



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Nota Técnica

Ranking de Reclamações



BANCO CENTRAL DO BRASIL

2

Histórico de versão

Data	Versão	Descrição
30/07/2024	1.0	Versão inicial

Ranking de Reclamações

Nota técnica

1. Objetivo

Essa Nota Técnica apresenta a metodologia utilizada na elaboração do Ranking de Reclamações.

2. Considerações iniciais

As reclamações recebidas pelo Banco Central (BC) são disponibilizadas às Entidades Supervisionadas (ES) para que encaminhem resposta diretamente aos seus clientes ou usuários de produtos e serviços, no prazo de até 10 dias úteis (Resolução BCB nº 222, de 30 de março de 2022).

Com base na resposta oferecida pela instituição reclamada, 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. O monitoramento das reclamações recebidas subsidia as ações de supervisão junto às ES, a revisão de normas e a formulação de políticas voltadas para educação financeira da população.

Além disso, as reclamações analisadas são estatisticamente consolidadas e publicadas na forma do Ranking de Reclamações referente ao período em que foram concluídas.

Vale frisar que o BC não atua como mediador na solução de problemas entre as instituições financeiras e os seus clientes e usuários de produtos e serviços. Essa mediação deve ser buscada nas ouvidorias das próprias instituições (Resolução CMN nº 4.860 e Resolução BCB nº 28, ambas de 2020).

As questões inerentes às relações de consumo entre clientes e usuários das ES estão sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor, cabendo aos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) fazer a mediação dessas questões.

A Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor (SENACON) disponibiliza o site www.consumidor.gov.br, que permite o contato direto entre consumidores e empresas.

É também direito do cidadão recorrer ao Poder Judiciário para solução das questões que não tenham sido resolvidas satisfatoriamente por essas instituições.

3. Divulgação do Ranking de Reclamações

O Banco Central (BC) divulga periodicamente o Ranking de Reclamações, que é dividido em duas categorias:



BANCO CENTRAL DO BRASIL

4

- Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento, divulgado trimestralmente; e
- Ranking de Reclamações contra administradoras de consórcios, divulgado semestralmente.

Os objetivos do Ranking são:

- a) dar transparência às ações de monitoramento das reclamações pelo BC.
- b) permitir à sociedade, em particular aos clientes e aos usuários de serviços financeiros e de pagamentos:
 - identificar a classificação das instituições em ordem decrescente, de acordo com o índice de reclamações (quanto maior o índice de reclamações, pior a posição ocupada pela instituição), explicado no item 5 desta Nota Técnica;
 - verificar a natureza das reclamações registradas no BC e respondidas pelas instituições, bem como o total dessas reclamações consideradas procedentes após análise do BC, aplicando extrapolação estatística explicada nesta Nota Técnica; e
 - facilitar a escolha, pelos clientes e usuários, da instituição que melhor atende às suas necessidades.

Podem ser consultados no [site](#) do Banco Central:

- o Ranking de Reclamações mais recente;
- o histórico dos Rankings, segmentados em três períodos em virtude de mudanças metodológicas: março de 2002 a junho de 2014; julho de 2014 a março de 2024; e abril de 2024 em diante;
- o calendário das próximas publicações;
- as reclamações mais frequentes por assunto, para cada período (trimestre, no caso do Ranking contra bancos, financeiras e instituições de pagamento, e semestre, no caso do Ranking de reclamações contra administradoras de consórcios);
- a relação de instituições da listagem 'Demais bancos, financeiras e instituições de pagamento' que tiveram menos de trinta reclamações procedentes, apresentada em ordem alfabética do nome;
- para cada grupo de instituições (conglomerado): o total de reclamações respondidas e o total dessas reclamações consideradas procedentes após análise do BC, aplicando extrapolação estatística explicada nesta Nota Técnica; e
- a lista de instituições participantes do conglomerado que tiveram reclamações no período.

4. Sobre o Ranking de Reclamações

A periodicidade do Ranking de Reclamações (trimestral para bancos, financeiras e instituições de pagamento e semestral para administradoras de consórcios¹) decorre de avaliação

¹ O volume de reclamações contra administradoras de consórcios é historicamente inferior ao das demais instituições (bancos, financeiras e instituições de pagamento).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

5

metodológica do BC e busca garantir volume de dados suficientes e estatisticamente relevantes para fins de equidade entre as instituições.

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

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

A divisão em duas listagens visa permitir melhor comparabilidade entre as instituições, de forma que as maiores entidades de mercado são apresentadas em uma listagem própria, separadas das demais instituições.

