



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FASA**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**DISCIPLINA: MONOGRAFIA**  
**PROFESSOR ORIENTADOR: MARCO ANTONIO DE BRITO CARVALHO**

## **TARIFAS DO SETOR BANCÁRIO**

**GEOFFREY SOUZA CORDEIRO**  
**MATRÍCULA: 995146-7**

**Brasília/DF, Junho de 2005**

GEOFFREY SOUZA CORDEIRO

## **TARIFAS DO SETOR BANCÁRIO**

Monografia apresentada como requisito para conclusão do curso de bacharelado em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília

Prof. Orientador: Marco Antonio de Brito Carvalho

Brasília/DF, junho de 2005



**CENTRO UNIVERSITÁRIO DE BRASÍLIA**  
**FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA**  
**CURSO: ADMINISTRAÇÃO**  
**SUPERVISÃO DE MONOGRAFIA ACADÊMICA**

**MEMBROS DA BANCA EXAMINADORA**

<b>MEMBROS DA BANCA</b>	<b>ASSINATURA</b>
1. Professora Orientadora: Marco Antonio	_____
2. Professor(a) Convidado(a):	_____
3. Professor(a) Convidado(a):	_____
<b>MENÇÃO FINAL:</b>	_____

Brasília/DF, .....de .....de 2005.

### **Agradecimentos,**

A Deus acima de tudo, pois sem ele este trabalho não poderia ser concluído.

A minha família pela compreensão e apoio nos momentos em que senti dificuldade.

Ao professor Orientador Marco Antonio de Brito Carvalho, pois sem sua orientação este trabalho não poderia ser realizado.

## **DEDICATÓRIA**

A Deus, por ter me iluminado e abençoado neste trabalho em que me dediquei, pois sem ele este trabalho não poderia ser concluído.

Aos meus Pais Antonio e Isabel a que a todo o momento estiveram ao meu lado me incentivando.

Aos meus Irmão Jane, Marco Antonio e Marco Aurélio por estarem sempre ao meu lado.

A minha namorada Taciana que esteve junto comigo desde o início do curso me ajudando e incentivando a nunca desistir e sempre persistir.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
1.1. Formulação do Problema .....	13
1.2 Objetivos .....	14
1.2.1 Objetivo Geral.....	14
1.2.2 Objetivos Específicos .....	14
1.2.3 Hipóteses.....	14
1.3 Justificativa.....	15
2. REFERENCIAL METODOLÓGICO .....	16
3. REFERENCIAL TEÓRICO .....	17
3.1 As Tarifas Bancárias .....	17
3.2 Histórico – Origem.....	18
3.3 Valores Mínimos.....	23
3.4 A evolução a partir da entrada dos Bancos Estrangeiros.....	23
4. O BANCO CENTRAL DO BRASIL .....	26
4.1 Histórico .....	26
4.2 Estrutura Hierárquica.....	29
4.3 As Definições Relativas às Tarifas .....	30
5. A FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS ASSOCIAÇÕES DE BANCOS.....	32
5.1 Histórico .....	32
5.2 Estrutura Hierárquica.....	36
5.3 A Aplicação das Normas do BACEN, segundo a FEBRABAN .....	36
6. APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	38
7. ANÁLISES .....	48
7.1 Spread e Floating .....	51
8. SUGESTÕES .....	56
9. CONCLUSÃO .....	58
BIBLIOGRAFIA.....	62
ANEXOS.....	62

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	– Estrutura Organizacional do BACEN.....	29
<b>Figura 2</b>	– Estrutura Organizacional da FEBRABAN.....	36

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	– Total de Reclamações de Prestação de Serviços no SFN.....	38
<b>Tabela 2</b>	– Total de Receitas de Prestação de Serviços no SFN.....	40
<b>Tabela 3</b>	– Total de Receitas do SFN.....	41
<b>Tabela 4</b>	– Total de Ativos do SFN.....	42
<b>Tabela 5</b>	– Total de Despesas Administrativas do SFN .....	43
<b>Tabela 6</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Receitas.....	44
<b>Tabela 7</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Ativos.....	45
<b>Tabela 8</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre as Despesas Administrativas .....	46
<b>Tabela 9</b>	– Reclamações sobre Cobrança de Tarifas – 2004.....	47

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	– Total de Reclamações de Prestação de Serviços no SFN.....	38
<b>Gráfico 2</b>	– Total de Receitas de Prestação de Serviços no SFN.....	40
<b>Gráfico 3</b>	– Total de Receitas do SFN.....	41
<b>Gráfico 4</b>	– Total de Ativos do SFN.....	42
<b>Gráfico 5</b>	– Total de Despesas Administrativas do SFN .....	43
<b>Gráfico 6</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Receitas.....	44
<b>Gráfico 7</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Ativos.....	45
<b>Gráfico 8</b>	– Proporção das Receitas de Prestação de Serviços sobre as Despesas Administrativas .....	46
<b>Gráfico 9</b>	– Reclamações sobre Cobrança de Tarifas – 2004.....	47

## **LISTA DE TERMOS E SIGLAS**

**SFN – Setor Financeiro Nacional**

**Bacen – Banco Central do Brasil**

**Febraban – Federação brasileiras dos bancos**

**CMN – Conselho Monetário Nacional**

**PROCON – Programa Estadual de Orientação e Defesa do  
Consumidor**

**ANEFAC – Associação Nacional dos Executivos de Finanças**

**SUMOC - Superintendência da Moeda e do Crédito**

**FIPE – Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas**

**CCF – Cadastro de Emitentes de Cheque sem Fundos**

**INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor**

**SELIC – Sistema Especial de Liquidação e Custódia**

**DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-  
Econômicos**

**ICV – Índice de Custo de Vida**

**BBV – Banco Bilbao Vizcaya**

## RESUMO

Este trabalho descreve as práticas de cobrança de tarifas no Sistema Financeiro Nacional (SFN). Para melhor explicação do assunto, primeiro foi abordado o problema que seria o elevado valor e o volume da cobrança de tarifas por parte dos bancos. Logo depois é explicado de onde e quando surgiu a prática de cobrança de tarifas. É abordado também qual é o papel do Banco Central do Brasil (BACEN) e da Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN) junto às instituições financeiras. Logo em seguida, é apresentada uma análise comparativa entre o crescimento das receitas e de reclamações do público sobre tarifas dos bancos. Através deste estudo, é possível concluir que os bancos vêm a cada dia aumentando mais os seus lucros e deixando seus clientes insatisfeitos com a prática de cobrança de tarifas. Sendo que o objetivo do trabalho é Descrever a evolução de serviços realizados pelo Sistema Nacional Financeiro, apontando características de um fenômeno, neste caso, a cobrança de tarifas.

## 1. INTRODUÇÃO

Os bancos são muito úteis, contas e impostos, salários e seguros-desemprego são exemplos de transferência de dinheiro normalmente intermediada por um banco, sem que muitas alternativas sejam concedidas aos consumidores.

Antes do Plano Real o Brasil vivia num período de alta inflação, os bancos obtinham lucro fácil proveniente do *floating* (ganhos obtidos através de captação de recursos que paga juros reais negativos e da aplicação destes recursos a taxas, em geral, superiores à taxa de inflação). Depois disso, sem os ganhos do *floating*, os bancos tiveram que se esforçar na busca de outros mecanismos para obter lucro. Uma delas foi a cobrança por serviços prestados, antes gratuitos.

Neste contexto, para delimitar a tarifação indefinida, o Conselho Monetário Nacional (CMN) emitiu a Resolução 2.303 de 25/07/96 que trata de tarifas bancárias. Vários serviços que eram oferecidos pelos bancos tiveram a sua cobrança estabelecida.

Com o objetivo de provocar redução nos preços exagerados das tarifas, o Banco Central do Brasil (BACEN) numa medida de transparência com a população, passou a divulgar a partir do ano 2000, através do seu site na Internet, as reclamações provenientes de prestação de serviços do Sistema Financeiro Nacional (SFN), bem como, individualmente as dos maiores bancos.

Entre as queixas catalogadas no BACEN, sob a categoria das que descumprem os "normativos", o alto valor das tarifas é a terceira principal reclamação dos correntistas contra os bancos, perdendo apenas para o tempo de espera em filas e mau atendimento.

Por tarifa se compreende a remuneração do Banco por um serviço prestado ao cliente. De acordo com a Resolução 2.303/96, não podem ser cobradas tarifas em contas-salário e, com relação às demais contas, é permitida a cobrança dos serviços previamente informados, com antecedência de 30 dias, em quadros demonstrativos afixados em locais visíveis das agências.

Segundo o BACEN existem grandes diferenças no valor das tarifas cobradas pelos bancos, assim como há falta de transparência na cobrança pelos serviços prestados. Também há falta de divulgação a respeito da limitação das alternativas disponíveis aos clientes. Não se tem percebido iniciativas – seja no campo da regulação, seja no campo das práticas dos bancos – capazes de mudar de modo significativo esse quadro.

Nesse contexto, o trabalho se propõe a discutir sobre a cobrança de tarifas no Sistema Financeiro Nacional, com vistas a abrir espaço para estudos técnicos e científicos a respeito.

Para tanto, o trabalho divide-se em capítulos, onde após esta introdução são descritos os referenciais metodológicos e teóricos. A seguir são apresentadas duas importantes instituições que detêm significativo poder de influência sobre a prestação de serviços bancários e respectivas tarifas: o BACEN e a Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN).

O sexto capítulo apresenta alguns dados do Sistema Financeiro Nacional em forma de tabelas e gráficos retirados do site do BACEN correspondente ao período de janeiro de 2000 a junho de 2004.

A seguir são tratados da análise dos dados pesquisados no período compreendido de janeiro de 2000 a julho de 2004 do Sistema Financeiro Nacional.

Em seguida são apresentadas sugestões, considerando os resultados obtidos através da análise dos resultados dos gráficos na pesquisa feita junto ao Banco Central.

Finalmente a conclusão do trabalho confirma as hipóteses de que os bancos cobram tarifas excessivas de seus clientes e que a regulamentação vigente não é suficiente para controlar tais cobranças.

## 1.1 – FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Para LAMY (1987) Não são os erros, mesmo aqueles mais freqüentes, que irritam aos clientes, e sim, a percepção de que as suas reclamações não são atendidas, que seus problemas não são resolvidos e que de fato existe uma total indiferença por parte da entidade bancária em relação as suas queixas. Os contratos de adesão disponíveis ao público fazem com que ocorram situações nas quais uma série de serviços lhes é cobrado, muitos deles não utilizados.

Tão importante como prestar um serviço é o serviço da administração da venda, pois até que o cliente receba e aceite a mercadoria desejada/necessária, a venda não é nada mais do que um compromisso de compra e venda. Entretanto, não tem sido objetivo das instituições financeiras satisfazer o seu cliente, segundo o BACEN, demonstrando a todo o momento que ele é o objeto final de todos os seus esforços.

Não se tem verificado de forma efetiva que as instituições bancárias vêm buscando atender seus clientes com a merecida atenção necessária para a plena satisfação exigida.

O que de fato se verifica é que o objetivo ímpar da instituição bancária é a obtenção da maior rentabilidade possível. Entretanto há que se lembrar que a formação do lucro depende do sucesso da instituição junto a sua carteira de clientes visando assim sua fidelidade.

## 1.2 – OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Descrever a evolução de serviços realizados pelo Sistema Nacional Financeiro, apontando características de um fenômeno, neste caso, a cobrança de tarifas.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) demonstrar a evolução do percentual das receitas dos bancos provenientes da cobrança pela prestação de serviços;
- b) avaliar a atual regulamentação de tarifas editada pelo Banco Central;
- c) propor alterações necessárias, para evitar os abusos na cobrança de tarifas.

### 1.2.3 – Hipóteses

- a) a maioria dos bancos pertencentes ao Sistema Financeiro Nacional cobra tarifas em excesso de seus clientes;
- b) a regulamentação vigente não é suficiente para controlar a cobrança abusiva de tarifas bancárias.

### 1.3 – JUSTIFICATIVA

Os bancos são instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional, regulamentado pela Lei Nº. 4.595/64 e, nesta condição, submetem-se às normas editadas pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que são feitas cumprir pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

Segundo informações da divisão de Atendimento ao Público do BACEN, existem mais de mil tarifas que são cobradas pelos bancos de seus clientes, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas. "Há casos de nomenclaturas diferentes utilizadas por bancos concorrentes para um mesmo tipo de serviço. Incluindo esse fator, contabiliza-se que o total de tarifas existentes é maior do que mil".

A grande quantidade de tarifas existentes, as quais freqüentemente são similares entre si, encontram-se desprovidas de clareza suficiente para a identificação do serviço que está sendo cobrado. A falta de clareza é o principal objeto de crítica dos correntistas e daqueles que utilizam os serviços das instituições bancárias, uma vez que estes não conseguem compreender o teor do serviço cobrado, causando-lhes dúvidas e apreensões, as quais, quando não esclarecidas com presteza e rapidez, acabam por frustrá-los e posteriormente, a duvidar da correção pela cobrança dos serviços oferecidos pela instituição.

Assim, com este trabalho, busca-se abrir espaço para as discussões, no meio acadêmico, a respeito deste importante aspecto na economia brasileira, especialmente sob o ângulo de gestão e administração usando para isso o método de pesquisa descritiva.

## 2. REFERENCIAL METODOLÓGICO

Segundo GIL (1998) a pesquisa do tipo descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação. Este trabalho descreve a evolução da prestação de serviços realizada pelo Sistema Nacional Financeiro, apontando características de um fenômeno, neste caso, a cobrança de tarifas, podendo ser considerado, portanto, como uma pesquisa descritiva.

Para a fundamentação teórica deste projeto foi realizada uma pesquisa bibliográfica em livros sobre administração e sistema financeiro, assim como em artigos de jornais, nos sites do BACEN, FEBRABAN e PROCON de São Paulo.

