

Ranking Trimestral		Período:	3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹	
1	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de crédito	4.882	
2	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito consignado relativas a pessoas naturais	3.600	
3	Insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento	3.543	
4	Oferta ou prestação de informação sobre produtos e serviços de forma inadequada, exceto as relacionadas a cartão de crédito, conta e serviços acessórios, credenciadora de cartão e operação de crédito	3.082	
5	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito consignado	2.893	
6	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade dos serviços relacionados a operações de crédito, exceto consignado	2.715	
7	Irregularidades relativas a operações de crédito de saldo devedor de fatura de cartão de crédito (rotativo e parcelamento) e respectiva cobrança de encargos	2.714	
8	Oferta ou prestação de informação sobre a conta ou serviços acessórios de forma inadequada	2.713	
9	Oferta ou prestação de informação sobre crédito consignado de forma inadequada	2.427	
10	Oferta ou prestação de informação sobre operação de crédito de forma inadequada, exceto crédito consignado	2.067	
11	Débito em conta não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	1.977	
12	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta	1.391	
13	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços, exceto as relacionadas a cartão de crédito, cartão de débito, internet banking, ATM, credenciadora e operação de crédito	1.315	
14	Oferta ou prestação de informação sobre o cartão de crédito de forma inadequada	1.262	
15	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de informações relativas a operação de crédito contratada (DDC)	1.257	
16	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta de pagamento - instituição de pagamento	1.174	
	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento	1.174	
18	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documento para liquidação antecipada de operações de crédito	1.168	
19	Concessão de crédito (exceto consignado) sem a formalização do título adequado	1.166	

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período:	3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹	
20	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a operação de crédito, exceto para liquidação antecipada e descritivo do crédito.	1.146	
21	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR)	1.109	
22	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta ou não cumprimento das regras aplicáveis	1.044	
23	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços prestados relacionados a conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento	1.035	
24	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em internet banking	1.003	
25	Bloqueio de valores ou de conta fora do âmbito do Pix - instituição de pagamento	863	
26	Insatisfação com a resposta recebida da instituição financeira referente à reclamação registrada no BCB	790	
27	Irregularidades relativas a operações de crédito de saldo devedor de fatura de cartão de crédito (rotativo e parcelamento) e respectiva cobrança de encargos - instituições de pagamento	738	
28	Cancelamento de contrato a pedido do cliente não atendido por instituição financeira	707	
29	Bloqueio de valores ou de conta fora do âmbito do Pix	648	
30	Pix - Dificuldade para solicitar ou realizar devolução	640	
31	Irregularidades no processo de encerramento de conta de depósitos à vista	634	
32	Abertura de conta de pagamento sem documentação necessária ou com documentação falsa - instituição de pagamento	603	
33	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços relacionados a cartões de débito	539	
34	Insatisfação com o atendimento prestado pelo SAC ou Central de Relacionamento - instituição de pagamento	471	
35	Abertura de conta de depósito com documentação ausente, insuficiente ou falsa	452	
36	Irregularidades no processo de encerramento de conta de pagamento - instituição de pagamento	450	
37	Débito em conta de pagamento pré-paga não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis - instituição de pagamento	441	
38	Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) em instituições financeiras	430	

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período: 3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹
39	Pix - Dificuldade para solicitar ou realizar devolução - instituição de pagamento	391
40	Concessão de crédito consignado sem a formalização do título adequado	352
41	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a cartão de crédito	322
42	Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada para conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento	316
43	Irregularidades relacionadas ao acompanhamento de conta de pagamento	304
44	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito	258
45	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional)	225
	Falta de transparência na redação de documentos	225
47	PIX - Chaves - instituição de pagamento	222
48	Oferta ou prestação de informação a respeito de produtos e serviços de forma inadequada para conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento	218
49	Limites de transação	214
50	Transações não reconhecidas pelo titular da conta, realizadas por terceiros (invasão de conta) - instituição de pagamento	203
51	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos por conta de pagamentos pós-paga - instituição de pagamento	201
52	Ausência de título adequado relativo a cartão de crédito consignado	189
	Cobrança irregular de tarifa relacionada a conta ou serviços acessórios à conta	189
54	Cobrança irregular de tarifa relacionada ao cartão de crédito	186
55	Irregularidades relacionadas ao Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR) - instituição de pagamento	178
56	Irregularidades relacionadas a informações e liquidação de valores a receber no sistema SVR do BCB por parte de instituições financeiras	165
57	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos relativos a conta	159

