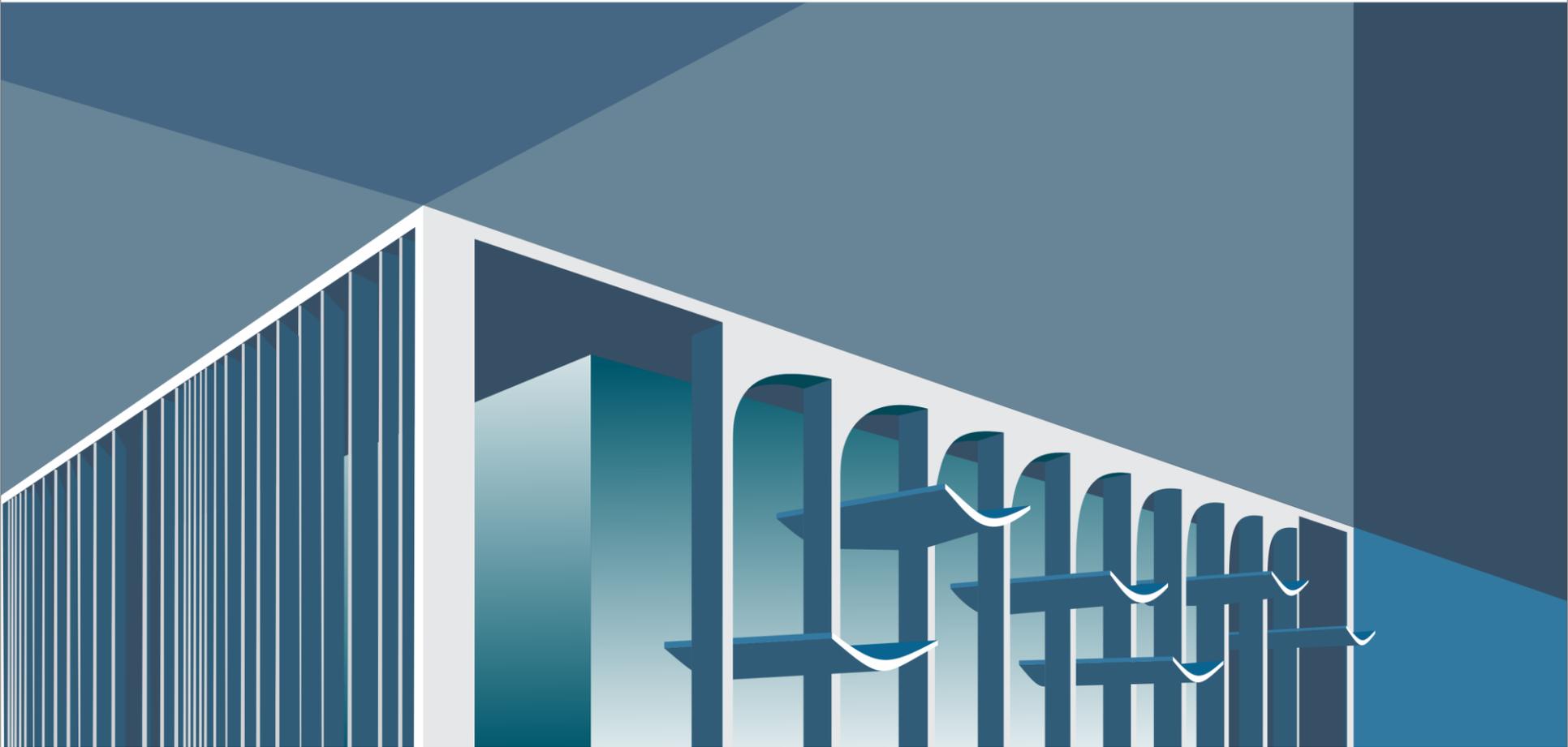


Secretaria Nacional do Consumidor

Seus **Direitos**
Sua **Proteção**
Sua **Segurança**

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
E **SEGURANÇA**
PÚBLICA



MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA





Audiência Pública da CTFC do Senado Federal

Kleber José Trinta Moreia e Lopes

03/05/2017

Banco de Dados

RECLAMAÇÕES – SETOR FINANCEIRO

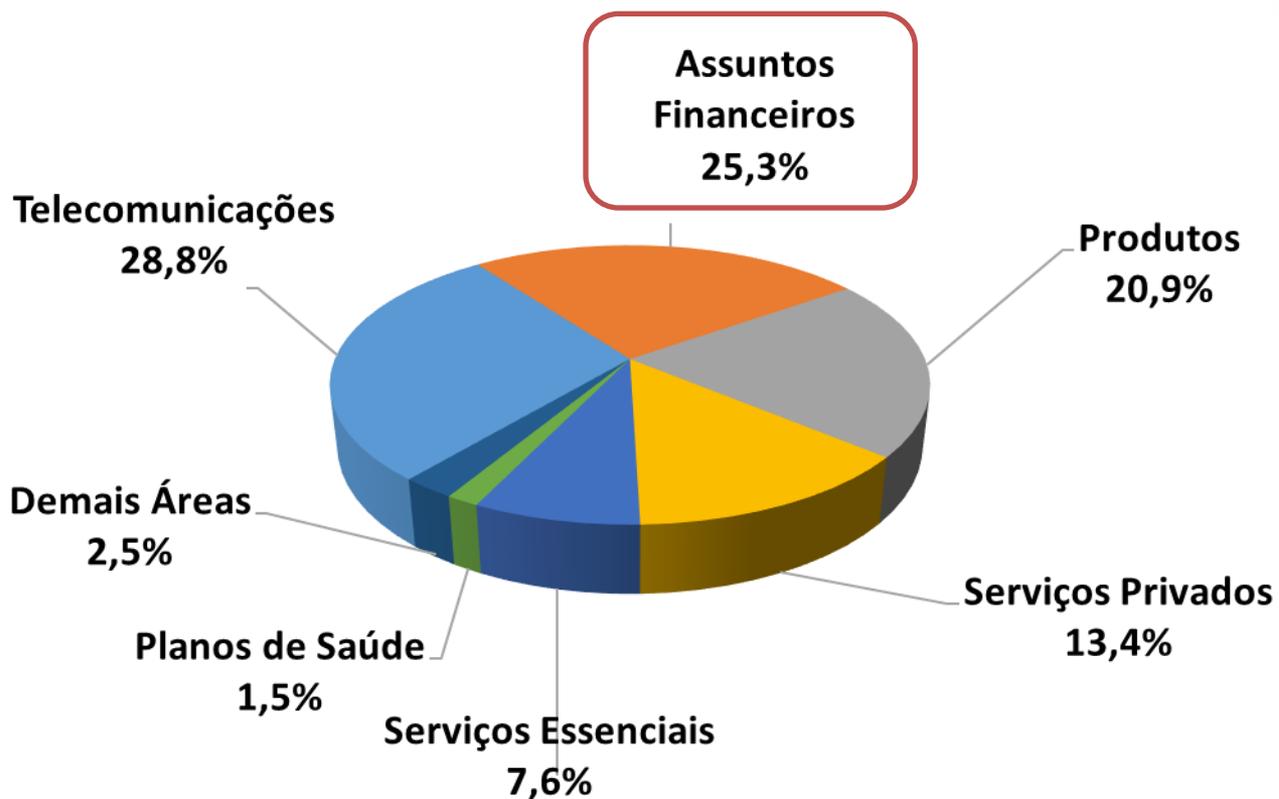




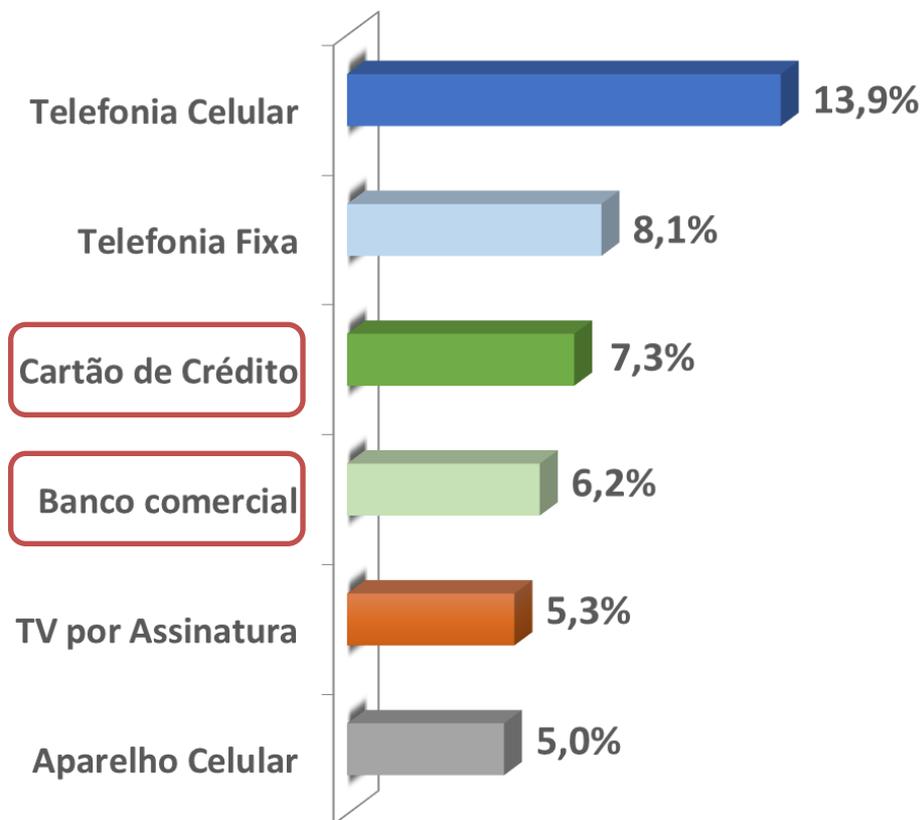
**Procons de todo o país:
26 Estados + DF
733 unidades de atendimento
639 cidades**

