

Módulo de
Acompanhamento de
Demandas

Ranking de Instituições
por Índice de
Reclamações

Maio/2017

Números do Sistema Financeiro Nacional

Tamanho e Capilaridade do SFN Usuários e Volume de Transações



Gostaria de destacar, inicialmente, alguns números sobre o tamanho do SFN; sua capilaridade e seu volume de usuários e transações.

Números do Sistema Financeiro Nacional

+1800 instituições
financeiras

Tamanho e Capilaridade do SFN
Usuários e Volume de Transações

225 mil pontos de
atendimento

23 mil agências
bancárias

8 trilhões em
ativos (R\$)



O Sistema Financeiro Brasileiro é o maior da América Latina em termos de tamanho.

São: 1800 instituições financeiras; aproximadamente 8 trilhões em ativos; 225 mil pontos de atendimento.



Ainda: são 58 bilhões de operações realizadas, sendo que 20 bilhões via internet banking.

É um sistema muito grande, com um grande volume de operações e transações.

Números do Sistema Financeiro Nacional

87% da população adulta com relacionamento bancário

Tamanho e Capilaridade do SFN
Usuários e Volume de Transações

138 milhões de adultos com relacionamento bancário

90 milhões de clientes com contas corrente

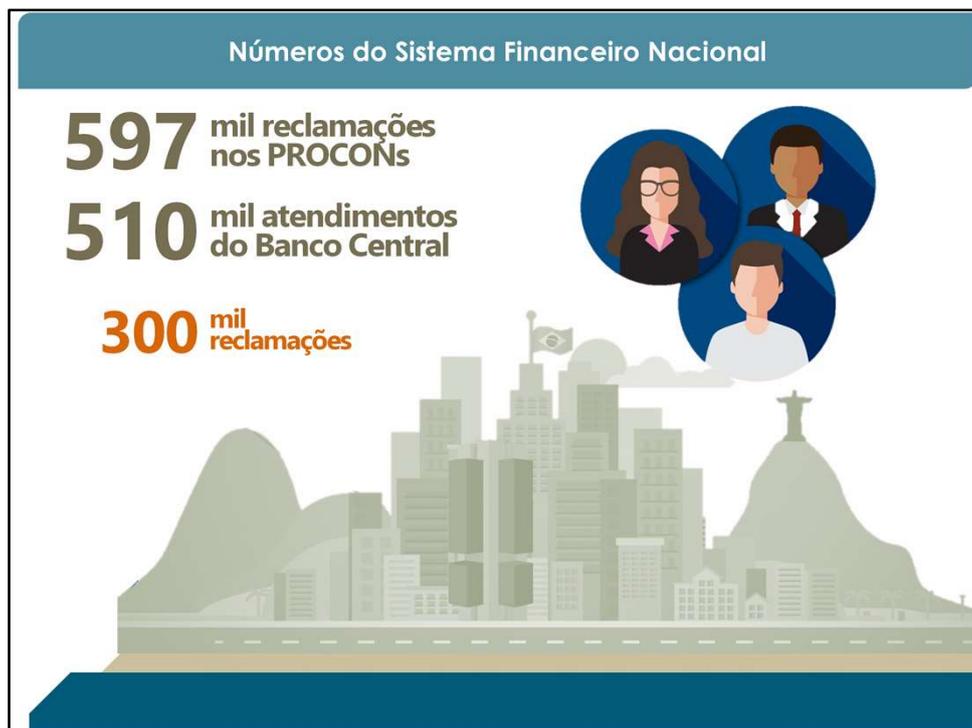
145 milhões de clientes com contas poupança

185 milhões de cartões de débito e crédito ativos

Em termos de uso, o números do nosso SF também impressionam.

De acordo com o Cadastro de Clientes do BCB (CCS), atualmente 87% da população adulta tem algum relacionamento bancário com uma instituição financeira.

São 138 milhões de adultos com relacionamento bancário. Temos por volta de 185 milhões de cartões de débito e crédito ativos.



Quanto a reclamações de clientes bancários, os dados são ilustrativos.

Em 2016, foram 597 mil reclamações nos Procons. No BC, foram **510 mil atendimentos nos nossos canais** (internet, presencial e por telefone), dos quais 300 mil foram reclamações contra bancos.



Na esfera do judiciário, os dados do Relatório dos 100 maiores litigantes publicado pelo CNJ em 2012 indicam que os bancos estão entre os 3 maiores litigantes em todas as esferas judiciais.

