



15/10/2019 20:00 - Banco Pan, BMG e Bradesco lideram ranking de reclamações ao BC



O banco Pan ficou em primeiro lugar no ranking de reclamações contra instituições financeiras no terceiro trimestre, informou hoje (15), o Banco Central (BC). Foram consideradas as instituições com mais de 4 milhões de clientes.

No período, o BC recebeu 646 queixas consideradas procedentes contra o banco, sendo a maioria relacionada à “oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada (125)”.

Para elaborar o ranking, as reclamações procedentes são divididas pelo número de clientes da instituição financeira que originou a demanda e multiplicadas por 1 milhão.

Assim, é gerado um índice, que representa o número de reclamações do banco para cada grupo de 1 milhão de clientes.

O resultado é, portanto, avaliado pela quantidade de clientes de cada instituição financeira. Com esse cálculo, o Pan ficou com índice 149,58.

Em segundo lugar nas queixas, vem a BMG, com índice 82,22 e 376 reclamações. E, em terceiro, o Bradesco, com índice 24,16 e 2.409 reclamações.

O banco Pan tem 4.318.631 clientes, o BMG, 4.566.863, e o Bradesco, 99.684.907.

Reclamações

No total, o Banco Central recebeu 12.837 reclamações contra todas as instituições financeiras.

A maioria das reclamações é relacionada com a oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada (2.347) e irregularidades relativas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito (1.742).

Como reclamar

A insatisfação com serviços e produtos oferecidos por instituições financeiras pode ser registrada no BC e as reclamações ajudam na fiscalização e na regulação do Sistema Financeiro Nacional.

Quando a reclamação chega ao Banco Central, ela é encaminhada para a instituição financeira, que tem prazo de 10 dias úteis (descontados sábados, domingos e feriados) para dar uma resposta, com cópia para o BC.

Entretanto, o BC recomenda que a reclamação seja registrada, primeiramente, nos locais onde o atendimento foi prestado ou no serviço de atendimento ao consumidor (SAC) do banco.

Se o problema não for resolvido, o cliente pode recorrer à ouvidoria da instituição financeira, que terá prazo de até 10 dias úteis para apresentar resposta.

Os clientes bancários também podem buscar atendimento no Procon e recorrer à Justiça.

O banco Pan informou, em nota, que “tem se destacado na efetiva adoção de medidas concretas para a melhoria e modernização de produtos, processos e qualidade do atendimento ao consumidor, tendo sido pioneiro entre os bancos na criação do serviço “Não Me Ligue” e na mobilização do setor, que culminou na Convenção de Autorregulação do Crédito Consignado, implementada pela Febraban [Federação Brasileira de Bancos] e ABBC [Associação Brasileira de Bancos] para a adoção de medidas que visam à redução de reclamações de clientes”.

O Bradesco disse, em nota, que reduzir os índices de reclamação é objetivo permanente do banco, “assim como oferecer um atendimento de qualidade a todos os clientes e usuários”. “O banco desenvolve um extenso programa de análise da origem das manifestações de seus clientes e usuários. Esse trabalho é realizado juntamente com os gestores de produtos, processos e serviços e vem produzindo melhorias

na solução e redução das manifestações. Além disso, entre outras ações adotadas estão os constantes investimentos em treinamento do quadro de colaboradores e em infraestrutura. É importante ressaltar que o Bradesco tem uma posição de respeito absoluto ao cliente e aos seus interesses", afirmou.

Procurado, o BMG ainda não se manifestou sobre o assunto.

Fonte: Agência Brasil

Notícias RO