São considerados como bancos os bancos comerciais, múltiplos, cooperativos e de investimentos. Por financeiras entendem-se as sociedades de crédito, financiamento e investimento (SCFI). Fazem parte do Ranking as instituições de pagamento classificadas em quaisquer modalidades (emissor de moeda eletrônica, emissor de instrumento de pagamento pós-pago, credenciador ou iniciador de transação de pagamento), mas são desconsideradas as irregularidades relativas a atividades de credenciamento e iniciação de transação de pagamento, conforme item 5.2 desta Nota Técnica.

Fazem parte do Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento e do Ranking de reclamações contra administradoras de consórcios somente as instituições autorizadas pelo BC² que estejam em atividade (o que exclui, portanto, as entidades com processo de autorização em andamento e as entidades canceladas, encerradas ou paralisadas) e que não estejam em regime de liquidação, intervenção ou administração especial temporária.

Além disso, não fazem parte do Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento:

- cooperativas de crédito (que não se confundem com os bancos cooperativos); e
- demais entidades autorizadas a funcionar pelo BC, como corretoras e distribuidoras de valores mobiliários, sociedades de crédito direto, sociedades de empréstimos entre pessoas, sociedade de crédito imobiliário, sociedades corretoras de câmbio, companhias hipotecárias, agências de fomento, sociedades de arrendamento mercantil, associação de poupança e empréstimo, sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte

No caso de instituições que fazem parte de conglomerado, o Ranking de Reclamações exibe o nome do conglomerado. Ao clicar no nome do conglomerado, é exibida a lista com o rol das instituições participantes do conglomerado que tiveram reclamações no período de referência.

O Ranking de Reclamações contra administradoras de consórcios apresenta listagem única.

² Não participam do Ranking de reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento as instituições de pagamento que, ainda que autorizadas a operar Pix, não sejam autorizadas a funcionar pelo Banco Central.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

6

Finalmente, não são incluídas no Ranking dos Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento aquelas instituições que tenham tido menos de trinta reclamações reguladas procedentes no trimestre. Da mesma forma, não são incluídas no Ranking de Consórcios as administradoras de consórcio com menos de seis reclamações reguladas procedentes no semestre. A consulta, por ordem alfabética, a essas instituições e administradoras de consórcios pode ser feita ao final da listagem do respectivo Ranking.

5. Como é calculado o índice do Ranking de Reclamações contra bancos, financeiras e instituições de pagamento

5.1 Índice de reclamações

O índice de reclamações é calculado para cada instituição específica que não faça parte de conglomerado ou para cada conglomerado (ou seja, o índice é único para todas as instituições do conglomerado que apresentaram reclamações no trimestre de referência³) e representa a estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes. A fórmula de cálculo é apresentada na figura 1 abaixo.

Figura 1 – Cálculo do índice de reclamações

Estimativa estatística de procedentes (EEP) X 1.000.000



Os conceitos desse índice são detalhados a seguir.

5.1.1 Número de Clientes

O número de clientes é o total de clientes pessoa física ou jurídica com conta, investimento, operação de crédito ativa (operações em curso, com pagamentos a vencer ou vencidos) ou outro produto ou serviço contratado na instituição ou conglomerado, na posição do último dia do penúltimo mês do trimestre de referência.

Os dados são formados pela base conjugada de dados das instituições no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR), em número de CPFs e CNPJs distintos. Os clientes são contados uma única vez por instituição ou conglomerado.

³ Caso uma determinada instituição singular seja incorporada a um conglomerado durante o trimestre de referência do Ranking, o número de reclamações procedentes e o número de clientes dessa instituição passam a ser contabilizados para o conglomerado, excluídos os dados contados em duplicidade.



Esse número pode variar a cada trimestre dependendo da abertura e do encerramento de contas, de investimentos ou de operações de crédito, inclusive as relativas a cartão de crédito.

5.1.2 Estimativa estatística de procedentes (EEP)

O BC analisa uma amostra do total de reclamações respondidas pelos conglomerados ou instituições no trimestre de referência, portanto, nem todas as reclamações registradas no BC e respondidas pelas instituições são objeto de análise. Por esse motivo, para fins de cálculo do Ranking de Reclamações, o BC considera uma estimativa de demandas procedentes, com base em modelo estatístico, o qual permite a extrapolação do resultado das demandas analisadas (amostra) em relação ao total de reclamações consideradas para o período (população) de cada instituição ou conglomerado. Essa estimativa é denominada de Estimativa Estatística de Procedentes (EEP)⁴.

