

Santander Desempenho no GBR

Ione Amorim
Economista do Idec

Encontro Nacional dos Trabalhadores do
Santander
Sindicato dos Bancários de São Paulo,
Osasco e Região
São Paulo - SP | Junho de 2018



Idec

missão

“ Promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. ”



- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
- Fundado em 1987
- ONG sem fins lucrativos



- **Recursos:** contribuições de pessoas físicas e fundações internacionais
- **Atuação:** pesquisas, mobilização, conscientização do consumidor, incidência em políticas públicas e ações civis públicas



nossas causas

- Alimentação

Pela promoção de sistemas alimentares e políticas públicas que garantam o Direito Humano à Alimentação Adequada e Saudável; pela prevenção da obesidade e doenças relacionadas

- Educação e Serviços Financeiros

Pelo equilíbrio financeiro e defesa de direitos junto aos bancos, exigindo deles uma atuação mais responsável

- Energia

Pela transparência e informações claras nas tarifas, qualidade no serviço e promoção da eficiência energética e uso sustentável da energia

- Saúde

Pelo direito a qualidade nos planos de saúde, oferta adequada de medicamentos e valorização do SUS como garantia do direito à saúde

- Telecomunicações e Direitos Digitais

Pela universalização dos serviços de telecomunicações e acesso à internet, com garantia de qualidade e respeito aos direitos de informação, transparência, não-discriminação e proteção de dados pessoais

- Mobilidade Urbana

Pela promoção de políticas públicas que favoreçam o uso de meios de transporte coletivos e ativos, com qualidade e segurança e com menor impacto ambiental

Idec

por que se associar?

MATERIAIS EXCLUSIVOS

solucione centenas de casos com facilidade e autonomia usando nossas cartas e petições para pequenas causas

ORIENTAÇÃO

saiba como lidar com violações ao Código do Consumidor

REVISTA SEGMENTADA

receba em casa bimensalmente

BOLETINS DIGITAIS

acompanhe nossas ações

FORTALECIMENTO DE CAUSAS

participe de ações de mobilização digital

\$ Objetivos do Programa Financeiro

Práticas Bancárias

- Buscar continuamente o equilíbrio nas relações entre bancos e consumidores, através da oferta e qualidade na prestação de serviços bancários.

Acesso ao crédito e tratamento do Superendividamento

- Promover debates sobre a oferta de crédito responsável e desenvolver política de tratamento ao superendividamento, através da ampliação canais de diálogo com o Banco Central visando o fortalecimento regulatório.

Educação Financeira

- Desenvolver estratégias e ferramentas para promover a disseminação do conceitos sobre o uso do dinheiro e como alcançar o equilíbrio financeiro .

Responsabilidade Socioambiental

- Promover a conscientização dos consumidores a partir do ranking de Responsabilidade Socioambiental dos bancos, através da avaliação das políticas de investimentos em setores estratégicos da economia.



O desempenho do Santander em 2009

Resultados das práticas bancárias											
Legislação	Critérios avaliados	Banco do Brasil	Banrisul	Bradesco	CEF	HSBC	Itaú	Nessa Caixa	Real	Santander	Unibanco
CDC	Entregou o contrato de abertura de contas	+	+	+	+	-	+	+	-	-	-
CDC	Realizou a contratação de outro produto/serviço (cartão de crédito, limite de cheque especial, operação de crédito) na hora da abertura da conta	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
CDC	Forneceu ou enviou produtos/serviços não solicitados	-	+	+	+	+	+	-	-	-	-
CDC	Entregou o termo de adesão do pacote de serviços contratados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CDC	Entregou contrato de abertura de crédito	-	-	+	+	NA	+	+	-	+	+
Resolução nº 3.518	Cobrou tarifa para conceder crédito	+	+	+	+	NA	+	-	+	-	+
CDC	Realizou venda casada para conceder crédito	+	+	+	+	NA	-	+	+	-	+
Resolução nº 3.517 e CDC	Forneceu o cálculo do Custo Efetivo Total (CET) espontaneamente	-	-	-	-	NA	+	-	-	-	-
Resolução nº 3.516	Cobrou tarifa para realizar a liquidação antecipada de crédito	+	+	+	+	NA	+	+	+	+	+
CDC	Forneceu comprovante de liquidação do crédito	+	-	-	+	NA	-	+	+	+	-
CDC	Entregou comprovante confirmando a conversão da conta para Serviços Essenciais	-	+	-	-	-	+	-	-	+	-
CDC	Cobrou tarifas sem prévia autorização do correntista	+	+	-	+	-	+	-	-	-	-
Decreto nº 6.523	Enviou a gravação com o histórico da ligação feita para o SAC	+	+	+	+	-	+	+	+	-	+
Decreto nº 6.523	Forneceu o número do protocolo da ligação espontaneamente	-	+	+	+	+	+	-	-	-	+
Decreto nº 6.523 e Resolução nº 3.477	Exigiu identificação do cliente antes de falar com o atendente	-	+	+	-	+	-	+	+	+	+
Resolução nº 2.747	Enviou o comprovante de encerramento da conta corrente	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+
	Participação dos resultados obtidos	50%	63%	69%	69%	40%	69%	50%	38%	38%	50%