O último Relatório do CNJ “Justiça em Números” aponta que, só em 2014 e 2015, foram ajuizados 1 milhão e meio de novos casos contra instituições do mercado financeiro.

Assim, é fundamental investir em políticas que induzam melhores práticas de relacionamento banco-cliente.



Por exemplo, é preciso investir tempo e esforços na adoção de meios alternativos para resolução de conflitos entre IF e clientes bancários.

Além do alto custo de gestão das ações judiciais para o próprio Judiciário, o volume de ações impacta no custo da oferta do crédito, pois aumentam o spread bancário e o risco de crédito no Brasil.

Por isso, acho importante prestigiar meio alternativos de solução de controvérsias, por meio do empoderamento das Ouvidorias das IFs, de ferramentas como “consumidor.gov” e mediação digital (CNJ) e a figura do Ombudsman Bancário.

Módulo de Acompanhamento de Demandas



O que é?



Para quem?



Como acompanhar?



Quais benefícios?



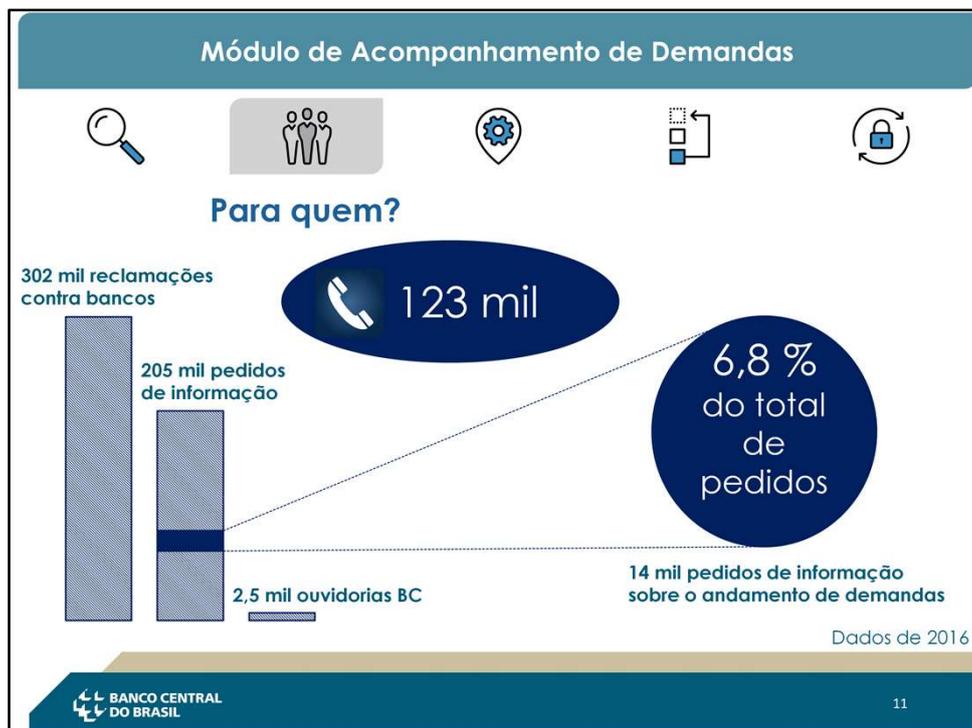
Outras melhorias?



Objetivo do Módulo de Acompanhamento de Demandas

- Permitir ao cidadão o acompanhamento da tramitação de suas demandas registradas no Banco Central.
- Assim, o cidadão passará a ser informado da situação dos seguintes tipos de demanda: pedidos de informação, reclamações contra IFs e demandas de ouvidoria (elogios, sugestões, reclamações e denúncias sobre serviços prestados pelo BCB).
- LAI – o acompanhamento deve ser feito pelo e-SIC (esic.gov.br).

Importante: Só estarão disponíveis para consulta demandas registradas a partir de 1º de janeiro de 2017



Estatísticas

- Se o Módulo de Acompanhamento de Demandas já estivesse em funcionamento, provavelmente, o BCB teria deixado de receber cerca de 14 mil pedidos solicitando informações sobre demandas que o cidadão registrou aqui.

Módulo de Acompanhamento de Demandas

Como acompanhar a demanda?

