

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

1º SEM 2025

É Banco.
É Digital.
É Bradesco.

Apresentação

Este é o Relatório de Ouvidoria Digio, onde divulgamos os resultados obtidos ao longo do 1º semestre de 2025, demonstrando os indicadores dos atendimentos registrados e tratados por meio dos nossos canais de atendimento.

Nosso compromisso é com a transparência, qualidade e observância de princípios de ética, responsabilidade e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de uma imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Pautados na Resolução CMN nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional e aderentes à Resolução CMN nº 4.949/21, buscamos adequar nossos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.

Toda essa inovação cabe no Digio porque buscamos o que for melhor para os nossos clientes, oferecendo praticidade, segurança e transparência.

Boa leitura!

Nossos Valores



**Fazemos o que é
correto sempre**

Fazer o certo é pensar na continuidade dos negócios da empresa, com respeito às pessoas e políticas corporativas. Não existem vias alternativas. Somos responsáveis pela integridade e continuidade ética das ações da companhia.



**São as pessoas que
transformam a
empresa**

As pessoas são as responsáveis pela construção da cultura e da melhoria constante nos processos para evolução dos negócios. Promovemos a autonomia e empoderamos, pois acreditamos na capacidade do nosso time.



**Fazemos mais,
pois trabalhamos
juntos**

Trabalhar junto é mais que somar esforços, é multiplicar talentos. É usar o potencial de uma equipe de maneira exponencial. A colaboração baseada na confiança, no olho no olho, no diálogo franco, é o único caminho para o desenvolvimento de um futuro sustentável e para nos mantermos relevantes para os clientes e para a sociedade.



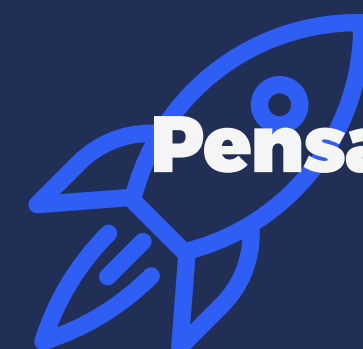
**Saber ouvir o cliente
já é metade da
solução**

O cliente é a razão de ser do nosso negócio. E, ao mesmo tempo, é o nosso aliado no processo de aperfeiçoamento da empresa. Porque cada desafio que nos apresentam nos ajuda a repensar sempre a forma como vamos ao mercado, como atendemos suas necessidades. O cliente é nossa bússola mostrando que estamos no caminho certo.



**Os desafios são
as melhores
oportunidades**

A bola chegou quadrada? A gente deixa ela redonda. Encarar o desafio é a melhor maneira de se chegar ao sucesso. Porque aprendemos nos fortalecemos e evoluímos. Somos movidos a desafios, a fazer mais simples e de modo mais eficiente. Transformamos limão em limonada.



**Pensamos e agimos
como dono**

Somos um time e todos são responsáveis pelos resultados da empresa. Nossa gestão é pelo resultado, pela conquista dos objetivos do negócio, que são também a forma como as pessoas crescem e se desenvolvem. O olhar de dono é focado na entrega, no crescimento e na evolução de todos.



**Carlos
Giovane
Neves**

PRESIDENTE

Mensagem do Presidente

Encerramos o primeiro semestre de 2025 com orgulho dos avanços conquistados no Digio. Nosso compromisso com a experiência dos clientes e usuários continua sendo o motor que impulsiona a inovação em nossos produtos, serviços e canais de atendimento.

Neste período, mapeamos processos com mais precisão, lançamos soluções eficazes e elevamos a performance do nosso atendimento. Esses resultados são fruto de uma cultura que valoriza o que é correto e reconhece o papel essencial de cada colaborador na construção, crescimento e desenvolvimento do nosso negócio.

Todos no Digio são parte integrante do nosso sucesso. Seguimos juntos, com foco, ética e dedicação, para entregar cada vez mais valor à sociedade e aos nossos clientes.



**Marcos
Boll**

**DIRETOR DE
OUVIDORIA**

Mensagem do Diretor

No universo das reclamações, temos consciência que um dos nossos maiores desafios é oferecer um atendimento ágil, eficaz e acolhedor nos nossos canais internos. Nosso foco é sempre o cliente — e é com esse objetivo que seguimos fortalecendo o clientecentrismo na nossa instituição.

