



Isabela Carolina Comin Santos

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

SERVIÇOS BANCÁRIOS: Análise das reclamações registradas no Banco Central do Brasil

Orientadora: Profa. Dra. Sibelly Resch

Naviraí-MS

2022



SERVIÇOS BANCÁRIOS: Análise das reclamações registradas no Banco Central do Brasil

Isabela Carolina Comin Santos

RESUMO

Este estudo teve como questão norteadora: Quais são as principais reclamações enviadas ao BACEN? Delimitou-se como objetivo da pesquisa identificar os principais motivos de reclamação encaminhados ao BACEN e as instituições que receberam essas reclamações. Trata-se de um estudo de cunho quantitativo e descritivo, realizado a partir de coleta de dados documentais. Como resultados verificou-se que: a) o maior número de reclamações se relaciona à segurança; b) no total do conjunto de dados analisados, as reclamações estão focadas nos serviços. Considerando a segurança como um requisito fundamental e que acarreta prejuízos financeiros para clientes e instituições, o trabalho propõe um ranking de segurança. Além disso, baseado nos resultados, recomenda-se que as instituições financeiras promovam educação digital para seus clientes bem como melhorem seus sistemas, políticas e práticas.

Palavras-chave: Serviços Bancário; Reclamações; Banco Central; Irregularidades; Satisfação do cliente.

1 INTRODUÇÃO



A busca pela qualidade dos serviços bancários e, conseqüente satisfação dos clientes e fidelização faz parte do cotidiano das instituições bancárias, que enfrentam competitividade cada vez maior no cenário atual. Nesse ambiente, os bancos buscam aprimorar cada vez mais seus produtos e serviços, com o objetivo de atrair e fidelizar clientes na instituição, gerando retornos econômicos positivos (ZACHARIAS; FIGUEIREDO; ALMEIDA, 2008; GOMES et al., 2012; CABRAL; TORRES, 2019).

No setor bancário a satisfação do cliente é ainda mais relevante, isto porque os produtos e serviços oferecidos são similares, deste modo, o que diferencia uma instituição da outra é a qualidade dos serviços prestados. Pela baixa diferenciação de produtos e serviços, o mercado de varejo dos bancos é tratado como um mercado de commodities (CAMPELLO; COSTA NETO, 2003 apud ZACHARIAS; FIGUEIREDO; ALMEIDA, 2008).

Segundo Marques, Freitas e Paula (2022, p. 2) “visando a diferenciação, os bancos têm buscado a melhoria contínua e a eficiência em processos e uma corrida pela inovação e digitalização da relação com o cliente”. Os autores discutem que principalmente após a crise financeira de 2008, aumentou o descrédito da população no sistema financeiro levando a um movimento de criação de novas opções nos serviços bancários, processo denominado como a Revolução Fintech.

Com a entrada de novos modelos de negócios, bancos tradicionais tiveram que aderir à inovação, investindo em produtos, processos e tecnologias. Esse processo também acompanha o processo de digitalização dos serviços de forma geral, ou seja, trata-se de um movimento da sociedade advindo das inovações tecnológicas (MARQUES; FREITAS; PAULA, 2022).

Neste novo cenário digital, em que a informação está na palma da mão, atentar-se para a resolução de problemas de forma rápida e eficiente é fundamental. Conforme mencionam Zacharias, Figueiredo e Almeida (2008), a gestão das reclamações é fundamental para melhorar o nível de satisfação dos clientes com as instituições bancárias. Segundo Levesque e Mcdougall, (1996 apud CABRAL; TORRES, 2019, p. 196), “as evidências existentes sugerem que grandes ganhos na satisfação do cliente provavelmente virão de melhorias em qualidade dos serviços, recursos dos serviços e tratamento de reclamações de clientes”.

Os bancos oferecem diversos canais de comunicação para os clientes, por meio dos quais os clientes podem fazer reclamações, tais como: atendimento em agências físicas, serviço de atendimento ao consumidor (SAC), ouvidoria da instituição. Além dos canais disponíveis pelas instituições bancárias, o consumidor também conta com os órgãos de defesa do consumidor (Procon) e instituições privadas cujos modelos de negócio são focados em



intermediar a relação entre consumidor e empresa quando surgem problemas ou insatisfações nos processos comerciais, como é o caso do Reclame Aqui.

Além desses canais, o Banco Central do Brasil (BACEN), órgão que dentre outras funções é responsável pela organização e fiscalização do Sistema Financeiro Nacional (SFN), também possui um canal para reclamações. As reclamações enviadas para o BACEN são encaminhadas para a instituição financeira que tem o prazo de 10 dias para responder para o cidadão com cópia para o BACEN. As reclamações que chegam ao BACEN são registradas e compiladas com o objetivo de contribuir com o “processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro” (BACEN, 2022, s/p).

Com base nas reclamações recebidas, o BACEN elabora e divulga um ranking de reclamações (BACEN, 2022). Esse ranking comumente é divulgado pela mídia em matérias jornalísticas podendo se tornar uma comunicação negativa para a instituição bancária, por exemplo, reportagem sobre a liderança do C6 Bank em reclamações (CONVERGÊNCIA DIGITAL, 2022) ou positiva, como é o caso do Nubank destacado como melhor colocado na avaliação do trimestre (TUDOCELULAR, 2022). Deste modo, os bancos podem utilizar esses dados e informações compiladas pelo BACEN complementarmente às reclamações que recebem por seus canais para a melhoria contínua dos seus produtos e serviços.

Neste contexto, o presente estudo partiu da seguinte questão norteadora: quais são as principais reclamações enviadas ao BACEN? Delimitou-se como objetivo desta pesquisa identificar os principais motivos de reclamação encaminhados ao BACEN e as instituições que receberam essas reclamações.

