

BC aprimora Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento

O Banco Central (BC) divulgará, em 30 de julho, o Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento referente ao 2º trimestre de 2024, contendo aprimoramentos em sua metodologia. As alterações visam melhorar a representatividade do índice de reclamações em relação ao total de queixas registradas no BC e promover maior eficiência na alocação de recursos pela instituição.

O Ranking de Reclamações é o instrumento que permite que cidadãos comparem as instituições financeiras e tomem decisões sobre abertura de contas e contratação de produtos e serviços. A nova metodologia permitirá acompanhamento mais preciso da evolução, ao longo dos próximos trimestres, da qualidade dos serviços prestados pelas instituições. Os cidadãos terão à sua disposição um instrumento aprimorado para a tomada de decisões e o BC terá melhores informações para seguir monitorando a conduta das instituições e fomentando um sistema financeiro eficiente.

O índice de reclamações passará a ser calculado com base na extrapolação estatística das demandas analisadas e consideradas procedentes para todo o conjunto de reclamações respondidas pelas instituições no trimestre, ainda que não analisadas pelo BC. Até o Ranking do 1º trimestre de 2024, o índice era calculado considerando apenas as reclamações efetivamente analisadas no trimestre.

A nova fórmula de cálculo acarretará, de forma geral, aumento dos índices em relação ao trimestre anterior, o que não representa, necessariamente, uma piora na prestação de serviços pelas instituições.

Nota Técnica com descrição detalhada da nova metodologia será publicada na [página do Ranking](#).

Todas as reclamações registradas no BC são encaminhadas às instituições para resposta ao demandante em até 10 dias úteis. As reclamações registradas no BC são importantes subsídios para aprimoramento das ações de supervisão, regulação e educação financeira.

BC divulga Estatísticas Monetárias e de Crédito à imprensa

[Clique](#) para acessar as Estatísticas Monetárias e de Crédito com os dados atualizados até junho de 2024.

Fonte: [BCB](#), em 26.07.2024.