Para se chegar à EEP, calcula-se, para cada instituição individualmente, o percentual das demandas analisadas que foram consideradas procedentes (p). O 'p' é o resultado da divisão entre o total das demandas procedentes analisadas no trimestre de referência do Ranking, pelo total de demandas analisadas no período (incluindo as canceladas após resposta da instituição).

Esse percentual é então multiplicado pelo total de demandas respondidas no período (N) para se chegar à EEP.

A fórmula a seguir resume os cálculos acima descritos:

$$\text{Estimativa estatística de procedentes (EEP)} = p * N$$

onde

$$p = \frac{\text{total de reclamações procedentes analisadas no período}}{\text{total de reclamações analisadas no período}}$$

$$N = \text{total de demandas respondidas no período}$$

No caso de conglomerados, a EEP final será o somatório das EEPs individuais das instituições que os compõem e que façam parte de segmentos participantes do Ranking.

⁴ Antes de abril de 2024, o BC já analisava uma amostra aleatória, em proporções similares para todos os conglomerados/instituições, do total de reclamações contra cada conglomerado ou instituição. Os índices de reclamação dos Rankings publicados até o 1º trimestre de 2024 consideravam apenas as reclamações efetivamente analisadas. A metodologia EEP será utilizada a partir do Ranking do 2º trimestre de 2024. Portanto, por utilizar uma extrapolação, é esperado que os índices de reclamações divulgados a partir dessa nova metodologia sejam superiores aos índices de reclamações divulgados com base na metodologia anterior.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

8

A reclamação procedente é aquela que foi analisada pelo BC no trimestre⁵ em questão e em que foi identificado algum indício de descumprimento de lei ou norma sob a competência de supervisão do BC.

Assim, são divulgados na página do Ranking os seguintes dados das reclamações, por conglomerado ou instituição:

- a) total de reclamações respondidas pelas instituições (N); e
- b) total de demandas respondidas, analisadas e classificadas como procedentes após análise do BC.

5.1.3 Seleção da amostra

Considerando que uma reclamação possui dois resultados possíveis (procedente ou não procedente), utiliza-se a distribuição binomial para definição da amostra de reclamações que devem ser analisadas para cada instituição. A fórmula para determinação do tamanho da amostra é apresentada a seguir:

$$n = \frac{z^2 * p * (1 - p) * N}{(N - 1) * e^2 + z^2 * p * (1 - p)}$$

onde:

n = tamanho da amostra

N = tamanho da população

p = probabilidade de a demanda ser procedente

e = margem de erro

z = constante estatística para nível de confiança

Ao longo do trimestre de análise do Ranking, é realizada a seleção de reclamações para análise (amostra) conforme o total de reclamações (população). Por simplificação do processo, para fins de determinação de tamanho de amostra, será utilizado o valor de 'p' de 0,5, uma vez que esse é o valor que maximiza o tamanho da amostra. Importante ficar claro que o 'p' para fins de determinação de tamanho de amostra não se confunde com o 'p' real, aferido individualmente

⁵ Demandas respondidas no final do trimestre podem ser analisadas somente no trimestre seguinte. Simulações realizadas, no entanto, demonstraram que é muito pequena a potencial distorção de índice (inclusive nos casos em que uma demanda aberta pelo reclamante contra a instituição A em trimestre anterior é reencaminhada pelo BC para a instituição B no trimestre seguinte) em função desse efeito, além de haver compensação entre início e fim do trimestre.



para cada instituição ao fim do trimestre, com base nas análises realizadas, e utilizado para determinação da EEP.

Os parâmetros 'z' e 'e' serão, dentro de um mesmo período, os mesmos para todas as instituições e serão ao longo do tempo ajustados de tal forma a se maximizar a precisão das amostras, respeitando-se as restrições de capacidade de análise de reclamações pelo BC. Os ajustes, no entanto, não resultarão em diferenciação de parâmetros entre instituições.

Vale mencionar que o tamanho da população (N) é calculado com base em projeções, no momento da seleção de reclamações, para o período completo, com ajustes a cada nova seleção. Assim, no início do trimestre, o 'N' é calculado para cada instituição participante do Ranking com base no volume de demandas respondidas no trimestre anterior. Ao longo do trimestre, o 'N' é calculado com base na média de demandas respondidas pela instituição por dia útil, como forma de projeção para o total de demandas respondidas no trimestre.

A cada nova seleção, considerando todas as demandas respondidas dentro de um determinado intervalo, uma vez definido o tamanho da amostra (n), as reclamações respondidas pelas entidades são selecionadas de forma totalmente aleatória (amostragem aleatória simples), para análise do BC.

