

# Preços de serviços bancários

Comparativo de preços dos serviços bancários  
(tarifas avulsas e pacotes) 2016-2017

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

Coordenação Executiva  
Elici Bueno

Elaboração: Gerência de Programas e Políticas  
Teresa Leporace – Gerente de Programas e Políticas  
Ione Amorim – Economista  
Alan Américo – Estagiário

08 de dezembro 2017  
São Paulo, SP

## Sumário

<b>1.Resumo.....</b>	<b>3</b>
<b>2.Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>3.Metodologia .....</b>	<b>4</b>
<b>4.Resultado.....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Tarifas avulsas .....</b>	<b>5</b>
<b>4.2. Pacotes de tarifas de serviços bancários.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.1. Pacotes Padronizados.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.2. Pacotes Personalizados .....</b>	<b>8</b>
<b>5.Conclusão .....</b>	<b>9</b>
<b>6.Dicas ao consumidor .....</b>	<b>10</b>

## **1. Resumo**

No intervalo de um ano (novembro/2016 a outubro/2017), o Idec comparou os preços serviços bancários (tarifas avulsas e pacotes de serviços) dos cinco principais bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander). Os aumentos de preços praticados ficaram muito acima da inflação. As 27 tarifas avulsas de serviços prioritários sofreram os maiores reajustes praticados pelos bancos públicos. O Banco do Brasil reajustou a tarifa para o serviço de pagamento de contas com cartões de crédito em 66,67% e a Caixa reajustou a tarifa para retirada em espécie (saque) no cartão de crédito em 53,85%. Entre os 58 pacotes de tarifas oferecidos pelos cinco bancos (81% sofreram aumento de preço), a Caixa reajustou todos as cestas entre 10,71% e 78,88%. No mesmo período, a inflação acumulada (Índice de preços amplo ao consumidor - IPCA) ficou em 2,70%, somente 6 pacotes não foram corrigidos e apenas dois reajustes de pacotes do Bradesco ficaram abaixo do índice de inflação.

## **2. Introdução**

Os dados foram obtidos através das tabelas de serviços disponíveis nos sites do bancos conforme regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e Banco Central, através da Resolução nº3.919/2010. Foram analisados os preços dos serviços bancários, a oferta de pacotes de tarifas e a variação de preço em relação ao índice de Preços Amplo ao Consumidor - IPCA.

O aumento abusivo de preço, sem evidência de uma melhora significativa nos serviços prestados sinaliza a necessidade de aprimoramento das normas de regulação no que se refere aos critérios de reajuste de preços.

Além dos reajustes praticados, os bancos (Itaú, Bradesco e Banco do Brasil) que ofereciam pacotes digitais (com grande quantidade de serviços gratuitos), suspenderam a oferta dos pacotes para novas contratações sem justificativas. De acordo com a norma do Banco Central, artigo 18, os pacotes criados não podem ser interrompidos com periodicidade inferior a 180 dias.

A oferta de pacotes digitais teve início em 2014, na ocasião o Idec realizou pesquisa sobre a oferta de serviços para uso exclusivo em canais virtuais, na ocasião o Banco do Brasil oferecia o Pacote Digital, o Bradesco a Digiconta e o Itaú oferecia a Iconta, todas com a comercialização suspensa.

Curiosamente, no mesmo período em que as contas digitais foram suspensas, a última pesquisa de sobre tecnologia bancária, divulgada pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban), indica que o uso dos meios digitais para serviços financeiros em 2016, alcançou 21,9 bilhões de transações<sup>1</sup> representando um crescimento de quase 100% em relação ao ano anterior. Ainda de acordo com a pesquisa publicada em julho de 2017, uma em cada cinco transações com movimentação financeira no Brasil é feita via Internet Banking ou Mobile Banking e assume preferência do consumidor.

### **3. Metodologia**

O Idec realizou um levantamento de preço sobre tarifas bancários nos cinco maiores bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander) para avaliar os reajustes aplicados no último ano. Foram comparados os preços vigentes das tarifas avulsas e dos pacotes de serviços comercializados no período entre novembro de 2016 e outubro de 2017. As informações foram extraídas das tabelas de preços vigentes e disponíveis nos sites dos próprios bancos.

