



ANALYTICS BRASILEIRA - PANORÂMA DAS RECLAMAÇÕES FINANCEIRAS NO BANCO CENTRAL E CONSUMIDOR.GOV.BR

JOÃO PEDRO ELPÍDIO DOS SANTOS AMÉRICO¹

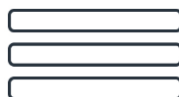


¹ Advogado. Mestrado em Direito Tributário pelo IBET/SP, com matérias no mestrado em Direito da FGV/SP. Especialista em Direito Tributário, Direito Processual, Direito constitucional e Direito Digital todas pela Faculdade Damásio e IBMEC. Equiparado à PQO-Custódia pela ANBIMA, estudante CEA, CFA, CNPI-TI, CGA.



Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. CFPB - CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU	3
3. BANCO CENTRAL DO BRASIL	7
3.1. Ranking das instituições mais reclamadas	7
3.2. Probabilidade de provimento de reclamação contra instituição financeira por instituição financeira – média aritmética simples de 17%	9
3.3. Fintechs	10
3.4. 1,292 milhões de Reclamações	10
3.5. Relatório Anual de ilícitos regulados	13
3.6. Palavras	14
4. CONSUMIDOR.GOV.BR – 2.600.185 RECLAMAÇÕES	15
5. CONCLUSÃO	19
6. ACESSO AOS RELATÓRIOS	20



1. INTRODUÇÃO

Trata-se da primeira versão do ebook, de estudo por inteligência artificial da Microsoft, isto é, *Analytics*, também chamada de *Business Intelligence* através do Banco de dados públicos do Banco Central do Brasil e Consumidor.gov.br, analisando-se 1.292.000 e 2.600.185 (601.779 financeiras), com os dados do órgão CFPB, foram analisados 1.592.522 de reclamações. O total para o presente estudo, gira em torno de 5.484.707 reclamações, das quais 3 486.301 são financeiras.

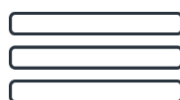
Os esforços deste estudo, é concentrado no desenvolvimento técnico científico da estatística para nortear a atuação, tanto do órgão regulamentador, quanto dos consumidores, quanto das instituições financeiras e entidades coletivas, como FEBRABAN, ANBIMA, MPU dentre outras.

Conforme debatido no Grupo de Discussão Permanente da OAB/PR, da Comissão de Inovação e Gestão no tema jurimetria, a jurimetria consiste “Ciência de dados é uma filosofia emergente multidisciplinar, um vasto *modus operandi* que impacta uma mudança cultural nas organizações e no meio acadêmico”. (*The first rule of Data Science*).

Business Analytics é uma forma de estudo do objeto social centrada na ciência de dados (*data science*) em análise conjunta de *big data* com capacidades avançadas de inteligência, gerando predição aos negócios. Por sua vez, a análise preditiva trata-se da utilização de algoritmos avançados para a busca, registro, modelação, processamento de dados, de forma a gerar previsões.

2. CFPB - CONSUMER FINANCIAL PROTECTION BUREAU

Parte-se do norte do CFPB, *Consumer Financial Protection Bureau*, é uma agência dos EUA dedicada à regulamentar a oferta e a prestação de produtos ou serviços financeiros ao consumidor de acordo com as leis financeiras federais, educando e capacita os consumidores a tomar decisões financeiras mais bem informadas. Suas principais funções são: Eliminar atos ou práticas injustas, enganosas ou abusivas estabelecendo regras, supervisionando empresas e aplicando a lei, aplicando leis que proíbem a





discriminação nas finanças do consumidor, analisando reclamações dos consumidores, melhorar a educação financeira, pesquisar a experiência do consumidor de usar produtos financeiros, e monitorar os mercados financeiros para novos riscos aos consumidores.

Semelhante a nossa, Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), órgão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) que congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor.

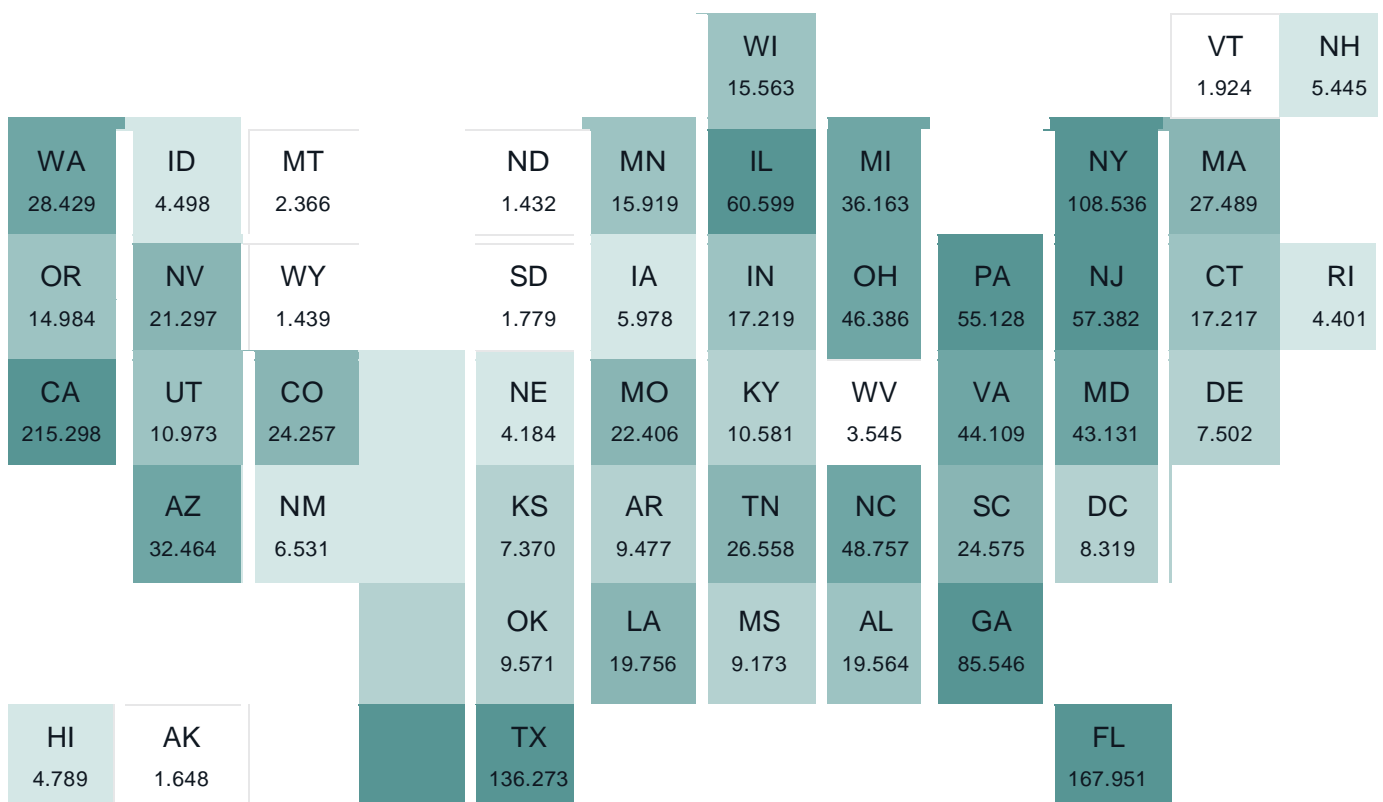
O mapa mostra reclamações Norte Americanas enviadas nos últimos três anos com base nos dados da American Community Survey (ACS) de 2017, vejamos o Banco de Dados de Reclamações do Consumidor¹:

1.592.522

Key

Map shading: Complaints

≥ 0	> 4.062	≥ 6.771	≥ 10.749	≥ 19.674	> 28.160	≥ 54.218
-----	---------	---------	----------	----------	----------	----------



¹https://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints/search/?dataNormalization=None&dateInterval=All&date_received_max=2020-05-14&date_received_min=2011-12-01&from=0&page=1&searchField=all&size=25&sort=created_date_desc&tab=Map



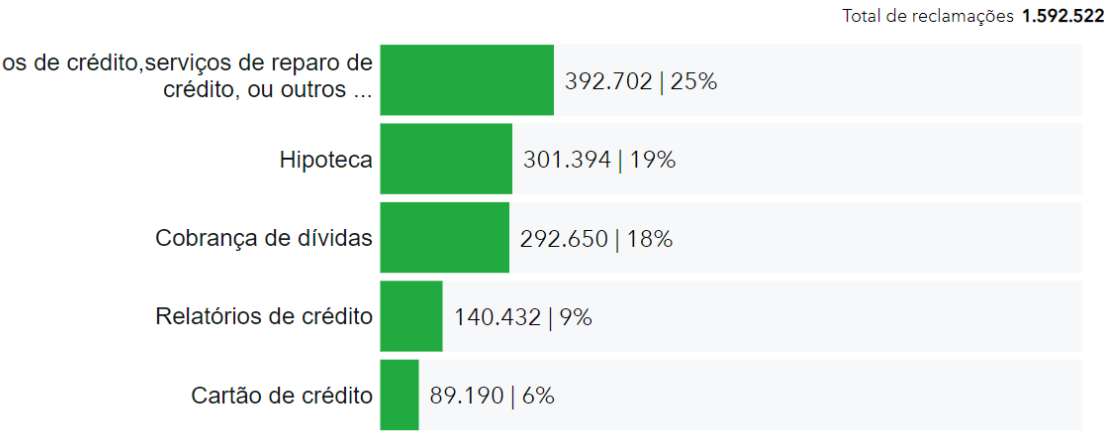


Com isso, obtêm-se algumas informações de extrema relevância, como no mapa dos EUAs, as cidades com maior índice de reclamações financeiras, como exemplo:



Na esteira dessas lições, observa-se que os produtos com mais reclamações são crédito, hipoteca e cobrança de dívidas:

Produto por maior volume de reclamação



Já o maior volume de reclamações, está alocado de informação imprecisas, modificação, problemas com o relatório, e vícios.



Emissão pelo maior volume de reclamações

Total de reclamações 1.592.522



Precisas são às advertências do CFPB, sobre a utilização do banco de dados:

Este banco de dados não é uma amostra estatística das experiências dos consumidores no mercado. As reclamações não são necessariamente representativas das experiências de todos os consumidores e as reclamações não constituem "informação" para fins da Lei de Qualidade da Informação.

O volume de reclamações deve ser considerado no contexto do tamanho da empresa e/ou participação de mercado. Por exemplo, empresas com mais clientes podem ter mais reclamações do que empresas com menos clientes. Nós encorajamos você a associar dados de reclamações com conjuntos de dados públicos e privados para um contexto adicional.

O Bureau publica a descrição narrativa do consumidor de sua experiência se o consumidor optar por compartilhá-la publicamente e depois que o Bureau tomar medidas para remover informações pessoais. Não verificamos todas as alegações em narrativas de reclamações. Alegações não comprovadas nas narrativas dos consumidores devem ser consideradas como opinião, não fato. Não adotamos as opiniões expressas e não representamos que as alegações dos consumidores sejam precisas, claras, completas ou imparcial em substância ou apresentação. Os usuários devem considerar quais conclusões podem ser razoavelmente extraídas apenas de reclamações.²

Por fim, há de se destacar a utilização das ideias extraídos no relatório, para propostas legislativas e apurações no congresso norte americano:

Como usamos dados de reclamações

As reclamações podem nos dar insights sobre os problemas que as pessoas estão enfrentando no mercado e nos ajudar a regular produtos e serviços financeiros de consumo sob as leis financeiras federais de

² <https://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints/#what-you-should-consider>



consumo existentes, aplicar essas leis criteriosamente e educar e capacitar os consumidores a tomar decisões financeiras informadas. Também reportamos anualmente sobre as tendências de reclamações no Relatório Anual de Resposta ao Consumidor ao Congresso.³

Conforme será analisando em sequência, já é possível e necessário o aperfeiçoamento da proteção ao consumidor à luz dos ensinamentos do CFPB.