+ - seguiu a legislação
 - - desrespeitou a legislação
 NA - não se aplica

www.gbr.org.br











Desempenho do Santander no GBR 2010

Bancos	Consumidor Final	Trabalhadores	Financiamentos	Resultado Final
	40%	30%	30%	
Banco do Brasil	1,00	1,20	0,90	3,10
Bradesco	0,96	0,90	0,60	2,46
CEF	1,2	0,90	0,6	2,7
HSBC	0,24	0,00	0,00	0,24
Itaú Unibanco	0,84	0,90	0,60	2,34
Santander	0,96	0,90	0,60	2,46

Bancos	Posição no Ranking	Resultado	Classificações
Banco do Brasil	3,10	Bom	Muito Ruim – de 0 a 1,00 Ruim – de 1,01 a 2,00 Regular – de 2,01 a 3,00 Bom – de 3,01 a 4 Muito Bom – de 4,01 a 5
CEF	2,7	Regular	
Bradesco	2,46	Regular	
Santander	2,46	Regular	
Itaú Unibanco	2,34	Regular	
HSBC	0,24	Muito Ruim	

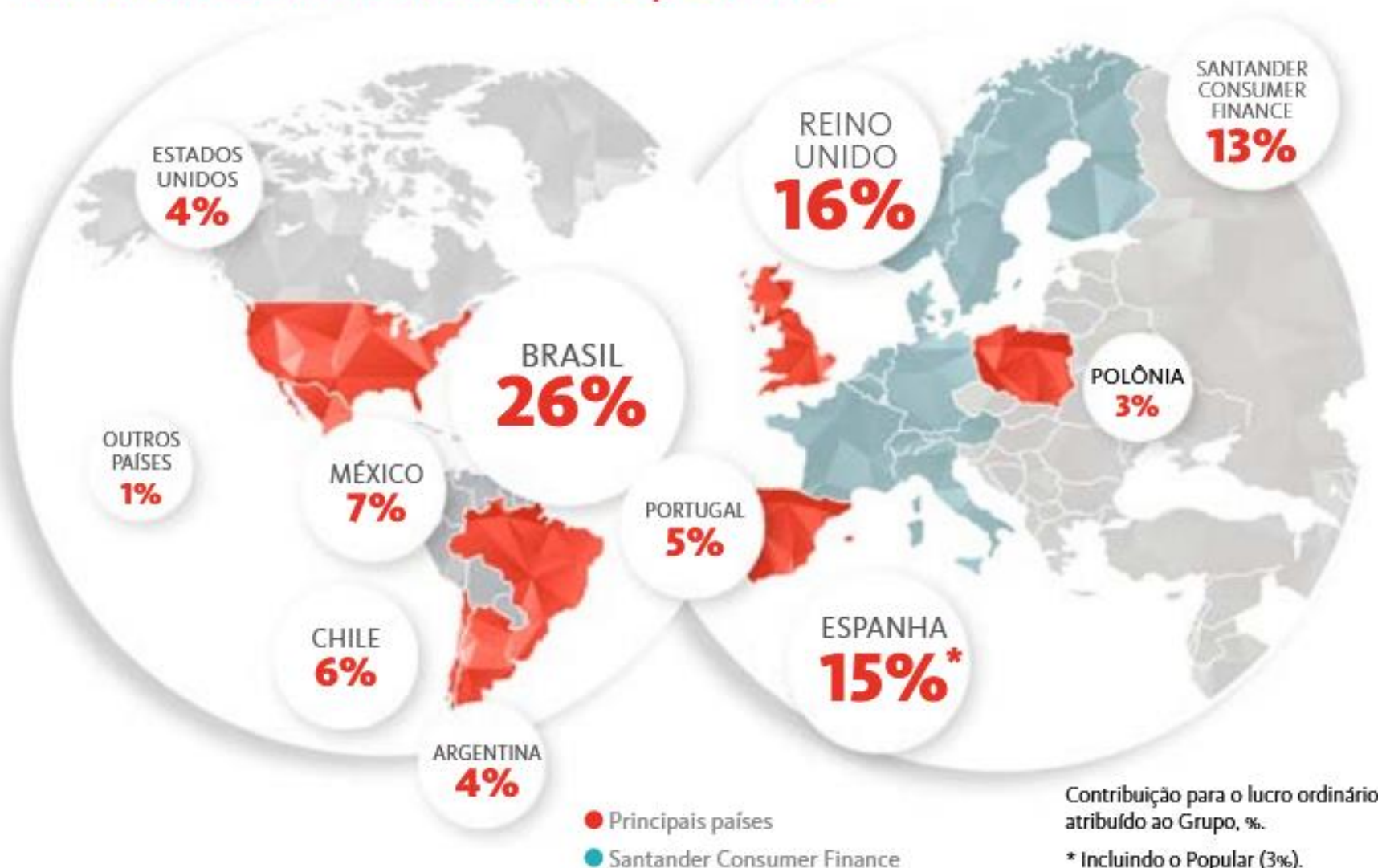


O desempenho do Santander no GBR 2017

Pontuação por tema									Média por tema
Corrupção	4,0	3,1	2,5	2,5	4,0	2,5	4,7	2,5	3,2
Direitos Humanos	5,3	5,3	0,6	4,3	5,3	0,5	5,4	2,5	3,7
Direitos Trabalhistas	6,4	6,4	2,4	6,3	6,5	2,2	7,1	6,3	5,4
Imposto	1,1	1,2	0,0	2,4	1,8	0,6	3,5	0,6	1,4
Meio Ambiente	6,1	5,6	3,8	5,8	5,8	3,3	6,1	5,6	5,3
Mudanças Climáticas	1,9	1,3	0,7	0,7	1,0	0,0	1,7	0,6	1,0
Temas setoriais									
Alimentos	3,4	2,8	2,0	2,7	2,8	1,7	2,8	2,7	2,6
Armas	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	0,0	0,5
