

Preços de serviços bancários

Comparativo de preços dos serviços bancários (tarifas avulsas e pacotes) entre 2017 e 2019



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

Coordenação Executiva

Teresa Donato Liporace

Elaboração

Ione Amorim – Economista

Revisão

Gustavo Pereira Machado de Melo Souza – Assistente de Pesquisas

Laise Ferreira Guedes - Analista de Comunicação Digital Sr.

Junho de 2019

Sumário

1. Introdução	4
2. Bancos Tradicionais - Comparativo das tarifas bancárias	4
3. Bancos Virtuais	6
4. Desempenho dos bancos e reputação no “Reclame Aqui”	8
5. Conclusão	9
6. Dicas ao consumidor	10
7. Recomendações aos bancos	10
8. Fontes	11
Anexo I – Comparativo de pacotes de tarifas por banco	13
Anexo II – Comparativo de tarifas avulsas por banco	15

1. Introdução

A concorrência chegou, mas os preços das tarifas bancárias continuam subindo.

Os bancos virtuais chegaram para disputar um lugar no mercado de serviços bancários, com forte apelo publicitário de custo baixo, sem tarifas e sem burocracia ou filas. Enquanto isso, os bancos tradicionais parecem não entender que o cenário está mudando e os reajustes de preços dos serviços bancários continuam subindo muito acima da inflação.

A guerra pela oferta de contas sem tarifas e com acessibilidade já é a realidade do mercado. Há várias soluções oferecidas por novas empresas estreado no mercado financeiro, as chamadas “*Fintechs*”. Essas empresas de tecnologia financeira oferecem vários serviços presentes no cotidiano dos consumidores e envolvem as transações bancárias mais frequentes amparadas pela tecnologia.

Mas nem tudo é uma maravilha do lado dos bancos virtuais. Como todo mercado que está se estruturando, ainda há limitações e melhorias que precisam ser incorporadas para consolidar o ambiente de concorrência e qualidade na oferta de serviços financeiros. Também é importante estar atento para que os serviços oferecidos e preços não sejam incorporados ao discurso semelhante ao já existente.

A inovação tecnológica que tanto impulsionou os bancos tradicionais e contribuiu para a criação de um novo mercado de bancos virtuais, tem uma participação relevante nessa mudança de comportamento e **deve ser refletida em redução de custos, equilíbrio nas relações com consumidores, inclusão financeira e expansão do mercado financeiro tendo como princípios os direitos dos consumidores.**

Na primeira etapa do presente estudo, analisamos a variação nos preços dos pacotes e tarifas avulsas dos bancos tradicionais. Na segunda parte, avaliamos esses mesmos preços dentre os “bancos digitais”, geralmente plataformas de pagamento online que oferecem os serviços semelhantes ao dos bancos, mas com menos custos.

2. Bancos Tradicionais - Comparativo das tarifas bancárias

Na contramão dessa onda de acessibilidade e baixo custo, os bancos tradicionais continuam mantendo os preços dos serviços bancários em alta e promovendo reajustes abusivos de pacotes e tarifas avulsas, que alcançam até 50% e 89% respectivamente.

O Idec realizou um comparativo das tarifas dos cinco principais bancos do país (Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Itaú e Santander) no período entre abril/2017 e março/2019. **Os reajustes na maioria dos bancos ficaram muito acima da inflação**, medido pelo Instituto Brasileiro de geografia e Estatística (IB

GE) a partir do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). No período o IPCA foi de 7,45%.

Foram analisados todos os 70 pacotes de serviços ofertados pelos cinco bancos. Foram lançados 16 novos pacotes de tarifas (6 do Banco do Brasil e 10 do Bradesco). Dos outros 54 já existentes em 2017, 70% teve reajustes superiores à inflação (38 pacotes com reajustes entre 7,79% e 50%).

Tabela 1 – Comparativo dos pacotes de tarifas com maior reajuste em dois anos

Banco	Nome do Pacote	(mar)2019	(abr)2017	Varição
Banco do Brasil	Personalizado I	56,20	49,40	14%
Bradesco	Classic 2	41,90	28,00	50%
Caixa	Super Caixa	42,90	29,35	46%
Itaú	Itaú 3.0	35,00	30,00	17%
Santander	Cesta Básica	32,00	26,90	19%
Santander	Padronizado II	21,00	17,70	19%
Santander	Padronizado IV	42,00	35,20	19%

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

Entre as tarifas avulsas, o comparativo foi realizado entre os 20 principais serviços mais utilizados pelos consumidores. **Os bancos reajustaram mais da metade dos serviços acima da inflação**, exceto o Itaú que reajustou sete tarifas (35% do total) acima da inflação. Foram encontrados 50 serviços com reajustes entre 10% e 89%.

