

ANDRE CRUZ CASTRIANI

**CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA E SEUS IMPACTOS SOBRE OS SERVIÇOS  
PARA PESSOA FÍSICA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal do Paraná como requisito  
para aprovação no Curso de Ciências Econômicas.

Orientador: Prof. Dr. Walter Tadahiro Shima

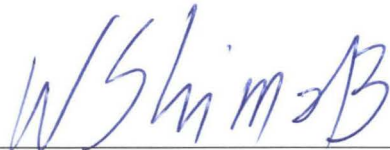
CURITIBA  
2013

## TERMO DE APROVAÇÃO

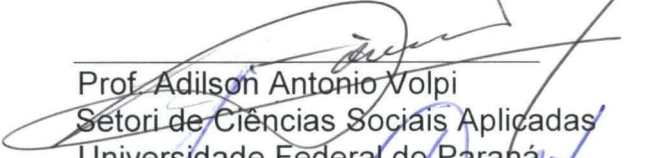
ANDRE CRUZ CASTRIANI

### CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA E SEUS IMPACTOS SOBRE OS SERVIÇOS PARA PESSOA FÍSICA

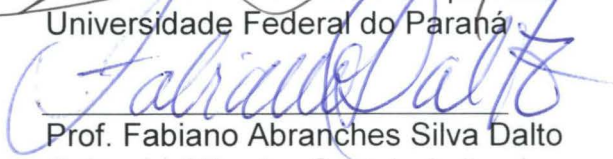
Monografia aprovada como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Ciências Econômicas, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Paraná, pela seguinte banca examinadora:



Orientador: Prof. Walter Tadahiro Shima  
Setor de Ciências Sociais Aplicadas  
Universidade Federal do Paraná



Prof. Adilson Antonio Volpi  
Setor de Ciências Sociais Aplicadas  
Universidade Federal do Paraná



Prof. Fabiano Abranches Silva Dalto  
Setor de Ciências Sociais Aplicadas  
Universidade Federal do Paraná

## DEDICATÓRIA

Dedico esta Monografia aos meus pais Miguel de Jesus Castriani e Evanilde Maria Cruz Castriani por terem sido essenciais na formação de minha personalidade, pelo constante incentivo, paciência, carinho e amor em todos os momentos da minha vida, e especialmente nesses anos em que estive envolvido com os estudos das ciências econômicas.

## AGRADECIMENTO

Agradeço ao professor Walter Tadahiro Shima pela disponibilidade, espírito crítico, e constante empatia científica durante a realização desta Monografia.

“Enquanto nos Estados Unidos da América existem mais de 10 mil bancos, o Brasil tem apenas pouco mais de 2 centenas. Não temos 50 vezes menos população, nem um Produto Interno Bruto 50 vezes menor, e temos 50 vezes menos bancos”. (TROSTER, 1997, p. 01).

## LISTA DE SIGLAS

SIGLA	TÍTULO
ABN	Amro Bank S.A
BACEN	Banco Central do Brasil
BAMERINDUS	Banco Mercantil e Industrial do Paraná
BANDEPE	Banco do Estado de Pernambuco
BANEB	Banco do Estado da Bahia
BANERJ	Banco do Estado do Rio de Janeiro
BANESPA	Banco do Estado de São Paulo
BANESTADO	Banco do Estado do Paraná S.A.
BB	Banco do Brasil S.A.
BBA	Bracher, Beltran e Arida
BCN	Banco de Crédito Nacional
BEC	Banco do Estado do Ceará
BEG	Banco do Estado de Goiás S.A
BEM	Banco do Estado do Maranhão
BEMGE	Banco do Estado de Minas Gerais
BESC	Banco do Estado de Santa Catarina
BMC	Banco do Brasil – área INSS
CADE	Conselho Administrativo de Defesa Econômica
CEF	Caixa Econômica Federal
COSIF	Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional
CPD	Centro de Processamento de Dados
CR	Concentração de Referência
DIEESE	Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
EUA	Estados Unidos da América
FGC	Fundo Garantidor de Crédito
IHH	Índice Hirschman-Herfindahl
INSS	Instituto Nacional de Seguridade Social
LBG	Lloyds Banking Group
PAC	Programa de Apoio Creditício
PAEG	Plano de Ação Econômica do Governo
PARAIBAN	Banco do Estado da Paraíba
PROCON	Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
PROEF	Programa de Recuperação Econômico-Financeira
PROER	Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Sistema Financeiro Nacional
RAET	Regime de Administração Especial Temporária
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SUDAMERIS	Banco do Brasil – área alta renda

## LISTA DE TABELAS

<b>Nº DA TABELA</b>	<b>Título</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Insolvência Bancária Pós-Plano Real	16
2	Fusões/Aquisições/Incorporações. período 1995-2003	18
3	As dez maiores instituições a cada cinco anos	21

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Nº DO GRÁFICO</b>	<b>Título</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Número de bancos no Brasil no período 1964-2011	20
2	Evolução do market-share dos bancos	22
3	Evolução dos 5, 10 e 20 maiores bancos em seus market-share	23
4	Evolução do IHH entre o período 1995-2011	24
5	Evolução da lucratividade e da concentração no SFN	27
6	Evolução na lucratividade dos bancos no período 1994-2012	28
7	Reclamações PROCON dos seis principais bancos no período 2002-2013	31

## RESUMO

Revela-se através deste trabalho de conclusão do curso de Ciências Econômicas os efeitos das fusões e aquisições ocorrentes no setor bancário nos últimos 15 anos sobre os rendimentos, o *market-share* ou poder de mercado, e sobre o bem-estar do consumidor ou do cliente pertencente a esse nicho do mercado. Para isso, utilizou-se de dados do Banco Central do Brasil sobre a lucratividade e o índice de reclamações procedentes registrados pelo PROCON, além de cálculos auferidos para com o índice de concentração IHH, permitindo-nos analisar quais foram os efeitos reais sobre esse setor no âmbito nacional. Observou-se na perspectiva histórica uma tendência pós-Plano Real de concentração do setor em questão, com a redução do número total de bancos, onde a ênfase pode ser dada ao ingresso de estrangeiros em tal período que isso se mostrou rentável para os mesmos, além de uma lucratividade maior que poderia ser justificada por esses eventos. Quanto ao bem-estar da população, percebeu-se uma tendência, também, do acompanhamento do número de reclamações registrados pelos clientes às fusões e aquisições que a precederam, seja pelos bancos estatais, bancos privados nacionais, ou pelos bancos privados estrangeiros situados na Economia brasileira. Por conseguinte, fora utilizado a metodologia científica proposta por Marconi e Lakatus, além das reflexões teóricas de Troster, Smithin, Rollin e Mayer, bem como de dados do Banco Central e de outras fontes, moldando ainda mais o proposto por esse trabalho de Monografia.

Palavras chave: História, Economia, Bancos, Rendimentos

## ABSTRACT

It is revealed with this final paper for the course of Economics the effects of the fusions and purchases that happened in the banking sector in the last 15 years over the earnings, the market-share or power of market, and over the well-being of the consumer or the client that uses this part of the market. For that, it was utilized the existing data of the Brazilian Federal Bank about the profitability and index of complaints registered by PROCON (Brazilian Institute responsible for this), as well as the calculus with the concentration index IHH, enabling us to analyze the real effects over this national sector. It was observed under a historical perspective a tendency after-Plan Real of concentration of the sector in question, with the reduction of the total number of banks, where the big emphasis can be related to the ingress of foreigners in that period that this was profitable for them, as well as a bigger profitability could also be related to those events. About the well-being of the population, it was revealed a tendency, also, of the following of the number of complaints registered by the consumers when the fusions and the purchases happened with the public national banks, private national banks, and private foreign banks situated in the Brazilian Economy. Therefore, it was utilized the scientific method proposed by Marconi and Lakatus, as well as the theoretical references by Troster, Smithin, Rollin and Mayer, as well as the data of the Brazilian Federal Bank and of another sources, shaping even more the proposal of this final academic paper.



## SUMÁRIO

DEDICATÓRIA.....	3
AGRADECIMENTO.....	4
FRASE DE UM AUTOR.....	5
LISTA DE SIGLAS.....	6
LISTA DE TABELAS.....	7
RESUMO.....	8
1.INTRODUÇÃO.....	10
2.ASPECTOS DO PROCESSO FUSIONAL DO SISTEMA BANCÁRIO NO BRASIL.....	11
3.CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA NO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL... NÚMERO DE BANCOS.....	19
BANCOS CONFORME SEUS ATIVOS.....	20
REGULAÇÃO E BARREIRAS A ENTRADA.....	24
A LUCRATIVIDADE DO SETOR BANCÁRIO.....	25
4.OS EFEITOS SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS À PESSOA FÍSICA.....	29
CONCLUSÕES.....	32
REFERÊNCIAS.....	33

## 1 INTRODUÇÃO

Atendendo a um movimento global de fusão no sistema financeiro bancário, o Brasil, a partir da década de 1990 iniciou o seu processo de reestruturação, apesar de possuir poucas redes bancárias comparado à outros sistemas. Para Troster (1997, p. 01), “enquanto nos Estados Unidos da América existem mais de 10 mil bancos, o Brasil tem apenas pouco mais de 2 centenas. Não temos 50 vezes menos população, nem um Produto Interno Bruto – PIB - 50 vezes menor, mas temos 50 vezes menos bancos”. Assim, se o país tinha tão pouco número de redes bancárias, seria a fusão a metodologia mais adequada para tornar o sistema bancário brasileiro mais eficiente nos quesitos lucratividade, *market-share*, e qualidade do serviço à pessoa física? O fato é que, ainda segundo Troster (1997, p. 01), “existem análises sobre o número de bancos que a economia deve, ou pode comportar, entretanto, é importante ressaltar que a questão tem sido mal formulada. O correto é perguntar pelo tamanho ou dimensão de um setor. Apesar de existir uma correlação tênue entre dimensão e número de empresas de um setor, outras variáveis também devem ser consideradas”, pois cada nação deve apresentar suas características próprias e particulares que mudam de acordo com seus aspectos culturais, sociais e econômicos.

Compreender eficiência nessa Monografia significa verificar qual fora a variação da lucratividade, do *market-share* ou poder de mercado, e, principalmente, da qualidade do serviço prestado à pessoa física através do índice de reclamações procedentes do PROCON, e, além disso, fez-se necessário ressaltar os fundamentos e os procedimentos pelos quais o sistema bancário brasileiro participou no processo de fusão por ser este sistema um dos setores da economia que mais tem contribuído na dimensão econômica nacional. Assim, nesta monografia procurou-se conhecer, além desses fundamentos e procedimentos, também identificar parte da história do sistema bancário no Brasil, e, compreender a realidade bancária no sistema de economia vigente.

A monografia começa com um estudo sobre os aspectos do processo fusional do sistema bancário brasileiro, ressaltando os principais movimentos políticos e econômicos que vieram a alterar a forma de ganho de lucros dos bancos devido a uma nova conjuntura em que se situava o Brasil, além dos movimentos empresariais de aquisições e fusões dentro do setor já estabelecido e para com

novos entrantes: num segundo momento, será retratada a concentração bancária no Sistema Financeiro Nacional quanto ao número de bancos, lembrando da regulação e das principais barreiras de entrada para com os entrantes, quanto a seus ativos que irão, assim, calcular seus respectivos *market-share*, e, quanto a lucratividade das instituições ao longo do período analisado; e, por último, demonstrar-se-á a evolução na quantidade de reclamações auferidas ao PROCON junto ao BACEN sobre as instituições de cunho bancário, pretendendo-se afirmar a ideia de uma ligação positiva dessa variável com a lucratividade e o *market-share* das próprias instituições bancárias.