Florestas	3,0	2,0	0,5	2,4	2,0	1,0	3,0	1,9	2,0
Geração de energia	2,2	1,7	1,4	2,0	2,2	1,3	2,1	2,1	1,9
Mineração	3,1	2,7	1,4	2,4	2,3	1,2	2,7	2,3	2,3
Óleo e Gás	3,3	3,3	2,0	2,9	3,1	1,5	3,3	3,2	2,8
Setor Imobiliário e Habitação	0,3	0,3	0,3	1,9	0,6	0,2	1,7	0,7	0,7
Temas operacionais									
Direitos do consumidor	4,8	3,8	3,3	4,3	6,2	1,9	3,8	1,9	3,7
Inclusão Financeira	7,3	6,7	3,2	7,4	6,3	2,2	5,9	3,8	5,3
Remuneração	4,2	1,1	1,9	7,5	4,1	0,0	2,3	0,0	2,6
Transparência e Prestação de Contas	4,3	3,0	1,6	5,0	3,8	0,9	4,3	1,3	3,0
Média dos Bancos	3,6	3,0	1,6	3,6	3,4	1,2	3,8	2,2	2,8



A diversificação geográfica equilibrada é a chave do nosso crescimento estável e previsível



Portugal	Lucro 440 (+10%) milhões de euros
Brasil	Lucro 2,5 (+34%*) bilhões de euros
Popular	Lucro -37 milhões de euros
México	Lucro 710 (+16%*) milhões de euros
Reino Unido	Lucro 1,4 (-3%*) bilhão de euros
Chile	Lucro 586 (+12%*) milhões de euros
Argentina	Lucro 359 (+14%*) milhões de euros
Polônia	Lucro 300 (-3%*) milhões de euros
Estados Unidos	Lucro 332 (-7%*) milhões de euros
Global Corporate Banking	Lucro 1,8 (+1%*) bilhão de euros
Santander Consumer Finance	Lucro 1,1 (+4%*) bilhão de euros
Espanha exc. Popular	Lucro 1,1 (+46%) bilhão de euros

