

Agências bancárias intimidam as classes D e E

Pesquisa realizada pela
consultoria A Ponte
Estratégia mostra que esses
consumidores de baixa renda
não se sentem à vontade com
o ambiente dos bancos. — P36

Classe D prefere correspondentes bancários à ida em agências

Pesquisa mostra que população de baixa renda é afastada dos bancos por tarifas e ambiente pouco acolhedor

Maelli Prado

mprado@brasileconomico.com.br

Não é segredo que desde que a primeira instituição financeira foi criada no Brasil, em 1808, os pobres vêm sendo mantidos afastados pelos bancos das suas agências. A novidade é que, pela primeira vez, o sistema financeiro começa a se preocupar com o que passa pela cabeça dos consumidores das classes D e E, quando o assunto é a sua imagem. A foto que começa a se revelar, como era o esperado, não é nada bonita.

A dimensão do abismo entre a baixa renda e os bancos é dada por uma pesquisa qualitativa da consultoria A Ponte Estratégia, que conclui que os integrantes dessas faixas de renda sequer conseguem perceber as vantagens de se abrir uma conta corrente. E que se sentem intimidados pelo ambiente das agências bancárias, das portas giratórias aos complicados termos que fazem parte do dia a

dia das instituições. “Existe um muro separando o consumidor e o sistema financeiro”, resume o publicitário André Torreta, coordenador da pesquisa, que foi feita depois que a consultoria notou o recente interesse dos bancos pelo tema. “São dois mundos que agora precisam se encontrar”.

Essa necessidade pode ser ilustrada pelos números de um estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), que aponta que 35 milhões de pessoas entrarão na nova classe média nos próximos cinco anos. Hoje, apenas 30% dos que fazem parte das classes D e E possuem algum relacionamento com bancos, segundo um levantamento feito pelo Ibope Inteligência. “Os bancos vão precisar se preparar para atender a esse consumidor. E precisarão quebrar muitas barreiras para isso. Para começo de conversa, mais de 75% dos brasileiros possuem algum nível de analfabetismo funcional. Será necessária muita adaptação.”

A pesquisa da A Ponte, especializada na classe média emergente, foi realizada a partir de entrevistas com 121 homens e mulheres entre 25 e 40 anos na cidade de São Paulo, selecionados por 12 “antenas”, moradores de bairros periféricos. O objetivo foi permitir conversas mais soltas, que não deixassem os entrevistados inibidos. Entre os não-bancarizados, a maior parte foi taxativa ao dizer que não consegue ver a vantagem que uma conta corrente pode trazer, além de apontar barreiras como as elevadas tarifas cobradas e a dificuldade que possuem em comprovar renda.

Muitos disseram também que não se sentem à vontade nem de entrar nos bancos, e que por essa razão preferem fazer seus pagamentos em correspondentes bancários, como lotéricas e agências do correio. “Quando o assunto era portas giratórias, os entrevistados sempre as identificavam como sendo algo para afastar pobres e não para não

deixar ladrão entrar”, aponta Torreta. “Os bancos são encarados pela classe D como algo distante, como instituições que oferecem dinheiro quando ela não precisa e que tiram o seu crédito quando ela passa a precisar dele”, diz Renato Meinelles, da consultoria especializada Data Popular.

Além de se sentir de alguma forma discriminada pelo sistema de segurança das agências bancárias, a baixa renda a consideram “muito chiques”. No mau sentido: ela sente que não pertence àquele lugar. “O banco, no mundo todo, é feito para a classe A, com uma decoração clean”, diz Torreta. “Esse cenário não é privilégio de banco. O shopping center também é intimidante para a classe D”, afirma. Não que esse seja o problema principal: metade dos entrevistados afirmaram não confiar nos bancos por causa das altas taxas cobradas, que muitos dizem não entender para que servem. ■

A maioria dos entrevistados considera o sistema de segurança inibidor à sua presença



Torreta: há um muro separando as instituições financeiras da realidade dos consumidores das classes mais baixas

RAIO X

A relação das classes D e E com os bancos

- Os não bancarizados, maioria, não conseguem enxergar os benefícios em abrir uma conta
- Não entendem a que se destinam as tarifas cobradas pelos bancos
- Se sentem intimidados pelas agências bancárias, razão pela qual preferem fazer seus pagamentos em locais como lotéricas
- Apontam as portas giratórias como um dos motivos para não quererem entrar em agências
- Acham a decoração dos bancos muito chique, sentem que não pertencem a esses locais
- Reclamam que o atendimento não é prestativo

Fonte: Consultorias