Atendimentos em 2016: 2.458.127

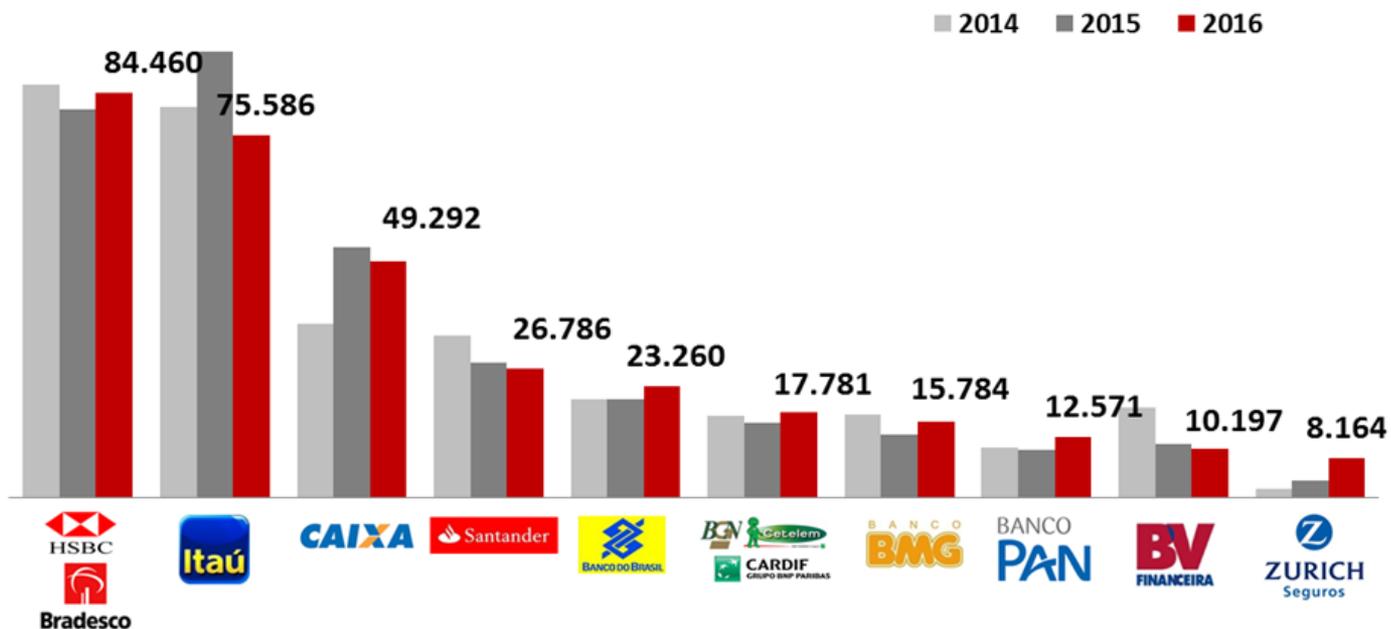
Reclamações por segmento em 2016



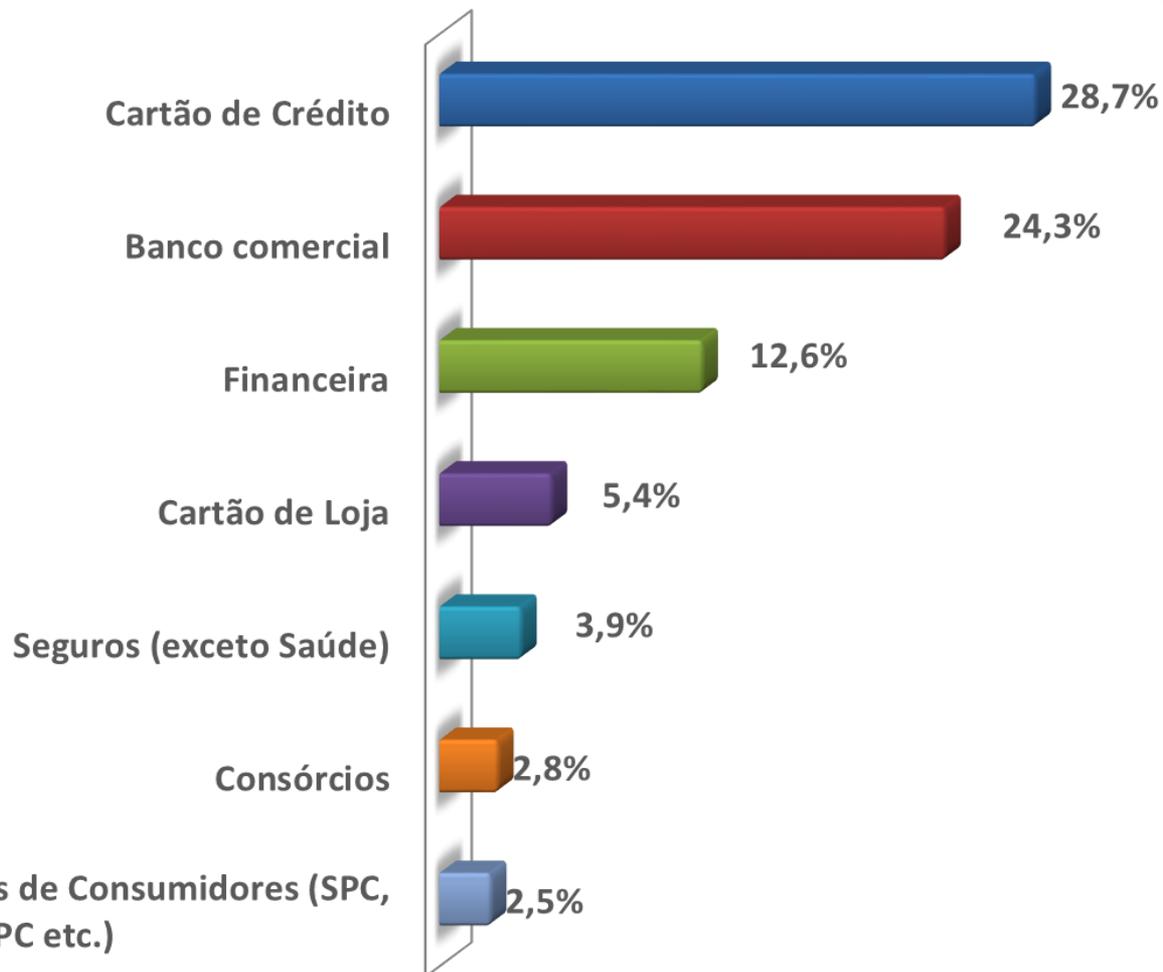
