

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	C6 BANK (conglomerado)	149,45	1.651	11.046.743	1.425	749	3.825
2º	BTG PACTUAL/BANCO PAN (conglomerado)	65,83	1.004	15.250.442	1.372	685	3.061
3º	INTER (conglomerado)	55,99	746	13.323.223	732	298	1.776
4º	BRADESCO (conglomerado)	36,03	3.613	100.264.792	4.188	2.892	10.693
5º	SANTANDER (conglomerado)	29,19	1.558	53.358.153	3.646	2.031	7.235
6º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (conglomerado)	22,36	3.264	145.914.729	4.303	4.305	11.872
7º	BB (conglomerado)	16,79	1.180	70.259.170	2.361	2.288	5.829
8º	ITAU (conglomerado)	15,05	1.318	87.568.455	3.194	2.338	6.850
9º	VOTORANTIM (conglomerado)	13,90	256	18.414.652	193	225	674
10º	NUBANK (conglomerado)	0,13	3	22.267.718	18	17	38

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.