A comparação de preços foi realizada entre as tarifas avulsas dos serviços prioritários, pacotes de serviços padronizados e personalizados, monitorados pelo Banco Central através da resolução nº 3.919/2010<sup>2</sup>. Os dados foram extraídos das tabelas de tarifas disponíveis nos sites dos bancos no período novembro/2016 e outubro/2017.

---

<sup>1</sup> Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017 - A Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária aponta a transformação comportamental e a migração do consumidor para os canais de atendimento digital no ano de 2016. “Cada vez mais, o consumidor participa ativamente do processo de transformação digital e tem sua experiência fortemente levada em conta” Disponível em <https://portal.febraban.org.br/pagina/3203/51/pt-br/ciab-febraban-2017>

<sup>2</sup> Banco Central - Resolução nº3.919/2010  
[http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res\\_3919\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/res/2010/pdf/res_3919_v1_O.pdf)

## **4.Resultado**

Este relatório apresenta o comparativo de preços dos serviços bancários praticado pelos cinco maiores bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú e Santander) no período entre novembro de 2016 e outubro de 2017 e aponta que a maioria dos reajustes aplicados pelos bancos ficaram muito acima da inflação medida no período, o Índice de Preços ao consumidor Amplo – (IPCA) que ficou em 2,70%.

Foram comparados os preços de 27 tarifas bancárias avulsas, o Banco do Brasil e Caixa reajustaram 85% das tarifas avulsas (23 tarifas) e o Santander a menor quantidade 52% (14 tarifas avulsas). Os maiores reajustes foram aplicados nas tarifas avulsas para uso do cartão de crédito. O Banco do Brasil reajustou a tarifa para pagamento de conta na função crédito em 66,67% (de R\$ 4,40 para R\$ 7,50), a Caixa apresentou o segundo maior reajuste de preço na tarifa para retirada em espécie(saque) na função crédito em 53,85% (de R\$ 6,50 para R\$ 10,00). O reajuste médio praticado pela soma das tarifas avulsa nos cinco bancos ficou em 7,50%, equivalente a 2,8 vezes a inflação acumulada no período.

Entre os 58 pacotes de serviços oferecidos pelos cinco bancos foram reajustados os preços de 81% (50 pacotes), seis pacotes não foram corrigidos e dois pacotes do Bradesco tiveram reajustes inferior ao índice de inflação. Os maiores reajustes foram aplicados pela Caixa Econômica Federal que corrigiu todos os dez pacotes de serviços com variações de preços entre 10,71% até 78,88%. O reajuste médio do total de pacotes pesquisados ficou em 12,6%, equivalente a 4,6 vezes a inflação do período.

### **4.1. Tarifas avulsas**

Entre as tarifas avulsas, os maiores reajustes de preços se concentraram nos serviços com uso de cartões de crédito. O Banco do Brasil praticou o maior reajuste de preço entre os serviços avulsos, a tarifa para pagamento de contas na função crédito, obteve um reajuste de 66,67% (de R\$ 4,50 para R\$ 7,50), a Caixa Econômica ficou com o segundo maior reajuste, retirada em espécie no cartão de crédito em terminais eletrônicos no país de 53,85% (de R\$ 6,00 para R\$ 10,00).

O Bradesco reajustou a emissão de folhas de cheque em 14,29% (de R\$ 1,40 para R\$ 1,60), o Santander reajustou a tarifa de saque presencial em 10,42% (de R\$ 2,40 para R\$ 2,65) e o Itaú corrigiu a tarifa de transferência entre contas na própria instituição em 10% (de R\$ 1,00 para R\$ 1,10).

