

LEONARDO FALCÃO RIBEIRO

ESTRUTURA E EVOLUÇÃO DAS TARIFAS BANCÁRIAS PÓS 1994

**Salvador
2006**

LEONARDO FALCÃO RIBEIRO

**ESTRUTURA E EVOLUÇÃO DAS TARIFAS BANCÁRIAS
PÓS 1994**

Versão definitiva da monografia
apresentada à Faculdade de
Ciências Econômicas da
Universidade Federal da Bahia,
como requisito para Graduação.

Orientador: Professor Luiz Alberto
Bastos Petitinga

Salvador
2006

Ficha catalográfica elaborada por Valdinéia Veloso Conceição CRB 5-1092

Ribeiro, Leonardo Falcão
R484 Estrutura e evolução das tarifas bancárias pós 94 / Leonardo Falcão
Ribeiro. – Salvador: L. F Ribeiro, 2006.
49 p. ilustr. tab.
Monografia (Graduação em Economia) – FCE/UFBA
Professor Orientador: Luiz Alberto Bastos Petitinga
1. Bancos 2. Sistema Financeiro 3. Tarifas bancárias

CDD332.1

Leonardo Falcão Ribeiro

Estrutura e Evolução das Tarifas Bancárias Pós 1994

Aprovada em agosto de 2006.

Orientador: _____

Prof. Dr. Luiz Alberto Bastos Petitinga

Faculdade de Economia da UFBA

Examinador 1: _____

Prof. Antônio Plínio Pires de Moura

Faculdade de Economia da UFBA

Examinador 2: _____

Prof. Luiz Alberto Teixeira

Faculdade de Economia da UFBA

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por possibilitar a minha existência. Agradeço também a meus pais que me ajudaram bastante nesta longa jornada. Agradeço aos meus tios, Edvaldo e Maria José, que colaboraram bastante no início da minha jornada nesta universidade. Agradeço a todos os professores e especialmente ao professor Petitinga que acreditou no meu trabalho. Agradeço a todos os meus amigos, que cada um na sua forma, ajudou nesta longa caminhada. Agradeço, por fim, a todas as pessoas, aqui citadas ou não, que acreditaram em mim.

RESUMO

Os bancos têm três grandes tipos de receitas: o *spread*, que é a diferença das taxas de juros recebidas versus às taxas de juros pagas, a cobrança de tarifas sobre os serviços prestados e o ganho de tesouraria, que é a aplicação dos recursos que sobram na tesouraria, conhecida no meio bancário como "*floating*". Antes de 1994, a inflação apresentava índices muito altos, chegando a ultrapassar 40% ao mês no primeiro semestre de 1994 o que levava os bancos a enfatizarem, na época, as aplicações de tesouraria, maciçamente em *open market*. Com a queda da inflação, os bancos começaram a cobrar tarifas pelos serviços prestados, para poder compensar a diminuição na receita com "*floating*". A queda da inflação, um fator externo, influenciou na mudança de estratégia dos bancos reformulando seu posicionamento frente ao mercado e se voltando para o atendimento a um número maior de clientes para compensar seus gastos administrativos.

Palavras-chave: sistema bancário; evolução das tarifas; estabilização econômica.

LISTA DE SIGLAS

ANDIMA - Associação Nacional das Instituições do Mercado Financeiro

ATM - Automated Teller Machines

BACEN - Banco Central do Brasil

DEORF - Departamento de Organização do Sistema Financeiro do BACEN

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos

DP - Despesa de Pessoal

FGV - Fundação Getúlio Vargas

FIPECAFI - Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuarias e Financeiras

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

ICV - Índice de Custo de Vida

IPEA - Instituto de Pesquisa e Economia Aplicada

PAA - Posto Avançado de Atendimento

PAB - Posto de Atendimento Bancário

PAC - Posto de Atendimento Cooperativo

PACRE - Posto Avançado de Crédito Rural

PAE - Posto de Atendimento a Empresas

PAM - Posto de Atendimento ao Microcrédito

PAP - Programa Automático de Pagamento

PCO - Posto de Compra de Ouro

PIB - Produto Interno Bruto

PROER - Programa de Estímulo à Reestruturação do Sistema Financeiro

PROES-Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária

RPS - Receita com a prestação de serviços

SELIC - Sistema Especial de Liquidação e de Custódia

TI - Tecnologia da Informação

UAD - Unidades Administrativas Desmembradas

SUMÁRIO

| | | |
|----------|---|----|
| 1 | INTRODUÇÃO | 08 |
| 2 | BREVE HISTÓRICO SOBRE O SISTEMA FINANCEIRO | 10 |
| 2.1 | ESTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL | 10 |
| 2.1.1 | Número de Instituições Financeiras | 10 |
| 2.1.2 | O Sistema Financeiro Nacional | 12 |
| 2.2 | OS EFEITOS DA ESTABILIZAÇÃO NO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL | 14 |
| 2.3 | PROER | 20 |
| 2.4 | PROES | 21 |
| 3 | SERVIÇOS BANCÁRIOS | 23 |
| 3.1 | CONCEITO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS | 23 |
| 3.2 | RELAÇÃO ENTRE SERVIÇOS BANCÁRIOS E AS OPERAÇÕES ATIVAS E PASSIVAS | 25 |
| 3.3 | OS SERVIÇOS BANCÁRIOS NA DIFERENCIAÇÃO DOS PRODUTOS OFERECIDOS AO CLIENTE | 27 |
| 4 | ANÁLISE DO DESEMPENHO DAS TARIFAS | 32 |
| 4.1 | A COBRANÇA PELOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E SUA EXPANSÃO NA ÚLTIMA DÉCADA | 33 |
| 4.2 | A PARTICIPAÇÃO DAS RECEITAS DE SERVIÇOS NO RESULTADO DOS BANCOS | 39 |
| 4.3 | O IMPACTO PARA O CLIENTE | 41 |
| 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS | 45 |
| | REFERÊNCIAS | 47 |

1 INTRODUÇÃO

Desde o início do Plano Real, em julho de 1994, sabia-se que o novo ambiente de estabilização macroeconômica não seria condizente com a dimensão que o sistema bancário havia alcançado, fruto de vários anos de inflação alta e desequilíbrios macroeconômicos. Esses anos levaram à constituição de um número elevado de instituições financeiras que para se beneficiarem das receitas de floating¹ faziam uso de um número elevado de agências para captação de depósitos e aplicações que resultavam em um montante relativamente elevado de receitas.

Diante do quadro de estabilidade macroeconômica, o sistema financeiro brasileiro teve de passar por profundas modificações, sendo redimensionado além de reorientado para novas formas de financiamento de suas atividades. A grosso modo, pode-se dividir em três fases, que se sobrepõem, em parte, as mudanças que ocorreram no sistema financeiro desde o início do Plano Real. As fases caracterizam-se: (i) pelo período inicial de ajuste ao Plano Real; (ii) pela diminuição do número de bancos na economia brasileira em decorrência da liquidação, incorporação, fusão e transferência de controle acionário de várias instituições bancárias; e (iii) implementação do Programa de Estímulo à Reestruturação do Sistema Financeiro - PROER em conjunto com as modificações adotadas pelo Banco Central referentes à legislação e à supervisão bancária.

A primeira fase compreende o período que vai do início do Plano Real até meados de 1996. Pode-se dizer, que sua duração foi relativamente curta, o que foi de fundamental importância para diluir os receios quanto à possibilidade de uma crise bancária no sistema financeiro brasileiro.

A segunda fase do processo de ajuste do sistema financeiro, iniciada em meados de 1996, foi caracterizada pela entrada de bancos estrangeiros. A entrada de bancos estrangeiros ocasionou efeitos positivos tanto em relação à concorrência bancária, quanto em relação à qualidade das instituições financeiras presentes na economia brasileira. Quanto a isto, pode-se citar tanto a entrada de bancos estrangeiros que não operavam previamente na economia brasileira (Korea Exchange Bank entre outros), quanto aqueles que já operavam como

1. Receitas originárias de recursos não remunerados de clientes aplicados em títulos de curto prazo (depósito a vista e recursos em trânsito).

acionistas minoritários e passaram a deter o controle acionário dos bancos nos quais já participavam (Société Générale, Banco HSBC, Banco Santander, etc). O interesse dos bancos estrangeiros pelo mercado financeiro brasileiro proporcionou a incorporação por estes, de parcelas dos bancos estaduais.

A terceira e última fase do processo de ajuste do sistema financeiro brasileiro refletiu uma profunda modificação no modelo operacional que era seguido previamente à introdução do Plano Real. A receita inflacionária está sendo substituída tanto pelo crescimento da receita proveniente da intermediação financeira (diferença entre os juros recebidos nas aplicações e pagos na captação) quanto pela receita de serviços via cobrança de tarifas. Conforme se discute, ao contrário dos países desenvolvidos, o sistema financeiro brasileiro ainda tem um forte potencial de crescimento tanto nos serviços de intermediação financeira, pois o mercado de crédito doméstico parte de uma situação de baixa alavancagem, quanto na oferta de serviços bancários: administração de *portfolio*, custódia de títulos, estruturação, coordenação e operacionalização de emissão de títulos, etc.

Esta monografia procura analisar como as tarifas bancárias estruturaram-se e evoluíram após o Plano Real, ganhando importância na composição das receitas bancárias. Para isso este trabalho, no seu segundo capítulo analisa o Sistema Financeiro Nacional, particularmente o sistema bancário, enfocando os ajustes realizados em decorrência da estabilização macroeconômica (perda do *floating* e aumento na oferta e demanda de empréstimos bancários).

O terceiro capítulo discute os serviços bancários, sua conceituação e os efeitos tecnológicos na alavancagem destes serviços comparando o desempenho das receitas com a expansão dos serviços além de evidenciar a importância dos mesmos nas estratégias de concorrência do setor.

No quarto capítulo é analisado o desempenho das tarifas bancárias, sua comparação com a inflação e como as tarifas bancárias assumiram uma importante conotação no contexto de receitas para os bancos, bem como os efeitos destas tarifas para os clientes.

Por fim, no quinto capítulo são apresentadas as considerações finais.

2 BREVE HISTÓRICO SOBRE O SISTEMA FINANCEIRO

2.1 ESTABILIDADE E DESENVOLVIMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Neste item será analisada a evolução do Sistema Financeiro Nacional, envolvendo o comportamento do número de bancos antes e depois do Plano Real, os efeitos do PROER e PROES, instituído em novembro de 1995 e fevereiro de 1997, respectivamente e sua consolidação após os ajustes realizados.

2.1.1 Número de Instituições Financeiras

Tabela 1 - Evolução da quantidade de bancos múltiplos/comerciais - Período 1993-2004, Brasil.

| Ano | Bancos Múltiplos/Comerciais | Evolução em % |
|---------------------|-----------------------------|---------------|
| 1993 | 244 | |
| 1994 | 246 | 0,82 |
| 1995 | 246 | 0,00 |
| 1996 | 238 | -3,25 |
| 1997 | 218 | -8,40 |
| 1998 | 208 | -4,59 |
| 1999 | 194 | -6,73 |
| 2000 | 192 | -1,03 |
| 2001 | 182 | -5,21 |
| 2002 | 167 | -8,24 |
| 2003 | 165 | -1,20 |
| 2004 | 164 | -0,61 |
| Acumulado 1993-2004 | | -32,79 |

Fonte: BACEN

No final de 1998, haviam 208 instituições financeiras, entre bancos comerciais e múltiplos, sob a supervisão do Banco Central. Enquanto o número de bancos comerciais/múltiplos aumentou de 166, em dezembro de 1988, para 246, em dezembro de 1994, ao final de 2004

esse número era de apenas 164. O aumento substancial do número de bancos comerciais/múltiplos, entre 1988 e 1994 pode ser explicado em parte, pelas modificações estruturais que ocorreram no SFN, onde o BACEN através da resolução que extinguiu a necessidade da Carta Patente proporcionando a transformação dos bancos comerciais, das sociedades de crédito imobiliário e das distribuidoras de títulos e valores mobiliários em bancos múltiplos, assim como pela intensificação do uso da tecnologia com a automação bancária e a utilização de novas estratégias, focadas na inovação e estruturação de operações. A maior redução do número de bancos comerciais/múltiplos ocorreu entre 1996 e 2002, fase mais expressiva de ajustes do setor e de grande instabilidade internacional.