A pesquisa bibliográfica contribui para a construção da fundamentação teórica do trabalho, sendo realizada pesquisa em livros da área, artigos técnicos e revistas especializadas, visto que o pesquisador buscou adquirir maiores conhecimentos teóricos a respeito do tema, que aborda aspectos relacionados à cobrança de tarifas realizada pelo SFN no Brasil.

Também foram analisados dados contábeis referentes ao total de receitas do SFN bem como estatísticas de reclamações dos clientes.

Os dados referentes aos valores contábeis do Sistema Financeiro Nacional, assim como das instituições mais reclamadas do país, foram retirados do site do BACEN para o período que compreende janeiro de 2000 a junho de 2004. Também foram realizadas entrevistas com servidores do BACEN, verificação das práticas de mercado, entre outras mais.

O método de abordagem é o descritivo, ou seja, será descrito como as tarifas bancárias se tornaram uma das grandes fontes de lucros dos bancos.

### **3. REFERENCIAL TEÓRICO**

#### **3.1 As Tarifas Bancárias**

Desde o início do século XX, com TAYLOR e FAYOL (FORTUNA, 1999), fala-se sobre custo industrial, pois a empresa sempre se orienta no sentido de seus produtos, fontes de receita e lucro. A indústria tem características próprias: produz bens e para isso precisa de uma infra-estrutura que não tem agilidade. Quando produz televisores só poderá fabricar automóveis se montar uma nova unidade, devido à total diversidade dessas atividades. Portanto, seus produtos são claramente identificáveis e quase não sofre modificações. Por outro lado o sistema bancário nunca se preocupou com a apuração de custos unitários, porque diferentemente da indústria seus produtos sofrem mutação ou ampliação constante, uma vez que sua execução é feita por pessoas e não por máquinas. Sendo portanto, dono de uma versatilidade muito grande, sendo capaz de gerar novos produtos e oferecê-los à sua clientela em questão de dias.

Segundo LAMY (1987) a implantação de custos de produto em banco pressupõe uma política de orientação para seus produtos. Este tipo de atuação estimula o trabalho mais ligado à área de marketing, mas não fornece informações só a esta, podendo servir de apoio a todo o banco. Tal política permite visualizar o retorno que o produto está fornecendo ao conglomerado; os resultados de alterações no produto ou no mercado; o custo de um novo produto a ser lançado; e, também, aquilo que costumamos chamar de economias potenciais, ou seja, custos

que poderiam ser evitados com um fluxo mais racional. Atualmente, o custo do produto começa a fornecer informações também para repasses de custos entre empresas fiscais e para análise de resultados de agências.

### 3.2 Histórico – Origem

Segundo dados disponibilizados pelo site do Banco Central do Brasil na Internet (2005), o início das atividades bancárias no Brasil deu-se em 1808, quando em decorrência da vinda da família real ao Brasil, se criou o primeiro Banco do Brasil. A partir de então, se verificou três fases da expansão bancária:

- a) fase da iniciação bancária de 1808/1836;
- b) surgimento de bancos provinciais e privados, no período 1838/1851 e
- c) surgimento do banco de âmbito nacional e dos bancos de emissão, de 1853 até o final do império.

Ainda, no período compreendido entre o final da época Imperial no Brasil e o início da década de 1930, pode-se separar a evolução bancária em duas etapas, associadas a eventos sócio-econômicos das respectivas épocas.

Na primeira deu-se o surgimento de grande número de estabelecimentos bancários nas regiões onde ocorreu o desenvolvimento das atividades agropecuárias, principalmente a cultura do café. Na segunda República deu-se a atração das atividades bancárias para os centros urbanos, em função do desenvolvimento industrial. Nesta época as atividades bancárias eram basicamente:

- a) depósitos à vista;
- b) empréstimos lastrados em capital próprio e nos depósitos à vista;

- c) cobrança de documentos, e
- d) ordens de pagamento.

As duas últimas atividades, com características de prestação de serviços, apresentavam-se deficientes principalmente pela falta de infra-estrutura de comunicações entre regiões distantes.

O processo de industrialização iniciado no País na década de 30 fez crescer o número de estabelecimentos bancários, de forma a suprir as necessidades de crédito à produção e ao comércio, decorrentes desse surto de desenvolvimento.

A partir de 1964, o governo passou a orientar todas as atividades econômicas. O sistema financeiro foi atingido, particularmente, pelas medidas de proibição de juros em contas-correntes e aumento de depósito compulsório. Essa situação se agravou ainda mais quando as autoridades monetárias começaram a reduzir as taxas máximas de juros que os bancos podiam cobrar sobre seus empréstimos. Desta forma, a diminuição da taxa de juros sobre as aplicações provocou evidentemente limitações no *spread* (taxa cobrada pelas instituições financeiras em empréstimos ou financiamentos internacionais que varia de acordo com o risco da operação), fonte tradicional de receitas dos bancos.

Essa situação levou as Instituições Financeiras a dar maior ênfase às outras formas de captação, como por exemplo, a prestação de serviços de arrecadação. Os bancos, com o intuito de aumentarem suas fontes de captação, optaram pela prestação de serviços em benefícios de terceiros. As entidades que então prestavam estes serviços os transferiram para a rede bancária.

Ocorre que este tipo de serviço apresenta a um elevado custo administrativo. Exatamente por isso tais serviços eram anteriormente prestados a clientes especiais, cujos atributos, contribuições e mensalidades eram de valores altos. Com a transferência desses serviços à rede bancária, os bancos também tiveram de aceitar transações de valores inferiores.

Os custos destes serviços variam conforme o número de transações, enquanto as receitas decorrem do valor de documentos que transitam por algum tempo pelo caixa do banco, além das tarifas. Como na totalidade desse tipo de transação a tendência é haver um número significativamente maior de pequenos valores, a transferência desses serviços à rede bancária trouxe-lhes mais custos que receitas.

Face à inflação elevada que atingiu a economia, pequenos valores passaram também a ser interessantes ao banco. Isto permitiu a não tarifação junto aos clientes, uma vez que o *floating* cobria os custos.

Esse fato fez com os bancos passassem a absorver cada vez mais serviços para si e a concorrência estimulou a sofisticação e o avanço tecnológico, elevando em muito os custos administrativos.

Segundo MATOS (1994, p.154), a concorrência predatória elevou também a queda acentuada da lucratividade, acreditando que o lucro de um produto cobriria o eventual prejuízo do outro. Como por exemplo, os serviços de cobrança, cujo prazo de uma semana de permanência passou para crédito no mesmo dia do pagamento, ou então as compras de arrecadações. Ocorrem que tais procedimentos criam vícios nos clientes, difíceis de serem retirados quando cessa o lucro do produto.

É o que ocorre quando há queda abrupta da inflação, pois o *floating* deixa de ter a rentabilidade que proporcionava anteriormente, ou seja, as receitas praticamente deixam de existir, restando aos bancos somente os custos de prestar os serviços aos clientes.

É o princípio econômico de aceitação geral que o uso de um recurso econômico deve sujeitar seu beneficiário a um pagamento. Esse espírito norteou a criação de tarifas a que deveriam sujeitar-se os consumidores de determinados produtos e serviços bancários, notadamente a partir da Resolução 312, do Banco Central, em novembro de 1974.

A tarifação bancária foi revista em algumas ocasiões: em fins de 1979, pela Resolução 575; em meados de 1980, pela Resolução 628; em fins de 1983, pela Resolução 874 (que liberou, com raras exceções, as tarifas bancárias); em março/86, pela Resolução 1.122 (que regulamentou e estabeleceu tetos máximos para alguns serviços).

O tarifário da Resolução 874 não exprimia os valores que deveriam ressarcir os bancos. As duas revisões agravaram a situação ao corrigirem as tarifas por índice sensivelmente menores que a inflação. Isso levou a concluir que, em muitos casos, seria economicamente mais vantajoso não cobrar tarifa, simplesmente para não incorrer em novos custos. Tal fato gerou acomodação nos clientes pela não cobrança dos serviços prestados.

A Resolução 1.122, de março/86, reviu alguns serviços à luz dos custos bancários, mas congelou outros que não estavam sendo praticados de acordo com os custos, devido ao efeito *floating*. Essas tarifas tabeladas foram implantadas

quando os bancos operavam com o máximo de rentabilidade, e, portanto, no limite de processamento de volumes.

A reforma monetária de 28 de fevereiro de 1986 produziu impactos marcantes nas instituições financeiras, tornando seus *spreads* reduzidos e obrigando-as a fazer ajustes internos. Os bancos passaram a operar com volumes menores e, conseqüentemente, com o aumento natural de seus custos unitários.

A nova tarefa dos bancos até então seria conhecer os custos de seus produtos, procurando trazê-los, no máximo, ao teto fixado pela Resolução nº. 1.122/86, principalmente em função da concorrência de mercado. É preciso saber até que ponto se pode reduzir as tarifas sem incorrer em prejuízo para a instituição.

No período compreendido entre 1986 e 1996, não foram encontradas publicações de Resoluções pelo BACEN específicas sobre tarifas bancárias.

As tarifas bancárias encontram-se reguladas pela Resolução nº 2.303/96 do Banco Central do Brasil, ainda em vigência, assinada em 25 de julho de 1996, pelo então Presidente do Banco Central do Brasil, o Sr. Gustavo Jorge L. Loyola.

Os serviços bancários são também regulados pela Resolução nº. 2.878 emitida em 26 de julho de 2001, que estabelece que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional.

### 3.3 Valores Mínimos

Uma indústria, ao fixar preço de seu produto, embute sua margem de lucro e determina até quando esta pode ser reduzida sob a forma de descontos. Este procedimento se define como preço mínimo, ou seja, quando a margem de lucro é zero e o preço se iguala ao custo. Deve-se, portanto, buscar receita complementar através do *floating* ou *spread*, o que determinará o valor mínimo correspondente ao preço mínimo da indústria.

A tarifa é um redutor de volumes. Já os custos não são reduzidos na mesma proporção devido aos custos fixos; ao contrario, o custo unitário torna-se maior, obrigando o banco a selecionar sua clientela e determinar o valor mínimo a ser aceito nas negociações.

### 3.4 A Evolução a Partir da Entrada dos Bancos Estrangeiros

A internacionalização das instituições bancárias seguiu a corrente do crescimento do setor industrial que se intensificou a partir dos anos 80 provocando transformações nos planos tecnológico, organizacional e financeiro. A concorrência se intensificou a nível global para esses segmentos.

A globalização seria um movimento onde as empresas reorganizam toda sua estrutura de produção, ou seja, sem pensar no nível de fronteiras, expandindo seus mercados e reorganizando seus custos de produção.

No entanto, o setor bancário não é tão livre à entrada de novos concorrentes como o setor industrial. Na maioria dos países, o setor financeiro é muito regulado.

Como no Brasil a entrada de concorrentes estrangeiros ou aumento dos que já possuíam participação era limitada. Foram as políticas liberais adotadas pelos governos na década de 1990, motivadas pela globalização, que possibilitaram a entrada das instituições estrangeiras, políticas estas que culminaram na inserção do Brasil no cenário da globalização.

Algumas instituições internacionais, em princípio européias, vieram para o Brasil. A maioria delas tinha o objetivo de grandes lucros, pois sabiam que no Brasil os custos de operação administrativos eram altos em relação aos padrões internacionais. A maioria das instituições que entraram no país aguardava uma oportunidade para conquistar o mercado bancário da América Latina. Algumas com a compra de instituições em problemas, viram nessas incorporações a grande chance de entrar no Brasil com um custo ínfimo.

Segundo a conclusão de dois estudos, um da consultoria Ribeiro de Oliveira e outro da ABM Risk, ambos disponíveis em seus sites na Internet, os bancos substituíram a receita com a inflação principalmente pela cobrança de tarifas. De acordo com esses levantamentos, de 1994, quando o Plano Real foi lançado, até agora, os cofres dos bancos não foram reforçados apenas pelos ganhos com juros estratosféricos e operações com a alta e queda do dólar. Os serviços bancários passaram a ser uma importantíssima receita dos bancos.

O estudo realizado pela ABM Risk mostra que o ganho com as tarifas cresceu muito mais do que as receitas em geral. De 1994 até 2000 as receitas com serviços bancários dos 16 maiores conglomerados aumentaram 380%, ou seja, cresceram quase quatro vezes.

De acordo com um levantamento realizado pela ANEFAC (associação nacional dos executivos de finanças, administração e contabilidade), as operações de crédito ainda foram a principal fonte de receita dos grandes bancos em 2000, com 48% de tudo o que entrou nos caixas. Nas prestações de serviços vem bem próximo, com 35%. No caso dos pequenos e médios bancos, como a base de clientes é pequena, as operações com tesouraria são as principais: 88% no caso dos bancos e 77% dos bancos pequenos.

O consultor Carlos Daniel Coradi, da empresa EFC (engenheiros, financeiros & consultores), também especialista em balanços de bancos, lembra que a concorrência entre as instituições financeiras em tarifas é mínima. "Até mesmo os bancos estrangeiros se abasileiraram", observa. O objetivo de incentivar a competição entre as instituições financeiras e conseqüentemente, baixar os preços dos serviços, não foi concretizado.

## 4. O BANCO CENTRAL DO BRASIL

### 4.1 Histórico

Segundo o site do BACEN o Banco Central do Brasil é uma autarquia federal que faz parte do Sistema Financeiro Nacional, tendo sido criado em 31 de dezembro de 1964, por meio da promulgação da Lei nº. 4.595.

Anteriormente à criação do Banco Central, as atribuições de autoridade monetária eram exercidas pela Superintendência da Moeda e do Crédito – SUMOC, pelo Banco do Brasil – BB e pelo Tesouro Nacional.

A SUMOC havia sido criada em 1945 com o objetivo de a finalidade de desempenhar a tarefa de manter o controle monetário e aparelhar-se para poder organizar a um banco central. Entre suas responsabilidades estava a de estabelecer os percentuais de reservas obrigatórias dos bancos comerciais, as taxas do redesconto e da assistência financeira de liquidez, assim como os juros sobre depósitos bancários. A SUMOC também era responsável por supervisionar a atuação dos bancos comerciais, em orientar a política cambial e de representar ao País junto a organismos internacionais.

