



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
CENTRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM ENERGIA E SUSTENTABILIDADE  
BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**ANÁLISE DO POSICIONAMENTO DE UMA  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO RANKING DE  
RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

CARLA DE MELO RIBEIRO

FEIRA DE SANTANA, 2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
CENTRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM ENERGIA E SUSTENTABILIDADE  
BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**ANÁLISE DO POSICIONAMENTO DE UMA  
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO RANKING DE  
RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Bacharelado em Engenharia de Produção do Centro de Ciência e Tecnologia em Energia e Sustentabilidade da Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, como requisito parcial à conclusão do curso.

Orientador: Prof. Dr. Luis Oscar Silva Martins

CARLA DE MELO RIBEIRO

FEIRA DE SANTANA, 2022

TERMO DE APROVAÇÃO DO TRABALHO DE  
CONCLUSÃO DE CURSO

CARLA DE MELO RIBEIRO

ANÁLISE DO POSICIONAMENTO DE UMA INSTITUIÇÃO  
FINANCEIRA NO RANKING DE RECLAMAÇÕES DO BANCO  
CENTRAL DO BRASIL

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Luís Oscar Silva Martins  
Orientador

Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)

---

Prof. Me. André de Mendonça Santos

Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)

---

Prof. Dr. Djoille Denner Damm

Universidade Federal do Recôncavo da Bahia (UFRB)

FEIRA DE SANTANA

Agosto - 2022

---

Emitido em 05/08/2022

**DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS Nº Termo de Aprovação/2022 - CETENS (11.01.55)**  
**(Nº do Documento: 12)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 12:20 )*

**LUIS OSCAR SILVA MARTINS**  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
3045512

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 13:38 )*

**ANDRE DE MENDONCA SANTOS**  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
1392523

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 15:21 )*

**DJOILLE DENNER DAMM**  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
3149275

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sistemas.ufrb.edu.br/documentos/> informando seu número: **12**, ano: **2022**, tipo: **DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS**, data de emissão: **05/08/2022** e o código de verificação: **f5bd603a81**





**Ministério da Educação  
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Conselho Acadêmico**

**Anexo Único da Resolução CONAC Nº 020/2021**

**ATA DE DEFESA PÚBLICA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Aos cinco dias do mês de Agosto do ano de 2022, às 9 horas e 36 minutos, em sessão pública virtual, realizada através do *Google meet* (meet.google.com/nhn-crgp-kht), na presença da Banca Avaliadora composta pelos examinadores:

1. Prof. Dr. Luís Oscar Silva Martins (Orientador): \_\_\_\_\_
2. Prof. Me. André Mendonça Santos: \_\_\_\_\_
3. Prof. Dr. Djoille Denner Damm: \_\_\_\_\_

O Professor Luís Oscar Silva Martins foi o presidente da banca, e o aluno (a) Carla de Melo Ribeiro apresentou o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Análise do posicionamento de uma instituição financeira no ranking de reclamações do Banco Central do Brasil”, escrito na forma de TCC tradicional, como requisito curricular para a integralização do Bacharelado em Engenharia de Produção. O (a) aluno (a) realizou sua apresentação em 19 minutos e foi arguido (a) oralmente pelos membros da banca pelo período de 72 minutos. Após reunião reservada, a Banca Examinadora deliberou e decidiu ( x ) APROVAR ( ) APROVAR COM CORREÇÕES ( ) REPROVAR o referido trabalho, sendo atribuída as notas 1. 8,8; 2. 8,6; 3. 8,9, obtendo média final de 8,8, divulgando o resultado formalmente ao aluno e os demais presentes. E eu, na qualidade de Presidente da Banca, lavrei a presente ata, que vai assinada por mim e pelos membros da Banca presentes.

Feira de Santana, 05 de agosto de 2022.

---

Emitido em 05/08/2022

**ATA Nº Ata/2022 - CETENS (11.01.55)**  
**(Nº do Documento: 45)**

**(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)**

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 12:15 )*

**LUIS OSCAR SILVA MARTINS**  
*PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR*  
3045512

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 13:38 )*

**ANDRE DE MENDONCA SANTOS**  
*PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR*  
1392523

*(Assinado digitalmente em 05/08/2022 15:21 )*

**DJOILLE DENNER DAMM**  
*PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR*  
3149275

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sistemas.ufrb.edu.br/documentos/> informando seu número: **45**, ano: **2022**, tipo: **ATA**, data de emissão: **05/08/2022** e o código de verificação: **2686517757**

*“Dedico este trabalho primeiramente a Deus, por ser essencial em minha vida, autor de meu destino e a minha família”*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente agradeço a Deus por sua bondade e cuidado. Agradeço por concluir esse estudo e mais uma etapa tão importante na minha vida. A minha família que sempre foram o meu maior exemplo de luta e determinação.

Aos meus amigos, em especial as minhas amigas de curso por todo companheirismo, pelo conhecimento compartilhado, pelo encorajamento e pelas boas risadas.

Aos meus professores, os quais imensamente contribuíram para minha formação e especialmente ao meu professor e orientador, professor Luís Oscar por todo o conhecimento transmitido, competência, profissionalismo e dedicação. Agradeço a CETENS/UFRB por proporcionar a minha graduação.

Hoje eu alcanço mais uma vitória com honra e orgulho de ter ao lado pessoas tão especiais que contribuíram nesse processo. Vocês foram fundamentais para minha formação, por isso merecem minha eterna gratidão.

**O meu muito obrigado a todos!!**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA

CENTRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM ENERGIA E SUSTENTABILIDADE

BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**ANÁLISE DO POSICIONAMENTO DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO  
RANKING DE RECLAMAÇÕES DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

**RESUMO**

O Banco Central do Brasil é uma das principais entidades supervisoras que constitui a atual estrutura do Sistema Financeiro Nacional e busca assegurar a sua solidez e regular o funcionamento das entidades bancárias e não bancárias atuantes no Brasil. Dentre as atividades de atuação, uma delas se destaca no recebimento de reclamações acerca do descumprimento de normas que regularizam as atividades financeiras que visa proteger os usuários na coibição de possíveis abusos. Essas reclamações quando julgadas como reguladas procedentes, provocam o órgão a tomar várias iniciativas, dentre elas, a elaboração do *ranking* de reclamações que é publicado no site do Banco Central. Os *rankings* são divulgados periodicamente tornando público a posição das instituições financeiras (IFs) sob sua supervisão e o perfil das reclamações de seus clientes. Essa exposição tem a probabilidade de impactar de forma negativa a reputação e a imagem perante o mercado. Desse modo, a pesquisa realizada utilizou uma abordagem qualitativa e quantitativa buscando analisar as principais reclamações reguladas procedentes de uma IF brasileira que afetam seu posicionamento no *ranking* de reclamações do Banco Central do Brasil. A amostra foi composta por todas as reclamações procedentes no período de 2021 coletadas do próprio site do órgão, bem como os dados de desempenho, posição da IF e quantidade de clientes. De posse dessas informações foi aplicada a técnica do diagrama de Pareto para identificar as principais reclamações consideradas procedentes neste período. Identificadas as reclamações mais recorrentes, os dados foram submetidos a análise de variância de um fator (ANOVA *one way*), que identificou se existe diferença estatisticamente significativa entre as reclamações. Os resultados ilustram diferenças entre algumas das reclamações selecionadas, oportunizando a indicação de propostas de melhorias adequadas ao tratamento individual destas reivindicações.

**Palavras-chave:** BACEN. Diagrama de Pareto. Instituições Financeiras. ANOVA *one way*.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA  
CENTRO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA EM ENERGIA E SUSTENTABILIDADE  
BACHARELADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**POSITIONING ANALYSIS OF A FINANCIAL INSTITUTION IN BRAZIL'S BANCO  
CENTRAL COMPLAINTS RANKING**

**ABSTRACT**

The Central Bank of Brazil is one of the main supervisory entities that make up the current structure of the National Financial System and seeks to ensure its solidity and regulate the functioning of banking and non-banking entities operating in Brazil. Among the operational activities, one of them stands out in the receipt of denunciations and complaints about non-compliance with rules that regulate financial activities that aim to protect users in the prevention of possible abuses. This exposure probably cause a negative impact on its reputation and image in the market. In this way, the research carried out used a qualitative and quantitative approach seeking out to analyze the main regulated complaints from a Brazilian financial institution that affect its positioning in the Bacen's complaints ranking. The sample consisted of all complaints from the 2021 period collected from the agency's own website, as well as performance data, FI position and customers number. With this information, the Pareto diagram technique was applied to identify the main complaints considered valid in this period. Once the most recurrent complaints were identified, the data were submitted to one-way analysis of variance (one-way ANOVA), which identified whether there was a statistically significant difference between the complaints. The results illustrate differences between some of the selected complaints, providing an opportunity to indicate proposals for appropriate individual treatment improvements of these claims.

**Palavras-chave:** BACEN. Pareto Diagram. Financial Institution. ANOVA one way.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Estrutura do Sistema Financeiro Nacional.....	17
Figura 2- Gráfico de Pareto 1º período de 2021.....	30
Figura 3- Gráfico de Pareto 2º período de 2021.....	32
Figura 4- Gráfico de Pareto 3º período de 2021.....	33
Figura 5- Gráfico de Pareto 4º período de 2021.....	34
Figura 6- Principais reclamações procedentes do período de 2021.....	36



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Recorte do Top 15 - <i>ranking</i> de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento por Índice de Reclamações no 1º trimestre de 2022.....	21
Tabela 2- Dados do <i>Ranking</i> de Reclamações do Banco Central referente ao período de 2021 da instituição financeira em estudo.....	22
Tabela 3- Testes de normalidade e testes de homogeneidade das reclamações consideradas procedentes pelo Banco Central da instituição financeira analisada.....	28
Tabela 4- Estatísticas descritivas do desempenho da instituição financeira para amostra selecionada e separada por grupos.....	37
Tabela 5- Teste post-hoc de Games-Howell com Bootstrapping (95% IC Bca).....	38

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 1º trimestre.....	31
Quadro 2: Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 2º trimestre.....	32
Quadro 3: Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 3º trimestre.....	34
Quadro 4: Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 4º trimestre.....	35
Quadro 5 – Principais reclamações recorrentes do ano de 2021.....	36

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ANOVA - Análise de Variância

BACEN - Banco Central do Brasil

CMN - Conselho Monetário Nacional

IF - Instituição Financeira

RDR - Sistema de Registros de Demandas do Cidadão

SFN - Sistema Financeiro Nacional

SUMOC - Superintendência da Moeda e do Crédito

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>14</b>
1.2 OBJETIVO GERAL.....	15
1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4 JUSTIFICATIVA.....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>17</b>
2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL.....	17
2.2 RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN.....	20
2.3 RISCO DE IMAGEM.....	22
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>24</b>
3.1 LOCUS DA PESQUISA – ESTUDO DE CASO.....	24
3.2 COLETA DE DADOS.....	25
3.3 DIAGRAMA DE PARETO.....	26
3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS – ANOVA.....	27
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>30</b>
4.1 ANÁLISE PARETO.....	30
4.2 ANÁLISE ANOVA.....	37
<b>5 CONCLUSÕES.....</b>	<b>40</b>
5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	41
5.2 SUGESTÃO DE ESTUDOS FUTUROS.....	41
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICE A – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES EXTRAÍDAS DOS GRÁFICOS DE PARETO EM CADA TRIMESTRE.....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICE B – RECLAMAÇÕES PROCEDENTES 2021.....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O mercado em que as instituições financeiras atuam vem se tornando cada vez mais dinâmico e competitivo. Por esse motivo, acompanhar tendências, atender aos interesses de seus consumidores e, principalmente, saber como está a imagem da empresa perante a sociedade são primordiais para o seu sucesso.