No caso das instituições não-bancárias, houve substancial queda do número de distribuidoras, que passaram de 376, em junho de 1994, para 212, em dezembro de 1998. Contudo, em virtude do crescimento do número de cooperativas de crédito, aumentou o número total de instituições financeiras, de 1.987 para 2.053, nesse mesmo período. Com base em informações fornecidas pelo Bacen, é possível afirmar que de um total de 271 bancos no início do Plano Real, em julho de 1994, 48 já haviam passado por algum processo de ajuste que resultou em transferência de controle acionário (com e sem recursos do Proer) ou em incorporação por outras instituições. O Banco Central submeteu 43 bancos a algum tipo de regime especial (intervenção ou liquidação): um banco de investimento, quatro bancos comerciais privados nacionais, três bancos comerciais públicos estaduais, um banco de desenvolvimento estadual, dois bancos múltiplos nacionais com participação estrangeira, 28 bancos múltiplos privados nacionais e quatro bancos múltiplos públicos estaduais (Fonte: BACEN).

No caso do PROER, Bozano Simonsen (Febraban, 1998) informa que os bancos privados receberam uma assistência de, aproximadamente, US\$ 21 bilhões (3,8% do PIB) na forma de títulos do Tesouro Nacional, em troca dos créditos problemáticos. Desse montante, US\$ 6,8 bilhões foram para sanear o Econômico, US\$ 6,1 bilhões para o Nacional, US\$ 5,9 bilhões para o Bamerindus, US\$ 1,3 bilhão para o Banorte e US\$ 500 milhões para o Banco Mercantil de Pernambuco.

2.1.2 O Sistema Financeiro Nacional

O sistema financeiro brasileiro é, em muitos sentidos, único em comparação com os sistemas financeiros encontrados em outros países em desenvolvimento. Economias subdesenvolvidas e em desenvolvimento normalmente exibem sistemas financeiros que se resumem à existência de bancos comerciais, que se encarregam apenas das operações financeiras mais fundamentais, como a captação de depósitos e realização de empréstimos, principalmente desconto de duplicatas. O grande desafio do desenvolvimento econômico, no que se refere ao sistema financeiro, é o de ser capaz de oferecer não apenas um volume de serviços que cresça tanto quanto a demanda, mas que se diversifique no grau necessário para satisfazer a procura por serviços sempre mais variados por parte tanto de investidores, quanto de demandantes de recursos. É neste sentido que o sistema financeiro brasileiro é único, comparado com países com grau de desenvolvimento similar, ou mesmo mais avançado. Certamente, é o que exhibe um setor financeiro mais diversificado, dinâmico e inovador, instituições financeiras nacionais sólidas e competitivas e mercados de títulos com alta liquidez, favorecendo o aplicador. Em paralelo, todavia, o sistema financeiro brasileiro exhibe também graves limitações, particularmente no seu papel de suporte ao crescimento econômico, dando pouco apoio a demandantes de recursos e contribuindo muito menos do que poderia para que o país aproveite suas potencialidades.

De certo modo, ambas as características, isto é, seu grau de sofisticação tanto quanto sua inadequação às demandas de apoio ao crescimento econômico que se colocam na atualidade resultam de uma mesma raiz: a elevada e persistente inflação que marcou a economia brasileira dos anos 1960 até o Plano Real em 1994.

O modo pelo qual a economia brasileira conviveu com este longo episódio inflacionário foi bastante peculiar. Em outros países que sofreram de mal similar, o público reagiu à corrosão do valor da moeda nacional fugindo para o dólar americano. Enquanto no caso brasileiro, a fuga se deu em favor de ativos financeiros indexados, criados principalmente pelo governo, mas também, ainda que em grau significativamente menor, pelo setor privado. Ambos eram comercializados pelas instituições financeiras que os ofereciam ao público ou os usavam como lastro para sua captação de recursos. Assim, a fuga da moeda

nacional, no caso brasileiro, longe de enfraquecer as instituições financeiras domésticas, abriu-lhes novo e promissor campo de atividades. Em contraste, em países como a Argentina, dentre muitos outros, a fuga para o dólar americano retirou do sistema financeiro local qualquer possibilidade de sobrevivência.

As operações com ativos indexados permitiu às instituições financeiras brasileiras manterem-se não apenas saudáveis, mas, na verdade, extraordinariamente lucrativas. No entanto, a competição entre as líderes manteve-se intensa, ainda que principalmente em termos de introdução de novos serviços, mais do que em termos de preços de produtos, mantidos sempre muito elevados. Por exemplo, sob alta inflação, uma das demandas mais importantes do público é por sistemas de pagamento ágeis, que minimizem o tempo em que recursos se mantêm em trânsito de um titular para outro. Os bancos brasileiros foram capazes de responder a esta demanda de forma mais do que satisfatória. A compensação de cheques, por exemplo, já desde o final dos anos 1980 toma um tempo consideravelmente menor no Brasil que em economias como a americana ou as européias.

O resultado desta evolução foi a emergência de um sistema financeiro eficaz, em termos microeconômicos, isto é, capaz de se adaptar rapidamente aos estímulos do mercado, e ineficaz macroeconomicamente, já que os estímulos a que tem respondido, desde os anos 1980, têm sido sempre os que o levam a financiar prioritariamente o governo, mais do que a atividade produtiva.

Apesar das expectativas inicialmente em contrário, pois se esperava que depois do Plano Real, com o fim da inflação elevada as instituições financeiras no Brasil passassem a financiar prioritariamente o investimento e o consumo privado, a persistência de desequilíbrios fiscais e o surgimento de graves desequilíbrios externos forçaram a manutenção de altas taxas domésticas de juros para atrair capitais externos. Isto acabou por gerar um quadro muito similar ao anterior, em que títulos da dívida pública se mantiveram muito atraentes, mostrando que o problema central do sistema financeiro brasileiro lhe é, na verdade, exterior, sendo gerado pela política macroeconômica.

A força acumulada pelos bancos durante o período inflacionário e a pronta ação do Banco Central em evitar a ocorrência de uma crise de maiores proporções, em conjunto com os

esforços para a modernização da supervisão financeira, através da adesão ao Acordo da Basiléia, acabaram por reforçar a saúde das instituições financeiras operando no país, especialmente as de propriedade nacional. Por outro lado, a continuidade dos desequilíbrios fiscais e externos da economia brasileira fez com que a expectativa de que os bancos dessem apoio vigoroso às atividades do setor privado fosse, até o momento, amplamente desapontada. A aplicação em título da dívida pública, na sua quase totalidade indexada à taxa de juros de curto prazo (taxa SELIC), continua sendo a mais segura, líquida e rentável forma de aplicação de recursos para o sistema financeiro. Em dezembro de 2000, um raro ano próspero em um período conturbado, 26% dos ativos do setor bancário se constituíam de títulos e valores mobiliários (essencialmente títulos públicos), participação apenas ligeiramente inferior ao das operações de crédito (27,2%), nem todas dirigidas ao setor privado.

Em suma, o sistema financeiro brasileiro é constituído no presente por um conjunto de instituições bancárias bastante sólidas, bem capitalizadas, e capazes de aproveitar de forma ágil e eficiente as oportunidades oferecidas pelo mercado. Por outro lado, sua eficiência macroeconômica deixa muito a desejar, menos pela incapacidade das instituições do que pela persistência de incentivos adversos ao crescimento. Deste modo, é perfeitamente possível, e mesmo bastante plausível, que, com uma melhoria do ambiente macroeconômico, que gere incentivos ao aumento da oferta de crédito, junto com a adoção de políticas que incentivem a competição bancária não apenas através da criação de novos produtos, mas também pelo barateamento do crédito ao usuário, o setor possa vir a dar a contribuição decisiva ao desenvolvimento do país que até o momento lhe escapou.

2.2 OS EFEITOS DA ESTABILIZAÇÃO NO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Plano Real, adotado a partir de julho de 1994, provocou profundas mudanças na economia brasileira. Essas mudanças tiveram impacto sobre o sistema bancário, dando início a um amplo processo de reforma estrutural que, apesar de estar ocorrendo de forma relativamente rápida, ainda não se completou.

Desde o início do Plano Real, os bancos perderam uma importante fonte de receita representada pelas transferências inflacionárias: o *floating*. Esse ganho era propiciado: (i)

pela perda do valor real dos depósitos a vista; (ii) pela correção dos depósitos bancários em valores abaixo da inflação, quando da instituição das contas remuneradas e (iii) pelos rendimentos obtidos com os recursos em trânsito.

Estima-se que dos anos 1940 até o início dos anos 1990, as transferências do setor não bancário para o setor bancário tenham representado, em termos anuais médio, quase 2% do PIB, segundo dados do IBGE. A receita inflacionária dos bancos cresceu para cerca de 4% do PIB (média de 1990 a 1993), reduzindo-se para 2% do PIB, em 1994. Comparando-se a média de 1990 a 1993, isto representou, em valores de 1994, algo próximo a R\$ 19 bilhões de perda de receita para os bancos, decorrente da estabilização de preços na economia brasileira, segundo dados do IBGE.

Tabela 2 – Proporção da receita inflacionária sobre o PIB e receita inflacionária sobre valor da produção das instituições bancárias. Período 1990-1994, Brasil.

| Ano | Receita Inflacionária/PIB | Receita Inflacionária/Valor da Produção das Instituições Bancárias |
|------|---------------------------|--|
| 1990 | 4,0 | 35,7 |
| 1991 | 3,9 | 41,3 |
| 1992 | 4,0 | 41,9 |
| 1993 | 4,2 | 35,3 |
| 1994 | 2,0 | 20,4 |

Fonte: ANDIMA/IBGE

Em relação ao valor da produção dos bancos, medido pela soma da receita de intermediação financeira (diferença entre os juros recebidos e pagos) mais receita de serviços e outras receitas, a receita inflacionária representou, em média, 38,5% do valor dessa produção entre 1990 e 1993. Esses dados mostram a importância que teve a receita inflacionária para o sistema bancário brasileiro - principalmente para os bancos estaduais e federais.