## 2 ASPECTOS DO PROCESSO FUSIONAL DO SISTEMA BANCÁRIO, NO BRASIL

O processo fusional do sistema bancário, no Brasil, começou a partir da década de 1990, com o início dos processos da globalização. Entretanto, segundo Costa (2012), no Brasil o processo da globalização começou com a Constituinte que elaborou e aprovou a Constituição de 1988 e que, na prática, trouxe uma forte liberalização financeira no mercado bancário, traduzida com o fim da reserva de mercado, e com a facilidade para se criar bancos múltiplos, principalmente para corretoras e distribuidoras; e, o fim da carta-patente que garantia o monopólio oligopolista, a abertura da economia para o capital e metodologias externas, e a facilidade da criação de bancos diversos por corretoras e distribuidoras de valores traduziram-se nessa liberalização. O fato é que a teoria monetária, naquele momento, progrediu de um mundo onde existiam âncoras reais e nominais, para um mundo onde essas âncoras foram substituídas pelo sistema bancário (Keynes *apud* Smithin, 2000). Há de se considerar, outrossim, que

O aumento expressivo do número de bancos em 1989, após a remoção da barreira à entrada no setor pelos constituintes, também confirma que a política anterior de favorecer um setor oligopolista fez com que o país tivesse um número de bancos aquém do que a economia demandava. Ou seja, havia até 1988 uma demanda reprimida que, nos dois anos seguintes, determinou um crescimento de mais de 100% no número de instituições. (TROSTER, 1997. p. 04).

Em contraposição à ideia de Keynes (2000), Mayer, Duesenberry e Aliber (1993, p. 119) afirmaram que o sistema bancário não seria tão essencial, uma vez que uma falência bancária não poderia ser considerada como uma calamidade consumada.

É obvio que todas as falências de empresas são ruins, por indicarem recursos perdidos e sofrimento humano. Mas, as falências são necessárias para manter eficiente a atividade empresarial e retirar recursos de onde eles sejam menos úteis. As falências de bancos, como as de outras empresas, cumprem realmente uma função útil. Mesmo a falência de um grande banco, ou de vários bancos grandes, não seria um desastre nacional. Os pequenos depositantes, por estarem garantidos, não iriam fazer uma corrida a outros bancos. Os grandes depositantes correriam aos bancos que considerassem arriscados, mas isso não reduziria as reservas bancárias e, por conseguinte, os depósitos, porque eles teriam de redepósitar seus fundos em outros bancos. A firma que retirar 50 milhões de um banco arriscado, não vai ficar com essa importância em caixa.

Quanto ao processo das fusões bancárias, segundo Mayer, Duesenberry e Aliber (1993) a internacionalização das suas operações comerciais iniciara na década de 1980, com bancos sediados em Nova Iorque, Chicago, Los Angeles, Tóquio, Frankfurt, Londres, Zurique e Toronto, e uma das consequências dessa internacionalização foi a concorrência mais ampla promovida pela competição entre os bancos nas questões de empréstimos e depósitos. E, “o crescimento das atividades bancárias internacionais é importante, porque os bancos estrangeiros podem ter um acesso mais fácil aos fundos externos do que os bancos nacionais, e com isso podem esquivar-se mais prontamente das mudanças de política interna do que os bancos nacionais” (1993, p. 174). Outro elemento importante relacionado com o tema, foi o fato de, em meados dos anos de 1980, ter começado o processo de redemocratização do país com um processo inflacionário corrompendo qualquer expectativa de segurança na economia: com uma inflação que chegou a 82% no mês de março em 1990, os preços atingiram seu topo, forçando o governo a tomar medidas de austeridades, inclusive com um forte processo de privatizações que também chegou nos campos do sistema bancário. Entretanto, para enfrentar os processos inflacionários, alguns planos econômicos foram implantados tais como Bresser e Verão. Mas, para Mayer, Duesenberry e Aliber (1993, p. 566), esses planos foram apenas tentativas frustradas. No entanto, poderia se discordar desses:

O Plano Collor, pode-se afirmar, constituiu-se no conjunto mais bem elaborado de políticas monetárias e fiscais de estabilização. Fixou-se na eliminação do déficit do setor público, mas procurou atingir o seu objetivo com as chamadas “políticas estruturais”, reforma patrimonial do governo, **privatização** (negrito nosso), e reforma administrativa. Paralelamente, implementou política monetária fortemente contracionista, reduzindo instantaneamente a liquidez da economia em quase 80%.

Como se pode perceber, com essas medidas o governo brasileiro buscava mecanismos de flexibilização administrativa e gerencial em diversos campos da estrutura do Estado e dos sistemas produtivos e, naturalmente, num de seus principais polos - o sistema financeiro bancário. E, as privatizações eram uma saída como forma de desafogar a presença do Estado em setores que poderiam ser transferidos para a iniciativa privada – como foi o caso de bancos estatais adquiridos por grupos privados nacionais e internacionais, o que vem ao encontro do que afirmou Filgueiras (2006, p. 109):

As reformas do Estado – tributária, administrativa e previdenciária – e da ordem econômica – quebra dos monopólios estatais, tratamento isonômico entre a empresa nacional e empresa estrangeira e desregulamentação as atividades e mercados considerados, até então, estratégicos e/ou de segurança nacional -, juntamente com as privatizações, se constituíram, como em outros países, numa das dimensões cruciais do Plano Real. As outras duas foram o próprio programa de estabilização *stricto sensu* e a abertura comercial e financeira.

Sabe-se, segundo Costa (2012), que as instituições financeiras, no Brasil, vêm sofrendo um processo de concentração por meio da seleção competitiva desde 1945, isso porque o acesso ao mercado financeiro brasileiro era livre até 1966; por isso, a presença de bancos como o Citibank, Boston, Chase e Loyds. O fato é que, ao passo que se concentrou, ocorreu também uma melhoria tecnológica no final dos anos de 1960, com a criação do primeiro CPD - Centro de Processamento de Dados -, caracterizado pela automação de processos de controle interno dos bancos, atingindo o setor de contabilidade e registro das agências, avançando depois, na década de 1980 e 1990 para a base microeletrônica, que permitiu o lançamento eletrônico dos registros das transações diretamente pelo funcionário do setor de atendimento e a implantação dos primeiros “caixas eletrônicos”. Entretanto, na década de 1980, caracterizada pelo problema da inflação no Brasil e pela crise da dívida externa, exigiu-se dos bancos uma maior agilidade operacional, proporcionando ao sistema financeiro ganhos significativos atrelados ao processo inflacionário, surgindo, nesse mesmo contexto, a primeira crise do setor bancário público estadual, causada pela mudança no regime de ganhos financeiros, tendo, assim, entre 1983 e 1984 a primeira intervenção do Programa de Apoio Creditício (PAC) e do Programa de Recuperação Econômico-Financeira (PROEF). Em 1985, o Banco União Comercial sofreu intervenção e suas perdas foram pagas por meio do crescimento da base monetária. Além desse, três outros bancos privados sofreram liquidações extrajudiciais entre 1985 e 1987, como o Banco Sul Brasileiro e o Banco Auxiliar. Em 1987, criou-se o RAET (Regime de Administração Especial Temporária) por meio do Decreto de n. 2321, de 25.02.1987, que não interrompe, e nem suspende as atividades normais da empresa, sendo seu principal efeito a perda do mandato dos dirigentes da Instituição e sua substituição por um Conselho Diretor nomeado pelo Banco Central com amplos poderes de gestão. Após a criação desse

regime especial, 23 bancos sofreram intervenções, tais como o Crédito Real de Minas Gerais, Baneb, Ceara, e Banerj.

Entre 1988 e 1995, destaca Filgueiras (2006), poucas operações de auxílio ao sistema bancário foram evidenciadas, pois a elevada inflação que, por um lado impedia o desenvolvimento do mercado de capitais e o financiamento de operações de longo prazo, permitia aos bancos manterem as suas receitas elevadas com os chamados ganhos com *floating*, e, no final desse período, com a abertura econômica, houve a entrada de muitos bancos estrangeiros que retomaram a evolução no número de bancos no país, ou seja, enquanto em 1988 havia 106 bancos, em 1990 o número de bancos era 216. Já na transição de 1996-2003 - pós-Plano Real -, a característica é de que esse foi um período de transformação e consolidação para o setor, onde os bancos tiveram que se adaptar ao fim das receitas inflacionárias e à entrada de novos bancos estrangeiros no mercado, aumentando a competitividade. Neste processo, os bancos que detinham uma boa carteira de clientes puderam superar a fase pós-estabilização, sem maiores dificuldades, porém, nem todos os bancos contaram com esta possibilidade por possuírem uma clientela pouco diversificada, levando alguns a não se manterem sem os ganhos inflacionários: ocorreu a insolvência do Econômico, cuja intervenção foi decretada em agosto de 1995. Destacam-se, ainda, a instituição do RAET com o Banespa e Banerj em dezembro de 1994, e posteriormente para os bancos Produban, Bemat e Beron, conforme Tabela 1:

<b>INSTITUIÇÃO</b>	<b>REGIME</b>
Banco Garavelo	Liquidação Extrajudicial
Banco Hercules	Liquidação Extrajudicial
Brasbanco	Liquidação Extrajudicial
Banco Adolpho Oliveira	Liquidação Extrajudicial
Banco Seller	Liquidação Extrajudicial
Banco Atlantis	Liquidação Extrajudicial
Bancorp	Liquidação Extrajudicial
BANERJ	RAET
Banespa	RAET
Bandern	RAET
Banco Open	Liquidação Extrajudicial
Produban	RAET
Bemat	RAET
Bancesa	Liquidação Extrajudicial
Banco São Jorge	Liquidação Extrajudicial
Banco Rosa	Liquidação Extrajudicial
Banco Agrimisa	Liquidação Extrajudicial
Banco Econômico	Intervenção
Banco Mercantil PE	Intervenção



Banco Comercial SP	Intervenção
Banco Nacional	RAET
BFC Banco	Liquidação Extrajudicial
Banco Investcred	Liquidação Extrajudicial
Banco GNNPP	Liquidação Extrajudicial

TABELA 1 – Insolvência bancária pós-Plano Real – Dados do BACEN

Em resposta a essa mudança conjuntural de ganhos financeiros dos bancos, conforme Filgueiras (2006), o governo criou o PROER - Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional - para a reestruturação dos bancos privados, além do PROES - Programas para Saneamento das Contas dos Bancos Oficiais Federais e Estaduais. O primeiro surgiu como necessidade de gerar liquidez ao sistema bancário; e, o segundo, para reduzir a presença das instituições financeiras controladas pelo Estado. A partir desse conjunto de intervenções, o Banco Central assegurou a continuidade do funcionamento do sistema de pagamentos brasileiro e preservou a segurança do sistema bancário. Outro importante ponto pós-implantação do Plano Real foi a modernização e a adequação dos bancos brasileiros aos preceitos internacionais estabelecidos pelos Acordos de Basileia, criando a central de risco de crédito cujo objetivo era determinar o potencial de risco de cada instituição e frisar o paradigma de moeda estável e de regulação prudencial. Além disso, dada a estabilização econômica efetiva do Plano Real, o mercado financeiro brasileiro se transformou em um ambiente altamente favorável ao ingresso de bancos estrangeiros, mesmo que o setor bancário tenha sido um dos últimos setores a serem abertos à concorrência internacional, pois a entrada de novos concorrentes no setor era limitada pela Constituição Federal de 1988, que não só restringia o campo de atuação dos bancos estrangeiros no país, como também criava fortes barreiras à sua entrada. Contudo, havia uma lacuna da lei que previa casos em que um aumento da participação estrangeira no setor financeiro seria possível: a necessidade de capitalização, a atualização tecnológica, e o aumento da competitividade do SFN – Sistema Financeiro Nacional. Em suma, o setor bancário brasileiro passou por um processo de consolidação, no qual, por intermédio de fusões e aquisições, se evidenciou não só um aumento do grau de concentração do setor, como também uma redução da relevância dos bancos públicos tanto em termos de número de instituições (com as privatizações) como em termos de *market-share*, como se pode observar na tabela 2, e no gráfico 1.



