RELATÓRIO COMPARATIVO

Tarifas Bancárias 2019 x 2020

FICHA TÉCNICA

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

INSTITUCIONAL

Teresa Liporace

Diretora Executiva

Carlota Aquino Costa

Diretora Adjunta de Gestão

Igor Rodrigues Britto

Diretor de Relações Institucionais

PESQUISA

Execução e Coordenação:

Ione Alves Amorim

Coordenadora do Programa de Serviços Financeiros e do Guia dos Bancos Responsáveis

Revisão:

Gustavo Pereira Machado de Melo Souza

Analista do Programa de Serviços Financeiros

Camilla Rigi

Analista de Comunicação

Versão 1

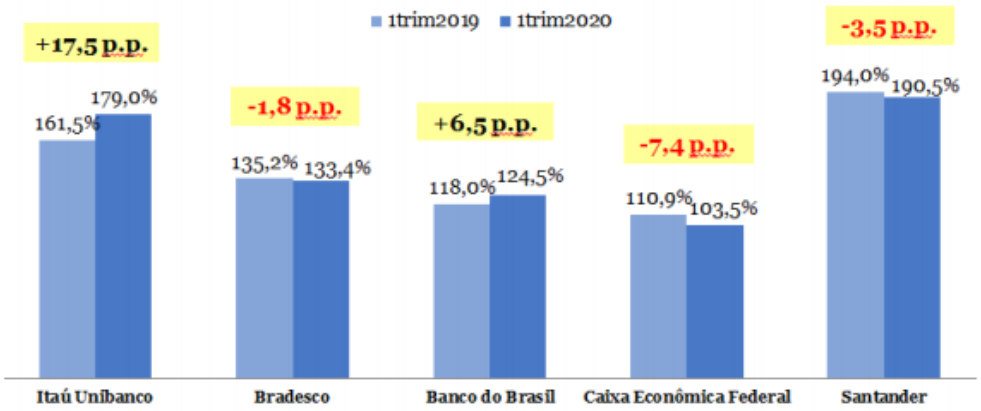
9 de agosto de 2020

Introdução

O Banco Central regulamenta a cobrança das tarifas bancárias através da Resolução n° 3.919/2010[1] que estabelece os critérios para a cobrança e padronização dos serviços bancários. As principais tarifas utilizadas pelos consumidores são classificadas como serviços prioritários e devem ser divulgadas pelos bancos mensalmente através das tabelas disponíveis nas agências e nos canais virtuais. Os reajustes devem ser comunicados com antecedência de 30 dias da vigência.

Vale destacar que apesar da queda no resultado dos bancos observada no primeiro trimestre de 2020, os cinco maiores bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander) acumularam um lucro de R$18,0 bilhões no período. A renda com tarifas bancárias não só cobre a folha de pagamentos e a participação nos resultados (PLR), mas chega a excedê-la, variando entre 103,5% (Caixa) e 194,0% (Santander). No trimestre, os bancos acumularam receita de R$ 34,4 bilhões com tarifas, conforme aponta estudo divulgado pela Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro da CUT (Contraf-CUT)[2]. Os ganhos em escala obtidos com a tecnologia na prestação de serviços não são repassados aos consumidores e as tarifas seguem aumentando muito acima da inflação a cada ano.

Cobertura da receita com prestação de serviços e tarifa dos cinco maiores bancos no 1º trimestre de 2020 (em R$ bilhões)



Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos.
Elaboração: DIEESE – Subseção Contraf-CUT.

O estudo foi realizado com base nos dados de tarifas avulsas disponíveis no site do Banco Central em junho 2019 e junho de 2020. Os dados sobre os pacotes de tarifas foram obtidos no site dos bancos em arquivos em PDF e baixados pelo Idec para a realização dos comparativos.

Destacamos os principais reajustes promovidos pelos bancos nas tarifas avulsas e nos pacotes de serviços oferecidos pelos bancos (incluindo os pacotes padronizados regulados pelo Banco Central, e os pacotes criados pelos próprios bancos). No Anexo I é possível conferir na íntegra os reajustes das tarifas avulsas.

[1] Banco Central – Resolução 3919/2010 - https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v4_P.pdf

[2] Resultado dos cinco maiores bancos no país no 1° trimestre /2020 - https://contrafcut.com.br/wp-content/uploads/2020/05/resultado-dos-5-maiores-bancos-do-pais-no-1o-trimestre-de-2020.pdf?x46784

Bancos públicos lideram reajustes de tarifa bancária

Entre junho de 2019 e junho de 2020, o reajuste médio praticado nos pacotes de serviços bancários foi de 6%. Nas tarifas avulsas, atingiu 5,1%. Os reajustes representam três vezes mais que a inflação acumulada no período, de 1,88% (Índice de Preços Amplo ao Consumidor - IPCA entre junho/2019 e maio/2020). Os dois bancos públicos reajustaram o preço da "transferência entre contas no mesmo banco presencialmente" em 393% (Caixa - de R$ 1,40 para R$ 6,90) e 342% (Banco do Brasil – de R$ 1,95 para R$6,85), um total desrespeito com os consumidores. Apesar do momento de isolamento social, este é um serviço necessário aos consumidores mais vulneráveis que possuem maior dependência das operações presenciais.

Neste momento delicado, em que o mundo atravessa uma crise na saúde e todos sofrem com a perda de renda e o endividamento, os bancos promovem reajustes abusivos e ainda caminham na contramão dos novos concorrentes. Os bancos digitais e *Fintechs* crescem a cada dia na oferta de serviços bancários e estão entre as novas empresas do setor que oferecem o serviço de transferência entre contas sem tarifa.

Juntos, os seis maiores bancos de varejo do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú, Santander e Safra) ofereceram 75 pacotes de serviços incluindo os pacotes padronizados pelo Banco Central. Em 53% deles foram identificados reajustes, com variação entre 2% (Bradesco) e 90% (Caixa). Somente os bancos Santander e Safra não reajustaram preços de pacotes.

Tabela 1 - Comparativo: Maior reajuste de preço de pacote de tarifas dos grandes bancos - (2019-2020) – Valores em R$

Banco	Nome do Pacote	(jun)2019	(jun)2020	Variação
Banco do Brasil	Personalizado Especial	65,76	76,60	16%
Bradesco	Prático 2	21,00	26,00	24%
Caixa	Universitária	7,90	15,00	90%
Itaú	MaxiConta Itaú Universitária	7,00	8,15	16%
Santander	Não aplicou reajuste no período	Sem reajustes		
Safra	Não aplicou reajuste no período	Sem reajustes		

Fonte: Tabelas de tarifas disponíveis nos sites dos bancos – Elaboração: idec

Entre as 45 tarifas avulsas de serviços, os reajustes praticados pela maioria dos bancos (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa e Itaú) atingiram mais de 50% dos serviços, com variação entre 1% (Itaú e Bradesco) e 393% (Caixa). O Santander e o Safra corrigiram o preço de 4 tarifas cada um.

