

# A BANCA, OS CUSTOS E OS PARTICULARES.

Inês Dolce - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, UFP  
Mestre Assistente

## ABSTRACT

In a simple language, this article tries to explain the cost of some operations to the clients and the new approach that retail banking is assuming nowadays. The bank has a cost due to the activity that it develops, which is supposed to be efficient, and that is transferred to the client. The question is to know how far is this cost interfering with customers policy and clients behaviour.

## RESUMO

De um modo simples este artigo procura explicar a repercussão do custo de algumas operações nos clientes e a nova postura que a banca de retalho assume hoje em dia. Devido à actividade que desenvolvem, e que se supõe ser eficiente, os bancos suportam um conjunto de custos que vão transferir para o cliente. A questão então, é de saber até que ponto estes custos interferem com a política de gestão de cliente e com o comportamento destes.

## 1. INTRODUÇÃO

O sistema financeiro (SF) sendo composto pelo conjunto de instituições, mercados, produtos e agentes que realizam, de acordo com regras, um vasto leque de operações, num determinado espaço e horizonte temporal, desenvolve tradicionalmente a função de intermediário financeiro. Desta forma, permite a transferência de fundos de agentes que têm excesso (superavitários) para agentes que têm falta (deficitários) ou, de outra forma, transferir o aforro para o investimento.

De um modo específico, esta função de intermediário é também desenvolvida pelos bancos, que recebendo depósitos ou outros fundos reembolsáveis, os aplicam por conta própria. Assim, é essencial começar por saber o que é um banco. Resumidamente, à semelhança de qualquer outra empresa, os bancos são organizações formadas por vários recursos, propriedade dos accionistas, que são geridos de forma a maximizarem os seus interesses, ou seja, o lucro. A gestão equilibrada destes recursos, dos quais se salientam por razões óbvias os financeiros, é uma condição base para a sobrevivência e boa prestação da instituição.

## 2. DESENVOLVIMENTOS

Ao abrigo de um princípio de banca universal, os bancos podem praticar um vasto conjunto de operações financeiras previstas na lei, operações essas que passam pela abertura de contas, celebração de contratos de crédito à habitação, até à guarda de valores. Por um argumento *a contrario*, os bancos podem praticar toda as operações que a lei não proíba, quer a título de actividade principal, quer como actividade acessória ou complementar. Associada a esta abrangência, podem estar dois conceitos: fidelização da clientela e rein-termediação financeira (Dolce, 2004).

Os bancos têm de ser pagos pelos serviços que prestam. Directamente, através de comissões ou, indirectamente, através da manutenção de saldos em contas não remuneradas. Assim sendo, têm preferência pela manutenção de depósitos à ordem (DO), cujo juro é praticamente inexistente (apesar de existirem instituições de crédito (IC) que remuneraram as contas DO quando estas apresentem saldos médios superiores a determinados montantes) podendo ser facilmente canalizados pelos bancos nas suas operações. Porém,

4 quando o cliente assume certa relevância dentro da IC, pode estabelecer-se um saldo compensatório (DO não remunerados mas que compensam empréstimos ou serviços prestados pelos bancos).

As empresas podem pagar os serviços bancários mantendo DO não remunerados, mas que geram créditos utilizados para o pagamento dos serviços bancários. Esta forma de remuneração indirecta implica a manutenção de contas à ordem (normalmente de elevado montante). Aos clientes é oferecida uma grande variedade de produtos e serviços (falando-se mesmo de supermercados financeiros) com diferentes preços (taxas). Quanto maior o endividamento junto dos bancos, maior será a taxa de juro exigida.

Muitas empresas dependem de empréstimos não garantidos para financiar um acréscimo temporário dos seus *stocks*. Tais empréstimos designam-se por auto-reembolsáveis, uma vez que a venda das mercadorias gera as disponibilidades necessárias ao reembolso do empréstimo. As empresas que precisam frequentemente de contrair empréstimos de curto prazo (c.p.), solicitam muitas vezes uma linha de crédito, o que lhes permite pedir emprestado em qualquer momento, até determinados limites pré-estabelecidos (em tempo e valor). A taxa de juro de uma linha de crédito é usualmente indexada à *prime rate*<sup>1</sup> do banco. Para além de cobrarem juros, os bancos exigem que em troca dessa linha de crédito a empresa mantenha um DO não remunerado ou um saldo compensatório de montante mínimo (p. ex. manter um saldo médio mensal de Y EUR). Frequentemente os bancos pedem também garantias às empresas para a concessão de crédito (p.ex. hipoteca, penhor).