A perda do *floating* já era um indicador para o sistema financeiro de que este teria de passar por profundas mudanças, para se adequar à nova realidade de estabilização de preços. O

número elevado de agências bancárias, que antes se viabilizava por essas transferências inflacionárias, não era mais economicamente viável, fazendo com que vários bancos iniciassem seu processo de ajuste pelo fechamento de agências. No entanto, esse ajuste, de fato, não se concretizou como se esperava inicialmente, motivado principalmente pela geração de outras receitas que temporariamente supriram a necessidade imediata das instituições financeiras, o que pode ser atestado pela pequena redução no número das dependências bancárias, que passou de 17.400, em dezembro de 1994, para 17.181 em dezembro de 1995, segundo dados do Banco Central. Na tabela 3, é possível verificar a quantidade de pontos de atendimento no Brasil, desde 1994. Nesta mesma tabela é possível verificar que independentemente do número de agências ter variado pouco, o mesmo não ocorreu com outros pontos de atendimentos bancários, como por exemplo, o posto de atendimento a empresa – rede individual que atingiu, em 2004, expressivos 22.843 postos, aumento de 694,28% em relação a 1994. Isso demonstra que o atendimento personalizado e a fidelização do cliente a partir da estabilização econômica, tornou-se mais importante do que as receitas inflacionárias que agora se tornaram inexpressivas.

Tabela 3 - Quantidade de pontos de atendimento. Período 1994-2004, Brasil.

| Tipo de Ponto de Atendimento | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Agência | 17.400 | 17.181 | 16.583 | 16.255 | 16.002 | 16.189 | 16.396 | 16.841 | 17.049 | 16.829 | 17.260 |
| PAB | 10.125 | 9.075 | 8.268 | 7.787 | 7.211 | 6.614 | 6.562 | 7.318 | 7.154 | 6.845 | 6.677 |
| PAE-Rede individual | 2.874 | 3.922 | 4.841 | 6.015 | 6.709 | 10.808 | 12.681 | 14.923 | 20.340 | 22.151 | 22.843 |
| PAE-Rede Associada | 572 | 674 | 696 | 744 | 1.010 | 1.369 | 1.772 | 1.825 | 2.081 | 2.216 | 2.752 |
| PCO | 216 | 213 | 190 | 96 | 93 | 92 | 69 | 69 | 82 | 102 | 107 |
| PAC | 48 | 305 | 361 | 445 | 600 | 849 | 1.129 | 1.344 | 1.485 | 1.681 | 1.684 |
| UAD | 456 | 476 | 420 | 412 | 412 | 414 | 451 | 484 | 484 | 432 | 426 |
| PACRE | 10 | 9 | 8 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 |
| PAP | 1786 | 1.643 | 1.340 | 1.164 | 942 | 719 | 697 | 402 | 333 | 314 | 307 |
| PAA | - | - | - | 52 | 334 | 503 | 582 | 619 | 654 | 669 | 634 |
| TOTAL | 33.487 | 33.498 | 32.707 | 32.977 | 33.320 | 37.562 | 40.344 | 43.380 | 49.664 | 51.241 | 52.692 |

Fonte: BACEN: CADINF-DEORF/COPEC

Uma das formas encontradas pelo sistema bancário para compensar a perda da receita inflacionária, antes de fechar agências e efetuar os ajustes que se faziam necessários no modelo operacional, foi expandir as operações de crédito, lastreadas pelo crescimento abrupto dos depósitos bancários trazidos pela monetização da economia. Os depósitos à vista, por exemplo, apresentaram crescimento de 165,4 % nos seis primeiros meses do Plano Real, e os depósitos a prazo crescimento de quase 40% para o mesmo período.

Antecipando-se ao possível crescimento das operações de crédito que decorreria do quadro de estabilidade macroeconômica, o Banco Central elevou, no início do Plano Real, as alíquotas de recolhimento compulsório dos depósitos bancários. O recolhimento compulsório sobre depósitos à vista passou de 48% para 100%, sobre os depósitos de poupança passou de 10% para 30%, e foi instituído um recolhimento de 30% sobre o saldo dos depósitos a prazo. Apesar disso, os empréstimos totais do sistema financeiro para o setor privado, segundo dados do Banco Central, mostraram crescimento de 58,7% durante o primeiro ano de vigência do Plano. Esse crescimento rápido dos empréstimos bancários propiciou que, de início, a receita dessas operações compensassem, em parte, a perda do *floating*, postergando o ajuste do sistema financeiro que ocorreu de forma mais intensa a partir de 1995.

Apesar do crescimento das operações de crédito compensarem, em parte, a perda do *floating*, esse crescimento ocorreu sem os devidos cuidados quanto à capacidade de pagamento dos novos e antigos mutuários. Assim, a "solução" de expandir rapidamente o crédito como forma de compensar a perda do *floating* ocasionou um aumento da inadimplência. “*O grande problema em períodos de expansão rápida dos créditos é o aumento da vulnerabilidade das instituições financeiras*”. (CYSNE E COSTA, 1996, p. 14).

Isso se baseia no fato de que esses períodos são momentos de expansão macroeconômica, quando os clientes estão transitoriamente com folga de liquidez, dificultando, assim, uma análise de risco mais rigorosa por parte dos bancos. Ademais, nesses períodos, os bancos são levados a aumentarem a carteira de crédito através da incorporação de novos clientes. Este problema é maior, no início da estabilização, quando os balanços do período anterior são pouco informativos e muitos dos cadastros dos clientes têm de ser refeitos.

O resultado desse processo é um crescimento dos empréstimos de liquidação duvidosa, quando ocorre algum choque macroeconômico adverso, e uma maior vulnerabilidade do sistema bancário. A diminuição no ritmo de crescimento da economia brasileira, no segundo trimestre de 1995, e o aumento da taxa de juros doméstica confirmaram essa

hipótese com o aumento substancial nos créditos em atraso e em liquidação no sistema financeiro (Gráfico I).

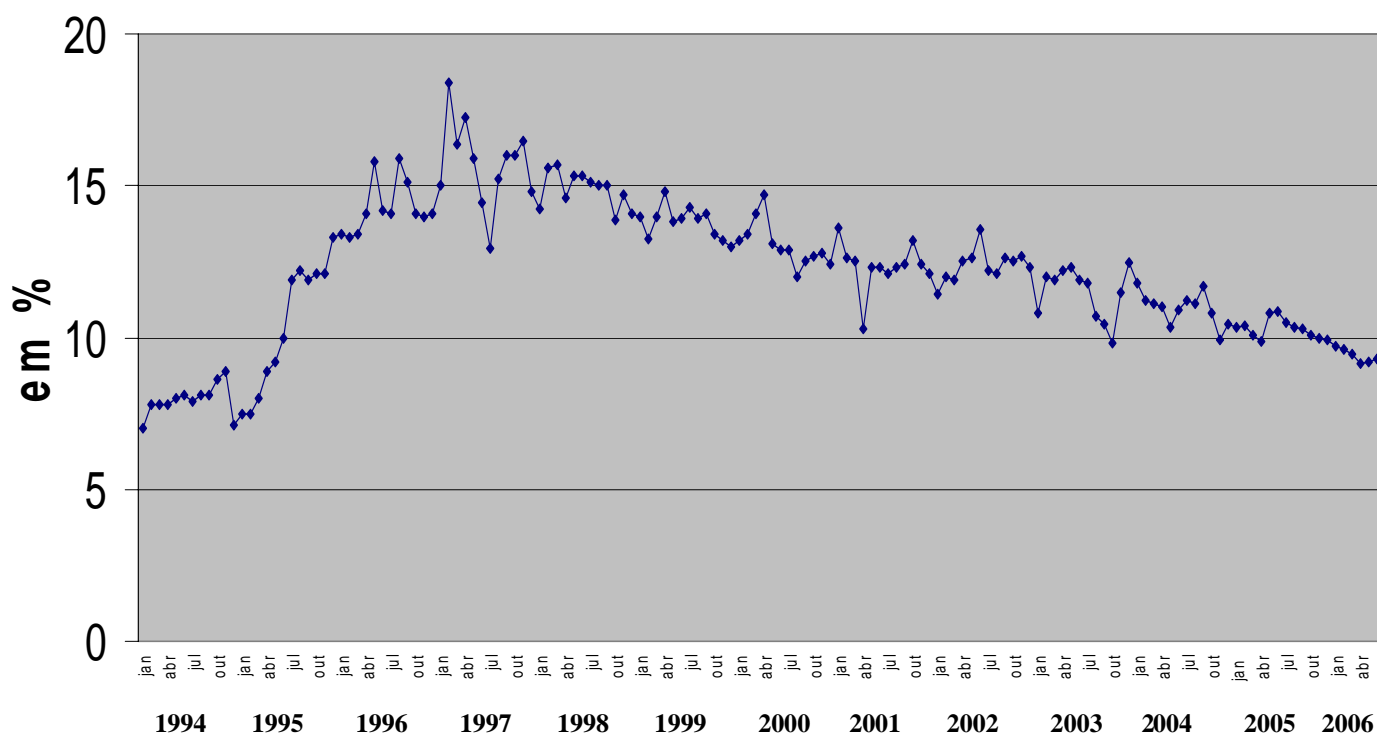


Gráfico I – Percentual mensal de empréstimo em atraso e em liquidação no sistema financeiro no período de jan/1994-jun/2006

Fonte: BACEN

Conforme se observa no Gráfico I, a partir de fins de 1994, a proporção dos empréstimos em atraso e em liquidação no sistema financeiro iniciaram uma trajetória de crescimento que começou a reverter-se apenas em meados de 1997, quando a inadimplência junto ao setor bancário atingiu maior índice desde o início do Plano Real. Isso provocou profundas transformações na política creditícia do sistema financeiro que implicou em maior provisionamento dos empréstimos por partes das instituições financeiras a fim de assegurar sua solvência evitando-se problemas de crise bancária.

Embora o aumento dos créditos em atraso e em liquidação do sistema financeiro não seja o único fator determinante dos problemas verificados com algumas instituições financeiras, a partir do segundo semestre de 1995, ajudam a explicar a deterioração adicional na qualidade dos ativos daquelas instituições que já eram vulneráveis antes do início do Plano Real. Esses são precisamente os casos dos bancos Econômico e Nacional, que deram início ao período mais delicado do ajuste do sistema financeiro brasileiro, a partir do segundo semestre de 1995.

2.3 PROER

No dia 04 de novembro de 1995, o governo federal redigiu a Medida Provisória número 1.179, que posteriormente foi transformada em lei. O teor da MP era o que muitos dos analistas e especialistas do mercado financeiro classificaram como “solução tardia” para a situação do sistema financeiro nacional: o Programa de Estímulo à Reestruturação do Sistema Financeiro Nacional. A medida veio para responder à nova realidade advinda com o Plano Real e promover o enxugamento do sistema financeiro através de fusões entre bancos, bem como aquisições, reorganizações societárias, e reestruturação de instituições. A medida serviu para os bancos que apresentavam problemas de liquidez.

O PROER contempla a criação de uma linha especial de assistência financeira destinada a financiar reorganizações administrativas, operacionais e societárias de instituições financeiras que resultem na transferência de controle ou na modificação de objeto social para finalidades não-privativas de instituições financeiras. Além disso, as instituições participantes desse programa podem diferir em até dez semestres os gastos com a reestruturação, reorganização ou modernização, além de ficarem temporariamente liberadas do atendimento dos limites operacionais referentes ao Acordo de Basileia. Os recursos são provenientes dos depósitos compulsórios recolhidos pelas próprias instituições integrantes do sistema financeiro, não comprometendo o orçamento fiscal.

