

Ranking Trimestral				Período:	3º trim/2025
Posição	Instituição Financeira	Índice ¹	Reclamações Reg. Procedentes ²	Nº de Clientes ³	
1º	INTER	96,37	3.862	40.066.015	
2º	BANCO C6	53,03	1.726	32.544.127	
3º	BRADESCO	51,74	5.718	110.494.968	
4º	MERCADO PAGO IP	51,58	3.414	66.179.957	
5º	PICPAY	50,06	3.286	65.633.305	
6º	PAGSEGURO	47,31	1.595	33.715.297	
7º	ITAU	45,13	4.525	100.248.541	
8º	NEON PAGAMENTOS IP	34,58	903	26.111.285	
9º	BTG PACTUAL/BANCO PAN	32,23	857	26.578.046	
10º	SANTANDER	29,25	2.038	69.660.783	
11º	CAIXA ECONÔMICA FEDERAL	25,87	4.075	157.475.727	
12º	BB	25,85	2.091	80.883.474	
13º	99PAY IP	18,21	453	24.853.840	
14º	NU PAGAMENTOS	12,67	1.386	109.315.016	
15º	CLOUDWALK IP	9,55	135	14.095.675	

¹ Número que representa a estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes da instituição ou do conglomerado.

² 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.

³ Total de clientes, pessoa física ou jurídica, informados no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS) ou no Sistema de Informações de Crédito do Banco Central (SCR). Os clientes são contados uma única vez por instituição ou por conglomerado.