Assuntos mais demandados – 2016



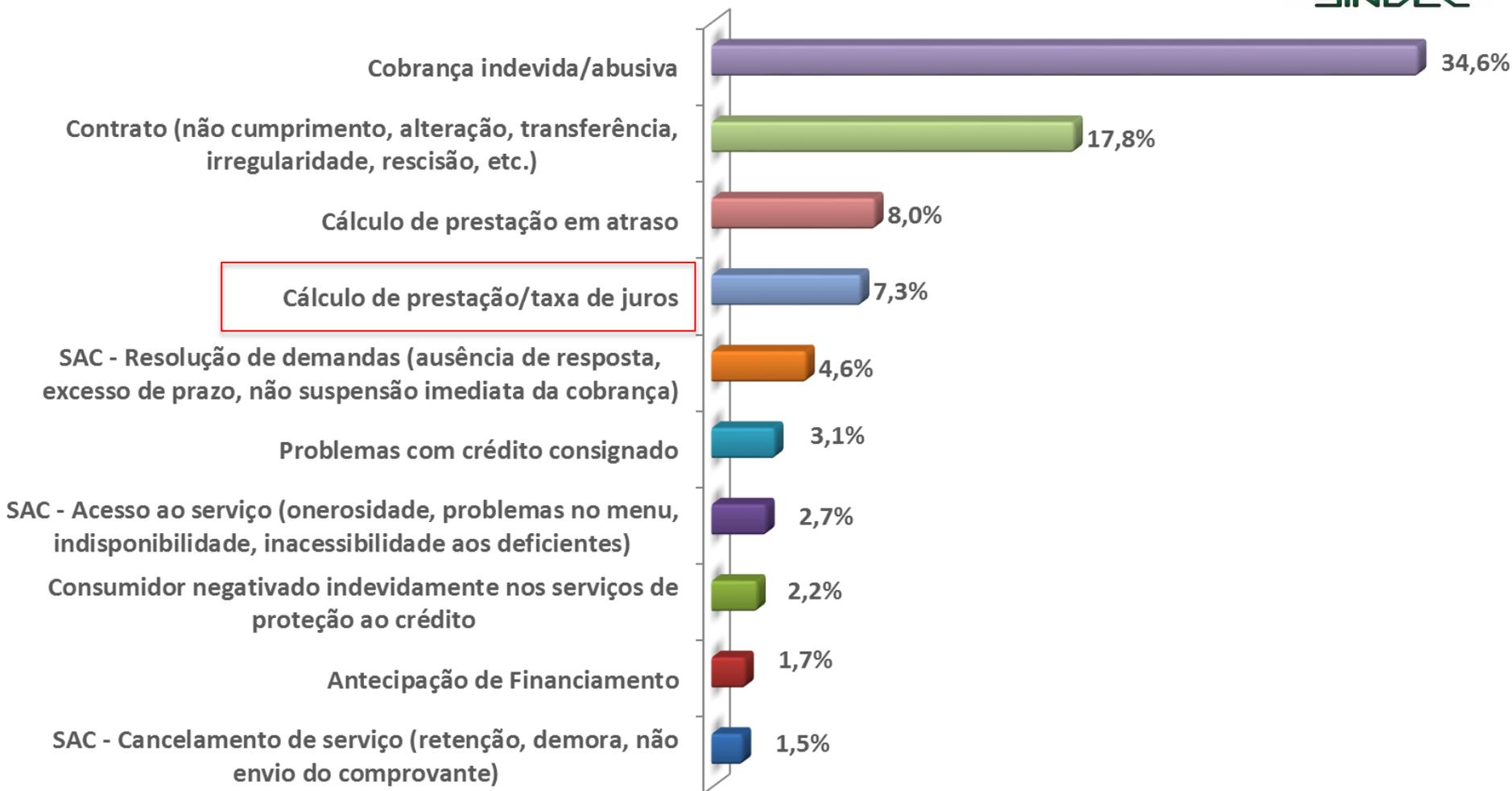
Fornecedores mais demandados – setor financeiro