O aumento das demandas nesse setor requer por atendimento de qualidade. Diante disso, os consumidores se mostram cada vez mais exigentes e cientes de seus direitos. Quando ocorrem falhas na prestação de um serviço ou produto adquirido, os clientes buscam os canais de atendimento primário e Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) para externalizar suas insatisfações. Quando não solucionado por esses canais, estes mesmos clientes recorrem a órgãos supervisores que visam garantir a qualidade esperada dos serviços e atendimentos prestados pelas instituições que compõem o Sistema Financeiro Nacional (SFN) (SAUNDERS, 2000).

O Banco Central do Brasil (BACEN) é uma das principais entidades supervisoras que constitui a atual estrutura do SFN e busca assegurar a sua solidez e regular o funcionamento das entidades bancárias e não bancárias atuantes no Brasil (OLIVEIRA, 1999; VIEIRA, PEREIRA E PEREIRA, 2012).

Dentre as atividades de atuação, uma delas se destaca no recebimento de denúncias e reclamações acerca do descumprimento de normas que regularizam as atividades financeiras que por sua vez, protegem os usuários na coibição de possíveis abusos. Essas reclamações quando julgadas como reguladas procedentes, provocam o órgão a tomar várias iniciativas, dentre elas, a elaboração do *ranking* de instituições por número de reclamações (BACEN, 2022).

No portal de acesso a informações do Banco Central, os *rankings* são divulgados periodicamente tornando público a posição das IFs sob sua supervisão e o perfil das reclamações de seus clientes. Essa exposição, de acordo com a atuação de cada IF, pode impactar de forma negativa a sua reputação e imagem perante o mercado (REIS, 2020)

O estudo de caso dessa pesquisa é voltado para uma instituição financeira brasileira, com aproximadamente 100 milhões de clientes, sendo considerado um dos maiores grupos financeiros do Brasil e que aparece com frequência nos rankings do período do ano de 2021 entre as 5 primeiras posições. Sendo assim, surgiu o problema da pesquisa: Quais reclamações de clientes, relacionados aos produtos e serviços oferecidos pela IF afetam

significativamente o desempenho (nota ou índice atribuído pelo Bacen a instituição financeira) do banco no *Ranking* de Reclamações do Banco Central? A partir desta resposta, a gestão da IF terá mais uma ferramenta para identificar onde deve agir para evitar ou minimizar sua exposição nesse órgão regulador e conseqüentemente oferecer um serviço de qualidade aos seus clientes.

O trabalho consta de cinco capítulos, incluindo a introdução e as conclusões. O capítulo dois traz um referencial teórico sobre o Sistema Financeiro Nacional focando nas instituições financeiras bancárias e no Banco Central do Brasil. Aborda também sobre os canais de atendimento utilizados pelos clientes e o Ranking de reclamações do Bacen, além do risco de imagem. O capítulo três apresenta a metodologia da pesquisa. O capítulo quatro apresenta os resultados e discussões que respondem aos objetivos específicos. O capítulo cinco traz as considerações, sugestões de melhorias para a IF, além das limitações da pesquisa e agenda de futuros estudos.

## 1.2 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral deste estudo é analisar as principais reclamações reguladas procedentes registradas pelos clientes de uma instituição financeira brasileira no período de 2021 que afetam o posicionamento desta no *ranking* de reclamações do Bacen.

## 1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar um levantamento da nota e reclamações sofridas pela IF no período de 2021 a partir do *ranking* de reclamações estratificando as que mais impactam seu desempenho na avaliação do Bacen;
- Realizar um teste de análise de variância (ANOVA) com os dados obtidos a partir da técnica de Pareto, comparando quatro grupos de principais reclamações em relação a variável “desempenho da IF no Bacen”
- Fornecer sugestões de melhorias para a instituição financeira, com base em dados estatísticos, visando a melhoria no atendimento e conseqüentemente melhores posições no *ranking* do Bacen.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

A permanência de uma imagem negativa pode trazer uma série de conseqüências para os bancos, e vão desde o risco de imagem até questões legais. A exposição das reclamações no Banco Central tem feito os bancos almejarem um atendimento com maior excelência, na

tentativa de evitar reclamações e possibilidade de perda de clientes e lucratividade em um mercado, historicamente concorrido.

As instituições disponibilizam seus canais de atendimento para o cliente fazer suas críticas, sugestões e sanar dúvidas. Mas a verdadeira preocupação para os bancos são que estas reclamações, quando não sanadas através dos canais internos, se transformem em denúncias junto ao Banco Central, que quando julgadas procedentes, passam a constar no *ranking* de reclamações do Bacen.

A visão e os valores são um dos tripés que confere a identidade e propósito da instituição financeira que é o estudo de caso dessa pesquisa. Sua visão é ser a opção preferencial do cliente, diferenciando-se por uma atuação eficiente e para todos os segmentos de mercado. Já os valores destacam-se por enxergarem o cliente como razão da existência da Organização, contando com a ética em todas as atividades e relacionamentos, transparência nas informações necessárias aos seus clientes e responsabilidade socioambiental. Porém, assim como as demais organizações, o presente estudo de caso está sujeito a receber, diariamente, reclamações por parte de seus consumidores. Para ela, as reclamações feitas em órgãos que venham expor a sua imagem se torna um ponto negativo para a empresa.

O *ranking* de reclamações do Banco Central aponta as reclamações procedentes, posição e desempenho da instituição financeira. Esse estudo verifica se existem diferenças significativas, bem como tamanho do efeito dessas diferenças entre os tipos de reclamação que afetam a nota da IF no Bacen.

Este trabalho é relevante, pois busca estudar indicadores que podem impactar de forma negativa a organização, indicando, efetivamente, onde a IF deve agir para estar sempre bem ranqueado com a utilização de ferramentas como o diagrama de Pareto e análise de variância (ANOVA *one way*) além de fornecer sugestões de melhorias com base nos resultados dos dados estatísticos, almejando melhoria no atendimento e conseqüentemente melhores posições.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são abordados os principais conceitos, fundamentos e aspectos necessários para a compreensão e contextualização desse estudo. O capítulo está subdividido em três subtópicos: o primeiro trata do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e seus componentes focando as instituições financeiras bancárias e no órgão supervisor, o Banco Central do Brasil. O segundo aborda sobre *ranking* de reclamações do Banco Central e o seu sistema de registro de manifestações e o terceiro subtópico aborda questões relacionadas ao risco de imagem causado pela exposição pública deste *ranking*.

### 2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional (SFN), é o conjunto de instituições dedicadas ao trabalho de proporcionar boas condições para a manutenção de um fluxo de recursos entre poupadores e investidores (FORTUNA, 2010). É considerado um dos pilares da economia brasileira, influenciando e acompanhando sua evolução a décadas. Desde a independência do país, até a consolidação entre as maiores economias do planeta, o conjunto de instituições que formam esse sistema, vêm evoluindo e auxiliando a garantir a solidez desse mercado. O organograma da Figura 1, apresenta um recorte da atual estrutura do SFN brasileiro.

Figura 1- Estrutura do Sistema Financeiro Nacional



Fonte: Adaptado de Bacen (2022) e Fortuna (2010).



Segundo informações extraídas do site do Banco Central do Brasil (BACEN, 2022), o SFN é formado por agentes normativos, supervisores e operadores. Os órgãos normativos são aqueles que determinam as regras para o bom funcionamento do sistema, já as entidades supervisoras trabalham para que os integrantes do sistema financeiro sigam essas regras. Os agentes operadores são as instituições que tem a função de intermediários desenvolvendo as operações diárias de serviços financeiros.

As instituições financeiras são categorizadas em bancárias e não-bancárias. O que diferencia ambas as categorias é que, enquanto a primeira tem permissão para conceder crédito, a segunda não pode realizar esse tipo de operação, sendo permitido apenas operar com ativos não monetários.

Para Vieira, Pereira e Pereira (2012) dentre as variadas instituições financeiras bancárias existentes no Brasil, encontram-se os bancos comerciais, os bancos múltiplos e a Caixa Econômica Federal. Até o final de maio de 2022 foram contabilizadas um total de 162 instituições sob a supervisão do Banco Central (BACEN, 2022) e podem ser descritos da seguinte maneira conforme Assaf Neto (2003):

- **Bancos Comerciais:** são instituições financeiras que têm por finalidade executar operações de crédito de curto e de médio prazo, atendendo às necessidades de recursos para capital de giro de terceiros, pessoas jurídicas como também às pessoas físicas.
- **Bancos Múltiplos:** podem ser públicos ou privados realizando operações ativas, passivas e acessórias normalmente realizadas por distintos tipos de instituições financeiras, sendo constituídos com, no mínimo, duas carteiras, sendo uma delas, obrigatoriamente, comercial ou de investimento.
- **Caixa Econômica Federal:** executar atividades características dos bancos comerciais e múltiplos sendo o principal agente das políticas públicas do Governo Federal, tornando-se responsável pela operacionalização das políticas públicas, utilizando os recursos de cadernetas de poupança e depósitos judiciais e também pela gestão dos recursos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS).

Para Martins (2007), as atividades que as instituições financeiras exercem são muito importantes dentro do contexto da economia e do mercado financeiro brasileiro. Esse modelo de indústria, interage com o ambiente, obtendo recursos para posteriormente transformá-lo em produtos e serviços, usufruindo de recursos de terceiros para o exercício de suas atividades básicas. Essas instituições são essenciais para o crescimento e

desenvolvimento da economia de um país ou região sendo importantes para cidadãos e empresas ao oferecer empréstimos, transações, possibilidade de poupança e investimentos, além de seguros e outros serviços variados (FORTUNA, 2010)

É inegável que o papel que as instituições financeiras exercem são essenciais e por este motivo elas devem ter uma regulamentação especial, pois qualquer desvio nas suas funções ou serviços prestados pode produzir efeitos negativos na economia, sendo as IFs obrigadas a atuar dentro de diretrizes que são regulamentadas por órgãos governamentais fiscalizadores (SAUNDERS, 2000). Dentre esses órgãos responsáveis por essa regulamentação, está o Banco Central do Brasil (Bacen).