Tabela 2 – Comparativo: Maior reajuste de preço de tarifas avulsas dos grandes bancos - (2019-2020) - Valores em R$

Banco	Nome do Pacote	(jun)2019	(jun)2020	Variação
Banco do Brasil	Transferência entre contas na própria instituição presencial	1,55	6,85	342%
Bradesco	Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	6,10	7,75	27%

Caixa	Transferência entre contas na própria instituição presencial	1,40	6,90	393%
Itaú	Transferência entre contas na própria instituição presencial	1,50	1,65	10%
Santander	Venda de moeda estrangeira - espécie	30,00	50,00	67%
Safra	Transferência por meio de DOC - DOC eletrônico	8,50	8,90	5%

Fonte: Banco Central e site dos bancos – Elaboração: Idec

Entre os sete bancos digitais e *Fintechs* pesquisados em 2019, apenas um serviço bancário foi corrigido no intervalo de um ano. A Superdigital, do Santander, reajustou o saque em 8%. A maioria dos bancos digitais oferecem os principais serviços bancários gratuitamente.

Tabela 3 - Comparativo: Serviços bancários oferecidos pelos Bancos Digitais Pesquisados em 2019 – Valores em R$

Banco	Nome do pacote ou serviços oferecidos	(jun)2019	(jun)2020	Variação
Agibank	Saque	6,49	6,49	0%
	Transferência para outros bancos	1,90	1,90	0%
	Transferências entre contas Agibank	Isento	isento	
Neon	Saque	6,90	6,90	0%
	Compras internacionais no cartão		4% + IOF	
Next	Pacote serviços	9,95	Isento	-100%
Banco Inter	Pacote de serviços	Isento	Isento	-
Banco Original	Pacote de serviços	12,90	12,90	0%
Superdigital	Pacote para movimentação inferior a R$ 500,00	9,90	9,90	0%
	Saque	5,90	6,40	8%
	Saque Cartão Exterior	19,90	19,90	0%
	Emissão Extrato	2,00	2,00	0%
	Transferência para outro banco	5,90	5,90	0%
	Cartão Virtual	4,90	4,90	0%
Nubank	Saque	6,50	6,50	0%

Fonte: Informações disponíveis nos sites das instituições – Elaboração: Idec

A maioria dos bancos oferece prioritariamente os pacotes próprios, conforme observado nas tabelas de tarifas dos bancos. Os pacotes padronizados possuem menor adesão e acabam sendo apenas uma referência para comparação entre bancos. Tal comparação é impossível de ser feita nos pacotes customizados, já que a quantidade de serviços varia e é determinada pelos bancos.

Tabela 4 – Comparativo de preço dos pacotes padronizados entre os bancos junho/2020

Banco	Pacote Padronizado			
	I	II	III	IV
BANCO DO BRASIL S A	13,25	21,20	28,25	43,75
BRADESCO	12,95	21,10	28,10	43,70

CAIXA	12,40	19,80	25,60	37,80
ITAU	13,20	22,10	28,90	45,00
SANTANDER	13,20	21,00	27,00	42,00
SAFRA	11,00	16,00	22,00	31,00

Fonte: Banco Central

Destacamos a seguir o desempenho de cada um dos bancos pesquisados.

Banco do Brasil

O Banco do Brasil possui 8 pacotes ativos, incluindo os 4 padronizados, e todos tiveram os preços corrigidos. Os padronizados tiveram reajuste de 3% e o "Personalizado", 7%. O pacote com maior correção de preço foi o "Personalizado Especial", com 16% (R$ 65,76 em jun/2019 para R$ 76,60 em jun/2020). O amento ficou 8 vezes acima da inflação.

Tabela 5 – Comparativo de pacotes do Banco do Brasil

Banco	Pacote	2019	2020	%
Banco do Brasil	Personalizado Especial	65,76	76,60	16%
Banco do Brasil	Personalizado	56,20	60,00	7%
Banco do Brasil	Pacote Padronizado I	12,88	13,25	3%
Banco do Brasil	Pacote Padronizado II	20,62	21,20	3%
Banco do Brasil	Pacote Padronizado III	27,48	28,25	3%
Banco do Brasil	Pacote Padronizado IV	42,54	43,75	3%
Banco do Brasil	Pacote Digital	14,95	14,95	0%
Banco do Brasil	Pacote Mais que Digital	ND	33,95	
Banco do Brasil	Pacote Digital II	72,00	ND	

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Bradesco

O Bradesco é o banco com maior número de pacotes, são 23 pacotes ativos, considerando os 4 padronizados. Foram reajustados 19 pacotes com reajuste médio de 12%, com destaque para o pacote "Prático 2", que teve 24% de reajuste (R$ 21,00 em jun/2019 para R$ 26,00 em jun/2020), ou seja, mais que 12 vezes a inflação. Somente um pacote não sofreu reajuste e outros três são novos (Express 4, 5 e 6).

Tabela 6 – Comparativo de pacotes do Bradesco

Banco	Pacote	2019	2020	%
Bradesco	Pacote Padronizado I	12,45	13,15	6%
Bradesco	Pacote Padronizado II	19,80	22,00	11%
Bradesco	Pacote Padronizado III	25,80	28,80	12%
Bradesco	Pacote Padronizado IV	38,90	44,90	15%
Bradesco	Bradesco Express 4	ND	27,70	
Bradesco	Bradesco Express 5	ND	31,70	
Bradesco	Bradesco Express 6	ND	35,70	

Bradesco	Poupança 1	11,00	12,90	17%
Bradesco	Poupança 2	16,00	19,60	23%
Bradesco	Click Conta	5,90	ND	
Bradesco	Universitária	7,00	ND	
Bradesco	classic 1	33,00	39,40	19%
Bradesco	classic 2	41,90	42,60	2%
Bradesco	classic 3	53,10	59,90	13%
Bradesco	Exclusive Digital	37,50	41,30	10%
Bradesco	Exclusive 1	58,00	65,40	13%
Bradesco	Exclusive 2	72,40	79,20	9%
Bradesco	Exclusive 3	78,90	80,70	2%
Bradesco	Beneficiário 1	15,00	17,25	15%
Bradesco	Beneficiário 2	22,00	25,30	15%
Bradesco	Prático 1	24,00	24,00	0%
Bradesco	Prático 2	21,00	26,00	24%
Bradesco	Prático 3	27,00	29,40	9%
Bradesco	Prático 4	38,90	42,40	9%
Bradesco	Prático 5	48,00	52,30	9%
Bradesco	Master	74,90	ND	
Bradesco	Master 1	70,90	ND	
Bradesco	Master 2	54,00	ND	

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Caixa

Entre os pacotes de serviços bancários, o maior reajuste foi praticado pela Caixa no pacote Universitários, cuja tarifa aumentou 90% (R$ 7,50 desde nov/2018 para R$ 15,00 em mai/2020). Além do Universitário, a Caixa também reajustou os pacotes padronizados (I,II,III e IV) mas a variação máxima desse reajuste foi de 3%. Outros cinco pacotes oferecidos pela Caixa não sofreram reajustes.

