

Índice de Transparência novücard do Setor Financeiro no Brasil

3º trimestre de 2022



Em resposta à primeira versão do índice, já percebemos mudanças em como as instituições financeiras tratam temas de transparência

O Banco do Brasil tomou o lugar do Itaú como a instituição financeira mais transparente no Brasil, enquanto a Caixa se tornou a menos transparente

O nível de transparência de instituições financeiras no Brasil cresceu no último trimestre, liderado por Banco do Brasil, Cetelem e C6

5 das 17 instituições avaliadas, incluindo a Caixa, não divulgam qualquer informação sobre as taxas de seus produtos de crédito antes da aplicação pelo cliente

Quem é novücard?

Somos uma FinTech parte do Programa de Inovação LIFT do BACEN

Cartão de crédito VISA, com funcionalidades únicas no mercado

Conta digital alt.bank em operação desde Outubro de 2019, hoje com mais de 1 milhão de downloads

Forte missão de fomentar a justiça financeira, contribuindo com a vida de milhões de brasileiros

Apoiado por alguns dos melhores investidores do mundo, incluindo Union Square Ventures e Anthemis Group

 VISA

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

 USV

 alt.bank

Objetivos deste e-book

Avaliar a transparência do setor financeiro na oferta de produtos de crédito

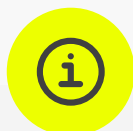
Publicar e evidenciar o índice aos consumidores e ao ecossistema envolvido, tornando o mercado mais transparente





A análise do índice foi separada em duas categorias

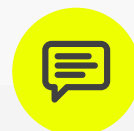
Categorias Consideradas



Pré-venda

Fornecendo Informações

Representa a transparência das instituições na pré-venda de produtos de crédito



Pós-venda

Tratando Reclamações

Representa a transparência das instituições no pós-venda de produtos de crédito



Pré-venda

Fornecendo
Informações



Utilizamos 3 critérios principais para avaliar a categoria de pré-venda



Facilidade para Encontrar Taxas

Quão fácil é chegar até as taxas a partir da página inicial do site das instituições financeiras avaliadas



Clareza na Descrição de Taxas

Quão destacadas são as taxas oferecidas no site das instituições financeiras avaliadas






Precisão das Taxas Anunciadas

Quão diferentes são as taxas oferecidas e as taxas praticadas das instituições financeiras avaliadas



Cada critério foi avaliado de acordo com regras e pontuações

Critério	Informação Utilizada ¹	Peso	Lógica da Pontuação
 Precisão das Taxas Anunciadas	<ul style="list-style-type: none"> · Taxas mínimas e máximas anunciadas · Taxa média ponderada de acordo com o BACEN 	50%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxa não encontrada no site 2. Informação incompleta ou taxa real acima do intervalo anunciado 3. Taxa real maior que a média entre a taxa mínima e máxima ofertada 4. Taxa real é menor que a média entre a taxa mínima e máxima ofertada
 Facilidade para Encontrar Taxas	<ul style="list-style-type: none"> · Fluxo necessário a ser seguido a partir da página inicial do site para localização da informação das taxas 	35%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxas não encontradas no site 2. Taxas encontradas somente em páginas de FAQ ou contrato 3. Taxas encontradas em páginas acessadas através do menu principal do site 4. Taxas encontrada na home do site
 Clareza na Descrição de Taxas	<ul style="list-style-type: none"> · Tamanho da fonte ao descrever as taxas do produto · Destaque dado para a informação da taxa 	15%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taxas não encontradas no site 2. Tamanho pequeno e sem destaque 3. Somente tamanho ou destaque está adequado 4. Ambos, tamanho e destaque, estão adequados

Nota: 1) Todas as informações utilizadas são de domínio público.