**COMPROU****COMPRADO**

ABN-Amro Bank	Real, Bandepe, Paraiban, Sudameris,
AIG Consumer Finance Group	Fenícia
American Express Bank	SRL (associação)
American Express S.A. <sup>1</sup>	Banco Bankpar S. A
Arabian Bank	ABC Roma
Banco do Brasil	Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), Banco Nossa Caixa
Bandeirantes	Banorte
Bank of America	Fleet Boston
Bank of América (*)	Liberal
Bank of New York	Credibanco
Barclays e Galicia	Galicia (50%) (parte do Galicia)
BBA	Icatu (associação)
BCN	Itamarati, Credireal
Bco.Geral do Comércio (Santander)	Noroeste
Bilbao Vizcaya	Excel Econômico
BNP Paribas	Banco BGN
Bozano Simonsen	Meridional
Bradesco	BCN, Baneb, Boavista, Mercantil de São Paulo – Finasa, Banco do Estado do Amazonas, Banco Cidade, Banco Bilbao Vizcaya, Banco Zogbi, Banco do Estado do Maranhão – BEM, BEC, Alvorada, Banco American Express, Banco BMC, Pontual
Caixa Geral de Depósitos	Bandeirantes
Caoa	Schahin Cury
Cindam	Fonte
Comercial de France	Montreal
Comprou	Comprado
Crédit Suisse First Boston	Garantia
Deutsch Sudamerikanische Bank	Banco Grande Rio
Dibens	Battistella
Excel	Econômico
Flemings	Graphus
Galícia	BCN Barclays
General Eletric Capital Corporation	Mappin S/A
HSBC	Bamerindus, Lloyds TSB
Interatlântico (Bco. Espírito Santo)	Boavista
Internacional do Funchal (Banif )	Primus
Itamarati	Crefisul
Itaú	Banco Francês e Brasileiro (BFB), BANERJ, Bemge, Banestado, Banco Estado de Goiás – BEG, Banco BBA, Fiat, Banco AGF, Bank Boston, Citicard, Unibanco
Lavra	Segmento
Lloyds Bank	Multiplic
Mellon Bank	Brascan
Mitsubishi	Tokyo
Morgan Greenfeld	Irmãos Guimarães
Nacional de Paris – BNP	Comercial de S.Paulo
Nations Bank Corporation	Liberal
Pactual	Sistema
Pontual	Continental, Martinelli
Rural	Mercantil, Rural Mais (antigo Banco Sulamérica)
Santander	Geral do Comércio, Bozano Simonsen/Meridional, Banespa, ABN Amro Real
Société Generale	Banco Pecúnia, Sogeral, Banco Cacique

Sudameris	América do Sul
Swiss Bank Corporation	Ômega
Trapézio S/A (Bco Rural)	Banco Sul América
UBS	Pactual
Uinbanco	Investcred, Nacional, Dibens, Credibanco, Bandeirantes, Banco Fininvest, BNL/AS
United	Antonio de Queiroz
Wachovia Corp. Finance	Português do Atlântico

TABELA 2 - FUSÕES/AQUISIÇÕES/INCORPORAÇÕES – PERÍODO 1995-2003 – Dados do BACEN e FEBRABAN

Com destaque às informações da tabela 2, é preciso observar os principais movimentos que justificaram o crescimento do Banco do Brasil, Bradesco, Santander e, principalmente, Itaú, lembrando que as aquisições, fusões e incorporações intensificaram a concentração bancária. Ainda, percebe-se que em 2008, após a crise financeira internacional, o que houve fora um aumento expressivo da concentração bancária, observado em todos os graus de concentração, principalmente perante o cálculo do índice de *Hirschman-Herfindahl* (ver na sequência). Apesar da crise não ter levado bancos a quebrarem no país, muitas instituições perderam espaço, especialmente por encontrarem dificuldades para manterem o crédito e atrair novos aplicadores.

Para dar continuidade aos estudos, na próxima seção, como previsto, será abordado tanto o número de bancos, a regulação e as principais barreiras de entrada para com os entrantes, como seus ativos que irão calcular seus respectivos *market-share*, aproximando-se da análise principal que trata da concentração bancária no Sistema Financeiro, e, por último, a análise da lucratividade das instituições ao longo do período analisado para fundamentar, ainda mais, as ideias em discussão.



### 3. CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA NO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Como este trabalho tem como objetivo principal mostrar as características do mercado bancário brasileiro, seus respectivos *market-share* conforme seus ativos, e a tendência da concentração bancária, optou-se pela utilização do sítio eletrônico do Banco Central do Brasil com dados que estão sob a responsabilidade do Plano Contábil das instituições do sistema financeiro nacional (COSIF), que existe desde 1987, e, a classificação das instituições se encontra com base no ativo total ajustado apresentado pelos bancos comerciais, bancos múltiplos, e caixa econômica, tendo o mês de dezembro como referência; o ativo total se encontra compreendido nos ativos circulantes e realizáveis de longo prazo; e as contas, são utilizadas sob os dados do patrimônio líquido, operações de crédito, depósitos, captação externa e lucro líquido. Por último, é preciso entender que o conceito de área bancária abrange as instituições capazes de participar do processo de criação de moeda na economia.

#### 3.1. NÚMERO DE BANCOS

Quanto ao número de bancos, desde 1964 houve uma grande redução, conforme mostra a Gráfico 1. Entretanto, a medida não é suficiente para avaliarmos a concentração de mercado.

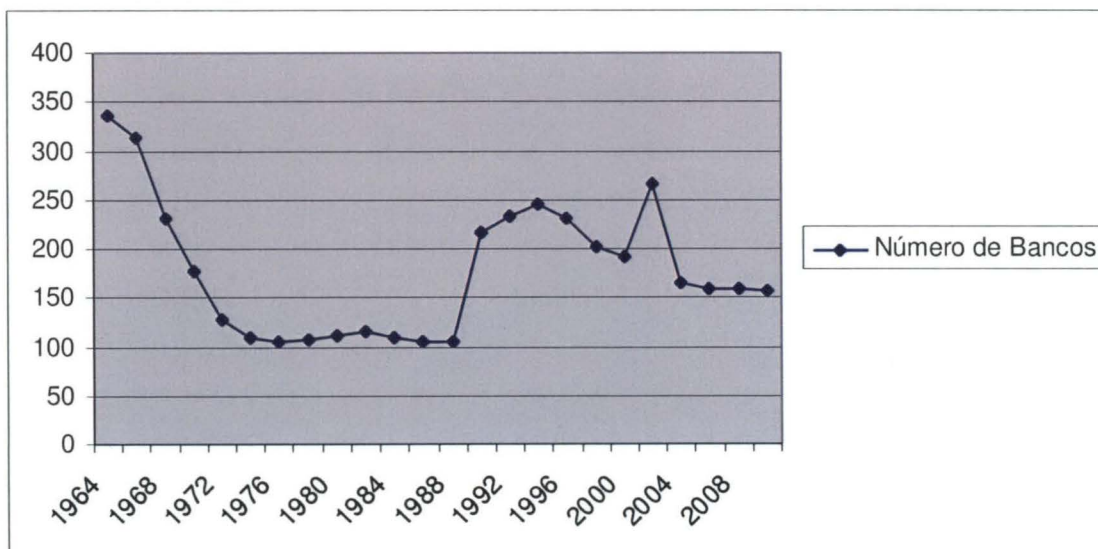


Gráfico 1 – Número de Bancos no Brasil no período 1964 - 2011 – Dados do BACEN e do Departamento de Organização do Sistema Financeiro - DEORF

O Brasil tinha 336 bancos em 1964 e, na atualidade tem menos que a metade desse valor - dados necessários e significativos para se entender as fusões, incorporações e o encerramento de algumas instituições, além de seus fatores econômicos e políticos. Entretanto, de 2007 a 2008 houve um aumento (período em que houve forte concentração, mesmo que pequeno). Mas, é necessário, para compreender essa realidade, avaliar a existência de economias de escala e de escopo, tecnologia, regulamentação, dispersão geográfica da atividade econômica, concentração de renda, o conjunto de produtos oferecidos, entre outros.

### 3.2 BANCOS CONFORME SEUS ATIVOS

O estudo feito pelo BACEN trouxe em um período de 5 em 5 anos (1995, 2000, 2005, e 2010) as dez instituições financeiras que foram destaque perante seus ativos, conforme a Tabela 3. Com esses dados, percebe-se que alguns importantes bancos se mantiveram dominantes nos períodos - os que surgiram e ganharam mercado, e os que saíram.

	dez/95	dez/00	dez/05	dez/10
1º	CEF	BB	BB	BB
2º	BB	CEF	CEF	ITAÚ
3º	BANESPA	BRADESCO	BRADESCO	BRADESCO
4º	BRADESCO	ITAÚ	ITAÚ	BNDES
5º	UNIBANCO	UNIBANCO	UNIBANCO	CEF
6º	ITAÚ	SANTANDER	SANTANDER	SANTANDER
7º	BAMERINDUS	BANCO REAL	BANCO REAL	HSBC
8º	BANCO REAL	SANTANDER	SAFRA	VOTORANTIM
9º	NOSSA CAIXA	SAFRA	HSBC	SAFRA
10º	BANRISUL	HSBC	VOTORANTIM	CITIBANK

TABELA 3: As dez maiores instituições a cada cinco anos – Dados do BACEN e FEBRABAN

Desde 1995, conforme dados do BACEN, até os anos atuais, pode-se observar uma crescente participação dos cinco maiores bancos, incluindo a CEF nos ativos totais do segmento bancário. É destacável que houve pequena, porém não menos importante, queda de mais de 3 pontos percentuais entre 1995-1996, que poderia ser justificada pelo ingresso de estrangeiros privados que vieram sacudir o sistema bancário vigente. Quanto ao *market-share* ou participação de mercado dos principais bancos comerciais (vide Gráfico 3) que se mantiveram entre as primeiras posições em relação aos seus ativos, estão o BB, CEF, Itaú, Bradesco e Santander,



entretanto, não é foco neste estudo a análise com base na origem do capital de cada uma dessas instituições, mas a informação de que o BB e a CEF são de capital público federal; o Itaú e o Bradesco de capital privado nacional; e o Santander é privado e de controle estrangeiro.