Tabela 7 – Comparativo de pacotes do Caixa

Banco	Pacote	2019	2020	%
Caixa	Pacote Padronizado I	12,10	12,40	2%
Caixa	Pacote Padronizado II	19,30	19,80	3%
Caixa	Pacote Padronizado III	24,80	25,60	3%
Caixa	Pacote Padronizado IV	36,80	37,80	3%
Caixa	Simples 1	28,90	28,90	0%
Caixa	Fácil Caixa	25,00	25,00	0%
Caixa	Super Caixa	42,90	42,90	0%
Caixa	Convencional Caixa	44,90	44,90	0%
Caixa	Especial Caixa	56,50	56,50	0%
Caixa	Universitária	7,90	15,00	90%
Caixa	Negócios Integrados I	49,90	49,90	0%
Caixa	Negócios Integrados II	74,90	74,90	0%

Caixa	Se liga na Caixa Especial	15,00	ND	
Caixa	Poupe Caixa	19,90	19,90	0%
Caixa	Poupe Caixa Especial	19,90	ND	
Caixa	Caixa Simplificada	12,90	12,90	0%
Caixa	Caixa Simplificada Mais	19,90	19,90	0%
Caixa	Caixa Simplificada Mais Especial	19,90	ND	

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Itaú

O Itaú possui 13 pacotes incluindo os padronizados. O reajuste médio foi de 7%, com um pacote isento e dois sem correção de preço no período avaliado. O maior reajuste foi de 16%, do pacote MaxiConta Itaú Universitária (de R$ 7,00 em jun/2019 para R$ 8,15 em jun/2020).

Tabela 8 – Comparativo de pacotes do Itaú

Banco	Pacote	2019	2020	%
Itaú	Pacote Padronizado I	12,45	13,20	6%
Itaú	Pacote Padronizado II	20,75	22,10	7%
Itaú	Pacote Padronizado III	27,60	28,90	5%
Itaú	Pacote Padronizado IV	43,00	45,00	5%
Itaú	Itaú Pacote 3.0	35,00	39,50	13%
Itaú	Itaú Pacote 4.0	53,00	58,00	9%
Itaú	Itaú Uniclass Pacote 3.0	61,65	65,70	7%
Itaú	Itaú Uniclass Pacote 4.0	76,90	79,50	3%
Itaú	Itaú Uniclass Pacote 5.0	79,00	81,00	3%
Itaú	MaxiConta Itaú Universitária	7,00	8,15	16%
Itaú	Poupança Econômica Itaú 1	isento	isento	
Itaú	Itaú Poupança 3.0	13,00	13,00	0%
Itaú	Itaú Poupança 4.0	17,00	17,00	0%

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Santander e Safra

Os bancos Santander e Safra, com 8 e 7 pacotes respectivamente (incluídos os quatro padronizados), não promoveram reajustes nos serviços. A lista completa com todos os pacotes oferecidos pelos seis bancos encontra-se no final do texto, no Anexo I.

Tabela 9 – Comparativo de pacotes do Santander

Banco	Pacote	2019	2020	%
Santander	Pacote Padronizado I	13,20	13,20	0%
Santander	Pacote Padronizado II	21,00	21,00	0%
Santander	Pacote Padronizado III	27,00	27,00	0%
Santander	Pacote Padronizado IV	42,00	42,00	0%
Santander	Conta Universitária	8,20	8,20	0%
Santander	Conta Básica	32,00	32,00	0%
Santander	Conta Mais	41,00	41,00	0%
Santander	Santander Van Gogh	69,90	69,90	0%

Santander	Santander Van Gogh Mais	79,90	79,90	0%

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Tabela 10 – Comparativo de pacotes do Safra

Banco	Pacote	2019	2020	%
Safra	Pacote Padronizado I	11,00	11,00	0%
Safra	Pacote Padronizado II	16,00	16,00	0%
Safra	Pacote Padronizado III	22,00	22,00	0%
Safra	Pacote Padronizado IV	31,00	31,00	0%
Safra	Básico	52,00	52,00	0%
Safra	Senior	56,00	56,00	0%
Safra	Master	73,00	73,00	0%

Fonte: Tabela de tarifas disponível no site do banco – Elaboração: Idec

Comportamento de reajustes das tarifas avulsas

Entre as tarifas avulsas, o comportamento dos preços aponta uma abusividade recorrente, com reajustes elevados em serviços de uso frequente pelos consumidores. Em 2019, o destaque ficou com as tarifas para pagamento de conta com cartão de crédito e retirada com cartão de crédito. Naquele ano, os reajustes de mais da metade dos serviços foram acima da inflação e 50 serviços tiveram reajustes entre 10% e 89%.[3] Em 2020, houve 105 reajustes que variaram entre 1% e 393%. O aumento identificado no preço do serviço avulso refletirá na composição dos pacotes nos próximos meses.

Diante de abusividades praticadas pelo Banco do Brasil e Caixa, cujos reajustes mais que triplicaram o valor de certas tarifas, existe a possibilidade dos bancos privados seguirem a mesma condição de reajuste para as transferências presencial entre contas, elevando o preço da tarifa para patamares semelhantes.

Os consumidores devem ficar atentos aos canais utilizados para a realização das operações. Conforme indicado abaixo, as operações realizadas presencialmente são mais caras do que as operações em canais virtuais. Vale lembrar que, mesmo na tarifa para operações virtuais, as transferências ficaram mais caras e os reajustes foram muito superiores à inflação do período (1,88%) em 4 dos bancos (5% a 24%).

Tabela 11 - Comparativo da tarifa avulsa – Transferência entre contas na mesma instituição presencial

Banco	Tarifa	(jun)2019	(jun)2020	Variação
BB	Transferência entre contas na própria instituição- TRANSF. RECURSOS(P)	1,55	6,85	341,9%
Bradesco		1,30	1,60	23%
Caixa		1,40	6,90	393%
Itau		1,50	1,65	10%
Santander		1,60	1,60	0%

[3] Pesquisa de tarifas 2019 - https://guiadosbancosresponsaveis.org.br/bancos/estudos/pesquisa-tarifas-2019/

Safra		2,82	2,82	0%

Fonte: Banco Central

Tabela 12 - Comparativo da tarifa avulsa – Transferência entre contas na mesma instituição Internet

Banco	Tarifa	(jun)2019	(jun)2020	Variação
BB	Transferência entre contas na própria instituição-TRANSF.RECURSOS(E/I)	1,18	1,20	1,7%
Bradesco		1,05	1,30	24%
Caixa		1,05	1,10	5%
itau		1,25	1,35	8%
Santander		1,25	1,25	0%
Safra		1,00	1,00	0%

Fonte: Banco Central

Nas normas previstas não foram definidos os critérios para fixação de aumento de preços de pacotes. Além disso, os reajustes podem ocorrer com intervalo inferior a um ano: a majoração do preço dos serviços prioritários, exceto cartão de crédito, poderá ocorrer com prazo mínimo de 180 dias de intervalo do último reajuste praticado. Essa regra acaba permitindo que os aumentos abusivos ocorram e continuem dentro da legalidade.