Pós-venda

Tratando
Reclamações



Utilizamos 2 critérios principais para avaliar a categoria de pós-venda



Índice de Reclamações do Banco Central

Quão bem avaliada é a empresa em relação a reclamações registradas no BACEN e relacionadas à transparência





Índice do Reclame Aqui

Quão bem avaliada é a empresa quanto às reclamações atendidas e solucionadas no Reclame Aqui



Cada critério foi avaliado de acordo com regras e pontuações

Critério	Informação Utilizada ¹	Peso	Lógica da Pontuação
 Índice de Reclamações do Banco Central	<ul style="list-style-type: none">· 6 principais tipos de reclamação relacionados à transparência nos últimos 4 trimestres· Número de clientes em cada trimestre	65%	<ol style="list-style-type: none">1. Índice 10 e acima2. Índice 1 a 9,93. Índice 0,5 a 0,94. Índice abaixo de 0,5
 Índice do Reclame Aqui	<ul style="list-style-type: none">· Índice do Reclame Aqui nos últimos 6 meses· Índice do Reclame Aqui historicamente	35%	<ol style="list-style-type: none">1. Índice de 0 a 5,92. Índice de 6 a 6,93. Índice de 7 a 7,94. Índice de 8 a 10

Nota: 1) Todas as informações utilizadas são de domínio público. Os índices utilizados são gerados pelas próprias instituições.



Pontuação



Para essa nova versão do ranking, consideramos as mesmas 17 instituições iniciais

8 Bancos Privados



4 Bancos Públicos








5 Neobancos





1/3







Cada uma delas foi avaliada seguindo as regras definidas

	Pré-venda			Pós-venda	
	Precisão das Taxas Anunciadas	Facilidade para Encontrar Taxas	Clareza na Descrição de Taxas	Índice de Reclamações BACEN	Índice do Reclame Aqui
	4	3	3	4	3
	1	1	1	4	1
	3	2	3	4	3
	2	2	2	2	2
	2	2	2	3	2
	3	2	3	2	2



2/3

Cada uma delas foi avaliada seguindo as regras definidas

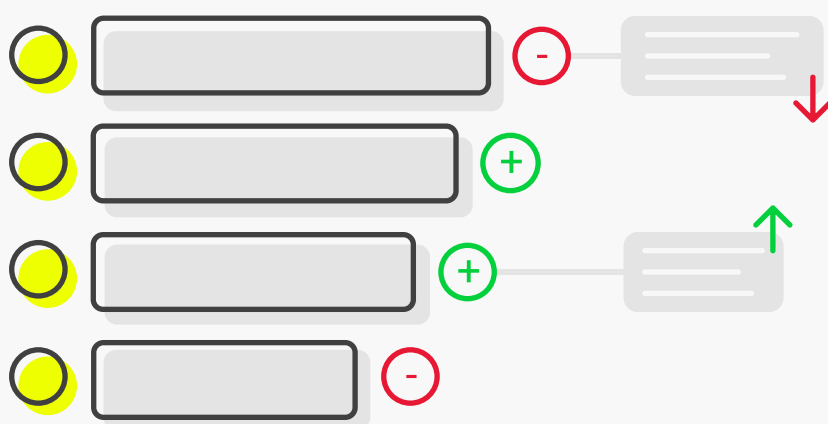
	Pré-venda			Pós-venda	
	Precisão das Taxas Anunciadas	Facilidade para Encontrar Taxas	Clareza na Descrição de Taxas	Índice de Reclamações BACEN	Índice do Reclame Aqui
	1	1	1	4	3
	1	1	1	4	2
	2	2	2	3	2
	3	2	3	4	4
	2	3	4	3	4
	1	1	1	4	2



3/3

Cada uma delas foi avaliada seguindo as regras definidas

	Pré-venda			Pós-venda	
	Precisão das Taxas Anunciadas	Facilidade para Encontrar Taxas	Clareza na Descrição de Taxas	Índice de Reclamações BACEN	Índice do Reclame Aqui
C6 BANK	2	2	2	2	2
crefisa	3	2	2	2	3
P BANCO PAN	2	2	2	2	3
Omni Banco & Financeira	1	1	1	4	3
cetelem	2	2	2	4	3

