

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

Nova metodologia permitirá ao BC fazer um acompanhamento ainda mais eficiente da qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras.

O Banco Central (BC) alterou a forma como calcula o índice do [Ranking de Reclamações](#) contra instituições financeiras e instituições de pagamento. A partir da seleção e da análise de amostra estatisticamente relevante, esse índice passará a ser calculado com base na extrapolação da quantidade das demandas analisadas e consideradas procedentes para todo o conjunto de reclamações respondidas pelas instituições no trimestre, ainda que não analisadas pela autarquia. Até o ranking do primeiro trimestre de 2024, o índice calculado considerava apenas as reclamações efetivamente analisadas no trimestre, sem extrapolação.

A fórmula do índice considera a relação entre o número de demandas procedentes e o número de clientes da instituição de uma forma que é possível comparar instituições de tamanhos diferentes.

Com a modificação, o BC fará um acompanhamento ainda mais eficiente sobre a qualidade dos serviços prestados pelos bancos e os cidadãos terão à disposição um instrumento aprimorado para a tomada de decisões sobre onde abrir conta e contratar produtos e serviços.

Em um primeiro momento, a modificação poderá levar a um aumento nos indicadores de reclamações contra instituições financeiras, sem que isso signifique, necessariamente, uma piora na qualidade do serviço prestado pelas instituições.

A modificação não afeta a forma de tratamento das reclamações recebidas pela autarquia. Elas continuam sendo enviadas para as instituições financeiras para que encaminhem as respostas diretamente aos seus clientes em até dez dias úteis com cópia para o BC.

"A evolução constante do ranking não é apenas uma questão de melhoria do produto, mas também de manter a confiança dos cidadãos nos serviços prestados pelo BC. Isso também reflete nosso compromisso com a qualidade, a eficiência e o respeito às necessidades da população", destaca Carlos Eduardo Rodrigues Cunha Gomes, Chefe do Departamento de Atendimento Institucional do BC.

Saiba mais sobre o ranking

O BC divulga periodicamente o Ranking de Reclamações, que é dividido em duas categorias: ranking de bancos, financeiras e instituições de pagamento, divulgado trimestralmente; e ranking de administradoras de consórcios, divulgado semestralmente.

O Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento é dividido em duas listagens:

- Top 15, que inclui as quinze instituições com maior número de clientes, ordenadas de forma decrescente por índice de reclamação;
- Demais, que inclui as outras instituições que tenham trinta ou mais reclamações procedentes no trimestre, ordenadas de forma decrescente por índice de reclamação.

Para que serve o Ranking de Reclamações?

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.

Com base nas respostas oferecidas pela instituição aos seus clientes, o BC procura, a partir de análise amostral, verificar a existência de indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares que estejam sob sua competência de supervisão. Dessa forma, o monitoramento

das reclamações recebidas gera informações importantes para aprimorar as ações de supervisão feitas pela autarquia.

BC divulga IC-Br de julho

[Clique](#) para acessar os dados sobre o IC-Br de julho de 2024.

BC divulga Relatório de Poupança de julho

[Clique](#) para acessar o Relatório de Poupança de julho de 2024.

Fonte: [BCB](#), em 07.08.2024.