Como se pode perceber no Gráfico 2, as instituições consideradas em conjunto, chamadas de “outros”, perderam *market-share* durante o período analisado: de 66% em 1995, para 35%, em 2011. Das outras instituições apresentadas, Itaú, Bradesco e Santander merecem destaque pelo crescente incremento de *market-share*, e, ao analisar os *market-share* do gráfico, percebe-se um aumento constante devido às fusões e aquisições que ocorreram no período, excluindo apenas a CEF, que no período da crise econômica – 2005/2010 – registrou 2 pontos percentuais de queda para com o mercado nacional.

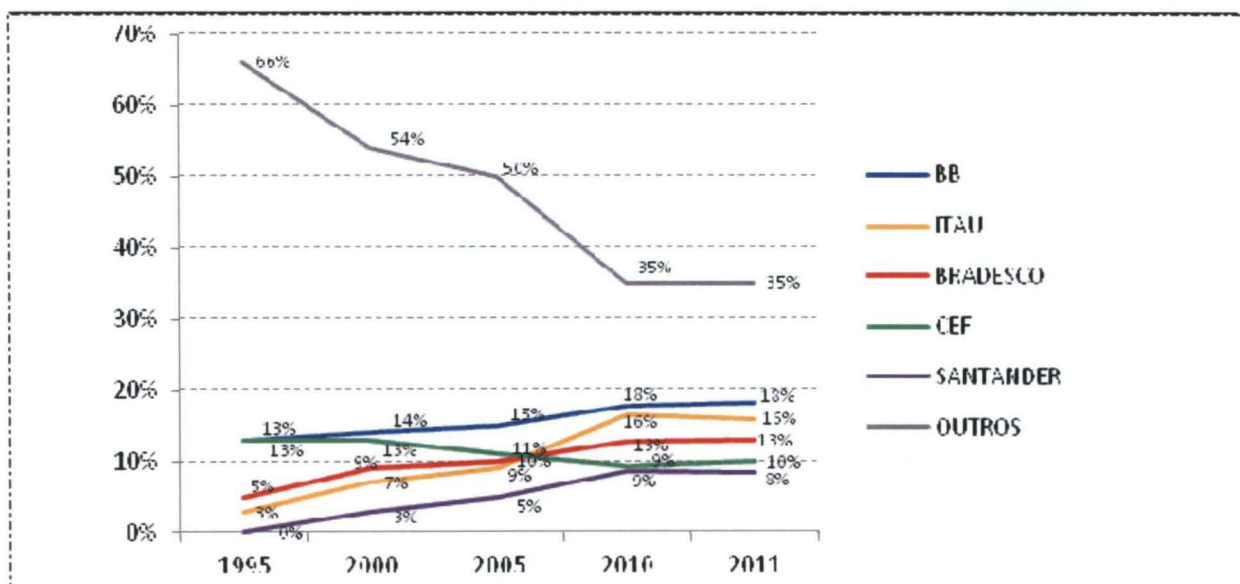


Gráfico 2 - Evolução do *market-share* dos bancos – Dados do BACEN

Representando graficamente os dados do BACEN, é visto que o BB, ao aumentar seu *market-share* em pouco mais de 1 ponto percentual por período, teve sua lucratividade evoluída dos 4 bilhões negativos, para 974 milhões positivos, e em 2010 para mais de 11 bilhões superavitários, enquanto a CEF se mostrou um caso interessante, pois apesar de perder *market-share* nos períodos, teve uma lucratividade sempre em aumento, com 221 milhões positivos em 1995, 372 milhões, 2 bilhões, e quase 4 bilhões em 2010. Quanto ao privado nacional Itaú, esse manteve uma média de mais de 4% de crescimento de *market-share* no período, e

significantes 492 pontos percentuais positivos em sua lucratividade no primeiro período, 290 pontos percentuais no segundo, e 253 pontos percentuais no período 2005 – 2010, já o Bradesco, aumentou seu *market-share* em média 2,5% por período, enquanto seu lucro variou positivamente em 322 pontos percentuais, 316 no segundo, e 181 no último. Se referindo ao estrangeiro Santander, esse obteve um crescimento de seu *market-share* em normalmente 3% por período, retratou uma lucratividade que fora deficitária em 44 milhões em 1995, pior ainda em 2000 com os 2 bilhões negativos, revertendo o quadro em 2005 com quase 2 bilhões positivos, e em 2010, com mais de 7 bilhões superavitários.

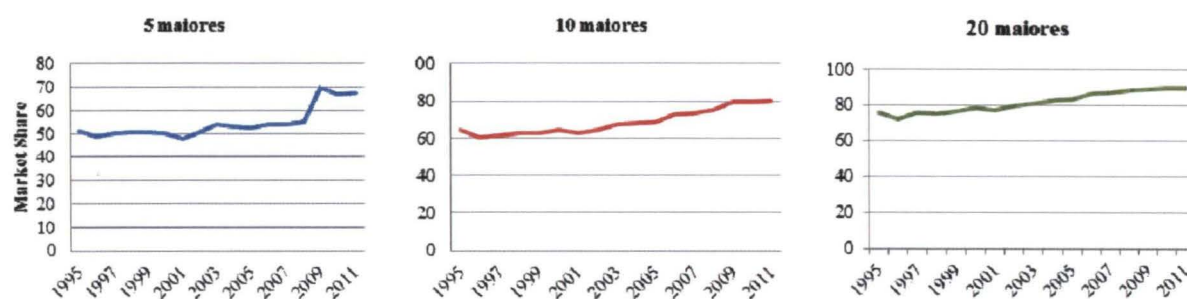


Gráfico 3 – Evolução dos 5, 10 e 20 maiores bancos em seus “market-share” – (Dados do Banco Central)

Conforme o Gráfico 3, construído com as mesmas fontes de dados anteriores, a participação percentual dos 5, 10 e 20 maiores bancos e CEF, nos ativos totais do segmento bancário, são bastante significativos e merecedora de uma importante atenção. Como se pode observar no gráfico, os resultados traduzem a concentração bancária. As 5 maiores empresas, que tinham 51,23% do mercado em 1995, atualmente possuem 67,3%. Essa tendência tem salto significativo do ano de 2008 para o ano de 2009, em que o percentual de 55,1% se altera e chega a 69,9%. Entretanto, as taxas de concentração só tomam um ponto na curva de distribuição e não consideram o que acontece com toda a distribuição ao longo da curva, ou seja, só tomam as maiores empresas. Nesse sentido, a literatura usa índices de concentração, pois procura sintetizar o formato de toda a curva de concentração. O mais comum na literatura bancária é o índice de *Hirschman-Herfindahl*, que é definido por  $HH = \sum(S_i)^2$ ; onde HH é o valor do índice; e  $(S_i)^2$  é o quadrado da participação de uma variável qualquer, como por exemplo os ativos totais, com base novamente nos dados do BACEN. O índice de HH, se estiver entre o intervalo de 0 e 1, entende-se que não existe um mercado concentrado; se estiver entre 1 e 1,8, há



um mercado relativamente concentrado; e, por último, se o HH se situar acima de 1,8 o mercado é mais concentrado ainda. Contudo, como o SFN possui um número alto de bancos, o Banco Central não divulga o valor **do ativo total de todas eles**; a informação disponibilizada será das 50 maiores instituições, lembrando que, delimita-se a utilização dos 50 maiores bancos, porque com os 20 maiores, do período de 1995 a 2011, o mercado já estava representado em 75% a 89% do seu total. E, portanto, as instituições que se encontram abaixo da posição 50, teriam participação tão pequena que não alterariam tanto a **medida HH**; **até porque esse índice irá atribuir maior peso aos bancos relativamente maiores.**

Observando os dados no Gráfico 4, **construídos previamente**, pode-se concluir que, de modo geral, o mercado bancário **não é concentrado, e, portanto não** haveria preocupações quanto à competição e quanto às fusões. Esse é um ponto chave, já que esse mercado passou no período analisado por algumas aquisições, fusões e incorporações. Ainda, pode-se verificar que houve dois momentos de aumento da concentração bancária: um leve movimento **do ano de 2002 para 2003**, e, um forte aumento de 2007 para 2008. A partir de 2008, se verifica um mercado com certa concentração. Ou seja, retoma a ideia da tendência de concentração do mercado competitivo bancário. (Vide tabelas 5 e 7).

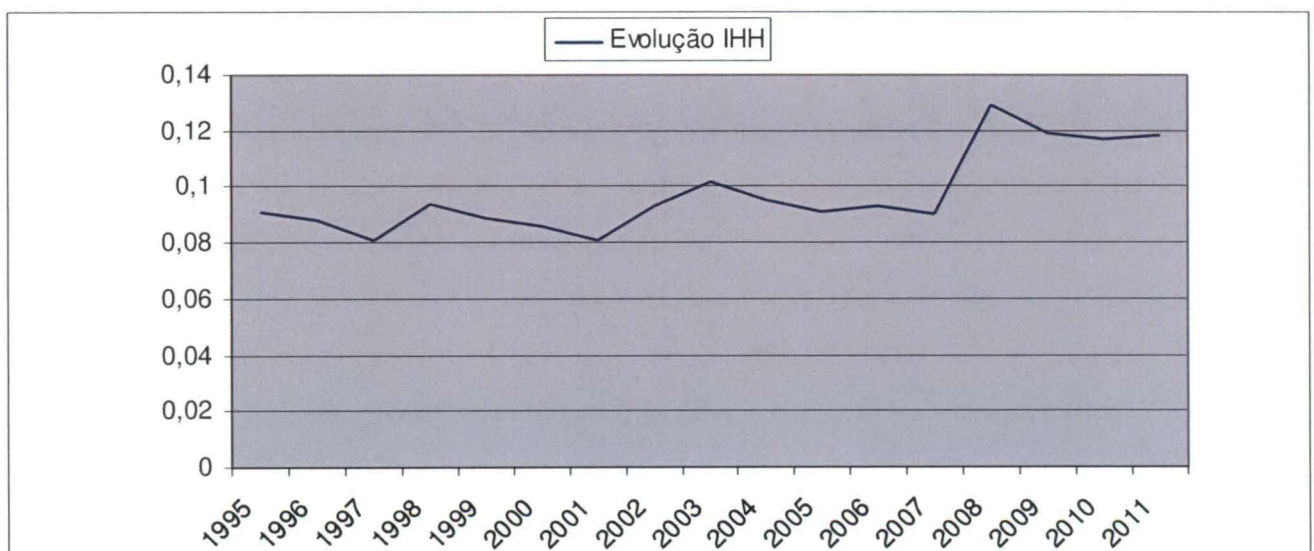


Gráfico 4 - Evolução do IHH entre o período 1995-2011 – Dados para cálculo situados no sítio do BACEN

### 3.3 REGULACÃO E BARREIRAS A ENTRADA

Perante essa realidade (maior concentração), o debate da concorrência e seus reflexos sobre o cliente bancário são retomados com maior intensidade. No Brasil, o dispositivo legal que regula a concorrência é a Lei de n. 8.884/94. Em seu artigo 54, determina-se que “os atos sob qualquer forma manifestados, que possam limitar ou de qualquer forma prejudicar a livre concorrência, ou resultar na dominação de mercados relevantes de bens ou serviços, deverão ser submetidos à apreciação do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE)”.