Hoje:

- Mensagens automáticas (algumas situações)
- Abertura de uma nova demanda (fale conosco, 145 ou presencialmente)

Com o módulo de acompanhamento:

- Pela internet: www.bcb.gov.br/?ACOMPANHAMENTO
- Pelo telefone: 145 (opção 3)

Informações necessárias:
CPF / CNPJ
Número da demanda

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

12

Mensagens automáticas enviadas atualmente pelo RDR

- Confirmação do registro da reclamação
- Informação sobre o envio da reclamação para a IF
- Aviso sobre concessão de prorrogação para resposta pela IF

Acesso ao Módulo de Acompanhamento

- Site responsivo para tabletes e celulares

Exemplos de situação que serão informadas (São cerca de 20 situações - considerando todos os tipos de demandas)

- “Demanda registrada no Banco Central”; “Demanda em análise no Banco Central”; “Demanda em análise na Ouvidoria do Banco Central”; “Demanda encaminhada para instituição reclamada com prazo de resposta até dd/mm/aa”; “A instituição reclamada solicitou prorrogação do prazo para resposta”; “Prazo de resposta prorrogado até dd/mm/aa”; “Fim do acompanhamento da demanda”.

Módulo de Acompanhamento de Demandas

Acompanhe sua demanda

CPF/CNPJ:

Número do registro:

Transcreva abaixo os caracteres que você vê na figura.



[Ouvir caracteres](#)

[Trocar caracteres](#)

Caracteres ao lado

Entrar



Módulo de Acompanhamento de Demandas

Acompanhe sua demanda

Número do registro: 2017/146606

Status	Data/Hora	Inf. Complementares
Prazo de resposta prorrogado até 16/05/2017.	02/05/2017 15:38:58	
A instituição reclamada solicitou prorrogação do prazo para resposta.	02/05/2017 10:09:33	
Demanda encaminhada para instituição reclamada com prazo de resposta até 02/05/2017.	13/04/2017 15:02:01	(1) O prazo de resposta pode ser prorrogado a pedido da instituição reclamada e a critério do Banco Central do Brasil. (2) O tempo de entrega da correspondência contendo a resposta não está considerado no prazo informado. (3) Caso o repasse de dados não tenha sido autorizado, a instituição reclamada não enviará uma resposta ao cidadão.
Demanda em análise no Banco Central do Brasil.	13/04/2017 15:00:28	
Demanda registrada no Banco Central do Brasil.	13/04/2017 15:00:28	

[Sair](#)

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

14

Demanda de reclamação contra IF

Módulo de Acompanhamento de Demandas

Acompanhe sua demanda

Número do registro: 2017/152117

Status	Data/Hora	Inf. Complementares
Demanda encaminhada para a área técnica responsável.	02/05/2017 14:35:12	
Demanda em análise na Ouvidoria do Banco Central do Brasil.	02/05/2017 10:22:59	
Demanda transferida para a Ouvidoria do Banco Central do Brasil.	02/05/2017 10:19:23	
Demanda em análise no Banco Central do Brasil.	19/04/2017 08:42:17	
Demanda registrada no Banco Central do Brasil.	19/04/2017 08:42:17	

Sair

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

15

Demanda contra a Ouvidoria

Módulo de Acompanhamento de Demandas









Que benefícios são esperados?

Para o cidadão:

- Monitoramento em tempo real, mais rápido.
- Melhor acompanhamento do tempo de resposta.

Para o BC:

- Melhor comunicação, aumento da transparência.
- Otimização de recursos.


16

Benefícios

Para o cidadão: Monitoramento em tempo real do andamento da demanda (mais acessível, mais rápido); Melhor acompanhamento, pelo cidadão, do tempo de respostas das IFs (reclamações).

Para o BC: melhor comunicação com o cidadão, aumento da transparência na relação com o cidadão.

Para o BC/Deati (principalmente para a equipe do 145): redução da demanda da espécie (até 8,5% dos atendimentos telefônicos feitos) => otimização dos recursos.

Total de pedidos de informação por telefone (2016): 123,5 mil

Pedidos sobre a situação de demanda por telefone (2016): 10,5 mil (8,5% de 123,5 mil)

Módulo de Acompanhamento de Demandas








Que melhorias ainda serão feitas?

Para o cidadão:

- Registro de demandas por App.
- Fornecimento de cópia das respostas das IFs para as reclamações (pelo Registrato).

Para o cidadão e para o BC:

- Pesquisa de satisfação.