Principais Assuntos – setor financeiro



Principais Problemas – setor financeiro



Consumidor.gov.br em números



Lançado em 27.06.2014

633 mil reclamações

507 mil usuários cadastrados

378 empresas credenciadas

De Junho/2014 a Abril/2017

Indicadores



Índice Médio de Solução: **80,1%**

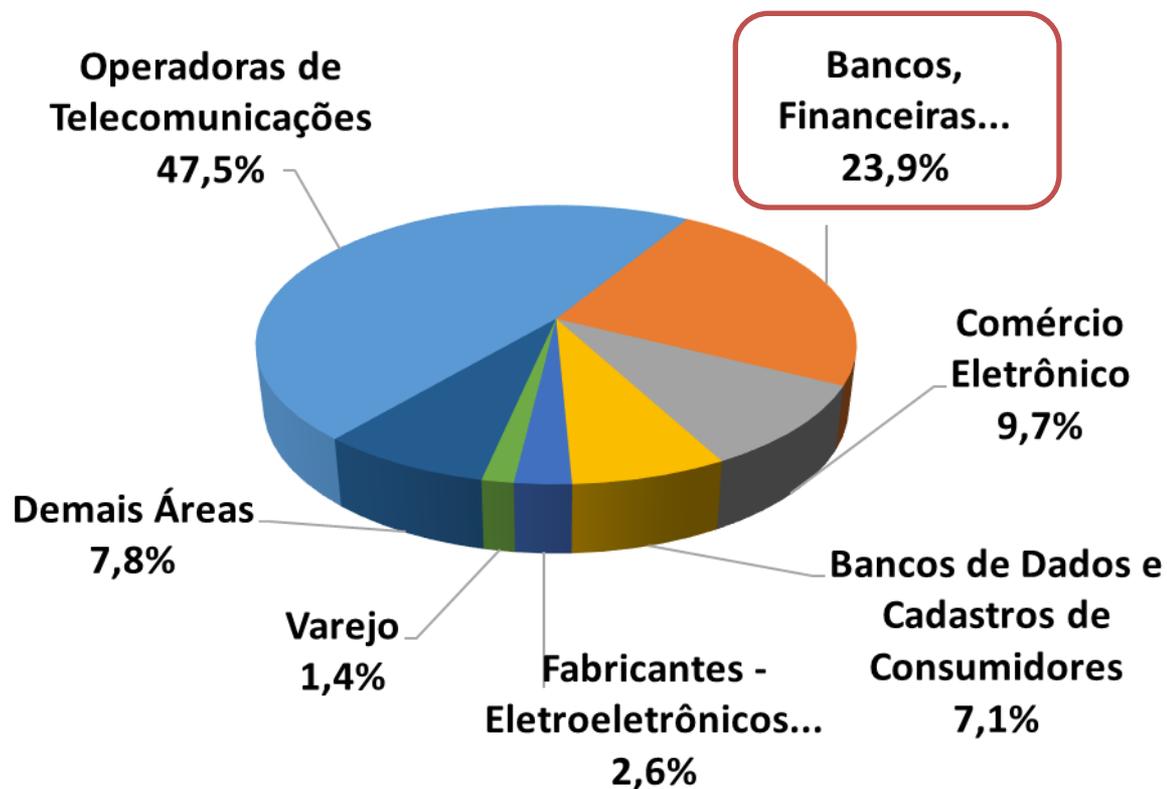
Percentual de Reclamações Respondidas: **99,6%**

