

# Índice de Transparência novücard do Setor Financeiro no Brasil

1º Semestre de 2023



novücard

# A Caixa, líder em saldo de operações de crédito no Brasil, é **uma das instituições menos transparentes** no mercado de crédito brasileiro

Apesar de ser uma das **líderes em importantes segmentos no mercado de crédito**, como consignado (2ª maior) e financiamentos habitacionais (maior), a Caixa aparece na **penúltima colocação** no Índice de Transparência novücard

Embora esta seja nossa **terceira edição do Índice** e outras instituições tenham melhorado suas classificações, a Caixa **não melhorou em nada suas notas e colocação**

A Caixa não expõe **nenhuma das taxas dos produtos** de cartão crédito, empréstimo pessoal e consignado em suas páginas oficiais, com os clientes tendo acesso à informação **somente após a contratação e utilização dos serviços**

Além dela, outras 2 importantes instituições públicas estão entre as menos transparentes, sendo elas o **Banrisul**, detentor de cerca de **20% do mercado de crédito no Rio Grande do Sul**, e **Banco do Nordeste**, um dos bancos **mais representativos no mercado de crédito do Nordeste**

Fontes: Relatório de Economia Bancária 2022 - Bacen; Clipping



# Principais Resultados



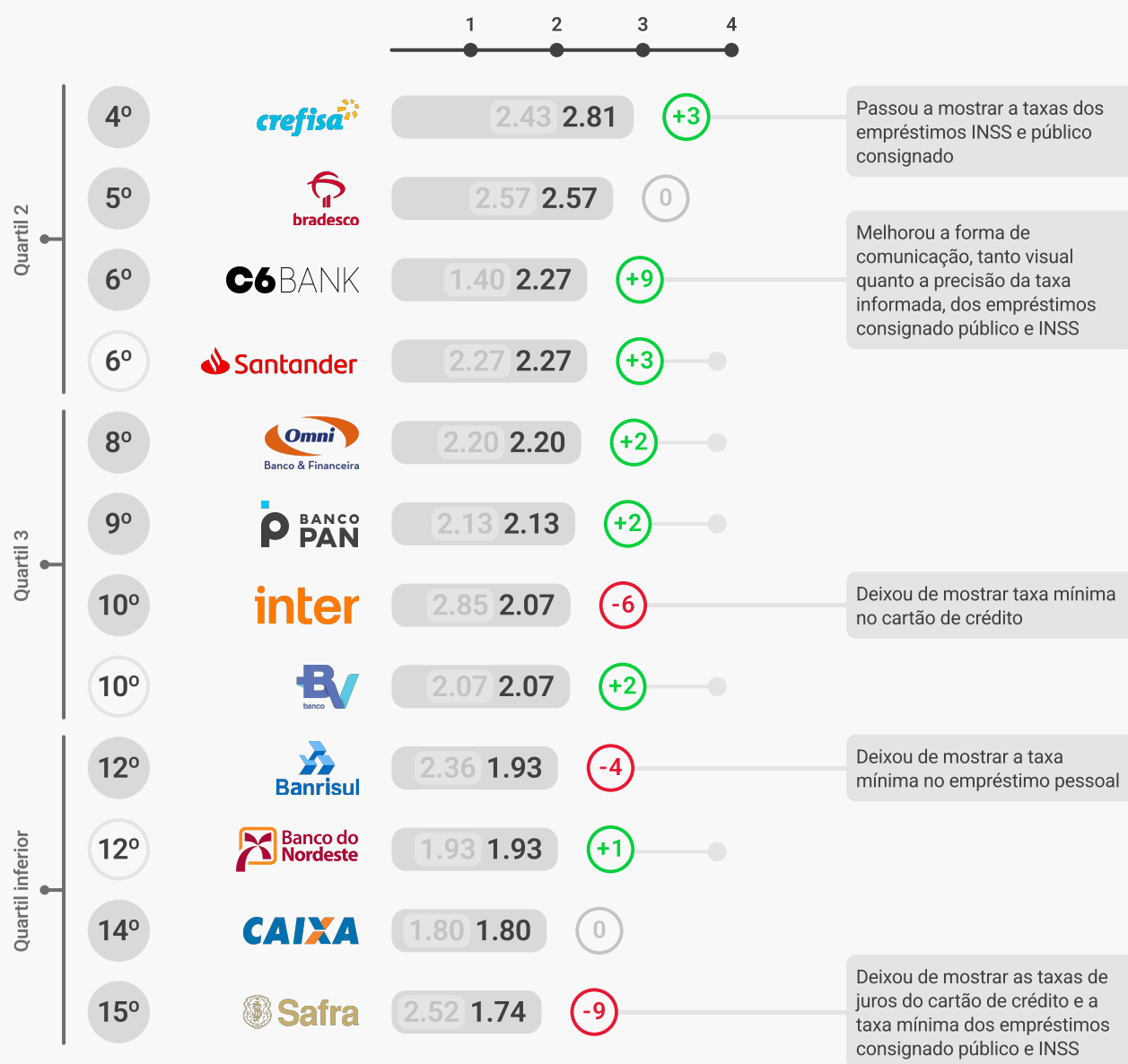
O ranking final considera a combinação das duas categorias avaliadas e detalhadas no documento



**Legenda**

- + - Variação de posição desde a última avaliação (4T22)
- Comparação com a posição da última avaliação
- 0.00 Pontuação da última avaliação