17

Melhorias em Andamento – que visam ampliar o acesso do cidadão ao Banco Central

- O cidadão poderá fazer o registro da demanda (fale conosco) por meio de dispositivos móveis (*tablet* e celular) a partir de um aplicativo.
- O cidadão poderá, por exemplo, fazer o registro de dentro da agência bancária.
- Prazo estimado: junho/17 (site responsivo) e novembro/17 (App).

- O cidadão poderá avaliar o tratamento dado às suas demandas (de todos os tipos – pedidos de informação, reclamações contra IF e demandas de Ouvidoria) – pesquisa de satisfação.
- Prazo estimado: julho/17.
- Obs.: A forma de divulgação dos resultados dessa pesquisa de satisfação ainda não está definida.

- O cidadão poderá obter cópia da **resposta da IF** pelo Sistema Registrato.
- Prazo estimado: novembro/17.

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

○ —
● — *Quais objetivos?*
○ —

 *Por que mudar?*

 *O que muda?*

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações



Quais são os objetivos do Ranking?

Para o cidadão:

- Ajuda na escolha da instituição financeira.

Para o cidadão e para a instituição financeira:

- Fomentar melhorias no relacionamento entre o cidadão e a instituição financeira.
- Induzir o aprimoramento de produtos e serviços.

 BANCO CENTRAL DO BRASIL 19

Objetivos do Ranking de Reclamações contra Bancos (independentemente de mudanças)

- Fornecer informações ao cidadão para ajudá-lo na escolha da instituição financeira que melhor atenda às suas necessidades.
- Induzir melhores práticas no relacionamento das instituições com seus clientes e usuários.
- Induzir aprimoramento contínuo para o acesso e o uso de produtos e serviços oferecidos pelas IFs.

Além disso, há um especial relevo do ranking, pois as informações dos consumidores, objeto das reclamações, formam uma massa crítica para as áreas de regulação, de supervisão de conduta e de atendimento ao cidadão.

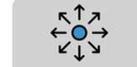
Ranking de Instituições por Índice de Reclamações



Por que mudar?

- Para garantir a efetividade dos objetivos propostos.
- Para aperfeiçoar a comunicação com o cidadão.

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações



O que muda?

- Leiaute
- Periodicidade
- Ranking de financeiras
- Ranking positivo
- Pesquisa de satisfação (já citada no Módulo de Acompanhamento)

Ranking de Reclamações - Leiaute

 **O que muda?**

- Nova tela inicial com todos os rankings.

 **Que benefícios são esperados?**

- Rápida comparação entre todos os rankings.
- Aumento da competitividade.

 **Quando?**

- Imediato

<http://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp>

 BANCO CENTRAL DO BRASIL

22

Leiaute

Qual é a mudança?

- Tela inicial com os 3 primeiros colocados de cada ranking (IFs com mais de 4 milhões de clientes; IFs com menos de 4 milhões de clientes; Consórcios; e Reclamações mais frequentes).

Que benefícios esperamos?

- Permitir rápida comparação entre grupos diferentes de instituições financeiras
- Ajudar o cidadão na escolha da IF que melhor atenda às suas necessidades e que lhe ofereça melhores práticas de relacionamento
- Aumentar a competitividade das IFs (que vão procurar ficar fora dos 3 primeiros lugares).

Quando?

- Tela inicial: imediata.
- Melhorias na navegabilidade: implementações contínuas

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – 1º trim 2017

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

Bancos e financeiras com mais de quatro milhões de clientes 1º trimestre/2017			Bancos e financeiras com menos de quatro milhões de clientes 1º trimestre/2017		
Posição	Instituição Financeira	Índice	Posição	Instituição Financeira	Índice
1º	BB (conglomerado)	25,84	1º	SAFRA (conglomerado)	107,10
2º	BRADESCO (conglomerado)	25,82	2º	PAN (conglomerado)	104,50
3º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomer...)	24,61	3º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	90,16

[LISTA COMPLETA](#)

Reclamações mais frequentes por assunto 1º trimestre/2017		Administradoras de consórcio 2º semestre/2016		
Posição	Motivo da reclamação	Posição	Administradora de Consórcio	Índice
1º	Irregularidades relativas a integridade, confiabil...	1º	CAIXA CONSÓRCIOS S.A ADMINISTRAD...	139,42
2º	Oferta ou prestação de informação a respeito de...	2º	SANTANDER BRASIL ADMINISTRADORA...	72,55
3º	Débito em conta de depósito não autorizado pelo...	3º	CONSÓRCIO NACIONAL VOLKSWAGEN -...	59,98