O Plano Real, que entrou em vigor em 01 de julho de 1994, reduziu a inflação, de cerca de 50% ao mês antes desta data, para menos de 2% nos meses seguintes, provocando profundas alterações na cultura do País. Os bancos tiveram que se adaptar à nova

mentalidade e se adequar à perda da receita inflacionária. Muitas instituições de grande porte não conseguiram se encaixar nesse novo panorama e ameaçavam uma “quebradeira generalizada”. Caso isso acontecesse, a população perderia a confiança no sistema, “retiraria seu dinheiro dos bancos” e provocaria o desmantelamento de toda a economia. Além disso, houve a necessidade das instituições financeiras reduzirem os custos para se manterem competitivas. De acordo com um estudo da Fundação Getúlio Vargas (FGV), apenas os seis maiores bancos privados do País embolsaram, em 1993, o equivalente a R\$ 5,1 bilhões às custas da inflação. No ano de 1994, o ganho caiu para R\$ 344 milhões. Para compensar, as instituições aumentaram suas receitas com operações de crédito, de R\$ 4,1 bilhões em 93 para R\$ 13,8 bilhões em 1995. Além disso, praticamente dobraram os ganhos com as tarifas cobradas na prestação de serviços.

De julho de 1994, quando houve a implementação do Plano Real, a dezembro de 1998, 83 instituições bancárias - aqui entendidas como bancos múltiplos, bancos comerciais e caixas econômicas - sofreram algum tipo de intervenção, que vai desde a decretação de regimes especiais pelo Banco Central (BC) até as reestruturações societárias (fusões, incorporações, cancelamentos, mudança de objeto social e cisões) e privatizações.

No final, todas essas medidas propiciaram a reestruturação dos bancos comerciais privados, em detrimento do governo que a cada nova fusão teve que desembolsar, mesmo que indiretamente, vultosas somas de dinheiro proveniente dos depósitos compulsórios. Assim evitou-se a bancarrota de todo o sistema financeiro, contudo a um custo para a sociedade, devido aos efeitos sobre o estoque da dívida pública e seu perfil. A fase posterior a este período representou um momento de estabilidade do sistema aliado ao crescimento sustentável dos bancos no Brasil.

2.4 PROES

Assim como surgiu o PROER em novembro de 1995, em 28 de fevereiro de 1997, através da Medida Provisória número 2.365, surgiu o PROES – Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária. O PROES foi a solução encontrada pelo governo federal para sanear os problemas financeiros dos bancos estaduais. Consistia no

financiamento, pela União, de 100% do custo de ajuste em todos os casos, exceto naqueles em que o estado federado mantivesse o interesse de continuar com o controle da instituição financeira. Neste caso o empréstimo era de apenas 50%, o restante assumido pelo governo estadual. Desta forma, o PROES caracterizou-se por proporcionar aos governos estaduais a opção de extinguir, privatizar, transformar em agências não financeiras, transferir o controle para o governo federal ou sanear seus bancos comerciais/múltiplos.

Inicialmente, foi direcionado para o Estado de São Paulo, que possuía a maior instituição bancária estadual do país, mas era necessário que o acordo entre São Paulo e União atingisse o restante do país por diversas razões: (i) era necessário a aderência de todos os estados aos programas de ajuste fiscais para um melhor ajuste macroeconômico; (ii) a isonomia do tratamento frente ao Estado de São Paulo que vai além da questão financeira, atingindo a esfera política; (iii) a necessidade de aproximação entre os governadores que utilizavam os bancos estaduais no financiamento da dívida, aumentando a dependência dos estados quanto aos seus próprios bancos e por último (iiii) a maior parte da dívida já se encontrava nas mãos da União, o que tornava necessário o solucionamento do problema para não aumentar as incertezas macroeconômicas. Todos esses fatores foram importantes para que o PROES atingisse quase todo o país, diminuindo o número de instituições estaduais significativamente a partir de 1996. Na tabela 4, é possível verificar que de 1996 para 2004 o número de bancos públicos reduziu-se em 18 instituições o que equivale a uma redução de 56,25% do total em 1996.

Tabela – 4 Número de bancos públicos e privados no Brasil. Período 1996 a 2004.

| Bancos | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Públicos | 32 | 27 | 22 | 19 | 17 | 15 | 15 | 15 | 14 |
| Privados | 198 | 190 | 182 | 175 | 175 | 167 | 152 | 150 | 150 |
| Total | 230 | 217 | 204 | 194 | 192 | 182 | 167 | 165 | 164 |

Fonte: BACEN

3 SERVIÇOS BANCÁRIOS

3.1 CONCEITO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Inicialmente para se discutir o efeito das tarifas bancárias, sua estrutura e evolução torna-se necessário entender o que são os serviços bancários. Entende-se por serviços bancários todos os serviços que são oferecidos aos clientes das instituições financeiras no sentido de solucionar ou facilitar suas operações bancárias. Assim, a existência destes serviços é concomitante com a existência das próprias instituições bancárias, visto que um banco nada mais é do que um prestador de serviços financeiros à sociedade. Todavia a cobrança destes serviços é recente e vem assumindo importância na composição da receita bancária.

No início dos anos 1940, a atividade bancária, predominantemente caracterizada pela intermediação financeira, era menos diferenciada o que fazia com que os serviços fossem pouco importantes na prática bancária, bem como na sua evolução, o que provocou uma certa estagnação na corrente evolucionária dos serviços bancários. Posteriormente, com o advento da competição de mercado e a complexidade das operações ativas e passivas, os serviços passaram a ser um importante diferencial na conquista de novos clientes. Importante salientar também que os serviços bancários são dos mais diversos tipos e complexidades, possuindo aqueles que são facilmente oferecidos aos clientes, serviços tradicionais, existe também aqueles que prezam pela tecnologia, serviços mais modernos e aqueles que necessitam de capital humano altamente qualificado, serviços e consultoria financeira.

No Brasil, a vigência de elevada inflação, encobriu, por longo período, a cobrança dos serviços bancários. Na década de 80 a inflação gerava uma importante receita para o setor bancário, o *floating*. Em contrapartida, os serviços que representavam, até pouco tempo, custos para as organizações financeiras eram subsidiados pelos bancos através dos ganhos com a inflação. Esta situação se prolongou por todo o período inflacionário quando não era relevante para o setor bancário encontrar fontes alternativas de receitas, face os expressivos ganhos inflacionários.

A situação modificou-se com o fim da inflação. Agora os serviços bancários que sempre representaram custos para as organizações não tinham mais como ser subsidiados necessitavam se transformar em centros de receitas. Isso sem falar na tecnologia deste período que ainda não comportaria os sistemas de cobrança como conhecemos hoje. Assim, desenvolveu-se inicialmente os primeiros esboços de cobrança por serviços bancários. É importante frisar que esta cobrança foi lenta e gradativa, a fim de que não implicasse descontentamento geral da população com o setor somado à incapacidade tecnológica dos sistemas.

Os serviços bancários referem-se às atividades desenvolvidas pelos bancos no atendimento de seus clientes, podendo ser de diversos tipos, mas sempre focando na real necessidade do seu público-alvo.

Procurando atrair sempre o maior número de clientes, os bancos passaram a oferecer serviços mais rápidos e sofisticados, que com o tempo, acabaram se tornando rotina.(FORTUNA, 1992, p. 9).

Os serviços bancários no Brasil são regulamentados pelo Banco Central do Brasil ao qual limita e define a atuação das empresas deste setor. Assim, desde o início, o próprio BACEN criou restrições à cobrança de tarifas sobre serviços prestados, cobrança esta praticamente inexistente com a recente realidade inflacionária. Em 25 de julho de 1996, o BACEN liberou a cobrança de tarifas bancárias estabelecendo, entretanto, limites à sua aplicação. Com isso alguns serviços como fornecimento de cartão magnético ou talão de cheques, não poderiam ser cobrados. Importante salientar que mesmo com a liberação da cobrança por serviços bancários em 1996, isso não significa que antes, não existia a cobrança, na verdade a intensidade desta cobrança era que ainda estava em desenvolvimento.

Com o próprio desenvolvimento do setor bancário e a realidade da cobrança pelos serviços, evidenciou-se que este era um importante nicho para agregar clientes e rentabilizar as instituições financeiras. Assim observou-se, rapidamente, o “boom” na expansão dos serviços prestados pelos bancos bem como a cobrança dos mesmos. No início os serviços

eram simples (uma conta-corrente) e pouco tarifados, hoje eles são complexos a exemplo da administração do caixa de grandes empresas e altamente tarifados.

3.2 RELAÇÃO ENTRE AS OPERAÇÕES ATIVAS E PASSIVAS E OS SERVIÇOS BANCÁRIOS

Falar de serviços bancários nos remete diretamente a pensar em sua relação com as operações ativas e passivas de um banco, e isto ocorre exatamente por existir muita confusão entre receitas de prestação de serviços e receitas de operações ativas. Importante diferenciar esses conceitos que atualmente são utilizados de forma quase sinônima. É sabido que a principal atividade de um banco é a captação de recursos (operações passivas) e a aplicação destes mesmos recursos em operações rentáveis (operações ativas), contudo a rentabilidade da transação se fundamenta exatamente na diferença dos juros que são pagos na captação e os juros que são recebidos pelas aplicações, o que se denomina de *spread bancário*. Todavia a simplicidade dos argumentos acima é revestida de complexidade que faz da realidade algo bastante peculiar.

Os bancos comerciais possuem uma grande preocupação com seus ativos que são mantidos de forma mais líquida possível, em contraposição, o excesso de liquidez pode indiretamente reduzir os lucros destas instituições financeiras. Assim quando se observa um ativo de um banco comercial em comparação com outras empresas verifica-se que os primeiros possuem muitos ativos com alta liquidez e poucos ativos imobilizados. O crucial nesta discussão é que os clientes dos bancos ao depositarem seus saldos monetários poderão sacá-los a qualquer momento o que obriga o banco a manter reservas de liquidez. Isso sem considerar a própria legislação brasileira, que através da regulamentação do Bacen, impõe limitações à liquidez dos bancos. E isto ocorre exatamente para manter a fidelização do sistema financeiro, visto que a incapacidade de um banco de poder cobrir as exigências de seus credores (clientes que depositam seus saldos no banco) pode implicar em desconfiança em relação ao banco e quem sabe até sobre todo o sistema. Em situação oposta, os acionistas destas organizações impõe severas pressões na obtenção de lucros cada vez maiores, o que só poderá ocorrer se for reduzida a liquidez do setor. Desta forma, os bancos

encontram-se em uma situação de extrema cautela podendo optar entre manter os ativos líquidos, carteira de empréstimos e investimentos, sendo que o fundamental é manter um equilíbrio entre estas opções. A primeira aumenta a liquidez do banco, mas não o rentabiliza baseado no princípio de que os saldos monetários não estarão aplicados. A segunda o rentabiliza, mas reduz sua liquidez isto porque como a maior parte dos saldos estarão aplicados não existirá saldo suficiente para uma necessidade imediata de satisfação da liquidez e a terceira é o intermediário entre as duas opções anteriores, no qual poderá existir um custo mínimo para transformar os títulos em dinheiro.

Na outra ponta da balança encontra-se o passivo de um banco comercial que representa exatamente o dinheiro que é depositado no banco o qual ele tem a obrigação de devolver quando solicitado pelos clientes. A administração de ativo está intimamente relacionada ao passivo dos bancos. Assim, quanto maior for à captação de recursos, melhores serão as condições dos bancos para poder rentabiliza-los de diferentes formas. Diante disto é percebido que os bancos utilizam-se de todas as armas possíveis e cabíveis para aumentar sua captação, desde taxas diferenciadas de juros como também isenção de taxas pelos serviços prestados. Importante salientar que não é somente taxa de juros que influencia a decisão de um poupador em depositar seus recursos num banco, existe, contudo vários outros motivos que podem ser identificados como: os serviços oferecidos pelo banco, a localização e o nível de atividade econômica, essa conjugação de fatores, somada a outros, melhoram a decisão individual dos clientes na hora de alocar seus saldos financeiros. Em relação ao passivo do banco, observa-se que a corrida desenfreada por lucro impõe medidas, algumas vezes, “agressivas” na aplicação desses recursos que podem ocasionar situações problemáticas para os bancos que muitas vezes são obrigados a recorrer ao mercado interbancário ou ao próprio redesconto para solucionar seus fluxos de caixas.