Fonte: Relatório de Atividades 2017 - Grupo Santander

Taxas de Juros do Santander no mundo – Cartões de Crédito (Rotativo)

Bancos	mai/2018	mar/2017
Espanha	17,51(2)	
Chile	35,64(1)	
México	48.20(3)	
Argentina	71,45	
Brasil	237,27	573,72

Fonte:

Espanha – (2) cartão de crédito Mundo 1|2|3, já com impostos (12% sem impostos)

Chile - <https://www.santanderrio.com.ar/banco/online/personas/acerca-de-nosotros/legales/comisiones-BCRA> (1) máximo (mínimo 7,08%)

México - https://www.santander.cl/tarifas_comisiones/productos/Tarjeta_de_Credito_Banco.pdf (maio/18)

(3) Costo Anual Total (CAT) médio, Tasa de Interés Promedio Ponderada por Saldo 23.11%.

Argentina - <https://www.santanderrio.com.ar/banco/online/personas/acerca-de-nosotros/legales/comisiones-BCRA>

GuiaDosBancos®
Responsáveis

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

Comparativo Brasil - Taxa de Juros – Cheque Especial

Bancos	mai/2012	mai/2018	Variação %
Banco do Brasil	151,25	315,59	109%
Caixa	62,49	310,63	397%
Bradesco	157,73	283,68	80%
Itaú	162,75	286,16	76%
Santander	213,44	419,90	97%

Fonte: Banco Central



Comportamento dos preços das tarifas avulsas 10 anos

Santander	2009	2018	Varição
Cadastro para início de relacionamento	50,00	28,50	-43%
2ª via de cartão com função de débito	5,50	7,90	44%
Exclusão de cheques sem fundos (CCF) (valor + taxa serviço)	37,00	51,80	40%
Fornecimento de folhas de cheque	1,50	1,60	7%
Saque Presencial ou Pessoal	2,40	2,65	10%
Saque em Terminal de autoatendimento	2,20	2,40	9%
Extrato Presencial ou Pessoal	4,00	3,00	-25%
Extrato em Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	2,50	2,80	12%
DOC Presencial ou Pessoal	13,40	17,40	30%
DOC Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	7,90	9,40	19%
TED Presencial ou Pessoal	13,40	17,40	30%
TED Terminal de autoatendimento e outros meios eletrônicos	7,90	9,40	19%
Transferência entre contas na própria instituição - Presencial	1,10	1,40	27%
Transferência entre contas na própria instituição - Meios eletrônicos	1,00	1,10	10%
Concessão de adiantamento a depositante	37,00	51,80	40%



Comportamento dos preços dos pacotes de serviços

	2014(mar)	2018(jun)	Variação 2014-18
Santander			
Pacote Padronizado I	9,85	12,20	24%
Pacote Padronizado II	14,50	19,40	34%
Pacote Padronizado III	20,50	25,20	23%
Pacote Padronizado IV	30,50	37,50	23%
Universitário	5,95	7,50	26%
Van Gogh	55,00	69,00	25%
Van Gogh Max	65,00	79,00	22%
Básica		28,90	
Conta Mais		37,90	



Comparativo de preços do total das 27 tarifas avulsas

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

Fonte: Tabela de tarifas dos Bancos



Receitas com tarifas bancárias – 2018-

Receita de prestação de serviços mais renda de tarifas dos cinco maiores bancos Brasil – 2016 e 2017 (em R\$ milhões)

