalidade do pacote de serviço?
- 10º) Será que o sistema informatizado não está armazenando tarifas de pacote de serviços de contas inativas e sem limite, a ponto de esses valores serem cobrados de uma única vez quando o “sócio” vier, após meses inativo, encerrar a C/C?

Curiosidade: Estouro de Conta formal na mensalidade do Pacote de Serviço. Consta no Regulamento de utilização do Limite de Crédito Pessoal contratado por meios eletrônicos (PF) de um banco líder de mercado que *“a seu exclusivo critério, poderá permitir que o cliente realize débitos acima do limite de crédito concedido. Nesta hipótese, o cliente ficará obrigado a restituir [ao banco “x”] o valor correspondente ao excedente, acrescidos [...] também da respectiva ‘Tarifa de Concessão de Adiantamento a Depositantes’ [...] vigentes à época da utilização do crédito além do limite concedido, constante do ‘Cartaz de Serviços Bancários - Tabela de Tarifas’ afixado nas agências [...] e disponível por meio do endereço eletrônico na internet [...]”*.

- E em um documento complementar lê-se ainda que “[...] *todo e qualquer tributo que seja ou possa ser exigido em razão do Limite de Crédito Pessoal contratado e dos empréstimos feitos com seu uso correrão por única e exclusiva conta do cliente, sendo os débitos em conta corrente desde já autorizado por este*”.

Como se vê, nesse banco todo e qualquer débito, mesmo as mensalidades de pacote de serviço, tende a ser acatado em conta PF com limite. Isso supostamente “atende ao cliente”, mas, de fato, assegura ao banco “x” um gordo ganho com uma tarifa acima de R\$ 50,00, além de elevados encargos pelo uso do excesso de limite. Esse banco “x”, apesar de ter ciência que isso gera o desconforto de algumas reclamações, assim o faz em detrimento do enorme ganho financeiro oriundo de sua base de milhões de correntistas PF, muitos destes desregrados financeiramente e detentores de limite de cheque especial.

Importante: Os ônus legais de termos contas correntes cadastradas como movimentação gratuita até um nível de uso (Res. 3919/10 – pacote essencial), a conta salário, e outros ônus como o da compensação de cheques etc., devem ter gestões distintas, para que sejam comercialmente coerentes, mesmo que indiretamente, seja pelo saldo médio, pelo uso do movimentador eletrônico, pela movimentação da fonte pagadora, pelos aspectos políticos etc.. Esses não são foco desse artigo.

Reflexão final: Não sejamos como a empresa líder prestadora de serviço de remessa de *e-mail* que cobrou por seis meses consecutivos sem prestar o serviço, e que certamente continuaria a cobrar por mais uma década se não tivéssemos identificado nosso erro.

- Vale ressaltar que no *site* dessa empresa há menções destacadas sobre sua aderência aos preceitos de governança, contudo, da mesma forma que ocorreu conosco e que ocorre com centenas de outras empresas, pagamos pelo que não usamos o que gera uma receita legal, sim, porém não ética.

Portanto, somente será justa a cobrança do pacote de serviço, em valor competitivo com o mercado, se efetivamente prestarmos esse serviço. Caso contrário, agiremos como bancos, rompendo a barreira do associativismo que tanto apregoamos.

Sócios que não usam por mais de **dois meses** nossos serviços de C/C merecem ser contatados e entendidos, e não deixados à revelia, e punidos pela cobrança de um serviço que não desfrutam.

Assim, diante do exposto fica a reflexão: Haveria injustiças na condução da cobrança das tarifas de pacote de serviço em sua Singular?

Concordar é secundário. Refletir é urgente.

Ricardo Coelho – Consultoria e Treinamento Comercial para Cooperativas de Crédito

www.ricardocoelhoconsult.com.br 41-3569-0466 – Postado 11/03/2019