Tabela 2 - Tarifas avulsas com os maiores reajustes em dois anos

Banco	Serviço Avulso	(mar)2019	(abr)2017	Varição
Banco do Brasil	Pagamento de conta no cartão de crédito	8,50	4,50	89%
Bradesco	Retirada no Cartão de crédito	16,00	10,00	60%
Caixa	Retirada no Cartão de crédito	11,00	6,50	69%
Itaú	Saque terminal eletrônico	2,50	2,05	22%
Santander	Compra e venda Cambio	30,00	20,00	50%

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

O reajuste médio praticado pelos cinco bancos pesquisados nos pacotes de serviços foi de 14%, quase o dobro da inflação. O reajuste médio das tarifas avulsas ficou em 12%. No anexo você pode conferir as tabelas completas com as tarifas avulsas praticadas pelos bancos e os reajustes aplicados nos pacotes de serviços.

Conforme estudo disponível sobre o desempenho econômico dos cinco maiores bancos brasileiros, produzido pelo DIEESE¹, é sabido que atualmente a receita de tarifas dos cinco maiores bancos pesquisados, cobrem a folha de pagamentos da instituição, ainda que essa não seja a atividade-fim dos bancos. Os reajustes muito acima da inflação contribuem para a manutenção deste cenário, que onera fortemente o consumidor final.

3. Bancos Virtuais

Diante da ascensão dos bancos digitais e empresas que dispensam a abertura de conta corrente convencional, os bancos tradicionais se veem diante de um novo desafio: **manter receitas e lucros crescentes e enfrentar a concorrência com custos mais baixos.**

A realidade dos bancos virtuais é resultado de um longo caminho traçado pelos bancos tradicionais. Começou nos anos 80 com a automação bancária, o surgimento dos caixas eletrônicos, passou pelo *internet banking* e mais recentemente chegou aos aplicativos em telefonia móvel. A tecnologia bancária avançou rapidamente com uma infraestrutura de grande capacidade de penetração no mercado.

As primeiras contas eletrônicas foram criadas pelos bancos tradicionais, por volta de 2011. O Banco do Brasil criou o Conta Digital, o Bradesco a Digiconta e o Itaú o Iconta. Todos ofereciam a movimentação da conta sem tarifas desde que as operações fossem realizadas eletronicamente. Entretanto, em 2017 esses serviços foram suspensos para novas contratações.

O Bradesco suspendeu o Digiconta quando lançou o Banco Next; o Banco do Brasil não substituiu sua conta digital descontinuada. Nesse período, o Santander, que havia adquirido 50% do ContaSuper em 2015, integrou o banco virtual e mudou o nome para Superdigital. E mais recentemente, em maio de 2019, o Itaú lançou o iti, uma plataforma aberta de pagamentos digitais, que estará disponível no 3º trimestre.

O surgimento dos bancos virtuais e empresas de arranjos de pagamentos móveis foram estabelecidas pela Lei nº 12.865/2013 e regulamentada por um conjunto de resoluções do Banco Central. A Lei foi criada para promover o maior acesso aos brasileiros não bancarizados, possibilitando a transação de serviços sem o intermédio do banco através de cartões pré-pagos e soluções através de aplicativos móveis, mas também promovendo maior segurança nas transações e evitando a lavagem de dinheiro.

Após a regulamentação da lei, começaram a surgir no mercado as empresas de arranjos de pagamento móveis. Elas são os cartões pré-pagos, os aplicativos de transferências de recursos entre bancos sem custo e as *fintechs* de crédito, investimento, recuperação de crédito e os bancos virtuais, entre outros.

Apesar do rigoroso conjunto de normas que foi criado entre 2013 e 2018 pelo Banco Central, um dos primeiros bancos virtuais no mercado foi o Banco Neon, criado em 2016 através de uma associação do Banco Pottencial (lado financeiro da sociedade criado em 1994) e da

¹ Desempenho dos Bancos 2017 - Departamento Intersindical de Estatísticas Estudos Socioeconômico (DIEESE), disponível em: <https://www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2018/desempenhoDosBancos2017.html>

empresa de tecnologia Neon. Em maio 2018 o Banco Central decretou a liquidação extrajudicial do braço físico da instituição por irregularidades financeiras, sendo socorridos pelo Fundo Garantidor de Crédito-FGC. A parte virtual da instituição que responde pelas contas digitais e emissão de cartões pré-pagos não foi afetada, teve o seu nome alterado para Neon Pagamentos e continua operando no mercado.