Criado em dezembro de 1964, o Banco Central do Brasil busca assegurar a solidez e regular o funcionamento das entidades bancárias e não bancárias atuantes no Brasil e, no âmbito de sua autoridade, cabe também aplicar penalidade de multa a qualquer pessoa física ou jurídica que venha exercer, atividade de instituição financeira, sem a devida autorização legal (OLIVEIRA, 1999).

Dentre as atividades de atuação, uma delas se destaca no recebimento de denúncias e reclamações acerca do descumprimento de normas que regulam as atividades financeiras. Esta atuação visa proteger os usuários, coibindo eventuais abusos que possam ser cometidos pelas IFs contra seus clientes. É importante salientar que o Bacen não interfere nas tratativas das reclamações, sendo estas de responsabilidade inteiramente dos bancos, mas utiliza da sua autoridade para discipliná-los (BACEN, 2022)

Os consumidores de produtos e serviços financeiros, em algum momento da sua utilização podem apresentar a necessidade de serem ouvidos por diversos motivos. Quando surge essa necessidade, o cliente é orientado a buscar soluções através de canais de atendimento.

Os canais de atendimento, são os meios utilizados pelas instituições financeiras para manter a comunicação com o seu público. A IF em estudo, além das agências físicas, conta com variados canais de atendimento primário para diferentes tipos de serviços. O *Internet Banking*, por exemplo, é uma central exclusiva de suporte à navegação pelo canal de atendimento via internet e aplicativo da instituição. Já o SAC, é destinado para tirar dúvidas, fazer reclamações, consultar informações, enviar sugestões, elogios, fazer cancelamentos e outras solicitações referentes a atendimento em geral, contas, consórcios, cartões, seguros e financiamentos.

Outro canal de atendimento muito utilizado pelos clientes, são as ouvidorias internas. No Brasil, as ouvidorias são encontradas tanto no setor público como no setor privado e cada vez mais vêm desempenhando um papel importante na sociedade. A ouvidoria tem a função de fazer o intermédio entre os interesses dos clientes, usuários, fornecedores ou funcionários que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem buscando promover a qualidade da comunicação entre eles.

Cyrillo (2015) destaca a relevância das ouvidorias como um aporte necessário para cidadania, reunindo suporte histórico, legal e prático sobre o papel destas no contexto democrático brasileiro. A mesma se torna um diálogo direto das instituições com a população, se mostrando como uma porta aberta para a participação dos cidadãos sendo assim uma ferramenta essencial na construção da cidadania, a partir da escuta ativa, possibilitando ao manifestante ter sua reivindicação apresentada e tratada pelo órgão competente. As manifestações registradas podem alimentar indicadores que podem ser analisados por órgãos gestores e através disso conseguir traçar suas prioridades de atuação e metas de trabalho, uma vez que essas manifestações refletem as carências de uma comunidade que, de alguma forma, não está sendo atendida em suas necessidades.

Além dos canais de primeira e segunda instância, as reclamações podem ser apresentadas na instância extrajudicial: Bacen (ALVES, GASPAR E MARTINS, 2014), ou seja, o registro da reclamação do consumidor que, de algum modo, está insatisfeito com a prestação de um serviço ou produto ou que não teve a sua demanda solucionada.

## 2.2 RANKING DE RECLAMAÇÕES BACEN

Em 2005 a diretoria do BACEN através da Circular Nº 3.289 implementou o Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de informações do SFN. A partir de 2 de janeiro de 2015, entrou em vigor a Circular nº 3.729, revogando a Circular nº 3.289 e mudando o tratamento de registros no referido sistema, e alterando sua denominação para Sistema de Registros de Demandas do Cidadão (RDR) que tem a finalidade de receber e atuar na tratativa de denúncias, reclamações e informações dos usuários do Sistema Financeiro Nacional (MARTINS E ALVES, 2018).

Todas as denúncias e reclamações que estiverem registradas no RDR são disponibilizadas às instituições que devem responder ao demandante e encaminhar ao Bacen, através do próprio sistema, com cópia eletrônica da resposta e dos respectivos anexos, além de relato das providências adotadas e dos esclarecimentos cabíveis

(FEBRABAN, 2021). A partir das reclamações, o órgão toma várias iniciativas como: ações de fiscalização, melhora na legislação, ações de educação financeira e a elaboração do ranking de instituições por índice de reclamações como mostra a Tabela 1 onde verifica-se que o valor do índice é organizado de forma decrescente. Sendo assim, a primeira posição vai pertencer a instituição financeira que apresentar o maior índice. Neste caso, para considerar que a IF está bem ranqueada, ela precisa estar nas últimas posições do *ranking* (BACEN, 2022).

Tabela 1- Recorte do Top 15 - *ranking* de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento por Índice de Reclamações no 1º trimestre de 2022

<b>Posição</b>	<b>Instituição Financeira</b>	<b>Índice</b>	<b>Reclamações Procedentes</b>	<b>Total de Clientes</b>
1º	C6 Bank	77,99	1.265	16.218.908
2º	BTG Pactual/Banco Pan	68,2	1.290	18.913.034
3º	Inter	48,85	833	17.049.709
4º	BMG	47,2	489	10.358.318
5º	Santander	27,37	1.589	58.048.730
6º	Bradesco	25,22	2.587	102.567.618
7º	Mercado Crédito	24,96	800	32.050.707
8º	Original	21,59	822	38.069.786
9º	PagBank-Pagseguro	14,87	345	23.191.620
10º	Caixa Econômica Federal	13,17	1.911	145.044.033
11º	BB	12,32	891	72.316.273
12º	Itau	12,26	1.136	92.631.221
13º	Votorantim	8,17	179	21.892.612
14º	Nubank	7,48	410	54.748.336
15º	Midway S.A.	2,87	31	10.786.244

Fonte: Adaptada de Bacen (2022)

Na Tabela 1 mostra o *ranking* de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento por Índice de reclamações procedentes (e suas participantes do conglomerado que tiveram reclamações no período) no 1º trimestre de 2022.

Como pode ser notado, ainda no mesmo portal de acesso a informações do Banco Central, os rankings são divulgados periodicamente tornando público o perfil das reclamações que foram processadas, analisadas e encerradas no período de referência por este

órgão. Segundo informações extraídas do próprio site do Bacen (2022) nesse cálculo, são consideradas apenas:

- **Reclamações reguladas procedentes:** reclamações que representam irregularidades em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação.
- **Índice (desempenho):** que é calculado pelo número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.
- **Total de reclamações:** apresenta o somatório de reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas (outras) e as reclamações não reguladas.
- **Reclamações reguladas (outras):** que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação.
- **Reclamações não reguladas:** que não foram relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.

O *ranking* de reclamações é dividido em quatro categorias por índice de reclamações. Este presente estudo contempla a primeira categoria, a qual abrange bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimentos. As categorias são:

- I) *Ranking* de Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento;
- II) *Ranking* de demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento;
- III) *Ranking* de reclamações mais frequentes por assunto;
- VI) *Ranking* de administradoras de consórcio.

Esse tipo de indicador pode configurar-se como um eficiente instrumento de gestão administrativa e tomada de decisões, pois através das reclamações e denúncias recebidas é possível detectar em que situações os valores e padrões não estão sendo cumpridos ou não estão produzindo resultados desejados.

### 2.3 RISCO DE IMAGEM

Com o passar dos anos, as instituições financeiras foram obrigadas a mudar sua maneira de realizar negócios, produzir resultados positivos, ter boa reputação e boa imagem, tendo que lidar com a concorrência e conseqüentemente buscando captar novos e manter clientes antigos através do fornecimento do melhor serviço e atendimento.

A imagem de uma instituição se refere ao modo como uma organização é percebida. Uma vez amplamente aceita, serve como representação do que a organização oferece à

sociedade. Dessa forma manter a qualidade no serviço prestado ao cliente é visto como um fator estratégico para a melhoria de competitividade e produtividade em todo segmento de mercado.

Para Reis (2020) o risco de imagem pode acarretar perdas financeiras para as instituições, em consequência de algumas práticas internas e fatores externos que impactam de forma negativa a sua imagem perante o mercado. Gaither e Frazier (2012) dizem que a qualidade dos produtos e serviços oferecidos são determinados pela percepção dos clientes na medida em que esses conseguem ter as suas expectativas atendidas.

De acordo com Carpinetti (2016) dentre os variados desdobramentos das características da qualidade, também está associada a confiabilidade, atributos como assistência pós-venda, imagem da marca e serviços relacionados ao atendimento. Para Johnson et al. (2001), a imagem pode afetar as intenções comportamentais, como por exemplo a lealdade do consumidor.

Como dito anteriormente, o mercado em que as instituições financeiras atuam vem se tornando cada vez mais dinâmico e competitivo. Por esse motivo, acompanhar tendências, atender os interesses de seus consumidores e, principalmente, saber como está a imagem da empresa perante a sociedade é primordial para o seu sucesso. Esse conhecimento se faz necessário uma vez que contribui para que a instituição revise suas estratégias para manter a qualidade dos serviços e produtos afim de evitar uma imagem negativa.

### 3 METODOLOGIA

Neste capítulo é demonstrada uma breve apresentação da instituição financeira estudo de caso dessa pesquisa bem como discorrerá sobre as etapas de tratamento dos dados.

A pesquisa realizada utilizou uma abordagem qualitativa e quantitativa, que permitiu a verificação das possíveis relações existentes de causa e efeito do desempenho e quantidade de reclamações procedentes quanto ao serviço e produto prestados pela IF.

Para a realização desta pesquisa são utilizados livros, pesquisa em sites, artigos e programas computacionais como editor de planilhas e o *software* SPSS versão 21 para realização da ANOVA para realizar o desenvolvimento analítico. Os dados utilizados no estudo foram extraídos do próprio site do Banco Central do Brasil.

Este capítulo está estruturado em quatro subtópicos. O primeiro apresenta o estudo de caso analisado. O segundo é a coleta de dados junto ao site do Bacen. Foram coletados dados referentes ao ano de 2021, subdivididos por trimestre. O terceiro subtópico foi a aplicação da técnica do diagrama de Pareto para identificar as principais reclamações responsáveis pelo desempenho da IF no trimestre. O último subtópico foi a aplicação da ANOVA para verificar se há diferença estatisticamente significativa entre os grupos de reclamações selecionados a partir do diagrama de Pareto.