Segundo o DIEESE – Departamento Intersindical de Estudos Sócio-Econmicos - (2013), entre outros aspectos, a resistência dos bancos em distribuir os ganhos de produtividade alcançados decorre das barreiras à entrada de novos concorrentes, destacando-se as tecnológicas, as regulatórias e as informacionais, onde se pode exemplificá-las da seguinte forma: a) Barreiras tecnológicas - tendo que o setor bancário é intensivo em tecnologia, quem desejar ingressar no mercado terá que mobilizar uma soma considerável de recursos, para *internet banking*, segurança bancária, rede de atendimento eletrônico, rede de agências bancárias, etc.; b) Barreiras Regulatórias - a falência de um banco é capaz de gerar uma crise sistmica. Por isso, os governos têm uma preocupação especial em garantir o fortalecimento e a solidez dos bancos. Daí, uma série de exigências são regulamentadas, tais como a constituição mínima de capital, a adoção de princípios internacionais como o Acordo de Basileia I e II, entre outras; c) Barreiras Informacionais - os bancos já instalados têm vantagem informacional dos clientes, dado seu maior e melhor cadastro de informações, de pesquisas, e de experiência de relacionamento com o cliente, além da relação de fidelidade.

Como se pode observar, o mercado bancário não favorece a concorrência, onde o ganho de *market-share*  observado principalmente pelas estratégias de fusão, aquisição e/ou incorporação. Por conseguinte, a tendência de concentração do mercado bancário brasileiro é evidente, contudo, não se pode afirmar que esse é um mercado concentrado. Há quem defenda que esse mercado não pode ser concentrado, visto que o CR(5) – *Concentration Ratio* (outra forma de calcular o *market-share*, em assim, o IHH) não ultrapassa 75% e que o IHH não ultrapassa 1000 pontos. Contudo, com a crise internacional de 2008 as opiniões voltam ao conflito. Isso, porque, mesmo o CR(5) não se apresentando acima de 75%, o IHH já



se apresenta acima de 1000 pontos, mostrando um mercado com certo grau de concentração, conforme a Gráfico 4, e, dessa forma, a tendência observada é dada pela estratégia de fusão/aquisição/incorporação dos bancos. Fato dado, até porque o mercado bancário ainda possui barreiras à entrada que dificultam a entrada de novos concorrentes, e, o aumento da concorrência, para evitar essa tendência à concentração, pode existir desde que o mercado permita a livre mobilidade do cliente no mercado bancário e uma redução de tarifas e *spread* bancário - mas essa é uma discussão além do objetivo do trabalho, valendo destacar, ainda, que todos os pontos apresentados no trabalho merecem destaque para entender essa conclusão.

### 3.4. A LUCRATIVIDADE DO SETOR BANCÁRIO

Segundo Paula (1999, p. 28), “a lucratividade do banco é determinada fundamentalmente pelos ganhos líquidos de seus ativos. Com isso, os bancos buscam aumentar seus *spreads*, ou seja, aumentar a diferença entre a taxa de aplicação e a taxa de captação de recursos aplicando em taxas mais elevadas do que às pagas no seu passivo”. Já para Martins; Alencar (2009, p. 29),

A busca por maiores lucros induz os bancos a adotar uma postura especulativa ou mesmo Ponzi: o banqueiro procurará obter maior rendimento aceitando ativos de mais longo termo e/ou de mais alto risco e, ao mesmo tempo, diminuir a taxa paga nas suas obrigações, oferecendo maiores promessas de segurança e garantias especiais aos depositantes e encurtando o termo das obrigações (prêmio de liquidez). Assim, quanto mais otimista for um banco quanto ao futuro e mais agressiva for a estratégia por ele adotada, maior deverá ser a participação de obrigações de menor termo no total do passivo, ao mesmo tempo que deverá crescer na composição da estrutura ativa a participação de ativos de mais longo termo e de empréstimos baseados no valor dos colaterais.

Martins e Alencar (2009), em estudo sobre concentração, lucratividade bancária, e risco sistêmico, apresentaram a evolução da lucratividade e do índice de concentração do sistema bancário como um todo que pode ser observado no Gráfico 5 .

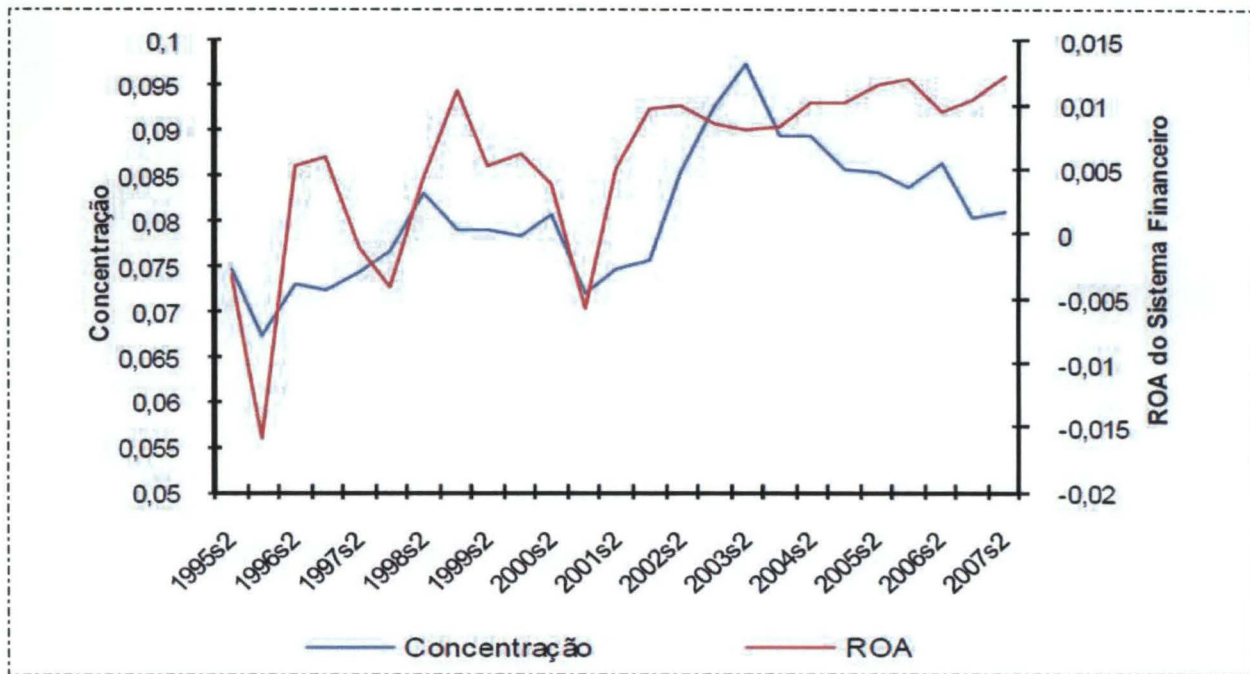


Gráfico 5 - Evolução da lucratividade e da concentração no SFN – (MARTINS ; ALENCAR, 2009, p. 190)

A relação apresentada entre a concentração do setor bancário do Brasil e o seu ROA (*Return on Assets*, ou, em português, Rentabilidade Líquida dos Ativos, que é obtido através da divisão dos resultados líquidos obtidos da empresa em um período pelo valor do seu ativo líquido no final desse período) demonstra a característica de um sistema bancário onde a concentração move conjuntamente ao ROA dos bancos. Partindo desse pressuposto, temos, na análise proposta, um aumento da concentração do setor, perseguido por um aumento do ROA dos mesmos, que também pode ser tido como sua lucratividade, ou seja, ao se aumentar a concentração, aumentou-se também a lucratividade. Por conseguinte, o sítio do Sindicato dos Bancários de São Paulo tem uma série de estudos que mostram a evolução do lucro dos bancos. É possível observar as informações das 11 maiores instituições, incluindo o ABN Real, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, HSBC, Caixa Econômica Federal, Unibanco, Banespa, Nossa Caixa, e Santander, conforme Dieese – Subseção SESE/SEEB-SP, no Gráfico 6.

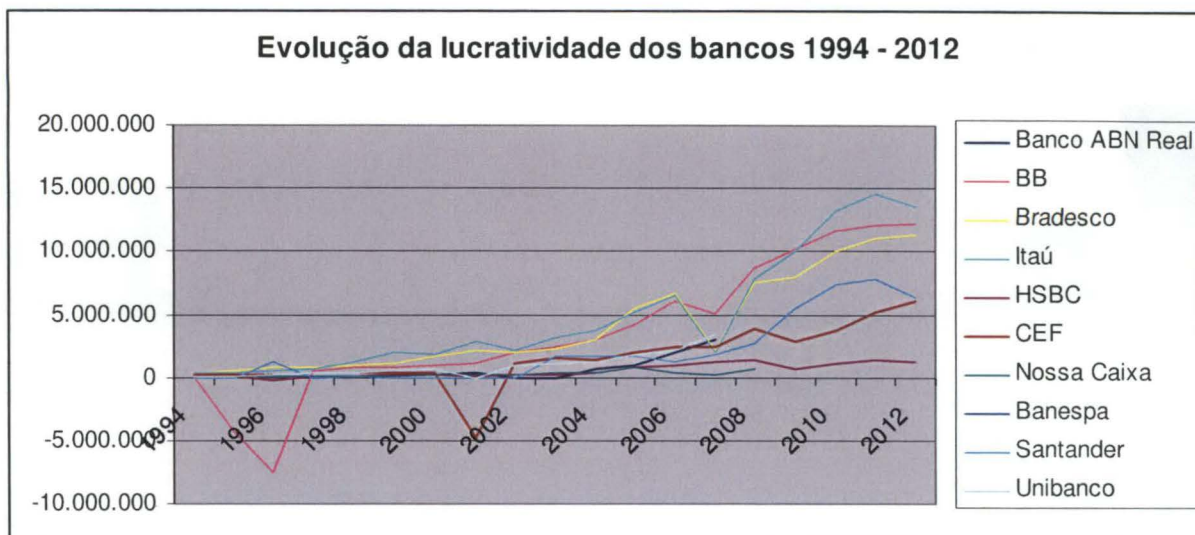


Gráfico 6 – Evolução da lucratividade dos bancos no período 1994 – 2012 – (Dados do BACEN).