Os bancos virtuais vieram para concorrer com os grandes bancos, a iniciativa é saudável para o mercado financeiro, fortalece o ambiente concorrencial, cria um ambiente para a redução do custo dos serviços bancários e promove a inclusão financeira de consumidores. Todavia, é importante verificar a fundo as tarifas que eles praticam.

De acordo com o levantamento realizado nos sítios dos maiores bancos virtuais do país, em todos foram identificados a existência de cobrança de algum tipo de serviço. **Ou seja, é importante estar atento para os anúncios de “sem taxas”**, “não praticamos cobrança de tarifas exageradas” ou “você não paga pela abertura e manutenção de sua conta”. O anúncio de tarifas zero foi confirmado somente no Banco Inter, já que as tarifas por saques em Banco 24 Horas são custeadas pelo banco.

Os bancos digitais repetem a falta de transparência na comunicação dos preços de serviços bancários que há dentre os bancos tradicionais. Raras exceções, em seus websites, as tarifas existentes não são informadas na página inicial e, por vezes, são difíceis de encontrar ou compreender, como é o caso dos 5 maiores bancos do país.

Outro vício do sistema bancário tradicional que é reproduzido pelos bancos digitais é o incentivo ao consumo exagerado. Alguns deles oferecem isenção ou descontos em certas tarifas, ou até mesmo gratuidade, caso o cliente gaste uma determinada quantia ou faça um certo número de operações com o cartão do banco. Essa é uma prática comum, mas extremamente danosa ao consumidor, pois incentiva o consumo por impulso e endividamento.

O único serviço que apresentou a tarifa desfavorável nos bancos digitais em comparação com os bancos tradicionais diz respeito ao único serviço que não é digital: o saque. Em terminais do Banco 24 Horas, a cobrança do saque no Superdigital sai por R\$ 5,90 e no Neon ou Nubank por R\$ 6,90. Enquanto isso, as tarifas de saque nos bancos tradicionais custam R\$2,05 e 2,60 na Caixa e no Santander, respectivamente.

Tabela 3 – Serviços oferecidos pelos bancos virtuais e tarifas março 2019

Bancos Virtuais	Lançado	Possui tarifas?	Serviços tarifados
Agibank	2016	Sim	4 saques Banco 24H, R\$ 6,49; 2 saques Banco 24H, R\$ 3,99; 4 transferências p/ outros bancos R\$ 1,90; Anuidade cartões, R\$ 4,99; Emissão cartão físico, R\$ 12,99; 2° via cartão, R\$ 9,90.
Banco Inter	2014	Sim	Tarifa de saque existe (R\$5,00), mas é custeada pelo banco.

Neon Pagamentos	2016	Sim	Transferência p/ outro banco, R\$ 3,50; Depósito via boleto, R\$ 2,90; Saque Banco 24H, R\$ 6,90; Compras internacionais, 4% + IOF.
Next (Bradesco)	2017	Sim	Cesta Next, R\$ 9,95; Padronizado I, R\$ 12,45; Padronizado II, R\$ 19,80; Padronizado III, R\$ 25,80; Padronizado IV, R\$ 38,90.
Nubank (Nuconta)	2019	Sim	Saque em Banco 24hs, R\$ 6,90.
Banco Original	2016	Sim	Pacote Original Ilimitado, R\$ 12,90 por ano.
Superdigital (Santander)	2017	Sim	Saque no Banco 24H, R\$ 5,90; Saque no Exterior, R\$ 19,90; Emissão Extrato, R\$ 2,00; Transferência p/ outro Banco, R\$ 5,90; Cartão Virtual, R\$ 4,90; Cartão Físico 2º via, R\$ 14,90 - Super Zero e Super Conta

Fonte: Site dos bancos – Elaboração Idec

4. Desempenho dos bancos e reputação no “Reclame Aqui”

Atualmente no Banco Central e a plataforma Consumidor.gov.br não apresentam dados estatísticos de reclamações dos bancos virtuais. Com base nas informações disponíveis no site Reclame Aqui, foi possível observar apenas que **o volume de reclamações dos bancos virtuais é proporcionalmente maior do que os bancos tradicionais**, se levarmos em consideração o tamanho e o histórico da carteira de clientes.