Um histórico de reajustes de preços abusivos

Ao longo de 12 anos, o Idec realizou comparativos frequentes de preços dos serviços bancários e sempre apurou a sua majoração em patamares muito elevados, acima da inflação. A justificativa dos bancos foi sempre de alinhamento de custos com a inflação, apesar dos reajustes serem feitos acima do patamar da mesma em boa parte dos casos.

As tarifas avulsas dos serviços prioritários, por serem padronizadas, mantiveram a possibilidade de comparação durante o período, mas o mesmo não foi possível com os pacotes de serviços. De acordo com a Resolução n° 3919/2010, artigo 6°, é obrigatória a oferta dos pacotes padronizados (I,II,III e IV). Entretanto, estes não são muito divulgados pelos bancos.

Os pacotes de serviços, sejam padronizados ou configurados pelos bancos, são resultados do somatório de quantidades de operações avulsas. Ao longo desse período, os pacotes sofreram várias modificações, com exceção dos padronizados. São comuns a descontinuidade de pacotes para novas contratações e a criação de novos pacotes com preços sem referência anterior, o que impede a comparação. Os consumidores não são informados sobre a descontinuação dos serviços ou se existe política de adequação de um pacote para outro. Tampouco existe clareza sobre os reajustes de valor que pacotes descontinuados sofrem, porque deixam ser constar na tabela de preços dos serviços ativos.

No ano de 2020, o Idec identificou, mais uma vez, novos reajustes de preços bem acima da inflação. A escalada nos preços é especialmente alarmante pois o Brasil e o mundo atravessam um momento de dificuldades financeiras em decorrência da pandemia do coronavírus, com impactos severos na economia e consequentemente no bolso dos consumidores.

Os concorrentes dos bancos "tradicionais"

No levantamento realizado, observamos também o movimentos dos novos bancos digitais e *Fintechs* que estão se consolidando no mercado como uma alternativa aos bancos tradicionais. Ainda que não possuam um leque amplo de serviços, conseguem oferecer a conta corrente com custos reduzidos, tarifa zerada para serviços bancários de uso frequente e isenção de anuidade de cartões de crédito. Concomitantemente, os bancos tradicionais seguem na sua política de reajustes de preços acima da inflação.

Nos bancos digitais, o principal serviço que pode apresentar cobrança de tarifa é o "saque", tarifado em 5 das 7 instituições analisadas. No período pesquisado, o único reajuste praticado entre as contas digitais foi o do saque da Superdigital, reajustado em 8% (de R$ 5,90 jun/2019 para R$ 6,90 em jun/2020).

O saque é uma função que não se enquadra na principal característica desses bancos: a realização de operações digitalmente. Por não contarem com agência físicas, essas instituições precisam pagar pelo uso compartilhado da rede 24 horas. Por isso, esses bancos apresentam uma tarifa de saque superior àquela praticada pelos bancos tradicionais.

Mas os consumidores podem evitar o uso dessa operação, otimizando o uso do cartão na função débito ou transferindo recursos para saque em bancos tradicionais. Dessa forma, além de evitar a tarifa, possuem um melhor controle dos gastos e acompanhamento da movimentação através de extrato.

Além dos bancos digitais e *Fintechs*, que oferecem serviços gratuitos, os consumidores que optarem por manter as contas nos bancos tradicionais também podem converter suas contas para os Serviços Essenciais. Esta é uma modalidade de conta sem tarifa que garante ao consumidor a movimentação da conta com direito a cartão de débito, 4 operações de saque, 2 extratos bancários, 2 transferências e consultas ao Internet banking ou aplicativo de celular.

O segmento de bancos digitais e *Fintechs* ainda está em processo de consolidação, não oferecendo todos os serviços dos bancos tradicionais. Um ponto que exige do consumidor uma atenção especial é o histórico de reclamações em redes sociais. Muitos bancos virtuais não possuem um canal de SAC e Ouvidoria e os problemas são tratados através da comunicação por aplicativo ou e-mail, muitas vezes com respostas padrão e sem o devido processo de tratamento de reclamações.

Conclusão

A cada novo estudo comparativo de tarifas realizado pelo Idec, identificamos a prática de reajustes abusivos no preço das tarifas avulsas e principalmente nos pacotes de tarifas dos principais bancos. Os consumidores devem ficar atentos às cobranças de tarifas nos extratos, tanto nos descontos de pacote e tarifas avulsas. As cobranças são debitadas automaticamente na conta, o que facilita a ausência de controle por parte do consumidor e possibilita a prática abusiva, conforme observado na medida adotada pelo Banco Central contra o banco Itaú, que

estabeleceu a devolução de R$ 75 milhões em cobrança indevida de tarifas, com destaque às operações de saque e emissão de extratos[4].

Para o Idec, os consumidores devem ficar atentos aos serviços oferecidos por bancos tradicionais e bancos digitais ou *Fintechs*. É importante monitorar extratos e questionar a cobrança de tarifas. Particularmente no caso dos últimos, que não disponibilizam tudo que um banco tradicional oferece, a atuação segmentada digitalmente não isenta essas instituições de cumprir as normas de regulação do setor bancário e os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor. O Banco Central, como autoridade que permite o funcionamento desse segmento, deve dar ampla visibilidade às regras de atuação específica, à procedência das instituições e ao histórico de reclamações, para possibilitar maior segurança ao consumidor na hora de escolher um banco digital.

[4] Itaú devolverá R$ 75 milhões para clientes por tarifas indevidas de 2008 a 2018 - https://economia.ig.com.br/2020-06-05/itau-devolvera-r-75-milhoes-para-clientes-por-tarifas-indevidas-de-2008-a-2018.html