Um banqueiro está sempre tentando encontrar novos meios para emprestar, novos clientes e novos meios de adquirir fundos, que é tomar emprestado; ele está sempre sob pressão de inovar (MINSKY, 1986, p. 237).

A relação existente entre a captação de recursos e a aplicação destes, gera o *spread* que nada mais é do que a receita proveniente das operações de crédito menos o custo de captação (taxas de juros passiva). Desta forma, existe a receita de intermediação financeira, a receita com prestação de serviços, proveniente da cobrança de tarifas, a receita de administração de carteiras, etc.

3.3 OS SERVIÇOS BANCÁRIOS NA DIFERENCIAÇÃO DOS PRODUTOS OFERECIDOS AOS CLIENTES

Uma das maiores dificuldades enfrentadas pelas empresas da nova economia é a diferenciação de seus produtos e serviços. Num mercado cada vez mais competitivo, com consumidores cada vez mais conscientes das ofertas e exigentes nas suas escolhas, ser capaz de desenvolver uma oferta capacitada a seduzir pela exclusividade pode ser a diferença entre continuar existindo ou desaparecer.

Falar em inovação no setor de serviços de uma forma geral não é tão simples, visto que para existir inovação são necessários investimentos, porém os investimentos na prestação de serviços direcionados à diversificação e individualização não são tão comuns. Assim o setor de serviços está avançando cada dia mais na proporção do PIB, ou seja, hoje os serviços têm um peso maior no PIB que a agricultura e a indústria, separadamente. Este, já ultrapassa os 70% do PIB principalmente nas economias desenvolvidas, como a norte-americana. Desta forma, os investimentos hoje existentes neste setor direcionam-se mais para a eficiência operacional do que para a inovação. Assim para existir inovação não é necessário somente a tecnologia, mas a associação desta com os investimentos específicos o que não é diferente no sistema bancário. Os serviços que são prestados aos clientes tentam, em tese, ser exclusivo para cada um, mas não é essa a realidade que se observa.

Os bancos no sistema financeiro nacional apresentam uma capacidade de copiarem mutuamente as inovações financeiras, colocando o relacionamento com o cliente como a forma de expressão dos serviços bancários, de modo a diferenciar seu produto dos concorrentes. Assim, as instituições financeiras, objetivando fidelizar seus clientes

investem maciçamente em cursos de atendimento para seus funcionários, no conhecimento agregado e até na segmentação da clientela.

A dúvida que surge é a seguinte: se os serviços prestados pelos bancos são facilmente copiados, ou seja, não são específicos de cada instituição, os custos são similares e os investimentos tecnológicos são os mesmos, o que diferencia uma instituição da outra? A resposta encontra-se no trabalho humano. A atividade dos funcionários destes bancos comerciais, especialmente dos gerentes é o diferencial na aquisição e manutenção dos clientes, isto porque a tecnologia possibilitou aos próprios clientes realizarem operações simples, mas exigem um conhecimento especial quando se trata de operações complexas, o que tornou os funcionários verdadeiros consultores financeiros. Agora, os clientes não compram um serviço bancário por causa das suas características intrínsecas, muito menos por causa de tecnologia, mas por causa do relacionamento, confiança que o seu gerente manifesta. É necessário amplo conhecimento e investimento em qualidade, ponto fundamental na difusão dos serviços bancários e sua conotação dentro da realidade que conhecemos.

A qualidade do serviço com a qual se satisfaz a necessidade dos clientes é medida pela diferença entre a qualidade esperada pelos clientes e a qualidade experimentada pelos mesmos, segundo GRÖNROOS (1993), apud RODRIGUES et al. (2002).

Assim diversos são os serviços hoje que são prestados pelas instituições financeiras, como exemplo o *home banking* que se diferencia mais pela velocidade e eficiência operacional do que pela inovação, sem tirar o mérito que a Internet proporcionou no avanço da prestação de serviço. É importante também considerar a questão do valor que é cobrado pela prestação do serviço. Infere-se que existe um fosso abissal entre as diferentes tarifas cobradas para os diferentes tipos de clientes, o que representa uma diferenciação de mercado.

Diante do exposto é possível dividir os serviços bancários em serviços tradicionais e serviços modernos. Nos serviços tradicionais se encaixam os serviços analisados no parágrafo seguinte, que se caracterizam pela simplicidade e facilidade que qualquer instituição tem de oferecê-los para seus clientes e que são pouco utilizados como

ferramenta de diferenciação de mercado; existem também, os serviços mais modernos que prezam pela evolução tecnológica, onde a principal característica é a particularidade do serviço oferecido ao cliente.

Dentre os diversos serviços oferecidos aos clientes, sob a ótica do serviço tradicional é importante falar sobre as ATM's (automated teller machines) ou como comumente são conhecidos, os caixas automáticos. As ATM's constituem-se nos tempos atuais verdadeiras facilidades na prestação de serviço do setor bancário, tanto que o próprio redesenho do layout das agências bancárias privilegia as "salas de auto-atendimento". Todavia, isso não quer dizer que este serviço é um diferencial de mercado, mas uma facilitação existente dentro do próprio mercado. Pelo fato de basear-se no princípio do "self-service" é necessário que os usuários também estejam envolvidos e isto ocorreu exatamente porque as ATM's possibilitaram o atendimento vinte e quatro horas em diversas localidades, facilitaram a utilização do sistema bancário de forma direta e simplificaram a vida dos usuários bancários. Assim tanto para os bancos que ganham com a redução dos custos, pois as transações realizadas nestas máquinas não envolvem pessoal diretamente, como para os usuários, as ATM's significam um avanço do setor na forma de disseminar o serviço. No caso específico, para os bancos ainda se deve levar em consideração que esse tipo de prestação de serviços estreita os laços de relacionamento do cliente com a instituição criando um nicho de mercado ainda por explorar.

Com relação aos serviços prestados nos caixas-automáticos é importante salientar que a recente cobrança destes serviços aos usuários não era praticada até 1999, porém com a edição da Resolução n. 1.389 do Banco Central passou a ser possível. Isto possibilitou aos bancos auferirem receitas provenientes da cobrança desses serviços, bem como estreitar o relacionamento com a sua clientela.

Não poderia deixar de falar no serviço de conta-corrente que, além de ser um serviço tradicional, apresenta uma peculiaridade por ser a porta de entrada de um cliente em uma instituição financeira, isto porque através dela o cliente pode fazer pagamentos, transferências, saque, recebimento de salário, etc. Assim viu-se desenvolver as contas-correntes com cestas de serviços e depois a segmentação do próprio setor através do perfil

das contas-correntes. Essa segmentação é algo recente que ainda está se desenvolvendo, mas que assim como todos os serviços bancários não é exclusividade de uma instituição específica. Consiste basicamente em segregar os clientes por níveis de renda e/ou reciprocidade com a instituição bancária. Desta forma os clientes se sentem mais felizes com o atendimento diferenciado e para as instituições é possível agregar maiores receitas através da segmentação, podendo subtrair mais rendimentos dos diversos setores sociais o que jamais ocorreria se não existisse a segregação. De qualquer sorte, observa-se que os serviços bancários representam uma significativa forma de fidelizar e atrair novos clientes.

A Web é uma outra importante ferramenta de marketing das instituições, mas que se classifica como serviço mais moderno. No caso específico da Web, pode-se observar que inicialmente os bancos a utilizavam com o intuito de promover a difusão dos seus produtos e serviços, mas que num momento posterior representou uma importante ferramenta no atendimento de cliente de forma menos custosa e onerosa para as instituições. Isso sem contar que possibilita também aumentar a base de clientes e fidelizá-los através de relacionamento virtual. Já para o comércio eletrônico que representa uma situação nova no setor bancário é mais uma forma de oferecer produtos e serviços aos clientes através de acordos firmados entre os grupos financeiros e outros grupos pertencentes à sociedade, ou seja, os dois lados saem ganhando, os bancos porque podem adquirir mais clientes e os outros grupos empresariais porque podem difundir mais abertamente seus produtos, através de marcas reconhecidas no mercado.

Apesar do crescimento da oferta de serviços de home banking via Web ser constatado em diversos países, estes mesmos serviços estão ainda no início e muito ainda deverão evoluir (Pecenik, 2003; Sathye, 2004; Gallego, 2003).

Pode-se adicionar, ainda, os serviços bancários direcionados à pessoa jurídica. Estes serviços têm a peculiaridade de serem tradicionais, mas ao mesmo tempo são uma forma de diferenciação de mercado, é o caso da: custódia de títulos, administração de fluxo de caixa, agendamento de pagamentos, cobrança, etc. Todos estes serviços, que independentemente de serem oferecidos por uma diversidade de instituições financeiras, são diferenciais de mercado no momento em que o serviço oferecido particulariza-se por possuir características próprias possibilitando ao usuário uma facilitação no

desenvolvimento do seu negócio, isso sem levar em consideração o valor das tarifas cobradas pela prestação destes serviços que muitas vezes tornam isentos aqueles clientes mais rentáveis, o que diferencia o produto de cada instituição.

Todavia, nem todos os serviços bancários refletem as reais necessidades do cliente bem como seu interesse por pagar pelos serviços que muitas vezes nem são utilizados, o que ocasiona diversas reclamações em órgãos especializados. Assim a diferenciação traz conseqüências negativas no momento em que induz o usuário a pagar por serviços que muitas vezes não são prestados ou são prestados com qualidade inferior. Desta forma, sem perceber, as empresas colocam em segundo plano a qualidade dos serviços sendo este o ponto relevante na diferenciação da relação com o cliente.

4 A ANÁLISE DO DESEMPENHO DAS TARIFAS

Após a análise dos serviços bancários, sua caracterização e especificações, é possível uma discussão sobre a cobrança de tarifas bancárias. O desenvolvimento da cobrança por serviços bancários evoluiu de forma desenfreada e desorganizada o que ocasionou sucessivas reclamações e descontentamentos da população devido a forma de cobrança que foi implementada que privilegia a tarifação sem considerar a necessidade de utilização destes por parte do cliente.

Quando se fala em tarifas bancárias, é necessário associá-las ao fato gerador que como explicado anteriormente, constitui-se dos serviços bancários que sempre existiram. O fenômeno que ocorre hoje em dia é mais complexo devido à maior competitividade imposta pelo mercado, no qual a necessidade de agregar clientela conduz o sistema a buscar diferentes formas de fidelizá-lo e isso ocasiona diversos problemas que não são considerados na hora de analisar os efeitos das tarifas para a sociedade e para as instituições financeiras.

Analisando separadamente as instituições financeiras é possível perceber que independentemente da economia brasileira caminhar a passos lentos, a atividade bancária apresenta resultados muitos superiores ao crescimento nacional, o que se constitui num contra-senso. Isso pode ser explicado pela mudança estrutural que ocorreu no setor bancário na década de 90, apontando para novos nichos com o objetivo de manter a mesma rentabilidade da época inflacionária, mudança esta direcionada também, à cobrança por serviços.