Com base no desempenho do índice de reputação, os bancos tradicionais têm média 7,7; apesar da Caixa não ter nota por não participar da plataforma. Já entre os bancos virtuais, o desempenho médio foi de 7,3; sendo três bancos com notas acima de 8 e três abaixo de 7. O índice de reputação é composto pelo índice de respostas realizadas; média da avaliação dos consumidores; índice de solução do problema e o índice de novos negócios (que define se o consumidor voltaria a fazer negócios com o banco).

Tabela 4 – Comparativo do desempenho do Índice de reputação do site Reclame Aqui

Bancos Tradicionais			Bancos Virtuais		
Banco	Nº Reclamações	Índice de Reputação	Banco	Nº Reclamações	Índice de Reputação
Banco do Brasil	13.453	7,8	Agibank	4.490	8,7
Bradesco	14.892	7,9	Inter	8.215	7,6

Caixa ²	9.643	-	Neon	1.470	6,4
Itaú	11.298	7,7	Next	4.838	6,1
Santander	14.261	7,8	Nubank	4.632	8,0
			Original	1.285	6,6
			Superdigital	1.518	8,1

Fonte: Reclame Aqui. Acesso em 28/05/2019.

Entre as reclamações mais frequentes sobre os bancos tradicionais, encontram-se as ocorrências envolvendo oferta e prestação de serviço de forma inadequada e falta de informação, irregularidades envolvendo sigilo e confiabilidade sobre operações com cartões de crédito, cobrança em duplicidade, operações por meio de internet banking e terminais eletrônicos, cobranças não autorizadas, negativa de portabilidade de crédito, cobrança e irregular de tarifas.

Já entre os bancos virtuais, as reclamações mais frequentes são: dificuldade para finalização de compras com o cartão, dificuldade de comunicação com os bancos, transferências de TED não concluídas ou demoradas, atendimento, conta com saldo e compra negada, bloqueio injustificável de conta, cobrança de tarifa, aplicativo fora do ar, não cumprimento de contrato, operações não reconhecidas e acordos abusivos por juros elevados e cobranças indevidas.

Comparando os tipos de reclamações entre os dois segmentos de bancos é possível constatar que há muita coisa em comum entre os dois, como: cobrança indevida, operações não reconhecidas, falta de transparência da venda de serviços entre outras. As diferenças no caso dos bancos digitais se destacam pela relação ser amparada em meio digital e estar fora do ar, finalização das operações com recurso disponível em conta, transparência sobre os horários de operações, bloqueio da conta sem justificativa e dificuldade de comunicação. Essas são algumas questões que ainda precisam ser regulamentadas pelo Banco Central, como os canais de reclamações e atendimentos dos bancos virtuais.

5. Conclusão

Independentemente do resultado obtido pelos bancos tradicionais e os virtuais, **a única certeza que pode ser contemplada agora é que o ambiente concorrencial está sendo fortalecido e se apresenta como um grande desafio para ambos os segmentos.**

No caso dos bancos tradicionais é necessário revisar os custos dos serviços e como as plataformas virtuais, aliadas à experiência dos bancos, podem contribuir para redução dos custos e manutenção da qualidade na prestação dos serviços. Para os bancos virtuais o desafio de crescimento passa pela observação do que está previsto na legislação de proteção e defesa dos consumidores para que possam continuar crescendo e mantendo um serviço com qualidade e alternativo ao modelo tradicional.

Aos consumidores a entrada de novos arranjos financeiros é uma grande oportunidade de redução de despesas com serviços bancários e mais alternativas de serviços que atendam melhor suas necessidades.

É importante salientar que a legislação que zela pela proteção e defesa dos consumidores continua vigente e aplicável para todos os atores, seja qual for a plataforma de acesso em que os novos bancos estão oferecendo os seus serviços no

² O banco não responde as reclamações através da plataforma Reclame Aqui, somente por canais oficiais.

mercado. Por fim, cabe ressaltar que a Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, é principiológica e, portanto, ultrapassa as questões de avanços tecnológicos e conta com a regulamentação setorial para garantir o equilíbrio nas relações de consumo. Ou seja, respeitá-la é obrigação de qualquer empresa.