O 'n' (tamanho da amostra), calculado para determinar a quantidade de reclamações a serem analisadas e que funciona como uma meta a ser alcançada, não se confunde com o total de reclamações efetivamente analisadas pelo BC⁶ ao longo do trimestre, a que chamamos de 'n' real, uma vez que pode haver algumas diferenças, em geral, para um patamar superior (ou seja, o BC analisa algumas reclamações a mais para determinada instituição, além da meta pré-definida).

5.1.4 Exemplo prático

Considere que:

- O Ranking é formado apenas por dois entes: banco A e conglomerado B, composto pelos bancos b1 e b2.
- O banco A possui 10.000 clientes, o banco b1 possui 100.000 clientes e o banco b2 possui 40.000 clientes, de acordo com informações encaminhadas ao Banco Central no trimestre analisado. Desses 140.000 do conglomerado B, 10.000 são comuns aos dois bancos. Portanto, consideram-se 130.000 clientes para o conglomerado como um todo.
- Foram registradas nos canais de atendimento do BC e respondidas pelas instituições: 100 reclamações contra o banco A, 1.000 reclamações contra o banco b1 e 400 reclamações contra o banco b2.

Etapa 1: Cálculo da amostra a ser analisada

⁶ Considera-se analisada a reclamação avaliada pelo BC e que teve ao menos um encaminhamento para a entidade supervisionada no trimestre de referência, a exemplo daquelas com status "Encerrada: cancelada após resposta da IF", "Encerrada: repasse de dados não autorizado", "Encerrada: não conclusiva", "Encerrada: falta de dados (Reclamação)", "Encerrada: Unidade Supervisora Informada" ou "Encerrada: Em liquidação / intervenção".



BANCO CENTRAL DO BRASIL

10

Para calcular o n (número de reclamações da seleção amostral), adota-se uma margem de erro de 2% e um nível de confiança de 95% ($z = 1,96$).

Cálculo da seleção amostral do banco A:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5) * 100}{(100 - 1) * 0,02^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)} = 96,04 \sim 97 \text{ reclamações}$$

Cálculo da seleção amostral do banco b1:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5) * 1.000}{(1.000 - 1) * 0,02^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)} = 706,18 \sim 707 \text{ reclamações}$$

Cálculo da seleção amostral do banco b2:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5) * 400}{(400 - 1) * 0,02^2 + 1,96^2 * 0,5 * (1 - 0,5)} = 343 \text{ reclamações}$$

Etapla 2: Cálculo da Estimativa Estatística de Procedentes (EPP)

O BC analisa as reclamações da amostra⁷: 98 reclamações para o banco A, 750 reclamações para o banco b1 e 343 reclamações para o banco b2.

Desse total, são consideradas procedentes: 30 reclamações contra o banco A, 150 reclamações contra o banco b1 e 100 reclamações contra o banco b2.

O cálculo da Estimativa Estatística de Procedentes (EEP) considera o total de reclamações procedentes em relação ao total de reclamações analisadas, multiplicado pelo número de reclamações respondidas pela instituição e analisadas pelo BC.

$$EEP \text{ do banco A} = \frac{30}{98} * 100 = 30,61$$

$$EEP \text{ do banco b1} = \frac{150}{750} * 1.000 = 200$$

$$EEP \text{ do banco b2} = \frac{100}{343} * 400 = 116,62$$

$$EEP \text{ do conglomerado B} = 200 + 116,62 = 316,62$$

Etapla 3: Cálculo do índice de reclamações

⁷ O número de demandas analisadas é o 'n' real, que tende para o total previsto para avaliação no trimestre (n).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

11

Com base na EPP e no número de clientes, é calculado o índice de reclamações para o banco A e conglomerado B conforme abaixo:

$$\begin{aligned}\text{Índice do banco A} &= \frac{30,61 * 1.000.000}{10.000} = 3.061,00 \\ \text{Índice do conglomerado B} &= \frac{316,62 * 1.000.000}{130.000} = 2.435,54\end{aligned}$$

Etapa 4: Publicação do resultado

Após as etapas anteriores, o BC publica o Ranking de Reclamações em que as instituições são ranqueadas em ordem decrescente com base no índice de reclamações (no caso, o banco A apresenta índice mais alto e se encontra em posição acima do conglomerado B).