#### 3.1 LOCUS DA PESQUISA – ESTUDO DE CASO

A IF em estudo é um banco brasileiro caracterizado como múltiplo que tem sólida atuação voltada aos interesses de seus clientes desde quando foi fundado. Até o segundo trimestre de 2022 essa instituição dispõe de aproximadamente 100 milhões de clientes distribuídos entre pessoas físicas e jurídicas que fazem uso dos produtos e serviços oferecidos por ela. O banco tem suas unidades distribuídas pelo Brasil e também em outros países. Conta ainda com aproximadamente cinco mil postos de atendimento, três mil agências, quarenta mil postos de atendimento expresso e um quadro composto por oitenta e sete mil funcionários.

Além do mercado de varejo, que é voltado para o público em geral, este grupo financeiro está à frente em segmentos como *Corporate* onde realiza atendimento a grandes empresas, *Private* onde é voltado a clientes com grande patrimônio e capacidade de investimento e no atendimento às micro, pequenas e médias empresas.

Os principais produtos que a instituição oferece em relação as atividades bancárias são: contas corrente, poupança, salário e universitária. Além de operações de capitalização, operações internacionais e câmbio, corretagem de valores mobiliários, consultoria de investimentos, cartões de crédito, cesta de serviços, consórcio, leilão de imóveis, cheques, transferências e depósitos. Atua também no mercado de seguros e previdência privada.

### 3.2 COLETA DE DADOS

As primeiras publicações do *ranking* de reclamações foram feitas a partir de março de 2002. As publicações eram feitas mensalmente através do portal de acesso a informações do Banco Central. Entre os anos de 2016 e 2017, a frequência destas publicações passaram a ser bimestrais e ainda no início de 2017 até os dias atuais, os dados passaram a ser apresentados trimestralmente.

O período escolhido para a coleta de dados utilizados neste estudo foi o ano de 2021. As informações foram extraídas do *Ranking* de Reclamações de Bancos, Top 15 - Financeiras e Instituições de Pagamento. Inicialmente foram extraídos e planilhados os dados de posição, desempenho, quantidade de reclamações reguladas procedentes e o total de clientes da IF, os quais estão exibidos na Tabela 2.

Tabela 2- Dados do *Ranking* de Reclamações do Banco Central referente ao período de 2021 da instituição financeira em estudo.

Período (2021)	Posição da IF	Desempenho	Reclamações Procedentes	Total de Clientes
1º Trimestre	5º	22,78	2.248	98.648.524
2º Trimestre	5º	25,33	2.515	99.260.817
3º Trimestre	4º	36,03	3.613	100.264.792
4º Trimestre	5º	25,3	2.529	99.921.260

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Nota: O total de reclamações e informações são apresentados no Apêndice B.

No 1º trimestre de 2021 a IF ocupou a 5ª posição do ranking, ficando abaixo dos bancos Pan, Inter, Caixa Econômica Federal e Santander. Nesse período seu desempenho foi de 22,78 e totalizou 2.248 reclamações reguladas procedentes.

No 2º trimestre do mesmo ano, novamente classificou-se na 5ª posição com um desempenho de 25,33 e 2.515 reclamações procedentes, ficando abaixo dos bancos Pan, Inter, Caixa Econômica Federal e Santander.



No 3º trimestre, a IF subiu para a 4ª posição apresentando o desempenho igual a 36,03 e 3.613 reclamações procedentes. Já no 4º trimestre, retornou a 5ª posição com o desempenho de 25,30 e o total de 2,529 reclamações procedentes, ficando abaixo dos bancos C6 Bank, BMG, BTG Pactual/ Banco Pan e o Inter.

### 3.3 DIAGRAMA DE PARETO

O Diagrama de Pareto é uma das sete ferramentas da qualidade utilizada para quantificar e priorizar a importância das causas de um problema a partir de distribuições desiguais. Essa ferramenta funciona utilizando uma técnica simples de separar os problemas em: problemas pouco vitais e muito triviais (CAMPOS, 1992).

Carpinetti (2012) destaca que o objetivo do Diagrama de Pareto é criar um gráfico que auxiliará, mostrando em ordem de importância as causas responsáveis pelo maior efeito de um problema, pois seu princípio afirma que entre todas as causas de um problema, algumas poucas são as grandes responsáveis pelos efeitos indesejáveis. O Diagrama é construído com barras verticais que ordena a frequência de forma visualmente evidente e apresenta o total acumulado que é representado por uma linha que representa a porcentagem acumulada.

A coleta de dados e a organização em categorias por ordem decrescentes de frequência é o primeiro passo para a criação do Diagrama de Pareto. Esses dados serão os principais índices do gráfico, sendo eles: causas das falhas, número de ocorrências, porcentagem de ocorrências sobre o total e a porcentagem acumulada (VIEIRA, 1999).

No *ranking* disponibilizado no site do Banco Central é possível ter acesso a posição, desempenho, quantidade total de reclamações procedentes e a quantidade total de clientes. Como o objetivo desse estudo é analisar as principais reclamações procedentes da IF responsáveis pelo efeito negativo no ano de 2021, inicialmente fez-se necessário a elaboração de um gráfico de Pareto para cada trimestre para identificar aquelas que foram mais frequentes por período. Foram produzidos quatro gráficos com os mesmos procedimentos.

Para essa etapa de elaboração de cada gráfico de Pareto, foi necessário apenas a coleta dos dados referente ao motivo da reclamação procedente e a frequência de cada uma dessa. Esses dados foram organizados por trimestre e tabulados. Em seguida foi calculado o impacto percentual de cada reclamação e a porcentagem acumulada de cada frequência para verificar quanto o acumulado representa do total. A partir disso, os gráficos foram gerados.

Nos gráficos apresentados nos resultados desse estudo, as colunas em azul representam a frequência de cada reclamação na ordem decrescente, enquanto a linha laranja, que é a Curva de Pareto (Vieira, 1999), representa o acumulado.

A partir dos resultados de cada gráfico, foram extraídos os motivos que representaram juntos aproximadamente 50% do total acumulado. Esses dados foram agrupados em uma única tabela dando início a uma nova base de dados. A partir dessa nova base, foi feita uma nova aplicação do gráfico de Pareto com a finalidade de identificar as quatro principais reclamações mais recorrentes do ano de 2021, criando assim uma nova amostra para ser analisada através do teste de análise de variância. Para cada reclamação foi atribuída uma sigla para facilitar a manipulação desses dados.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS – ANOVA

Para esta etapa da pesquisa foram selecionadas e analisadas as quatro principais reclamações mais recorrentes do ano de 2021 que foram extraídas com base no procedimento de Pareto. Os dados são apresentadas no Apêndice A. Estas reclamações foram coletadas por trimestre e reorganizadas para o período de um ano. Importante salientar que a performance do desempenho (variável dependente), foi mantida em seu valor trimestral.

A partir das informações quantitativas foi realizada uma análise de variância de uma via (ANOVA *one way*) com o objetivo de avaliar se há diferenças estatisticamente significativas nos níveis de desempenho da instituição financeira na avaliação do Banco Central (índice dado pelas reclamações consideradas procedentes), com as principais reclamações selecionadas pelo procedimento de análise de Pareto.

A normalidade dos dados do desempenho da instituição foi avaliada por meio dos testes de Kolmogorov-Smirnov e Shapiro-Wilk. Ambos os testes possuem hipótese nula ( $H_0$ ) de que os dados são normais. O resultado dos testes apontou P – valor ( $p$ ) da variável dependente (desempenho) menor que 0,001 para ambos os testes, demonstrando que os dados não possuem distribuição normal.

O pressuposto da homogeneidade da variância foi avaliado pelo teste de Levene, que possui a mesma interpretação dos testes de normalidade. A significância estatística do teste de Levene também apresentou valor de P menor que 0,001, indicando que a variabilidade do score dos diferentes grupos é diferente. Os resultados dos testes de normalidade e de homogeneidade podem ser visualizados através da Tabela 3.

Tabela 3- Testes de normalidade e testes de homogeneidade das reclamações consideradas procedentes pelo Banco Central da instituição financeira analisada

Testes de normalidade	
Kolmogorov-Smirnov	
Estatística do teste	0.389
Significância	0.000
Shapiro-Wilk	
Estatística do teste	0.695
Significância	0.000
Teste de homogeneidade da variância	
Estatística do teste	77.669
Significância	0.000

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Como a ANOVA é um teste paramétrico, os pressupostos de normalidade e de homoscedasticidade devem ser respeitados. Como, de acordo com a Tabela 3, estas premissas não foram atendidas, foram realizados procedimentos corretivos. Um destes procedimentos foi o instrumento de *bootstrapping* (1.000 reamostragens com Intervalo de Confiança – IC de 95% e ajuste BCa<sup>1</sup>). Estes procedimentos permitem obter uma maior confiabilidade dos resultados além de corrigir de desvios de normalidade da distribuição da amostra. Além disso, apresenta um intervalo de confiança de 95% para as diferenças entre as médias dos grupos (HAUKOOS; LEWIS, 2005; PUTH; NEUHÄUSER; RUXTON, 2015).

Como os dados apresentaram heterogeneidade da variância, foi solicitada a correção de Welch e a avaliação de *post-hoc* por meio da técnica de Games-Howell (FIELD, 2013). O teste de *post-hoc* de Games-Howell é o mais indicado quando há grupos não balanceados, ou seja, quando há diferença entre os tamanhos do grupo, como é o caso da amostra analisada.

A ANOVA por si só, mostra apenas se existem diferenças entre os grupos, no caso específico, os grupos de reclamações. Assim, caso essas diferenças existam e sejam significativas, o teste de *post-hoc* informa de quanto seria o nível de significância. Apesar desta última informação ser de suma importância para processos de tomada de decisão, ela também, isoladamente, ou mesmo em conjunto com o nível de significância, não quantifica o tamanho da diferença entre os grupos.

1 *Bias Corrected Accelerated*. Procedimento para correção de vieses da amostra, especialmente àqueles relacionados a normalidade dos dados e homocedasticidade (DICICCIO; ROMANO, 1988).

Assim, para se obter esta informação, foi calculado o tamanho do efeito do teste da ANOVA. A técnica utilizada foi o  $d$  de Cohen, que funciona melhor para tamanhos de amostra maiores que 50 (BERBEN; SEREIKA; ENGBERG, 2012; FRITZ; MORRIS; RICHLER, 2012). O tamanho do efeito do  $d$  de Cohen é calculado a partir da diferença entre as médias dos grupos que estão sendo comparados, dividido pela média de seus desvio-padrão. O cálculo do parâmetro pode ser visualizado por meio da Equação 1.

$$d = \frac{\chi_1 - \chi_2}{\sqrt{(\sigma_1^2 + \sigma_2^2)/2}}$$

Onde:

$\chi_1$  = Média do grupo 1

$\chi_2$  = Média do grupo 2

$\sigma_1$  = Desvio-padrão do grupo 1

$\sigma_2$  = Desvio-padrão do grupo 2

A interpretação do  $d$  de Cohen, segundo Santo; Daniel, (2017) e Sawilowsky, (2009), se dá da seguinte forma:

- Tamanho de efeito pequeno:  $d = 0,2$  a  $0,3$ ;
- Tamanho de efeito médio:  $d = 0,5$  a  $0,8$ ;
- Tamanho de efeito grande:  $d > 0,8$

Dessa forma, com a utilização da metodologia *Bootstrapping* e a correção de Welch, mesmo os dados não possuindo distribuição normal e homocedasticidade, foi possível utilizar o teste da ANOVA, para verificar a relação do desempenho da instituição financeira com as principais reclamações consideradas procedentes, bem como, as diferenças entre elas e o tamanho do efeito. Estas descobertas possibilitaram a sugestão de melhorias para a instituição financeira buscar melhorar seu desempenho no ranking de reclamações do Banco Central.