Prazo Médio de Resposta: **6,1 dias**

Nota Média do Consumidor: **3,3** (escala de 1 a 5)

Em 2016

Reclamações por segmento



Em 2016

Indicadores – Bancos e Financeiras



Índice Médio de Solução: **76,4%**

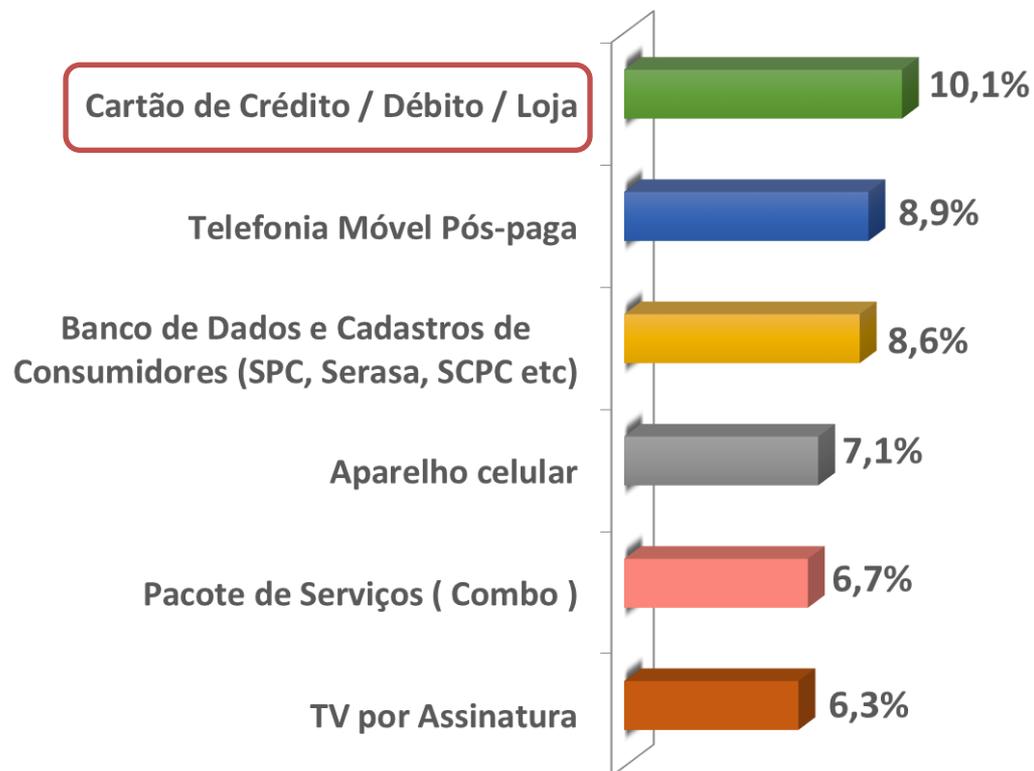
Percentual de Reclamações Respondidas: **99,8%**