O papel do Banco do Brasil era de realizar as obrigações de banco do governo, por meio do controle das operações de comércio exterior, do recebimento dos depósitos compulsórios e voluntários dos bancos comerciais e da execução de operações de câmbio em nome de empresas públicas e do Tesouro Nacional, segundo as normas estabelecidas pela SUMOC e pelo Banco de Crédito Agrícola, Comercial e Industrial.

Ao Tesouro Nacional cabia a função de ser o órgão emissor de papel-moeda.

Uma vez efetivada a criação do Banco Central, este procurou instrumentar-se para desempenhar sua tarefa de ser o "banco dos bancos". Em 1985 ocorreu um reordenamento financeiro governamental no qual as contas e as funções do Banco Central, do Banco do Brasil e do Tesouro Nacional foram separadas. No ano de 1986 a conta movimento foi extinta e o fornecimento de recursos do Banco Central ao Banco do Brasil passou a ser claramente identificado nos orçamentos das duas instituições, finalizando-se assim os suprimentos automáticos que prejudicavam a atuação do Banco Central.

Desta forma as funções de autoridade monetária foram sendo transferidas do Banco do Brasil para o Banco Central. Ao mesmo tempo aquelas funções que não eram propriamente da atribuição do Banco Central foram transferidas para o Tesouro Nacional. Este processo finalizou-se em 1988.

No ano de 1988 a Constituição Federal de 1988 estabeleceu dispositivos importantes para a atuação do Banco Central, merecendo especial atenção a do exercício exclusivo da competência da União para emitir moeda e da exigência de aprovação prévia por parte do Senado Federal, em votação secreta, depois de realizada uma arguição pública, dos nomes indicados pelo Presidente da República para os cargos de presidente e diretores da instituição, ficando também o Banco Central impossibilitado de conceder empréstimos ao Tesouro Nacional.

Também constava no texto da Constituição de 1988, no seu artigo 192, a necessidade de elaboração de uma Lei Complementar do Sistema Financeiro

Nacional, a qual substituiria a Lei 4.595/64, redefinindo as atribuições e a estrutura do Banco Central do Brasil.

As orientações estratégicas do Banco Central do Brasil são resultadas de um processo previamente aprovado por uma Diretoria Colegiada, a CMN, que assim define os limites de sua atuação. Entre estas orientações temos a missão institucional, a visão de futuro, os macros processos a cargo da organização, os valores, os objetivos estratégicos e as diretrizes organizacionais. A missão, os macros processos e os valores são considerados orientações de médio e longo prazo à medida que a visão de futuro, os objetivos estratégicos e as diretrizes são constantemente revistos e reavaliados, devido as constantes mudanças nos ambientes interno e externo.

Desta forma, por meio das orientações da alta administração, acredita-se ser possível oferecer uma linha de atuação ao Banco Central do Brasil, permitindo uma melhor utilização dos recursos à disposição e obter subsídios para a preparação das propostas orçamentárias anuais.

Assim sendo, sua missão fundamental é a de garantir a qualidade do poder de compra da moeda e a base do sistema financeiro nacional. Neste processo encontram-se entre suas funções formular e gerir as políticas monetária e cambial de acordo com as instruções do governo federal, regular e supervisionar ao sistema financeiro nacional e administrar o sistema de pagamentos e do meio circulante, sempre em concordância com os valores da ética, excelência, espírito empreendedor, compromisso com a Instituição e espírito de equipe.

Quanto às resoluções do Banco Central do Brasil, referente à cobrança de tarifas ao público, por parte das instituições financeiras, a resolução em vigência foi assinada em 25 de julho de 1996, pelo então Presidente do Banco Central do Brasil, o Sr. Gustavo Jorge Laboissiere Loyola.

4.2 Estrutura Hierárquica.

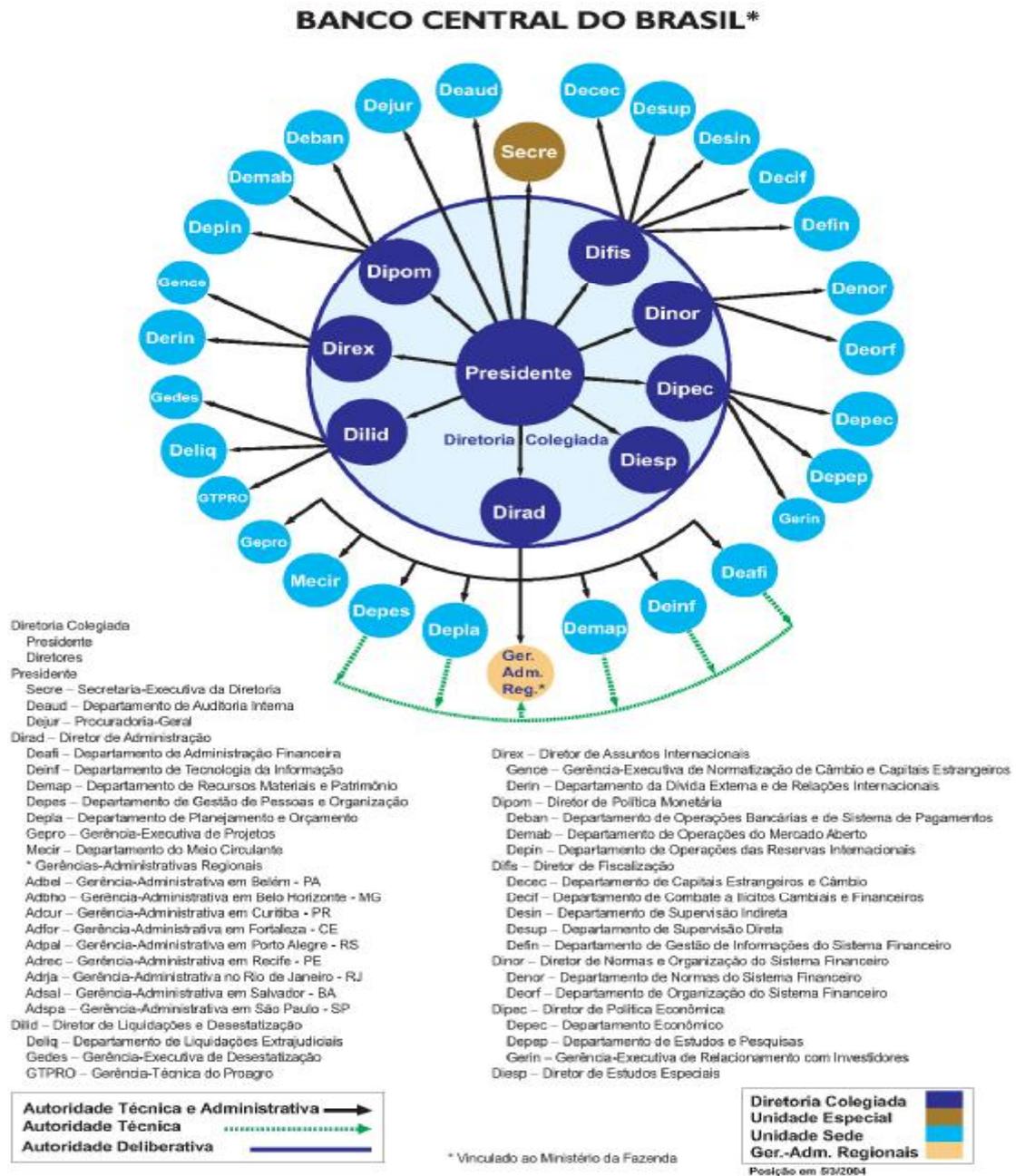


FIGURA 1 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DO BACEN  
 Fonte: [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), acessado no dia 05/05/2005

#### 4.3 As Definições Relativas às Tarifas.

Segundo MISHKIN (1999) é praticamente impossível ao cidadão realizar suas atividades diárias sem a utilização dos serviços dos bancos, uma vez que estes são os únicos que prestam os serviços à população como o pagamento de contas e impostos, de salários e do seguro-desemprego.

Desta forma torna-se essencial conhecer as regras do sistema, tanto para evitar gastos desnecessários, como para que não sejam realizadas cobranças indevidas, de acordo com o texto da resolução.

Segundo MATOS (1994) a tarifa é a forma de o Banco ser remunerado pela prestação de um serviço ao cliente. Assim como não se pode cobrar tarifas em contas-salário, com relação às demais contas, somente é permitida a cobrança dos serviços previamente informados com uma antecedência de 30 dias, serviços estes que deverão estar expostos em quadros demonstrativos afixados em locais visíveis das agências. O mesmo se aplica para novas tarifas quanto para o reajuste daquelas que já se encontram sendo cobradas, com o mesmo prazo de antecedência. Nestes quadros demonstrativos deverão constar a relação dos serviços cobrados e respectivos valores, a periodicidade da cobrança e a informação de que os valores cobrados foram determinados pelo próprio Banco. Igualmente, os extratos enviados aos clientes têm a obrigação de informar, de forma explícita e clara, todos os serviços prestados e suas respectivas tarifas.

Entre os serviços que os bancos se encontram proibidos de tarifar, segundo o BACEN, estão: o fornecimento, a escolha do cliente, de cartão magnético ou um talão de cheque com pelo menos 10 folhas por mês. O Banco só poderá cobrar a substituição do cartão magnético quando o cliente for roubado, perder ou danificar o cartão, não podendo cobrar-lhe quando da substituição por motivo de seu vencimento. Quanto ao fornecimento de um talão mensal, este poderá ser suspenso caso o cliente ainda não tenha liquidado a vinte ou mais folhas já recebidas, ou a 50% das folhas fornecidas nos últimos três meses.

## **5. A FEDERAÇÃO BRASILEIRA DAS ASSOCIAÇÕES DE BANCOS – FEBRABAN**

### 5.1 Histórico

Segundo o site da FEBRABAN, as instituições bancárias, a exemplo de outros segmentos da economia, são representadas por entidades de classe que, em suas respectivas esferas de atuação, mobilizam-se pela defesa dos interesses dos bancos.

A Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CNF), a Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN), a Federação Nacional dos Bancos (FENABAN), as Associações e os Sindicatos de Bancos compõem a representação do setor.

Desde 1983, o setor adota a estratégia de escolher uma diretoria comum para comandar a FEBRABAN e a FENABAN. Desta forma, assegura o fortalecimento do comando e a unificação das diretrizes que norteiam a categoria, partilhando instalações, infra-estrutura e dividindo responsabilidades.

Em meados da década de 60, os sindicatos representantes do setor bancário ressentiam-se dos limites impostos à sua atuação pela legislação sindical vigente na época. A necessidade de agir com maior liberdade no cenário institucional e político motivaram a criação de associações civis para representar os bancos em suas respectivas regiões. Estas associações criaram em 1967, a Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN), uma entidade de natureza civil que opera em âmbito nacional com o objetivo de defender os

interesses do setor bancário e contribuir para o aperfeiçoamento das suas atividades.

Conscientizar a opinião pública do papel social que os bancos desempenham é uma das atividades permanentes da FEBRABAN. Em suas mensagens, a entidade ressalta a função essencial dessas instituições de intermediar recursos financeiros, canalizando a poupança para os segmentos produtivos e alavancando o desenvolvimento econômico do país. Ao mesmo tempo, busca destacar a gama de serviços que os bancos prestam à população através de uma ampla rede de agências estrategicamente distribuída pelo país.

No campo da tecnologia, a atuação da FEBRABAN é direcionada para promover a atualização constante dos bancos nas áreas de automação, informática e telecomunicações.

O comando dela está confiado a uma diretoria eleita para um período de três anos, composta por um presidente, dois vice-presidentes e um corpo de dez diretores executivos com cinco suplentes. As diretrizes que pautam as atividades da FEBRABAN emanam de um Conselho Diretor formado pelos presidentes das associações de bancos filiadas à entidade e por um total de até trinta representantes de bancos, eleitos em assembléia geral.

A presidência do Conselho é exercida pelo mesmo presidente da diretoria da entidade. Na sua ação para aperfeiçoar e fortalecer a atividade bancária, a FEBRABAN se apóia em quinze Comissões Técnicas, que funcionam permanentemente sob a coordenação dos diretores setoriais.

Como entidade de natureza civil, que opera a nível nacional, a FEBRABAN busca alcançar a um sistema financeiro saudável, ético e eficiente é condição essencial para o desenvolvimento econômico e social do país.

Sua missão como entidade é a de representar aos seus associados, objetivando a melhoria contínua da eficiência do sistema financeiro e das suas relações com a sociedade.

A FEBRABAN como qualquer entidade civil, também é possuidora de valores intrínsecos entre todos os seus associados, valores estes que podem ser resumidos entre os seguintes:

- a) valorizar as pessoas;
- b) promover valores éticos, morais e legais;
- c) incentivar práticas de cidadania e responsabilidade social;
- d) defender o livre mercado e a livre concorrência;
- e) atuar com profissionalismo e transparência;
- f) valorizar a diversidade.

Como Federação, seus objetivos fundamentais podem ser assim enumerados:

- a) representar os seus associados perante os poderes constituídos e entidades representativas da sociedade;
- b) interagir com autoridades e instituições na elaboração e aperfeiçoamento do sistema normativo;
- c) desenvolver iniciativas para a contínua melhoria da produtividade do sistema e a redução dos níveis de risco;

d) zelar pela eficiência da intermediação financeira e aumentar a sua contribuição para a sociedade, inclusive desenvolvendo esforços que viabilizem o crescente acesso da população a produtos e serviços financeiros; e

e) transmitir à sociedade o papel e a contribuição do sistema financeiro para o desenvolvimento econômico e social do país.