Os bancos são os principais financiadores da actividade económica nacional, captando recursos e aplicando-os. Um banco não possui apenas fundos próprios (capital e reservas); possui também recursos alheios (depósitos de clientes e de outras instituições) que remunera (paga juros). Os clientes são a principal fonte de recursos alheios das instituições bancárias.

Os recursos próprios dos bancos são então formados por:

- Capital social;
- Reservas (legais, estatutárias, de reavaliação e livres);
- Resultados transitados de anos anteriores; e
- Resultados do exercício.

Os recursos alheios são formados por:

- Dívidas para com outras IC (depósitos ou empréstimos);
- Dívidas para com clientes (depósitos);
- Débitos titulados (certificados de depósito e obrigações da própria instituição);
- Outros passivos (fornecedores);
- Contas de regularização (juros a pagar pelos depósitos); e
- Provisões (riscos gerais de crédito).

Os bancos aplicam os recursos disponíveis na concessão de crédito e em aplicações noutras IC. Assim, praticam operações activas (concedendo crédito, prestando garantias, efectuando descontos e descobertos) e operações passivas (captando poupanças que remuneram). Prestam ainda um vasto número de serviços (aluguer de cofres, *homebanking* e cobranças)<sup>2</sup>. Contudo, nada obsta a que as instituições possam especializar-se numa determinada área de negócio, sem contudo se tornarem numa ICE.

A actividade bancária consiste assim fundamentalmente na assunção, intermediação<sup>3</sup> e transferência de riscos, recorrendo a fundos alheios e à alavancagem financeira (que consiste no facto da maior parte do activo dos bancos ser financiado por capitais alheios e pouco capital próprio, pelo que as perdas elevadas, podem comprometer a viabilidade

das organizações). Enquanto IC, desempenham um papel fundamental na transmissão e execução da política monetária, nos sistemas de pagamento e na economia em geral, ao afectarem/canalizarem as poupanças para o investimento.

Decorrente da intermediação financeira, há um desequilíbrio entre as maturidades dos activos e dos passivos bancários, onde o prazo médio dos créditos excede o dos depósitos, requerendo estabilidade dos depósitos, apesar do seu elevado grau de exigibilidade. Os bancos estão assim muito dependentes da confiança dos depositantes e outros financiadores, uma vez que transformam disponibilidades à vista ou a c.p. (depósitos) em activos a mais longo prazo (créditos).

Deste modo, a prudente gestão interna dos bancos, o montante dos seus capitais próprios, a qualidade dos seus activos e a boa gestão do risco, determinam a sua capacidade para manter a confiança do e, no sistema.

Sendo uma actividade muito específica, implica uma regulamentação e supervisão pelas autoridades monetárias (AM), não visando eliminar o risco que faz parte da actividade, mas controlá-lo. As AM exigem assim às IC e sociedades financeiras (Sfi) a manutenção da boa saúde financeira (solvabilidade) e o cumprimento de regras, recorrendo a mecanismos de controlo e auditoria. Um dos princípios mais importantes a ter em conta pelas instituições é o da gestão sã e prudente que, quando desrespeitado ou posto em causa, pode desencadear por parte das AM uma intervenção directa na sua gestão, mormente através de medidas de saneamento financeiro, uma vez que o próprio SF poderá ser afectado.

Nesta medida, se um banco deixasse de satisfazer os seus compromissos, haveria perda de confiança, que poderia alargar-se a outras instituições (efeito dominó) e ameaçar a estabilidade de todo o SF (efeito sistémico). Assim, numa gestão bancária sã e segura é indispensável a observação de um conjunto de princípios de boa governação empresarial (*good corporate governance*) aliados à supervisão pelas AM (Bessis, 2002).

Por todas as operações praticadas, o banco suporta um custo que transmite ao cliente, onerando essas operações com um preço (e/ou comissão). Ora, estes custos têm vindo a crescer de forma considerável, para ambas as partes envolvidas no negócio bancário.