2 REVISÃO DA LITERATURA

O setor bancário faz parte da chamada indústria de serviços. Como enfatizam Wirtz, Hemzo e Lovelock (2020, p. 24), “o tamanho do setor de serviços está aumentando em quase todos os países do mundo”. À medida que uma economia se desenvolve, o setor de serviços vai ganhando maior importância na estrutura econômica do país, tanto na geração de empregos como na composição do Produto Interno Bruto (PIB). Os autores apresentam dados de 2019 que indicam que os serviços são responsáveis por 63% do PIB global. No Brasil, “o setor de serviços saiu da faixa dos 40% para os 50%, na década de 1990, e hoje ultrapassa os 70%, estabelecendo, definitivamente, o Brasil entre os países onde predomina a economia de serviços” (idem, p. 25).

Os serviços são definidos por Wirtz, Hemzo e Lovelock (2020, p. 29) como “atividades



econômicas entre duas partes, implicando uma troca de valor entre o vendedor e o comprador no mercado”. Os serviços, segundo os autores, são comumente baseados em tempo e os consumidores utilizam serviços para buscarem soluções para suas necessidades. Os autores explicam que os serviços podem ser desenvolvidos a partir de ações tangíveis e intangíveis, em que “ações tangíveis são realizadas nos corpos das pessoas ou em suas posses físicas. Ações intangíveis podem ser realizadas nas mentes das pessoas ou em seus ativos intangíveis” (idem, p. 30). A partir desta perspectiva, classificam os serviços em quatro categorias:

Tangíveis: a) processamento de pessoas. Exemplos: cabeleireiro, assistência à saúde, transporte de passageiros; b) Processamento de posses (serviços direcionados às posses físicas). Exemplos: transporte de carga; lavanderia e lavagem a seco; reparos e manutenção.

Intangíveis: a) processamento de estímulo mental (serviços direcionados à mente das pessoas). Exemplos: educação; publicidade/relações públicas; psicoterapia; b) processamento de informações (serviços direcionados a ativos intangíveis). Exemplos: contabilidade; serviços bancários; serviços jurídicos.

O setor de serviços é dinâmico, com diversas indústrias de relevância para a economia. Dentre elas, estão os serviços financeiros, que se caracterizam como um serviço de prestação contínua em que o relacionamento é denominado como de afiliação, isto porque ocorre uma “uma relação formalizada entre a empresa e um cliente identificável, o que frequentemente proporciona benefícios especiais para ambas as partes” (WIRTZ; HEMZO; LOVELOCK 2020, p. 288).

Cobra (2020, p. 8) ressalta que “os serviços financeiros prestados pelos bancos são ‘artigo de primeira necessidade’ do qual ninguém pode dispor”. Desta forma, os bancos atendem pessoas físicas e jurídicas, ofertando um amplo conjunto de produtos que fornecem soluções para as necessidades dos seus clientes. Num contexto cada vez mais dinâmico movido por novas tecnologias, os bancos estão continuamente desenvolvendo inovações, como destaca:

São muitos os aplicativos em mobile, incluindo pagamentos, transferências, aplicações, lojas on-line de produtos e serviços, entre outros. Como o futuro é o dinheiro de plástico e moedas digitais, como bitcoins, os bancos estão se reinventando, com estratégias cada vez mais sedutoras para atrair e reter clientes (COBRA, 2020, p. 8)

Se por um lado o avanço das tecnologias aumenta a comodidade para os clientes do setor bancário, por outro gera certa insegurança. Santos, Veiga e Souza (2011) ao realizarem pesquisa sobre antecedentes atitudinais da intenção de uso do mobile banking por clientes bancários, identificaram que a segurança é um fator importante para explicar o modelo, ou seja,



aprimorar e divulgar as características de privacidade e segurança.

Ribeiro, Machado e Tinoco (2010, p. 786) desenvolveram um modelo para avaliar a satisfação dos clientes de serviços bancários, constando-se que:

o valor do serviço construído a partir do preço percebido, qualidade percebida e confirmação das expectativas. Entre os 32 atributos de qualidade percebida avaliados, os oito principais são responsáveis por mais de 50% da qualidade. São eles: funcionários com conhecimento e habilidade devidos, serviço feito corretamente na primeira vez, tarifas bancárias baratas, transparência e lealdade nas negociações, funcionários buscam tornar o serviço mais ágil, sigilo bancário, funcionários em número apropriado (filas pequenas) e variedade de formas de acesso ao serviço.

Conforme explica Miguel (2016), a satisfação do cliente mede uma relação entre as expectativas do cliente e aquilo que o cliente recebeu. Caso a expectativa do cliente tenha sido maior, o cliente pode se frustrar gerando uma experiência negativa, ou seja, insatisfação. Caso o cliente perceba que recebeu mais do esperava, ficará satisfeito com o serviço. Na pesquisa realizada pela autora em Torres/RS com clientes de uma agência bancária quanto ao seu atendimento, identificou que 70,1% usam o aplicativo no celular, 17,1% usam o internet banking e 12,8% usam os dois canais de atendimento. Ainda assim, uma das principais reclamações dos clientes se refere aos dias de maior movimento no banco, como início de mês, indicando a necessidade de contratação de mais funcionários. Além disso, a autora encontrou entre as sugestões dos clientes, dois fatores do modelo de Ribeiro, Machado e Tinoco (2010, pois indicaram como sugestões melhorar as filas prioritárias e oferecer cursos de atualização para os colaboradores.

Conforme destacam Bandeira e Rocha (2010), são diversos os motivos que levam as organizações a darem ênfase num atendimento mais rápido e eficiente, mas o principal é que o tempo é mais valioso a cada dia. Portanto, os clientes querem esperar cada vez menos, e em muitos casos, estão dispostos a pagar por esse atributo. Destacam ainda que o tratamento diferenciado ao cliente é um fator decisivo para a fidelização do cliente (BANDEIRA; ROCHA, 2010).

