

VI Fórum Banco Central sobre

Inclusão Financeira

De 17 a 19 de novembro de 2014
Florianópolis – SC

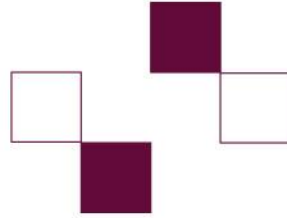
Consumidor.gov.br

Novas fronteiras no relacionamento com o cidadão

Lorena Tavares

Senacon/MJ - lorena.tavares@mj.gov.br

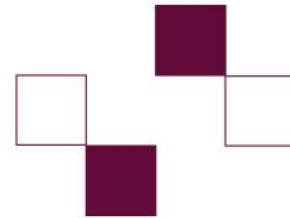
Precedentes e correlações



- Sindec
- Articulação estratégica – Procons
- Informação e defesa do Consumidor
- Transparência e acesso a informação
- Cidadão 2.0



Conceito



Plataforma para solução alternativa de conflitos de consumo através da internet, que:

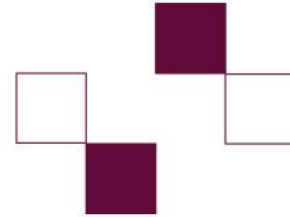
- Amplia o atendimento
- Fornece informações essenciais
- Incentiva competitividade
- Integra “novos” atores estratégicos



Quem participa



Perfil do Consumidor



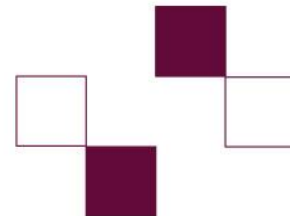
Consumidor.gov.br

- 65% homens
- 65% entre 21-40 anos
- 81% nível superior
- 54% já procuraram o Procon
- 66% reclamaram em sites específicos de reclamação

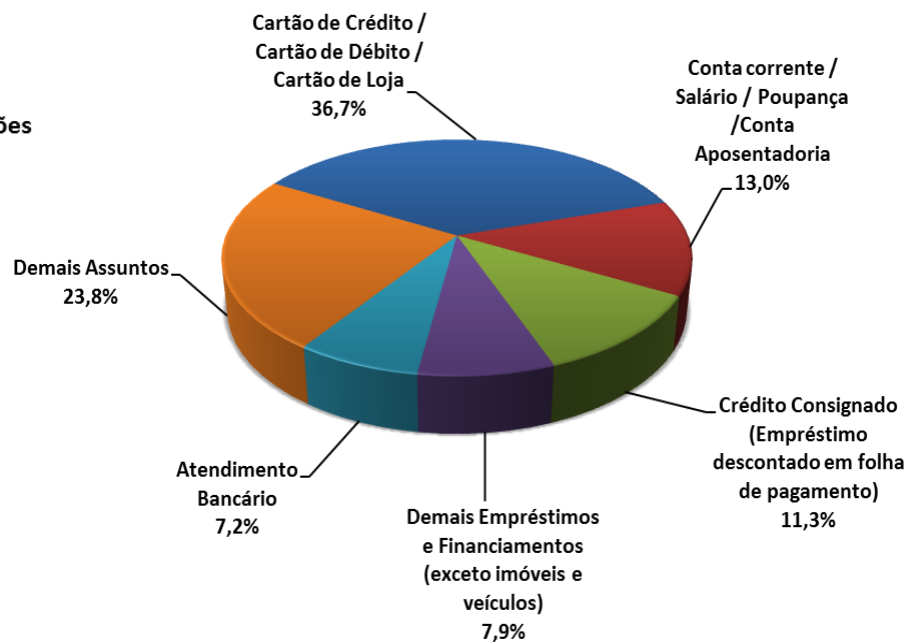
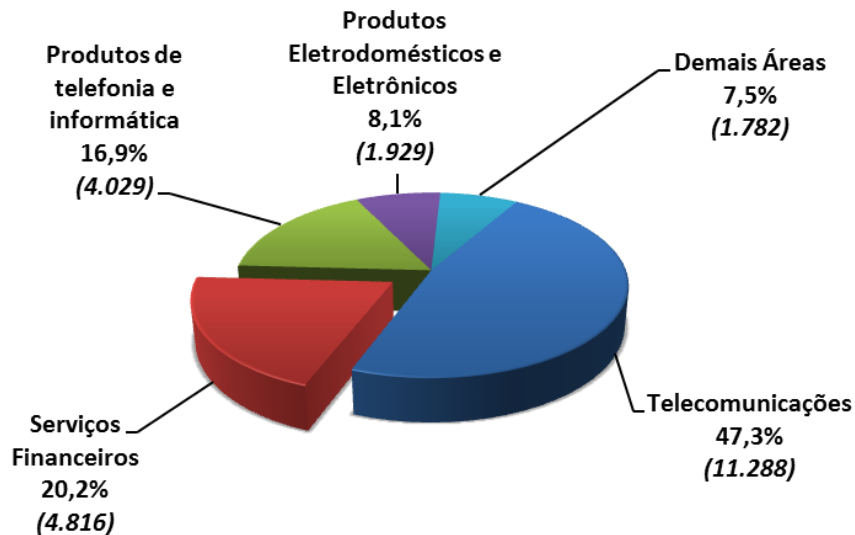
Procon

- 55% mulheres
- 30% entre 21-40 anos
- 59% nível médio/fundamental
- 80% nunca reclamaram na internet
- 34% não reclamaria pela internet e 19% reclamariam desde que com ajuda.

