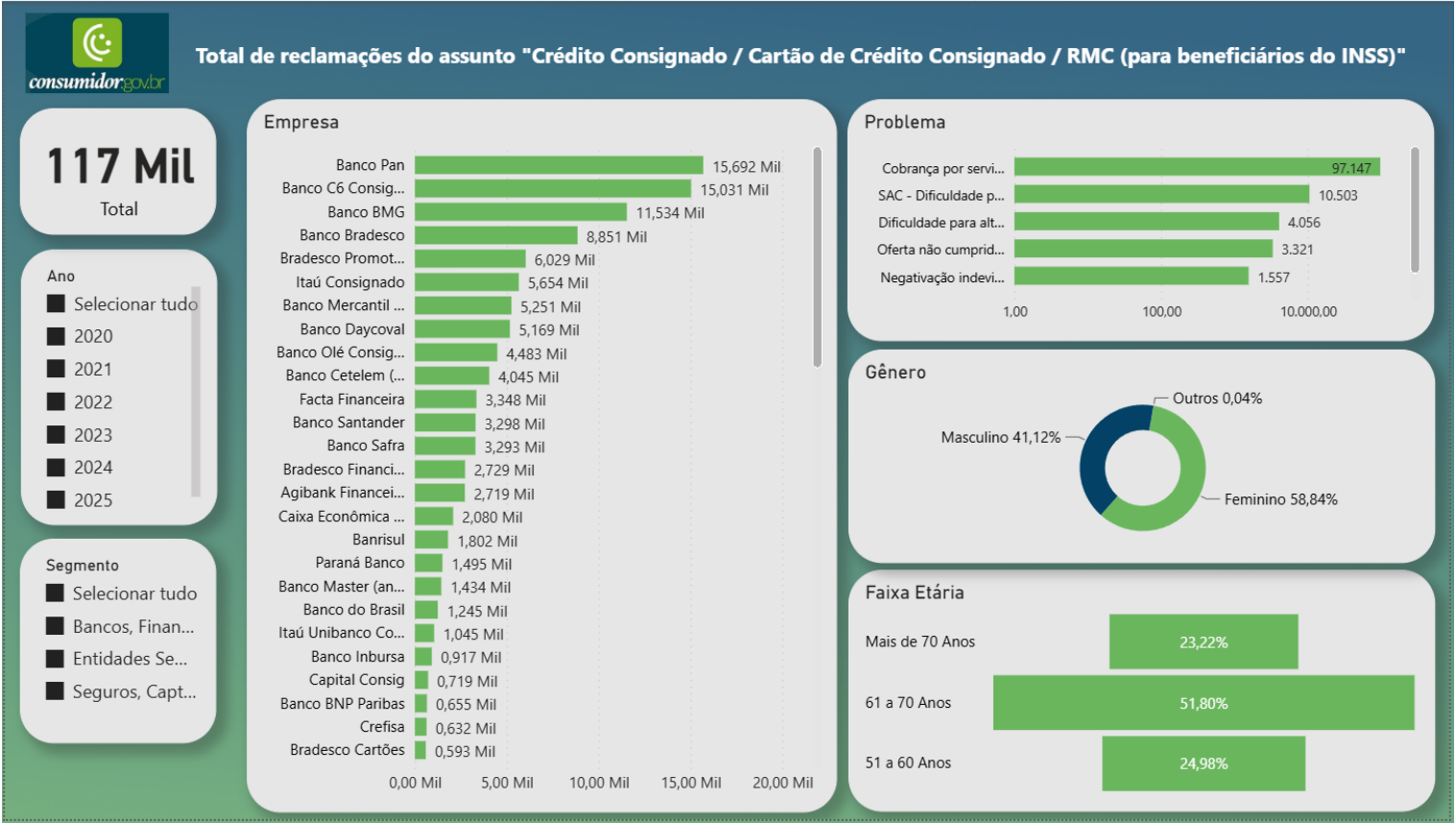


# Panorama do volume de reclamações

## Consumidor.gov.br



Painel Consumidor.gov.br

Segmentos: Bancos, Financeiras e Administradora de cartão / Entidades Sem Fins Lucrativos / Seguro, Capitalização e Previdência							
Assunto: Crédito Consignado / Cartão de Crédito Consignado / RMC (para beneficiários do INSS)							
Problemas Relacionados	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	17.022	33.465	14.083	8.393	8.198	15.986	97.147
SAC - Dificuldade para cancelar o serviço	1.916	2.860	1.577	866	1.548	1.736	10.503
Dificuldade para alterar ou cancelar o contrato /serviço	930	1.151	472	339	415	749	4.056
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	641	708	472	524	469	507	3.321
Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária	394	539	203	118	107	196	1.557
Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida	69	104	58	63	49	124	467
Total	20.972	38.827	16.865	10.303	10.786	19.298	117.051

Consumidor.gov.br RMC (para beneficiários do INSS)

## Valores Gerais:

- Total no período: 117.051 reclamações.
- Pico anual: 2021 com 38.827 registros (33,2% do total)
- Menor volume anual: 2023 com 10.303 registros.

## Dinâmica ano a ano:

- Julho de 2019: celebração do ACT n. 5
- 2020 → 2021: +85,15% (de 20.972 para 38.827)
- 2021 → 2022: -56,57% (de 38.827 para 16.865)
- 2022 → 2023: -38,90% (de 16.865 para 10.303)
- 2023 → 2024: +4,69% (de 10.303 para 10.786)
- Agosto de 2025: retomada do ACT
- 2024 → 2025: +78,94% (de 10.786 para 19.298)

## Problemas (Indicativo de fraude)

- Cobrança por serviço/produto não contratado/não reconhecido/não solicitado: 97.147 (83% do total)
- SAC – dificuldade para cancelar”: 10.503 (9,0%).
- Dificuldade para alterar/cancelar contrato/serviço”: 4.056 (3,47%)
- Oferta não cumprida/serviço não fornecido/venda/publicidade enganosa: 3.321 (2,84%).
- Negativação indevida sem contratação do serviço – fraude bancária: 1.557 (1,33%)
- Negativação indevida referente a cobrança não reconhecida: 467 (0,40%)

A dominância de “cobrança não contratada” indica, com alta probabilidade, ocorrências de contratações sem consentimento e/ou uso indevido da RMC, práticas que podem ser associadas a fraudes em cadastros e golpes com correspondentes.

## Perfil do Consumidor

### *Faixa etária*

- 51–60 anos: 29.240 (25,0%).
- 61–70 anos: 60.635 (51,8%)
- Mais de 70 anos: 27.176 (23,2%)

### *Gênero*

- Feminino: 68.868 (58,9%)
- Masculino: 48.132 (41,1%)
- Outros/Em branco: 51 (0,04%)

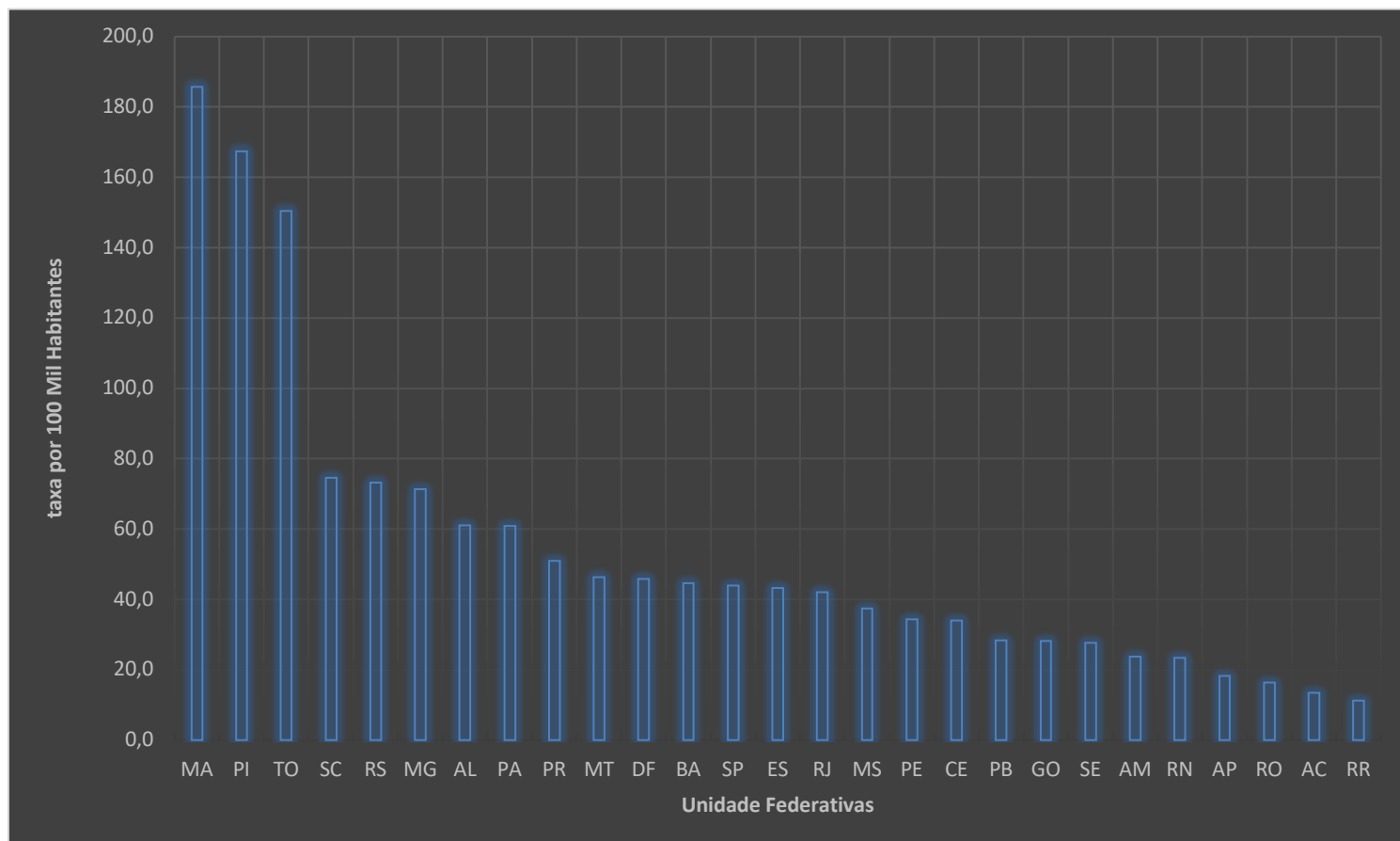
Os dados indicam que três em cada quatro reclamações são registradas por pessoas idosas (61 anos ou mais, ou prestes a ingressar nessa faixa etária<sup>1</sup>). Além disso, os registros sugerem que mulheres idosas apresentam uma proporção superior de ocorrências.

### Unidade Federativa

UF	Registros
SP	20.250
MG	15.243
MA	13.033
RS	8.222
RJ	7.240
BA	6.631
SC	6.110
PR	6.067
PI	5.666
PA	5.310
PE	3.277
CE	3.147
TO	2.386
GO	2.095
AL	1.966
MT	1.807
ES	1.782
DF	1.373
PB	1.179
MS	1.094
AM	1.023
RN	808
SE	635
RO	286
AP	147
AC	119
RR	83
Em branco <sup>2</sup>	72
<b>total</b>	<b>117.051</b>

<sup>1</sup> LEI No 10.741, DE 1º DE OUTUBRO DE 2003. Dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa e dá outras providências  
É instituído o Estatuto da Pessoa Idosa, destinado a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos

<sup>2</sup> Informamos que, conforme nota explicativa nos Dados Abertos, em 2020 (agosto e setembro), alguns dados ficaram em branco (aparentemente alguns dados corromperam por erro sistêmico, porém, ao observar as reclamações, o erro não persiste).



*Gráfico Reclamações por Habitantes*

Os dados populacionais utilizados referem-se às “Estimativas da População Residente no Brasil e Unidades da Federação com data de referência em 1º de julho de 2025”, publicados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), disponíveis em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html>.

Observa-se que os maiores níveis de incidência de reclamações concentram-se nas regiões Nordeste e Norte, destacando-se, respectivamente, os estados do Maranhão, Piauí e Tocantins, os quais compartilham fronteiras entre si.

## Instituições Bancárias

Ranking	Bancos, Financeiras e administradoras de cartões	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	Índice De Solução
1º	Banco Pan	4.110	4.194	2.988	1.459	1.172	1.769	<b>15.692</b>	77.60%
2º	Banco C6 Consignado (Banco Ficsa)	4.261	8.132	1.277	413	293	655	<b>15.031</b>	78.28%
3º	Banco BMG	2.641	3.472	1.250	1.060	981	2.130	<b>11.534</b>	81.49%
4º	Banco Bradesco	868	2.960	1.985	784	782	1.472	<b>8.851</b>	84.34%
5º	Bradesco Promotora (DESATIVADA)	949	5.080	0	0	0	0	<b>6.029</b>	78.55%
6º	Itaú Consignado	2.206	1.595	610	425	337	481	<b>5.654</b>	79.18%
7º	Banco Mercantil do Brasil	351	2.485	1.086	283	342	704	<b>5.251</b>	79.34%
8º	Banco Daycoval	234	1.887	969	688	583	808	<b>5.169</b>	84.85%
9º	Banco Olé Consignado	937	1.752	1.196	595	3	0	<b>4.483</b>	83.11%
10º	Banco Cetelem (DESATIVADO) (Atual Banco BNP Paribas)	902	1.888	1.010	245	0	0	<b>4.045</b>	80.77%
11º	Facta Financeira	211	400	358	414	647	1.318	<b>3.348</b>	79.33%
12º	Banco Santander	120	231	293	335	808	1.511	<b>3.298</b>	84.45%
13º	Banco Safra	1.180	1.021	384	217	214	277	<b>3.293</b>	79.74%
14º	Bradesco Financiamentos	256	495	1,164	418	307	89	<b>2.729</b>	81.79%
15º	Agibank Financeira (Desativada)	55	161	189	321	518	1,475	<b>2.719</b>	77.05%
16º	Caixa Econômica Federal	313	512	374	287	225	369	<b>2.080</b>	84.52%
17º	Banrisul	228	635	276	203	175	285	<b>1.802</b>	78.75%
18º	Paraná Banco	392	384	159	162	139	259	<b>1.495</b>	75.92%
19º	Banco Master (antigo Banco Máxima)	1	3	78	554	274	524	<b>1.434</b>	73.78%
20º	Banco do Brasil	134	254	158	197	150	352	<b>1.245</b>	84.90%
21º	Itaú Unibanco Consignado	120	256	166	152	113	238	<b>1.045</b>	79.33%
22º	Banco Inbursa	0	0	1	73	205	638	<b>917</b>	77.97%
23º	Capital Consig	0	0	2	24	60	633	<b>719</b>	74.55%
24º	Banco BNP Paribas	0	0	0	120	270	265	<b>655</b>	83.51%
25º	Crefisa	38	74	61	92	86	281	<b>632</b>	83.70%
26º	Bradesco Cartões	9	44	110	123	136	171	<b>593</b>	86.51%
27º	Banco Olé Consignado (DESATIVADA ? Atual Banco Santander)	0	0	0	0	532	3	<b>535</b>	86.54%
28º	Banco Digio	4	5	7	5	58	443	<b>522</b>	88.51%
29º	Banco Inter (Banco Intermedium)	46	123	67	56	38	102	<b>432</b>	77.55%
30º	Parati Financeira	9	62	89	85	60	105	<b>410</b>	72.93%

Consumidor.gov.br Ranking de Instituições Bancárias

As cinco primeiras instituições (Pan, C6 Consignado, BMG, Banco Bradesco e Bradesco Promotora (DESATIVADA)<sup>3</sup> concentram, juntas, 75.137 reclamações — volume superior à soma dos demais.

## Instituições Previdenciárias

<sup>3</sup> A Bradesco Promotora solicitou a desativação na plataforma em 01 de dezembro de 2021, sob a justificativa do encerramento de suas operações.

Ranking	Seguros, Capitalização e Previdência	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total	Índice
1º	União Seguradora	0	0	4	15	67	18	104	98.08%
2º	Sabemi Seguradora	8	43	14	4	5	3	77	96.10%
3º	Facta Seguradora	0	1	1	5	19	33	59	79.66%
4º	Caixa Vida e Previdência	0	11	11	4	1	5	32	87.50%
5º	Sabemi Previdência Privada	4	21	2	0	1	0	28	78.57%
6º	MBM Previdência Complementar	3	11	6	2	0	0	22	100.00%
7º	Itaú Seguros	0	5	4	0	1	8	18	83.33%
8º	Futuro Previdência Privada	0	0	0	1	3	12	16	81.25%
9º	Bradesco Vida e Previdência	1	1	3	1	1	4	11	100.00%
10º	XS2 Vida e Previdência (DESATIVADA) (Atual Caixa Vida e Previdência)	0	0	0	0	8	1	9	66.67%
11º	Aspecir Previdência	0	3	2	0	0	0	5	83.33%
12º	Bradesco Capitalização	0	3	1	0	2	0	6	83.33%
13º	Caixa Seguradora	6	0	0	0	0	0	6	100.00%
14º	Itaú Unibanco Capitalização	1	2	3	0	0	0	6	100.00%
15º	Zurich Santander Seguros	0	1	3	1	0	0	5	100.00%
16º	Zurich Santander Vida e Previdência	0	3	1	0	0	0	4	75.00%
17º	MBM Seguros	0	2	0	0	1	0	3	100.00%
18º	Previmil Vida e Previdência	0	3	0	0	0	0	3	100.00%
19º	XS2 Vida e Previdência	0	0	0	3	0	0	3	66.67%
20º	Bradesco Seguros	0	1	1	0	0	0	2	50.00%
21º	Comprev Vida e Previdência	0	0	0	0	0	2	2	50.00%
22º	Crefisa Seguros	0	0	0	0	1	1	2	50.00%
23º	Equatorial Previdência	0	0	0	0	2	0	2	50.00%
24º	MG Seguros	0	0	2	0	0	0	2	100.00%
25º	Viver Previdência	0	0	1	0	1	0	2	100.00%
26º	Bradesco Auto/RE	0	0	0	0	0	1	1	100.00%
27º	Brasilseg (BB Seguros)	1	0	0	0	0	0	1	100.00%
28º	Caixa Residencial	0	0	1	0	0	0	1	100.00%
29º	Comprev Seguradora	0	1	0	0	0	0	1	100.00%

Consumidor.gov.br Ranking de Instituições Previdenciárias

# Entidades Sem Fins Lucrativos

Ranking	Entidades Sem Fins Lucrativos	2023	2024	2025	Total	Índice
1º	Aapen (Antiga Absp Brasil)	30	313	161	504	79.76%
2º	Ambec	0	173	323	494	86.49%
3º	Sindnapi	12	61	85	158	87.97%
4º	Abapen	0	47	43	90	85.56%
5º	UNSBRAS	0	54	23	77	84.42%
6º	CEBAP	0	29	33	62	82.26%
7º	CENAP.ASA	0	26	11	37	78.38%
8º	Cnpa - Confederação Nacional dos Pescadores e Aquicultores	8	10	14	32	90.63%
9º	AASPA	0	6	18	24	70.83%
10º	Asabasp Brasil	5	10	9	24	87.50%
11º	Anapi	0	0	16	16	62.50%
12º	Sindicato Nacional dos Condutores da Marinha Mercante e Afins - SINCOMAM	0	0	3	4	100.00%
13º	AAPIN	0	0	1	1	100.00%
14º	FEDAF-BR - Federação dos Agricultores na Agricultura Familiar do Brasil	1	0	0	1	100.00%

Consumidor.gov.br Ranking de Entidades