Anexo I – Comparativo de Tarifas Bancárias 2019 x 2020

Comparativo de preço de tarifa bancária 2020 x 2019 (junho) R$	BANCO DO BRASIL S A			BRADESCO			CAIXA			ITAU			SANTANDER			SAFRA		
Descrição das tarifas de serviços bancários	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%	2019	2020	%
Anuidade - cartão básico internacional				74,00	75,00	1%										80,00	80,00	0%
Anuidade - cartão básico nacional	0,60	0,60	0,0%	60,00	62,00	3%	63,00	63,00	0%				78,00	78,00	0%			
Avaliação emergencial de crédito	18,90	18,90	0,0%	19,00	19,00	0%	19,00	19,00	0%				19,40	19,40	0%	15,00	15,00	0%
CARTÃO - Fornec. de 2ª via de cartão com função mov. conta de poupança	8,50	8,50	0,0%	8,10	8,10	0%	8,50	8,50	0%	7,30	7,60	4%	7,90	7,90	0%			
CARTÃO - Fornecimento de 2ª via de cartão com função débito	8,50	8,50	0,0%	8,10	8,10	0%	8,50	8,50	0%	7,30	7,60	4%	7,90	7,90	0%	7,71	7,71	0%
CHEQUE - Cheque Administrativo				28,90	32,75	13%	28,70	28,70	0%	24,00	24,00	0%	32,80	32,80	0%	24,00	24,00	0%
CHEQUE - Cheque Visado										22,50	22,50	0%						
CHEQUE - Contra-ordem e oposição ao pagamento de cheque	13,60	13,95	2,6%	13,30	14,15	6%	12,90	12,90	0%	14,00	14,20	1%	32,80	32,80	0%	13,20	13,20	0%
CHEQUE - Exclusão do Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo (CCF)	53,38	54,75	2,6%	52,85	52,85	0%	52,00	52,00	0%	53,40	54,50	2%	54,80	54,80	0%	55,00	55,00	0%
CHEQUE - Fornecimento de folhas de cheque	1,70	1,75	2,9%	1,70	1,80	6%	1,60	1,65	3%	1,80	1,90	6%	1,80	1,80	0%	1,45	1,45	0%
Compra de moeda estrangeira - cartão pré-pago	50,00	50,00	0,0%	25,00	25,00	0%				30,00	30,00	0%	30,00	30,00	0%	99,00	99,00	0%
Compra de moeda estrangeira - cheque de viagem	80,00	80,00	0,0%	25,00	25,00	0%	50,00	50,00	0%	30,00	30,00	0%	30,00	50,00	67%	99,00	99,00	0%
Compra de moeda estrangeira - espécie	80,00	80,00	0,0%	30,00	30,00	0%	57,90	57,90	0%	59,90	59,90	0%	51,80	53,80	4%	51,00	51,00	0%
Concessão de adiantamento a depositante - ADIANT. DEPOSITANTE	59,88	59,90	0,0%	58,70	58,70	0%	30,00	30,00	0%	30,00	30,00	0%	-	-		46,01	46,01	0%
Confecção de cadastro para início de relacionamento - CADASTRO	30,00	30,00	0,0%	30,00	30,00	0%										3,00	3,00	0%
DEPÓSITO - Depósito Identificado	8,50	8,50	0,0%	5,60	6,45	15%	-			3,20	3,20	0%						
Ext. mensal de conta de dep. à vista e poup. p/um período - EXTRATO(C)	1,40	1,40	0,0%	1,35	1,35	0%	1,35	1,40	4%									
Ext. mensal de conta de dep. à vista e Poup. p/um período - EXTRATO(E)	2,88	2,95	2,4%	2,85	2,95	4%	2,50	2,70	8%	2,45	2,60	6%	3,00	3,00	0%	2,30	2,30	0%
Ext. mensal de conta de dep. à vista e poup. p/um período -EXTRATO(P)	3,03	3,10	2,3%	2,85	3,05	7%	3,00		-100%	3,05	3,15	3%	3,00	3,00	0%	2,50	2,50	0%
Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (C)	1,40	1,40	0,0%	1,35	1,35	0%		1,40										
Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (E)	2,88	2,95	2,4%	2,85	2,95	4%	2,50	2,70	8%	2,45	2,60	6%	3,00	3,00	0%	2,30	2,30	0%
Forn. de ext. de um período conta dep. à vista e poup. - EXTRATO (P)	3,03	3,10	2,3%	2,85	3,05	7%	3,00	3,00	0%	3,05	3,15	3%	3,00	3,00	0%	2,50	2,50	0%
Fornecimento de 2ª via de cartão com função crédito	8,50	8,50	0,0%	-	-	-100%	17,00	17,00	0%				7,90	7,90	0%	7,90	7,90	0%
Fornecimento de cópia de microfilme, microficha ou assemelhado	7,45	7,75	4,0%	6,10	7,75	27%	6,00	6,00	0%	-	-		7,80	7,80	0%	5,50	5,50	0%
Ordem de Pagamento - ORDEM PAGAMENTO	35,25	39,00	10,6%				34,00		-100%	26,00	26,00	0%	32,80	32,80	0%	35,00	35,00	0%
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS I	12,88	13,25	2,9%	12,45	12,95	4%	12,10	12,40	2%	12,45	13,20	6%	13,20	13,20	0%	11,00	11,00	0%
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS II	20,62	21,20	2,8%	19,80	21,10	7%	19,30	19,80	3%	20,75	22,10	7%	21,00	21,00	0%	16,00	16,00	0%
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS III	27,48	28,25	2,8%	25,80	28,10	9%	24,80	25,60	3%	27,60	28,90	5%	27,00	27,00	0%	22,00	22,00	0%
PACOTE PADRONIZADO DE SERVIÇOS IV	42,54	43,75	2,8%	38,90	43,70	12%	36,80	37,80	3%	43,00	45,00	5%	42,00	42,00	0%	31,00	31,00	0%
Pagamento de contas utilizando a função crédito em espécie	8,50	8,50	0,0%	16,00	16,00	0%	-						25,50	25,50	0%			
Saque de conta dep. à vista e de poupança - SAQUE correspondente	2,00	2,00	0,0%	1,95	2,00	3%	1,70	1,80	6%	2,00	2,10	5%				1,80	1,80	0%
Saque de conta de depósitos à vista e de poupança - SAQUE pessoal	2,88	3,00	4,2%	2,85	2,95	4%	2,50	2,60	4%	2,70	2,95	9%	3,00	3,00	0%	2,20	2,20	0%
Saque de conta de depósitos à vista e de poupança - SAQUE Terminal	2,48	2,55	2,8%	2,45	2,60	6%	2,10	2,30	10%	2,50	2,65	6%	2,60	2,60	0%	1,80	1,80	0%
Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(E)				10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	11,10	6%	10,30	10,30	0%	8,50	8,50	0%
Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(I)				10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	11,10	6%	9,90	9,90	0%	8,50	8,50	0%
Transferência agendada por meio de DOC/TED - DOC/TED agendado(P)				19,05	21,95	15%	9,50	10,00	5%	19,60	20,70	6%	19,20	19,20	0%	15,30	15,30	0%
Transferência entre contas na própria instituição- TRANSF. RECURSOS(P)	1,55	6,85	341,9%	1,30	1,60	23%	1,40	6,90	393%	1,50	1,65	10%	1,60	1,60	0%	2,82	2,82	0%
Transferência entre contas na própria instituição- TRANSF.RECURSOS(E/I)	1,18	1,20	1,7%	1,05	1,30	24%	1,05	1,10	5%	1,25	1,35	8%	1,25	1,25	0%	1,00	1,00	0%
Transferência por meio de DOC - DOC eletrônico	10,18	10,45	2,7%	10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	10,50	0%	10,30	10,30	0%	8,50	8,90	5%
Transferência por meio de DOC - DOC internet	10,18	10,45	2,7%	10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	10,50	0%	10,30	10,30	0%	8,50	8,90	5%
Transferência por meio de DOC- DOC Pessoal	19,05	21,95	15,2%	19,05	21,95	15%	17,50	22,00	26%	19,60	19,60	0%	19,20	19,20	0%	15,30	15,30	0%
Transferência por meio de TED - TED eletrônico	10,18	10,45	2,7%	10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	11,10	6%	10,30	10,30	0%	8,50	8,90	5%
Transferência por meio de TED - TED internet	10,18	10,45	2,7%	10,15	11,05	9%	9,50	10,00	5%	10,50	11,10	6%	10,30	10,30	0%	8,50	8,90	5%
Transferência por meio de TED - TED pessoal	19,05	21,95	15,2%	19,05	21,95	15%	17,50	22,00	26%	19,60	20,70	6%	19,20	19,20	0%	15,30	15,30	0%
Utilização de canais de atend. para retirada em espécie - no exterior	22,00	22,00	0,0%	25,00	25,00	0%		22,00					25,20	25,20	0%	15,00	15,00	0%
Utilização de canais de atend. para retirada em espécie - no país	13,00	13,00	0,0%	15,00	15,00	0%	11,00	11,00	0%				18,80	18,80	0%	8,00	8,00	0%
Venda de moeda estrangeira - cartão pré-pago - emissão e carga	50,00	50,00	0,0%	25,00	25,00	0%				30,00	30,00	0%	30,00	30,00	0%	99,00	99,00	0%
Venda de moeda estrangeira - cartão pré-pago - recarga	50,00	50,00	0,0%	25,00	25,00	0%				30,00	30,00	0%	30,00	30,00	0%	99,00	99,00	0%
Venda de moeda estrangeira - cheque de viagem				25,00	25,00	0%				30,00	30,00	0%	30,00	30,00	0%	99,00	99,00	0%
Venda de moeda estrangeira - espécie	80,00	80,00	0,0%	30,00	30,00	0%	50,00	50,00	0%	30,00	30,00	0%	30,00	50,00	67%	99,00	99,00	0%