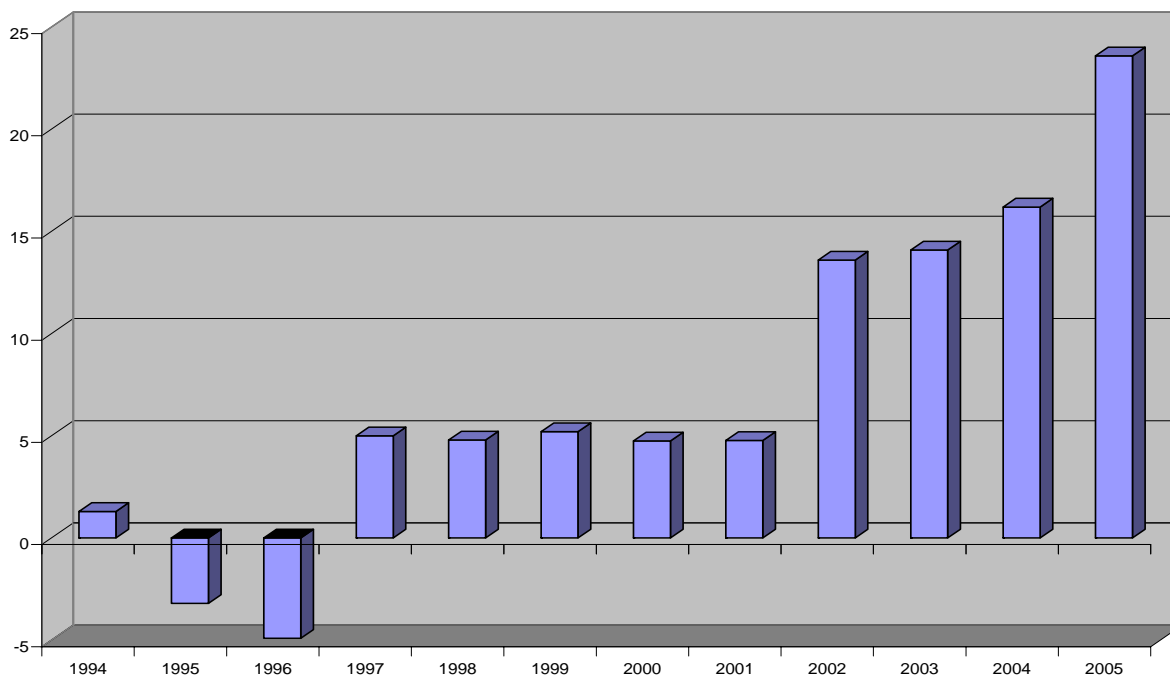


Gráfico II - Lucro líquido dos maiores bancos no período de 1994-2005, Brasil.

Fonte: BACEN/Austin

No gráfico é facilmente perceptível a evolução da lucratividade dos onze maiores bancos no Brasil, aumento este muito consistente a partir de 2002. Destaca-se em 1995 e 1996 o prejuízo dessas instituições decorrentes da estabilização da economia que teve como conseqüência perda de receita proveniente do *floating* e possíveis ajustes na carteira de ativos.

4.1 A COBRANÇA PELOS SERVIÇOS BANCÁRIOS E SUA EXPANSÃO NA ÚLTIMA DÉCADA.

Como dito anteriormente, a cobrança por serviços bancários foi evoluindo ao longo dos anos motivada pela perda da receita de *floating*. Todavia, a maior importância quando se fala em serviços bancários refere-se aos investimentos tecnológicos que ocorreram no setor e que diretamente proporcionaram a redução dos custos, a realização de novos negócios, o crescimento do número de operações e os ganhos de escala que foram fundamentais para as estratégias dos bancos, pois permitiu gerir maior volume de recursos, redução de custos

operacionais além de amortizar os investimentos e agregar novos serviços. Diante de tudo isso se observa a importância do investimento em tecnologia por parte dos bancos.

É importante frisar que ao se falar em novos serviços, além da tecnologia, muitos esforços partiram dos bancos no sentido de aumentar seus pontos de atendimentos bancários sem necessariamente aumentar o número de agências bancárias, isso quer dizer que agora os clientes têm a sua disposição o serviço bancário num horário superior ao atendimento das agências, podendo utilizar os serviços dos bancos de forma mais eficiente e com uma significativa economia de tempo. Assim, proliferaram-se ao longo dos anos os correspondentes bancários que nada mais são que pontos de atendimentos descentralizados dos bancos para atender a população de forma diferenciada.

Tabela 5 - Evolução do número de correspondentes bancário e do número de agências, no período de 2001-2005, Brasil.

| Ano | Correspondentes bancários | Evolução em (%) | Número de Agências | Evolução em (%) |
|------------|----------------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| 2001 | 18.653 | | 16.841 | |
| 2002 | 35.511 | 90,38 | 17.049 | 1,24 |
| 2003 | 36.474 | 2,71 | 16.829 | -1,29 |
| 2004 | 46.035 | 26,21 | 17.260 | 2,56 |
| 2005 | 69.546 | 51,07 | 17.515 | 1,48 |

Fonte: BACEN

É de fácil percepção que o número de correspondentes bancários elevaram-se significativamente, o mesmo não ocorrendo com o número de agências bancárias e isto ocorre exatamente pela facilidade que se constitui em estabelecer um correspondente bancário, visto que os custos são menores e a maior responsabilidade é do ponto de atendimento em si, e não dos bancos. Peguemos o caso do Banco Postal que se constitui

numa parceria entre a Empresa de Correios e Telégrafos (ECT) e o Banco Bradesco S.A., a responsabilidade, assim como toda a parte de pessoal, estrutura física é da ECT, mas os sistemas assim como os clientes são do banco, trata-se de uma relação mútua que além da finalidade econômica, tem uma importante função social. Todavia a discussão a respeito dos correspondentes bancários bem como sua utilização não de um banco específico, assim como todos os serviços e produtos do sistema bancário, esse também é mais um que facilmente pode ser copiado e aplicado a outras instituições e é exatamente isto que ocorre hoje em dia, como podemos citar o caso do correspondente bancário Caixa Aqui da Caixa Econômica Federal, do Banco Popular associado do Banco do Brasil e experiências outras.

Assim a estagnação do número de agências bancárias não necessariamente diminuiu o ímpeto dos bancos na cobrança de serviços, isto porque os correspondentes bancários são mais uma forma de difusão dos serviços oferecidos possibilitando, assim, sua cobrança e indiretamente implicando no aumento das receitas com a prestação de serviços.

Diante deste exposto podemos analisar a evolução das receitas das tarifas bancárias ao longo dos anos e contrapor à despesa de pessoal, observando, detalhadamente, o Gráfico III. Como se observa, apenas em 2003 ocorreu uma queda nas receitas com a prestação de serviços, em relação ao ano anterior, enquanto nos demais anos houve um crescimento. Comparativamente, entre 2001 e 2005 ocorreu uma evolução real na receitas de tarifas de 8%. Já para a despesa de pessoal, desde 2001 se apresenta em queda, ocorrendo uma ligeira elevação em 2005. Comparando-se os dados de receita com a prestação de serviços e despesa pessoal, observa-se que, curiosamente, foi no ano de 2005 que ocorreu a maior diferença entre despesa pessoal e prestação de serviço, ou seja, a receita com a prestação de serviços representou 120% das despesas com pessoal.

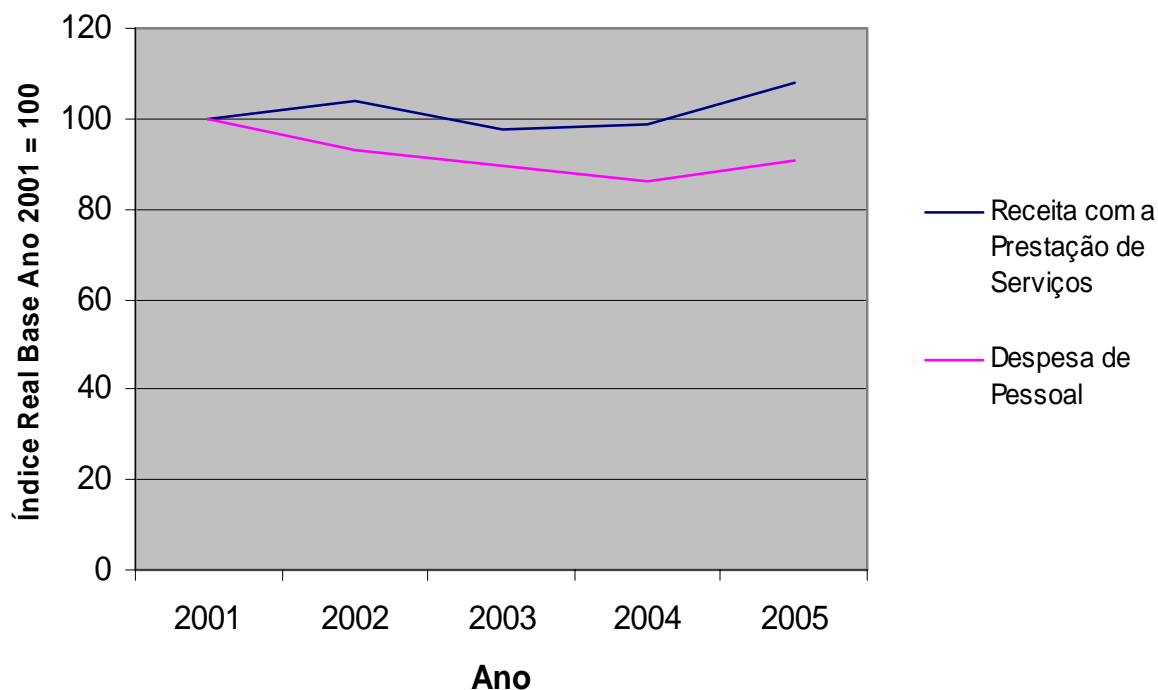


Gráfico III – Evolução das receitas com a prestação de serviços e despesa pessoal dos cinco maiores bancos.

Fonte: BACEN/ Sisbacen.

Nota: Valores deflacionados IGP-M

Observando o que ocorre no setor bancário, sob a ótica da comparação entre receitas com a prestação de serviços e receita de crédito, Tabela 6, é possível perceber a importância das tarifas provenientes de serviços bancários na estrutura global dos bancos comerciais/múltiplos.

Tabela 6 - Evolução das receitas de serviços e das receitas de operações de crédito, em valores constante de 2001 dos cinco maiores bancos.

Ano Base=2001

| Ano | Receita de Prestação de Serviços em (R\$) | Variação em % da Receita de Serviços | Receita de Operações de Crédito em (R\$) | Variação em % da Receita de Crédito |
|-------------------------------|--|---|---|--|
| 2001 | 13.081.170,97 | | 32.359.439,90 | |
| 2002 | 13.609.060,57 | 4,04 | 37.299.430,85 | 15,27 |
| 2003 | 12.750.517,18 | -6,31 | 28.487.939,25 | -23,62 |
| 2004 | 12.902.625,31 | 1,19 | 28.405.784,73 | 0,29 |
| 2005 | 14.102.260,82 | 9,30 | 33.586.176,26 | 18,24 |
| Variação entre 2001 e 2005 | 7,81 | | 3,79 | |

Fonte: BACEN/Sisbacen.