Quanto a sua atuação junto ao mercado bancário pode-se dizer que a sua linha de atuação se fundamenta em:

a) propor e defender mudanças ou edição de normas que aumentem a eficiência do sistema financeiro e o aprimoramento dos seus instrumentos;

b) desenvolver e manter canais de comunicação com Executivo, Legislativo, Judiciário, Associações de Classe, Sindicatos e demais entidades e organismos nacionais e internacionais;

c) coordenar, quando necessária, a contratação de profissionais para a defesa de legítimos interesses dos associados;

d) realizar e divulgar estudos e pesquisas visando o aperfeiçoamento do sistema financeiro;

e) comunicar o papel e atuação do sistema financeiro, de forma pró-ativa;

f) manifestar-se, quando for o caso, sobre temas de interesse da opinião pública;

g) desenvolver programas de formação e qualificação para os funcionários dos associados;

h) implementar programas de auto-regulação; e

i) divulgar aos associados informações relevantes sobre assuntos objeto de sua atuação.

## 5.2 Estrutura Hierárquica

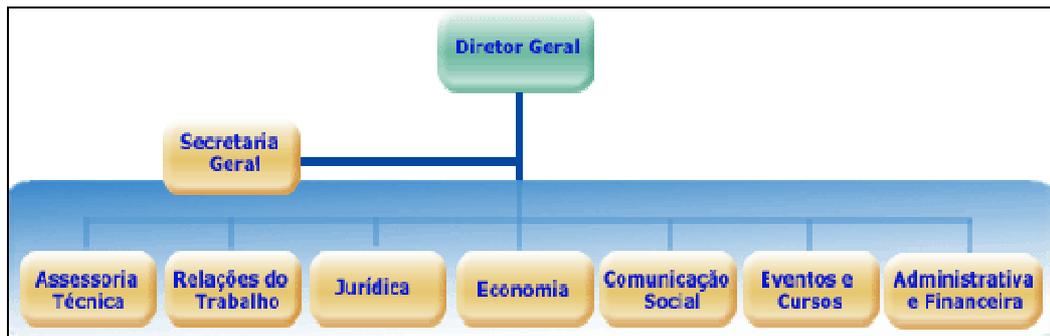


FIGURA 2 – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA FEBRABAN

Fonte: FEBRABAN – 15/05/2005.

## 5.3 A Aplicação das Normas do Banco Central, segundo a FEBRABAN

O Banco Central do Brasil, que segundo a Constituição Federal de 1988 e pela Lei 4.595 possui poder de legislar sobre sistema financeiro, foi o responsável pela liberação das tarifas bancárias.

De acordo com informações disponíveis no site da Internet do PROCON/SP (2005), existem bancos que não oferecem uma definição exata sobre as contas existentes em suas carteiras, indo assim em contra a uma determinação do Banco Central.

Mas será que de fato os clientes de bancos podem ter alguma economia com as tarifas bancárias? Para uma resposta no mínimo responsável, deve-se fazer um alerta de que não basta saber o custo de cada tarifa para fazer os comparativos

entre bancos, sendo de fato necessário verificar o custo total de uma cesta de tarifas que corresponda ao uso que o cliente faz do banco. É lugar comum para todos que cada pessoa é possuidora de uma necessidade específica, como usar mais talões de cheque ou fazer maior número de ordem de crédito para outras instituições.

A Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN), de acordo com informações disponíveis no site da Internet do PROCON/SP (2005), sempre se colocou na posição pública de confirmar as regras do Banco Central relacionadas com as cobranças de tarifas, considerando totalmente irregular qualquer tipo de tarifação ou cobrança de tarifa se não houver um contrato de conta corrente entre as partes.

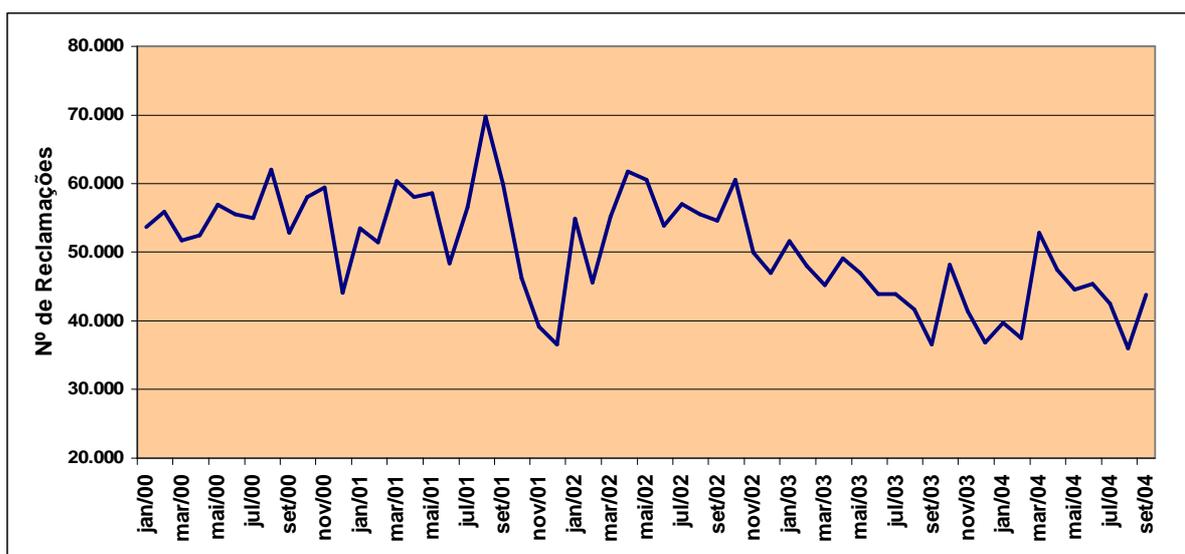
## 6. APRESENTAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo apresenta alguns dados do Sistema Financeiro Nacional em forma de tabelas e gráficos retirados do site do Banco Central do Brasil correspondente ao período de janeiro de 2000 a junho de 2004.

MÊS	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
JAN	53.678	53.536	54.900	51.607	39.705	<b>253.426</b>
FEV	55.852	51.416	45.617	47.924	37.488	<b>238.297</b>
MAR	51.716	60.318	55.146	45.172	52.788	<b>265.140</b>
ABR	52.439	58.064	61.719	49.155	47.438	<b>268.815</b>
MAI	56.935	58.617	60.535	46.904	44.604	<b>267.595</b>
JUN	55.461	48.322	53.910	43.826	45.392	<b>246.911</b>
JUL	54.977	56.501	56.997	43.933	42.464	<b>254.872</b>
AGO	62.050	69.727	55.590	41.647	36.045	<b>265.059</b>
SET	52.755	60.026	54.595	36.503	43.752	<b>247.631</b>
OUT	58.081	46.199	60.514	48.158		<b>212.952</b>
NOV	59.404	39.147	49.913	41.351		<b>189.815</b>
DEZ	44.039	36.505	46.967	36.847		<b>164.358</b>
<b>TOTAL</b>	<b>657.387</b>	<b>638.378</b>	<b>656.403</b>	<b>533.027</b>	<b>389.676</b>	<b>2.874.871</b>

**TABELA 1 – TOTAL DE RECLAMAÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO SFN**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 1 – TOTAL DE RECLAMAÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO SFN**

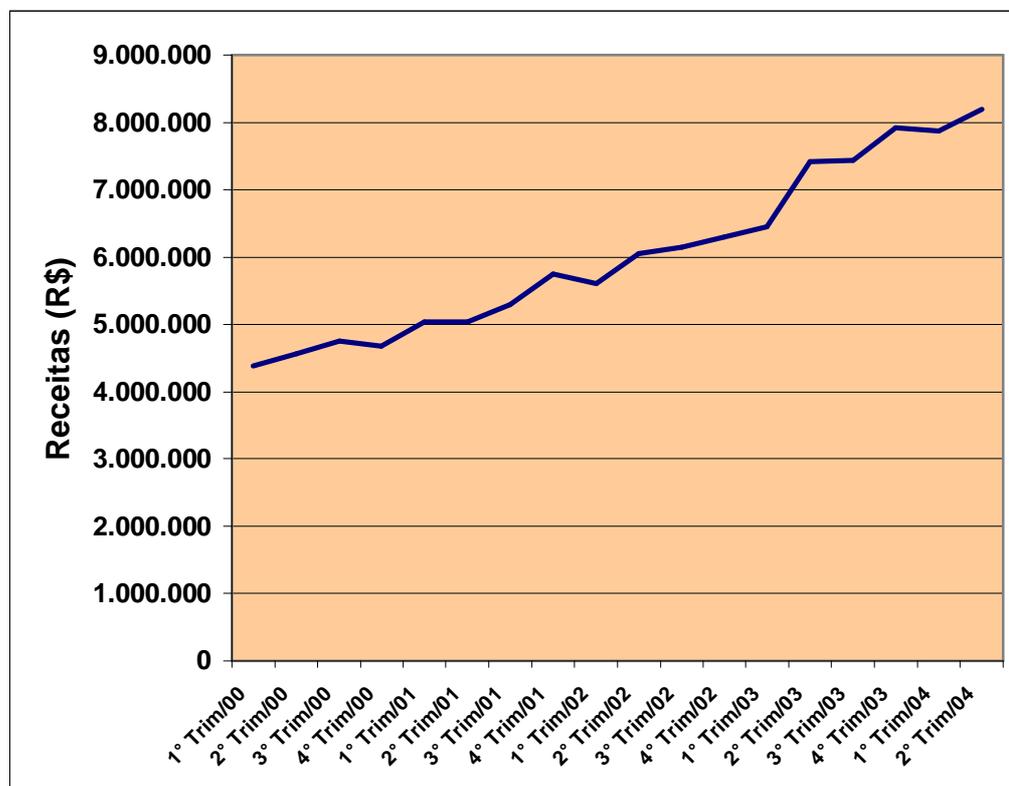
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 1 e o Gráfico 1 demonstram a evolução de reclamações junto ao BACEN do SFN por prestação de serviços no Sistema Nacional Financeiro, que compreende o período de janeiro de 2000 a junho de 2004, representando a totalidade de informações disponíveis no BACEN. Nota-se que, o total de reclamações referentes à prestação de serviços tem-se mantido sempre elevado.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
1º	4.390.684	5.039.223	5.605.585	6.451.165	7.876.930	<b>29.363.587</b>
2º	4.564.079	5.040.110	6.049.374	7.417.590	8.194.066	<b>31.265.219</b>
3º	4.755.863	5.297.707	6.150.720	7.439.949		<b>23.644.239</b>
4º	4.675.571	5.752.622	6.304.396	7.921.058		<b>24.653.647</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18.386.197</b>	<b>21.129.662</b>	<b>24.110.075</b>	<b>29.229.762</b>	<b>16.070.996</b>	<b>108.926.692</b>

**TABELA 2 – TOTAL DE RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO SFN**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 2 – TOTAL DE RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO SFN**

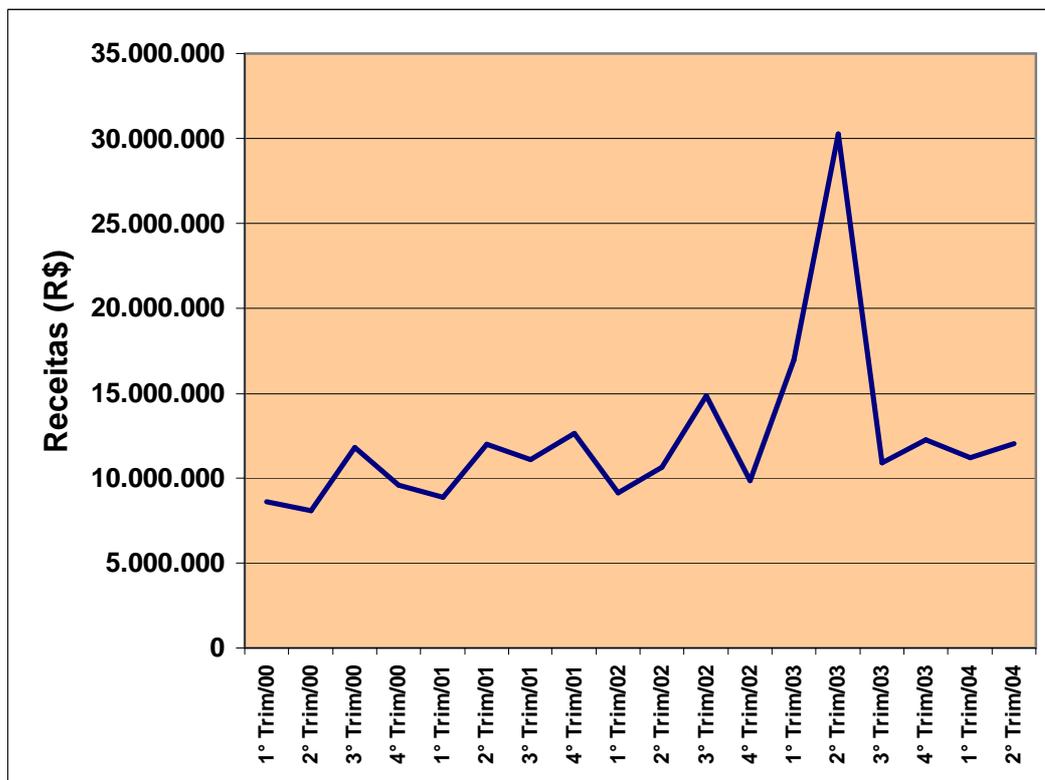
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 2 e o Gráfico 2 representam a evolução do total da receita de prestação de serviços do SFN, que corresponde ao período de janeiro de 2000 a junho de 2004. Percebe-se que no decorrer dos anos o aumento das receitas é significativo e sempre de forma crescente.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
1º	8.589.733	8.874.402	9.139.534	16.956.424	11.184.928	<b>54.745.021</b>
2º	8.073.834	11.993.587	10.622.475	30.281.380	12.016.030	<b>72.987.306</b>
3º	11.784.501	11.070.624	14.882.701	10.891.039		<b>48.628.865</b>
4º	9.560.705	12.617.157	9.822.240	12.259.240		<b>44.259.342</b>
<b>TOTAL</b>	<b>38.008.773</b>	<b>44.555.770</b>	<b>44.466.950</b>	<b>70.388.083</b>	<b>23.200.958</b>	<b>220.620.534</b>