Anexo II – Orientações aos consumidores

Dicas como escolher um banco tradicional ou virtual

1. Avalie a sua relação com a movimentação financeira;
2. Avalie a familiaridade com plataformas virtuais;
3. Avalie a disponibilidade de infraestrutura na região onde mora;
4. Consulte sobre a idoneidade das empresas que estão entrando no mercado: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/encontreinstituicao;
5. Compare os preços e a cobertura dos serviços e avalie os benefícios oferecidos por cada um;
6. Confira os contratos e a disponibilidade de informações claras e objetivas sobre a sua contratação.

Confira algumas opções de bancos digitais

https://www.c6bank.com.br/nossos-produtos
https://www.bancobs2.com.br/conta-digital-bs2/
https://pagseguro.uol.com.br/conta-digital/conta-digital-gratis#rmcl
https://neon.com.br/
https://next.me/
https://www.original.com.br/
https://superdigital.com.br/
https://www.agibank.com.br/
https://www.bancointer.com.br/
https://nubank.com.br/

Anexo III - Histórico de pesquisas do Idec sobre preço de tarifas bancárias

2019 –Em dois anos, tarifas bancárias sobem até 12 vezes a mais que a inflação, revela pesquisa do Idec
https://idec.org.br/release/em-dois-anos-tarifas-bancarias-sobem-ate-12-vezes-mais-que-inflacao-revela-pesquisa-do-0

2018 – Conheça as tarifas que podem ser cobradas do seu cartão de crédito
https://idec.org.br/dicas-e-direitos/conheca-tarifas-que-podem-ser-cobradas-do-seu-cartao-de-credito

2017 - Reajustes de tarifas bancárias ficam bem acima da inflação
https://idec.org.br/pesquisa-do-idec/reajustes-de-tarifas-bancarias-ficam-bem-acima-da-inflacao

2015 – Pesquisa do Idec mostra que preço de serviços bancários aumentaram muito acima da inflação
https://idec.org.br/o-idec/sala-de-imprensa/release/pesquisa-do-idec-mostra-que-preco-de-servicos-bancarios-aumentaram-muito-acima-da-inflaco

2013 – Pacotes bancários sofreram reajustes até 79% acima da inflação
https://idec.org.br/em-acao/em-foco/pacotes-bancarios-sofreram-reajustes-ate-79-acima-da-inflaco

2012 – Enquanto juros caem pouco, tarifas dos serviços compensam ganho dos bancos
https://idec.org.br/em-acao/em-foco/enquanto-juros-caem-pouco-tarifas-dos-servicos-compensam-ganho-dos-bancos
http://idec.org.br/pdf/tab-pesquisa-tarifas-3.pdf
https://idec.org.br/pdf/tab-pesquisa-tarifas-5.pdf

2011 - Enquanto juros caem pouco, tarifas dos serviços compensam ganho dos bancos
https://idec.org.br/em-acao/em-foco/enquanto-juros-caem-pouco-tarifas-dos-servicos-compensam-ganho-dos-bancos

2010 - Idec reitera aumento das tarifas bancárias, como mostrou estudo
https://idec.org.br/em-acao/em-foco/idec-reitera-aumento-das-tarifas-bancarias-como-mostrou-estudo

2010 – De tarifa em tarifa os bancos enchem os cofres
https://www.idec.org.br/uploads/revistas_materias/pdfs/2010-04-ed142-indicadores.pdf

2010 - Tarifômetro: compare os preços e os serviços oferecidos pelos bancos
https://idec.org.br/em-acao/em-foco/tarifometro-compare-os-precos-e-os-servicos-oferecidos-pelos-bancos

Anexo IV - Carta enviada ao Banco Central, Febraban e Senacon

Carta Idec n° XXX/2020/Coex

Assunto: Pesquisa sobre reajuste de preço de tarifas avulsas e pacotes de serviços

Prezados senhores (as),

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec no cumprimento de sua missão encontram-se a realização de testes e pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, a publicação da Revista do Idec, distribuída aos seus associados, o acompanhamento das legislações pertinentes às relações de consumo e participação no seu processo de discussão, a elaboração de ações judiciais de caráter coletivo e a manutenção do portal www.idec.org.br.

Dentre suas áreas temáticas, o Idec atua no monitoramento das práticas bancárias e na relação entre consumidores e bancos. Entre as atividades desenvolvidas, realiza o comparativo de preços dos serviços bancários com o objetivo de orientar os consumidores a estabelecer uma conduta de equilíbrio financeiro utilizando os serviços bancários e garantir o acesso aos serviços que permitam pagar de contas, receber recursos, comprar bens e serviços, receber salário, fazer investimentos, contratar crédito entre tantos outros, o que torna inquestionável a essencialidade de sua utilização.

