

Ranking de Instituições por Índice de Reclamações – v1.0

Os dados dos Rankings de Reclamações são acessados a partir de arquivos CSV. Para acessá-los, é necessário identificar o ranking desejado, a partir de atributos de identificação que são apresentados no recurso “Lista dos Rankings de Reclamações Existentes”.

Índice dos Recursos disponíveis para o Ranking de Reclamações

1. Lista dos Rankings de Reclamações Existentes.....	1
2. Ranking de Bancos e Financeiras por Índice de Reclamações	2
3. Ranking de administradoras de consórcio por índice de reclamações.....	4

1. Lista dos Rankings de Reclamações Existentes

Este serviço apresenta a lista de todos os rankings de reclamações já disponibilizados pelo Banco Central desde julho de 2014.

Cada ranking de reclamações publicado é identificado pelo conjunto de atributos: “ano; periodicidade; período; tipo”.

Tal identificação é necessária para o acesso ao conteúdo do ranking por meio dos arquivos CSV, discriminados nos itens 2 e 3 da presente documentação.

1.1. Parâmetros

O serviço não exige parâmetros para ser acessado.

1.2. Resultado

Nome	Tipo	Formato	Descrição
Ano	Inteiro	YYYY	Ano calendário do ranking. Ex. 2017
Periodicidade	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">• Mensal• Bimestral• Trimestral• Semestral	Quantidade de meses que o ranking agrupou para fins de contabilização da quantidade de reclamações processadas. Os valores possíveis são: mensal, bimestral, trimestral e semestral e variam de acordo com o momento em que o ranking foi disponibilizado.
Período	Inteiro	Número inteiro entre 1 e 12.	Sequência do ranking disponibilizado no ano calendário, considerando a periodicidade em vigor. Exemplo: para o ranking do 2º trimestre de 2017, o período é igual a 2.
Tipo	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">• Bancos e Financeiras• Consorcios	Tipo dos rankings de reclamações. Atualmente, existem dois tipos, classificados por segmento de instituições: Bancos e Financeiras; e Consórcios.

2. Ranking de Bancos e Financeiras por Índice de Reclamações

Para acessar o serviço é necessário utilizar o endereço de referência e informar os atributos de identificação do ranking desejado.

Os rankings existentes e seus respectivos atributos de identificação podem ser conhecidos no serviço discriminado no item 1 desta documentação: “Lista dos Rankings de Reclamações Existentes”

Endereço de Referência

https://www3.bcb.gov.br/rdrweb/rest/ext/ranking/arquivo?ano={ano}&periodicidade={conjunto_de_meses}&periodo={numero_periodicidade}&tipo=Bancos e Financeiras

Os dados destacados na cor azul correspondem aos parâmetros detalhados a seguir.

Exemplo de endereço para acessar os dados do Ranking de Bancos e Financeiras, referente ao 2º trimestre de 2017

<https://www3.bcb.gov.br/rdrweb/rest/ext/ranking/arquivo?ano=2017&periodicidade=TRIMESTRAL&periodo=2&tipo=Bancos+e+financeiras>

2.1. Parâmetros

Nome	Tipo	Formato	Descrição
Ano	Inteiro	YYYY	Ano calendário do ranking. Ex. 2017
Periodicidade	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">• Mensal• Bimestral• Trimestral• Semestral	Quantidade de meses que o ranking agrupou para fins de contabilização da quantidade de reclamações processadas. Os valores possíveis são: mensal, bimestral, trimestral e semestral e variam de acordo com o momento em que o ranking foi disponibilizado.
Período	Inteiro	Número inteiro entre 1 e 12.	Sequência do ranking disponibilizado no ano calendário, considerando a periodicidade em vigor. Exemplo: para o ranking do 2º trimestre de 2017, o período é igual a 2.
Tipo	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">• Bancos e Financeiras• Consórcios	Tipo dos rankings de reclamações. Atualmente, existem dois tipos, classificados por segmento de instituições: Bancos e Financeiras; e Consórcios. Para acessar os dados do ranking de Bancos e Financeiras, deve-se utilizar o parâmetro “Bancos e Financeiras”

2.2. Resultado

Nome	Tipo	Formato	Descrição
Ano	Inteiro	YYYY	Ano calendário do ranking. Ex. 2017
Mês; Bimestre; Trimestre; Semestre	Inteiro	Número inteiro entre 1 e 12.	Sequência do ranking disponibilizado no ano calendário, considerando a periodicidade em vigor. Exemplo: para o ranking do 2º trimestre de 2017, o período é igual a 2.
Categoria	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">• Mais de dois milhões• Menos de dois milhões	Categoria ou divisões do ranking conforme quantidade de clientes. O ranking é apresentado em duas listagens: instituições de maior porte e instituições de menor porte. Até junho de 2016, o grupo de maior porte contemplava as instituições com mais de dois milhões de clientes, e o grupo de menor porte contemplava as instituições com menos de dois milhões de clientes.