IROEC, OPISA, PIXEU e OTAC, juntamente com a mais quantificada IROCR representam 50% do total acumulado e estão expostos no Quadro 1.

Quadro 1- Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 1º trimestre.

<b>Sigla</b>	<b>Motivo das reclamações</b>
IROCR	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito.
PIXIN	Pix – iniciação.
IRISS	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito.
IROEC	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet banking, ATM, credenciadora e operação de crédito.
OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada.
PIXEU	Pix - experiência do usuário.
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta.

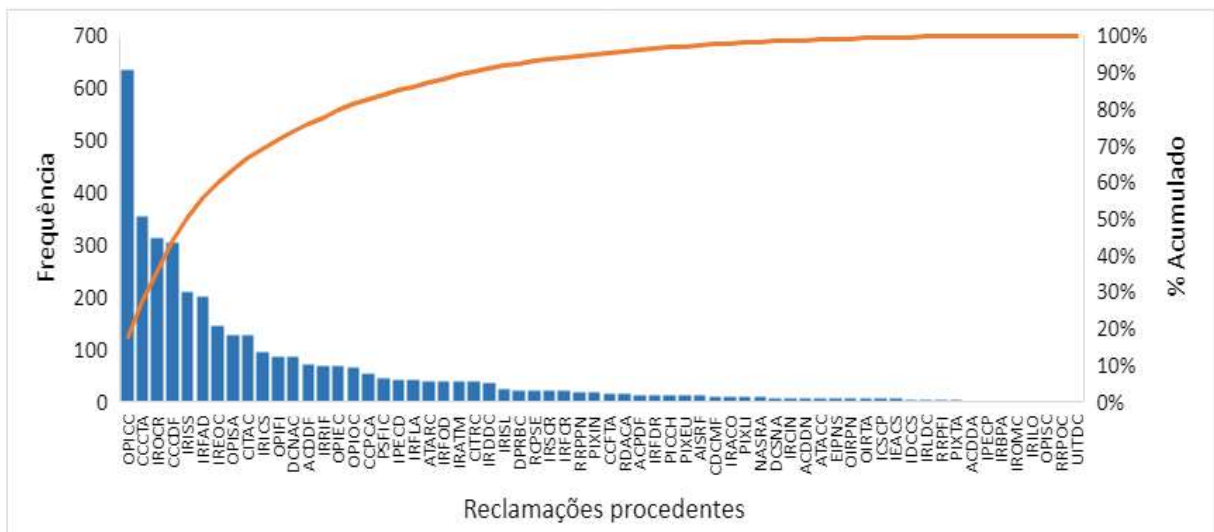
Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Analisando os dados do 2º trimestre, foram contabilizadas 2.514 reclamações procedentes processadas, analisadas e encerradas pelo Bacen contra a IF distribuídas em 67 diferentes motivos. O gráfico de Pareto, apresentado na Figura 3, para o referente trimestre demonstrou que, dentre os motivos, o mais frequente apresentado no *ranking* é o OPICC onde foram contabilizadas 558 manifestações de clientes insatisfeitos pelo motivo de oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada.



em 3613 distribuídas em 64 diferentes motivos. A Figura 4 apresenta o gráfico de Pareto para o trimestre onde verifica-se que o principal motivo é, assim como o apresentado no 2º trimestre, o referente a ofertas ou prestação de informação de forma inadequada pela IF, especificamente sobre crédito consignado, cuja sigla é OPICC, onde foram contabilizadas 633 reclamações que representa 17,52% do total de manifestações processadas e encerradas pelo Banco Central contra instituição financeira.

Figura 4- Gráfico de Pareto 3º período de 2021.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A partir da análise do gráfico verifica-se que, assim como no primeiro e segundo trimestre reclamações envolvendo a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços continuaram ocorrendo. O motivo por Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado aparece como segundo e quarto motivo mais reclamado sendo esse último específico a documentação falsa. As reclamações OPICC, CCCTA, IROCR, CCCDF e IRISS representam 50,10% do acumulado e estão expostas no Quadro 3.



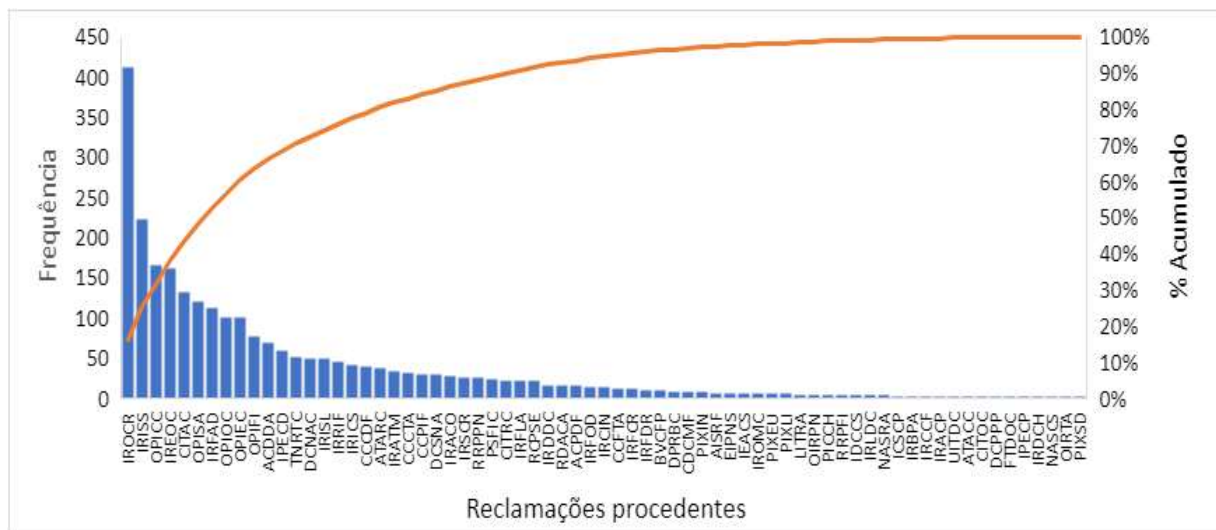
Quadro 3- Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 3º trimestre.

Sigla	Motivo das reclamações
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada
CCCTA	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado
IROCR	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito
CCCDF	Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa
IRISS	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Analisando o 4º trimestre de 2021, foram contabilizadas 2529 reclamações procedentes, ou seja, em que o Banco Central verificou indícios de irregularidades após a análise. Essas reclamações estão distribuídas entre 69 motivos. O gráfico de Pareto gerado é apresentado na Figura 5.

Figura 5- Gráfico de Pareto 4º período de 2021.



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O gráfico da Figura 5 demonstra que a reclamação mais frequente apresentada no *ranking*, assim como no primeiro, novamente foi pelo motivo de Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito (IROCR), totalizando 411 manifestações representando em

porcentagem 16,25% do total de reclamações em que o órgão analisou e verificou indícios de irregularidades.

A distribuição por frequência do gráfico de Pareto demonstra que aproximadamente 50% do total acumulado de reclamações são pelos motivos IROCR, IRISS, OPICC, IREOC, CITAC, OPISA e IRFAD que estão expostos no Quadro 4.

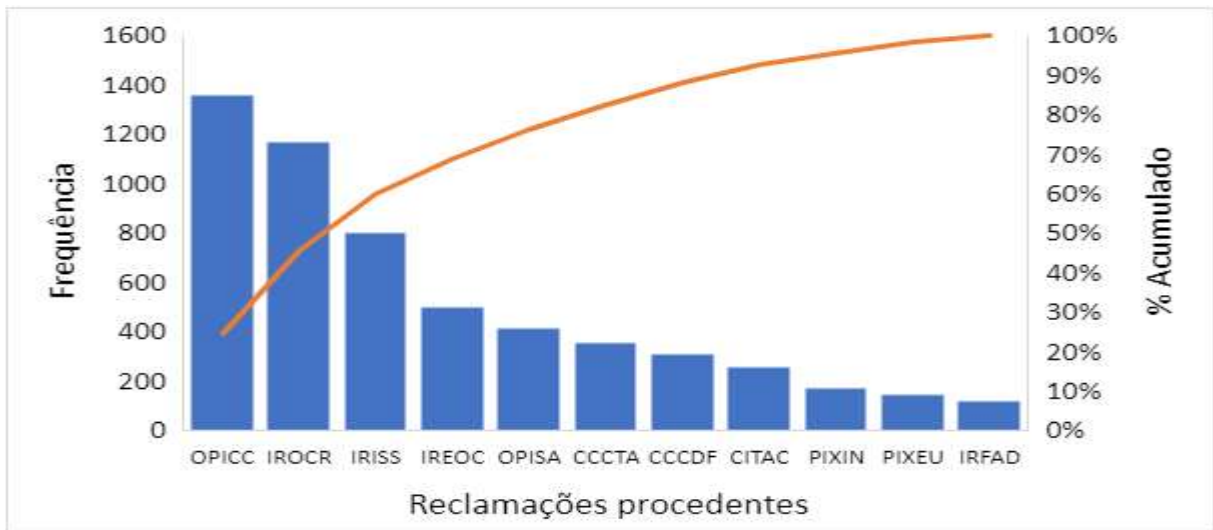
Quadro 4- Reclamações que representam aproximadamente 50% do total de reclamações procedentes acumuladas no 4º trimestre.

<b>Sigla</b>	<b>Motivo das reclamações</b>
IROCR	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito
IRISS	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada
IREOC	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, ATM, credenciadora e operação de crédito
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta
OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada
IRFAD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos à operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Verifica-se também que há frequentes reclamações de situações envolvendo, de forma inadequada, oferta ou prestação de informação dos serviços prestados pela IF. Para cada trimestre, foram selecionadas as reclamações que juntas representaram 50% do total acumulado em cada trimestre conforme mostrado nas Figuras 2, 3, 4 e 5. Essas reclamações após agrupadas, foram reorganizadas para o período de um ano formando assim uma nova amostra. O resultado é apresentado na Figura 6.

Figura 6- Principais reclamações procedentes do período de 2021.