3. BANCO CENTRAL DO BRASIL

3.1. Ranking das instituições mais reclamadas

No Brasil, o Banco Central do Brasil possui uma estruturação semelhante à adotada pela CFPB, com dados abertos e excelente disposição pública de banco de dados estruturados, podendo gerar o seguinte ranking das instituições financeiras mais reclamadas:

Instituição financeira	Procedentes	Reclamações	%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	47663	234036	20,37
ITAU (conglomerado)	28601	219532	13,03
BRADESCO (conglomerado)	47124	218477	21,57
BB (conglomerado)	25597	161572	15,84
SANTANDER (conglomerado)	21616	147496	14,66
PAN (conglomerado)	6714	45876	14,64
BNP PARIBAS (conglomerado)	9231	44745	20,63
BMG (conglomerado)	6060	33021	18,35
SAFRA (conglomerado)	5636	23303	24,19
VOTORANTIM (conglomerado)	1220	15728	7,76
BANRISUL (conglomerado)	1632	11321	14,42
HSBC (conglomerado)	1931	9389	20,57
DAYCOVAL (conglomerado)	880	9128	9,64
MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	908	6988	12,99
INTERMEDIUM (conglomerado)	725	6429	11,28
PARANÁ BANCO (conglomerado)	566	6291	9,00
Total	224216	1292402	17,35

³ Disponível em: <<https://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints/#what-you-should-consider>>



No mesmo estudo, veja-se as informações em gráfico:



Noutro ângulo, observa-se a listagem das instituições financeiras com mais reclamações procedentes:

Instituição financeira	Procedentes	Reclamações	%
CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	47663	234036	20,37
BRADESCO (conglomerado)	47124	218477	21,57
ITAU (conglomerado)	28601	219532	13,03
BB (conglomerado)	25597	161572	15,84
SANTANDER (conglomerado)	21616	147496	14,66
BNP PARIBAS (conglomerado)	9231	44745	20,63
PAN (conglomerado)	6714	45876	14,64
BMG (conglomerado)	6060	33021	18,35
SAFRA (conglomerado)	5636	23303	24,19
INTER (conglomerado)	2246	6192	36,27
HSBC (conglomerado)	1931	9389	20,57
BANRISUL (conglomerado)	1632	11321	14,42
AGIPLAN (conglomerado)	1296	5328	24,32
BRB (conglomerado)	1293	5950	21,73
VOTORANTIM (conglomerado)	1220	15728	7,76

Referidos dados, caso a empresa adote uma política de *compliance* séria, podem e devem embasar uma reforma estrutural nos produtos e serviços financeiros.

3.2. Probabilidade de provimento de reclamação contra instituição financeira por instituição financeira – média aritmética simples de 17%

Outra forma de categorizar os dados, é com base na média aritmética das instituições financeiras, na última coluna, em provimento de reclamação, partindo de 1% e chegando a 100%, algumas instituições ultrapassaram a média com vontade:

Instituição financeira	Procedentes	Reclamações	%
SINOSSERRA (conglomerado)	1	1	100,00
GAZIN (conglomerado)	7	10	70,00
NOVO BANCO CONTINENTAL S.A. - BANCO MÚLTIPLO	150	236	63,56
PINE (conglomerado)	21	38	55,26
MODAL (conglomerado)	424	814	52,09
AVISTA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	144	280	51,43
BANCO CEDULA S A	1	2	50,00
BANCO IBM S.A.	1	2	50,00
BIORC FINANCEIRA CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S A	1	2	50,00
DREBES FINANCEIRA S A CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	1	2	50,00
SANTINVEST S.A. - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS	12	24	50,00
BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S A	116	246	47,15
BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.	275	651	42,24
Total	224216	1292402	17,35

BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S.A.	275	651	42,24
WESTERN UNION (conglomerado)	55	131	41,98
BANCO RIBEIRAO PRETO S.A.	2	5	40,00
BOCOM (conglomerado)	4	10	40,00
BANESTES (conglomerado)	246	641	38,38
BANCO ARBI S.A.	11	29	37,93
AGORACRED S A SOCIEDADE DE CREDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	3	8	37,50
INTER (conglomerado)	2246	6192	36,27
SANTINVEST (conglomerado)	34	94	36,17
AGORACRED S/A SOCIEDADE DE CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	9	25	36,00
BANCO ARBI S A	5	14	35,71
PERNAMBUCANAS FINANCIADORA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	392	1152	34,03

Salienta-se que as instituições financeiras maiores, estão com média inferior a 34%, tratando-se as mesas de bancos menores, ou recentes.

3.3. Fintechs

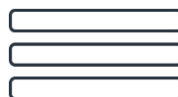
Vejamos que algumas **fintechs**, e bancos digitais em geral estão indo bem com prática sucesso das reclamações mínimas.

Instituição financeira	Procedentes	Reclamações	%
INTER (conglomerado)	2246	6192	36,27
BTG PACTUAL (conglomerado)	4	89	4,49
NUBANK (conglomerado)	1	30	3,33
Total	2251	6311	35,67

Pelo crescente número de clientes das **fintechs**, com exceção do banco Inter, mostra-se a crescente preocupação com a experiência do consumidor e suitability, que consiste na adequação dos produtos e serviços.

3.4. 1,292 milhões de Reclamações

De 1,292 milhões de reclamações, em 187 tipos, 224 mil foram procedentes.





