

Itaú lidera em reclamações na Justiça, nos Procons e no Banco Central

O Itaú foi o banco mais reclamado em fevereiro deste ano, segundo números do Banco Central. Ao todo, a companhia registrou 1.249 reclamações, das quais 260 foram consideradas improcedentes e 186, procedentes. Em relação a fevereiro do ano passado, porém, o Itaú computou queda de 34% no número

mas do Conselho
o BC ficou com o Banco
tes, e em 2012, 191.

Lista completa de Bancos com mais de um milhão de clientes em Fevereiro/2012

Instituição Financeira	Reclamações procedentes*	Clientes**	Reclamações improcedentes***	Outras reclamações****
Conglomerado ITAU	186	24,359,844	260	803
Conglomerado BB	191	32,814,761	230	813
Conglomerado SANTANDER	112	22,993,786	90	1241
Conglomerado HSBC	25	5,241,199	27	142
Conglomerado BANRISUL	7	2,136,505	8	12
Conglomerado BRADESCO	106	33,228,386	220	743
Conglomerado CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	140	46,426,935	84	457
BANCO DO NORDESTE DO BRASIL S A	0	1,672,149	2	3

* Demandas em que se constatou descumprimento, por parte da instituição, de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil.

** Número de clientes protegidos pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC).

Informações prestadas pelos bancos e atualizadas semestralmente.

*** Demandas consideradas improcedentes tendo em vista a comprovação, por parte da instituição, de não descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil

**** Demandas que não envolvem descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central do Brasil

A lista é publicada mensalmente pelo Banco Central desde março de 2002. Diferentemente de listas de entidades de defesa do consumidor, o BC não leva em consideração apenas números absolutos. Há uma proporção metodológica seguida: o número de reclamações procedentes é dividido pelo número de clientes e depois multiplicado por cem mil. Isso explica, por exemplo, o Itaú estar mais a frente no ranking que o Banco do Brasil, mesmo com menos reclamações procedentes. O primeiro tem 24,4 milhões de clientes registrados pelo Fundo Garantidor de Créditos (FGC) e o segundo, 32,8 milhões.

Mesmo assim, é possível perceber certas semelhanças entre os dados do BC e ranking do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), por exemplo. O órgão não relaciona empresas, mas aponta que o setor financeiro foi o mais reclamado de 2011. Respondeu por 16,64% das queixas dos consumidores. As maiores reclamações estão relacionadas a cobranças indevidas em cartões de crédito, débitos não autorizados e taxas de juros abusivas. Vale lembrar que o Idec leva em conta números absolutos, sem comparar com o número de clientes.

A tendência se confirma nos dados do Banco Central. O maior índice de reclamações procedentes do Itaú se dá em relação a débitos não autorizados em conta corrente, seguido de cobrança indevida de serviços de crédito relacionados a cartões. No BB, a maior reclamação é por causa da cobrança por serviços não contratados, mas os débitos não autorizados aparecem em segundo lugar.

[Relatório](#) do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), órgão do Ministério da Justiça que centraliza informações dos Procons estaduais, reflete o mesmo resultado. A empresa mais reclamada nos Procons é o Itaú, e a reclamação mais recebida é sobre cartões de crédito.

Na Justiça

É possível estabelecer paralelos entre os números de reclamações e a quantidade de ações judiciais respondidas por cada banco e pelo setor financeiro, de forma geral. Segundo [dados](#) do Conselho Nacional de Justiça, os bancos foram responsáveis por 38% de todas as ações ajuizadas no Judiciário em 2010. O [relatório](#) *Justiça em Números*, do CNJ, informa que, em 2010, tramitavam na Justiça 60 milhões de processos, em todas as instâncias.

O setor financeiro, portanto, respondeu por 23 milhões de processos em 2010. Foi o grupo econômico que mais movimentou a Justiça naquele ano. Vale lembrar, no entanto, que não se deve fazer a ligação direta: nem todas as reclamações viram ações judiciais, nem todos os processos decorrem de reclamações de consumidores e nem todos os processos têm os bancos como réus. O ranking do CNJ leva em consideração todas as esferas do Judiciário, inclusive a Justiça do Trabalho.

Do total de ações, o Grupo Itaú, sozinho, foi responsável por 1,5 milhão de ações. Em 53% delas, o banco estava no polo passivo da causa. O Bradesco aparece em segundo lugar, apontado com 1,4 milhão de ações em 2010. Em metade delas, estava no polo passivo.

O Banco do Brasil só vai aparecer em terceiro lugar, entre os mais litigantes registrados pelo CNJ. Respondeu por 1,1 milhão de ações, das quais foi réu em 56%.

A empresa do setor financeiro que mais brigou na Justiça em 2010, segundo o CNJ, foi a Caixa Econômica Federal. A companhia foi responsável por quase 2 milhões de processos. Foi acionada em 74% das vezes.

Clique [aqui](#) para ver o ranking de reclamações do Idec.

Date Created

20/03/2012