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

A análise do gráfico de Pareto gerado para essa nova amostra demonstrou que as 4 reclamações mais frequentes foram pelos motivos OPICC, IROCR, IRISS e IREOC como mostrado no Quadro 5.

Quadro 5 – Principais reclamações recorrentes do ano de 2021

Siglas	Reclamações procedentes
IROCR	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito.
IRISS	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito.
IREOC	Irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet <i>banking</i> , ATM, credenciadora e operação de crédito
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2021.

Essas quatro reclamações mais frequentes foram responsáveis por 3.913 reivindicações consideradas procedentes pelo Banco Central. Esse valor representou 48,9% de todas as reclamações consideradas pela ouvidoria Bacen. Esses dados serviram como informações quantitativas para a realização da análise de variância de uma via (ANOVA *one way*). A tratativa é apresentada no Subtópico 4.2 a seguir.

## 4.2 ANÁLISE ANOVA

Os Testes de distribuição de normalidade demonstraram que a variável desempenho da instituição financeira não apresentava distribuição normal (Kolmogorov-Smirnov = 0,389,  $p < 0,001$ ; Shapiro-Wilk = 0.695,  $p < 0,001$ ). O Teste de Levene demonstrou que os grupos não apresentam homogeneidade de variância (Levene (3, 3.909) = 77,669,  $p < 0,001$ ). Os resultados descritivos das diferenças entre os grupos encontram-se na Tabela 4.

Tabela 4 - Estatísticas descritivas do desempenho da instituição financeira para amostra selecionada e separada por grupos

Fatores	Estatísticas descritivas		Estimativas de Bootstrapping		
			Intervalo de confiança (95% IC BCa)		
			Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
IROCR	Média	27.67	-0.027	27.37	27.96
	Desvio-padrão	5.14	-0.028	4.98	5.28
IRISS	Média	27.96	-0.0159	27.59	28.31
	Desvio-padrão	5.4	-0.012	5.23	5.54
IREOC	Média	27.09	0.0101	26.7	27.49
	Desvio-padrão	4.91	0.00065	4.66	5.14
OPICC	Média	30.01	-0.057	29.74	30.29
	Desvio-padrão	5.44	-0.025	5.4	5.47
Amostra total	Média	28.47	-0.037	28.31	28.62
	Desvio-padrão	5.39	-0.00192	5.33	5.45

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os resultados da ANOVA demonstram que existem diferenças estatisticamente significativas entre os grupos de reclamações analisados [F de Welch (3, 1815,57) = 66,003,  $p < 0,001$ ]. No entanto, o tamanho do efeito foi muito baixo (est.  $d = 0,48$ ). O Teste de *post-hoc* de Games-Howell, interpretado por meio dos procedimentos de *Bootstrapping*, mostra que existem diferenças significativas entre as reclamações IROCR e OPICC, entre IRISS e IREOC e entre IRISS e OPICC.

As diferenças entre as médias das reclamações foram avaliadas através do intervalo de confiança, visto que as estimativas de *Bootstrapping* não apresentam o valor de P. Desse modo, as reclamações IROCR e IRISS não apresentaram diferença significativa [DM = -

0,289, IC 95% BCa (-0,853 a 0,232)]<sup>2</sup>. Nesse caso específico, nota-se que o intervalo de confiança inicia com valor negativo, perpassa o zero e finaliza com valor positivo, indicando que não há significância estatística entre os dois grupos de reclamações analisados.

Já as relações entre IROCR e OPICC [DM = -2,343, IC 95% BCa (-276,218 a -191,936)], entre IRISS e IREOC [DM = 0,871, IC 95% BCa (0,357 a 132,600)] e entre IRISS e OPICC [DM = -2,054, IC 95% BCa (-253,806 a -159,585)], foram encontradas diferenças significativas, indicando, no caso em questão a necessidade de foco no tratamento dessas reclamações. A Tabela 5 demonstra os resultados dos testes de *post-hoc* de Games-Howell com *Bootstrapping* de todas as variáveis consideradas.

Tabela 5 - Teste post-hoc de Games-Howell com Bootstrapping (95% IC BCa)

Teste de Post-hoc	Reclamações	Bootstrapping				
		DM	Viés	Modelo	IC BCa 95%	
					Inferior	Superior
Games-Howell	IRISS	-0,28914	0,01326	0,25374	-0,85253	0,23221
	IROCR IREOC	0,58219	-0,01282	0,24362	0,10894	100,366
	OPICC	-234,388	0,00302	0,21527	-276,218	-191,936
	IROCR	0,28914	-0,01326	0,25374	-0,18146	0,76179
	IRISS IREOC	0,87132	-0,02608	0,26861	0,35719	132,600
	OPICC	-205,475	-0,01024	0,24779	-253,806	-159,585
	IROCR	-0,58219	0,01282	0,24362	-102,688	-0,09723
	IREOC IRISS	-0,87132	0,02608	0,26861	-142,619	-0,25805
	OPICC	-292,607	0,01584	0,24004	-335,911	-239,270
	IROCR	234,388	-0,00302	0,21527	191,832	276,251
	OPICC IRISS	205,475	0,01024	0,24779	156,743	256,993
	IREOC	292,607	-0,01584	0,24004	244,265	332,816

Fonte: Dados da Pesquisa, 2022

Nota: Os resultados do *Bootstrapping* são baseados em 1.000 amostras de *Bootstrap*.

A análise estatística mostrou a importância de se tratar as principais reclamações da instituição financeira em avaliação de forma individualizada. Dentre as reclamações mais recorrentes, pelo menos duas delas (IRISS e OPICC), apresentam diferenças significativas entre si, e conseqüentemente capacidade de influenciar o desempenho da organização. Apesar do tamanho do efeito dado pela metodologia do *d* de Cohen, ter se enquadrado como pequeno (0,48), este também está próximo da escala de tamanho do efeito médio (0,5 a 0,8), o que

2 DM = Diferença Média; IC = Intervalo de Confiança.

pode ser particularmente útil para tomada de decisão de quais reclamações devem ser tratadas com prioridade.

## 5 CONCLUSÕES

Como foi apresentado neste estudo, o Banco Central do Brasil, que é um órgão regulador do SFN, divulga periodicamente o *ranking* de reclamações procedentes contra instituições financeiras e dentre outras entidades sob a sua supervisão. Entende-se que esse tipo de publicação expõe de forma negativa essas instituições trazendo risco para a sua imagem, além da probabilidade de punições, perda de clientes e até de lucro.

Com base nos objetivos propostos neste trabalho de identificar e analisar as principais reclamações reguladas procedentes de uma instituição financeira no período de 2021 que afetam o seu posicionamento no *ranking* do Bacen indicando, efetivamente, onde a instituição deve agir para estar sempre bem ranqueada, a utilização da ferramenta de gráfico de Pareto evidenciou que em todos os trimestres analisados a instituição financeira apresenta frequentemente reclamações procedentes de situações envolvendo a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços e também pelo motivo de oferta ou prestação de informação sobre diferentes tipos de operações oferecidas de forma inadequada por ela.

O objetivo de avaliar se havia diferenças estatisticamente significativas nos níveis de desempenho da instituição financeira na avaliação do Banco Central, através do teste da ANOVA nesse estudo por si só, mostrou apenas se existia diferenças entre os grupos, no caso específico, os grupos de reclamações procedentes, mas não pode explicar qual seriam essas diferenças. Neste caso, foi necessário a implantação/cominação com outros métodos estatísticos de acompanhamento para obter o resultado esperado. Dentre as reclamações mais recorrentes, pelo menos duas delas (IRISS e OPICC), apresentam diferenças significativas entre si, e conseqüentemente capacidade de influenciar o desempenho da organização.

Como um dos objetivos desse estudo é fornecer sugestões de melhorias para a instituição financeira, com base em dados estatísticos, visando a melhoria no atendimento e conseqüentemente melhores posições no *ranking*, é visto a necessidade da organização intensificar no desenvolvimento de programas de formação e qualificação de seus funcionários, periodicamente fazer reuniões com a equipe reforçando a necessidade da manutenção da qualidade do serviço prestado focando nos princípios e valores da instituição além de abordar temas voltado para o direito do consumidor com base nas normas estabelecidas pelo CMN.

Com o plano de ação em prática, acredita-se que a IF poderá aumentar a qualidade do serviço prestado, minimizar as irregularidades onde verifica-se indício de descumprimento de lei e, conseqüentemente, diminuir estas ocorrências no *ranking* de reclamações não expondo sua imagem de forma negativa. A melhora no ranking de reclamações podem ser um indicativo de que os clientes estão mais satisfeitos com os serviços e produtos do banco. Isso pode também indicar a fidelização destes e conseqüente resultados positivos em termos de receita.

### 5.1 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

As limitações encontradas para esta pesquisa estão no fato de que o *ranking* de reclamações do Bacen, que é qualitativo, assim como o nome sugere, ele é ranqueado, ou seja, é feita uma comparação entre os bancos analisados. Desse modo, uma determinada instituição pode ter um desempenho, em termos de número de reclamações procedentes maior em um determinado trimestre, e mesmo assim, se posicionar melhor que no trimestre anterior.

Isto ocorre, porque o ranking é comparativo, ou seja, as IFs estão sendo comparadas umas com as outras e com seu respectivo número de clientes. Desta forma, apesar do rigor metodológico utilizado nesta pesquisa, a constatação das principais reclamações selecionadas, bem como, a identificação de diferenças estatisticamente significativas entre elas, não garante por si só, a influência no desempenho (nota Bacen) da instituição. Para isto, seria necessária a análise do desempenho das outras instituições.

Uma outra limitação da pesquisa está relacionada as reclamações consideradas procedentes. O Bacen, na realidade lista os motivos que levaram as reclamações serem julgadas como procedentes. Ou seja, uma determinada reclamação foi julgada como procedente porque evidenciou alguma irregularidade em determinado procedimento regulado pelo órgão. Assim, a efetiva insatisfação do cliente não é revelada pelo Bacen, o que pode limitar os resultados da pesquisa. No entanto, como a verdadeira reclamação não é uma informação disponível, o motivo (que é listado no site), foi utilizado como *proxy*.

### 5.2 SUGESTÃO DE ESTUDOS FUTUROS

A partir dos resultados e limitações da pesquisa, podem ser sugeridas temáticas futuras para exploração. Dentre elas, destacam-se:



- Realizar estudos comparativos entre as IFs visando complementar e reconhecer mais profundamente os fatores que afetam seus desempenhos junto ao *ranking* do Bacen;
- Aplicar outros testes estatísticos, como por exemplo, testes não-paramétricos para verificação de robustez;
- Aumentar o tamanho da amostra analisada e aplicar testes parametrizados de regressão linear buscando não apenas verificar quais os fatores que estão estatisticamente relacionados ao desempenho das IFs junto ao Bacen, mas também possibilitar estimar seu desempenho futuro.