Segundo Lorente (2013), o foco no cliente é a base da filosofia da qualidade total e é o parâmetro que as empresas devem seguir atualmente. Para a autora,

Manter o foco no cliente é um objetivo da organização que visa estabelecer uma relação de confiança e credibilidade com seus clientes e para cultivar novos, é preciso valorização destes clientes, levando em consideração suas sugestões e reclamações, a fim de corrigir possíveis erros futuros que poderão



causar serias consequências para a empresa, tais como uma imagem negativa que poderá afastar clientes e dificultar a conquista por novos clientes (LORENTE, 2013, p. 11).

Deste modo, observa-se que as sugestões e reclamações devem ser objeto de análise das instituições bancárias, visando sua melhoria contínua. Trata-se de uma questão que pode levar à fidelização ou não dos clientes, bem como pode impactar na captação de novos clientes. Esta perspectiva é também apontada por Santos (2017, p. 18) quando afirma que:

A qualidade no atendimento a clientes é a máxima no contexto atual das empresas, por ser um dos pontos cruciais para uma organização obter ou não o sucesso almejado. Faz-se necessário, desta forma, uma constante observação do que se precisa melhorar para atender com eficiência e eficácia seus clientes.

Observa-se, a partir da literatura que a satisfação dos clientes envolve atributos relacionados ao atendimento prestado pelas instituições financeiras, envolve questões relacionadas à segurança e questões relacionadas aos serviços oferecidos. Estas categorias são contempladas pela Resolução do Conselho Monetário Nacional (CMN) (RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021) que dispõe sobre princípios e procedimentos a serem adotados no relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços (financeiros), que prevê, entre outros aspectos:

- I - adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos clientes e usuários;
- II - integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- III - prestação, de forma clara e precisa, das informações necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte de clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços;
- IV - utilização de redação clara, objetiva e adequada à natureza e à complexidade da operação ou do serviço, em contratos, recibos, extratos, comprovantes e documentos destinados ao público, de forma a permitir o entendimento do conteúdo e a identificação de prazos, valores, encargos, multas, datas, locais e demais condições;
- V - identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e extratos de contas de depósitos e contas de pagamento pré-paga, inclusive nas situações em que o serviço de pagamento envolver instituições participantes de diferentes arranjos de pagamento;
- VI - encaminhamento de instrumento de pagamento ao domicílio do cliente ou usuário ou a sua habilitação somente em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização; e
- VII - tempestividade e inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrastados para:

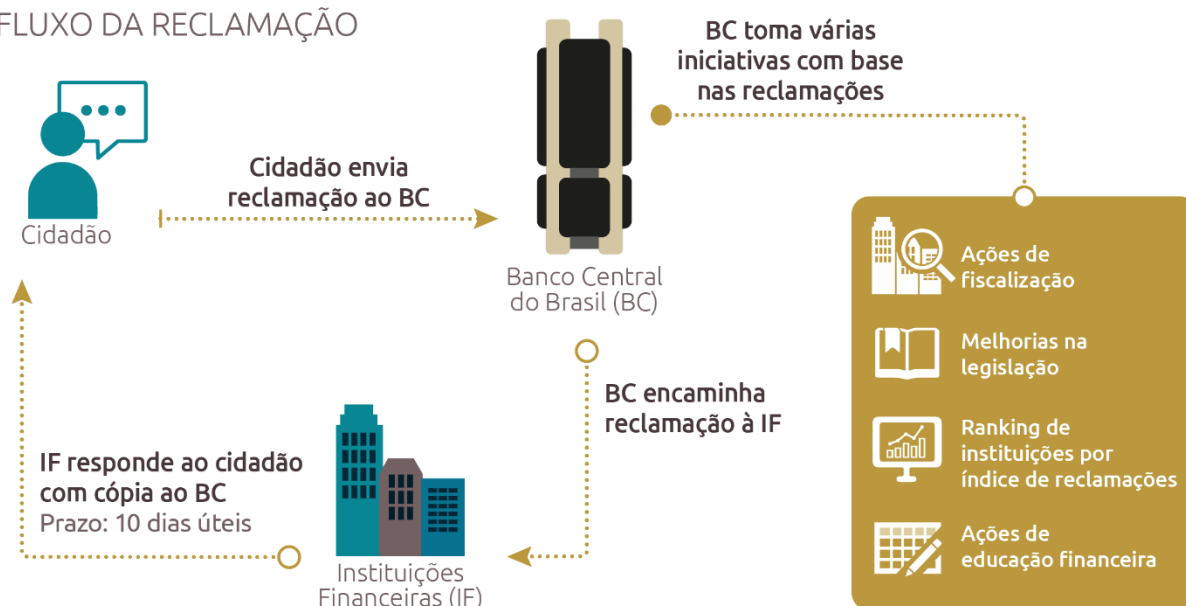


- a) o atendimento a demandas de clientes e usuários, incluindo o fornecimento de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos e informações relativos a operações e a serviços;
- b) a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, incluindo o cancelamento de contratos; e
- c) a transferência de relacionamento para outra instituição, se aplicável.

Observa-se, portanto, que as instituições financeiras devem atender à diferentes requisitos legais no processo de prestação de serviços. Portanto, entende-se que as instituições bancárias precisam atentar-se para as reclamações e sugestões dos clientes, a fim de melhorem suas práticas, políticas, produtos, serviços e atendimento ao cliente. Por isso, é fundamental utilizarem as informações disponíveis em diferentes canais, incluindo as reclamações enviadas para o BACEN. Para ilustrar o fluxo do processo utilizado pelo BACEN, apresenta-se a Figura 01.