Como se pode visualizar no Gráfico 6, o lucro líquido do Banco do Brasil, entre os anos de 1994 e 1996, sofreu importante queda em seu valor total, passando de mais de 100 milhões de reais para um *déficit* de mais de 7 bilhões, podendo ter sido provocado pelo fim das receitas inflacionárias e pelo ingresso de bancos estrangeiros, entretanto, após tal período, sua lucratividade somente cresceu, com expressivos 12 bilhões positivos registrados no ano de 2012. Com a CEF, além de um aumento constante de sua lucratividade, deve-se destacar o período 2000-2001, em que o salto foi de mais de 300 milhões para um mísero *déficit* de mais de 4,5 bilhões registrando mais de 1000 pontos percentuais de *variação negativa*, e 2008-2009 que a queda foi de 25 pontos percentuais. Referindo-se ao privado nacional Itaú, esse normalmente mostrara uma *variação positiva* com o seu lucro líquido, divulgando, apenas, na transição de 2006 para 2007 uma queda de mais de 60 pontos percentuais - fato que não veio mais a acontecer. O nacional privado Bradesco, em geral, apresentou constante crescimento de seu lucro líquido anual. Porém, durante a transição de 2006 para 2007 os executivos da empresa viram seu lucro despencar em mais de 60%, em apenas um ano, já o Unibanco, sempre apresentou crescimento em sua lucratividade, até em 2008 quando sofreu a fusão com o Itaú, e, o ABN Real, normalmente fez crescer sua lucratividade, e em 2008 fora incorporado pelo Santander. Ainda, voltando-se aos estrangeiros privados, aparece o HSBC que sempre se mostrara meio inconstante, com quedas e ganhos registrados em sequência durante praticamente todo o período analisado, porém, se formos ressaltar as principais e maiores variações, temos 1995-1996 com grande

queda, e 2006-2007 com 30% de ganho, contrariamente aos bancos nacionais privados e estatais. O privado estrangeiro Santander, mostrou expressiva queda em seus rendimentos dada à transição de 1994-1996, chegando a reduzir em quase 3000 pontos percentuais o seu lucro. Em 1998-1999 também foi observado uma queda expressiva, além de 2005-2006 e 2011-2012. Porém, no período 2007-2009 mais uma vez contrariamente, ele se mostrou em alto crescimento com suas receitas.

Nessa dinâmica, e a partir dos estudos abordados, fez-se necessário desenvolver um capítulo que tratasse da evolução na quantidade de reclamações auferidas ao PROCON junto ao BACEN sobre as instituições de cunho bancário, objetivando afirmar a ideia de uma ligação positiva dessa variável com a lucratividade e o *market-share* das próprias instituições bancárias, já demonstradas, procurando visualizar, conjuntamente, a ideia da eficiência no setor bancário.

#### 4. OS EFEITOS SOBRE A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS À PESSOA FÍSICA

Por último, pretende-se analisar o efeito das fusões e aquisições no sistema bancário para com a qualidade na prestação de serviços, ao público de pessoa física, através do índice de reclamações procedentes do Banco Central registrados pelo PROCON, ou seja, aquelas reclamações julgadas como compatíveis com as normas de qualidade mínima do SFN. Tudo, pois essa instituição é considerada, nesse ramo, a de maior relevância e importância brasileira, além de transmitir confiabilidade e transparência aos clientes nos mais diversos ramos da sociedade, e, para facilitar ainda mais a compreensão, serão apresentados estatísticas dos meses de janeiro de cada ano para representar o estudo como uma média, pois os resultados seriam os mesmo se juntássemos todos os meses do ano.

Esses registros demonstram que, entre os períodos de 2002 e 2006, o Banco do Brasil liderou isoladamente tal índice, fato que mudou somente no período de 2007 a 2009, quando alguns bancos privados passaram à sua frente; lembrando que, ainda, a Caixa Econômica Federal esteve entre as principais da lista em praticamente todos os anos, e especialmente no biênio 2008-2009, mostrando conjuntamente que a característica de um atendimento considerado como de má-qualidade está mais presente, segundo os clientes, nos bancos estatais, ou de economia mista como é o caso do Banco do Brasil. Por conseguinte, entre os bancos privados, o Bradesco se mostrou como o que obteve menos satisfação dos clientes durante o período analisado, inclusive ocupando uma primeira posição no ano de 2010. Também, o Itaú mostrou-se sempre presente, principalmente nos últimos dois anos (2012-2013), quando este liderou o *ranking* entre os bancos privados. E, por último, temos os bancos privados estrangeiros, representados pelo Santander e pelo HSBC, que se mostraram presentes no top 6 de reclamações dos bancos no Brasil. Porém, somente com maior significância no biênio de 2006-2007, quando o Santander não deixou nem ao menos um banco público ocupar a posição. Foi nesse mesmo período que os bancos nacionais privados registraram quedas em seus lucros, e os privados estrangeiros registraram aumento de seus ganhos, fato que pode ser justificado pelas fusões e aquisições desse segundo grupo, que viera a refletir no lucro e também, como visto, no índice de reclamações.



Sendo assim, podemos, com base nos dados, relacionar concentração com ROA/lucratividade, em que o aumento se mostrara conjunto, e no biênio 2006-2007 é visto um aumento deste pelos privados estrangeiros devido à suas principais fusões e incorporações tomando parte do mercado dos **nacionais privados**, com *market-share*, pois ao se juntar empresas a participação dessas que agora compõem uma só no mercado é maior, e, por último, com o bem-estar da clientela pertencente ao nicho de pessoa física se analisados **através de índices do PROCON**, em que novamente no biênio analisado se tem uma **inversão dos principais reclamados**. Com um pouco mais de direcionamento, poderíamos, ainda, analisar a evolução banco a banco quanto à satisfação de seus clientes, conforme o Gráfico 7.

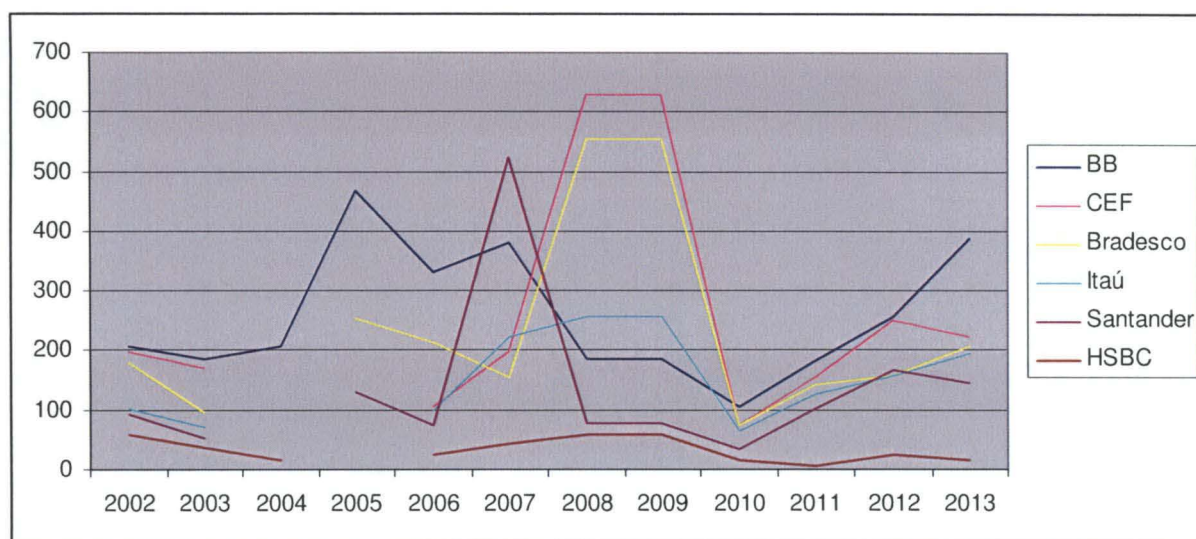


Gráfico 7 - Reclamações de pessoa física ao PROCON dos seis principais bancos no período 2002-2013 – (Dados do BACEN/PROCON)

Assim, o Banco do Brasil ao longo do período 2002 – 2012 revelara aumentos e quedas em seu número de reclamações perante o PROCON, porém, se analisado como um todo, ou, à longo prazo, tem-se uma constância em seu nível, que ficou próximo das 200 reclamações mensais procedentes. A Caixa Econômica Federal mostrou uma média de 200 reclamações mensais, próximo aos índices do outro estatal Banco do Brasil, apenas mostrando relevante **divergência nos anos da crise econômica mundial**, quando sua média veio a triplicar. O estrangeiro Santander, ao longo do período, sempre mostrou constantes 100 reclamações procedentes mensais, exceto no período 2006 – 2007 quando este número chegou a ser cinco

vezes mais alto do que a média, o que poderia ser justificado pelas fusões e aquisições que esse presenciara e vivia nos anos em questão. Já o brasileiro privado Itaú vem mostrando significativa alta em seus índices de reclamações, o que poderia estar estritamente ligado à grande quantidade de fusões e aquisições do mesmo nos últimos 10 anos. Porém, não deixando de observar que os seis principais bancos também atuaram dessa forma, mas não aumentaram na mesma proporção que o Itaú no fator insatisfação do cliente. E, enquanto isso, o privado nacional Bradesco revelou uma média próxima às dos estatais com aproximadamente 200 reclamações mensais, variando, assim como a Caixa Econômica Federal, em três vezes mais apenas no período da crise mundial. Por último, o privado estrangeiro HSBC é o que mostrou maior variação durante o período analisado, diminuindo em três vezes no primeiro biênio, aumentando em três vezes no período 2004 – 2007, e registrando queda em seis vezes no triênio 2009-2011. Entretanto, também foi aquele com a menor média entre os bancos estudados, não chegando a registrar nem 60 reclamações mensais, ou seja, mostrando ser o banco de maior eficiência sustentável.

Conseqüentemente, segundo os PROCONS, as principais irregularidades apontadas, por Banco, registrados no sítio do Banco Central perante o atendimento à pessoa física, se referem a irregularidades na conta-salário, como a transferência de valores fora do prazo ou a não abertura da conta após solicitação, a realização de débitos na conta não autorizados pelo cliente, e, a cobrança irregular de tarifas por serviços não contratados, além de esclarecimentos de dúvidas de forma incompleta ou incorreta. Com base nisso, todas as instituições responderam à essas questões ressaltando que estão concentrando maior parte de seus investimentos em treinamentos e aperfeiçoamento intra e inter-pessoal para com seus funcionários, para assim diminuir os erros que se mostram presentes a insatisfação dos clientes, de modo a concentrar esforços para reduzir o número o mais rápido possível a zero.

## CONCLUSÕES

Considerando a utilização de dados do Banco Central do Brasil sobre a lucratividade, além de cálculos auferidos para com o índice de concentração IHH, percebeu-se uma tendência pós-Plano Real de concentração do setor em questão, com a redução do número total de bancos, onde a ênfase pode ser dada ao ingresso de estrangeiros em tal período que se mostrou rentável para os mesmos, seja por mudanças na legislação, ou pelo fim do lucro inflacionário que já era praticado pelos bancos estabelecidos, além de uma lucratividade crescente que fora registrada no período. Considerando, ainda, os dados do Banco Central auferidos pelo índice de reclamações procedentes registrados pelo PROCON que podem condizer o bem-estar da população referente à pessoa física, percebeu-se uma tendência, também, do acompanhamento desse às fusões e aquisições que a precederam, seja pelos bancos estatais, bancos privados nacionais, ou pelos bancos privados estrangeiros situados na Economia brasileira. Considerando os efeitos das fusões e aquisições ocorrentes no setor, tem-se que nos últimos quinze anos da economia brasileira, as suas relações foram direta sobre as variáveis estudadas, mostrando um Brasil que no começo da década de 1990 tinha um mercado bancário com características e objetivos completamente diferentes ao atual, alterando, conjuntamente a isso, o rendimento, o *market-share* ou poder de mercado, e o bem-estar do consumidor pertencente ao nicho pessoa física.

Portanto, respondendo ao objeto de estudo principal da Monografia, as fusões bancárias deveriam ser, sim, o melhor caminho no qual as empresas desse setor deveriam seguir para melhorar suas condições de atendimento e prestação de serviço de boa qualidade conforme destacara Troster. Entretanto, percebeu-se que o real acontecimento fora uma piora na qualidade do atendimento à pessoa física que foram refletidas no índice de reclamações do PROCON. Ou seja, ao intensificar esses movimentos fusionários, aumentou-se a concentração do setor, que resultou em maiores *market-shares* seguido por maiores lucros, que vieram, por fim, a causar uma piora na qualidade do serviço de atendimento ao consumidor considerado pessoa física.



## REFERÊNCIAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL. DADOS PARA CÁLCULO DO IHH. Disponível em: <http://www.bcb.gov.br> Acesso: 27 mar. 2013.

BANCO CENTRAL. DADOS DO PROCON. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/ranking/idxbg.do> Acesso: 22 dez. 2012.

BANCO DO BRASIL. DADOS DE LUCRATIVIDADE. Disponível em: <http://www.bb.com.br> Acesso: 20 jan.2013.

BRADESCO. DADOS DE LUCRATIVIDADE. Disponível em: <http://www.bradesco.com.br> Acesso: 22 mar. 2013.

COSTA, Fernando Nogueira. **Fases históricas do sistema bancário** brasileiro. Disponível em: <http://fernandonogueiracosta.files.wordpress.com/2010/08/aula-1-fases-da-historia-bancaria-brasileira.pdf> Acesso: 10 maio 2012.

FILGUEIRAS, Luiz Antonio Mattos. **História do Plano Real**. 3. ed. São Paulo: Boitempo, 2006.

ITAU. DADOS DE LUCRATIVIDADE. Disponível em: <http://www.italu.com.br> Acesso: 18 jan. 2013.

MARCONI, Maria de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MARTINS, Bruno S.; ALENCAR, Leonardo S. **Concentração Bancária, Lucratividade e Risco Sistêmico: uma abordagem de contágio indireto**. Banco Central do Brasil. Trabalhos para discussão, n. 190. 2009.

MAYER, T; DUESENBERY, J; ALIBER, R. Z. **Moedas, Bancos e Economia**. (Trad. Luiz Carlos do Nascimento Silva). 4. ed. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

PAULA, L. F. R.; FARIA JÚNIOR, João Adelino de. **Expansão do crédito e eficiência do setor bancário brasileiro**. Valor Econômico, São Paulo. p. A12. 28 dez. 2007.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos**. São Paulo: Atlas, 1986.

SANTANDER. DADOS DE LUCRATIVIDADE. Disponível em: <http://www.santander.com.br> 18 mar. 2013.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed.. São Paulo: Cortez, 2007.

SMITHIN, John. **What is Money?** New York, NY. USA: Routledge. 2000.

THOMAS, Rollin G. **Our Modern Banking and Monetary System**. 4. ed. Englewood Cliffs. New Jersey USA: Prentice Hall, 1964.

TROSTER. Roberto Luis. **Overbanking no Brasil**. São Paulo: Makron Books. 1997.

VIEIRA, José Guilherme Silva. **Metodologia de Pesquisa Científica na Prática**. Curitiba: Editora Fael, 2010.

## ANEXOS

INSTITUIÇÃO	REGIME
Banco Garavelo	Liquidação Extrajudicial
Banco Hercules	Liquidação Extrajudicial
Brasbanco	Liquidação Extrajudicial
Banco Adolpho Oliveira	Liquidação Extrajudicial
Banco Seller	Liquidação Extrajudicial
Banco Atlantis	Liquidação Extrajudicial
Bancorp	Liquidação Extrajudicial
BANERJ	RAET
Banespa	RAET
Bandern	RAET
Banco Open	Liquidação Extrajudicial
Produban	RAET
Bermat	RAET
Bancesa	Liquidação Extrajudicial
Banco São Jorge	Liquidação Extrajudicial
Banco Rosa	Liquidação Extrajudicial
Banco Agrimisa	Liquidação Extrajudicial
Banco Econômico	Intervenção
Banco Mercantil PE	Intervenção
Banco Comercial SP	Intervenção
Banco Nacional	RAET
BFC Banco	Liquidação Extrajudicial
Banco Investcred	Liquidação Extrajudicial
Banco GNNPP	Liquidação Extrajudicial

TABELA 1 – Insolvência bancária pós-Plano Real – Dados do BACEN

COMPROU	COMPRADO
ABN-Amro Bank	Real, Bandepe, Paraiban, Sudameris,
AIG Consumer Finance Group	Fenícia
American Express Bank	SRL (associação)
American Express S.A. <sup>1</sup>	Banco Bankpar S. A
Arabian Bank	ABC Roma
Banco do Brasil	Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), Banco Nossa Caixa
Bandeirantes	Banorte
Bank of America	Fleet Boston
Bank of América (*)	Liberal
Bank of New York	Credibanco
Barclays e Galicia	Gallicia (50%) (parte do Gallicia)
BBA	Icatu (associação)
BCN	Itamarati, Credireal
Bco.Geral do Comércio (Santander)	Noroeste
Bilbao Vizcaya	Excel Econômico
BNP Paribas	Banco BGN
Bozano Simonsen	Meridional
Bradesco	BCN, Baneb, Boavista, Mercantil de São Paulo – Finasa, Banco do Estado do Amazonas, Banco Cidade, Banco Bilbao Vizcaya, Banco Zogbi, Banco do Estado do Maranhão – BEM, BEC, Alvorada, Banco American Express, Banco BMC, Pontual
Caixa Geral de Depósitos	Bandeirantes
Caoa	Schahin Cury



Cindam	Fonte
Comercial de France	Montreal
Comprou	Comprado
Crédit Suisse First Boston	Garantia
Deutsch Sudamerikanische Bank	Banco Grande Rio
Dibens	Battistella
Excel	Econômico
Flemings	Graphus
Galcia	BCN Barclays
General Eletric Capital Corporation	Mappin S/A
HSBC	Bamerindus, Lloyds TSB
Interatlântico (Bco. Espírito Santo)	Boavista
Internacional do Funchal (Banif )	Primus
Itamarati	Crefisul
Itaú	Banco Francês e Brasileiro (BFB), BANERJ, Bemge, Banestado, Banco Estado de Goiás – BEG, Banco BBA, Fiat, Banco AGF, Bank Boston, Citicard, Unibanco
Lavra	Segmento
Lloyds Bank	Multiplic
Mellon Bank	Brascan
Mitsubishi	Tokyo
Morgan Greenfeld	Irmãos Guimarães
Nacional de Paris – BNP	Comercial de S.Paulo
Nations Bank Corporation	Liberal
Pactual	Sistema
Pontual	Continental, Martinelli
Rural	Mercantil, Rural Mais (antigo Banco Sulamérica)
Santander	Geral do Comércio, Bozano Simonsen/Meridional, Banespa, ABN Amro Real
Societé Generale	Banco Pecúnia, Sogeral, Banco Cacique
Sudameris	América do Sul
Swiss Bank Corporation	Ômega
Trapézio S/A (Bco Rural)	Banco Sul América
UBS	Pactual
Unibanco	Investcred, Nacional, Dibens, Credibanco, Bandeirantes, Banco Fininvest, BNL/AS
United	Antonio de Queiroz
Wachovia Corp. Finance	Português do Atlântico

TABELA 2 - FUSÕES/AQUISIÇÕES/INCORPORAÇÕES – PERÍODO 1995-2003 – Dados do BACEN – FEBRABAN

	dez/95	dez/00	dez/05	dez/10
1º	CEF	BB	BB	BB
2º	BB	CEF	CEF	ITAÚ
3º	BANESPA	BRADERSCO	BRADERSCO	BRADERSCO
4º	BRADERSCO	ITAÚ	ITAÚ	BNDES
5º	UNIBANCO	UNIBANCO	UNIBANCO	CEF
6º	ITAÚ	SANTANDER	SANTANDER	SANTANDER
7º	BAMERINDUS	BANCO REAL	BANCO REAL	HSBC
8º	BANCO REAL	SANTANDER	SAFRA	VOTORANTIM
9º	NOSSA CAIXA	SAFRA	HSBC	SAFRA
10º	BANRISUL	HSBC	VOTORANTIM	CITIBANK

TABELA 3: As dez maiores instituições a cada cinco anos – Dados do BACEN e FEBRABAN

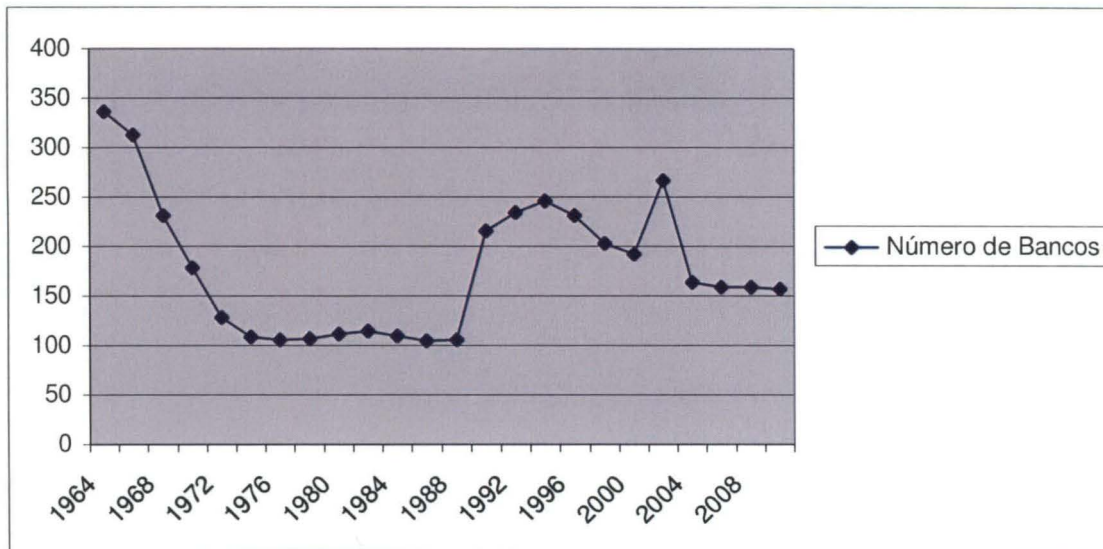


Gráfico 1 – Número de Bancos no Brasil no período 1964 - 2011 – Dados do BACEN e do Departamento de Organização do Sistema Financeiro - DEORF