Nota: Valores deflacionados IGP-M

Verificando detalhadamente a Tabela 6, referente aos bancos Bradesco, Itaú, Unibanco, Caixa Econômica e Banco do Brasil é possível inferir que tanto as receitas com as operações de crédito, como as receitas com a prestação de serviços elevaram-se, no acumulado do período. Todavia é importante destacar a queda abrupta na receita proveniente das operações de crédito de 24% em 2003. Tratando-se da receita de serviços, observa-se que de 2001 para 2005, esta variou em valores reais, aproximadamente 8%, enquanto a receita de operações de crédito variou, no mesmo período, 3,79%. Isso demonstra que as receitas com a prestação de serviços é menos sensível do que as receitas com as operações de crédito à conjuntura econômica.

Ao se analisar os últimos 05 anos, Tabela 7, referente aos bancos Bradesco, Itaú, Unibanco, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal verificou-se uma importante ascensão das

receitas dos principais bancos comerciais com a prestação de serviços. Essa receita como dito anteriormente ainda é inferior à receita com operações de crédito, mas já ocupa uma posição de destaque na estrutura de receitas dos bancos, tanto que na atualidade já é possível efetuar o pagamento de pessoal, no caso dos bancos privados, apenas com as receitas de tarifas. Observando o Banco Itaú, que de todos os bancos pesquisados foi o que apresentou a maior composição de receitas de serviços em oposição às despesas de pessoal, vê-se que é no Itaú que se encontra a maior valorização na cobrança pelos serviços.

Tabela 7 - Receitas com a prestação de serviços, despesa de pessoal e razão entre RPS e DP dos bancos: Bradesco, Itaú, Caixa, Unibanco e Banco do Brasil, no período de 2001-2005, Brasil. Em R\$1.0000

| Ano | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Bradesco | | | | | |
| RPS em R\$ | 2.690 | 2.699 | 3.177 | 4.170 | 5.281 |
| DP em R\$ | 2.458 | 2.899 | 3.622 | 4.203 | 4.587 |
| RPS/DP | 1,09 | 0,93 | 0,88 | 0,99 | 1,15 |
| Itaú | | | | | |
| RPS em R\$ | 2.507 | 3.031 | 3.417 | 3.222 | 3.729 |
| DP em R\$ | 1.525 | 1.799 | 1.873 | 1.740 | 2.365 |
| RPS/DP | 1,64 | 1,68 | 1,82 | 1,85 | 1,58 |
| Unibanco | | | | | |
| RPS em R\$ | 1.014 | 1.274 | 1.428 | 1.559 | 1.694 |
| DP em R\$ | 1.049 | 1.167 | 1.2942 | 1.491 | 1.5071 |
| RPS/DP | 0,97 | 1,09 | 1,10 | 1,05 | 1,12 |
| Banco do Brasil | | | | | |
| RPS em R\$ | 3.637 | 4.131 | 5.141 | 6.114 | 7.045 |
| DP em R\$ | 5.544 | 5.505 | 6.756 | 7.031 | 7.395 |
| RPS/DP | 0,66 | 0,75 | 0,76 | 0,87 | 0,95 |
| Caixa Econômica | | | | | |
| RPS em R\$ | 3.230 | 4.233 | 4.593 | 4.648 | 5.166 |
| DP em R\$ | 4.006 | 3.916 | 4.030 | 4.739 | 5.584 |
| RPS/DP | 0,81 | 1,08 | 1,14 | 0,98 | 0,93 |

Fonte: BACEN/Sisbacen.

No conjunto dos maiores bancos comerciais privados a razão entre receitas com prestação de serviços e a despesa pessoal foi em média igual a 1, no período, enquanto para os bancos

públicos este percentual encontra-se próximo de 0,8 para o Banco do Brasil e 1 para a Caixa Econômica. O Itaú apresentou um percentual de 1,7 ou seja, 70% mais que a média dos bancos privados. Uma possível explicação seria a estratégia de redução do gasto com pessoal além do desenvolvimento de novos serviços.

4.2 PARTICIPAÇÃO DAS RECEITAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO RESULTADO DOS BANCOS

Após a estabilização da economia, os bancos começaram a utilizar-se das receitas de prestação de serviços para recompor suas fontes de receitas, em decorrência da perda substancial dos ganhos inflacionários. Em 1994, as receitas dos bancos com a prestação de serviços era de 6,25% do total de receitas do setor bancário, valor esse que praticamente dobrou em 2005, para 12,7%.

Um estudo realizado pela FIPECAFI - Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuarias e Financeiras da USP revela que o valor adicionado (a contribuição de cada componente na geração da renda da atividade bancária), tanto pelas operações de crédito quanto de tesouraria contribuíram com 9% na formação do lucro líquido dos bancos. Isto é, do total de R\$ 59,1 bilhões e R\$ 28,1 bilhões da geração do valor adicionado, apenas R\$ 5,5 bilhões e R\$ R\$ 2,6 bilhões contribuíram na forma de lucro líquido. Por outro lado, do total do valor adicionado pela prestação de serviços à parcela destinada ao lucro líquido atingiu 12%, ou em termos absolutos, correspondendo a R\$ 4,9 bilhões de um total de valor adicionado de R\$ 39,8 bilhões. Segundo o estudo, na prestação de serviços, de cada R\$ 1,00 recebido, 22% foram para pagamento das despesas de pessoal, 51% para outras despesas estruturais, 15% para tributos e 12% para o lucro. Ou seja, na margem, a prestação de serviços é mais lucrativa aos bancos. As conclusões estão fundamentadas no resultado apresentado por esses bancos no primeiro semestre de 2005, condensados na tabela a seguir.

Tabela 8 - Demonstração do Valor Adicionado das onze maiores instituições financeiras do Brasil -1º semestre de 2005

Valores em R\$ bilhões

| | Crédito \$ Valor % | Tesouraria Valor % | Serviços Valor % | Total |
|---|-----------------------|-----------------------|---------------------|-------------|
| Receita de juros | 59,1 100% | 28,1 100% | | 87,2 |
| (-)Prov. p/ Créd. Liq. Duvidosa ¹ | (7,4) (13%) | | | -7,4 |
| Despesas de juros | (21,4) (36%) | (20,6) (74%) | | -42 |
| Spread Bruto | 30,3 51% | 7,5 (26%) | | 37,7 |
| Receita de Serviços e outras | | | 39,8 100% | 39,8 |
| (-)Desp. c/ terc, deprec e amortização ² | (14,0) (24%) | (2,0) (7%) | (20,1) (51%) | -36,1 |
| Valor Adicionado Líquido Total | 16,3 28% | 5,5 19% | 19,7 49% | 41,5 |
| Distribuição do Valor Adicionado | | | | |
| Recursos Humanos | 6,1 10% | 0,9 3% | 8,7 22% | 15,7 |
| Tributos | 4,7 8% | 1,9 7% | 6,1 15% | 12,7 |
| Lucro Líquido | 5,5 9% | 2,6 9% | 4,9 12% | 13 |

Fonte: FIPECAFI

Nota: ¹. Provisionamento para crédito de liquidação duvidosa. ². Despesas com terceiros, depreciação e amortização.

A crescente imposição de cobrança pelos serviços bancários e a política de contenção nos gastos de pessoal contribuíram para aumentar o grau de eficiência dessas instituições, segundo alguns padrões de eficiência definidos pelo mercado financeiro. Em dezembro de 1994, a soma de todas as receitas de prestação de serviços do setor “cobriam” 26,0% do total das despesas de pessoal. Em 2005, a cobertura subiu para 113,9%. A razão para essa mudança é que, entre dezembro de 1994 e dezembro de 2005, o montante das Receitas de

Prestação de Serviços aumentou 582,0%, em valores nominais, enquanto as Despesas de Pessoal cresceram 56,5%, diante de uma inflação acumulada de 168,9% segundo o Índice do Custo de Vida (ICV), calculado pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE.

4.3 O IMPACTO PARA O CLIENTE.

Importante frisar que as tarifas bancárias são cobradas de forma avulsa ou mediante uma mensalidade fixa. No primeiro caso, a cobrança ocorre sempre que o cliente utiliza determinados serviços associado a um produto. No segundo, a cobrança é fixada previamente com base na disponibilidade de um pacote fechado de serviços e produtos, independente de sua plena utilização. Além disso, o cliente não está isento do pagamento avulso pela utilização de qualquer item extra-pacote. E é exatamente neste ponto que ocorre a diferenciação entre as diversas tarifas que são cobradas, bem como o índice de insatisfação da população no consumo destes serviços.

Observando atualmente as tarifas que são “impostas” aos clientes é possível perceber que além de ser difícil mensurar os tipos de serviços, é mais difícil ainda determinar sua utilização pelo cliente o que abre espaço para a cobrança desenfreada por parte das instituições financeiras, isso sem considerar a nomenclatura que é colocada para cada serviço que varia de instituição para instituição, dificultando o exercício de controle por órgãos especializados. Além do mais, a anuência do Bacen em relação às tarifas cobradas pelas instituições financeiras coloca estas empresas numa posição privilegiada, dentro do organismo social, tanto é, que o único impedimento que o Bacen faz com relação às tarifas bancárias não é em relação ao aumento de valor ou a quantidade de tarifas existentes e sim com a publicação destas tarifas 30 dias antes de entrarem em vigência, o que significa que a implantação e aumento do valor das tarifas é decisão única por parte das instituições financeiras. O somatório de todos estes pontos assinalados anteriormente é que ocasiona os altos índices de reclamação pelos clientes, junto ao Banco Central quanto aos procedimentos dos bancos, bem como os inúmeros processos que tramitam na justiça.

No levantamento feito pelo Procon, segundo dados do DIEESE baseado num consumidor médio dos serviços bancários, o custo médio mensal de um “pacote/cesta” era de R\$ 22,48 em fevereiro de 2006, contra R\$ 18,57, de março de 2005, representando aumento real de 16,4%. Com isso, o custo que correspondia a 7,14% do salário mínimo vigente em março de 2005 sobe para 7,49% em fevereiro de 2006. Porém, se o cliente não optar pela cesta de serviços o custo médio mensal sobe para R\$ 28,06, que representa um acréscimo de R\$ 5,58 mensais em relação à opção anterior, representando 9,35% do salário mínimo vigente.

O valor anual pago pela contratação de um “pacote/cesta” (R\$ 269,76) ou em forma de tarifas avulsas (R\$ 336,72) supera o valor de uma cesta básica. De acordo com a Pesquisa Nacional da Cesta Básica, realizada mensalmente pelo DIEESE os gastos com as tarifas bancárias anualmente chegam a ser uma vez e meia o gasto com uma cesta básica e se for analisado sob a ótica da tarifa avulsa este é, aproximadamente, duas vezes o valor de uma cesta básica.

Além dos custos que representam as tarifas bancárias no orçamento dos clientes, tem-se também a grande diferença no valor de um mesmo serviço que é ofertado por diferentes instituições. Segundo a tabela, essa diferença em valor de uma mesma tarifa pode chegar até 500% em alguns casos. Analisando a tabela a seguir, é possível encontrar alguns exemplos de tarifas que apresentam essa grande diferença no valor cobrado pelas instituições, como é o caso do valor cobrado pelo extrato em terminal eletrônico, que o Banco Safra cobra R\$ 0,50 por evento enquanto o Banco Real e o Bradesco cobram R\$ 3,00 pelo mesmo extrato.