Também são publicados, para cada instituição (inclusive participante de conglomerado), o número extrapolado de reclamações procedentes e a classificação de demandas por motivo da reclamação. Para efeitos de simplificação, esses números são arredondados para números inteiros. O índice final é arredondado para duas casas decimais⁸. A figura abaixo traz um exemplo do resultado principal do ranking:

Posição	Instituição Financeira	Índice	Reclamações reguladas procedentes extrapoladas	Clientes
1	Banco A	3.061,00	31	10.000
2	Conglomerado B	2.435,54	317	130.000

Como também são extrapolados os resultados para os motivos das reclamações, na figura abaixo é apresentado o resultado do conglomerado B, cuja análise considerou 250 reclamações procedentes, sendo 150 classificadas pelo BC como Motivo A, 60 como Motivo B e 40 como Motivo C. O resultado é apresentado já com os valores extrapolados, mantendo a proporção do EEP:

Detalhamento - Reclamações reguladas procedentes	Conglomerado B
Motivo da Reclamação	Quantidade
Motivo A	190
Motivo B	76
Motivo C	51
Total	317

5.2 Sobre serviços de credenciamento e iniciação de transação de pagamento

As instituições de pagamento podem prestar, essencialmente, quatro tipos de serviço: emissão de moeda eletrônica, emissão de instrumento de pagamento pós-pago, credenciamento e iniciação de transação de pagamento. A metodologia atual do Ranking, no entanto, por utilizar as bases do CCS e SCR para consolidar a quantidade de clientes, conforme explicado no item 4.1.1, capta apenas os clientes relacionados aos dois primeiros serviços.

⁸ Os valores dos parâmetros que compõem a fórmula do índice de reclamações não são arredondados, para efeitos de cálculo. Assim, o arredondamento ocorre apenas no valor final do índice.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

12

Os serviços de credenciamento e iniciação de transação de pagamento hoje não têm seus clientes finais reportados nessas bases. Assim, para evitar eventuais distorções, as reclamações que se refiram a esses serviços, embora sejam analisadas e possam ser consideradas procedentes, são desconsideradas para fins de cálculo dos índices do Ranking.

6. Como é calculado o índice do Ranking de Reclamações contra administradoras de consórcios

6.1 Índice de reclamações

No caso de administradoras de consórcios, como todas as reclamações são analisadas, não é necessário se estimar o número total de procedentes. Portanto, o índice é calculado considerando o número de demandas procedentes do período.

Reclamações procedentes X 1.000.000



Clientes

Esses conceitos são detalhados a seguir.

6.1.1 Número de Clientes

O número de clientes é o número de consorciados da administradora de consórcios, na posição do último dia do penúltimo mês do semestre de referência. Os dados são formados pela base do Sistema de Análise de Grupos/Cotas de Consórcio (SAG).

6.1.2 Reclamações procedentes

A reclamação procedente é aquela analisada pelo BC e em que foi identificado algum indício de descumprimento de lei ou norma sob a competência de supervisão do BC.

As demais reclamações analisadas e que não são consideradas procedentes são classificadas conforme abaixo:

- Reclamações reguladas – outras: casos em que não foi identificado indício de descumprimento de lei ou norma pela administradora de consórcios no período indicado (inclui as reclamações encerradas como improcedentes e não conclusivas).
- Reclamações não reguladas: casos que não são tratados por lei ou norma expedida pelo Banco Central e não são sujeitos a sua supervisão.



Esses dois tipos de reclamações não são considerados para cálculo dos índices de reclamações do Ranking, mas o BC divulga o total dessas reclamações por administradora de consórcio a cada Ranking.

6.1.3 Exemplo prático

Considere que:

- O Ranking é formado apenas por duas administradoras de consórcios: administradora A e administradora B.
- A Administradora A possui 10.000 clientes e o administradora B possui 100.000 clientes, de acordo com informações encaminhadas ao Banco Central no semestre analisado.
- Foram registradas nos canais de atendimento do BC: 100 reclamações contra a administradora A e 1.000 reclamações contra a administradora B.

Após a avaliação, a equipe do BC considera procedentes 30 reclamações contra a administradora A e 50 reclamações contra a administradora B.

Com base nesses dados, é calculado o índice de reclamações para as administradoras A e B conforme abaixo:

$$\text{Índice da Administradora A} = \frac{30 * 1.000.000}{10.000} = 3.000$$

$$\text{Índice da Administradora B} = \frac{50 * 1.000.000}{100.000} = 500$$

Ao final, o BC publica o Ranking de Reclamações em que as administradoras de consórcios são ranqueadas em ordem decrescente com base no índice de reclamações (no caso, a administradora A apresenta índice mais alto e se encontra em posição acima da administradora B).