Concluindo, vale destacar que a automação bancária e o impacto da tecnologia nos serviços bancários geram custos marginais decrescentes e ganhos de eficiência, o que deveria contribuir para a redução do custo dos serviços para os consumidores.

6. Dicas ao consumidor

Antes de escolher um banco tradicional ou virtual:

1. Avalie com regularidade sua movimentação financeira e veja quais serviços você mais usa;
2. Se pergunte qual sua familiaridade com plataformas virtuais;
3. Verifique a disponibilidade do acesso à internet na região onde mora;
4. Procure saber as reclamações sobre o banco que você pretende contratar;
5. Compare os preços dos serviços e avalie os benefícios oferecidos em cada um;
6. Confira a cobertura de serviços e contratos disponíveis com informações claras e objetivas sobre a sua contratação.

7. Recomendações aos bancos

O Idec enviou correspondência a todos os envolvidos requisitando o seguinte:

- **Bancos virtuais:** adesão à Plataforma Consumidor.gov.br;
- **Bancos tradicionais:** esclarecimentos sobre suas políticas de reajuste das tarifas e também de seus bancos virtuais;
- **Banco Central:**
 - Criação de um cadastro dos bancos virtuais e *fintechs* autorizadas a atuar no mercado e sua área de atuação;
 - Estabelecer o *ranking* de reclamações dos bancos virtuais;
- **Febraban e ABBC:** esclarecer qual autoridade de autorregulação responde pelos bancos virtuais.

8. Fontes

Agibank, Página de conta corrente. Disponível em <<https://www.agibank.com.br/tarifas>>. Consultado em 28/05/2019.

Banco do Brasil, Tabela de tarifas. Disponível em <<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/voce/produtos-e-servicos/tarifas#/>> Consultado em 13/04/2017 e 02/05/2019.

Banco do Brasil, Pacotes de tarifas. Disponível em <<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/voce/produtos-e-servicos/pacotes-de-servicos#/>> Consultado em 13/04/2017 e 02/05/2019.

Banco Inter, Tabela de tarifas. Disponível em <<https://marketing.bancointer.com.br/comunicacao/pdf/banco-inter-tabela-de-tarifas-pessoa-fisica-vigencia-19-02-2018.pdf>>. Consultado em 28/05/2019.

Banco Original, Página de conta corrente. Disponível em <<https://www.original.com.br/contacorrente/>>. Consultado em 28/05/2019.

Bradesco, Tabela de tarifas. Disponível em <<https://banco.bradesco/html/classic/produtos-servicos/tarifas/index.shtm>> Consultado em 01/04/2017 e 02/05/2019.

Caixa, Tabela de tarifas. Disponível em <<http://www.caixa.gov.br/voce/contas/cesta-de-servicos/Paginas/default.aspx>> Consultado em 27/01/2017 e 02/05/2019.

Itaú, Tabela de tarifas. Disponível em <<https://www.itaubank.com.br/conta-corrente/tarifas/>> Consultado em 01/03/2017 e 02/05/2019.

Next, Tabela de tarifas. Disponível em <https://next.me/assets/pdfs/propostas_de_cesta_de_servicos.pdf>. Consultado em 28/05/2019.

Neon, Página de tarifas. Disponível em <<https://neon.com.br/tarifas>>. Consultado em 28/05/2019.

Nubank, Página "NuConta". Disponível em <<https://nubank.com.br/nuconta>>. Consultado em 28/05/2019.

Santander, Tabela de tarifas. Disponível em <<https://www.santander.com.br/tarifas-e-pacotes-pessoa-fisica>> Consultado em 27/03/2017 e 02/05/2019.

Superdigital, Página de assinatura. Disponível em <<https://superdigital.com.br/assinatura/>>. Consultado em 28/05/2019.

