

Apresentação do Presidente Roberto Campos Neto na 26ª Conferência Anual Latino-Americana do Santander

[Clique](#) para ver a apresentação do Presidente do Banco Central do Brasil, Roberto Campos Neto, na 26ª Conferência Anual Latino-Americana do Santander.

BC divulga ranking de reclamações do quarto trimestre

[Clique](#) para acessar o ranking de reclamações contra instituições financeiras referente ao quarto trimestre de 2021.

BC aprimora Ranking de Reclamações e divulga os dados do 4º trimestre de 2021

O Banco Central promove duas importantes mudanças no Ranking de Reclamações, formado a partir das demandas do público registradas em seus canais de atendimento.

A primeira é a inclusão das instituições de pagamento (IPs) autorizadas pelo BC entre os participantes do Ranking, que já contava com bancos e financeiras. As IPs têm se tornado cada vez mais relevantes no mercado, tanto em termos de produtos e serviços ofertados, quanto em razão do aumento crescente de sua base de clientes e das reclamações recebidas pelo BC.

A outra novidade é o aprimoramento dos grupos do Ranking. O grupo “Top 10” foi alterado para “Top 15”, passando a incluir as 15 maiores instituições em número de clientes. O acréscimo de mais cinco entidades no grupo busca evidenciar à sociedade um retrato mais completo do mercado atual, cada vez mais dinâmico. O segmento das 'Demais instituições' permanece contemplando as entidades que não estão no rol das maiores e que tenham 30 ou mais reclamações reguladas procedentes encerradas no período.

As novidades mencionadas já estarão refletidas no Ranking de Reclamações do 4º trimestre de 2021, que será divulgado nesta quinta-feira (20), às 14h30, na [página](#) do BC.

Fonte: [BCB](#), em 20.01.2022.