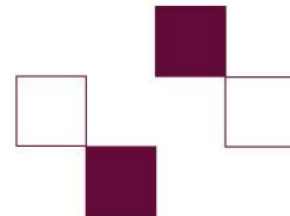
Serviços Financeiros



Consumidor.gov.br



Assuntos mais reclamados



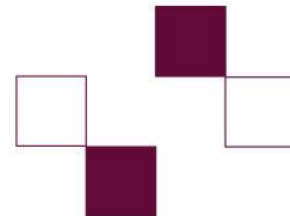
Geral

Geral	%
Aparelho celular	9,1%
Telefonia Fixa	8,2%
Telefonia Móvel Pós-paga	8,1%
TV por Assinatura	7,8%
Cartão de Crédito / Débito / Loja	7,4%

Até 20 anos

Até 20 anos	%
Telefonia Móvel Pré-paga	15,0%
Cartão de Crédito / Débito / Loja	12,6%
Aparelho celular	11,3%
Internet Móvel	8,1%
Telefonia Móvel Pós-paga	8,0%

Problemas mais reclamados



Geral

Posição	Geral	%
1º	Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	13,0%
2º	Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança	9,8%
3º	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	8,3%
4º	Cálculo de juros, saldo devedor (contestação, solicitação de histórico, dúvidas)	8,1%
5º	SAC - Demanda não resolvida / não respondida	7,9%

Até 20 anos

Posição	Até 20 anos	%
1º	SAC - Demanda não resolvida / não respondida	15,1%
2º	Dificuldade na Renegociação / parcelamento de dívida	12,3%
3º	Dificuldade para contratar / recusa injustificada	10,4%
4º	Cobrança de tarifas, taxas, valores não previstos / não informados	10,4%
5º	Cobrança de compra/saque não reconhecido / Contestação de cobrança	8,5%