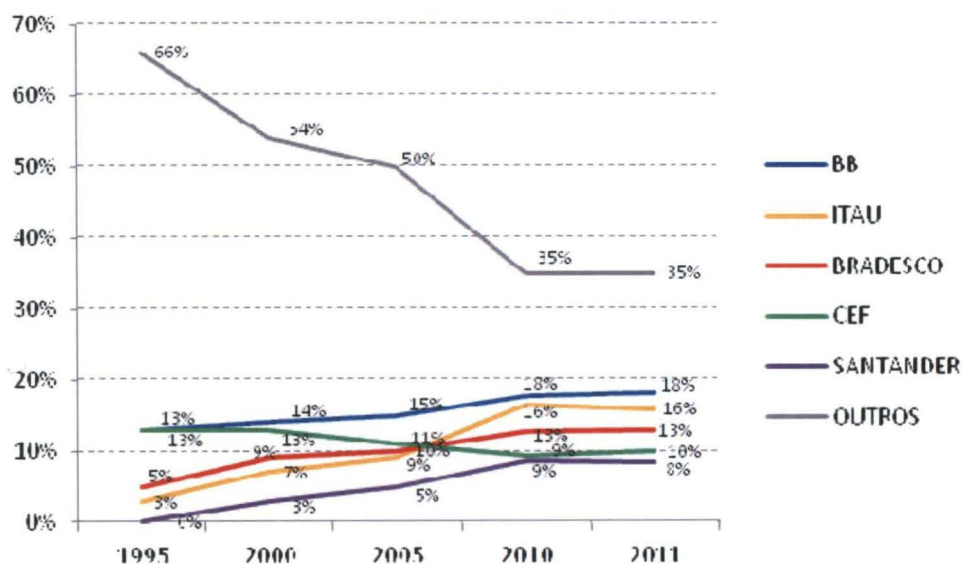


Gráfico 2 - Evolução do market-share dos bancos – Dados do BACEN

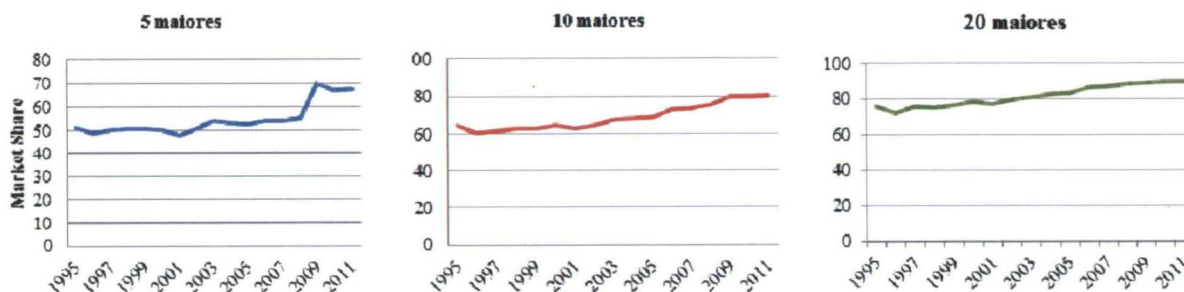


Gráfico 3 – Evolução dos 5, 10 e 20 maiores bancos em seus “market-share” – (Dados do Banco Central)



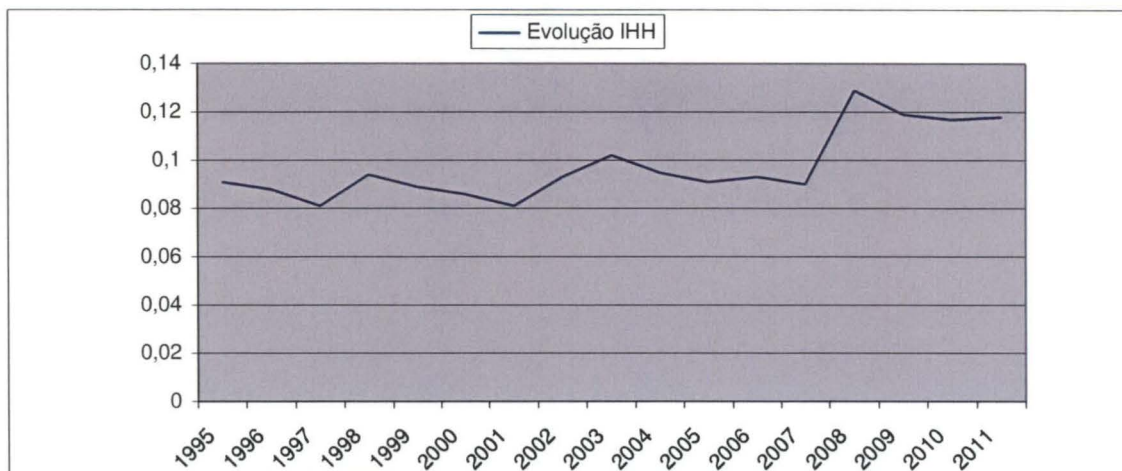


Gráfico 4 - Evolução do IHH entre o período 1995-2011 – Dados para cálculo situados no sítio do BACEN

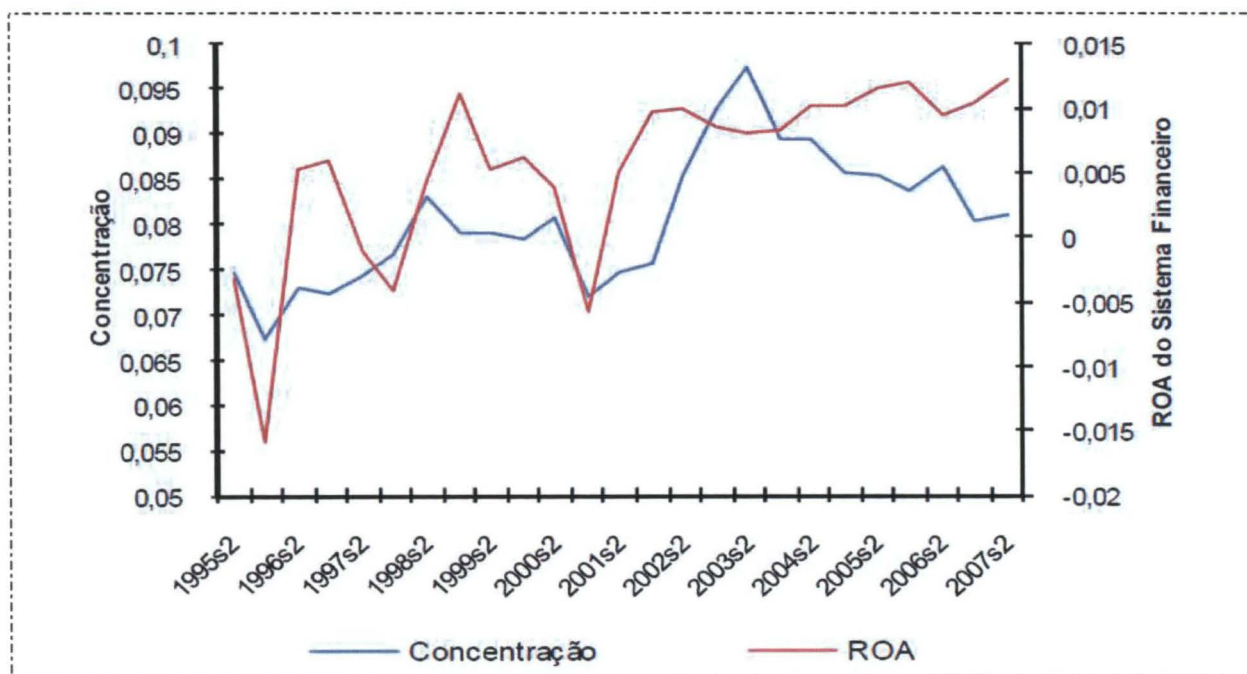


Gráfico 5 - Evolução da lucratividade e da concentração no SFN – (MARTINS ; ALENCAR, 2009, p. 190)

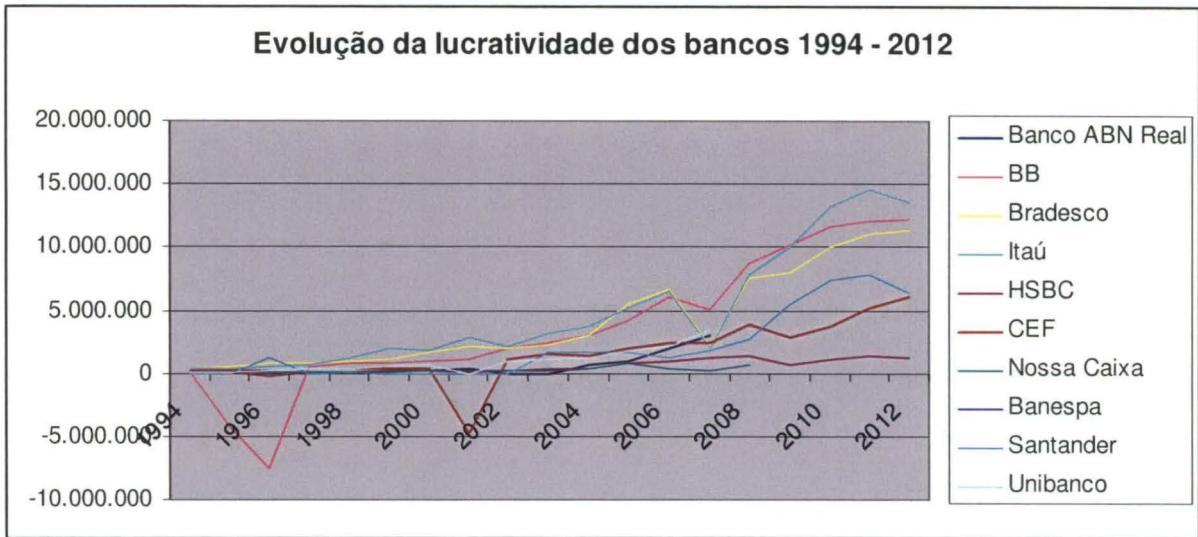


Gráfico 6 – Evolução da lucratividade dos bancos no período 1994 – 2012 – (Dados do BACEN).

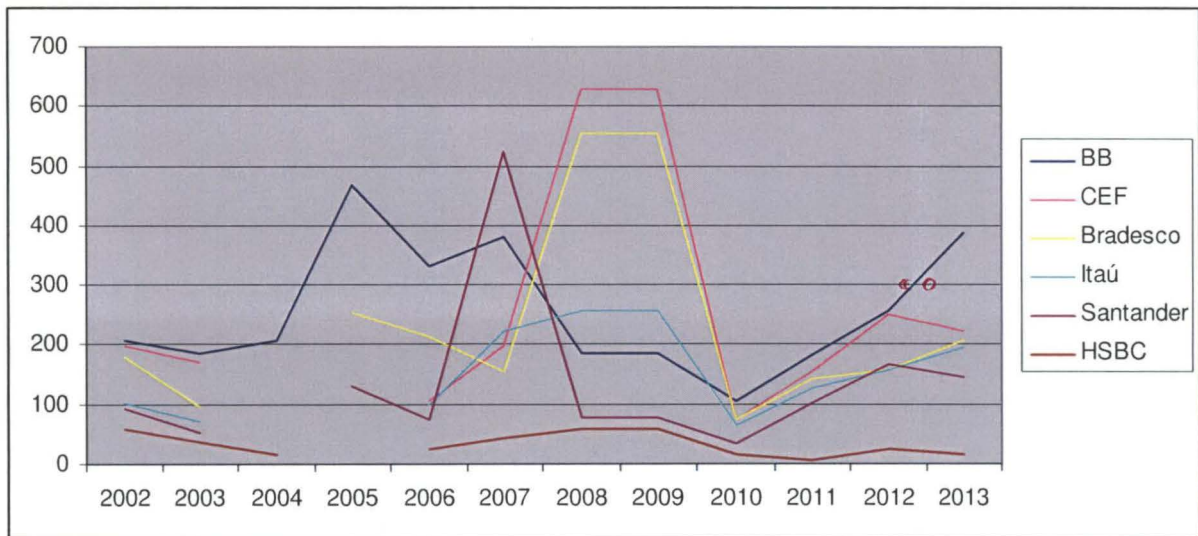


Gráfico 7 - Reclamações de pessoa física ao PROCON dos seis principais bancos no período 2002-2013 – (Dados do BACEN/PROCON)