Figura 01 – Fluxo de atuação do BC com base nas reclamações enviadas

FLUXO DA RECLAMAÇÃO



Fonte: Banco Central do Brasil (2022)

Observa-se, portanto, que além de contribuir com a solução das reclamações dos consumidores, as reclamações encaminhadas ao BACEN são utilizadas pelo órgão para fiscalizar as instituições financeiras, como subsídios para a melhoria da legislação relacionadas ao SFN, são utilizadas para desenvolver um ranking das instituições que receberam mais reclamações e também contribuem para o desenvolvimento de ações de educação financeira. Nos procedimentos metodológicos serão apresentadas as características do processo de composição do Ranking Top 15, cujas reclamações foram utilizadas para este estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza quantitativa e descritiva, com utilização de dados secundários caracterizando quanto à natureza dos dados como pesquisa documental (GIL, 2022).

Os dados utilizados para este estudo foram extraídos do ranking de reclamações de serviços bancários do primeiro trimestre de 2022 emitido pelo BACEN. Este ranking é “calculado a partir das demandas do público, que são registradas nos canais de atendimento do Banco Central, canais como Internet, correspondência, presencialmente ou até mesmo pelo telefone (145)” (BACEN, 2022, s/p). O ranking é composto por diversas instituições financeiras, tais como “bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos cooperativos, bancos de investimento, filiais de bancos comerciais estrangeiros, caixas econômicas, sociedades de

crédito, financiamento e investimento (SCFI) e administradoras de consórcio” (BACEN, 2022, s/p). As reclamações são classificadas pelo Banco Central do Brasil conforme se apresenta no Quadro 01.

Quadro 01 – Classificação das reclamações pelo BACEN

Reclamações reguladas procedentes:	quantidade de ocorrências (irregularidades), associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações reguladas – outras:	quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, em que não se verificou indício de descumprimento, por parte da instituição, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Reclamações não reguladas:	quantidade de ocorrências, associadas a reclamações encerradas no período de referência, não relacionadas a lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil.
Total de reclamações:	valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas – outras e reclamações não reguladas

Fonte: elaborado pela autora com informações do BACEN (2022, s/p).

Destaca-se que as reclamações reguladas – outras e as reclamações não reguladas são divulgadas, porém não influenciam na posição das instituições nas listagens do ranking, ou seja, para o cálculo do ranking são utilizadas as reclamações reguladas procedentes somente. Para a classificação no ranking, utiliza-se o seguinte cálculo apresentado na Figura 02.

Figura 02 – Cálculo do Ranking de Reclamações do BACEN

Reclamações reguladas procedentes X 1.000.000



Clientes

Fonte: BACEN (2022)

Quanto aos clientes, para o cálculo utiliza-se “o número de clientes para bancos, financeiras e instituições de pagamento” (BACEN, 2022, s/p) formado por duas bases de dados:

- Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) - base de clientes do CCS: Total de clientes com relacionamentos ativos na instituição ou conglomerado financeiro (bancos, financeiras e instituições de pagamento), na posição do último dia do segundo mês do trimestre de referência (BACEN, 2022).



- Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) - base de clientes do SCR: Total de clientes com operações ativas na instituição ou conglomerado financeiro (bancos, financeiras e instituições de pagamento), informados de forma individualizada, na posição do último dia do segundo mês do trimestre de referência (BACEN, 2022).

A partir destas bases forma-se a Base conjugada CCS e SCR, que soma o total de clientes, composta pelas bases CCS e SCR, na forma dos itens acima, em nº de CPFs e CNPJs distintos.

As instituições, nas listagens do ranking, são classificadas pela ordem decrescente do índice de reclamações. O ranking é divulgado trimestralmente, sendo apresentado em duas listagens: Top15 - Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento com maior número de clientes; Demais Bancos, Financeiras e Instituições de Pagamento composto pelas demais instituições que tenham trinta ou mais reclamações reguladas procedentes encerradas no período de referência. Na realização deste estudo, foram utilizadas as irregularidades das instituições do Top15. A planilha disponível no BACEN apresenta as seguintes informações: ano (2022), trimestre (1º), categoria (conglomerado; banco/financeira); instituição financeira (todas as instituições do Top15 – 1º trimestre de 2022); irregularidade (1270 linhas com os títulos das irregularidades por instituição), quantidade de reclamações reguladas procedentes, quantidade de reclamações reguladas – outras, quantidade de reclamações não reguladas, quantidade total de reclamações.

A partir da quantidade total de reclamações por instituição, desenvolveu-se a primeira etapa da pesquisa que foi identificar quais eram as irregularidades com maior frequência no BACEN, ou seja, somou-se as irregularidades por tipo, classificando-as do maior valor total em relação à quantidade de reclamações.

Na segunda etapa da pesquisa foram analisadas essas reclamações e classificadas em três grupos: serviços, atendimento e segurança, conforme identificado na revisão na literatura. Para demonstrar o processo de categorização, cita-se as principais reclamações e as categorias atribuídas:

Quadro 02 – Exemplos de categorização

Categoria	Principais reclamações
Atendimento	Insatisfação com a resposta recebida da Instituição Financeira referente a reclamação registrada no BCB, insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento, insatisfação com o atendimento prestado por agências, Tempo de espera em fila.
Segurança	Golpe, alteração contratual sem prévio aviso, abertura de conta de pagamento sem documentação necessária ou com documentação falsa.



Serviços	Débito em Conta não autorizado pelo cliente ou não cumprimento das regras aplicáveis, cobranças diversas, dificuldade para efetuar resgate antecipado de aplicação.
-----------------	---

Fonte: elaborado pela autora

O processo de categorização é complexo porque em várias irregularidades não fica claro para o leitor do que tratam as reclamações e não foi localizado no BACEN um guia metodológico para melhor compreensão. Deste modo, é importante destacar que o processo de categorização realizado foi realizado a partir da interpretação da autora em relação à cada uma das irregularidades apresentadas, fato que implica numa limitação metodológica deste estudo.

A partir da categorização e da classificação do total de reclamações do maior número para o menor número total, considerando-se as instituições do Top15, foram selecionadas as 40 irregularidades com maior total de reclamações. Estes dados foram analisados e, identificou-se que as irregularidades com maior número de reclamações (total) são relacionadas à segurança e no total de reclamações das 40 irregularidades com maior número de reclamações, obteve-se a categoria serviços.