O Idec realiza o comparativo de tarifas bancárias desde 2008, quando o Conselho Monetário Nacional-CMN regulamentou a cobrança de serviços bancários através da Resolução n°3518/2007, definindo a classificação dos serviços em categorias, fator gerador de cobrança e padronização da nomenclatura das tarifas dos serviços bancários prioritários, posteriormente a norma foi substituída pela Resolução n°3919/2020 quando foi acrescentado ao rol de serviços regulados, as tarifas sobre o uso de cartões de crédito.

Como em anos anteriores, o Idec realizou um novo comparativo de tarifas entre os preços vigentes em 2019 e 2020 e mais uma vez identificamos novos reajustes de preços bem acima da inflação, num momento de dificuldades financeiras que o Brasil e o mundo atravessam com a crise na saúde e os impactos severos na economia e consequentemente no bolso dos consumidores.

No levantamento realizado, também observamos o movimentos dos novos bancos digitais que estão se consolidando no mercado como uma alternativa aos bancos tradicionais, ainda que não possuam um leque amplo de serviços, conseguem oferecer a conta corrente com custos reduzidos e até tarifa zerada para serviços bancários de uso frequente e isenção de

anuidade de cartões de crédito, ao mesmo tempo em que os bancos tradicionais seguem na sua política de reajustes de preços acima da inflação.

As tarifas avulsas dos serviços prioritários por serem padronizadas, mantiveram a possibilidade de comparação durante o período, o mesmo não foi possível com os pacotes de serviços, somente os pacotes padronizados pelo Banco Central de acordo com a resolução n° 3919/2010 artigo 6°, é obrigatória a oferta dos pacotes padronizados (I,II,III e IV), são comparáveis e podem ser reajustados com intervalo inferior a um ano, conforme a Resolução vigente n°3919/2010, Artigo 18 Inciso II Parágrafo 1°, a majoração do preço dos serviços prioritários, exceto cartão de crédito poderá ocorrer com prazo mínimo de 180 dias de intervalo do último reajuste praticado.

Os sucessivos aumentos acima da inflação, sobretudo dos pacotes de serviços, penalizam os consumidores porque são mensais e tem a contratação antecipada, independentemente das condições de uso afetando imediatamente um número muito maior de usuários, diferentemente das tarifas avulsas que são cobradas quando estão fora dos pacotes ou utilizadas acima das franquias contratadas.

Em muitos casos, o pacote ofertado apresenta um conjunto de serviços muito acima da necessidade dos consumidores, que pagam por serviços não utilizados e ainda são penalizados com reajustes acima da inflação, ao longo de 12 anos recebemos reclamações e também constatamos na prática através de pesquisas realizadas com clientes oculto, a prática da imposição do pacote baseada no nível de renda retirando do consumidor o direito à escolha do serviço a ser contratado.

Exceto os pacotes padronizados estabelecidos pela regulação do Banco Central, ao longo desse período os pacotes customizados pelos próprios bancos e que são mais ofertados aos consumidores sofreram várias modificações, como descontinuidade de serviços para novas contratações, criação de novos pacotes com preços sem referência anterior que impede a comparação.

No caso dos pacotes descontinuados, não há regulação sobre as condições de quem aderiu anteriormente e continuam ativos ou se foram obrigados a migrar para outros e em quais condições de equivalência de preço e serviços e nem clareza sobre reajustes sofrem, porque deixam de constar na tabela de preços dos serviços ativos.

Mais de uma década depois da regulamentação, dos sucessivos reajustes de preços acima da inflação e após inúmeros questionamentos, o Idec renova a necessidade de revisão dessa realidade, sobretudo, num momento de grande dificuldade econômica, diante do surgimento de novos agentes e soluções tecnológicas com potencial de redução de custo dos serviços e mudanças observadas no comportamento dos consumidores.

A regulamentação dos serviços bancários em vigor desde 2008, contribuiu para disciplinar a cobrança dos serviços bancários, foi favorável aos bancos que tiveram resultados positivos com receita de tarifas bancárias, mas necessita de aprimoramento para inibir a cobrança abusiva de reajustes.

O resultado desse estudo também está sendo encaminhando aos bancos com a seguinte solicitação de esclarecimentos:

1.O banco informa aos consumidores sobre os reajustes praticados antecipadamente? de que forma oficializa essa comunicação?

2.Qual é a política do banco para a descontinuidade de pacotes de serviços e quais as opções são apresentadas ao consumidor usuário de um serviço descontinuado? Onde o banco disponibiliza informações sobre reajustes dos pacotes descontinuados?

3.Como o consumidor pode escolher outros pacotes através dos canais digitais e como tem acesso as políticas de troca de pacotes através de aplicativos e internet banking?

4.Por que o aprimoramento dos serviços através de novas tecnologias, assim como observado nos bancos digitais não é apresenta redução nos preços dos serviços?

Além do parecer dos bancos sobre tais evidências, o Idec entende que seja necessária um aprimoramento das normas que disciplinaram a cobrança de serviços bancários, especialmente nesse momento após a regulamentação do Open Banking com previsão de início de implementação em novembro/2020 e que apresenta as regras para cobrança de tarifas pelas empresas que irão operar nesse novo sistema aberto, a mesma resolução n°3919/2010 que há doze anos regula o bancos tradicionais, mas que precisa se atualizar com as mudanças ocorridas no setor e falhas do passado.

Solicitamos também a inclusão de regras para o monitoramento pelo Banco Central dos pacotes de serviços não padronizados, definição de critérios na troca de serviços descontinuados e integrar os benefícios proporcionados pela tecnologia que promove ganho em escala aos bancos, mas não são repassados aos consumidores.

Nesse sentido, enviamos Anexo I, o rol de estudos publicados pelo Idec ao longo de 12 anos e Anexo II dados apurados no último estudo realizado em junho 2020 comparando as tarifas entre 2019x2020 e pedimos esclarecimentos sobre as ações que estão sendo adotadas por esta instituição com objetivo de alcançarmos a oferta de serviços bancários com preços justos.

Pedimos que a sua resposta e considerações sejam encaminhadas no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento desta, de modo que as respostas poderão ser acrescidas ao estudo em tela.

Salientamos aos Senhores que os resultados desta pesquisa e as respostas encaminhadas pelas empresas serão publicados em nosso portal (www.idec.org.br), no portal do Guia dos Bancos Responsáveis (www.gbr.org.br) e/ou na Revista do Idec, bem como podem vir a ser divulgados amplamente pela mídia.

Vale ressaltar que o Idec não permite que empresas façam publicidade de produtos e serviços com base nos resultados dos testes e pesquisas realizados e veda a sua reprodução total ou parcial pelas empresas, por qualquer meio, sem autorização expressa.

Certas de sua atenção, agradecemos antecipadamente.