Nota: Com a remoção do Banco Original e Cetelem, as variações de posição já foram calculadas considerando o ranking do 4º trimestre sem as duas instituições



### Legenda

+ - Variação de posição desde a última avaliação (4T22)

▬ Comparação com a posição da última avaliação

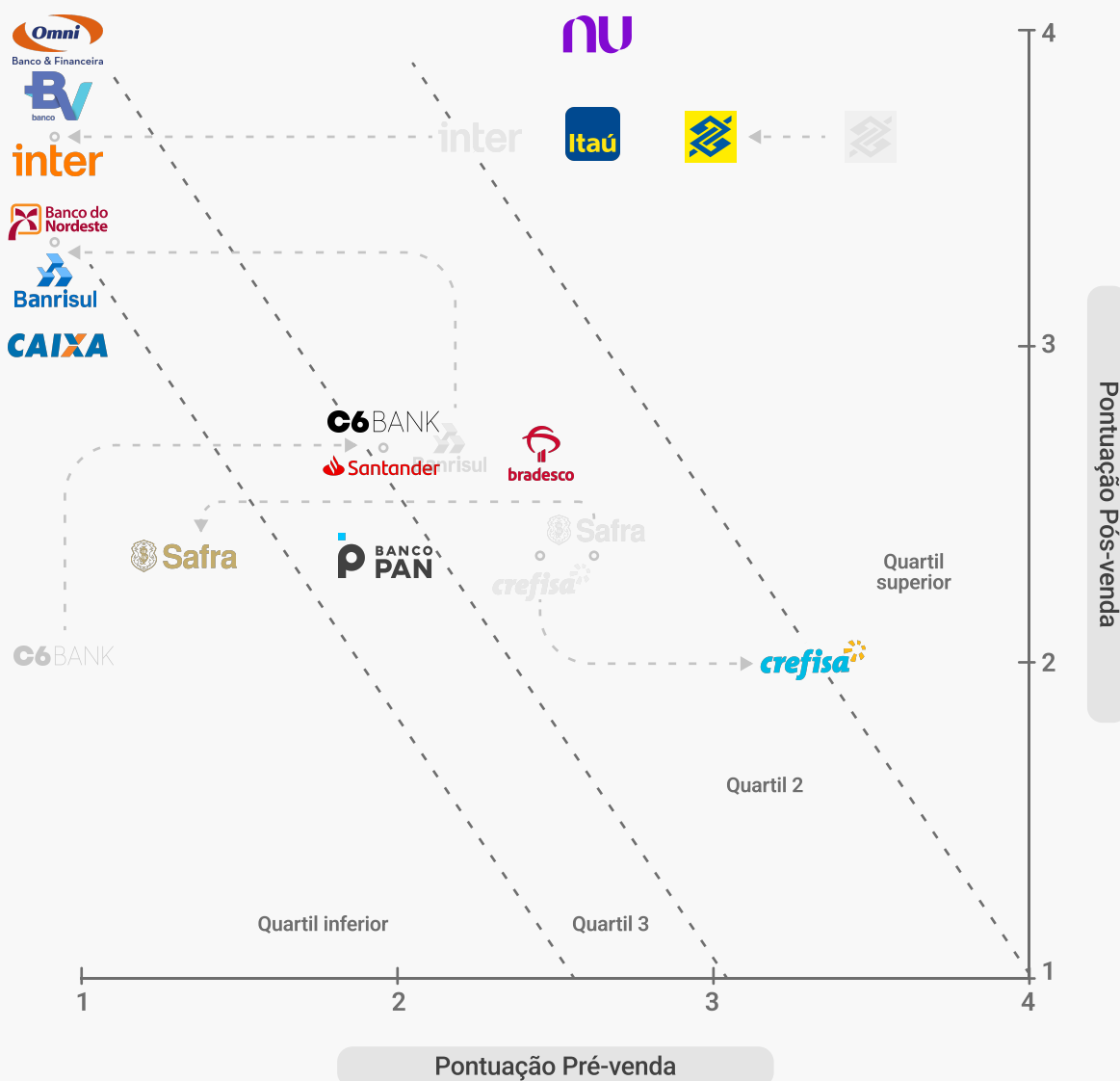
0.00 Pontuação da última avaliação

A mudança na classificação destas instituições se deve pela movimentação das demais e não por razões próprias



# As mudanças de pontuação nas categorias reposicionaram as instituições

O gráfico apresenta as mudanças de posição das instituições de uma publicação para a outra, sendo que as posições da última estão apresentadas com os logos em cinza e as da atual com os logos coloridos.





# A nova versão semestral do Índice mostra que, apesar de evoluções pontuais, ainda há muito espaço para evolução na transparência das instituições financeiras

Banco do Brasil, Nubank e Itaú se mantiveram como as instituições financeiras mais transparentes do Brasil, enquanto o Safra assumiu o lugar do C6 na última posição

O C6 Bank teve o maior incremento de transparência desde as primeiras versões do Índice de Transparência novücard, saltando da última para a sexta colocação

O nível de transparência das instituições teve uma pequena queda, afetado principalmente pela redução na transparência durante a pré-venda e somente 2 empresas com variação positiva, Crefisa e C6

Crefisa e Omni contrastam suas posições nas categorias, aparecendo nas primeiras posições em uma e nas últimas em outra



# Detalhamento do Índice de Transparência novücard



# Quem é novücard?

Somos uma FinTech parte do Programa de Inovação LIFT do **BACEN**

Cartão de crédito **VISA**, com funcionalidades únicas no mercado

O primeiro cartão a oferecer um **limite de crédito dinâmico**

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



O **novücard** tem como princípio norteador a justiça e a transparência financeira.