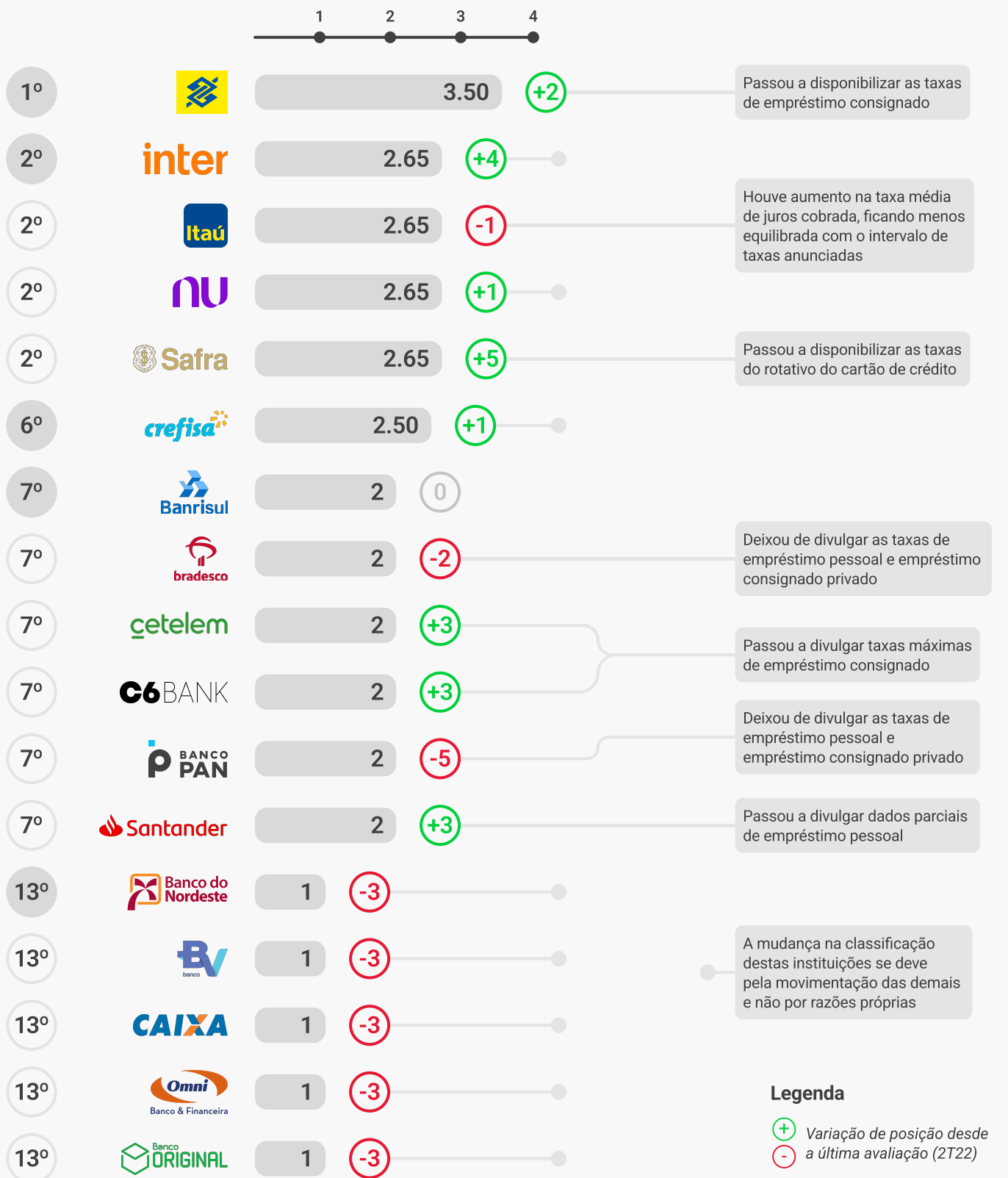


Usando pontuação e peso, ranqueamos as empresas por categoria

Também comparamos o resultado atual com as pontuações e ranking do 2º Trimestre de 2022, de forma a entender evoluções em relação aos critérios utilizados.