Anexo I – Comparativo de pacotes de tarifas por banco

Banco do Brasil

Nome do pacote	2019	2017	Var%
Digital I	62,00	Novo	
Digital II	72,00	Novo	
Padronizado I	12,88	12,15	6%
Padronizado II	20,62	19,40	6%
Padronizado III	27,48	24,90	10%
Padronizado IV	42,54	37,95	12%
Personalizado I	56,20	49,40	14%
Personalizado Especial	65,76	Novo	
Troca Fácil I	19,85	Novo	
Troca Fácil II	32,00	Novo	
Troca Fácil III	40,95	Novo	

Bradesco

Nome do pacote	2019	2017	Var%
Padronizado I	12,45	11,55	8%
Padronizado II	19,80	18,00	10%
Padronizado III	25,80	22,45	15%
Padronizado IV	38,90	33,25	17%
Poupança 1	11,00	11,00	0%
Poupança 2	16,00	16,00	0%
DigiConta	isenta	isenta	
Click Conta	5,90	5,50	7%
Universitária	7,00	5,90	19%
Classic 1	33,00	24,00	38%
Classic 2	41,90	28,00	50%
Classic 3	53,10	44,50	19%
Exclusive Digital	37,50	37,90	-1%
Exclusive 1	58,00	52,30	11%
Exclusive 2	72,40	63,00	15%
Exclusive 3	78,90	68,00	16%
Benefício 1	15,00	novo	
Benefício 2	22,00	novo	
Prático 1	24,00	novo	
Prático 2	21,00	novo	
Prático 3	27,00	novo	
Prático 4	38,90	novo	
Prático 5	48,00	novo	
Master 1	74,90	novo	

Master 2	70,90	novo	
Master 3	54,00	novo	

Caixa

Nome do pacote	2019	2017	Var%
Padronizado I	12,10	11,30	7%
Padronizado II	19,30	17,55	10%
Padronizado III	24,80	22,40	11%
Padronizado IV	36,80	33,20	11%
Simplex	28,90	28,90	0%
Fácil Caixa	25,00	20,80	20%
Super Caixa	42,90	29,35	46%
Convencional Caixa 2	44,90	35,90	25%
Especial Caixa	56,50	41,20	37%
Universitária Caixa 3	7,90	6,90	14%

Itaú Unibanco

Nome do pacote	2019	2017	Var%
Padronizado I	12,45	12,20	2%
Padronizado II	20,75	19,50	6%
Padronizado III	27,60	25,40	9%
Padronizado IV	43,00	38,00	13%
Itaú 3.0	35,00	30,00	17%
Itaú 4.0	53,00	48,00	10%
Itaú Uniclass 3.0	61,65	54,95	12%
Itaú Uniclass 4.0	76,90	68,95	12%
Itaú Uniclass 5.0	79,00	72,00	10%
MaxConta Itaú Universitária	7,00	6,40	9%
Conta Itaú	isento	isenta	
Poupança Econômica Itaú	isento	isenta	
Itaú Poupança 3.0	13,00	11,00	18%
Itaú Poupança 4.0	17,00	16,00	6%

Santander

Nome do pacote	2019	2017	Var%
Conta Universitária	7,90	6,90	14%
Cesta Básica	32,00	26,90	19%
Conta Mais	41,00	34,90	17%
Santander Van Gogh	69,90	69,00	1%
Santander Van Gogh Mais	79,90	79,00	1%

Padronizado I	13,20	11,40	16%
Padronizado II	21,00	17,70	19%
Padronizado III	27,00	23,40	15%
Padronizado IV	42,00	35,20	19%

Anexo II – Comparativo de tarifas avulsas por banco

Banco do Brasil

Comparativo	2019	2017	Var %
Cadastro	30,00	30,00	0%
2° Via Cartão Débito / Poupança	8,50	7,70	10%
Exclusão CCF	53,38	51,60	3%
Sustação Revogação	13,60	12,30	11%
Folha de Cheque	1,70	1,50	13%
Saque Terminal	2,48	2,10	18%
Extrato Mês Autoatendimento	2,88	2,40	20%
Microfilme	7,45	4,90	52%
DOC Presencial	19,05	18,70	2%
DOC Eletrônico	10,18	8,80	16%
Transferência Recurso Eletrônico/ Internet	1,18	0,95	24%
Ordem de Pagamento	35,25	35,00	1%
Concessão Adiantamento ao Depositante	59,88	57,85	4%
Cartão Básico Nacional	60,00	48,00	25%
Retirada País	13,00	10,00	30%
Retirada Exterior	22,00	20,00	10%
Pagamento de Contas	8,50	4,50	89%
Avaliação Emergencial de Crédito	18,90	18,00	5%
Venda de Câmbio - Espécie	60,00	80,00	-25%
Compra de Câmbio - Espécie	80,00	80,00	0%