**TABELA 3 – TOTAL DE RECEITAS DO SFN**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 3 – TOTAL DE RECEITAS DO SFN**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

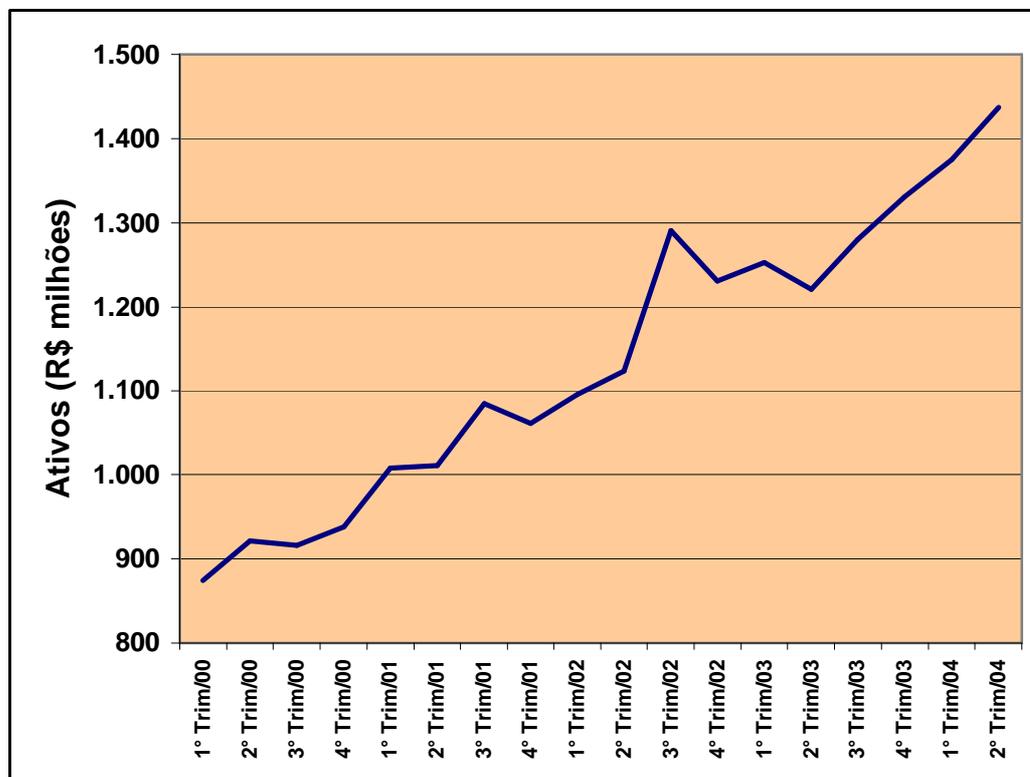
Comentários: A Tabela 3 e o Gráfico 3 demonstram o Total das Receitas do Sistema Nacional Financeiro registradas pelo Banco Central no período que

compreende desde janeiro de 2000 a junho de 2004. Percebe-se que no primeiro trimestre de 2003 há um aumento no total de receitas justamente no momento em que houve uma desvalorização do real frente ao dólar, supõe-se que a receita provém de arbitragem cambial. Neste momento a taxa selic foi alterada pelo BACEN de 16,5% para 26,5% ao ano logo após a um declínio a partir do momento em que o Governo passou a reduzir o valor da taxa de juros.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
1º	874	1.008	1.096	1.253	1.375	5.608
2º	921	1.011	1.124	1.221	1.437	5.716
3º	916	1.085	1.291	1.280		4.574
4º	938	1.061	1.231	1.331		4.562
<b>TOTAL</b>	<b>3.651</b>	<b>4.167</b>	<b>4.744</b>	<b>5.087</b>	<b>2.812</b>	<b>20.462</b>

**TABELA 4 – TOTAL DE ATIVOS DO SFN – R\$ MILHÕES**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 4 – TOTAL DE ATIVOS DO SFN – R\$ MILHÕES**

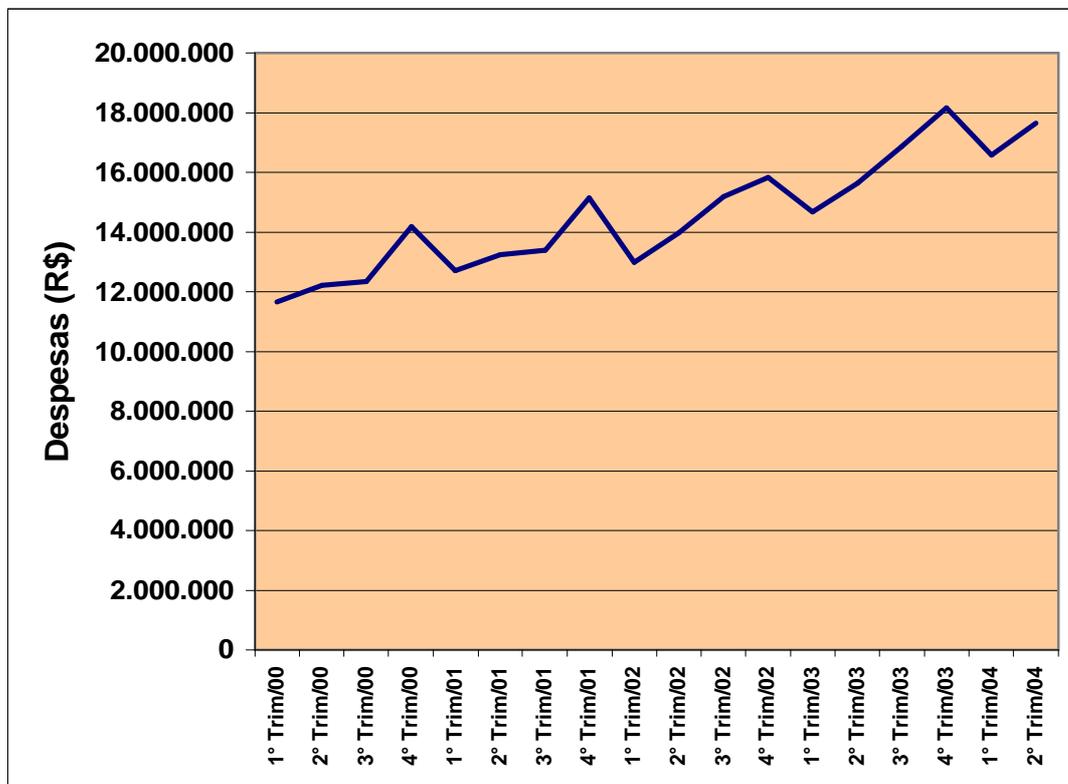
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 4 e o Gráfico 4 correspondem ao Total de Ativos do Sistema Financeiro Nacional, do período que corresponde ao primeiro trimestre de 2000 ao segundo trimestre de 2004, registrados pelo Banco Central do Brasil. Nota-se que os valores deste período tiveram um crescimento importante.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004	TOTAL
1º	11.660.781	12.708.851	12.990.044	14.682.912	16.578.402	<b>68.620.990</b>
2º	12.210.951	13.232.947	13.958.359	15.628.726	17.654.835	<b>72.685.818</b>
3º	12.345.230	13.382.282	15.196.335	16.846.911		<b>57.770.758</b>
4º	14.185.352	15.146.455	15.823.710	18.167.242		<b>63.322.759</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50.402.314</b>	<b>54.470.535</b>	<b>57.968.448</b>	<b>65.325.791</b>	<b>34.233.237</b>	<b>262.400.325</b>

**TABELA 5 – TOTAL DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS DO SFN**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 5 – TOTAL DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS DO SFN**

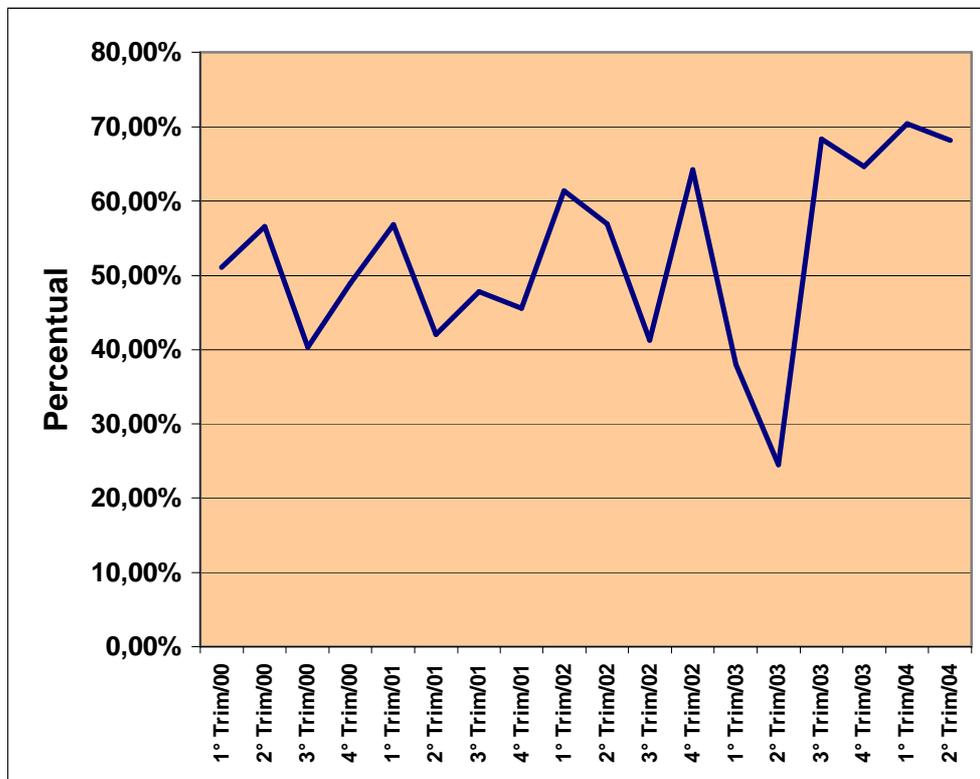
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 5 e o Gráfico 5 demonstram a evolução do Total de Despesas Administrativas do Sistema Nacional Financeiro, no período que corresponde ao primeiro trimestre de 2000 ao segundo trimestre de 2004. Nota-se que o crescimento das despesas não foi proporcional ao aumento dos ativos nem tão pouco das receitas dos bancos.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004
1º	51,12%	56,78%	61,33%	38,05%	70,42%
2º	56,53%	42,02%	56,95%	24,50%	68,19%
3º	40,36%	47,85%	41,33%	68,31%	
4º	48,90%	45,59%	64,18%	64,61%	
<b>TOTAL</b>	<b>48,37%</b>	<b>47,42%</b>	<b>54,22%</b>	<b>41,53%</b>	<b>69,27%</b>

**TABELA 6 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE O TOTAL DE RECEITAS**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 6 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE O TOTAL DE RECEITAS**

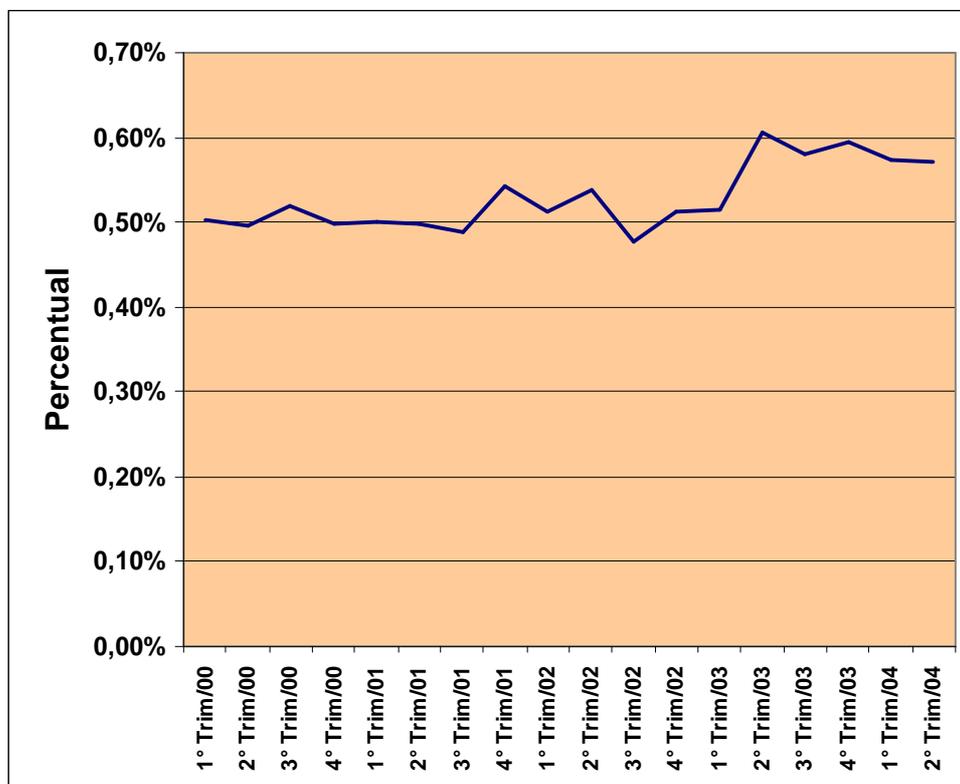
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 6 e o Gráfico 6 demonstram a proporção entre Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Receitas do SFN. Percebe-se que se não fosse o declínio entre o primeiro e o segundo trimestre de 2003 constataria uma tendência de evolução. Este declínio ocorre pelo fato que o Total de Receitas subiu neste período por conta da elevação da taxa selic.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004
1º	0,50%	0,50%	0,51%	0,51%	0,57%
2º	0,50%	0,50%	0,54%	0,61%	0,57%
3º	0,52%	0,49%	0,48%	0,58%	
4º	0,50%	0,54%	0,51%	0,59%	
<b>TOTAL</b>	<b>0,50%</b>	<b>0,51%</b>	<b>0,51%</b>	<b>0,57%</b>	<b>0,57%</b>