Pontuação pré-venda | Peso 60%

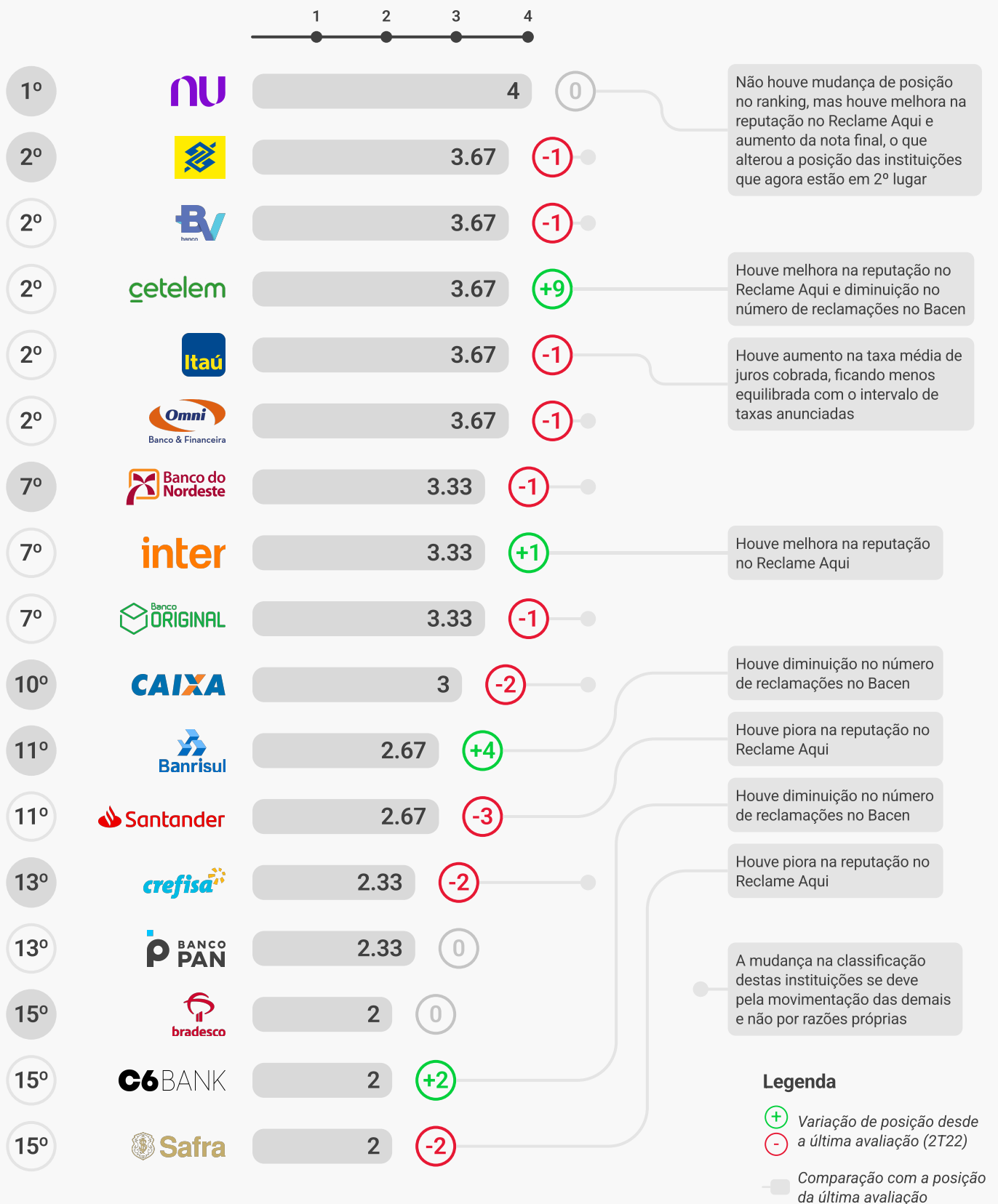


Legenda

- + Variação de posição desde a última avaliação (2T22)
-
- Comparação com a posição da última avaliação