Seguindo esta caminhada a passos largos, é necessário demonstrar nem sempre é recomendado recorrer ao Banco Central do Brasil:

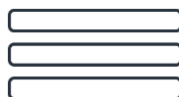
Irregularidades	Reclamações	Procedentes	Bancos	Aplicação
Insatisfação com o atendimento prestado por agências	67685	0	117	Para situações diversas envolvendo atendimento prestado na agência do cliente ou usuário, tais como: <ul style="list-style-type: none">- atendimento descortês;- não estabelecimento de prazos ou não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às consultas e reclamações;- reclamações envolvendo os produtos "seguro" ou "plano de previdência privada", manifestada contra a instituição fiscalizadora e não contra a seguradora ou contra empresa de previdência privada, tais como: demora no cancelamento ou no pagamento do seguro, demora no resgate da aplicação da previdência, entre outros;- demora em efetuar transferência de agência;- recusa de atendimento em agência diversa daquela onde o cliente possui conta;- demora para transferência de titularidade do devedor em operações de financiamento;- demora para alteração de domicílio bancário (solicitação feita por estabelecimento comercial);- situações decorrentes do não atendimento em função de greve bancária.
Insatisfação com o atendimento prestado por agências	67685	0	117	Para situações diversas envolvendo atendimento prestado na agência do cliente ou usuário, tais como: <ul style="list-style-type: none">- atendimento descortês;- não estabelecimento de prazos ou não cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta às consultas e reclamações;- reclamações envolvendo os produtos "seguro" ou "plano de previdência privada", manifestada contra a instituição fiscalizadora e não contra a seguradora ou contra empresa de previdência privada, tais como: demora no cancelamento ou no pagamento do seguro, demora no resgate da aplicação da previdência, entre outros;- demora em efetuar transferência de agência;- recusa de atendimento em agência diversa daquela onde o cliente possui conta;- demora para transferência de titularidade do devedor em operações de financiamento;- demora para alteração de domicílio bancário (solicitação feita por estabelecimento comercial);- situações decorrentes do não atendimento em função de greve bancária.
Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada	56205	27944	110	Para os casos em que houver indícios de que a instituição ofertou produtos e serviços inadequados ou prestou informações a respeito dos mesmos de forma insuficiente à tomada de decisão por parte de clientes e usuários.
Reclamações relacionadas a assuntos diversos	50867	0	158	Para situações relacionadas a assuntos diversos, não classificadas em rubricas específicas, tais como: <ul style="list-style-type: none">- imposição de constrangimentos em cobranças de dívidas, inclusive cartão de crédito;- não prevenção de danos causados por erros operacionais;- recusa de cancelamento de produtos e serviços (exceto pacote de tarifas e cartão de crédito);- ligações telefônicas oferecendo produtos e serviços, inclusive cartão de crédito;- limites para saques/transferências em meios alternativos.

Nota-se, que a insatisfação com o atendimento, assuntos diversos, renegociação de dívida, recusa de produto ou serviço, outros assuntos não relacionados a cartão de crédito, restrições cadastrais, cobranças diversas, renegociação de dívidas, insatisfação com o atendimento, bloqueio de conta, terminais eletrônicos e internet, cartões de débito, cartões de crédito, dificuldade na liberação ou substituição de um bem, descumprimento contratual, insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC, terminais eletrônicos internet e aplicativos, descumprimento de ordem judicial, golpe, bloqueio de margem consignável, irregularidade relativa a telemarketing e WhatsApp, juros e preços, investimentos financeiros, dificuldade de realizar o resgate antecipado de reclamações, operações de entidades não fiscalizadas pelo BCB, cartão pré-pago, arranjos de pagamento, e cancelamento do contrato por iniciativa da instituição financeira, que tudo isso a procedência é 0.

Claramente, é evidente a despreocupação do Banco Central do Brasil em atendimento às leis vigentes de proteção ao consumo.

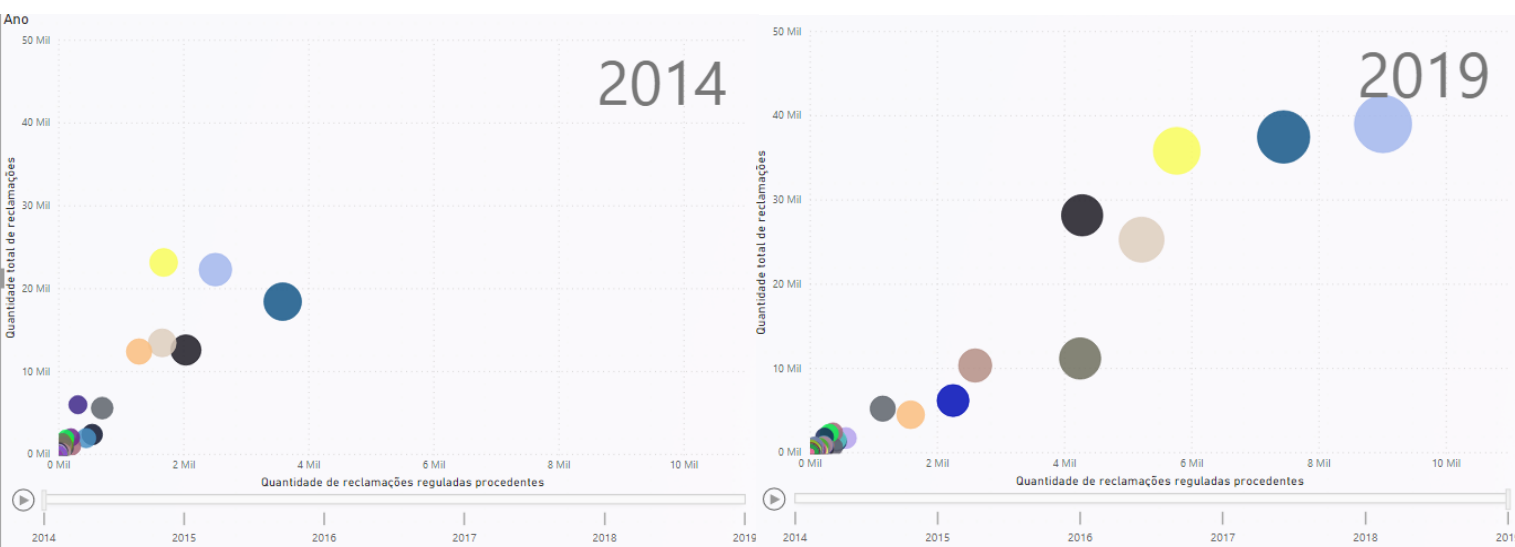
O mesmo se repete a algumas atividades regulares não aplicadas.