**TABELA 7 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE O TOTAL DE ATIVOS**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 7 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE O TOTAL DE ATIVOS**

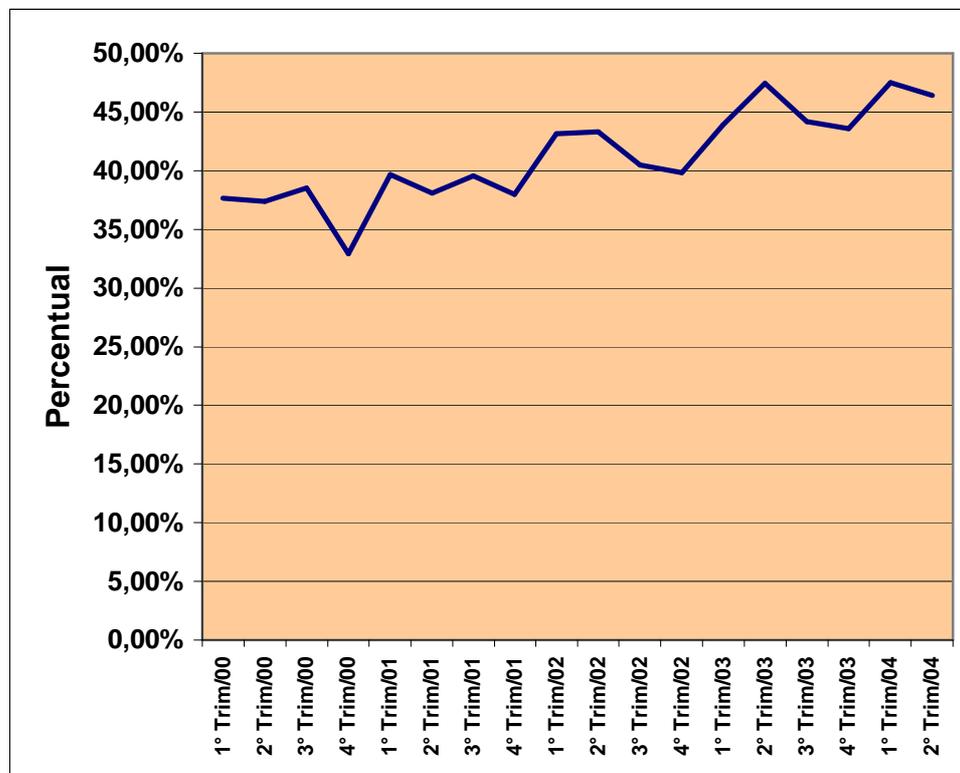
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 7 e o Gráfico 7 demonstram a comparação entre Receitas de Prestação de Serviços, sobre o Total de Ativos do Sistema Financeiro Nacional que correspondem ao período do primeiro trimestre de 2000 ao segundo trimestre de 2004. Percebe-se que no decorrer dos anos ocorreu uma leve inclinação positiva, devido ao aumento das Receitas de Prestação de Serviços sobre o Total de Ativos do SFN.

TRIM	2000	2001	2002	2003	2004
1º	37,65%	39,65%	43,15%	43,94%	47,51%
2º	37,38%	38,09%	43,34%	47,46%	46,41%
3º	38,52%	39,59%	40,48%	44,16%	
4º	32,96%	37,98%	39,84%	43,60%	
<b>TOTAL</b>	<b>36,48%</b>	<b>38,79%</b>	<b>41,59%</b>	<b>44,74%</b>	<b>46,95%</b>

**TABELA 8 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 8 – PROPORÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SOBRE AS DESPESAS ADMINISTRATIVAS**

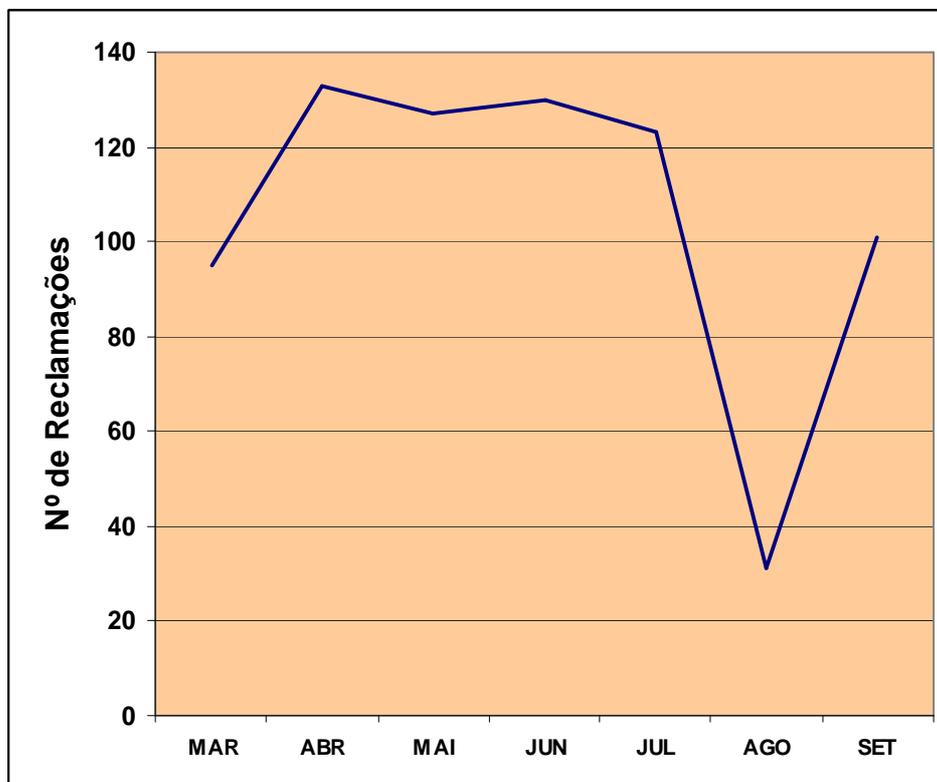
Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 8 e o Gráfico 8 demonstram a comparação entre Receitas de Prestação de Serviços sobre Despesas Administrativas do Sistema Financeiro Nacional que correspondem ao período do primeiro trimestre de 2000 ao segundo trimestre de 2004. Percebe-se que há uma leve inclinação positiva devido ao fato que as Despesas Administrativas não tiveram um aumento proporcional ao das Receitas de Prestação de Serviços.

MESES	Nº. de Reclamações
MAR	95
ABR	133
MAI	127
JUN	130
JUL	123
AGO	31
SET	101
<b>TOTAL</b>	<b>740</b>

**TABELA 9 – RECLAMAÇÕES SOBRE COBRANÇA DE TARIFAS – 2004**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.



**GRÁFICO 9 – RECLAMAÇÕES SOBRE COBRANÇA DE TARIFAS – 2004**

Fonte: Banco Central do Brasil em 05/05/2005.

Comentários: A Tabela 9 e o Gráfico 9 correspondem às reclamações feitas pelos usuários do SFN, a respeito da cobrança de tarifas, o período compreende de março a setembro de 2004. Observa-se que a Tabela 1 tem-se o Total de Reclamações de Prestação de Serviços no SFN e que a Tabela 9 demonstra apenas as Reclamações sobre a Cobrança de Tarifas devido ao fato que o BACEN só disponibiliza esta informação a partir de março de 2004.

## 7. ANÁLISES

De acordo com matéria do Jornal do Brasil de Janeiro de 2000, a Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN) concorda que é necessária uma transparência maior nas informações passadas ao consumidor, mas rejeita a padronização de preços dos serviços oferecidos pelos bancos.

O Jornal Estado de São Paulo, em sua edição de 22 de setembro de 2000 já fazia referências sobre as queixas recebidas no PROCON, divulgando que as queixas recebidas sobre problemas com instituições financeiras chegavam a ser de 9,33% do total das reclamações apuradas pelo órgão. As dúvidas sobre supostas irregularidades – relativas a bancos e cartões de crédito de instituições financeiras e lojas – representaram 7,18% do total de questionamentos apurado entre janeiro e julho. As queixas com mediação do órgão para a solução representaram porcentual ainda maior, de 9,33%. Mas muitos clientes nem sabem que foram prejudicados e outros tentam, durante meses, negociar com o próprio banco. A Federação Brasileira das Associações de Bancos (FEBRABAN) preferiu não se manifestar, informando apenas, por meio de sua assessoria de imprensa da instituição, que o Banco Central (BACEN) é que deve acompanhar e resolver reclamações.

De acordo com um outro estudo, realizado pela Associação Nacional de Executivos de Finanças (ANEFAC) datado do início do segundo semestre de 2001, mostra que a arrecadação dos dez maiores bancos do país com a prestação de serviços (item que inclui tarifas e taxas) aumentou 55,16% entre 1997 e 2000. "O peso das tarifas nas receitas dos bancos vem crescendo substancialmente, porque de 1994 para cá, eles vêm cobrando por todo tipo de serviço", diz Miguel de Oliveira, vice-presidente da ANEFAC.

Para demonstrar este aumento, a ANEFAC comparou a arrecadação dos serviços com os gastos dos bancos com o pagamento de seus funcionários. "Hoje, as tarifas cobrem integralmente a folha de pagamento dos bancos e, em alguns casos, pagam duas folhas. Em 1994, representavam apenas 30% desse valor", avalia Oliveira. Os números levantados pelo sindicato indicam que a expansão dessa receita tem sido cada vez mais rápida. Dados de outro grupo de dez bancos mostram que, entre 1996 e 2001, o aumento chegou a 107%, ou R\$ 2 bilhões. Passou de R\$ 1,84 bilhão no primeiro semestre de 1996 para R\$ 3,82 bilhões em igual período deste ano.

Segundo dados da Fipe (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas), referentes a movimentos de preços ocorridos na cidade de São Paulo para o ano de 2003, os bancos promoveram reajustes médios de 14,52% nas tarifas que cobram dos clientes, em um período de 12 meses encerrado em janeiro. Conseguiram, com isso, acompanhar de perto ou até ultrapassar os aumentos dos preços administrados, considerados os maiores vilões da inflação. E excederam com folga o aumento de 6,54% do IPC (Índice de Preços ao Consumidor), no mesmo período.

Demonstraram assim, por meio destes dados, que as receitas com serviços ganham peso no resultado dos bancos, e que as instituições têm aproveitado para reajustar suas tarifas e começar a cobrar por serviços, até então, gratuitos, sendo que no ano de 2003, os lucros das 7 maiores instituições financeiras atingiram, em conjunto, valores de R\$ 13,4 bilhões. A magnitude desses reajustes chama a atenção, onde, por exemplo, os serviços de utilidade pública aumentaram 14,44%, menos que os 14,52% de alta das tarifas bancárias nos 12 meses encerrados em janeiro de 2003.

De acordo com Vinícius Zwarg, chefe de gabinete do Procon-SP, em entrevista a Folha de São Paulo em outubro de 2003, chamava a atenção o fato de os bancos conseguirem promover grandes reajustes num momento em que o brasileiro estava com a renda tão deprimida, e que segundo seu ponto de vista o movimento de reajustes das tarifas bancárias ao longo dos últimos meses do ano de 2003 havia sido irregular.

Numa outra entrevista à Folha de São Paulo, em 22 de fevereiro de 2004, Márcio Cypriano, então presidente do Bradesco e futuro presidente da FEBRABAN afirmou que, no caso do Bradesco, as receitas com serviços cobriam cerca de 35% da folha de pagamentos em 1994. Hoje, são suficientes para pagar entre 95% e 97% dos salários. O objetivo da instituição é que esse percentual, que já chegou a 110% antes da aquisição do BBV e do Mercantil de São Paulo, volte a atingir 100%.

Cypriano explica que, no período de inflação alta, antes de 1994, "as tarifas não eram explícitas" e que "as pessoas pagavam as tarifas sem perceber, porque você tinha uma inflação muito grande. Qualquer recurso que ficava em conta corrente, basicamente, já era a remuneração que os bancos tinham pelos serviços".

Na mesma entrevista Cypriano também comentou que com a estabilidade da economia, a partir de 1994, esse ciclo foi encerrado. A alternativa encontrada pelos bancos para a perda dos ganhos com o chamado giro financeiro foi passar a cobrar por seus serviços de fato. Surgiram as tarifas bancárias.

Cypriano, então ainda futuro presidente da Federação Brasileira dos Bancos, dizia que a receita com serviços era a terceira principal origem de resultado para o

Bradesco. Perdia apenas para os ganhos com empréstimos e para os resultados com títulos e valores mobiliários.

### 7.1 Spread e Floating

Segundo o BACEN as taxas de juros brasileiras estão atualmente entre as mais elevadas do mundo. Isso se deve, em parte, às condições macroeconômicas que caracterizaram o período recente, e que hoje começaram a reverter-se. No entanto, essa é só parte da explicação, pois a diferença entre as taxas de juros básicas (de captação) e as taxas finais (custo ao tomador), a qual se denomina “*spread*”, também tem sido expressiva, como demonstram as taxas de juros cobradas nos empréstimos bancários.

Segundo informações disponíveis no site do Banco Central na Internet, entre janeiro de 2003 e setembro de 2004, a taxa básica de juros (selic) foi reduzida de 26,5% para 16,25%, mas os bancos não diminuíram o *spread* bancário nas mesmas proporções, apesar de haver condições para isso.