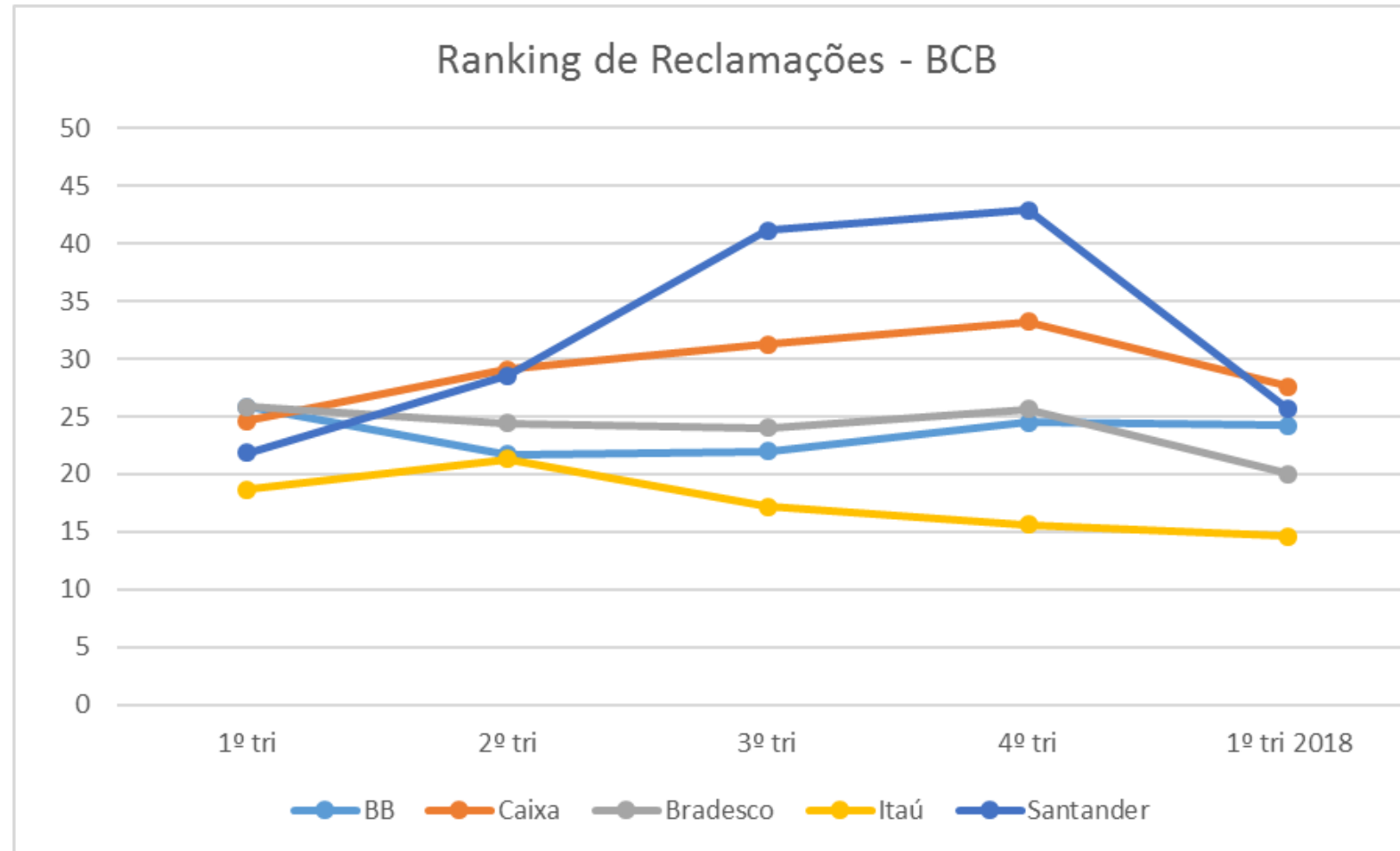
Bancos	Ano		Variação (em %)
	2016	2017	
Itaú Unibanco	33.228	35.802	7,7%
Bradesco	21.577	24.028	11,4%
Banco do Brasil	23.794	25.941	9,0%
Santander	13.718	15.611	13,8%
Caixa Econômica Federal	22.463	25.041	11,5%
Total	114.780	126.423	10,1%

Fonte: Demonstrações Financeiras dos Bancos

Elaboração: DIEESE - Rede Bancários



Reclamações/2017



Reclamações

- No início do ano chegaram muitas reclamações de consumidores ao Idec:
 - Fraude no acesso ao aplicativo
 - Desbloqueio de cartões
 - Contratação de empréstimo
 - Banco coloca que segurança é responsabilidade exclusiva do consumidor



Documentário - Caso real



https://www.youtube.com/watch?v=_mGI3-hF0kl | Trailer

<https://www.youtube.com/watch?v=e-YFvzub5RQ&t=757s> | Documentário Completo



Obrigada!

Ione Amorim
ione@idec.org.br

 facebook.com/idecbr

 @idec

JUNTE-SE A NÓS NESSA LUTA!
Associe-se em: www.idec.org.br



idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor