

Ranking Trimestral						Período:	1º trim/2021
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
1º	C6 BANK (conglomerado)	979,53	5.940	6.064.085	598	207	6.745
2º	FACTA FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	620,55	70	112.802	151	3	224
3º	MÁXIMA (conglomerado)	568,89	57	100.194	44	18	119
4º	BANCO DIGIMAI S.A.	484,31	143	295.260	36	54	233
5º	SAFRA (conglomerado)	281,53	896	3.182.584	793	399	2.088
6º	DAYCOVAL (conglomerado)	274,48	331	1.205.882	400	113	844
7º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	228,46	111	485.854	252	19	382
8º	BNP PARIBAS (conglomerado)	181,98	447	2.456.247	250	90	787
9º	BMG (conglomerado)	165,20	1.190	7.202.992	644	251	2.085
10º	BRB (conglomerado)	107,93	120	1.111.807	149	140	409
11º	GRUPO BONSUCESSO - BS2 (conglomerado)	105,42	82	777.801	162	83	327
12º	ORIGINAL (conglomerado)	79,22	316	3.988.641	289	239	844
13º	MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	65,23	227	3.479.596	104	38	369
14º	AGIBANK (conglomerado)	54,79	58	1.058.431	140	73	271
15º	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.	46,20	39	844.056	10	12	61
16º	PORTO SEGURO (conglomerado)	29,12	80	2.747.125	114	64	258

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral**Período: 1º trim/2021**

Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
17º	BANCO DIGIO S.A.	25,71	40	1.555.646	100	64	204
18º	BANRISUL (conglomerado)	24,99	127	5.080.031	349	60	536
19º	BANCO CSF S.A.	22,53	165	7.322.283	94	51	310
20º	PEFISA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	12,90	81	6.279.057	36	16	133
21º	OMNI (conglomerado)	6,81	32	4.695.792	51	53	136

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral						Período:	2º trim/2021
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
1º	MASTER (conglomerado)	811,55	80	98.576	69	19	168
2º	DAYCOVAL (conglomerado)	777,01	1.004	1.292.129	530	122	1.656
3º	FACTA FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	555,73	89	160.147	269	19	377
4º	C6 BANK (conglomerado)	433,76	3.672	8.465.478	1.335	763	5.770
5º	BANCO DIGIMAI S.A.	212,14	79	372.393	23	26	128
6º	BNP PARIBAS (conglomerado)	192,10	456	2.373.655	268	94	818
7º	SAFRA (conglomerado)	188,09	639	3.397.199	832	436	1.907
8º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	181,00	88	486.166	252	46	386
9º	GRUPO BONSUCESSO - BS2 (conglomerado)	155,90	132	846.668	170	75	377
10º	MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	136,69	506	3.701.652	120	89	715
11º	SOFISA (conglomerado)	119,21	41	343.924	9	20	70
12º	BRB (conglomerado)	103,70	182	1.754.926	257	363	802
13º	BMG (conglomerado)	101,86	795	7.804.650	669	264	1.728
14º	VOLKSWAGEN (conglomerado)	95,31	35	367.195	22	55	112
15º	ORIGINAL (conglomerado)	67,64	320	4.730.387	350	286	956
16º	AGIBANK (conglomerado)	59,49	68	1.142.941	205	84	357

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral						Período: 2º trim/2021	
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
17º	BANRISUL (conglomerado)	37,20	188	5.052.830	365	107	660
18º	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.	33,77	30	888.326	23	15	68
19º	WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	26,70	46	1.722.341	9	16	71
20º	BANCO CSF S.A.	26,30	192	7.297.674	93	73	358
21º	CREFISA (conglomerado)	24,89	61	2.450.772	258	35	354
22º	PORTO SEGURO (conglomerado)	20,57	59	2.867.211	96	49	204
23º	BANCO DIGIO S.A.	18,73	30	1.601.177	64	41	135
24º	PEFISA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	17,46	115	6.583.040	50	27	192

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral						Período:	3º trim/2021
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
1º	PARATI - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	14.015,05	54	3.853	21	1	76
2º	MASTER (conglomerado)	2.055,01	223	108.515	77	17	317
3º	FACTA FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	458,43	131	285.752	272	25	428
4º	BANCO DIGIMAI S.A.	258,94	102	393.906	28	34	164
5º	DAYCOVAL (conglomerado)	255,32	332	1.300.297	552	63	947
6º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	193,45	94	485.895	412	20	526
7º	XP (conglomerado)	138,80	42	302.591	6	10	58
8º	BNP PARIBAS (conglomerado)	125,22	286	2.283.925	493	117	896
9º	MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	122,14	467	3.823.232	228	106	801
10º	BMG (conglomerado)	106,63	868	8.140.173	1.268	262	2.398
11º	SAFRA (conglomerado)	103,36	442	4.276.210	932	408	1.782
12º	GRUPO BONSUCESSO - BS2 (conglomerado)	95,86	86	897.134	136	55	277
13º	SOFISA (conglomerado)	90,68	37	407.986	21	19	77
14º	AGIBANK (conglomerado)	82,54	109	1.320.447	296	107	512
15º	BRB (conglomerado)	50,95	148	2.904.792	197	351	696
16º	ORIGINAL (conglomerado)	47,03	265	5.634.279	369	212	846