Ou seja, nesses citados casos, é extremamente prejudicial ao consumidor reclamar no Banco Central do Brasil, devido aos malefícios financeiros pela perseguição e possível encerramento ilegal de conta.

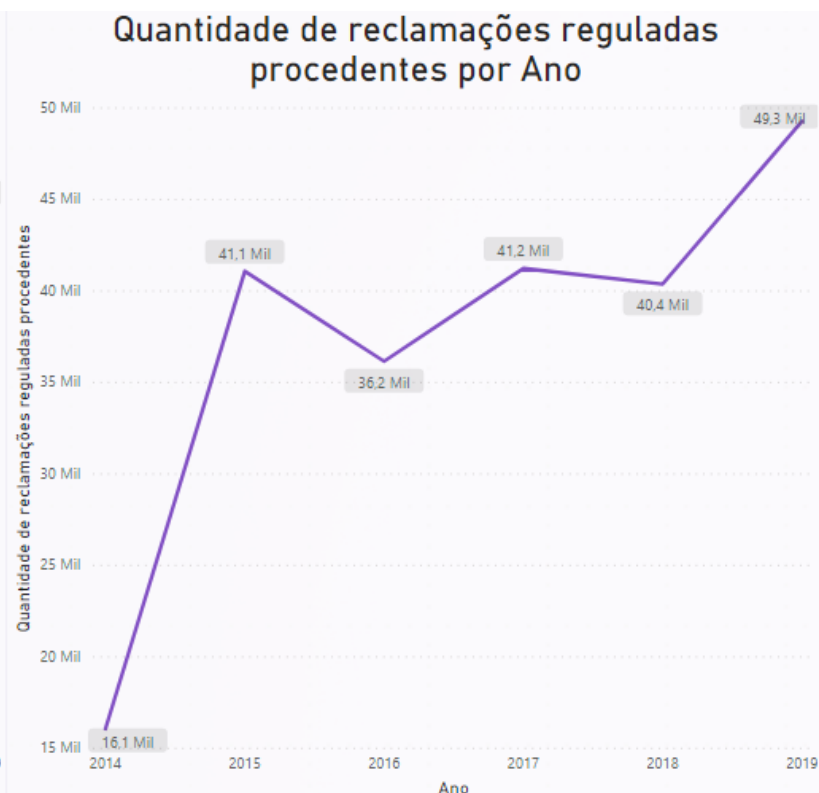
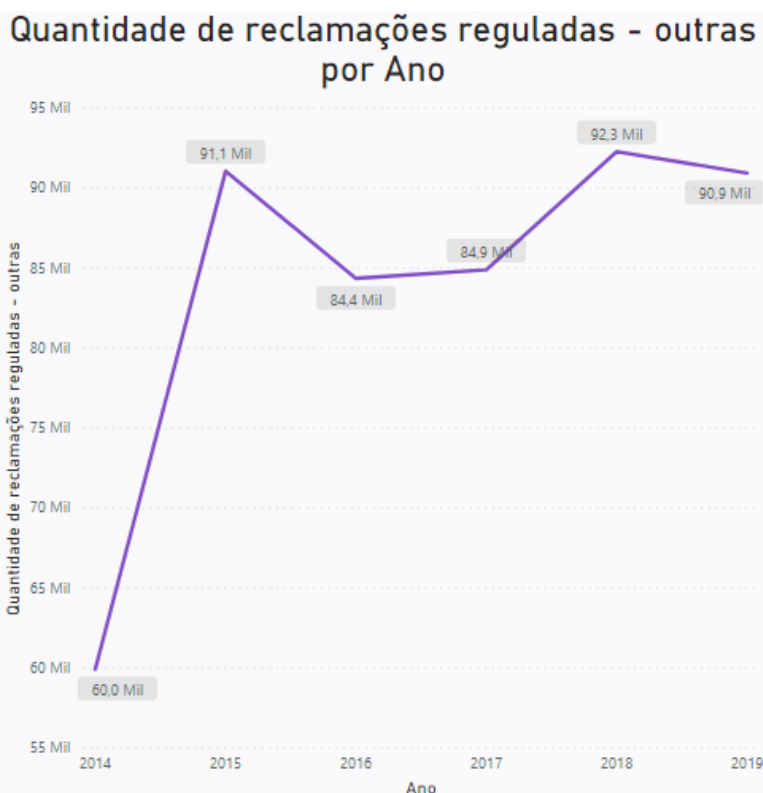


3.5. Relatório Anual de ilícitos regulados

Observando-se um breve comparativo entre os anos estudados de 2014 e 2019, observa-se um elevado aumento



No gráfico de linhas, é de se atentar o crescimento de ilícitos conhecidos através de reclamações reguladas procedentes:

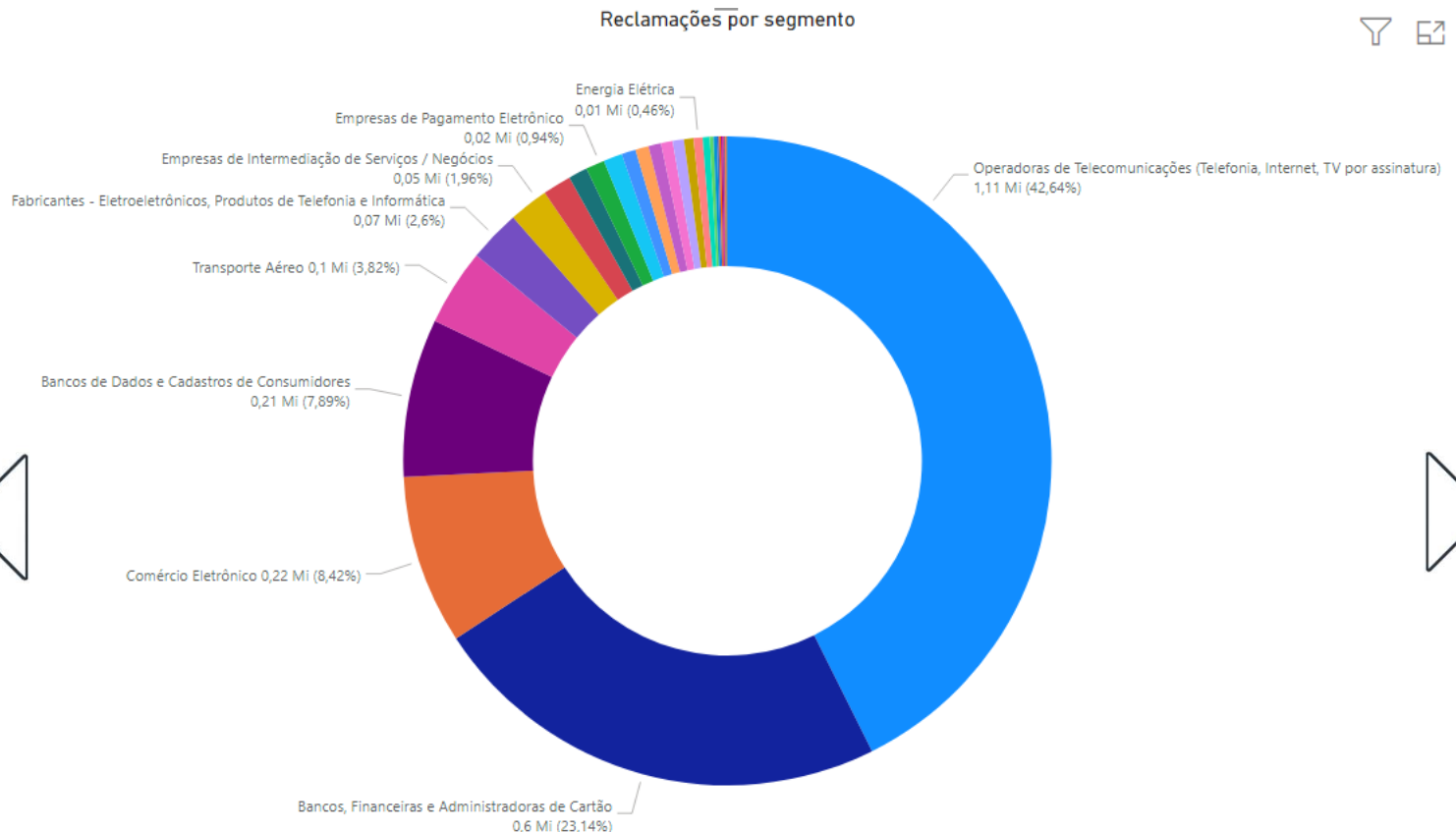


Considerando-se que essas plataformas ainda são de pouco acesso aos consumidores, logo é preocupante o número recente vertiginosamente de ilícitos em sentido amplo.

Referidas palavras, muito bem sintetizam os problemas evidenciados pelos consumidores na rotina financeira.

4. CONSUMIDOR.GOV.BR – 2.600.185 RECLAMAÇÕES

Em análise do site consumidor.gov.br, com 2.600.185 reclamações, denota-se que o segmento financeiro representa 23,14% das reclamações, com um total de 601.779 reclamações financeiras:



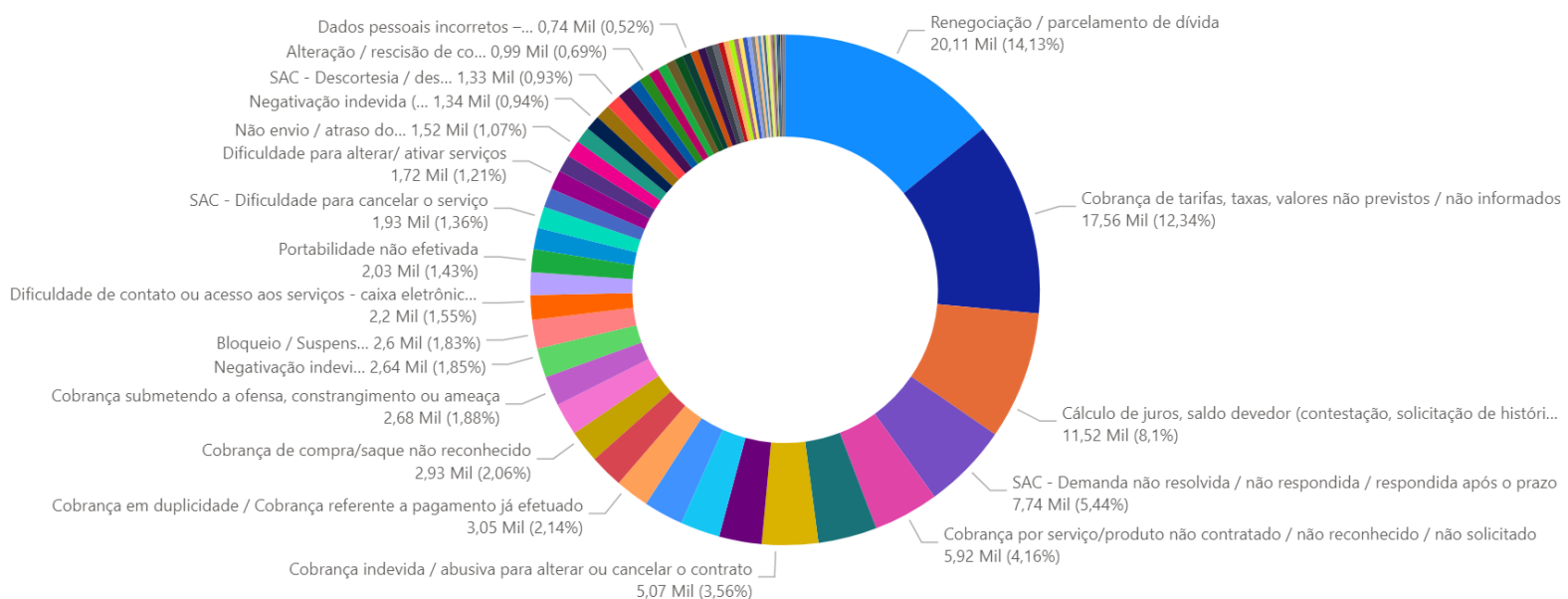
Os 05 maiores bancos, totalizam 321.747 reclamações, aproximadamente 53/46% das reclamações contra instituições financeiras, e 12,37% de todas as reclamações nacionais.