Em relação ao ano de 2002, o mesmo site apontava a margem de lucro dos bancos (38,28%) como o item de maior peso na composição do *spread*, seguido pela cunha fiscal (27,67%), custos administrativos (17,21%) e inadimplência (16,73%). Com a redução da inflação, os banqueiros buscaram manter seus lucros através do aumento de taxas, tarifas e *spread*. Um levantamento realizado com 18 bancos no Brasil demonstra: as receitas de serviços (16,6% dos ganhos totais) cresceram 746%, passando de R\$ 2,5 bilhões (1994) para R\$ 21 bilhões (2003), cobrindo toda a despesa de pessoal. As tarifas respondiam por 20,3% dos salários (em 1994, R\$ 3,9 bilhões) e por 101,7% (em 2003, R\$ 20,5 bilhões). O reajuste de

tarifas bancárias, em 2003, foi de 14,5%, superando a inflação acumulada de 8% (ICV/Dieese)

Os bancos normalmente obtêm seus lucros monetários de três formas: com *floating*, com tarifas e com spread. Durante décadas no Brasil as instituições bancárias somente se preocuparam com o *floating*. Toda indústria de automação bancária existente no país serviu para auxiliar o aumento da eficiência da receita advinda de *floating*. Os níveis de inflação existentes nas décadas de 1970 e 1990, e a captura de transações e da liquidação de transações em tempo real, faziam com que o *floating* crescesse violentamente. Quando a economia estabilizou e o banco não mais conseguia gerar receita por *floating*, ele teve de voltar suas atenções às outras duas fontes, as tarifas e o spread. O *spread* começou a ser mais utilizado há dez anos atrás, sendo que até então era desconsiderado pelos bancos. As instituições bancárias simplesmente aplicavam o capital adquirido via *floating* junto ao governo. Em relação à tarifa, as instituições bancárias utilizaram o benefício de possuir gigantescas redes de distribuição e de captura, para então cobrar pela prestação de serviços. Foi por meio do *floating* que instituições do porte do Banco do Brasil, Bradesco, Itaú entre outros mais, passaram a gerar receitas, cobrando tarifa por transação, por depósito, por todos os mecanismos de serviços prestados ao usuário final, mesmo que de uma forma ainda arcaica.

Com o passar do tempo o mercado atingiu a um ponto de equilíbrio, e devido à concorrência acirrada, as instituições bancárias ficaram impossibilitadas de aumentar indiscriminadamente o preço das tarifas cobradas pelos serviços. Conseqüentemente, o próprio mercado proporcionou uma redução nos preços das tarifas cobradas. Segundo os dados a disposição no site do Banco Central do Brasil os bancos já obtiveram, com a cobrança de tarifas por serviços prestados, um

volume de ingressos superior ao dos dias atuais, porém o volume atualmente captado ainda é muito superior do que o arrecadado pelas instituições bancárias no estrangeiro.

A partir deste momento de redução na captação de receita nas tarifas, os bancos se direcionaram a captar receitas via o *spread*, o qual se encontra mais associado à idade bancária, uma vez que se encontra atrelado ao próprio negócio do banco. O *spread* encontra-se baseado em produtos, tanto em quantidade quanto em nível de sofisticação e inovação. Quanto maior a quantidade disponível, quanto maior a sua sofisticação, e quanto maior a sua inovação em relação ao mercado, maior será o seu *spread*. No momento que o banco tem um produto inovador e não tem concorrência imediata, ele consegue ir ao mercado e obter maior captação de dinheiro.

Até então o *spread* estava sendo utilizado exclusivamente para emprestar dinheiro para o governo. Houve épocas que 95% dos recursos captados pelos bancos eram emprestados para o governo. Em algumas das estatísticas disponibilizadas no site do Banco Central na Internet, percebe-se que atualmente as instituições bancárias não somente emprestam este capital ao governo, disponibilizando parte dele seus clientes.

Outras áreas com potencial bastante amplo no Brasil para atuação das instituições bancárias são: Cartão de crédito; Seguros; Aplicações de risco; Carteira de aplicação, entre outras mais. Para isso é fundamental que os bancos tenham capacidade de lançar novos produtos na medida em que o mercado se desenvolva. Num intervalo de tempo de oito anos, os bancos duplicaram, de 20 para 41, o número de serviços e produtos pelos quais cobram tarifas de seus clientes.

Segundo balanço sobre tarifas bancárias realizado pela Fundação Procon de São Paulo, cujos dados estão na sua página na internet, a qual divulga semestralmente seus resultados – "em 1996, alguns serviços não eram tarifados e agora são. Por exemplo, o saque no caixa eletrônico e o depósito de cheque em conta". Outro exemplo citado é o serviço de renovação de cadastro de pessoas físicas para contas especiais, serviço que em 1996 era cobrado por 67% dos bancos pesquisados, sendo que atualmente o percentual é de 90%.

Segundo o mesmo PROCON de São Paulo, entre setembro de 2003 e março de 2004, as tarifas bancárias subiram 11,73%, em comparação com uma inflação, segundo o INPC, de 3,97%.

De acordo com o relatório divulgado, referente ao levantamento feito entre os dias 2 e 4 de março, de alguns itens básicos como renovação do cadastro pessoa física, fornecimento de talão de cheques de 20 folhas (2º no mês), emissão do cartão magnético na abertura das contas, reemissão do cartão magnético (por perda, roubo ou quebra) e cheque devolvido, somente dois apresentaram variação acumulada negativa em seus valores médios.

O valor médio cobrado pela emissão do cartão magnético na abertura de conta comum e especial caiu 7,35% e 6,37%, respectivamente. Os demais apresentaram variação acumulada positiva, sendo que a maior foi a do cheque devolvido: 68,45%. A evolução nos preços desses serviços é um reflexo da estratégia dos bancos de estimular o uso do cartão magnético e ao mesmo tempo desestimular o uso do cheque.

A principal crítica do Procon é sobre a complexidade do sistema de cobrança de tarifas praticadas pelos bancos. "Há muito mais serviços hoje, que às vezes são fundidos, com nomenclaturas diferentes que geram grande dificuldade para o

consumidor". Os técnicos do Procon listaram problemas como "fornecimento de informações desencontradas; serviços que ora são cobrados, ora não são; adoção de critérios diferenciados na cobrança de tarifas aos clientes; diversificação da nomenclatura dos produtos/serviços de banco para banco; falta de clareza nos valores informados".

O relatório da pesquisa do PROCON diz que "é quase impossível para o cliente acompanhar a evolução das tarifas através das tabelas afixadas nas agências, devido ao elevado número de itens e à falta de clareza. Isso dificulta muito a tarefa de verificar a eventual cobrança de novas tarifas, bem como o acompanhamento da variação de valores das já existentes", situação que se agravou com as fusões e aquisições entre as instituições financeiras verificadas nos últimos anos.

## 8. SUGESTÕES

Pode ser constatado que as instituições bancárias podem cobrar tarifas ou não de seus clientes sem a infração das normas vigentes estabelecidas pelo SFN.

Assim sendo, pode-se então fazer algumas sugestões com o intuito de melhorar a relação, de desconfiança por parte dos clientes e de pacotes excessivos de tarifas cobrados pelas instituições bancárias:

a) que os futuros trabalhos vejam o BACEN como órgão capaz de modificar a regulamentação de como as tarifas bancárias são criadas e cobradas, tanto ao público em geral, como para o público cativo das próprias instituições bancárias, com o objetivo de diminuir as possibilidades de abuso por parte destas instituições;

b) que os órgãos de proteção ao consumidor sejam visto como capazes de buscar formas de comunicação mais ativa para cobrar das entidades governamentais uma proteção efetiva contra qualquer tipo de cobrança abusiva dos bancos.

c) as instituições bancárias, por meio de suas associações de classe, independentemente de possíveis medidas tomadas pelo BACEN, possam ser capazes de propor um modelo padrão para seus afiliados, com o objetivo de esclarecer melhor a população sobre a adoção de critérios na fixação de tarifas por serviços prestados.

Segundo MATOS (1994, p.154), a concorrência predatória elevou também a queda acentuada da lucratividade, acreditando que o lucro de um produto cobriria o eventual prejuízo do outro, com isso se justifica em partes a cobrança de tarifas, mas segundo FORTUNA (1999), deve ser ressaltado que os conceitos de administração

nos diz que nem sempre essa premissa vale para tudo, por isso é necessário uma constante e atualizada busca de informações para que a decisão tomada, reflita a realidade vivida pela instituição.

## 9. CONCLUSÃO

De modo geral os dados demonstram que não há um banco capaz de não cobrar tarifas ou que consiga a satisfazer plenamente seus clientes, ou seja, que trabalhe de modo a operar somente com a margem de lucro obtidas nas transações de crédito.

A julgar pelo conteúdo das análises divulgadas sobre o assunto pelo PROCON de São Paulo, pela Associação Comercial do Estado de São Paulo, e mesmo pelas informações disponíveis no site do Banco Central do Brasil, as tarifas praticadas pelos bancos são muito elevadas, sendo grande as diferenças nos valores cobrados entre as instituições bancárias. Igualmente falta entre eles maior transparência na sua cobrança, sendo as alternativas limitadas para os clientes.

Como pode ser verificado, o total de receitas de prestação de serviços dos bancos sempre tiveram crescimento nos últimos quatro anos juntamente com o total do ativo dos bancos. As reclamações junto ao BACEN sempre se mantiveram com índice muito elevado neste período.

As análises feitas sobre as tarifas, o floating e o spread nos leva a concluir, então, que a maioria dos bancos cobra tarifas em excesso e de que a regulamentação vigente não é suficiente para controlar a cobrança das tarifas, confirmando-se a hipótese levantada neste trabalho.

Os fatos relacionados neste trabalho tentam explicar porque muitas vezes a regulação acaba produzindo resultados na direção inversa daquela imaginada inicialmente. Esse tipo de intervenção ocorre quando existe uma percepção geral sobre a inexistência de competição e da livre concorrência. Independente de qual seja o entendimento da autoridade reguladora sobre o assunto em questão, os

dados aqui levantados levam a uma compreensão de que o modelo de regulação das tarifas bancárias funciona mais como um obstáculo no caminho da construção de um sistema de preços melhor ajustado a realidade e conseqüentemente mais eficiente.

Como anteriormente citado, da parte dos bancos não foi observada nenhuma prática ou contribuição para o aperfeiçoamento do modelo atualmente em vigor da cobrança de tarifas, aparentando estar subestimando a impressão negativa passada junto à população em geral usuária de seus serviços.

Com isso o trabalho conseguiu atingir os seus objetivos de comprovar que as tarifas são ótimas fontes de lucro para os bancos e que estas são obscuras para a população, por existir um grande número de tarifas e pela legislação que trata do assunto ser insuficiente para o assunto.

## BIBLIOGRAFIA

ASSAF NETO, Alexandre. *Mercado Financeiro*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

FORTUNA, Eduardo. *Mercado Financeiro: produtos e serviços*. 13ª ed. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1999.

GIL, Antonio Carlos. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2002.

GITMAN, Lawrence Jeffrey. *Princípios da Administração*. 7ª ed. São Paulo: Marbra, 1997.

LAMY, Roberto, *Custo de Produtos e Serviços Bancários*, IBCB, 1987.

LUZ, Aramy Dornelles, *Negócios Jurídicos Bancários*, 2ª ed., Juarez de Oliveira, 1999.

MATOS, João Maria, *Fixação de Preços dos Serviços Financeiros*, IBCB, 1994.

MISHKIN, Frederic S. *Moedas, Bancos e Mercados Financeiros*. 5ª ed. São Paulo: LTC, 1999.

MIEDZINSKI, J.J, *Bancos Múltiplos:Manual de Gestão*, IBCB, 1992.

**SITES VISITADOS**

BANCO CENTRAL DO BRASIL. <http://www.bcb.gov.br>. Acessado durante os meses de abril e maio de 2005.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. <http://www.febraban.com.br>. Acessado os meses de abril e maio de 2005.

PROCON SP. <http://www.procon.sp.gov.br>. Acessado em 25 de Abril de 2005.

ABM RISK. <http://www.abmgroup.com.br/risk.php>. Acessado em 15 de maio de 2005.

ANEFAC. <http://www.anefac.com.br/>. Acessado em 16 de maio de 2005.

EFC. <http://www.efc.com.br/>. Acessado em 16 de maio de 2005.

**ANEXOS**

**ANEXO 1 – RESOLUÇÃO BACEN Nº. 2.303/96**

Disciplina a cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei n. 4.595, de 31.12.64, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 25.07.96, tendo em vista o disposto no art. 4., inciso IX, da citada Lei,

**R E S O L V E U:**

Art. 1º Vedar as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil a cobrança de remuneração pela prestação dos seguintes serviços:

I - fornecimento de cartão magnético ou, alternativamente, a critério do cliente, de um talonário de cheques com, pelo menos, 20 (vinte) folhas, por mês, independentemente de saldo médio na conta corrente;

II - substituição do cartão magnético referido no inciso anterior, exceto nos casos de pedidos de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, danificação e outros motivos não imputáveis a instituição emitente;

III - entrega de cheque liquidado, ou cópia do mesmo, ao respectivo emitente, desde que solicitada até 60 (sessenta) dias após sua liquidação;

IV - expedição de documentos destinados à liberação de garantias de qualquer natureza;

V - devolução de cheques pelo Serviço de Compensação de Cheques e Outros Papéis - SCCOP, exceto por insuficiência de fundos;

VI - manutenção de contas:

- a) de depósitos de poupança;
- b) a ordem do poder judiciário;
- c) de depósitos de acodes de consignação em pagamento e de usucapião criadas pela Lei n. 8.951, de 13.12.94;

VII - fornecimento de um extrato mensal contendo toda a movimentação do mês.

Parágrafo 1º A vedação a cobrança de remuneração pela manutenção de contas de poupança não se aplica aquelas:

- I - cujo saldo seja igual ou inferior a R\$ 20,00 (vinte reais); e
- II - que não apresentem registros de depósitos ou saques, pelo período de 6 meses.

Parágrafo 2º Na ocorrência das hipóteses de que trata o parágrafo 1º, a cobrança de remuneração somente poderá ocorrer após o lançamento dos rendimentos de cada período, limitada ao maior dos seguintes valores:

- I - o correspondente a 30% (trinta por cento) do saldo existente em cada mês;
- II – R\$ 4,00 (quatro reais) ou o saldo existente, quando inferior a esse valor.