Tendo em vista que as reclamações sobre segurança lideram o ranking, na próxima etapa, foram identificadas as irregularidades relacionadas à segurança por instituição financeira, ou seja, são analisados os números de reclamações das irregularidades da categoria segurança para o Top15. A partir destes dados, utilizando metodologia similar ao Ranking do BACEN, desenvolveu-se um índice relacionado especificamente à categoria Segurança. Enquanto o BACEN considera as reclamações procedentes, neste estudo utilizou-se o total de reclamações. Além disso, não foi utilizado o total de irregularidades por instituição financeira, mas o total daquelas classificadas como segurança em relação às quarenta irregularidades com maior número de reclamações, ou seja, utilizou-se os totais de dez reclamações, consideradas principais e relacionadas à segurança. Os dados são apresentados utilizando estatística descritiva, com as informações sumarizadas em tabelas e figuras.

4 DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A tabela 01 apresenta as informações das instituições que constam no Ranking Top15 do Banco Central do Brasil no primeiro trimestre de 2022. A ordem apresentada é decrescente pelo índice, ou seja, a instituição com pior indicador (índice) foi o C6 Bank e assim sucessivamente. O número de clientes e as reclamações reguladas procedentes são utilizadas

para o cálculo do índice, conforme descrito anteriormente. Na tabela apresentam-se também o total de reclamações, pois estes foram os dados utilizados para a pesquisa.

Tabela 01 – Ranking Top15 do Banco Central do Brasil – 1º trimestre de 2022

Posição	Nome da Instituição	Índice	Nº de Clientes	Nº de Reclamações Reguladas Procedentes	Total de Reclamações
1º	C6 BANK (conglomerado)	78	16.218.908	1265	3045
2º	BTG PACTUAL/BANCO PAN (conglomerado)	68,21	18.913.034	1290	2851
3º	INTER (conglomerado)	48,86	17.049.709	833	1720
4º	BMG (conglomerado)	47,21	10.358.318	489	1184
5º	SANTANDER (conglomerado)	27,37	58.048.730	1589	6113
6º	BRASESCO (conglomerado)	25,22	102.567.618	2587	8047
7º	MERCADO CRÉDITO (conglomerado)	24,96	32.050.707	800	2202
8º	ORIGINAL (conglomerado)	21,59	38.069.786	822	1915
9º	PAGBANK-PAGSEGURO (conglomerado)	14,88	23.191.620	345	1278
10º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	13,18	145.044.033	1911	6566
11º	BB (conglomerado)	12,32	72.316.273	891	3.826
12º	ITAU (conglomerado)	12,26	92.631.221	1.136	5.422
13º	VOTORANTIM (conglomerado)	8,17	21.892.612	179	502
14º	NUBANK (conglomerado)	7,48	54.748.336	410	1.541
15º	MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	2,87	10.786.24	31	164

Fonte: elaborado pela autora com dados do BACEN (2022)

Observa-se, a partir destes dados, a importância de estabelecer a relação entre o número de reclamações e o número de clientes da instituição, isto pois quando se observa o número de reclamações, bancos como o Bradesco, Caixa Econômica Federal, Itaú e Santander possuem maior número de reclamações. Entretanto, quando as reclamações procedentes são calculadas em razão do número de clientes, obtém-se o índice. E este é mais apropriado, portanto, para demonstrar quais instituições apresentam maior número de irregularidades proporcionalmente ao número de clientes que possui.

A tabela 02 apresenta as irregularidades com maior número de reclamações (total de reclamações) do Top15.

Tabela 02 – Irregularidades com maior número de reclamações do TOP 15



Irregularidade	Total	Categoria
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	3746	Segurança
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	1640	Segurança
Reclamações relacionadas a assuntos diversos	1586	Serviços
Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	1554	Serviços
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito, exceto consignado	1497	Segurança
Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	1360	Atendimento
Recusa de produtos ou serviços	1134	Serviços
Bloqueio de valores ou de conta fora do âmbito do Pix - instituição de pagamento	1118	Serviços
Bloqueio de valores ou de conta fora do âmbito do Pix	1114	Serviços
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito consignado	1034	Segurança
Renegociação de dívida (exceto cartão de crédito)	941	Atendimento
Insatisfação com o atendimento prestado por agências	933	Atendimento
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	899	Segurança
Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	881	Serviços
Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) em instituições financeiras	852	Segurança
Restrições cadastrais	832	Serviços
Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	826	Serviços
Insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento	783	Atendimento
Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	774	Serviços
Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	771	Serviços
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento	763	Segurança
Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	758	Serviços
Pix - Dificuldade para solicitar ou realizar devolução	756	Serviços
Terminais eletrônicos, internet e aplicativos	725	Serviços
Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta de pagamento - instituição de pagamento	684	Serviços
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	674	Atendimento
Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	649	Serviços