Prazo Médio de Resposta: **7 dias**

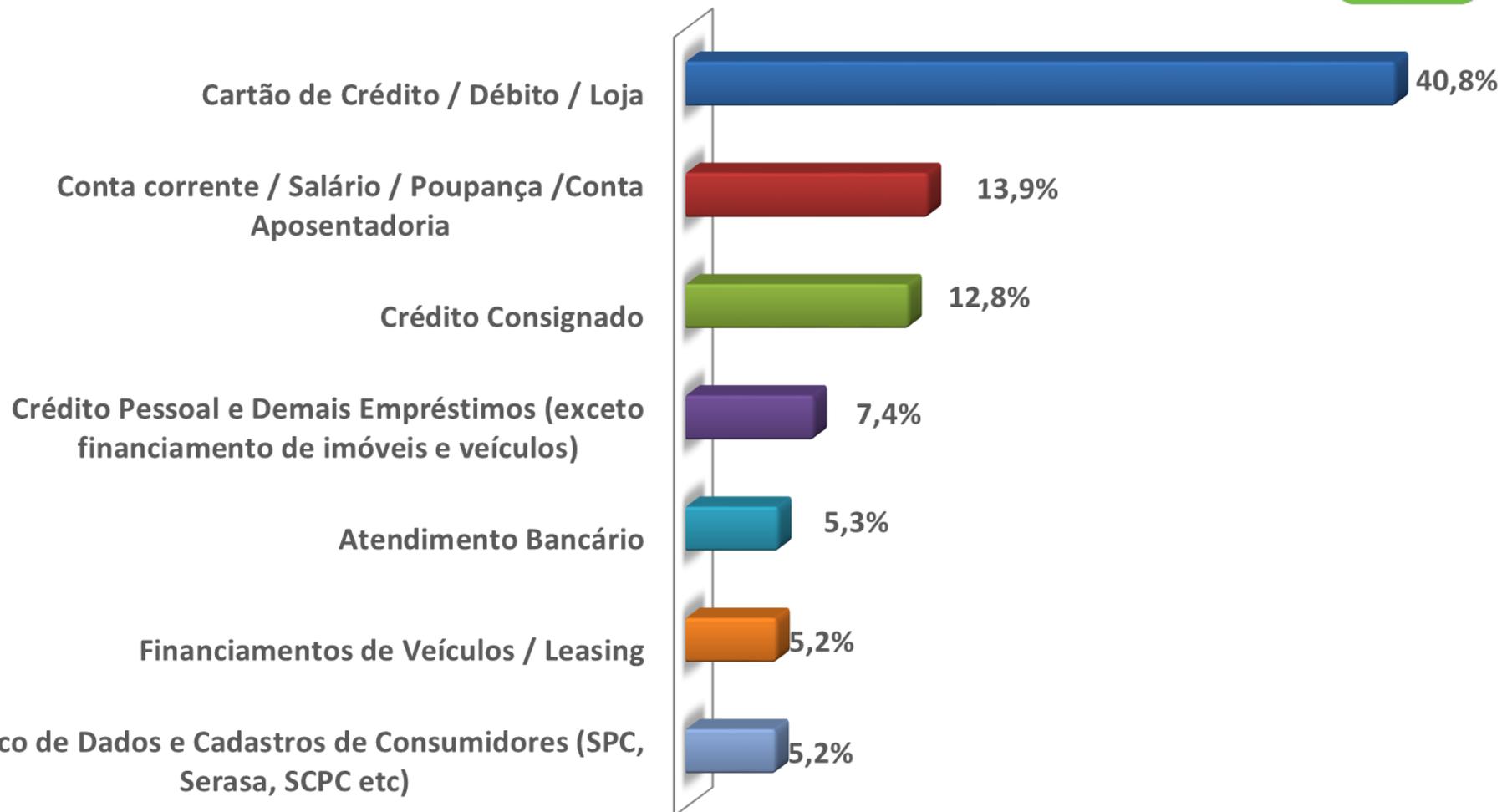
Nota Média do Consumidor: **2,9** (escala de 1 a 5)