Parágrafo 3º Os serviços mencionados neste artigo são de caráter obrigatório, observadas as características operacionais de cada tipo de instituição financeira.

Art. 2º É obrigatória a afixação de quadro nas dependências das instituições citadas no artigo anterior, em local visível ao público, contendo:

- I - relação dos serviços tarifados e respectivos valores;
- II - periodicidade da cobrança, quando for o caso;

III - informação de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição.

Parágrafo 1º Apenas as tarifas relativas aos serviços listados no quadro poderão ser cobradas.

Parágrafo 2º A remuneração cobrada pela prestação de serviços, quando debitada a conta, deverá ser claramente identificada no extrato de conferência.

Parágrafo 3º A cobrança de nova tarifa e o aumento do valor de tarifa existente deverão ser informados ao público com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.

Parágrafo 4º A inobservância do disposto neste artigo sujeitará a instituição ao pagamento de multa na forma prevista na Resolução nº. 2.228, de 20.12.95.

Art. 3º As instituições mencionadas no art. 1º deverão remeter ao Banco Central do Brasil a relação dos serviços tarifados e respectivos valores vigentes:

I - na data da publicação desta Resolução;

II - no primeiro dia útil de cada trimestre civil, mesmo que ano tenham ocorrido alterações, durante o trimestre imediatamente anterior, nas informações prestadas.

Parágrafo 1º Deve ser observado o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir das datas citadas nos incisos I e II para a remessa das informações.

Parágrafo 2º As informações deverão ser encaminhadas por meio de correspondência convencional, enquanto não disponibilizada transação específica do Sistema Banco Central de Informações - SISBACEN.

Parágrafo 3º A inobservância do disposto neste artigo sujeitará a instituição ao pagamento de multa na forma prevista na Resolução nº. 2.194, de 31.08.95.

Art. 4º Permanece facultado, na devolução de cheques pelo SCCOP, o repasse, ao cliente, das taxas previstas na regulamentação vigente.

Art. 5º O Banco Central do Brasil poderá baixar as normas e adotar as medidas julgadas necessárias à execução desta Resolução.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 7º Ficam revogados as Resoluções nº.s 1.568, de 16.01.89, e 1.802, de 14.03.91, o inciso III e o parágrafo único do art. 2º e o parágrafo único do art. 8º da Resolução nº. 2.025, de 24.11.93, as Circulares nº.s 1.230, de 22.09.87, 1.323, de 29.06.88, 1.769, de 05.07.90, e 2.019, de 15.08.91, as alíneas "f" e "h" do item 1 da Circular n. 970, de 21.11.85, e o art. 7º da Circular n. 2.520, de 15.12.94, e as Cartas-Circulares nº.s 1.959, de 13.07.89, 2.073, de 25.04.90, 2.082, de 04.05.90, 2.130, de 18.12.90, 2.460, de 26.05.94, e 2.572, de 28.08.95.

**ANEXO 2 – RESOLUÇÃO Nº. 2.878/01**

Dispõe sobre procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral.

O BANCO CENTRAL DO BRASIL, na forma do art. 9º da Lei nº. 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL, em sessão realizada em 26 de julho de 2001, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida lei, considerando o disposto na Lei nº. 4.728, de 14 de julho de 1965, e na Lei nº. 6.099, de 12 de setembro de 1974, **R E S O L V E U**:

Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

I - transparência nas relações contratuais, preservando os clientes e o público usuário de práticas não eqüitativas, mediante prévio e integral conhecimento das cláusulas contratuais, evidenciando, inclusive, os dispositivos que imputem responsabilidades e penalidades;

II - resposta tempestiva às consultas, às reclamações e aos pedidos de informações formulados por clientes e público usuário, de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados e/ou oferecidos, bem como às operações contratadas, ou decorrentes de publicidade transmitida por meio de quaisquer veículos institucionais de divulgação, envolvendo, em especial:

- a) cláusulas e condições contratuais;
- b) características operacionais;
- c) divergências na execução dos serviços;

III - clareza e formato que permitam fácil leitura dos contratos celebrados com clientes, contendo identificação de prazos, valores negociados, taxas de juros, de mora e de administração, comissão de permanência, encargos moratórios, multas por inadimplemento e demais condições;

IV - recepção pelos clientes de cópia, impressa ou em meio eletrônico, dos contratos assim que formalizados, bem como recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos pertinentes às operações realizadas;

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.

Art. 2º As instituições referidas no art. 1º devem colocar à disposição dos clientes, em suas dependências, informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar recusa na recepção de documentos (cheques, bloquitos de cobrança, fichas de compensação e outros) ou na realização de pagamentos, na forma da legislação em vigor.

Parágrafo único. As instituições referidas no caput devem afixar, em suas dependências, em local e formato visíveis, o número do telefone da Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil, acompanhado da observação de que o mesmo se destina ao atendimento a denúncias e reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço de mesma natureza, se por elas oferecido.

Art. 3º As instituições referidas no art. 1º devem evidenciar para os clientes as condições contratuais e as decorrentes de disposições regulamentares, dentre as quais:

I - as responsabilidades pela emissão de cheques sem suficiente provisão de fundos;

II - as situações em que o correntista será inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF);

III - as penalidades a que o correntista está sujeito;

IV - as tarifas cobradas pela instituição, em especial aquelas relativas a:

a) devolução de cheques sem suficiente provisão de fundos ou por outros motivos;

b) manutenção de conta de depósitos;

V - taxas cobradas pelo executante de serviço de compensação de cheques e outros papéis;

VI - providências quanto ao encerramento da conta de depósitos, inclusive com definição dos prazos para sua adoção;

VII - remunerações, taxas, tarifas, comissões, multas e quaisquer outras cobranças decorrentes de contratos de abertura de crédito, de cheque especial e de prestação de serviços em geral.

Parágrafo único. Os contratos de cheque especial, além dos dispositivos referentes aos direitos e às obrigações pactuados, devem prever as condições para a renovação, inclusive do limite de crédito, e para a rescisão, com indicação de prazos, das tarifas incidentes e das providências a serem adotadas pelas partes contratantes.

Art. 4º Ficam as instituições referidas no art. 1º obrigadas a dar cumprimento a toda informação ou publicidade que veicularem, por qualquer forma ou meio de

comunicação, referente a contratos, operações e serviços oferecidos ou prestados, que devem inclusive constar do contrato que vier a ser celebrado.

Parágrafo único. A publicidade de que trata o caput deve ser veiculada de tal forma que o público possa identificá-la de forma simples e imediata.

Art. 5º É vedada às instituições referidas no art. 1º a utilização de publicidade enganosa ou abusiva.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no caput:

I - é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir a erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

II - é abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

Art. 6º As instituições referidas no art. 1º, sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes ou usuários, devem comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou da publicidade por elas patrocinada.

Art. 7º As instituições referidas no art. 1º, na contratação de operações com seus clientes, devem assegurar o direito à liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros.

Art. 8º As instituições referidas no art. 1º devem utilizar terminologia que possibilite, de forma clara e inequívoca, a identificação e o entendimento das operações realizadas, evidenciando valor, data, local e natureza, especialmente nos seguintes casos:

I - tabelas de tarifas de serviços;

II - contratos referentes a suas operações com clientes;

III - informativos e demonstrativos de movimentação de conta de depósitos de qualquer natureza, inclusive aqueles fornecidos por meio de equipamentos eletrônicos.

Art. 9º As instituições referidas no art. 1º devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

I - atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, a idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:

a) garantia de lugar privilegiado em filas;

b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;

c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou

d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado;

II - facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III - acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;

IV - prestação de informações sobre seus procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

Parágrafo 1º Para fins de cumprimento do disposto nos incisos II e III, fica estabelecido prazo de 720 dias, contados da data da entrada em vigor da regulamentação da Lei nº. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, às instituições referidas no art. 1º, para adequação de suas instalações.

Parágrafo 2º O início de funcionamento de dependência de instituição financeira fica condicionado ao cumprimento das disposições referidas nos incisos II e III, após a regulamentação da Lei nº 10.098, de 2000.

Art. 10. Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1º devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, no prazo a ser definido pelo Banco Central do Brasil.

Art. 11. As instituições referidas no art. 1º não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12. As instituições referidas no art. 1º não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, no caso dos deficientes visuais, a leitura do inteiro teor do contrato, em voz alta, exigindo declaração do contratante de que tomou conhecimento de suas disposições, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - requerer, no caso dos deficientes auditivos, a leitura, pelos mesmos, do inteiro teor do contrato, antes de sua assinatura.

Art. 13. Na execução de serviços decorrentes de convênios, celebrados com outras entidades pelas instituições financeiras, é vedada a discriminação entre clientes e não-clientes, com relação ao horário e ao local de atendimento.

Parágrafo único. Excetuam-se da vedação de que trata o caput:

I - o atendimento prestado no interior de empresa ou outras entidades, mediante postos de atendimento, ou em instalações não visíveis ao público;

II - a fixação de horários específicos ou adicionais para determinados segmentos e de atendimento separado ou diferenciado, inclusive mediante terceirização de serviços ou sua prestação em parceria com outras instituições financeiras, desde que adotados critérios transparentes.

Art. 14. É vedada a adoção de medidas administrativas relativas ao funcionamento das dependências das instituições referidas no art. 1º que possam implicar restrições ao acesso às áreas daquelas destinadas ao atendimento ao público.

Art. 15. Às instituições referidas no art. 1º é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico.

Parágrafo 1º O disposto no caput não se aplica às dependências exclusivamente eletrônicas.

Parágrafo 2º A prestação de serviços por meios alternativos aos convencionais é prerrogativa das instituições referidas no caput, cabendo-lhes adotar as medidas que preservem a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, assim como a legitimidade dos serviços prestados,

em face dos direitos dos clientes e dos usuários, devendo, quando for o caso, informá-los dos riscos existentes.

Art. 16. Nos saques em espécie realizados em conta de depósitos à vista, na agência em que o correntista a mantenha, é vedado às instituições financeiras estabelecer prazos que posterguem a operação para o expediente seguinte.

Parágrafo único. Na hipótese de saques de valores superiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), deve ser feita solicitação com antecedência de quatro horas do encerramento do expediente, na agência em que o correntista mantenha a conta sacada.

Art. 17. É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços.

Parágrafo 1º A vedação de que trata o caput aplica-se, adicionalmente, às promoções e ao oferecimento de produtos e serviços ou a quaisquer outras situações que impliquem elevação artificial do preço ou das taxas de juros incidentes sobre a operação de interesse do cliente.

Parágrafo 2º Na hipótese de operação que implique, por força da legislação em vigor, contratação adicional de outra operação, fica assegurado ao contratante o direito de livre escolha da instituição com a qual deve ser pactuado o contrato adicional.

Parágrafo 3º O disposto no caput não impede a previsão contratual de débito em conta de depósitos como meio exclusivo de pagamento de obrigações.

Art. 18. Fica vedado às instituições referidas no art. 1º:

I - transferir automaticamente os recursos de conta de depósitos à vista e de conta de depósitos de poupança para qualquer modalidade de investimento, bem

como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou do usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes;

II - prevalecer-se, em razão de idade, saúde, conhecimento, condição social ou econômica do cliente ou do usuário, para impor-lhe contrato, cláusula contratual, operação ou prestação de serviço;

III - elevar, sem justa causa, o valor das taxas, tarifas, comissões ou qualquer outra forma de remuneração de operações ou serviços ou cobrá-las em valor superior ao estabelecido na regulamentação e legislação vigentes;

IV - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido;

V - deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações ou deixar a fixação do termo inicial a seu exclusivo critério;

VI - rescindir, suspender ou cancelar contrato, operação ou serviço, ou executar garantia fora das hipóteses legais ou contratualmente previstas;

VII - expor, na cobrança da dívida, o cliente ou o usuário a qualquer tipo de constrangimento ou de ameaça.

Parágrafo 1º A autorização referida no inciso I deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade, que poderá ser indeterminada, admitida a sua previsão no próprio instrumento contratual de abertura da conta de depósitos.

Parágrafo 2º O cancelamento da autorização referida no inciso I deve surtir efeito a partir da data definida pelo cliente, ou na sua falta, a partir da data do recebimento pela instituição financeira do pedido pertinente.

Parágrafo 3º No caso de operação ou serviço sujeito a regime de controle ou de tabelamento de tarifas ou de taxas, as instituições referidas no art. 1º não podem exceder os limites estabelecidos, cabendo-lhes restituir as quantias recebidas em excesso, atualizadas, de conformidade com as normas legais aplicáveis, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

Parágrafo 4º Excetuam-se das vedações de que trata este artigo os casos de estorno necessários à correção de lançamentos indevidos decorrentes de erros operacionais por parte da instituição financeira, os quais deverão ser comunicados, de imediato, ao cliente.

Art. 19. O descumprimento do disposto nesta Resolução sujeita a instituição e os seus administradores às sanções previstas na legislação e regulamentação em vigor.

Art. 20. Fica o Banco Central do Brasil autorizado a:

I - baixar as normas e a adotar as medidas julgadas necessárias à execução do disposto nesta Resolução, podendo inclusive regulamentar novas situações decorrentes do relacionamento entre as pessoas físicas e jurídicas especificadas nos artigos anteriores;

II - fixar, em razão de questões operacionais, prazos diferenciados para o atendimento do disposto nesta Resolução.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Ficam revogados o parágrafo 2º do art. 1º da Resolução nº 1.764, de 31 de outubro de 1990, com redação dada pela Resolução nº 1.865, de 5 de setembro de 1991, a Resolução nº 2.411, de 31 de julho de 1997, e o Comunicado nº 7.270, de 9 de fevereiro de 2000.

Brasília, 26 de julho de 2001.

Carlos Eduardo de Freitas Presidente Interino