Tabela 01 - Comparativo das tarifas avulsas com maior reajuste de preços em um ano

Banco	Tarifa Avulsa (valores em R\$)	2016 (nov)	2017 (out)	Reajuste %
Banco do Brasil	Pagamento de contas na função cartão de crédito	4,50	7,50	66,67%
Bradesco	Fornecimento de folha de cheque	1,40	1,60	14,29%
Caixa	Retirada (saque) em espécie no cartão de crédito	6,50	10,00	53,85%
Itaú	Transferência entre contas no próprio banco	1,00	1,10	10,00%
Santander	Saque presencial em agências	2,40	2,65	10,42%

Fonte: Tabela de tarifas dos bancos / Elaboração: Idec

A tabela 2 apresenta o comparativo com base na soma das 27 tarifas avulsas dos serviços prioritários. A Caixa promoveu o maior reajuste médio das 23 tarifas avulsas com reajuste médio de 14,56%, equivalente a cinco vezes a inflação no mesmo período, enquanto o Santander reajustou o preço de 14 tarifas com índice médio de 3,10%.

Apesar de aplicar o menor reajuste no preço das tarifas avulsas, o Santander possui as tarifas mais caras entre os cinco bancos, o que pode ser observado através da somas de todas as tarifas avulsas. A Caixa apresentou os maiores reajustes de preços, mas ocupa a segunda posição entre os menores preços atrás do Bradesco.

No comparativo do reajuste médio com a inflação do período, a Caixa corrigiu os preços cinco vezes, seguido pelo banco do Brasil, com variação 4 vezes superior a inflação. Somente o Santander, que possui os maiores preços promoveu o menor reajuste em relação ao índice inflacionário.

Tabela 2 – Comparativo de preço do total das 27 tarifas avulsas

Banco	2016(nov) R\$	2017(out) R\$	Variação média de reajuste %	Inflação (IPCA) no período	Número de vezes que o reajuste ficou acima do IPCA
Banco do Brasil	350,80	379,50	10,07%	2,70%	4
Bradesco	358,50	374,15	5,12%		2
Caixa	334,45	374,75	14,56%		5
Itaú	374,85	393,45	4,87%		2
Santander	403,95	415,80	3,10%		1

Fonte: Tabela de tarifas dos bancos / Elaboração: Idec

## **4.2. Pacotes de tarifas de serviços bancários**

Os pacotes de serviços oferecidos pelos bancos são classificados em dois grupos: os padronizados e os personalizados. Os padronizados atendem a uma norma do Banco Central (Resolução nº3.919/2010) que torna obrigatória a oferta em todos os bancos, preservando o mesmo nome e configuração, onde seja possível a comparação de preços e quantidade de franquias para cada serviço, por exemplo: mesma quantidade de saque, extratos e transferências no mês. O que diferencia os padronizados em I, II, III e IV é a quantidade de franquia dos serviços.

O segundo grupo é formado pelos pacotes personalizados, onde a configuração de nome e quantidade de franquias de serviços são estabelecidas pelos próprios bancos, raramente dois bancos apresentam a mesma composição, o que dificulta a comparação de pacotes entre os bancos.

De acordo com a norma, os bancos devem divulgar os todos os pacotes nas tabelas de serviços, alguns bancos ocupam um lugar de menor destaque nas tabelas e também, são menos comercializados em comparação aos pacotes personalizados pelos bancos, a exceção é o Banco do Brasil que possui apenas um pacote personalizado.

Os reajustes observados no estudo, não são regulados pelo Banco Central, são estabelecidos pelos próprios bancos de acordo com o mercado. Conforme previsto na Resolução 3919/2010 artigo 18, somente o prazo é regulamentado, os bancos podem reajustar as tarifas dos serviços prioritários a cada 180 dias, exceto às tarifas relacionadas com cartões de crédito, que o prazo mínimo é de 365 dias e a divulgação deve ocorrer com 30 dias de antecedência.

### **4.2.1. Pacotes Padronizados**

Todos os pacotes padronizados foram corrigidos, as maiores variações foram feitas pela Caixa nos padronizados I e II (PI - **11,01%** de R\$10,90 para R\$ 12,10 e PII - **15,22%** de R\$ 16,75 para R\$ 19,30) e o Bradesco aplicou os maiores reajustes nos

padronizados III e IV (PIII - **14,92%** de R\$ 22,45 para R\$ 25,80 e PIV - **16,99%** de R\$ 33,25 para R\$ 38,90).