[LISTA COMPLETA](#)

[Entenda o Ranking](#)

[Simule outros resultados](#)

[Dados para download](#)

[Histórico do Ranking \(De março/2002 até junho/2014\)](#)

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – 1º trim 2017

[Acesso à Informação do SCS](#)
[Sistema de Metas para a Prática](#)
[Economia e Finanças](#)
[Câmbio e Capitais Internacionais](#)
[Sistema de Pagamentos Brasileiro](#)
[Sistema Financeiro Nacional](#)
[Supervisão do SFN](#)
[Regimes de Resolução e Privatização](#)

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

[Entenda o Ranking](#)
[Simule outros resultados](#)
[Dados para download](#)
[Histórico do Ranking \(De março/2002 até junho/2014\)](#)

Bancos e Financeiras (base de quatro milhões de clientes)
 Bancos e Financeiras Menos de quatro milhões de clientes
Administradoras de crédito (periodicidade semestral)
Reclamações mais frequentes por assunto
1º trim/2017

Ranking de Bancos e Financeiras

 2017 Jan/Fev 1º Trim 2º Trim 3º Trim 4º Trim 2016

Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações reguladas precedentes ²	Clientes ³
1º	BB (conglomerado)	25,84	1536	59.432.237
2º	BRADESCO (conglomerado)	25,82	2379	92.106.865
3º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	24,61	2068	84.016.461
4º	SANTANDER (conglomerado)	21,87	821	37.527.740
5º	ITAU (conglomerado)	18,66	1223	68.531.765
6º	BANRISUL (conglomerado)	13,37	59	4.410.257
7º	VOTORANTIM (conglomerado)	7,78	32	4.109.589
8º	MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1,23	8	6.451.982
9º	PERNAMBUCANAS (conglomerado)	0,91	1	4.374.493
10º	BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S.A.	0,50	3	5.908.110

¹ Número de reclamações reguladas precedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.
² Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou índice de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCC).

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – 1º trim 2017

[Acesso à Informação do BCB](#)
[Sistema de Pagamentos Brasileiro](#)
[Economia e Finanças](#)
[Câmbio e Capitais Internacionais](#)
[Sistema Financeiro Nacional](#)
[Supervisão do SFN](#)
[Regimes de Remuneração e Privatização](#)

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

[Entenda o Ranking](#)
[Simule outros resultados](#)
[Dados para download](#)
[Histórico do Ranking \(De março/2002 até junho/2014\)](#)

Bancos e Financeiras (Mais de quatro milhões de clientes)
Bancos e Financeiras (Menos de quatro milhões de clientes)
Administradoras de cartões (periodicidade semestral)
Reclamações mais frequentes por evento

Ranking de Bancos e Financeiras
1º trim/2017

2017
Jan/Fev
1º Trim
2º Trim
3º Trim
4º Trim
2016

Mensal/Semestral/Trimestral
 Semestral

[Imprimir](#)

Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações reguladas procedentes ²	Clientes ³
1º	SAFRA (conglomerado)	107,10	104	971.010
2º	PAN (conglomerado)	104,50	316	3.023.698
3º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	90,16	57	632.181
4º	BRB (conglomerado)	52,34	43	821.430
5º	AGUPLAN (conglomerado)	50,22	16	318.590
6º	BNP PARIBAS (conglomerado)	49,42	135	2.731.519
7º	CITIBANK (conglomerado)	46,64	51	1.307.799
8º	PORTO SEGURO (conglomerado)	35,15	43	1.223.017
9º	BMG (conglomerado)	31,44	102	3.402.623
10º	ALFA (conglomerado)	31,20	15	480.685
11º	DAYCOVAL (conglomerado)	25,93	23	886.863
12º	MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	22,31	51	2.285.143
13º	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.	19,28	18	933.585
14º	BANCO TRIANGULO S.A.	13,57	17	1.252.028

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – 1º trim 2017

BRASIL Acesso à Informação Participe Serviços Legislação Canais

Sobre a Instituição | Perguntas frequentes | Glossário | Mapa do site | Sabe-lugar | Fale conosco | Links | Inglês

BANCO CENTRAL DO BRASIL Assegurar a estabilidade do poder de compra da moeda e um sistema financeiro sólido e eficiente. Buscar