Devido às baixas taxas de juro praticadas, hoje há uma nova forma de analisar a margem financeira, implicando um estudo mais detalhado do risco de crédito. De acordo com princípios de gestão sã e prudente, a área comercial deve ser separada da análise de risco, o que pressupõe alterações estruturais ao nível das instituições.

A padronização que possibilita a comparação de produtos, aliada à informação, permitem mais transparência, facultando ao cliente uma gama mais alargada de escolha e visualização, em termos de serviço, preço e qualidade.

Relativamente aos produtos financeiros que fazem parte do activo e do passivo dos bancos, as instituições têm oferecido serviços colocando-os à venda no mercado. São exemplos disto, os fundos de investimento imobiliário ou mobiliário e a concessão de crédito. A este processo chama-se securitização (ABS – *asset bank securities*) ou desintermediação (Sinkey, 2003).

Ora, a capacidade de competir na banca de retalho (*retail*) ou seja, a banca típica para os particulares individuais e empresas, reside nas margens, que por sua vez, se prende com a rentabilidade. A banca de retalho é o meio ideal para contactar e captar clientes, quer para os produtos tradicionais, quer para outros produtos e serviços não financeiros, como crédito para férias, aquisição de jóias e computadores. Assim sendo, é fundamen-

- 6 tal adaptar a instituição à evolução do cliente, que é agora *market maker* e, desenvolver um atendimento cada vez mais personalizado, investindo nas chamadas áreas *customer relationship management* (CRM).

Hoje em dia, é habitual uma discriminação de preços entre distintos canais de contacto. É o caso da requisição de cheques, que têm um custo diferente, consoante sejam pedidos directamente ao balcão ou solicitados via *ebanking* ou nas ATM (*automated teller machine*).

Outro elemento relevante é o financiamento. O risco de crédito tem sido um factor determinante de algumas operações bancárias e justificação para as dificuldades na concessão de alguns empréstimos. Quando concedem crédito, os bancos querem ter a certeza de que receberão de volta os valores emprestados, acrescidos dos juros contratados. Uma vez que tal certeza não existe, nem para clientes de primeira linha, as instituições de crédito cobram sempre um adicional a título de risco de crédito – um valor associado à probabilidade de não receberem o valor emprestado.

Um condicionante a ter em conta no custo suportado pelos clientes, é o *spread* bancário. Grande parte das informações sobre taxas de juro, dependem não só dos indicadores do Banco de Portugal, mas também das várias instituições de crédito operantes no sistema financeiro. As taxas de juro têm apresentado um comportamento mais ou menos bem definido, o que não permite, nem para particulares nem para os bancos, grande espaço de manobra. De acordo com dados recentes do Banco de Portugal (2004), os custos bancários aumentaram fundamentalmente devido a três factores:

- i) Aumento do peso das comissões sobre variadas operações bancárias (mormente transferências, cheques e extractos);
- ii) Diminuição dos custos com o *front office*, mas aumento de custos administrativos com dispensas de pessoal e pagamento de indemnizações;
- iii) Aumento do valor do crédito mal parado, devido essencialmente ao excessivo endividamento das famílias (Fabozzi *et al.*, 2003 e Dolce, 2004).

Na medida em que os bancos voltem a emprestar, aumentando as operações de crédito, é de esperar uma redução do impacto dos custos administrativos e das margens no custo do tomador do empréstimo. Todavia, ainda que aumente a eficiência do sistema bancário e a alavancagem das operações financeiras (leia-se crédito), é impossível contrariar a ideia de que os custos administrativos serão sempre percentualmente maiores, quanto menores o montante das operações. Existe assim um custo fixo de realização sobre transacções que será transmitido ao cliente. Este custo será insignificante nas operações de elevado valor, mas considerável das operações de pequeno montante, que neste caso serão as mais correntes e praticadas por particulares. OS custos administrativos e de crédito mais altos nas operações de pessoas físicas, provocam o aumento da margem cobrada pelos bancos.

### 3. CONCLUSÕES

Os valores dos *spreads* podem, em parte, ser então explicados pelo incumprimento dos contratos de concessão de financiamento e pelo reduzido nível de alavancagem de empréstimos, o que limita a diluição dos custos administrativos e de capital. Em função do grau de incumprimento, os bancos têm algumas reservas em aumentar as concessões de crédito, evitando por isso o risco de não reembolso. Todavia, é também certo que sem condições macroeconómicas favoráveis que assegurem o recebimento dos empréstimos concedidos, muito difícil será aos bancos aumentarem a sua concessão.