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral**Período: 3º trim/2021**

Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
17º	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.	42,87	39	909.670	23	23	85
18º	BANRISUL (conglomerado)	37,68	190	5.041.288	550	115	855
19º	BANCO DIGIO S.A.	31,05	58	1.867.547	108	71	237
20º	CREFISA (conglomerado)	24,02	64	2.663.580	133	57	254
21º	WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	18,99	35	1.842.985	43	33	111
22º	PORTO SEGURO (conglomerado)	18,21	55	3.019.992	69	62	186
23º	BANCO CSF S.A.	14,94	111	7.425.297	89	59	259
24º	PEFISA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	12,79	87	6.798.337	59	22	168

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral						Período: 4º trim/2021	
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
1º	PARATI - CREDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO S.A.	16.699,13	60	3.593	39	6	105
2º	MASTER (conglomerado)	952,93	122	128.025	99	15	236
3º	BANCO DIGIMAI S.A.	444,90	202	454.034	29	55	286
4º	FACTA FINANCEIRA S.A. - CRÉDITO FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	339,53	156	459.457	415	31	602
5º	NEON PAGAMENTOS S.A.	324,25	210	647.641	108	47	365
6º	AGIBANK (conglomerado)	195,92	309	1.577.152	334	76	719
7º	XP (conglomerado)	184,34	70	379.732	13	7	90
8º	BARIGUI (conglomerado)	140,74	36	255.790	54	14	104
9º	BNP PARIBAS (conglomerado)	134,90	302	2.238.538	385	61	748
10º	EBANX INSTITUICAO DE PAGAMENTOS LTDA.	102,12	48	470.025	26	4	78
11º	PARANÁ BANCO (conglomerado)	95,47	47	492.284	240	15	302
12º	DAYCOVAL (conglomerado)	90,80	120	1.321.554	330	42	492
13º	GRUPO BONSUCESSO - BS2 (conglomerado)	82,51	76	921.017	158	25	259
14º	MERCANTIL DO BRASIL (conglomerado)	75,08	321	4.275.418	200	78	599
15º	BRB (conglomerado)	71,83	261	3.633.478	338	215	814
16º	BANCO DIGIO S.A.	67,40	133	1.973.142	97	44	274

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.

Ranking Trimestral						Período: 4º trim/2021	
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ² (A)	Nº de Clientes ³	Reclamações Reg. Outras ⁴ (B)	Reclamações não Reguladas ⁵ (C)	Total de Reclamações ⁶ (A+B+C)
17º	SAFRA (conglomerado)	58,24	299	5.133.500	608	218	1.125
18º	BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A.	33,51	31	924.951	21	21	73
19º	PORTO SEGURO (conglomerado)	28,80	92	3.193.843	75	57	224
20º	CREFISA (conglomerado)	24,21	69	2.849.908	77	39	185
21º	BANRISUL (conglomerado)	22,86	116	5.073.507	360	80	556
22º	STONE (conglomerado)	21,55	40	1.855.667	82	11	133
23º	ACESSO SOLUÇÕES DE PAGAMENTO S.A.	20,87	42	2.011.869	28	5	75
24º	WILL FINANCEIRA S.A. CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	19,87	41	2.062.720	31	22	94
25º	BPP INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO S.A.	16,85	32	1.898.746	25	4	61
26º	BANCO CSF S.A.	13,88	102	7.348.002	99	60	261
27º	PEFISA S.A. - CRÉDITO, FINANCIAMENTO E INVESTIMENTO	13,18	95	7.207.087	41	17	153
28º	PAYPAL DO BRASIL SERVICOS DE PAGAMENTOS LTDA	3,65	32	8.746.269	58	9	99

¹ Número de reclamações reguladas procedentes dividido pelo número de clientes e multiplicado por 1.000.000.

² 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.

³ Total de clientes na base conjugada do Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) e do Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR).

⁴ 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.

⁵ 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.

⁶ Valor obtido somando reclamações reguladas procedentes, reclamações reguladas - outras e reclamações não reguladas.