A tabela 3 apresenta o valor médio dos cinco bancos em 2016 e 2017 e aponta a variação no preço médio de cada pacote. O reajuste médio dos pacotes padronizados foi de 9,49%, três vezes a inflação do período.

Tabela 03 - Comparativo de reajuste médio nos pacotes padronizados

Preço Médio dos cinco bancos R\$			Reajuste Médio %
Pacote	2016(Nov)	2017(out)	
Padronizado I	11,40	12,32	8,10%
Padronizado II	17,88	19,65	10,00%
Padronizado III	23,28	25,51	9,66%
Padronizado IV	34,72	38,23	10,21%
Reajuste médio dos cinco bancos			9,49%

Fonte: Tabela de tarifas dos bancos / Elaboração: Idec

Como os pacotes padronizados são os únicos que permitem a comparação entre os preços praticados pelos bancos. A variação entre o preço máximo e mínimo praticado em 2017, conforme indicado na tabela 4, os bancos praticam basicamente o mesmo preço, a diferença encontrada é mínima com variação entre 3% e 6%, praticamente não há concorrência entre os bancos, o que configura um cartel.

Tabela 04 - Comparativo de preços máximo e mínimo dos pacotes padronizados 2017

Pacote 2017(nov)	Valor Mínimo		Valor Máximo		Varição % Max/Min
Padronizado I	Caixa	12,10	Bradesco/Itaú	12,45	3%
Padronizado II	Caixa	19,30	Itaú	19,90	3%
Padronizado III	Caixa	24,80	Itaú	25,90	4%
Padronizado IV	Caixa	36,80	Itaú	39,00	6%

Fonte: Tabela de tarifas dos bancos / Elaboração: Idec

#### 4.2.2. Pacotes Personalizados

A oferta dos pacotes personalizados é mais ostensiva e está em maior destaque nas tabelas dos bancos, conseqüentemente são os mais comercializados, mais caros e apresentaram reajustes de preços mais expressivos. A comparação entre os bancos é impossibilitada pela diferenciação na configuração dos serviços e dos nomes dos pacotes.

A tabela 5 apresenta os reajustes mínimo e máximo praticados nos pacotes personalizados em cada banco no mesmo período. A Caixa realizou o maior reajuste de preço no pacote "Convencional Caixa" com variação de 78,88% e Itaú ficou com o menor reajuste no "Pacote Itaú Uniclass 5.0" 2,86%.

Na avaliação individual dos bancos, observa-se uma variação de preços sem parâmetros comparativos dos índices aplicados e da quantidade de pacote de serviços oferecidos:

- Banco do Brasil: Não há comparação porque o banco possui apenas um pacote personalizado.
- Bradesco: Possui 13 pacotes de tarifas e promoveu reajustes em 10 pacotes, com variações entre 6,86% (Exclusive Digital) e 18,68% (Universitária).
- Caixa: Possui seis pacotes personalizados e promoveu reajustes em todos com variação mínima de 20,19%(Fácil Caixa) e máxima de 78,88%(Convencional Caixa).
- Itaú: Possui 9 pacotes personalizados e promoveu o reajuste de 6 pacotes com variações mínima de 2,86% (Itaú Uniclass Pacote 5.0) e máxima de 10,71%(Itaú Uniclass Pacote 3.0).
- Santander: Possui 5 pacotes personalizados e reajustou o preço de 3 pacotes com variação mínima de 7,43% (Básico) e máxima de 8,70% (Universitária).