Bradesco

Comparativo	2019	2017	Var %
Cadastro	30,00	30,00	0%
2° Via Cartão Débito / Poupança	8,10	7,70	5%
Exclusão CCF	52,85	51,70	2%
Sustação Revogação	13,30	12,20	9%
Folha de Cheque	1,70	1,50	13%
Saque Terminal	2,45	2,20	11%
Extrato Mês Autoatendimento	2,85	2,50	14%

Microfilme	6,10	4,90	24%
DOC Presencial	19,05	16,60	15%
DOC Eletrônico	10,15	8,95	13%
Transferência Recurso Eletrônico/ Internet	1,05	1,00	5%
Concessão Adiantamento ao Depositante	58,70	54,85	7%
Cartão Básico Nacional	60,00	47,00	28%
Retirada País	16,00	10,00	60%
Retirada Exterior	25,00	20,00	25%
Pagamento de Contas	15,00	15,00	0%
Avaliação Emergencial de Crédito	19,00	18,00	6%
Venda de Câmbio - Espécie	30,00	30,00	0%
Compra de Câmbio - Espécie	30,00	30,00	0%

Caixa

Comparativo	2019	2017	Var %
Cadastro	30,00	30,00	0%
2° Via Cartão Débito / Poupança	8,50	8,50	0%
Exclusão CCF	52,00	49,00	6%
Sustação Revogação	12,90	12,00	8%
Folha de Cheque	1,60	1,40	14%
Saque Terminal	2,10	2,10	0%
Extrato Mês Autoatendimento	2,50	2,00	25%
Microfilme	6,00	4,90	22%
DOC Presencial	17,50	15,50	13%
DOC Eletrônico	9,50	8,65	10%
Transferência Recurso Eletrônico/ Internet	1,05	0,95	11%
Ordem de Pagamento	34,00	34,00	0%
Concessão Adiantamento ao Depositante	57,90	54,40	6%
Cartão Básico Nacional	63,00	50,00	26%
Retirada País	11,00	6,50	69%
Pagamento de Contas	ND	7,50	
Avaliação Emergencial de Crédito	19,00	18,00	6%
Venda de Câmbio - Espécie	30,00	20,00	50%
Compra de Câmbio - Espécie	30,00	20,00	50%

Itaú

Comparativo	2019	2017	Var %
Cadastro	30,00	30,00	0%
2° Via Cartão Débito / Poupança	7,30	6,80	7%
Exclusão CCF	53,40	51,00	5%
Sustação Revogação	14,00	12,80	9%
Folha de Cheque	1,80	1,60	13%

Saque Terminal	2,50	2,05	22%
Extrato Mês Autoatendimento	2,45	2,10	17%
DOC Presencial	19,60	17,55	12%
DOC Eletrônico	10,50	9,55	10%
Transferência Recurso Eletrônico/ Internet	1,25	1,05	19%
Ordem de Pagamento	26,00	26,00	0%
Concessão Adiantamento ao Depositante	59,90	57,95	3%
Cartão Básico Nacional	72,00	72,00	0%
Retirada País	12,00	12,00	0%
Retirada Exterior	22,00	22,00	0%
Pagamento de Contas	(B)	(B)	
Avaliação Emergencial de Crédito	18,90	18,90	0%
Venda de Câmbio - Espécie	30,00	30,00	0%
Compra de Câmbio - Espécie	30,00	30,00	0%

Santander

Comparativo	2019	2017	Var %
Cadastro	-	28,50	-100%
2° Via Cartão Débito / Poupança	7,90	7,90	0%
Exclusão CCF	54,80 + taxa de serviço	51,80	6%
Sustação Revogação	14,00	12,70	10%
Folha de Cheque	1,80	1,60	13%
Saque Terminal	2,60	2,35	11%
Extrato Mês Autoatendimento	3,00	2,80	7%
Microfilme	7,80	5,50	42%
DOC Presencial	19,20	17,00	13%
DOC Eletrônico	10,30	9,20	12%
Transferência Recurso Eletrônico/ Internet	1,25	1,10	14%
Ordem de Pagamento	32,80	30,00	9%
Concessão Adiantamento ao Depositante	53,80	51,80	4%
Cartão Básico Nacional	78,00	66,00	18%
Retirada País	18,80	18,15	4%
Retirada Exterior	25,20	24,20	4%
Pagamento de Contas	25,50	24,50	4%
Avaliação Emergencial de Crédito	19,40	18,90	3%
Venda de Câmbio - Espécie	30,00	20,00	50%
Compra de Câmbio - Espécie	30,00	20,00	50%