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações

Entenda o Ranking
 Simule outros resultados
 Dados para download
 Histórico do Ranking (De março/2002 até junho/2014)

Bancos e financeiras Mais de quatro milhões de clientes
 Bancos e financeiras Menos de quatro milhões de clientes
 Administradoras de crédito (jurisdição estadual)
 Reclamações mais frequentes por assunto

1º trim/2017

Mensal/Bimestral/Trimestral
 Semestral

Reclamações Frequentes

2017 Jan/Fev
 2018
 2019

Reguladas procedentes
 Reguladas - outras
 Não reguladas
 Total

Posição	Motivo da reclamação	Quantidade *
1º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet banking e ATM e serviços	1.270
2º	Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada	1.233
3º	Débito em conta de depósito não autorizado pelo cliente	974
4º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	910
5º	Cobrança irregular de tarifa por serviços não contratados	492
6º	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	457
7º	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	353
8º	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	279
9º	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	254
10º	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	221
11º	Cobrança irregular de tarifa diferenciada em cartão de crédito	209
12º	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	185
13º	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	169

100%

Ranking de Reclamações - Periodicidade



O que muda?

- Periodicidade trimestral para ranking de bancos.



Que benefícios são esperados?

- Inclusão de novas informações (evolução dos dados).
- Redução do impacto de eventos pontuais no acompanhamento do índice.



Quando?

- Imediato → Periodicidade trimestral
- Ao longo de 2017 → Novas informações


27

Periodicidade

Qual é a mudança?

- Atualmente, a periodicidade de publicação do ranking é bimestral; agora será trimestral (primeiro ranking trimestral – jan/fev/mar de 2017 está sendo publicado hoje).
- O ranking semestral de reclamações contra bancos deixa de ser publicado.

Que benefícios esperamos?

- Reduzir o impacto de eventos pontuais, decorrentes de erros operacionais, humanos ou sistêmicos, no cálculo do índice, facilitando o acompanhamento da evolução das IFs.
- Incluir na divulgação a evolução de dados relacionados às ocorrências mais frequentes, comparando os dados com rankings anteriores, com o objetivo de facilitar a identificação de melhorias ou pioras nos produtos e serviços oferecidos pelas IFs.

Quando?

- Publicação trimestral: imediata.

- Evolução de dados quanto a melhoras ou pioras (comparativo com rankings anteriores): ao longo de 2017, à medida que divulgarmos o ranking trimestral.

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – 1º trim/2017



Evolução dos dados

- Exemplos: 2º semestre 2016 x 1º trimestre 2017

IFs – mais de 4 milhões de clientes

Instituição	Posição 1T 2017	Posição 2S 2016	Variação Índice
BB	1º	5º	54% ↓
Bradesco	2º	1º	-12% ↑
CEF	3º	2º	-2% ↑
Santander	4º	3º	-3% ↑
Itaú	5º	4º	-3% ↑

Instituição	Variação nº de clientes	Reclamações procedentes
BB	-1%	54% ↓
Bradesco	1%	-13% ↑
CEF	-2%	-
Santander	-2%	-1% ↑
Itaú	-1%	-2% ↑

IFs – menos de 4 milhões de clientes

Instituição	Posição 1T 2017	Posição 2S 2016	Variação Índice
Safra	1º	1º	-36% ↑
Pan	2º	3º	2% ↓
Paraná	3º	5º	9% ↓

Instituição	Variação nº de clientes	Reclamações procedentes
Safra	13%	-28% ↑
Pan	14%	16% ↓
Paraná	4%	14% ↓

Cálculo do índice: número de reclamações dividido pelo número de clientes e multiplicado por 100.000

Para elaboração das tabelas, os dados referentes ao 1º trimestre de 2017 foram duplicados: índice de reclamações; e número de reclamações procedentes.

Os cálculos contêm, portanto, distorções que serão corrigidas.

As propostas para a análise incluem comparação do trimestre atual com o trimestre anterior, bem como, quando possível, com o mesmo trimestre do ano anterior.

As análises realizadas pelo Deati evidenciam que há uma sazonalidade no registro de reclamações.

Há poucos registros em dias não úteis (sábados, domingos e feriados).

Há mais registros no segundo semestre de cada ano.

Ranking de Reclamações – Ranking de financeiras

 **O que muda?**

- Criação de ranking específico para o segmento de financeiras.