## REFERÊNCIAS

ASSAF, N. A. **Mercado Financeiro**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ALVES, C. A. M.; GASPAR, D. T. G.; MARTINS, N. S. Responsabilidade social corporativa e reclamações: uma análise considerando os maiores bancos públicos e privados do Brasil. **Revista eletrônica Gestão & Saúde**. ISSN: 1982-4785. 2014. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/317410162>. Acesso em: 05 de maio de 2022.

BACEN. **Relação de Instituições em Funcionamento no País: Bancos Comerciais, Múltiplos e Caixa Econômica**. 2022. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao\\_instituicoes\\_funcionamento](https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento). Acesso em: 01 de julho de 2022.

BACEN. **Composição e segmentos do Sistema Financeiro Nacional**. 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/pre/composicao/composicao.asp?frame=1>. Acesso em: 30 de abril de 2022.

BACEN. **Ranking de Reclamações**. 2022. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

BERBEN, L.; SEREIKA, S. M.; ENGBERG, S. Effect size estimation: methods and examples. **International journal of nursing studies**, v. 49, n. 8, p. 1039–1047, ago. 2012.

CIRCULAR nº 3.289, de 31 de agosto de 2005. **Dispõe sobre a constituição e a implementação, no Banco Central do Brasil, do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR)**. Disponível em [http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ\\_3289\\_v1\\_O.pdf](http://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/2005/pdf/circ_3289_v1_O.pdf). Acesso em: 30 de abril de 2022.

CYRILLO, R. M. **Ouvidorias: um aporte necessário**. Revista do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, Brasília, n. 9, p. 193-211, 2015. Anual.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

CARPINETTI, L. C. R. **Gestão da Qualidade: Conceitos e Técnicas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CAMPOS, V. F. **TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês)**. 3. ed. Belo Horizonte, 1992.

DICICCIO, T. J.; ROMANO, J. P. A Review of Bootstrap Confidence Intervals. **Journal of the Royal Statistical Society: Series B (Methodological)**, v. 50, n. 3, p. 338–354, 1 jul. 1988.

FEBRABAN. **Normativo SARB 22/2019**: Autorregulação Bancária. 2021. Disponível em:

[https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Normativo%202022\\_texto%20vigente\\_alterado%20pela%20Delibera%C3%A7%C3%A3o%20n\\_035%20de%202021.pdf](https://cmsarquivos.autorregulacaobancaria.com.br/Arquivos/documentos/PDF/Normativo%202022_texto%20vigente_alterado%20pela%20Delibera%C3%A7%C3%A3o%20n_035%20de%202021.pdf). Acesso em: 03 de maio de 2022.

FIELD, A. **Descobrimdo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2013.

FRITZ, C. O.; MORRIS, P. E.; RICHLER, J. J. Effect size estimates: Current use, calculations, and interpretation. **Journal of Experimental Psychology: General**, v. 141, n. 1, p. 2–18, 2012.

FORTUNA, E. **Mercado Financeiro: Produtos e serviços**. 18. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

GAITHER, N.; FRAZIER, G. **Administração de Produções e Operações**. 8 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

HAUKOOS, J. S.; LEWIS, R. J. Advanced Statistics: Bootstrapping Confidence Intervals for Statistics with “Difficult” Distributions. **Academic Emergency Medicine**, v. 12, n. 4, p. 360–365, 1 abr. 2005.

JOHNSON, M. D. *et al.* The evolution and future of national customer satisfaction index models. **Journal of Economic Psychology**. V. 22, p. 217-245, 2001. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0167487001000307>. Acesso em: 27 de jun de 2022.

MARTINS, J. G. **Análise econômico-financeira de instituições financeiras: Um estudo comparativo aplicado aos bancos comerciais e Múltiplos do sistema financeiro nacional**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciências Contábeis) - Pontifícia Universidade Católica (PUC), São Paulo, São Paulo, Brasil, 2007.

MARTINS, N. S.; ALVES, C. A. M.. Responsabilidade social corporativa, reclamações e retorno sobre o patrimônio líquido: estudo em bancos atuantes no Brasil no segundo semestre de 2014. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, São Paulo, v. 8, n. 2, p. 21-32, 2018. Disponível em: <https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/issue/view/138>. Acesso em: 10 de jul de 2022.

OLIVEIRA, L. H. M. M. As instituições financeiras no direito pátrio ou exclusiva. **Revista do Tribunal Regional Federal 1ª Região**, v. 11, n. 1, jan./mar. 1999. . Disponível em: [https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/21928/instituicoes\\_financeiras\\_direito\\_patrio.pdf](https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/21928/instituicoes_financeiras_direito_patrio.pdf). Acesso em: 22 de abril de 2022.

PUTH, M. T.; NEUHÄUSER, M.; RUXTON, G. D. On the variety of methods for calculating confidence intervals by bootstrapping. **Journal of Animal Ecology**, v. 84, n. 4, p. 892–897, 1 jul. 2015.

REIS, T. Risco de imagem: o que é e como as empresas podem evitá-lo? **Suno Artigos**. 2020. Disponível em: <https://www.suno.com.br/artigos/risco-de-imagem/>. Acesso em: 10 de julho de 2022.

SAUNDERS, A. **Administração de instituições financeiras**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, J. A. G.; PEREIRA, H. F. S.; PEREIRA, W. N. A. Histórico do Sistema Financeiro Nacional. **Revista Científica E-locação da Faex**, 2. ed, ano 1, 2012. Disponível em: <https://periodicos.faex.edu.br/index.php/e-Locucão/article/view/102/83>. Acesso em: 01 de maio de 2022.

SANTO, H. E.; DANIEL, F. Calcular e apresentar tamanhos do efeito em trabalhos científicos (2): Guia para reportar a força das relações. **Revista Portuguesa de Investigação Comportamental e Social**, v. 3, n. 1, p. 53–64, 28 fev. 2017.

SAWILOWSKY, S. S. New Effect Size Rules of Thumb. **Journal of Modern Applied Statistical Methods**, v. 8, n. 2, p. 26, 1 nov. 2009.

VIERA, S. **Estatística para a Qualidade**: como avaliar com precisão a qualidade em produtos e serviços. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1999.

**APÊNDICE A – PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES EXTRAÍDAS DOS GRÁFICOS DE PARETO EM CADA TRIMESTRE**

1º TRIMESTRE

<b>Reclamações</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Acumulado</b>
IROCR	233	10,36%	10,36%
PIXIN	165	7,34%	17,10%
IRISS	161	7,16%	24,87%
IREOC	156	6,94%	31,81%
OPISA	145	6,45%	38,26%
PIXEU	142	6,32%	44,57%
CITAC	122	5,43%	50,00%

2º TRIMESTRE

<b>Reclamações</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Acumulado</b>
OPICC	558	22,10%	22,20%
IROCR	208	8,27%	30,47%
IRISS	200	7,96%	38,42%
IREOC	178	7,08%	45,51%
OPISA	143	5,69%	51,19%

3º TRIMESTRE

<b>Reclamações</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Acumulado</b>
OPICC	633	17,52%	17,52%
CCCTA	352	9,74%	27,26%
IROCR	311	8,61%	35,87%
CCCDF	304	8,41%	44,28%
IRISS	210	5,81%	50,10%

## 4º TRIMESTRE

<b>Reclamações</b>	<b>Frequência</b>	<b>Porcentagem</b>	<b>Acumulado</b>
IROCR	411	16,25%	16,25%
IRISS	223	8,82%	25,07%
OPICC	166	6,56%	31,63%
IREOC	161	6,37%	38,00%
CITAC	131	5,18%	43,18%
OPISA	119	4,71%	47,88%
IRFAD	112	4,43%	52,31%

## APÊNDICE B – RECLAMAÇÕES PROCEDENTES 2021

### 1º TRIMESTRE

Sigla	Motivo das reclamações	Frequência
IROCR	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito	233
PIXIN	Pix - iniciação	165
IRISS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	161
IREOC	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, ATM, credenciadora e operação de crédito	156
OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	145
PIXEU	Pix - experiência do usuário	142
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	122
DCNAC	Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	87
IRICS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	85
IPECD	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	69
PICCH	Pix - chaves	61
OPIFI	Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	58
IRRIF	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	57
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	56
PSFIC	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	54
IRISL	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	54
OPIEC	Oferta ou prestação de informação sobre produtos e serviços de forma inadequada, exceto as relacionadas a cartão de crédito, conta e serviços acessórios, credenciadora de cartão e operação de crédito	40
IRFAD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	38
IRATM	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	37
ATARC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito	35
ACDDF	Abertura de conta de depósito com documentação falsa	27

OPIOC	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	25
CITRC	Cobrança irregular de tarifa relacionada ao cartão de crédito	20
RDACA	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	19
IRFLA	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito	18
CCCTA	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	17
CCFTA	Concessão de crédito (exceto consignado) sem a formalização do título adequado	17
IRSCR	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	17
ACDDN	Abertura de conta de depósito sem documentação necessária	15
EIPNS	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados	15
IRFDR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a conta	15
RRPPN	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	14
CCPCA	Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido	13
CCCDF	Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	12
RCPSE	Recusa de cancelamento de pacote de serviços	12
DPBDC	Descumprimento de prazo de bloqueio ou de prazo de devolução de cheque	12
IRFCR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a cartão de crédito	12
IRDDC	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações relativas a operação de crédito contratada (DDC)	12
AISRF	Ausência de informações sobre as regras de funcionamento nos contratos de cartões de crédito ou seu descumprimento	10
CDCMF	Concessão de demais créditos (exceto consignado) mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	9
PIXLI	Pix - liquidação	9
OIRPN	Outras irregularidades relacionadas à portabilidade de operações de crédito de pessoa natural	8
IDCCS	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional)	7
IRFOD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, conta e operação de crédito	7
FTDOC	Falta de transparência na redação de documentos	7
ICSCP	Integridade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade das operações e serviços - conta de pagamento pré-paga	6
IRLDC	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques)	5



RRPFI	Restrição à realização de portabilidade de operações de financiamento imobiliário relativas a pessoas naturais	4
IRCIN	Irregularidades relativas a crédito rotativo de cartão de crédito e inadimplência do cartão de crédito	3
NASRA	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta ou não cumprimento das regras aplicáveis	2
IEACS	Irregularidades envolvendo a abertura de conta-salário	2
IRAOU	Irregularidades relacionadas ao atendimento da Ouvidoria	2
IRBPA	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário)	2
IRDCH	Irregularidades relacionadas à devolução de cheques	2
IROMC	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio	2
DPRBC	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB	2
RRPOC	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito (exceto crédito consignado e financiamento imobiliário) relativas a pessoas naturais	2
OIRCH	Outras irregularidades relacionadas a cheques	2
CITOC	Cobrança irregular de tarifa em operação de crédito	2
IRCMO	Irregularidades relacionadas a cédulas ou moedas	1
UITCC	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às operações de crédito consignado	1
ATACC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	1
OIRTA	Outras irregularidades relacionadas a tarifas	1
OPISC	Oferta ou prestação de informação sobre o serviço de credenciadora de cartão de forma inadequada	1
PIXTA	Pix - tarifa	1