Tabela 9 - Valores nominais de serviços bancários, no período de maio/2006, Brasil.

| | Banco Real | Banco Safra | Bradesco | Itaú | Banco do Brasil | Caixa | Varição entre a maior e menor tarifa em % |
|--|------------|-------------|----------|-------|-----------------|-------|---|
| Extrato em terminal eletrônico | 3,00 | 0,50 | 3,00 | 1,30 | 1,50 | 2,00 | 500,00 |
| Manutenção de Conta-Corrente | 7,00 | 10,00 | 7,90 | 8,00 | 7,50 | 7,50 | 42,86 |
| Renovação de ficha cadastral | 18,00 | 34,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 15,00 | 126,67 |
| Cartão, comum, para débito, saques. | 48,00 | 20,00 | 43,20 | 48,00 | 46,80 | 9,00 | 433,33 |
| Talão de cheque-20 folhas ¹ | - | 6,00 | - | - | - | 6,60 | 10,00 |

Fonte: Banco Central.

Nota: ¹Para os bancos que não possuem valor, não se efetua mais a cobrança pelo fornecimento o talão e sim por folhas que entram na compensação.

Tem-se ainda uma outra situação desconfortável quando tratamos das tarifas bancárias que se refere à cobrança por serviços não utilizados pelos clientes, e que ocorre mais detidamente quando são usadas as chamadas cesta de serviços. Aqui, o pacote já é pronto: o cliente adquire uma quantidade limitada de serviços bancários e paga um valor fixo por mês. Neste caso nem todos os serviços que se encontram no pacote necessariamente serão utilizados pelo cliente, mas ainda assim ele terá que pagar pelo pacote fechado e se o cliente utilizar um determinado serviço dentro do pacote, extrapolando sua cota e utilizar menos de outro serviço, não existe compensação, ou seja, ele terá que pagar pelo serviço que extrapolou de forma individualizada. A decisão de montar uma cesta de serviço não é personalizada e sim, colocada de forma coercitiva pelo banco com uma pequena variação, para que o cliente possa escolher.

A segmentação de mercado também é um ponto importante quando se trata de tarifas bancárias, porque além da diferença existente entre os valores das tarifas para diferentes instituições, na atualidade vê-se proliferar a diferença de valor dentro da mesma instituição, o que ocasiona desigualdade no tratamento de iguais. Assim, não será incomum encontrar clientes pagando mais que outros por um mesmo serviço dentro de um mesmo banco. Na atualidade, as tarifas são utilizadas como diferenciação de mercado no tratamento de clientes, aqueles que possuem boa reciprocidade com o banco pagam menos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema financeiro brasileiro passou por significativas mudanças, principalmente após o Plano Real, quando a redução drástica da inflação provocou sua reestruturação. O sistema que de início estava acostumado ao regime de alta inflação, teve que ser auxiliado pelo governo através do PROER e PROES, para transpor esta difícil fase que consistiu no processo de estabilização macroeconômica.

Passada essa fase conturbada, observou-se um rápido desenvolvimento do setor, com uma adaptação aos novos anseios da economia. Assim, o sistema bancário conseguiu se adequar à nova realidade econômica, que saía dos tempos de alta inflação que gerava excepcionais ganhos para os bancos através *floating* para entrar nos tempos de baixa inflação, onde o ganho com *floating* era mínimo e necessitava utilizar-se de outros métodos para manter o sistema altamente rentável.

Foi nesse quadro que se observou uma expansão das operações de crédito simultaneamente com a prática de altas taxas de juros vigentes no Brasil, bem como a cobrança por serviços bancários, que rapidamente se tornou importante fonte de receitas para os bancos.

No contexto dos serviços bancários pode-se observar que, inicialmente, estes na maioria dos casos, não eram cobrados. Com a evolução, tanto tecnológica quanto econômica, somada às mudanças do sistema financeiro brasileiro, essa cobrança intensificou-se e transformou os serviços, num importante componente da receita do setor.

Desenvolveram-se então as tarifas bancárias que geraram, inicialmente, fortes conflitos com a sociedade que não estava acostumada com a sua cobrança. Posteriormente, essas cobranças tornaram-se mais sistematizadas, ocasionando uma evolução na cobrança destes serviços. As tarifas bancárias assumiram um importante destaque na estrutura e receitas dos bancos comerciais/múltiplos, principalmente após a estabilização monetária.

Foi exatamente neste contexto que se observou a proliferação destes serviços bancários, que implicaram no aumento da rentabilidade das instituições, sem necessariamente aumentar o número de agências bancárias, isto porque os serviços agora poderiam chegar ao cliente por diversos pontos e não somente através da agência. As receitas com a prestação de serviços elevaram-se mais sistematicamente do que as receitas com as operações de crédito, já que estas últimas são mais sensíveis à conjuntura econômica e isto colocou em destaque os serviços na composição das receitas.

Quando se relaciona as receitas com a prestação de serviços e a despesa de pessoal para os bancos privados do Brasil, observa-se que esta relação fica próximo de 1, o que significa que os bancos privados conseguem efetuar o pagamento das despesas de pessoal apenas com a arrecadação de tarifas, algo inconcebível há 10 anos atrás. Já para os bancos públicos, especificamente o Banco do Brasil, ainda não é possível efetuar o pagamento de pessoal com tarifas, mas esta relação evolui a passos largos. Na Caixa Econômica, no ano de 2002 e 2003 já foi possível, retroagindo pouco em 2004 e 2005.

Assim, ficou claro que após a estabilização da economia, os bancos brasileiros sentiram a necessidade de se reorganizarem para sua manutenção no mercado bancário. Contudo, as instituições mais sólidas conseguiram transpor esta fase conturbada de forma, relativamente fácil, porém as instituições mais frágeis financeiramente necessitaram de ajuda do governo que estava interessado em evitar a bancarrota do Sistema Financeiro Nacional, por causa de suas implicações para o conjunto da economia. O sistema bancário brasileiro estruturou-se, fortaleceu-se e hoje é um sistema consistente e com ampla capacidade de competição internacional, em que a mudança de ótica, para diferentes composições de receitas, demonstrou sua ampla capacidade de adaptação e colocou os serviços, que no âmbito internacional já eram importantes, numa posição destacada da atividade bancária.

REFERÊNCIAS

- ANDIMA. *Brasil para investidores estrangeiros*. Rio de Janeiro: Andima, 1996.
- ALBERTIN, A.L. Comércio eletrônico: um estudo no setor bancário. IN: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 22. *Anais Eletrônicos...* Foz do Iguaçu: ANPAD, 1988.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Composição e evolução do SFN*. Disponível em: <http://www.bacen.gov.br/?REVSFN200412>. Acesso em: 26/05/2006
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Informações Financeiras trimestrais: Demonstração do Resultado*. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/iftimagem/IFTServlet>. Acesso em: 06/06/2006
- CARVALHO, F.C. *Price stability and banking sector distress in Brazil after 1994*. Rio de Janeiro: IE/UFRJ, 1996. (Textos para Discussão n. 366)
- CERQUEIRA, D. R. C. Crédito e inadimplência do sistema financeiro nacional – Evolução recente. Boletim Conjuntural. Rio de Janeiro: IPEA. N.º. 42, Julho, 1998.
- COSTA FILHO, B. A. da. *Automação bancária: uma análise sob a ótica do cliente*. São Paulo, 1996. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo.
- CYSNE, R.; COSTA, S.G.S. *Reflexos do Plano Real sobre o sistema bancário brasileiro*. Rio de Janeiro: EPGE/FGV, 1996. Ensaio Econômico EPGE, n. 279.
- CYSNE, R. P.; FARIA, L. V. F. DE. *Sistema Financeiro Brasileiro: Diagnóstico e Reformas Requeridas*. São Paulo, SEP, Fevereiro/1997.
- DIEESE (2006). *As Receitas de Prestação de Serviços dos Bancos*. Disponível em: <http://www.dieese.org.br/esp/servicosBancarios.pdf> Acesso: 19 de junho de 2006.
- DE PAULA, L. F. R.; ALVES JR. J. A.; MARQUES, M. B. L. Ajuste Patrimonial e Padrão de Rentabilidade dos Bancos Privados no Brasil durante o Plano Real. IN: Encontro Nacional de Economia Política, 5º, 2000: São Paulo. Anais...São Paulo: SEP, 2000.
- EDWARD, W Reed; EDWARD, K. Gill. *Bancos Comerciais e Múltiplos*. São Paulo: Makron Books, 1995.
- FEBRABAN. *Balanco Social dos Bancos*. São Paulo, 1994-2005.
- FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA. *Concentração e Desconcentração dos Bancos Comerciais no Brasil*. Disponível em:

http://www.fipe.org.br/artigos/artigos_act.asp/jras_conc_bancos_brasil/htm Acesso em: 31/05/2006

FORTUNA, Eduardo. *Mercado Financeiro: produtos e serviços*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

FRANCO, C. *Pesquisa aponta marcas mais valiosas do país*. São Paulo: OESP, 2003.

GALLEGO, N. *La banca en Internet: ahora empieza el despliegue*. Disponível em: <http://www.idg.es/iworld/199810/articulos/banca.asp>. Acesso em: 24/05/2006

GARFINKEL, S. *Comércio e Segurança na Web*. São Paulo: Makron Books, 1999.

GONÇALVEZ FILHO, C. et al. Comércio eletrônico na Internet: uma pesquisa exploratória no mercado consumidor. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD; 22, 1998: Foz do Iguaçu. *Anais Eletrônicos...* Foz do Iguaçu: ANPAD, 1988.

GROONROOS, C. *Service management and marketing : managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Book, 1990.

GRUPO DE MOEDA E SISTEMA FINANCEIRO. *Estruturas alternativas para a organização do sistema financeiro: algumas experiências*. Rio de Janeiro: IE/UFRJ, 1996.

KOTLER, P., *Marketing para o século XXI: como criar, conquistar e dominar mercados*. São Paulo: Futura, 2001.

MAYER, Thomas; DUESENBERY, James S.; ALIBER, Robert Z. *Moedas, bancos e a economia*. Rio de Janeiro: editora Campus, 1993.

MORAES, P.B. *Inflação e o número de intermediários financeiros*. Rio de Janeiro; PUC/RJ, 1988. (Texto para Discussão n. 204)

MINSKY, H. *Can "It" Happen Again?* New York; M. E. Sharpe, 1982

PECENIK, M. Italian banks charging into the Internet. Disponível em: <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/9604-8.htm> Acesso em: 24/05/2006

PUGA, F, P. *Sistema Financeiro Brasileiro: Reestruturação recente, comparações internacionais e vulnerabilidade à crise cambial*. São Paulo: BNDES, março/1999. (Texto para discussão nº 68)

ROCHA, J., Instituições vão querer compensar as perdas com aumento de tarifa: *valor econômico*, Caderno de Finanças, São Paulo, 12/06/2003.

SATHYE,M. Internet banking in Australia. Disponível em: <http://www.arraydev.com/commerce/JIBC/9704-27.htm> Acesso em: 24/05/2006

SERVIÇOS oferecidos por bancos em Web sites no Brasil - Maio/1999. São Paulo: Centro de Excelência Bancária - EAESP/FGV, jul. 1999. Relatório de pesquisa.

SIMONSEN, Bozano. *Brazilian banking in transition*. Rio de Janeiro: Ed. Mimeo, Outubro, 1998

TAVARES, M.A.R.; CARVALHEIRO, N. *O setor bancário brasileiro: alguns aspectos do crescimento e da concentração*. São Paulo: FIPE, 1985.

TAVARES, M.C. O sistema financeiro brasileiro e o ciclo de expansão recente. In: BELLUZZO, L.G.; COUTINHO, R. (org.), *Desenvolvimento capitalista no Brasil*. São Paulo: Brasiliense, 1983.