		<ul style="list-style-type: none"> • Mais de quatro milhões • Menos de quatro milhões 	A partir de julho de 2016, os grupos passaram a ser segmentados em quatro milhões de clientes.
Tipo	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none"> • Conglomerado • Banco/Financeira 	Tipo das instituições. Atualmente, existem dois tipos: Conglomerado; Banco/Financeira.
CNPJ IF	Inteiro	XXXXXXXX	Os oito primeiros dígitos do CNPJ da Instituição Financeira.
Instituição financeira	Texto	Nome da instituição ou do conglomerado	Nome da instituição ou do conglomerado.
Índice	Real	XX,XX	Índice calculado no período. Mais informações no Entenda o Ranking: https://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking
Quantidade de reclamações reguladas procedentes	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade de reclamações reguladas - outras	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade de reclamações não reguladas	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade total de reclamações			Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.
Quantidade total de clientes – CCS e SCR	Inteiro	Número inteiro	Total de clientes da base conjunta, composta pelas bases CCS e SCR, na forma dos itens acima, em nº de CPFs e CNPJs distintos.
Quantidade de clientes – CCS	Inteiro	Número inteiro	Total de clientes com relacionamentos ativos na instituição ou conglomerado financeiro (bancos e financeiras).
Quantidade de clientes – SCR	Inteiro	Número inteiro	Total de clientes com operações ativas na instituição ou conglomerado financeiro (bancos e financeiras).
Quantidade de clientes – FGC	Inteiro	Número inteiro	Total de clientes com operações ativas na instituição ou conglomerado financeiro (bancos e financeiras) protegidas pelo Fundo Garantidor de Crédito.

3. Ranking de administradoras de consórcio por índice de reclamações.

Para acessar o serviço é necessário utilizar o endereço de referência e informar os atributos de identificação do ranking desejado.

Os rankings existentes e seus respectivos atributos de identificação podem ser conhecidos no serviço discriminado no item 1 desta documentação: “Lista dos Rankings de Reclamações Existentes”

Endereço de Referência

https://www3.bcb.gov.br/rdrweb/rest/ext/ranking/arquivo?ano={ano}&periodicidade=semestral&periodo={numero_periodicidade}&tipo=Consortorios

Os dados destacados na cor azul correspondem aos parâmetros detalhados a seguir.

Exemplo de endereço para acessar os dados do Ranking de Consórcios, referente ao 1º semestre de 2017

<https://www3.bcb.gov.br/rdrweb/rest/ext/ranking/arquivo?ano=2017&periodicidade=SEMESTRAL&periodo=1&tipo=Consortorios>

3.1. Parâmetros

Nome	Tipo	Formato	Descrição
Ano	Inteiro	YYYY	Ano calendário do ranking. Ex. 2017
Periodicidade	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">Semestral	Quantidade de meses que o ranking agrupou para fins de contabilização da quantidade de reclamações processadas. Os valores possíveis são: mensal, bimestral, trimestral e semestral e variam de acordo com o momento em que o ranking foi disponibilizado.
Período	Inteiro	Número inteiro entre 1 e 12.	Sequência do ranking disponibilizado no ano calendário, considerando a periodicidade em vigor. Exemplo: para o ranking do 2º trimestre de 2017, o período é igual a 2.
Tipo	Texto	Valores possíveis: <ul style="list-style-type: none">Bancos e FinanceirasConsortorios	Tipo dos rankings de reclamações. Atualmente, existem dois tipos, classificados por segmento de instituições: Bancos e Financeiras; e Consortorios. Para acessar os dados do ranking de Bancos e Financeiras, deve-se utilizar o parâmetro “Bancos e Financeiras”

3.2. Resultado

Nome	Tipo	Formato	Descrição
Ano	Inteiro	YYYY	Ano calendário do ranking. Ex. 2017
Semestre	Texto	1º ou 2º	Sequência do ranking disponibilizado no ano calendário, considerando a periodicidade em vigor. Exemplo: para o ranking do 2º trimestre de 2017, o período é igual a 2.
CNPJ AC	Inteiro	XXXXXXXX	Os oito primeiros dígitos do CNPJ
Administradora de consórcio	Texto	Nome da administradora de consórcio.	Nome da administradora de consórcio.
Índice	Real	XX,XX	Índice calculado no período. Mais informações no Entenda o Ranking: https://www.bcb.gov.br/ranking/entendaNovoRanking.asp?idpai=ranking

Quantidade de reclamações reguladas procedentes	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade de reclamações reguladas - outras	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade de reclamações não reguladas	Inteiro	Número inteiro	Quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Quantidade total de reclamações			Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas.
Quantidade de clientes – Consorciados	Inteiro	Número inteiro	Total de clientes consorciados.