## 2º TRIMESTRE

Sigla	Motivo das reclamações	Frequência
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	558
IROCR	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito	208
IRISS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	200
IROEC	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, ATM, credenciadora e operação de crédito	178

OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	143
DCNAC	Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	88
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	88
IRRIF	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	76
IRISL	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	73
OPIEC	Oferta ou prestação de informação sobre produtos e serviços de forma inadequada, exceto as relacionadas a cartão de crédito, conta e serviços acessórios, credenciadora de cartão e operação de crédito	64
OPIFI	Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	59
IPECD	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	54
IRICS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	50
ACDDF	Abertura de conta de depósito com documentação falsa	42
PIXEU	Pix - experiência do usuário	41
IRATM	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	39
IRFOD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, conta e operação de crédito	37
IRFAD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	35
OPIOC	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	34
PIXIN	Pix - iniciação	32
PSFIC	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	29
CITRC	Cobrança irregular de tarifa relacionada ao cartão de crédito	26
CCFTA	Concessão de crédito (exceto consignado) sem a formalização do título adequado	25
RCPSE	Recusa de cancelamento de pacote de serviços	24
ATARC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito	24
IRFLA	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito	19
IRFCR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a cartão de crédito	17
ACDDN	Abertura de conta de depósito sem documentação necessária	17
RRPPN	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	16

CCCDF	Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	16
PIXLI	Pix - liquidação	16
IRFDR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a conta	15
EIPNS	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados	13
CCPCA	Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido	12
CCCTA	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	12
PICCH	Pix - chaves	11
FTDOC	Falta de transparência na redação de documentos	10
CDCMF	Concessão de demais créditos (exceto consignado) mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	9
IRDDC	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações relativas a operação de crédito contratada (DDC)	9
AISRF	Ausência de informações sobre as regras de funcionamento nos contratos de cartões de crédito ou seu descumprimento	8
IDCCS	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional)	8
IRSCR	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	8
RDACA	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	7
IRCIN	Irregularidades relativas a crédito rotativo de cartão de crédito e inadimplência do cartão de crédito	7
DPBDC	Descumprimento de prazo de bloqueio ou de prazo de devolução de cheque	5
IRBPA	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário)	5
IRDCH	Irregularidades relacionadas à devolução de cheques	4
UITCC	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às operações de crédito consignado	4
DPRBC	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB	4
NASRA	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta ou não cumprimento das regras aplicáveis	4
ICSCP	Integridade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade das operações e serviços - conta de pagamento pré-paga	4
OIRPN	Outras irregularidades relacionadas à portabilidade de operações de crédito de pessoa natural	3
IROMC	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio	3
IRLDC	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques)	3
IEACS	Irregularidades envolvendo a abertura de conta-salário	2
RRPFI	Restrição à realização de portabilidade de operações de financiamento imobiliário relativas a pessoas naturais	2

OIRRE	Outras irregularidades	2
IRCCF	Irregularidades relacionadas a registros no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)	2
PIXTA	Pix - tarifa	2
IRCMO	Irregularidades relacionadas a cédulas ou moedas	1
CIFRC	Cobrança irregular para fins de remuneração de correspondentes no País	1
IRAOU	Irregularidades relacionadas ao atendimento da Ouvidoria	1
IRACO	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	1
ATACC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	1
OIRTA	Outras irregularidades relacionadas a tarifas	1
CITPS	Cobrança irregular de tarifa pela prestação de serviços de credenciadora de cartões	1
CITOC	Cobrança irregular de tarifa em operação de crédito	1
PIXOT	Pix - outros	1

### 3º TRIMESTRE

SIGLA	Motivo das reclamações	Quantidade
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	633
CCCTA	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	352
IROCR	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito	311
CCCDF	Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	304
IRISS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	210
IRFAD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	200
IREOC	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, ATM, credenciadora e operação de crédito	143
OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	126
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	125
IRICS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	93
OPIFI	Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	85

DCNAC	Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	84
ACDDF	Abertura de conta de depósito com documentação falsa	71
IRRIF	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	67
OPIEC	Oferta ou prestação de informação sobre produtos e serviços de forma inadequada, exceto as relacionadas a cartão de crédito, conta e serviços acessórios, credenciadora de cartão e operação de crédito	66
OPIOC	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	63
CCPCA	Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido	51
PSFIC	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	43
IPECD	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	40
IRFLA	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito	40
IRFOD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, conta e operação de crédito	38
ATARC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito	38
IRATM	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	38
CITRC	Cobrança irregular de tarifa relacionada ao cartão de crédito	36
IRDDC	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações relativas a operação de crédito contratada (DDC)	35
IRISL	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	23
DPRBC	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB	21
RCPSE	Recusa de cancelamento de pacote de serviços	21
IRSCR	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	20
IRFCR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a cartão de crédito	19
RRPPN	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	18
PIXIN	Pix - iniciação	16
CCFTA	Concessão de crédito (exceto consignado) sem a formalização do título adequado	15
RDACA	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	15
PIXEU	Pix - experiência do usuário	11
PICCH	Pix - chaves	11
ACPDF	Abertura de conta de pagamento sem documentação necessária ou com documentação falsa	11

IRFDR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a conta	11
AISRF	Ausência de informações sobre as regras de funcionamento nos contratos de cartões de crédito ou seu descumprimento	10
PIXLI	Pix - liquidação	9
CDCMF	Concessão de demais créditos (exceto consignado) mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	9
IRACO	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	9
NASRA	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta ou não cumprimento das regras aplicáveis	8
DCSNA	Débito em conta-salário não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	6
IRCIN	Irregularidades relativas a crédito rotativo de cartão de crédito e inadimplência do cartão de crédito	6
ACDDN	Abertura de conta de depósito sem documentação necessária	5
OIRPN	Outras irregularidades relacionadas à portabilidade de operações de crédito de pessoa natural	5
EIPNS	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados	5
ATACC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	5
OIRTA	Outras irregularidades relacionadas a tarifas	5
ICSCP	Integridade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade das operações e serviços - conta de pagamento pré-paga	4
IEACS	Irregularidades envolvendo a abertura de conta-salário	4
IRLDC	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques)	3
IDCCS	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional)	3
RRPFI	Restrição à realização de portabilidade de operações de financiamento imobiliário relativas a pessoas naturais	3
PIXTA	Pix - tarifa	2
ACDDA	Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa	1
IROMC	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio	1
UITDC	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às demais operações de crédito, exceto as de crédito consignado e de financiamento imobiliário	1
IRBPA	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário)	1
RRPOC	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito (exceto crédito consignado e financiamento imobiliário) relativas a pessoas naturais	1
IPECP	Irregularidades no processo de encerramento de conta de pagamento	1
OPISC	Oferta ou prestação de informação sobre o serviço de credenciadora de cartão de forma inadequada	1

IRILO	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados ao serviço de credenciadora de cartões	1
-------	---	---

#### 4º TRIMESTRE

Sigla	Motivo das reclamações	Frequência
IROCR	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito	411
IRISS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	223
OPICC	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	166
IROEC	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, ATM, credenciadora e operação de crédito	161
CITAC	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	131
OPISA	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	119
IRFAD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	112
OPIOC	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	100
OPIEC	Oferta ou prestação de informação sobre produtos e serviços de forma inadequada, exceto as relacionadas a cartão de crédito, conta e serviços acessórios, credenciadora de cartão e operação de crédito	99
OPIFI	Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	77
ACDDA	Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa	68
IPECD	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	58
TNRTC	Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) em instituições financeiras	51
DCNAC	Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	48
IRISL	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	48
IRRF	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	45
IRICS	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	41

CCCDF	Concessão de crédito consignado mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	38
ATARC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito	37
IRATM	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	32
CCCTA	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	31
CCPIF	Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido por instituição financeira	28
DCSNA	Débito em conta-salário não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	28
IRACO	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	27
IRSCR	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	24
RRPPN	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	24
PSFIC	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	23
RCPSE	Recusa de cancelamento de pacote de serviços	22
IRFLA	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito	22
CITRC	Cobrança irregular de tarifa relacionada ao cartão de crédito	22
RDACA	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	16
IRDDC	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações relativas a operação de crédito contratada (DDC)	16
ACPDF	Abertura de conta de pagamento sem documentação necessária ou com documentação falsa	15
IRFOD	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, conta e operação de crédito	14
IRCIN	Irregularidades relativas a crédito rotativo de cartão de crédito e inadimplência do cartão de crédito	13
CCFTA	Concessão de crédito (exceto consignado) sem a formalização do título adequado	11
IRFCR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a cartão de crédito	11
IRFDR	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a conta	10
BVCFP	Bloqueio de valores ou de conta fora do âmbito do Pix	9
DPRBC	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB	8
CDCMF	Concessão de demais créditos (exceto consignado) mediante a formalização de título adequado com base em documentação falsa	7
PIXIN	Pix - iniciação	7
AISRF	Ausência de informações sobre as regras de funcionamento nos contratos de cartões de crédito ou seu descumprimento	6



EIPNS	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados	6
IROMC	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio	5
IEACS	Irregularidades envolvendo a abertura de conta-salário	5
PIXLI	Pix - liquidação	5
PIXEU	Pix - experiência do usuário	5
OIRPN	Outras irregularidades relacionadas à portabilidade de operações de crédito de pessoa natural	4
RRPFI	Restrição à realização de portabilidade de operações de financiamento imobiliário relativas a pessoas naturais	4
PICCH	Pix - chaves	4
LITRA	Limites de transação	4
IRLDC	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques)	3
NASRA	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta ou não cumprimento das regras aplicáveis	3
IDCCS	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional)	3
IRCCF	Irregularidades relacionadas a registros no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)	2
UITDC	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às demais operações de crédito, exceto as de crédito consignado e de financiamento imobiliário	2
IRBPA	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário)	2
IRACP	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta de pagamento	2
ICSCP	Integridade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade das operações e serviços - conta de pagamento pré-paga	2
IRDCH	Irregularidades relacionadas à devolução de cheques	1
FTDOC	Falta de transparência na redação de documentos	1
ATACC	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	1
OIRTA	Outras irregularidades relacionadas a tarifas	1
IPECP	Irregularidades no processo de encerramento de conta de pagamento	1
DCPPP	Débito em conta de pagamento pré-paga não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	1
CITOC	Cobrança irregular de tarifa em operação de crédito	1
NASCS	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta-salário ou não cumprimento das regras aplicáveis	1
PIXSD	Pix - Dificuldade para solicitar ou realizar devolução	1