Pontuação pós-venda | Peso 40%

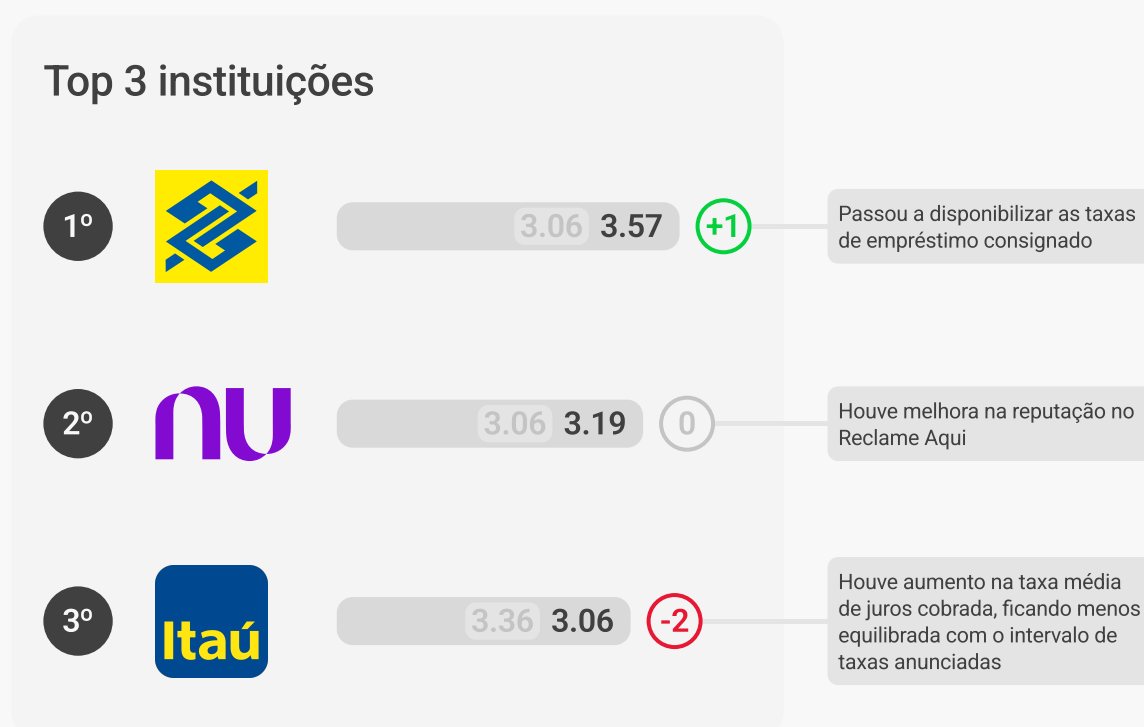




Ranking Final

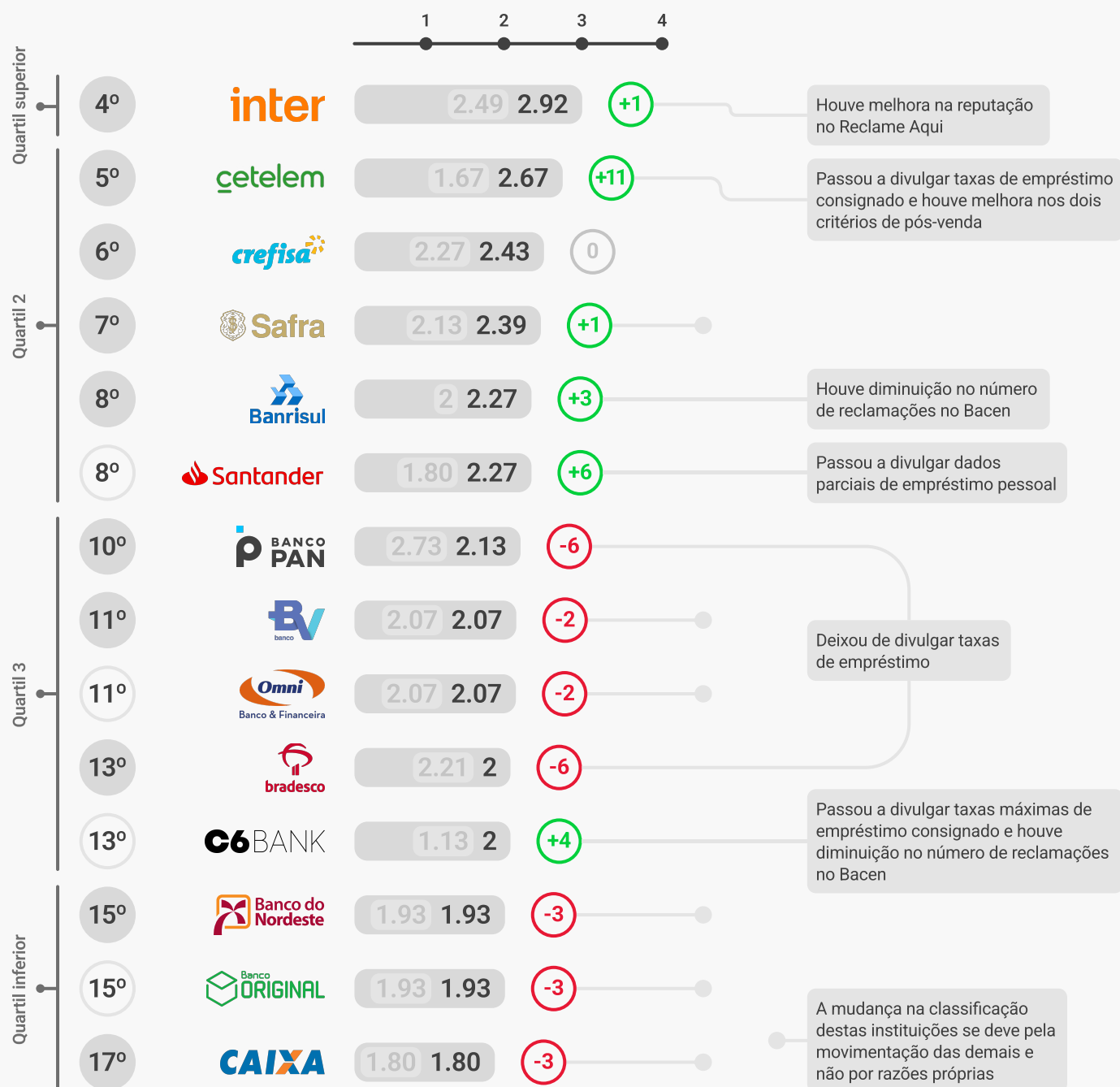


O ranking final considera o peso e as pontuações nas duas categorias



Legenda

- Variação de posição desde a última avaliação (2T22)
- Variação de posição desde a última avaliação (2T22)
- Comparação com a posição da última avaliação
- Pontuação da última avaliação



Legenda

- + Variação de posição desde a última avaliação (2T22)
-
- Comparação com a posição da última avaliação
- 0.00 Pontuação da última avaliação



Principais Resultados



Em nossa 2ª publicação já percebemos melhorias no mercado, mas ainda há espaço para aumento de transparência

A soma da pontuação de todas as instituições **creceu 8%**, indicando **melhora geral desde o primeiro lançamento**

Das 17 instituições, **9 delas (53%) melhoraram** sua nota, **3 (18%) pioraram** e **5 (29%) se mantiveram iguais**

Avaliando as instituições nas primeiras e últimas posições, a média das **5 melhores aumentou em 5%**, enquanto a média das **5 piores aumentou em 16%**

Evoluímos de 4 para 5 instituições no quartil 2, ou seja, com nota acima de 50% do intervalo possível (2,5)