Conforme análise denota-se que, o consumidor.gov.br, é primeiro lugar onde o consumidor deve reclamar, tem uma probabilidade de sucesso média de 54,12% de solução do problema.

Empresa	Quant.	Nota	Resultado
Caixa Econômica Federal	84872	★ 2,90	54,29
Banco Bradesco	48215	★ 2,58	46,38
Banco Itaú Unibanco	46126	★ 3,08	59,20
Banco do Brasil	43592	★ 3,12	58,25
Banco Santander	41396	★ 2,50	44,19
Itaucard	31595	★ 3,33	67,74
Banco Santander Cartões	16315	★ 2,49	44,65
Ourocard	9636	★ 2,88	55,78
Total	321747	2,88	54,12

No entanto, nem sempre é uma prática frequente consumerista registrar primeiramente reclamação do consumidor.gov.br. Neste sentido o BCB

Seguindo esta caminhada, os problemas mais frequentes do consumidor de serviços financeiros básicos são:

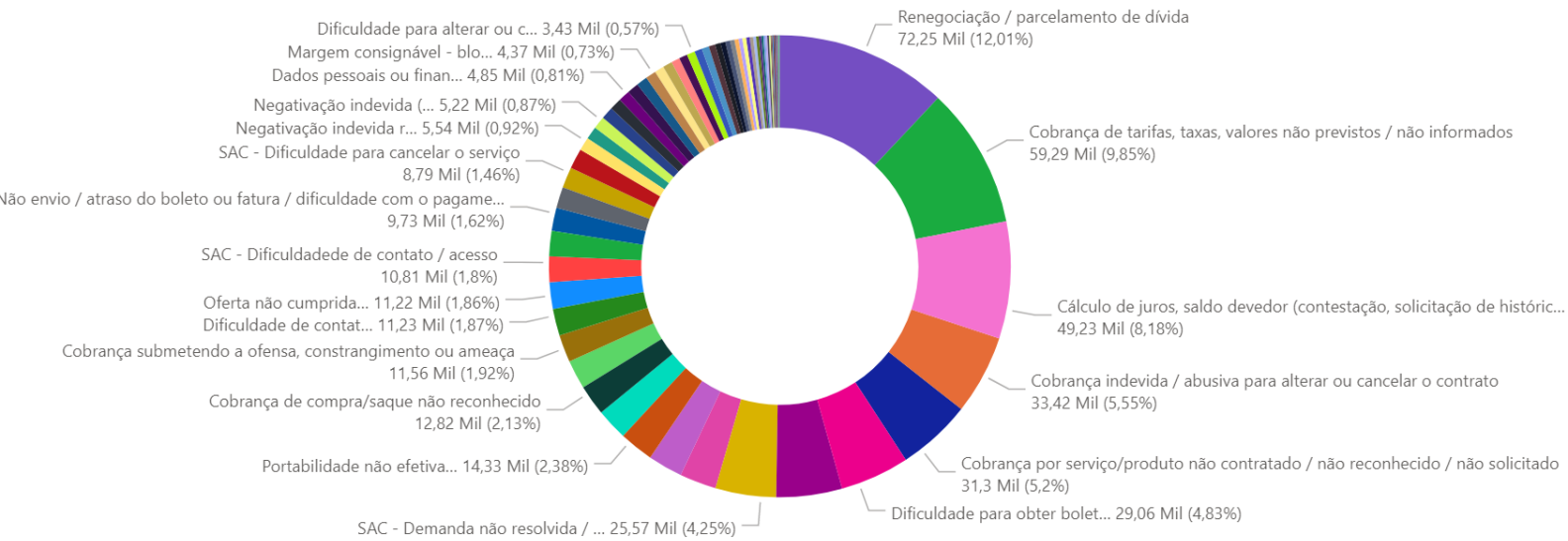


Referidos dados, são importantíssimos para nutrir ações civis públicas consumeristas das entidades colegitimadas pela lei da ação civil pública e microssistema coletivo:

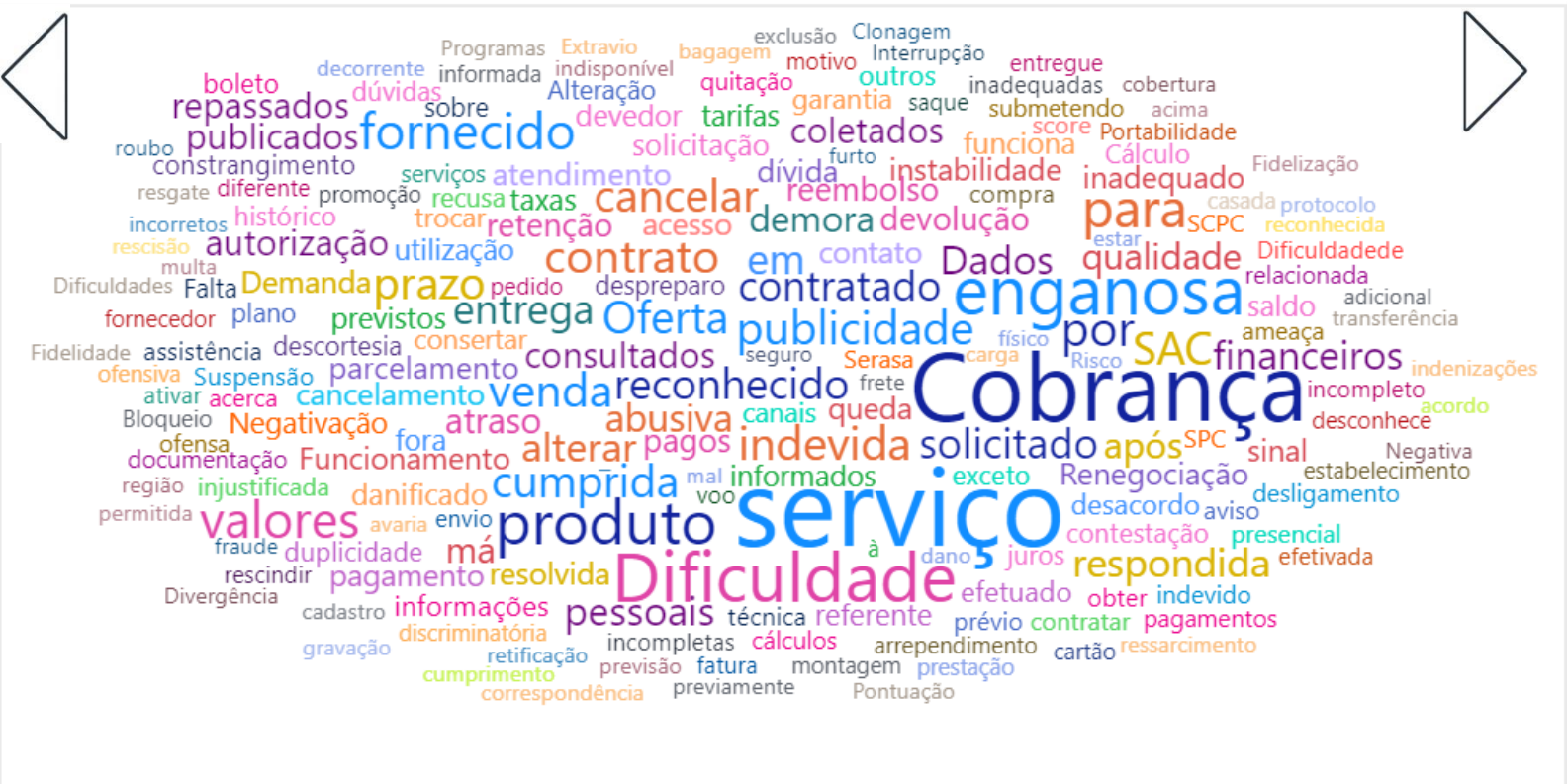
Problema	Quantidade	Probabilidade
Renegociação / parcelamento de dívida	72246	47,85
Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	59287	65,34
Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	49227	44,32
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	33418	49,70
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	31303	52,73
Dificuldade para obter boleto de quitação ou informações acerca de cálculos, pagamentos, saldo devedor	29058	54,25
Não entrega do contrato ou documentação relacionada ao serviço	27670	71,51
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	25565	51,79
Dificuldade / atraso na devolução de valores pagos / reembolso / retenção de valores	15417	56,60
Cobrança em duplicidade / Cobrança referente a pagamento já efetuado	14589	54,32
Portabilidade não efetivada	14329	56,95
Má qualidade no atendimento presencial ou outros canais (exceto SAC)	13337	47,53
Cobrança de compra/saque não reconhecido	12815	51,36
Dificuldade para contratar / recusa injustificada	12163	36,92
Cobrança submetendo a ofensa, constrangimento ou ameaça	11562	43,69
Dificuldade de contato / acesso a outros canais (exceto SAC)	11232	57,95
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	11215	45,20
SAC - Dificuldade de contato / acesso	10806	60,40
Negativação indevida referente à pagamento já efetuado	10608	55,02
Não envio / atraso do boleto ou fatura / dificuldade com o pagamento	9734	58,89

Nesses assuntos financeiros, observa-se os maiores entraves aos brasileiros, diferentemente da crença popular não é a espera em filas de bancos, e sim problemas sérios, como renegociações e parcelamentos, cobranças de tarifas, taxas, valores não previstos ou informados, cobrança indevida, dificuldade na emissão de boletos, cálculos, contrato, e por fim o atendimento em SAC e agências.

A partir desse aporte, seguem as mesmas informações em outro tipo de gráfico:



Seguindo a linha de pesquisa, não poderiam faltar às palavras mais recorrentes nos problemas consumeristas:



Por fim, mas não menos importante, em singela tentativa de replicar o mapa replicar o mapa do CFPB, observa-se que às reclamações financeiras

concentra-se no eixo São Paulo, Paraná, Minas Gerais, Rio de Janeiro, após vem Rio Grande do Sul, Bahia, Ceará, Goiás e Mato Grosso:



5. CONCLUSÃO

No presente estudo observou-se a importância dos dados analíticos e estatísticos para tomada de decisão tida no conceito financeiro como ótima (no sentido da melhor decisão) de gestores públicos e privados, inclusive na própria regulação.

Referido estudo, pode direcionar o Ministério Público da União como exemplo, em quais Estados priorizar esforços nas ações coletivas consumeristas financeiras, combate às fraudes cibernéticas, dotação orçamentária.

Já é possível traçar um melhor caminho ao consumidor, na busca por solucionar problemas do dia a dia, em que por exemplo, a má qualidade no serviço bancário, atendimento não deve ser levada ao Banco Central do Brasil, sendo recomendado apenas reclamação no consumidor.gov.br e eventual judicialização.



Ainda, os números de reclamações do Banco Central do Brasil, são 4 (quatro) vezes superiores às reclamações no consumidor.gov.br, que segundo orientação do próprio BCB, deve ser a primeira via para críticas e reivindicações consumerista.

6. ACESSO AOS RELATÓRIOS

Para acessar os estudos completos e modelagem de dados, basta clicar nos links a seguir.



ESTUDO AO VIVO