Tabela 05 - Reajuste dos pacotes personalizados por banco

Banco	Pacote com reajuste mínimo				Pacote com reajuste máximo			
	Tarifa (R\$)	2016 (nov)	2017 (Out)	Variação média	Tarifa (R\$)	2016 (nov)	2017 (Out)	Variação média
Banco do Brasil	Pacote personalizado	45,30	49,40	9,05%	Pacote personalizado	45,30	49,40	9,05%
Bradesco	Exclusive Digital	37,90	40,50	6,86%	Universitária	5,90	7,00	18,64%
Caixa	Fácil Caixa	20,80	25,00	20,19%	Convencional Caixa	25,10	44,90	78,88%
Itaú	Itaú Uniclass Pacote 5.0	70,00	72,00	2,86%	Itaú Uniclass Pacote 3.0	28,00	31,00	10,71%
Santander	Básica	26,90	28,90	7,43%	Universitário	6,90	7,50	8,70%

Fonte: Tabela de tarifas dos bancos / Elaboração: Idec

## 5. Conclusão

Os elevados índices de reajustes nos serviços bancários, muito superiores à inflação, especialmente os aumentos praticados pela Caixa, que promoveu reajustes de até 78,88% enquanto a inflação ficou em 2,70% no mesmo período. É importante

destacar que apesar do expressivo aumento, os preços da Caixa ficaram na média dos demais bancos. Porém, ao comparar os preços dos serviços entre os cinco bancos, observamos que as variações de preços são praticamente nulas permanecendo no intervalo de 3% a 6% entre os pacotes comparados.

A baixa concorrência no preços dos serviços bancários, associada à imposição de pacotes de tarifas na abertura de conta corrente, mudança unilateral de pacote de serviços, suspensão não justificada de cesta de serviços e dificuldade de acesso ao serviços essenciais configuram práticas abusivas, fere o Código de Defesa do Consumidor – CDC e os princípios econômicos pela ausência de concorrência num setor já bastante concentrado e acentuam a vulnerabilidade pela qual os consumidores estão expostos ao sistema financeiro.

Os elevados reajustes de preços praticados pelos bancos, o alinhamento dos preços dos pacotes padronizados e a suspensão das contas digitais expõem os consumidores às práticas abusivas e anticoncorrenciais observadas pelo alinhamento e de preços nos serviços padronizados.

Cabe ressaltar, que os pacotes oferecidos na abertura de contas, muitas vezes não levam em consideração as reais necessidades do consumidor, mas sim o perfil de a renda, resultando em contratações caras e serviços não utilizados. Uma prática frequente é a ausência da oferta dos pacotes padronizados e negativa para oferta dos serviços essenciais, que garantem a gratuidade de abertura de conta com quantidades mínimas de serviços.

## **6.Dicas ao consumidor**

A escolha de um serviço bancário pode ser uma tarefa muito simples, mas para que o consumidor não seja induzido a fazer uma escolha errada é necessário dedicar alguns minutos para se informar antecipadamente sobre a condições de oferta de serviços bancários, consultando as tabelas de serviços disponíveis nos sites dos bancos e fazendo uma avaliação prévia antes de iniciar a contratação. Para isso, deve ter em mente algumas dicas:

- A escolha do pacote de serviço bancário é um direito do consumidor e não é vinculado ao nível de renda.

- A mudança de pacote não pode ser formalizada somente pelo envio de correspondência simples, comunicando a mudança, é preciso garantir a o direito de escolha previamente.
- A adesão a conta corrente somente com os serviços essenciais gratuitos é uma direito de todos os consumidores independentemente do nível de renda.
- O uso dos serviços essenciais garante ao consumidor o acesso gratuito à operações básicas e sem custos, onde cobranças avulsa ocorrem apenas na utilização de serviços adicionais.
- Confira regularmente a movimentação da sua conta bancária e acompanhe a cobrança de tarifas.
- Se o seu banco praticou aumento abusivo de tarifa, avalie a troca de pacote ou até a mudança de banco.
- Para saber tudo que você paga durante o ano com tarifas bancárias, acesse o seu banco e consulte o seu extrato anual de tarifas, é dever dos bancos disponibilizar o extrato gratuitamente até o dia 28 de fevereiro após encerramento do ano.
- Não pague por tarifas e serviços que não utiliza
- Não se acomode, compare os serviços oferecidos por outros bancos
- Otimize o uso dos serviços como consultas de saldo através do internet banking e economize tarifas de extratos
- Maximize o uso do seu cartão de débito e economize com tarifas de saque