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período: 3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹
58	Pix - iniciação	152
59	Irregularidades relativas a integridade, confiabilidade, segurança, sigilo ou legitimidade das operações e serviços disponibilizados em ATM	151
60	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos por conta de pagamentos pré-paga - instituição de pagamento	147
61	Débito em conta-salário não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	141
62	Limites de transação - instituição de pagamento	129
63	Inclusão de dados incorretos no CCS (Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional) - instituição de pagamento	126
64	Pix - liquidação	120
	Pix - Bloqueio ou devolução irregular de valores - instituição de pagamento	120
66	Insatisfação com a resposta referente à reclamação registrada no BCB recebida - instituição de pagamento	119
67	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de outros documentos, exceto os relativos a cartão de crédito, conta e operação de crédito	113
68	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta de pagamento pré-paga, ou não cumprimento das regras aplicáveis	95
69	Débito em conta de pagamento pré-paga não autorizado pelo cliente, ou não cumprimento das regras aplicáveis	87
70	Abertura de conta de pagamento sem documentação necessária ou com documentação falsa	86
71	Prestação de serviço de forma irregular em conta-salário	77
72	Pix - liquidação - instituição de pagamento	76
73	Pix - Bloqueio ou devolução de valores	75
74	Integridade, confiabilidade, segurança, sigilo e legitimidade das operações e serviços - conta de pagamento pré-paga	73
75	Irregularidades no processo de encerramento de conta de pagamento	66
	Cobrança irregular de tarifa em operação de crédito	66

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período:	3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹	
	PIX - Iniciação - instituição de pagamento	66	
78	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques)	64	
79	Pix - chaves	61	
80	Falta de transparência na redação de documentos - instituição de pagamento	59	
81	Irregularidades relacionadas à liquidação de documentos (exceto cheques) - instituição de pagamento	56	
82	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB	54	
83	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados	51	
84	Irregularidades relacionadas ao atendimento da Ouvidoria	47	
85	Irregularidades relacionadas a registros no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF)	45	
	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às demais operações de crédito, exceto as de crédito consignado e de financiamento imobiliário	45	
	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta de pagamento pré-paga ou não cumprimento das regras aplicáveis - instituição de pagamento	45	
88	Irregularidades relacionadas ao fornecimento de documentos - instituição de pagamento	41	
	Irregularidades relacionadas a informações e liquidação de valores a receber no sistema SVR do BCB - instituições de pagamento	41	
	Cobrança irregular de tarifa em conta de pagamento pós-paga - instituição de pagamento	41	
91	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário)	35	
92	Cobrança irregular de tarifa em conta de pagamento pré-paga - instituição de pagamento	33	
93	Irregularidades envolvendo a abertura de conta-salário	31	
94	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio	26	
95	Pix - experiência do usuário	24	

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período:	3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹	
	Cancelamento de contrato a pedido do cliente de conta de pagamento pré-paga não atendido - instituição de pagamento	24	
97	Não acatamento de solicitação de cancelamento de débitos automáticos em conta-salário ou não cumprimento das regras aplicáveis	23	
98	Descumprimento de prazo de bloqueio ou de prazo de devolução de cheque	22	
99	Descumprimento de prazo de resposta da reclamação registrada no BCB - instituição de pagamento	21	
100	Ausência de informações sobre as regras de funcionamento nos contratos de cartões de crédito ou seu descumprimento	19	
101	Recusa de cancelamento de pacote de serviços	18	
	Outras irregularidades relacionadas a cartões de crédito	18	
103	Cancelamento de contrato a pedido do cliente de conta de pagamento pós-paga não atendido - instituição de pagamento	16	
104	Restrição à realização de portabilidade de operações de crédito (exceto crédito consignado e financiamento imobiliário) relativas a pessoas naturais	14	
	Irregularidades relacionadas a boletos de pagamento (exceto ausência de contrato com beneficiário) para IPs	14	
106	Utilização incorreta da taxa de desconto no cálculo do valor presente relacionadas às operações de crédito consignado	13	
	Encaminhamento de instrumentos de pagamento não solicitados - instituição de pagamento	13	
108	Recusa ou dificuldade de acesso aos canais de atendimento convencionais	12	
	Irregularidades relativas à proposta de operação de crédito no Open Banking por instituições financeiras	12	
110	Outras irregularidades relacionadas a cartões de crédito - instituição de pagamento	10	
	Pix - experiência do usuário - instituição de pagamento	10	
112	Outras irregularidades relacionadas a tarifas	7	
113	Outras irregularidades relacionadas à portabilidade de operações de crédito de pessoa natural	5	
114	Irregularidades relacionadas ao Custo Efetivo Total (CET) de operação de crédito	4	

¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.

Ranking Trimestral		Período:	3º trim/2025
Posição	Motivo da Reclamação	Quantidade ¹	
115	Outras irregularidades	2	
	Irregularidades relacionadas ao atendimento da Ouvidoria - instituição de pagamento	2	
117	Irregularidade na portabilidade salarial para contas de pagamento pré-pagas - instituição de pagamento	1	
	Irregularidades relacionadas a operações no mercado de câmbio para IPs	1	
		Total: 63.945	



¹ Quantidade de reclamações analisadas no trimestre contendo indício de descumprimento, por parte da instituição ou conglomerado, de lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central. O valor apresentado está extrapolado conforme modelo estatístico. A metodologia de cálculo é apresentada na Nota Técnica do Ranking de Reclamações.