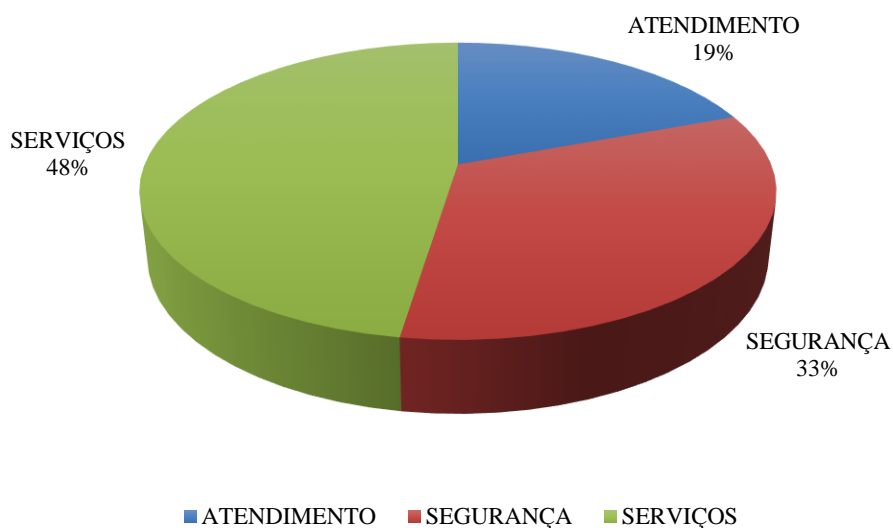


Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	630	Atendimento
Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	626	Atendimento
Outros assuntos não regulados relacionados a cartão de crédito	561	Serviços
Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido por instituição financeira	515	Serviços
Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	496	Atendimento
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	482	Segurança
Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	475	Serviços
Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento	459	Segurança
Cobranças diversas	457	Serviços
Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa	432	Segurança
Renegociação de dívidas/encargos relacionadas a cartão de crédito	425	Atendimento
Pix – liquidação	386	Serviços
Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	378	Serviços

Fonte: elaborada pela autora com dados do BACEN (2022)

A partir destes dados, foi possível identificar dentre as reclamações totais, quais são as irregularidades com maior número de reclamações (total) dentre as 40 irregularidades com maior número de reclamações no Top15 pela classificação em categorias (Figura 03).

Figura 03 – Percentual de reclamações por categoria



Fonte: elaborada pela autora com dados do BACEN (2022)

Embora no percentual total os serviços sejam mais expressivos em termos de reclamação (48%), chama a atenção o fato de que as irregularidades com maior número de reclamações estejam na categoria segurança, isto porque as reclamações deste tipo podem trazer consequências mais diretas para os consumidores e instituições. Tal como discutido por Santos, Veiga e Souza (2011), tanto a privacidade como a segurança, compreendidas ambas como componentes da categoria segurança, são importantes para que os clientes confiem na instituição e façam uso das ferramentas digitais. Deste modo, impactando diretamente em outros atributos de satisfação. Isto porque quando o cliente utiliza os canais digitais, diminui o número de atendimentos físicos. Deste modo, ao identificar que a segurança é a irregularidade com maior número de reclamações no Top15, a análise dos dados deteve-se especificamente à esta categoria.

A partir do exposto na Tabela 01 é possível identificar que as reclamações com segurança lideram o total de reclamações, com 3746 reclamações classificadas como “Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito” (1). Além disso, esta mesma irregularidade aplicada às operações e serviços (2) também obteve um alto volume de reclamações (1640), seguida de serviços relacionados a operações de crédito (3) (1497), operações de crédito consignado (1034), operações e serviços disponibilizados em internet banking (899), operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento (763), operações e serviços relacionados a cartões de débito (482),

operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento (459). Essas reclamações totalizam 10520 irregularidades, o que representa 29,54% das reclamações totais recebidas, dentre as 40 com maior número. Essas reclamações foram classificadas como segurança, pois se trata de integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade.

Além destas, foram classificadas também como segurança “Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa” (432) e “Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) em instituições financeiras” (852). Somadas estas duas irregularidades, a segurança representa 33,15% das reclamações totais. A partir desta análise, decidiu-se compreender melhor como estas reclamações estão distribuídas entre as instituições financeiras do Top15.

Para isso, somou-se o total de reclamações de cada instituição, observando-se que o BACEN utiliza o número de reclamações procedentes e, neste caso, utilizou-se as reclamações totais, multiplicou-se por 1.000.000 e dividiu-se o valor pelo total de clientes, chegando a um índice de segurança, formado pelas categorias elencadas como as principais reclamações recebidas.

Tabela 03 – Índice de segurança do Top15

Instituição financeira	Total	Índice segurança	Ranking	Índice BACEN	Ranking
C6 BANK	1096	67,58	1	78	1
BTG PACTUAL/BANCO PAN	900	47,59	3	68,21	2
INTER	839	49,21	2	48,86	3
BMG	383	36,98	4	47,21	4
SANTANDER	1505	25,93	6	27,37	5
BRADESCO	1590	15,50	7	25,22	6
MERCADO CRÉDITO	453	14,13	9	24,96	7
ORIGINAL	564	14,81	8	21,59	8
PAGBANK-PAGSEGURO	201	8,67	13	14,88	9
CEF	1769	12,20	11	13,18	10
BB	844	11,67	12	12,32	11
ITAU	1175	12,68	10	12,26	12
VOTORANTIM	122	5,57	15	8,17	13
NUBANK	331	6,05	14	7,48	14
MIDWAY S.A	33	30,59	5	2,87	15

Fonte: elaborada pela autora com dados do BACEN (2022)

O que se observa a partir da comparação dos índices é que há algumas mudanças de

posições, com destaque para dois casos específicos. No caso da MIDWAY S.A., a instituição está em último lugar no ranking, ou seja, com menos irregularidades no Top15. Entretanto, quando se calcula o índice de segurança, ela fica em 5º lugar. O contrário acontece no caso do PAGBANK-PAGSEGURO, no ranking do BACEN a instituição está na nona posição, no ranking de segurança sua posição é a 13º. As demais instituições variam entre uma ou duas posições apenas. Estes dados indicam que no caso da MIDWAY S.A. parece haver problemas com questões relacionadas à segurança, tendo em vista a empresa sobe 10 posições quando consideradas as irregularidades relacionadas à segurança. Já no caso do PAGBANK-PAGSEGURO parece que os problemas da empresa se concentram em outros tipos de irregularidades, pois quando consideradas as reclamações relacionadas à segurança, a empresa obtém melhor classificação.

Também se realizou uma análise por tipo de irregularidade considerando o total para todas as instituições do Top15 (Tabela 04) destacando-se em cinza os cinco maiores números de reclamações.