## Anexo I - Tabela de pacote de serviços por banco

### Banco do Brasil

Pacote	2016(nov)	2017(out)	Var %
Padronizado I	11,55	12,40	7,36%
Padronizado II	18,45	19,85	7,59%
Padronizado III	24,05	25,85	7,48%
Padronizado IV	35,95	38,95	8,34%
Personalizado	45,30	49,40	9,05%
<b>Reajuste médio</b>			<b>7,96%</b>

### Bradesco

Pacote	2016(nov)	2017(out)	Var %
Padronizado I	11,55	12,45	7,79%
Padronizado II	18,00	19,80	10,00%
Padronizado III	22,45	25,80	14,92%
Padronizado IV	33,25	38,90	16,99%
Click Conta	5,50	5,90	7,27%
Universitária	5,90	7,00	18,64%
Cesta Exclusive	35,00	40,50	15,71%
Cesta Exclusive Plus	55,00	56,00	1,82%
Poupança 1	11,00	11,00	0,00%
Poupança 2	16,00	16,00	0,00%
Classic 1	24,00	26,90	12,08%
Classic 2	28,00	30,50	8,93%
Classic 3	44,50	45,10	1,35%
Exclusive Digital	37,90	40,50	6,86%
Exclusive 1	52,30	56,00	7,07%
Exclusive 2	63,00	69,50	10,32%
Exclusive 3	68,00	72,00	5,88%
<b>Reajuste médio</b>			<b>8,57%</b>

### Caixa

Pacote	2016(nov)	2017(out)	Var %
Pacote Padronizado I	10,90	12,10	11,01%
Pacote Padronizado II	16,75	19,30	15,22%
Pacote Padronizado III	22,40	24,80	10,71%
Pacote Padronizado IV	33,20	36,80	10,84%
Simples	19,65	28,90	47,07%
Fácil Caixa	20,80	25,00	20,19%
Super Caixa	29,35	42,90	46,17%
Convencional Caixa	25,10	44,90	78,88%
Especial Caixa	34,20	56,50	65,20%
Universitária	5,45	7,90	44,95%
<b>Reajuste médio</b>			<b>35,02%</b>

**Itaú**

<b>Pacote</b>	<b>2016(nov)</b>	<b>2017(out)</b>	<b>Var %</b>
Padronizado I	11,60	12,45	7,33%
Padronizado II	18,50	19,90	7,57%
Padronizado III	24,10	25,90	7,47%
Padronizado IV	36,00	39,00	8,33%
<b>Itaú Pacote 3.0</b>	28,00	31,00	10,71%
<b>Itaú Pacote 4.0</b>	45,00	48,00	6,67%
<b>Itaú Uniclass Pacote 3.0</b>	52,40	56,05	6,97%
<b>Itaú Uniclass Pacote 4.0</b>	65,80	69,95	6,31%
<b>Itaú Uniclass Pacote 5.0</b>	70,00	72,00	2,86%
Maxi Conta Universitária	6,10	6,55	7,38%
Poupança Econômica Itaú	Isento	Isento	-
Itaú Poupança 3.0	11,00	11,00	0,00%
Itaú Poupança 4.0	16,00	16,00	0,00%
<b>Reajuste médio</b>			<b>5,97%</b>

**Santander**

<b>Pacote</b>	<b>2016(nov)</b>	<b>2017(out)</b>	<b>Var %</b>
Pacote Padronizado I	11,40	12,20	7,02%
Pacote Padronizado II	17,70	19,40	9,60%
Pacote Padronizado III	23,40	25,20	7,69%
Pacote Padronizado IV	35,20	37,50	6,53%
Universitário	6,90	7,50	8,70%
Básica	26,90	28,90	7,43%
Conta Mais	34,90	37,90	8,60%
Van Gogh	69,00	69,00	-
Van Gogh Mais	79,00	79,00	-
<b>Reajuste médio</b>			<b>7,94%</b>