Queremos garantir que todas as pessoas, independentemente de classe social, consigam ter acesso a produtos com preços justos e que ajudem nossos clientes e suas famílias a atingir seus objetivos financeiros, com transparência e sem taxas ou juros escondidos.



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

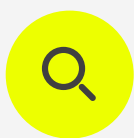


# Pré-venda

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

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 <sup>1</sup>	Peso	Lógica da Pontuação
 <p><b>Índice de Reclamações do Banco Central</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 6 principais tipos de reclamação relacionados à transparência nos últimos 4 trimestres</li> <li>· Número de clientes em cada trimestre</li> </ul>	67%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice 10 e acima</li> <li>2. Índice 1 a 9,9</li> <li>3. Índice 0,5 a 0,9</li> <li>4. Índice abaixo de 0,5</li> </ol>
 <p><b>Índice do Reclame Aqui</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Índice do Reclame Aqui nos últimos 6 meses</li> <li>· Índice do Reclame Aqui historicamente</li> </ul>	33%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Índice de 0 a 5,9</li> <li>2. Índice de 6 a 6,9</li> <li>3. Índice de 7 a 7,9</li> <li>4. Índice de 8 a 10</li> </ol>

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



Pontuação



# 15 instituições são consideradas nesta versão do ranking

## 7 Bancos Privados



## 4 Bancos Públicos



## 4 Neobancos





*Nota: Banco Original e Cetelem foram removidos desta atualização, visto que o primeiro passou a focar somente em produtos para Pessoas Jurídicas e o segundo deixou de oferecer produtos de crédito de forma direta a Pessoas Físicas*



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
	3	2	3	4	3
	1	1	1	4	3
	2	2	2	3	2
	2	3	3	3	2
	1	2	1	2	3



2/3

Cada uma delas foi avaliada seguindo as regras definidas

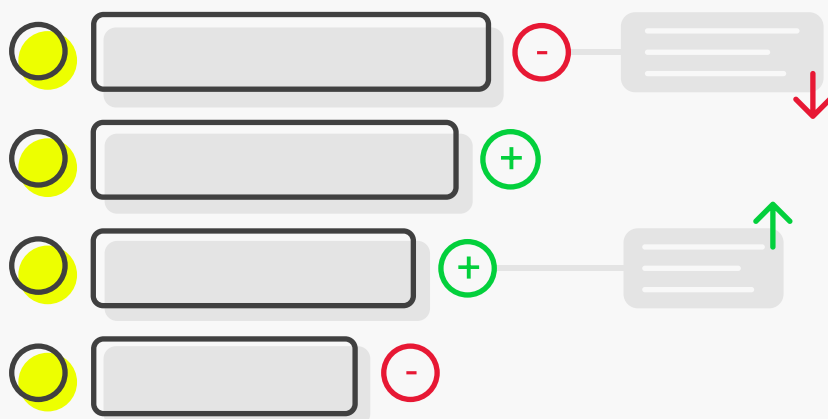
	Pré-venda			Pós-venda	
	Precisão das Taxas Anunciadas	Facilidade para Encontrar Taxas	Clareza na Descrição de Taxas	Índice de Reclamações BACEN	Índice do Reclame Aqui
 Banco & Financeira	1	1	1	4	4
	4	3	2	2	2
	1	1	1	4	2
	1	1	1	4	1
	1	1	1	4	2



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
	3	3	3	4	3
	3	2	3	4	4
	2	2	2	2	3
	1	1	1	4	3
	2	2	2	3	2



## Usando pontuação e peso, ranqueamos as empresas por categoria

Também comparamos o resultado atual com as pontuações e ranking do 4º trimestre de 2022, de forma a entender evoluções em relação aos critérios utilizados.

*Nota: O último ranking realizado, em relação ao 4º trimestre de 2022, está no anexo para referência.*



## Pontuação pré-venda | Peso 60%



Nota: Com a remoção do Banco Original e Cetelem, as variações de posição já foram calculadas considerando o ranking do 4º trimestre sem as duas instituições

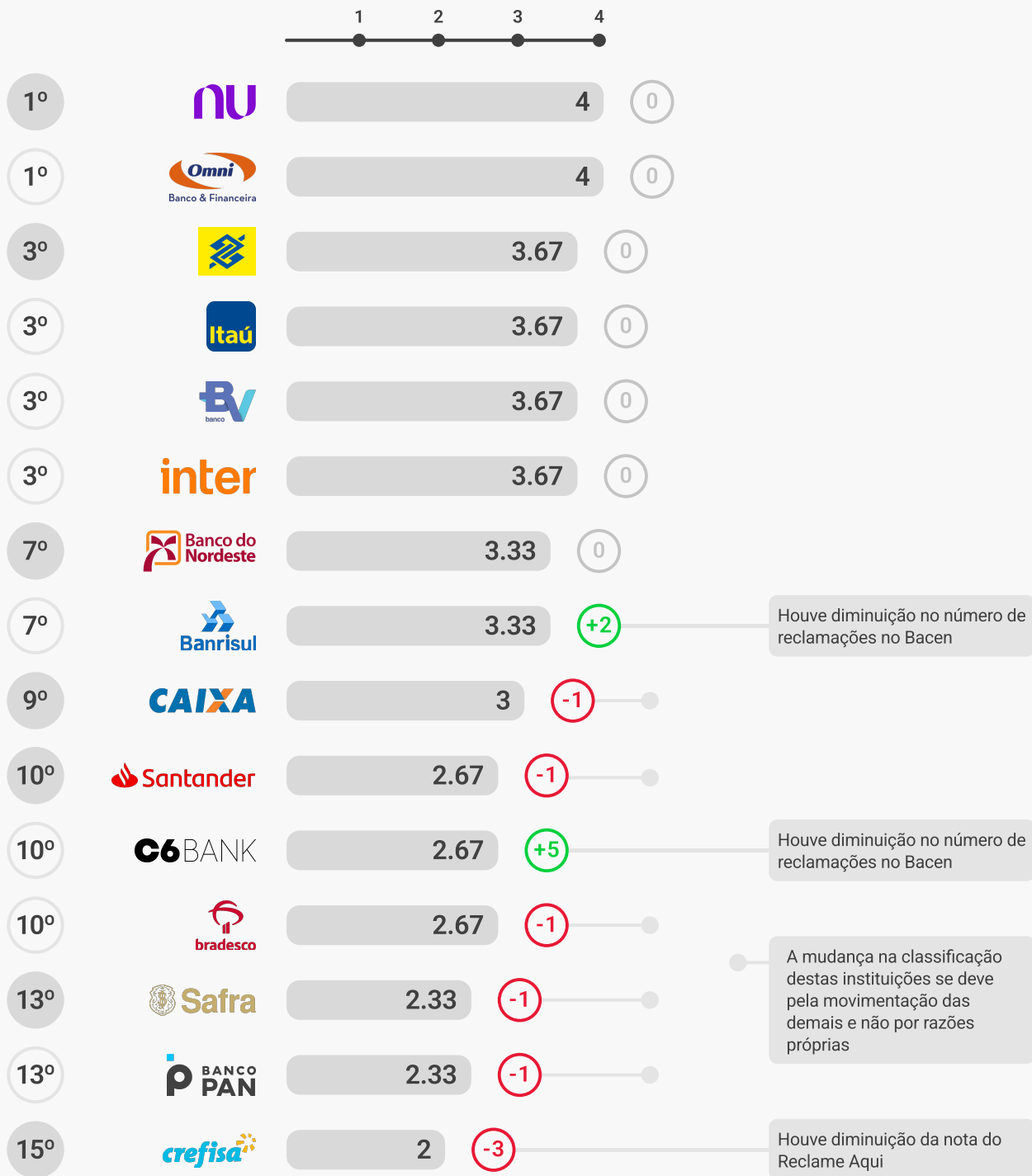
## Legenda

- + - Variação de posição desde a última avaliação (4T22)
- Comparação com a posição da última avaliação





## Pontuação pós-venda | Peso 40%



Nota: Com a remoção do Banco Original e Cetelem, as variações de posição já foram calculadas considerando o ranking do 4º trimestre sem as duas instituições

### Legenda

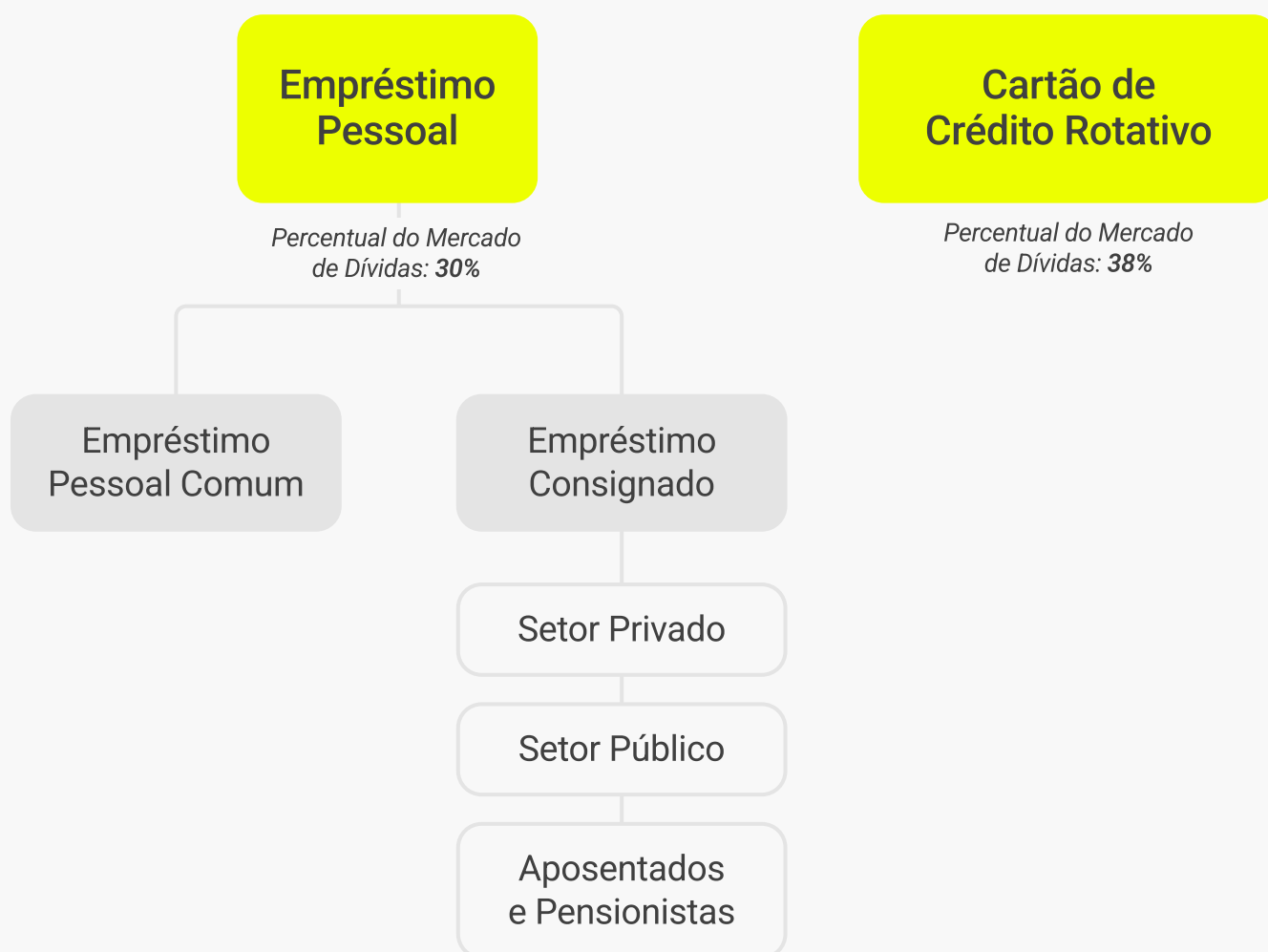
- + - Variação de posição desde a última avaliação (4T22)
- Comparação com a posição da última avaliação



# Apêndice



Para pré-vendas, consideramos os produtos com maior representatividade no mercado brasileiro de dívidas (68%)





# 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

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

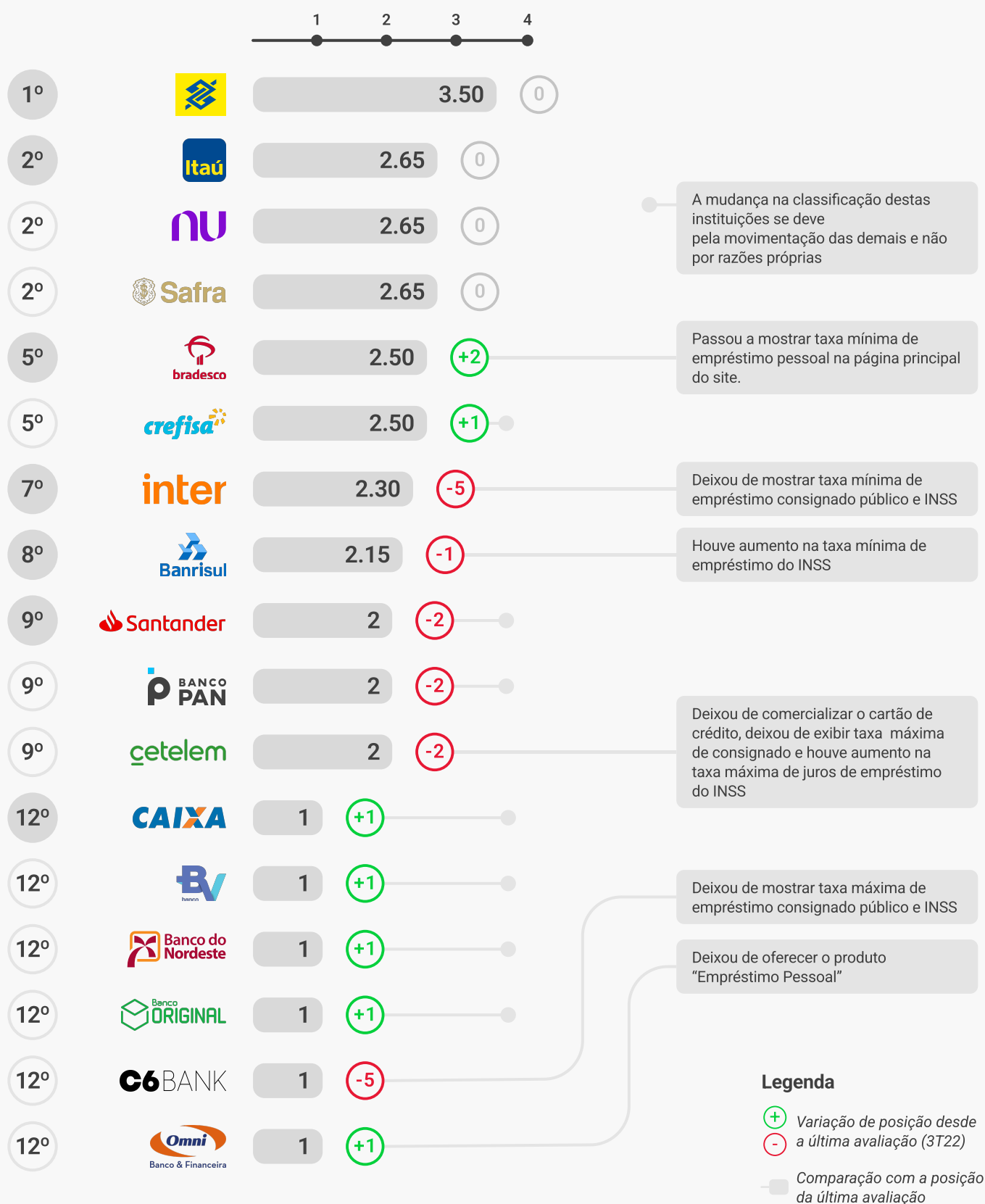


# Ranking da última atualização

4º Trimestre de 2022

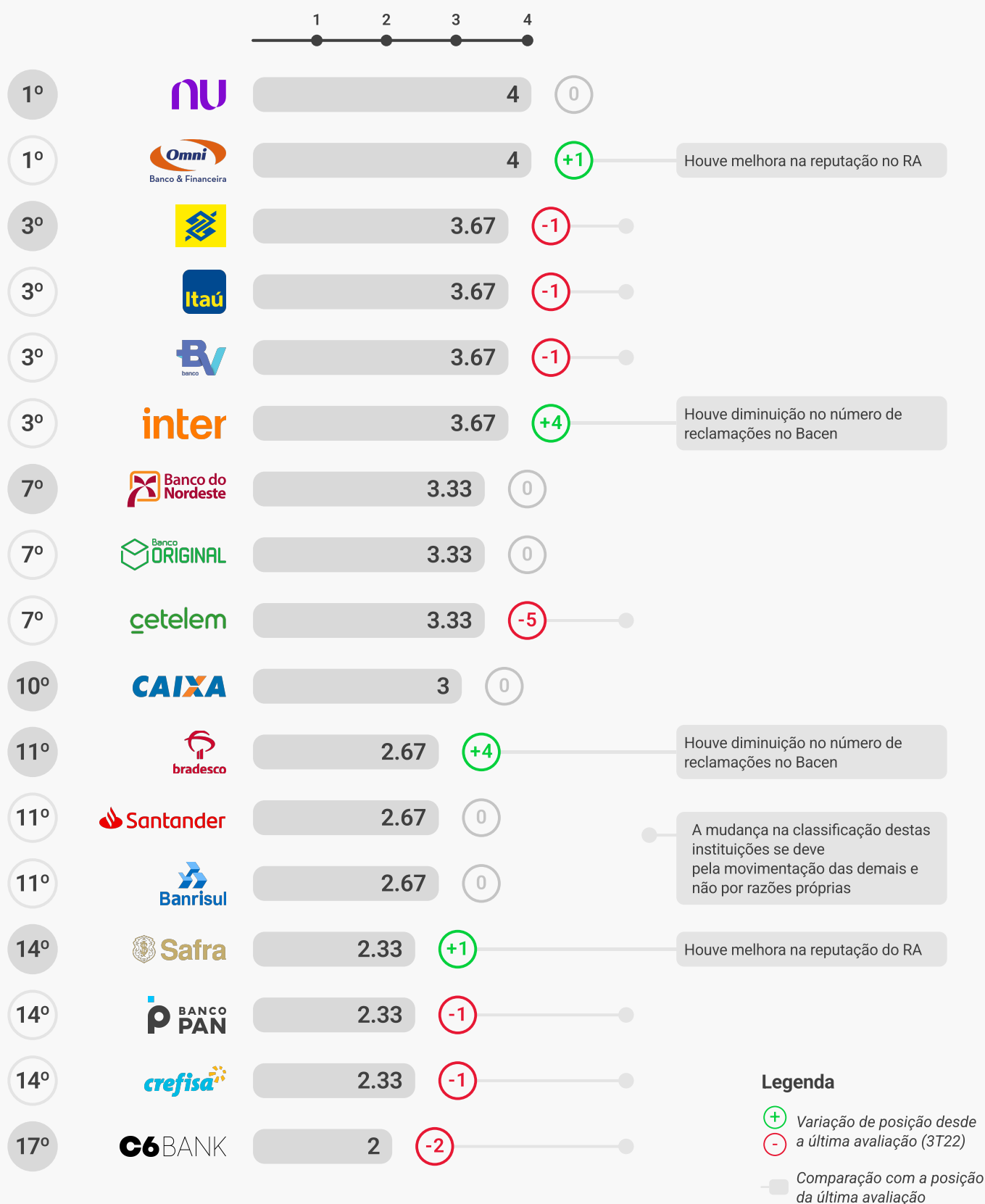


## Pontuação pré-venda | Peso 60%



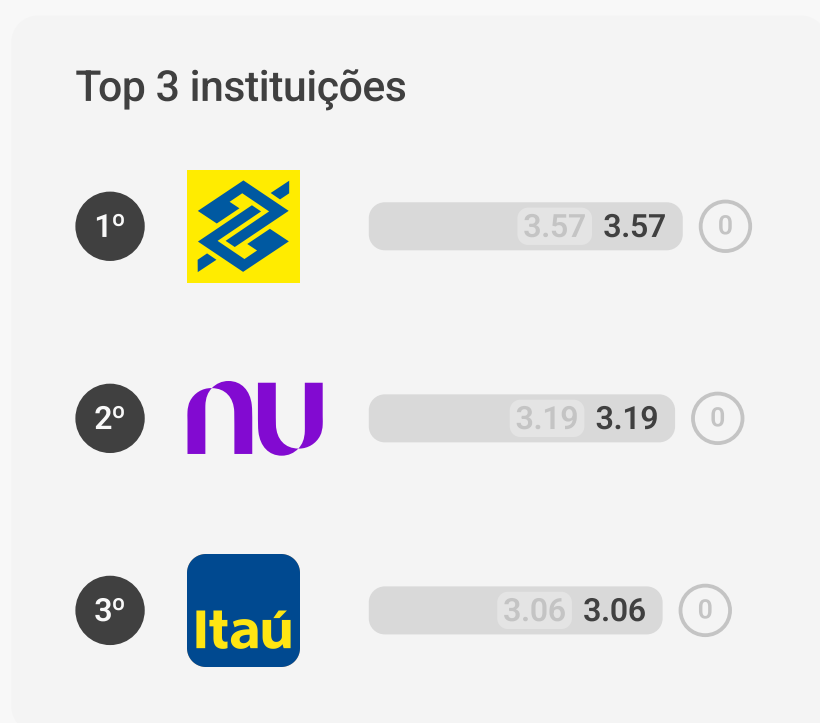


## Pontuação pós-venda | Peso 40%





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



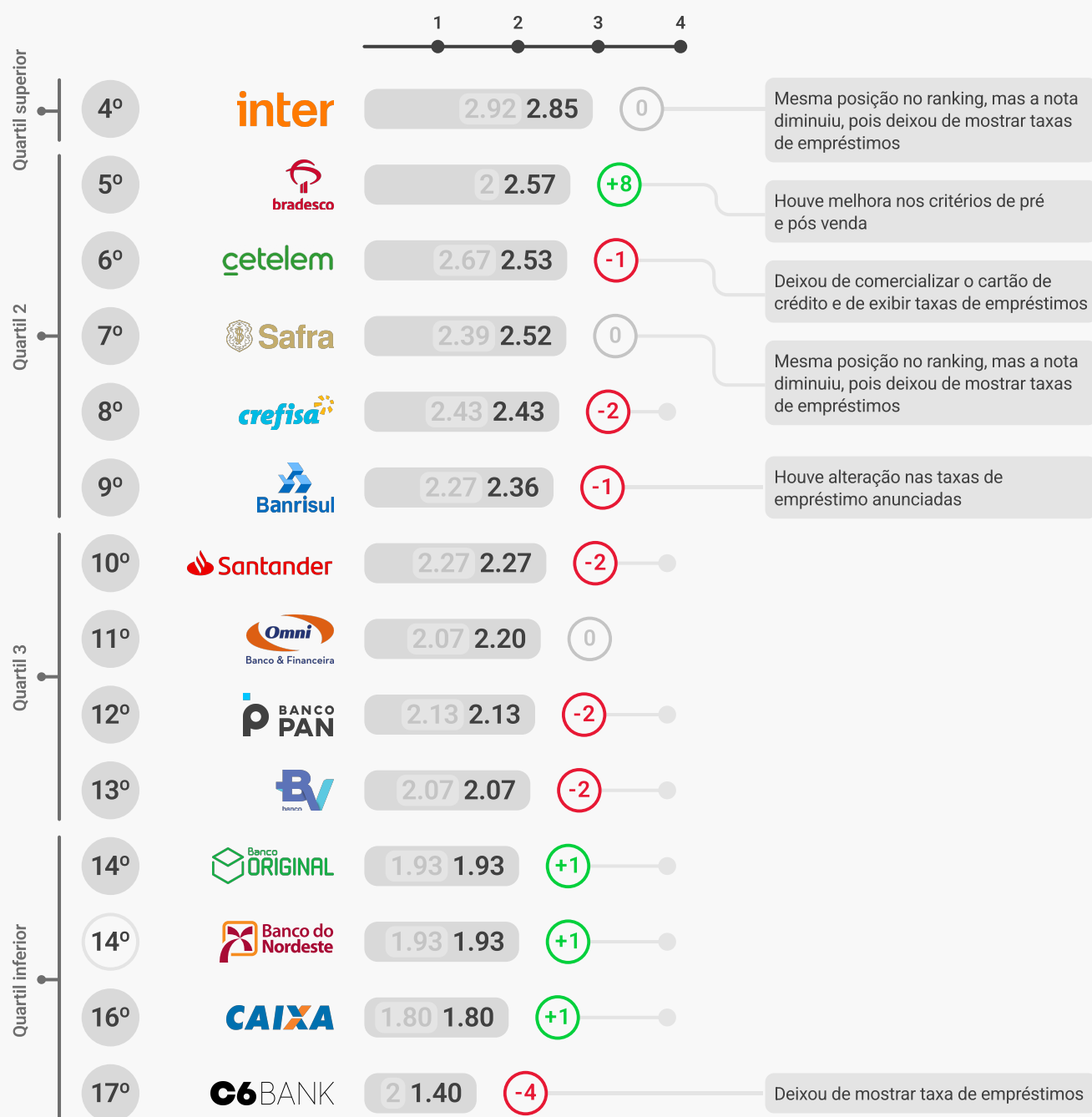
## Legenda

Variação de posição desde a última avaliação (3T22)

Comparação com a posição da última avaliação

Pontuação da última avaliação





**Legenda**

+ - Variação de posição desde a última avaliação (3T22)

  Comparação com a posição da última avaliação

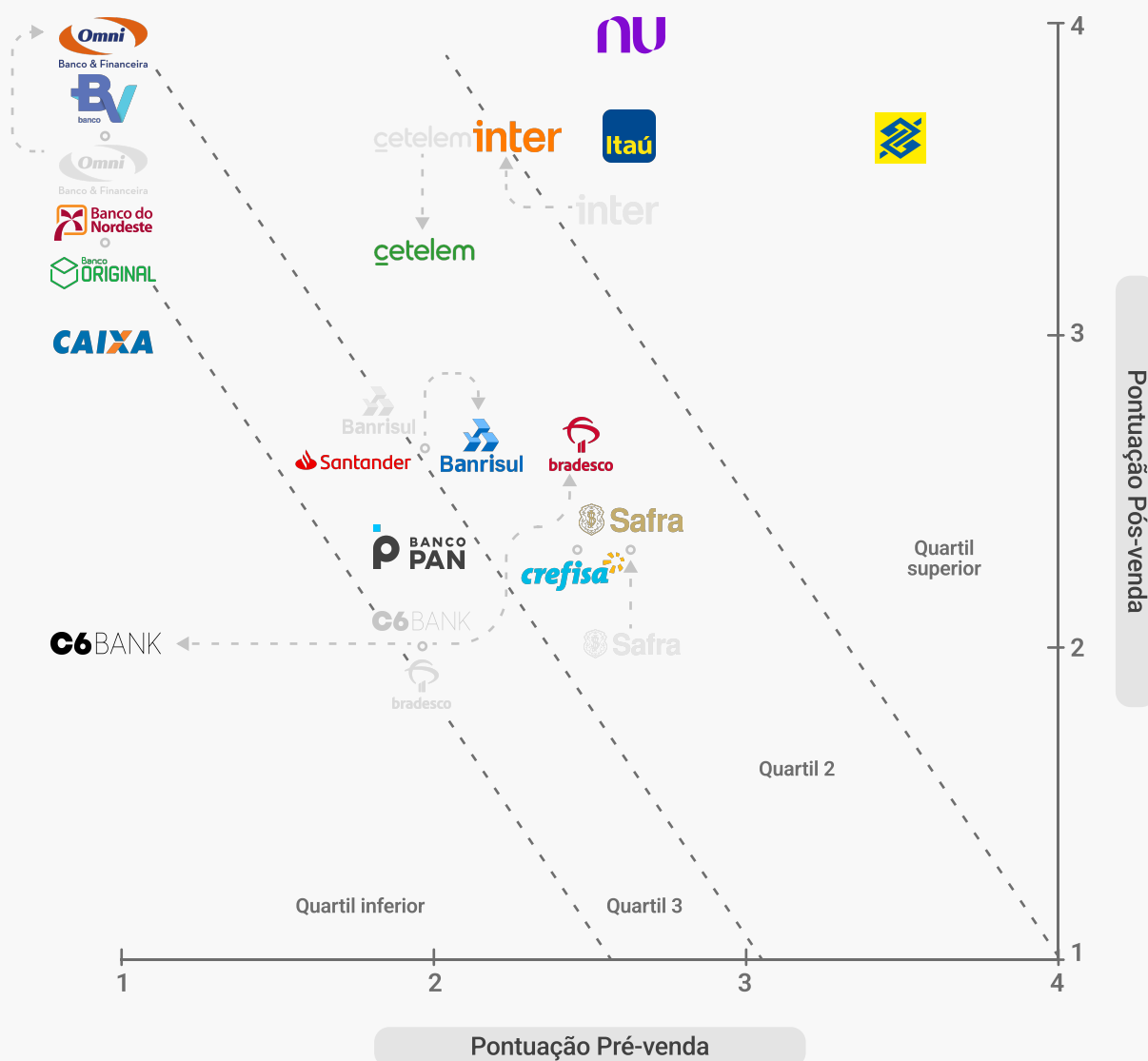
0.00 Pontuação da última avaliação

A mudança na classificação destas instituições se deve pela movimentação das demais e não por razões próprias



# As mudanças de pontuação nas categorias reposicionaram as instituições

O gráfico apresenta as mudanças de posição das instituições de uma publicação para a outra, sendo que as posições da última estão apresentadas com os logos em cinza e as da atual com os logos coloridos.





# Nesta edição, a maior parte das instituições se manteve no mesmo patamar de transparência da edição anterior

A soma da pontuação de todas as instituições foi praticamente a mesma (crescimento de 0,3%), indicando **manutenção dos patamares de Transparência** apresentados anteriormente.

Das 17 instituições, 4 delas (24%) melhoraram sua nota, 3 (18%) pioraram e 10 (58%) se mantiveram iguais

Avaliando as instituições nas primeiras e últimas posições, a média das 5 melhores diminuiu em 1%, enquanto a média das 5 piores diminuiu em 5%

Evoluímos de 5 para 7 instituições com nota acima de 50% do intervalo possível (2,5)

As instituições líderes permaneceram nas 3 primeiras posições, com todas mantendo a mesma nota do trimestre anterior.

novücard