Tabela 04 – Principais reclamações relacionadas à segurança do Top15 por tipo de irregularidade

Instituições	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
BB	332	75	104	86	54	88	0	63	0	42
BMG	282	28	13	34	8	3	0	5	0	10
BRADESCO	530	181	147	308	106	143	0	89	0	86
BTG PACTUAL/BANCO PAN	362	74	56	121	64	171	0	17	0	35
C6 BANK	442	337	25	20	196	18	0	44	0	14
CEF	229	352	605	148	128	166	0	102	0	39
INTER	382	192	107	20	60	38	0	19	0	21
ITAU	490	120	118	133	100	57	1	67	1	88
MERCADO CRÉDITO	1	1	6	0	0	0	305	0	140	0
MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	29	2	1	0	0	0	0	0	0	1
NUBANK	2	3	2	0	1	2	168	0	153	0
ORIGINAL	101	44	11	0	40	113	116	11	108	20
PAGBANK-PAGSEGURO	0	2	0	3	0	0	137	0	55	4
SANTANDER	524	201	283	157	121	51	36	65	2	65
VOTORANTIM	40	28	19	4	21	2	0	1	0	7

Fonte: elaborado pela autora com dados do BACEN

Nota:

- 1 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito
- 2 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



- 3 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito, exceto consignado
- 4 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito consignado
- 5 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking
- 6 Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) em instituições financeiras
- 7 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento
- 8 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito
- 9 Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento
- 10 Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa

É importante destacar que reclamações com zero não significam necessariamente que a empresa não teve reclamações, pois as reclamações guardam relação com os serviços prestados por cada instituição. Então, por exemplo, nos casos do PAGBANK-PAGSEGURO, MERCADO CRÉDITO e NUBANK, as reclamações concentram-se em irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pré-paga e pós-paga de instituição de pagamento. No caso da MIDWAY S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO, as irregularidades concentram-se nas operações e serviços relacionados a cartões de crédito.

Observa-se que as diferentes instituições presentes no Top15 possuem em maior ou menor número irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade, previsto como um requisito que deve ser assegurado pelas instituições financeiras de acordo com a Resolução CMN nº 4.949/2021 (BACEN, 2021). A questão do sigilo e privacidade dos dados possui outra normativa legal recentemente implantada no Brasil. Trata-se da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – que trata sobre como as empresas, incluindo as instituições financeiras, coletam, tratam, armazenam e protegem os dados pessoais dos brasileiros, seja em meios físicos ou eletrônicos. Conforme publicado pela revista Isto é Dinheiro (2022), o Brasil é o sexto país com mais vazamento de dados no mundo.

Deste modo, os resultados deste estudo indicam que os problemas relacionados à vazamento de dados possivelmente refletem nas reclamações que geram irregularidades relacionadas à segurança. Estas questões podem refletir tanto nas irregularidades relacionadas à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade, como mais especificamente em relação à invasões de conta resultando em transações não reconhecidas pelo titular da conta.



Observa-se que, neste caso, o BTG PACTUAL/Banco PAN é o que apresenta maior número de irregularidades, seguido pela Caixa Econômica Federal e pelo Bradesco.

Outra irregularidade identificada foram as aberturas de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa. É provável que o vazamento de dados e informações contribua para que essas informações sejam apropriadas por criminosos, que utilizam esses dados para fraudes.

Observa-se, a partir dos resultados identificados neste trabalho, que as reclamações com maior número de irregularidades se referem à integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade de produtos e serviços oferecidos pelas instituições financeiras. A partir desta constatação, elaborou-se a proposição de um índice específico relacionado à segurança das instituições. Nesta análise foi possível identificar que há mudança de posição no ranking quando se considera exclusivamente a segurança, o que significa que algumas instituições podem apresentar maior vulnerabilidade do que outras nesta questão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo partiu de um questionamento sobre as principais reclamações enviadas ao BACEN. A partir dessa questão, definiu-se que o objetivo do trabalho identificar as reclamações enviadas pelos cidadãos das empresas constantes no ranking Top15. Para isso, utilizou-se uma categorização desenvolvida a partir da fundamentação teórica do estudo, dividindo-se as reclamações em três categorias: serviços, segurança e atendimento. A partir da análise das reclamações do ranking Top15, verificou-se que as irregularidades com maior número de reclamações estão no âmbito da segurança e que, no total das 40 irregularidades com maior número de reclamações, encontra-se a categoria serviços.

Deste modo, ao criar uma proposta de ranking para a segurança, pode-se observar que em alguns casos as instituições presentes no Top15 apresentam maiores ou menores problemas relacionadas à categoria. Embora com as limitações metodológicas de se ter utilizado somente as 40 principais irregularidades, de se ter utilizado as reclamações totais e não as procedentes, como é utilizado pelo BACEN e sobre o processo interpretativo de categorização, entende-se que a criação de um ranking específico para a segurança contribuiria sobremaneira para que os clientes escolhessem instituições com maior confiança, tendo em vista os problemas que o país enfrenta de vazamento de dados e fraudes.

Além disso, considerando a importância da satisfação dos clientes para sua fidelização, é fundamental que as instituições financeiras criem mecanismos para proteger seus clientes e



suas informações pessoais, evitando reclamações e irregularidades relacionadas a estes problemas, especialmente porque entende-se que quando a reclamação é enviada ao BACEN, é muito provável que o cliente já tenha esgotado as instâncias de atendimento da instituição financeira. Além disso, sistemas de segurança digital são fundamentais para evitar acesso de criminosos às contas dos clientes.

Ademais, tendo em vista que as irregularidades relacionadas à segurança podem se aplicar também em canais de atendimento físicos, é imprescindível que as instituições financeiras focalizem em seus processos de treinamento e desenvolvimento os conhecimentos dos seus colaboradores relacionados à temas que impliquem na segurança e intensifiquem políticas e práticas que contribuam para a conduta ética dos seus colaboradores.