Coordenação Executiva do Idec

Anexo V – Carta enviada aos bancos

Carta Idec n° XXX/2020/Coex

Assunto: Pesquisa sobre reajuste de preço de tarifas avulsas e pacotes de serviços

Prezados senhores (as),

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – é uma associação de consumidores, sem fins lucrativos, de utilidade pública federal, criada em julho de 1987 e mantida por seus associados. A missão do Idec é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica.

Entre as atividades desenvolvidas pelo Idec no cumprimento de sua missão encontram-se a realização de testes e pesquisas relacionados à qualidade e segurança de produtos e serviços, a publicação da Revista do Idec, distribuída aos seus associados, o acompanhamento das legislações pertinentes às relações de consumo e participação no seu processo de discussão, a elaboração de ações judiciais de caráter coletivo e a manutenção do portal www.idec.org.br.

Dentre suas áreas temáticas, o Idec atua no monitoramento das práticas bancárias e na relação entre consumidores e bancos. Entre as atividades desenvolvidas, realiza o comparativo de preços dos serviços bancários com o objetivo de orientar os consumidores a estabelecerem uma conduta de equilíbrio financeiro e a acessarem os serviços que permitam pagar contas, receber recursos, comprar bens e serviços, receber salário, fazer investimentos, contratar crédito, dentre tantos outros.

O Idec realiza o comparativo de tarifas bancárias desde 2008, quando o Conselho Monetário Nacional (CMN) regulamentou a cobrança de serviços bancários através da Resolução n° 3518/2007. Nesta foi definida a classificação dos serviços em categorias, fator gerador de cobrança e padronização da nomenclatura das tarifas dos serviços bancários prioritários. Posteriormente a norma foi substituída pela Resolução n° 3919/2010, quando foi acrescentado ao rol de serviços regulados as tarifas sobre o uso de cartões de crédito.

Como em anos anteriores, o Idec realizou um novo comparativo de tarifas entre os preços vigentes em 2019 e 2020. Mais uma vez identificamos novos reajustes de preços bem acima da inflação. Neste momento de dificuldades financeiras que o Brasil e o mundo atravessa, o resultado é especialmente alarmante. A crise na saúde e os impactos severos na economia afetam gravemente no bolso dos consumidores.

No levantamento realizado, também observamos o movimento dos novos bancos digitais que estão se consolidando no mercado como uma alternativa aos bancos tradicionais. Ainda que não possuam um leque amplo de serviços, conseguem oferecer a conta corrente com custos reduzidos e até tarifa zerada para serviços bancários de uso frequente, além de isenção da anuidade de cartões de crédito, ao mesmo tempo em que os bancos tradicionais seguem na sua política de reajustes de preços acima da inflação.

As tarifas avulsas dos serviços prioritários, por serem padronizadas, mantiveram a possibilidade de comparação durante o período. O mesmo não foi possível com os pacotes de serviços. Somente os pacotes padronizados (I, II, III e IV), que são obrigatórios de acordo com a Resolução n° 3919/2010, artigo 6°, é que puderam ser objeto de análise comparativa.

Os sucessivos aumentos acima da inflação, sobretudo dos pacotes de serviços, penalizam os consumidores porque são custos mensais e têm a contratação antecipada, independente das condições de uso. Assim, afeta imediatamente um número muito maior de usuários, diferentemente das tarifas avulsas que são cobradas quando estão fora dos pacotes ou utilizadas acima das franquias contratadas.

Em muitos casos, o pacote ofertado apresenta um conjunto de serviços muito acima da necessidade dos consumidores, que pagam por serviços não utilizados e ainda são penalizados com reajustes acima da inflação. Ao longo de 12 anos, recebemos reclamações e também constatamos na prática, por meio de pesquisas realizadas com clientes ocultos, a prática da imposição do pacote baseada no nível de renda, retirando do consumidor o direito à escolha do serviço a ser contratado.

No caso dos pacotes descontinuados, não há regulação sobre as condições de quem aderiu anteriormente, se continuam ativos ou se os consumidores foram obrigados a migrar para outros pacotes, e nem sobre as condições de equivalência de preço e serviços. Tampouco há clareza sobre reajustes que os pacotes descontinuados sofrem, já que não constam na tabela de preços dos serviços ativos. Com exceção dos pacotes padronizados estabelecidos pela regulação do Banco Central, ao longo desse período os pacotes customizados pelos próprios bancos (que são mais ofertados aos consumidores) sofreram várias modificações, como descontinuidade para novas contratações e criação de novos pacotes com preços sem referência anterior, o que impede a comparação.

Mais de uma década depois da regulamentação, dos sucessivos reajustes de preços acima da inflação e após inúmeros questionamentos, o Idec renova a necessidade da sua revisão. Acreditamos que este seja um momento adequado, dada a grande dificuldade econômica e a consolidação de novos agentes e soluções tecnológicas com potencial de redução de custo dos serviços, que já se reflete em mudanças no comportamento dos consumidores.

Por todo o exposto, solicitamos os seguintes esclarecimentos, sobre medidas que estão sendo adotadas pelo banco:

1.O banco informa aos consumidores sobre os reajustes praticados antecipadamente? De que forma oficializa essa comunicação?

2.Qual é a política do banco para a descontinuidade de pacotes de serviços e quais as opções são apresentadas ao consumidor usuário de um serviço descontinuado? Onde o banco disponibiliza informações sobre reajustes dos pacotes descontinuados?

3.Como o consumidor pode escolher outros pacotes através dos canais digitais e como tem acesso às políticas de troca de pacotes através de aplicativos e internet banking?

4.Por que o aprimoramento dos serviços através de novas tecnologias, assim como observado nos bancos digitais, não apresenta redução nos preços dos serviços?

Nesse sentido, enviamos no Anexo I dados apurados no último estudo realizado em junho de 2020 comparando as tarifas entre 2019 e 2020 e no Anexo II o rol de estudos publicados

pelo Idec ao longo de 12 anos. Também pedimos esclarecimentos sobre as ações que estão sendo adotadas por esta instituição com objetivo de alcançarmos a oferta de serviços bancários com preços justos.

Pedimos que a sua resposta e considerações sejam encaminhadas no prazo de 10 (dez) dias a partir do recebimento desta, de modo que as respostas poderão ser acrescidas ao estudo em tela.

Salientamos aos Senhores que os resultados desta pesquisa e as respostas encaminhadas pelas empresas serão publicados em nosso portal (www.idec.org.br), no portal do Guia dos Bancos Responsáveis (www.gbr.org.br) e/ou na Revista do Idec, bem como podem vir a ser divulgados amplamente pela mídia.

Vale ressaltar que o Idec não permite que empresas façam publicidade de produtos e serviços com base nos resultados dos testes e pesquisas realizados e veda a sua reprodução total ou parcial pelas empresas, por qualquer meio, sem autorização expressa.

Certas de sua atenção, agradecemos antecipadamente.

Coordenação Executiva do Idec.