Em 2016

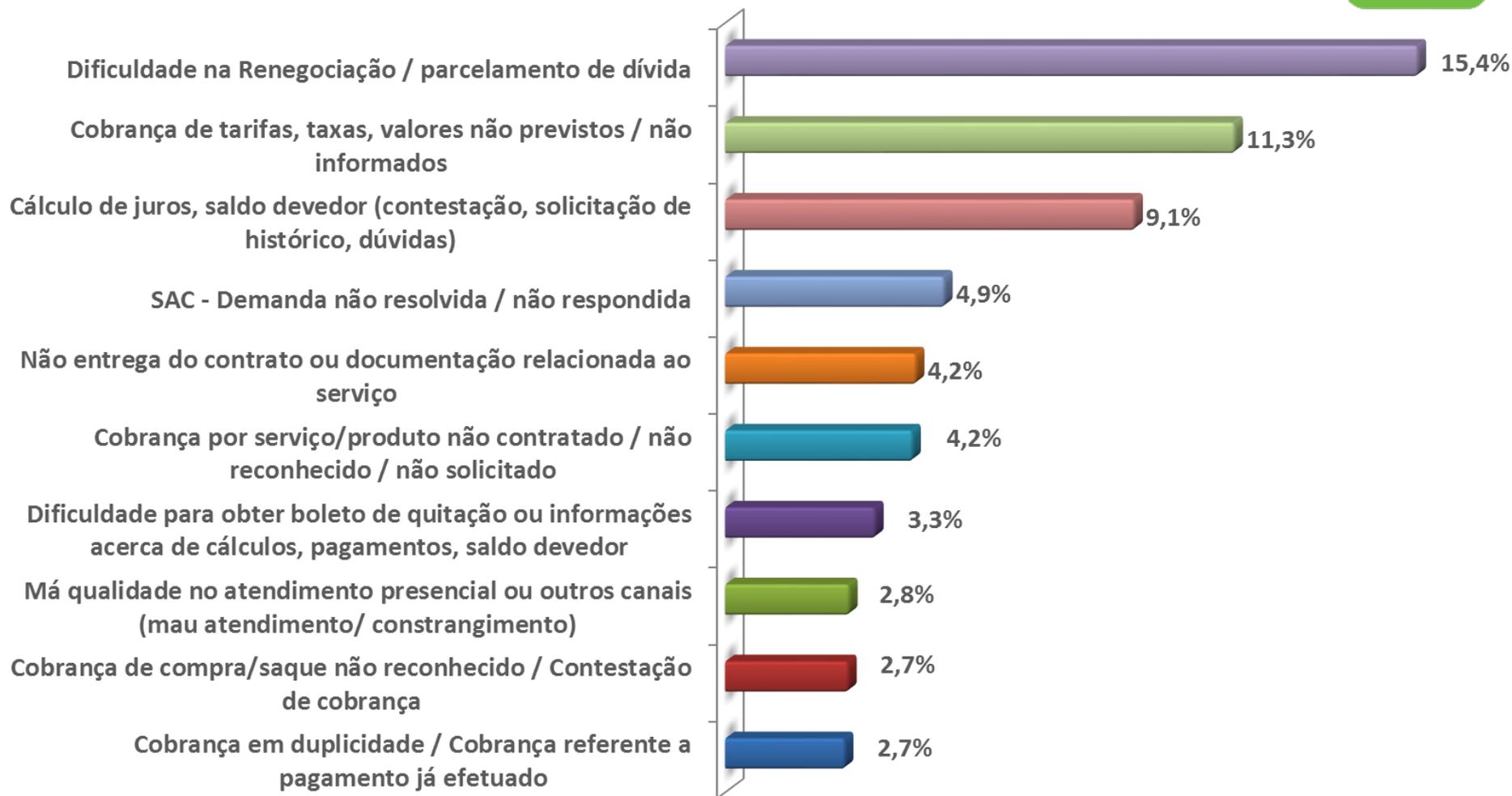
Assuntos mais reclamados



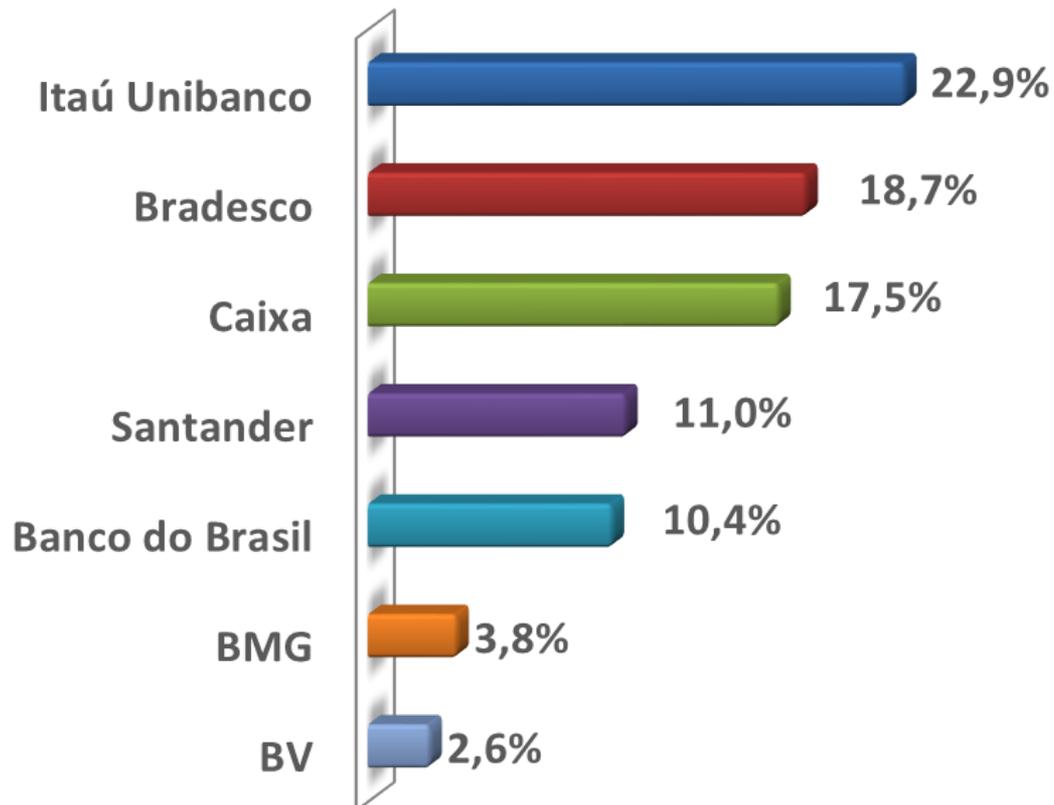
Principais Assuntos – setor financeiro



Principais Problemas – setor financeiro



Fornecedores mais demandados – setor financeiro



Reflexão

- Transparência da informação ao Consumidor
 - Comparabilidade ao Consumidor
 - Valor na Fatura (Mínimo)

- Educação para o Consumo

- Combate ao Superendividamento

Secretaria Nacional do Consumidor

Seus **Direitos**
Sua **Proteção**
Sua **Segurança**

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
E SEGURANÇA
PÚBLICA



kleber.lope@mj.gov.br