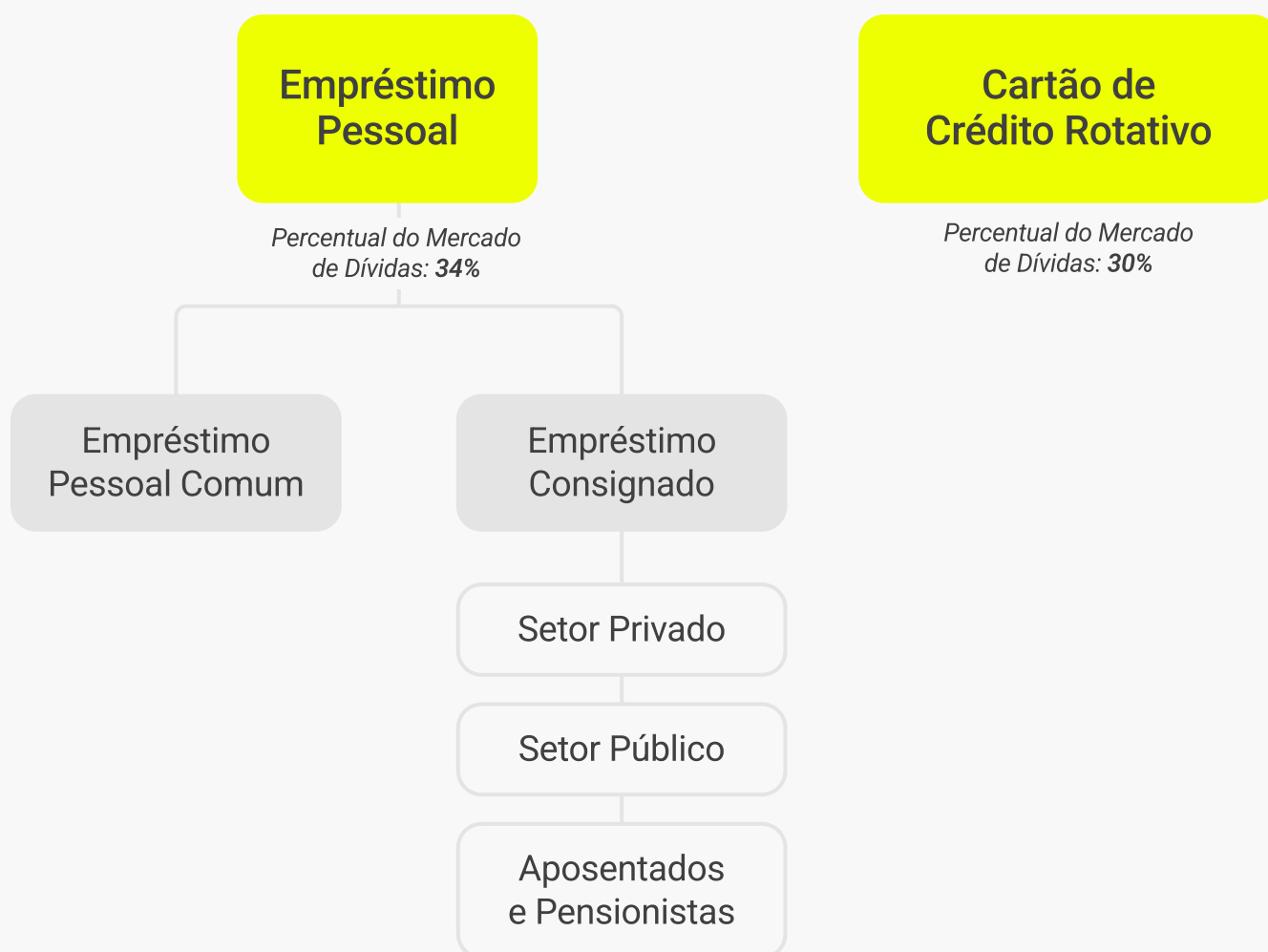
As instituições líderes permaneceram nas 3 primeiras posições, com **2 delas subindo ainda mais os seus patamares de transparência**



Apêndice



Para pré-vendas, consideramos os produtos com maior representatividade no mercado brasileiro de dívidas (64%)





Cálculo dos índices do Banco Central e do Reclame Aqui



$$\text{Índice BC} = \frac{\text{Reclamações Válidas} \times 1.000.000}{\text{Número de Clientes}}$$

Reclamações consideradas relacionadas à transparência

- | | |
|---|---|
| 1. Insatisfação com informações sobre empréstimo consignado | 4. Insatisfação com a resposta recebida sobre a reclamação |
| 2. Oferta de informações da conta de forma inadequada | 5. Oferta de produtos e serviços de forma inadequada |
| 3. Oferta de informações de cartão de crédito de forma inadequada | 6. Oferta ou disponibilização indevida de outras operações de crédito |

ReclameAQUI

$$\text{Índice RA} = \frac{(\text{Índice de Resposta} \times 2) + (\text{Nota do Consumidor} \times 10 \times 3) + (\text{Índice de Solução} \times 3) + (\text{Índice Voltaria a Fazer Negócio} \times 2)}{100}$$

novücard