Indicadores

30 Dias

6 Meses

2014

Todas

Banco Itaú Unibanco

Total de Reclamações Finalizadas

537

Índice de Solução

71,7%

0%

100%

Satisfação com o Atendimento

3

1

5

Reclamações Respondidas

100%

0%

100%

Prazo Médio de Respostas

7 dias

10 dias

0 dia

Caixa Econômica Federal

Total de Reclamações Finalizadas

799

Índice de Solução

72%

0%

100%

Satisfação com o Atendimento

3,2

1

5

Reclamações Respondidas

100%

0%

100%

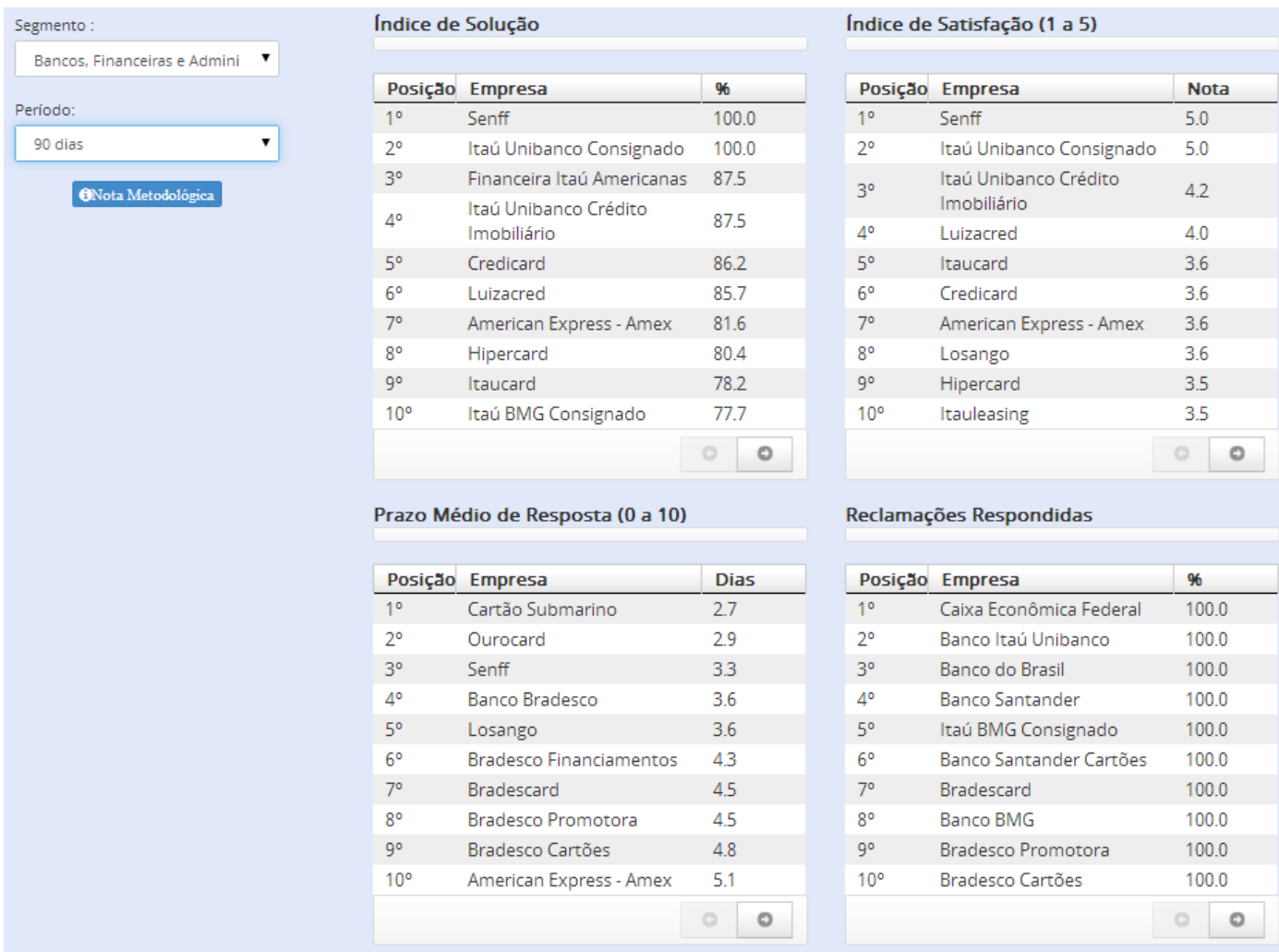
Prazo Médio de Respostas

7,7 dias

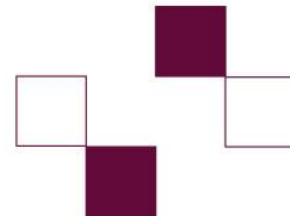
10 dias

0 dia

Indicadores

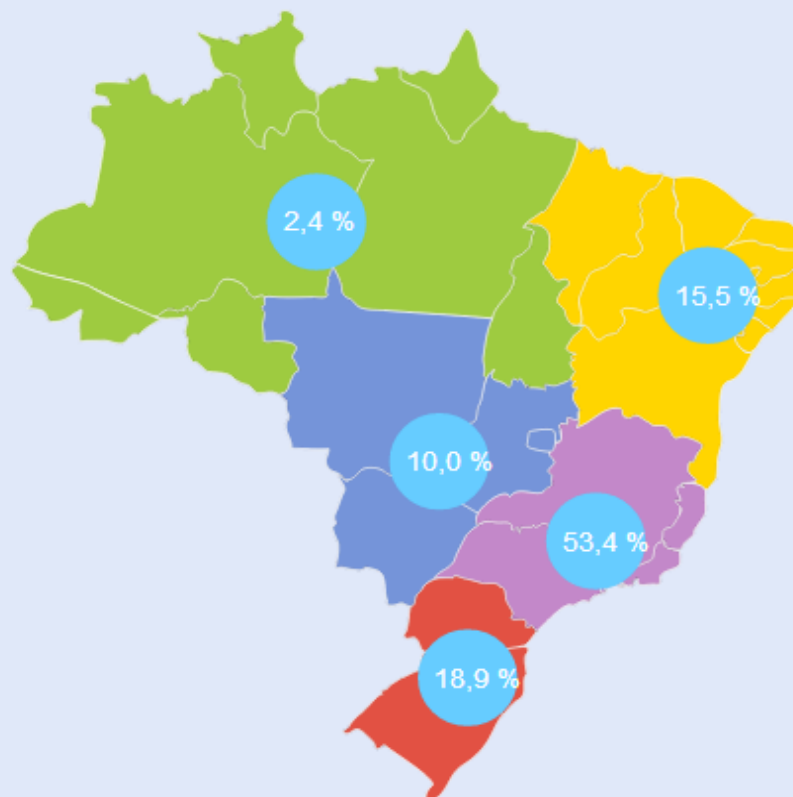


Indicadores



Total Reclamações Finalizadas

25889



Sul

(Total Reclamações 4882)

- Paraná	3602
- Rio Grande do Sul	808
- Santa Catarina	472

Total de Usuários Cadastrados

35126

Total de Empresas Cadastradas

204