 **Que benefícios são esperados?**

- Melhor acompanhamento das reclamações registradas contra as financeiras.

 **Quando?**

- Os estudos para criação do ranking estão em fase avançada. Periodicidade proposta → Semestral.

 BANCO CENTRAL DO BRASIL 29

Ranking de financeiras

Qual é a mudança?

- Criação de um ranking específico para o segmento de financeiras.

Que benefícios esperamos?

- Permitir o acompanhamento das reclamações registradas contra o segmento de financeiras, tendo em vista o crescimento do crédito voltado ao consumo e o consequente aumento da importância do segmento para o consumidor.

Quando?

- Os estudos para criação do novo ranking estão em fase adiantada; já fizemos duas rodadas de discussões com as IFs.
- O ranking de financeiras deverá ter periodicidade semestral; pretendemos divulgar o primeiro ranking de financeiras no segundo semestre.

Ranking de Reclamações – Ranking positivo

 **O que muda?**

- Criação de ranking positivo para as ouvidorias.

Que benefícios são esperados?

 • Induzir melhorias no atendimento prestado pelas ouvidorias.

- Fomentar uma concorrência positiva.

Quando?

 • Médio prazo → Criação de grupo de trabalho prevista para maio de 2017.

 BANCO CENTRAL DO BRASIL 30

Ranking positivo / score de qualidade das ouvidorias

Qual é a mudança?

- Criação de um ranking positivo para as ouvidorias dos bancos.

Que benefícios esperamos?

- Induzir melhorias no atendimento prestado pelas ouvidorias das IFs.
- Fomentar uma concorrência positiva entre as ouvidorias dos bancos.

Quando?

- Os estudos para criação do ranking positivo das ouvidorias dos bancos serão iniciados neste mês de maio de 2017.
- O projeto é de médio prazo e será executado em parceria com a área de supervisão de conduta do BC (DECON).

Ranking de Reclamações – Ranking positivo



Quem participará das discussões?

- Deati (atendimento ao cidadão) e Decon (supervisão de conduta).
- Departamentos membros do Comitê do Cidadão.
- Representantes de órgãos e entidades de defesa do consumidor (MP e Senacon).



Que indicadores serão avaliados?

- Tempo médio de resposta.
- Demandas com respostas insatisfatórias (total e procedentes).
- Nota sobre a qualidade das respostas.
- Movimento no volume de reclamações (tendência de aumento ou redução).


31

Ranking positivo / score de qualidade das ouvidorias

Quem participará das discussões?

- Deati e Decon.
- Outras unidades participantes do Comitê do Cidadão (Ouvid, Depef, Comun e Mecir)
- Representantes de órgãos de defesa do consumidor (MP, Senacon)
- Representantes de entidades de defesa do consumidor

Que indicadores poderão ser avaliados?

- Tempo médio de resposta às demandas/reclamações registradas no BC.
- Número de demandas classificadas em “Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB”.
- Número de demandas classificadas na ocorrência acima e encerradas como procedentes.
- Nota sobre a qualidade das respostas oferecidas pelas IFs a clientes e usuários.
- Variação (positiva ou negativa) do número total de demandas registradas no BCB.

Agenda BC+

Tornar pública a Agenda de Trabalho do BC
Questões estruturais do BC e do SFN

4 pilares temáticos

Mais Cidadania Financeira

Legislação mais moderna

SFN mais eficiente

Crédito mais barato

 **Mais Cidadania Financeira**

A1. Aumentar o nível de educação financeira do brasileiro	Em andamento
A2. Aperfeiçoar os mecanismos de solução de conflitos entre o cidadão e o SFN	Em andamento
A3. Adotar Sistema de Acompanhamento online de Demandas – Módulo Cidadão	Concluída
A4. Criar o Comitê de Assuntos de Relacionamento do Cidadão com o Sistema Financeiro e o BC	Concluída
A5. Implementar a Política de Dados Abertos e lançar o Portal de Dados Abertos do BC	Concluída

Ações | Mais Cidadania Financeira

Mais Cidadania Financeira

A6. Desenvolver novo site do Banco Central do Brasil	Em andamento
A7. Ampliar a inserção do BC nas mídias sociais	Em andamento
A8. Desenvolver indicadores de cidadania financeira e avaliar os impactos das ações do BC	Em andamento
A9. Adotar política de Relacionamento do BC com o Cidadão	Divulgada

Dúvidas e
sugestões?

rdr@bcb.gov.br