Face ao aumento considerável dos custos administrativos bancários que se repercutem mais fortemente nas pessoas físicas e pequenas empresas, prejudicando-as, será relevante ter em conta que a diminuição da burocracia e formalidades dispensáveis, bem como a utilização de instrumentos creditícios mais simples, apelando a produtos financeiros com custos associados mais baixos.

Consequentemente, poderão enumerar-se várias medidas que parecem poder fazer diminuir os encargos para o cliente, tais como:

- i) Redução das exigências burocráticas que podem ser consideradas excessivas relativamente a algumas operações, especialmente as de valor mais baixo, diminuindo o seu custo;
- ii) Aumento da quantidade e qualidade da informação junto dos analistas de risco, permitindo análises menos condicionadas pelo *scoring* interno e, com mais detalhe e, por isso, mais objectivas;
- iii) Aumento da transparência das operações e do financiamento das instituições, proporcionando dados mais completos sobre os preços e custos junto dos clientes;
- iv) Oferta de pacotes de produtos financeiros atractivos e com custos diluíveis, ou pelo menos, não tão pesados para o cliente.

Da parte das instituições convém não esquecer que os clientes são voláteis e, por isso, enquanto detentores de mais e melhor informação, procurarão a concorrência quando o seu banco não corresponder às suas expectativas.

Banco de Portugal (2003/2004). *Cadernos e Relatórios* (vários). Edições do Banco de Portugal, Lisboa.

Bessis, Joël (2002). *Risk Management in Banking*. 2ªEd., United Kingdom, John Wiley & Sons.

Dolce, Inês Alexandra d'O. (2004). *Lições de Instituições, Mercados e Produtos Financeiros*. 2ªEd., Porto.

Fabozzi, F., F. Modigliani, F. Jones and M. Ferri (2003). *Foundations of Financial Markets and Institutions*. 3rd Ed., USA, Prentice-Hall.

Sinkey, Joseph F. Jr. (2003). *Commercial Bank Financial Management in the Financial-Services Industry*. 6th Ed., USA, Prentice-Hall.

## [ NOTAS DE FIM ]

<sup>1</sup> A *prime rate* é uma taxa de juro preferencial, oferecida a clientes que preencham certos requisitos de atribuição.

<sup>2</sup> Os cinco grandes grupos bancários (Caixa Geral de Depósitos, Millenium bcp, Banco Espírito Santo, Totta e Banco Português de Investimento) detêm conjuntamente uma quota superior a 80% do crédito a clientes, recursos captados de clientes, activos totais e balcões. São bancos universais, multiespecializados e com uma distribuição multicanal. Os três grupos de média dimensão são o Montepio Geral, o Banif e o Banco Português de Negócios. Os restantes consideram-se com uma dimensão menor em que a segmentação prevalece sobre o retalho (Dados de 2001/2002 da APB). Mais recentemente, em 1 de Janeiro de 2004, os bancos pertencentes ao grupo BCP, passaram a fazer parte de uma marca única a Millenium bcp, permitindo poupar cerca de 100 milhões de EUR em custos. Neste momento o grupo detém mais de 3 milhões de clientes e 1200 balcões. Também na banca italiana estão-se operando grandes fusões, com a *Banca Intesa, Monte dei Pascha de Siena, Banca Popolare di Loda e Antoveneta* (detido em 12.5% pelo ABN-AMRO). O *Barclays* adquiriu participações qualificadas no *Banco Atlântico de Espanha* e no *Banco Zaragozano*, também espanhol (Banco de Portugal, 2003/2004).

<sup>3</sup> O exercício de qualquer actividade de intermediação em valores mobiliários passa a estar condicionada a registo prévio na Comissão de Mercado de Valores Mobiliários (CMVM); a concessão depende do preenchimento de um conjunto de requisitos gerais e especiais. Tal registo é solicitado pelo interessado antes do início da actividade mediante requerimento dirigido ao Conselho Directivo da CMVM. Estas condições encontram-se previstas no Regulamento da CMVM n.º 1/98 de 13 de Fevereiro.