Outra ação que se considera fundamental para minimizar os problemas relacionados à segurança é a educação digital. Como as instituições financeiras são diretamente afetadas estendendo-se as implicações para seus clientes, considera-se que os bancos deveriam desenvolver programas e ações voltados para o letramento digital, especificamente para evitar casos de vazamento de dados e invasão de contas e ao mesmo tempo diminuir a insegurança dos clientes para utilização de aplicativos e internet banking, o que pode contribuir para minimizar reclamações relacionadas aos serviços.

É importante destacar também que as reclamações que chegam ao Banco Central do Brasil provavelmente não refletem os principais problemas relacionados aos serviços financeiros em escala e tipologia, isto porque acredita-se que são poucos os cidadãos que conhecem e utilizam este canal para registrar suas reclamações.

Como sugestão para futuras pesquisas, recomenda-se compreender melhor as reclamações dos clientes e motivos de insatisfação relacionadas à aspectos da segurança, de tal modo que as instituições possam aprimorar sistemas e métodos. Além disso, considera-se importante conhecer as reclamações não procedentes e seus impactos para os cidadãos. Recomenda-se ainda estudos que se debrucem sobre uma análise histórica das irregularidades, tendo em vista a importância da melhoria contínua dos serviços financeiros, ou seja, é preciso compreender se há evolução por parte das instituições financeiras visando diminuir as reclamações e irregularidades relacionadas aos seus serviços.

REFERÊNCIAS

BACEN – Banco Central do Brasil. Ranking de Reclamações. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>, acesso em 23 de abril de



2022.

BACEN - Banco Central do Brasil. Reclamação contra bancos e outras instituições financeiras. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao, acesso em 15 de novembro de 2022.

BACEN – Banco Central do Brasil. RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949, DE 30 DE SETEMBRO DE 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O%20CMN&numero=4949>, acesso em 27 de novembro de 2022.

BANDEIRA, Clara Regina Pereira Pinto; ROCHA, Sandra Patrícia Bezerra. Otimização de Atendimento Bancário: Um Estudo de Caso em uma Agência em Aracaju/SE. In: **Anais...XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO** Maturidade e desafios da Engenharia de Produção: competitividade das empresas, condições de trabalho, meio ambiente. São Carlos, SP, Brasil, 12 a 15 de outubro de 2010.

BRASIL. Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Planalto, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709.htm. Acesso em: 02 de dezembro de 2022.

CABRAL, D. B.; TORRES, N. M. C. Satisfação e Fidelização de Clientes do Setor Bancário Brasileiro. **NAVUS - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 4, p. 195-205, 2019.

COBRA, Marcos. **Marketing de serviços**. São Paulo: Atlas, 2020.

CONVERGÊNCIA DIGITAL. Aumentam reclamações contra bancos digitais e C6 Bank lidera ranking do Banco Central. Disponível em: <https://www.convergenciadigital.com.br/Negocios/Aumentam-reclamacoes-contrabancos-digitais-e-C6-Bank-lidera-ranking-do-Banco-Central-59200.html?UserActiveTemplate=mobile%2Csite>, acesso em 25/11/22.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. São Paulo: Atlas, 2022.

GOMES, J. R. da S. et al... Satisfação dos serviços: uma análise da percepção dos clientes do Banco do Brasil. **Revista de Administração da UFMS**, v°5, n°1, p. 126–144, 2012. <https://doi.org/10.5902/198346594583>

ISTO É DINHEIRO. Segurança de dados: Brasil é o 6º país com mais vazamentos, diz pesquisa. 17/03/22. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/seguranca-de-dados-brasil-e-o-6o-pais-com-mais-vazamentos-diz-pesquisa/>

LORENTE, Rafaella Piratelo. A importância da qualidade do atendimento bancário e a sua evolução. Trabalho de Conclusão de Curso. **Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis – SP**, 2013.

MARQUES, F. B.; FREITAS, V.; PAULA, V. A. F. Cadê o banco que estava aqui? O impacto dos bancos digitais no mercado brasileiro. **Journal of Information Systems and Technology Management**, v. 19, n. 1, p. 1-16, 2022.



MIGUEL, Estefani de Melo. Qualidade no Atendimento: Estudo de Caso em uma agência Bancária em Torres – RS. Trabalho de Conclusão de Curso (monografia). **Unesc**. Criciúma – SC, 2016.

RIBEIRO, José Luis Duarte; MACHADO, Cássio Oliveira; TINOCO, Maria Auxiliadora Cannarozzo. Determinantes da satisfação e atributos da qualidade em serviços bancários. *Gestão & Produção* [online]. v. 17, n. 4, pp. 775-790, 2010. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>>.

SANTOS, Deborah Oliveira; VEIGA, Ricardo Teixeira; SOUZA, Sarah Ituassú. Mobile banking como novo canal de disseminação de informações e disponibilização de serviços: um teste da teoria do comportamento planejado decomposto. **Perspectivas em Ciência da Informação** [online]. v. 16, n. 4 pp. 150-170, 2011. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-99362011000400010>>.

SANTOS, Silvania dos. A qualidade no atendimento bancário da agência do Banco do Brasil em Estância (SE). Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – **Universidade Federal de Sergipe**. Curso de Administração. São Cristóvão - SE, 2017.

TUDOCELULAR. Nubank é o melhor colocado no ranking de reclamações do Bacen; BTG e Pan estão em último. 21/10/22. Disponível em: <https://www.tudocelular.com/mercado/noticias/n197227/ranking-de-reclamacoes-bc-3-trimestre-2022.html>, acesso em 15/11/22.

WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo; LOVELOCK, Christopher. **Marketing de serviços**: pessoas, tecnologia, estratégia. 8. São Paulo: Saraiva Uni, 2020.

ZACHARIAS, M. L. B.; FIGUEIREDO, K. F.; ALMEIDA, V. M. C. Determinantes da satisfação dos clientes com serviços bancários. **RAE-eletrônica**, v. 7, n. 2, art. 2, p. 1-23, 2008.