Para isso, estamos trabalhando em parceria com todas as áreas do banco, buscando constantemente otimizar processos e aumentar a eficiência da nossa estrutura. Juntos, estamos construindo uma jornada cada vez melhor para quem confia na gente!



**Vanessa
Malta**

OUVIDORA

Mensagem da Ouvidora

O Time da Ouvidoria Digio permanece em crescente evolução em busca da melhor solução para as demandas dos clientes. Como parte da rotina, atuamos na mediação de conflitos e na proposição e acompanhamento das melhorias dos processos, produtos e Serviços.

A Centralidade no Cliente é nossa cultura, por isso, prezamos pelo atendimento humanizado com imparcialidade e ética, visando acolher, encantar e surpreender os clientes e usuários que buscam o nosso atendimento.

Mensagem da Ouvidoria

Somos a Ouvidoria Digio e temos como missão garantir que cada demanda seja tratada com atenção, agilidade e respeito. Atuamos como um canal estratégico de relacionamento, buscando não apenas resolver questões, mas fortalecer a confiança entre você e o Digio.

Nosso compromisso é com a excelência. Trabalhamos com foco absoluto em atender todas as solicitações dentro do prazo, pois entendemos que respeitar o tempo do cliente é essencial para a construção de um serviço de qualidade.

Cada analista é capacitado para oferecer soluções personalizadas e eficientes, com autonomia para tomar decisões ágeis e assertivas. Essa postura garante respostas rápidas e efetivas.

Esse modelo de atendimento reflete nosso compromisso em oferecer um serviço que resolve e, ao mesmo tempo, fortalece o relacionamento com o cliente.





Somos apaixonados por tecnologia e, por meio dela, buscamos cumprir nossa principal missão: transformar a vida financeira de milhares de brasileiros com muita segurança e transparência.



Canais de Atendimento

digio





digio

Atendimento Empréstimos

Capitais e regiões metropolitanas: **3003-8734**

Demais regiões: **0800 333 8734**

Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Ibi Card:

Capitais e regiões metropolitanas: **4004-0127**

Demais regiões: **0800 701 0127**

Das 8h às 22h (Seg. a Sex.)

Atendimento Cartão Digio

Capitais e regiões metropolitanas: **3004-9920**

Demais regiões: **0800 721 9920**

24 horas

Chat app

Atendimento no **aplicativo Digio**

24 horas

SAC

Exclusivo para informações institucionais,
reclamações ou elogios:

0800 333 8735

24 horas

Deficiência auditiva ou fala:

www.digio.com.br

Atendimento em libras

Das 8h às 20h - (Seg. a Sab.)

Ouvidoria

0800 333 1474

Das 10h às 16 (Seg. a Sex., exceto feriados.)



Atendimento Consignado

Capitais e Regiões Metropolitanas: 3004-7224

Demais Localidades: 0800 055 7222

Segunda a sexta-feira: 8h às 20h

Sábado: 9h às 15h

(Sem expediente aos domingos e feriados)

Regularização de Dívida - Consignado

Contratos INSS com atraso superior a 20 dias e outros
convênios com atraso superior a 35 dias:

0800-400-4747

Para outras situações, negocie aqui ou ligue
para **3004-7224**

Central de Vendas

0800 704 5533

Segunda a sexta-feira: 9h às 18h

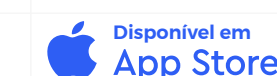
Sábado: 10h às 16h

(Sem expediente aos domingos e feriados)

Encontre-nos em



Baixe o Digio



Demandas registradas no SAC no primeiro semestre de 2025:

No 1º semestre de 2025, o SAC registrou 85.981 protocolos, sendo 14.624 classificados como reclamação.

No mesmo período, a Ouvidoria recebeu 818 reclamações, o que representa apenas 5,59% do total de reclamações registradas no SAC. Esse dado evidencia que 94,41% das reclamações foram resolvidas diretamente na 1ª instância, sem necessidade de reencaminhamento à Ouvidoria, demonstrando a alta resolutividade e efetividade dos canais iniciais de atendimento.





Tipo de Atendimento	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
Cancelamento	687	756	732	839	835	822	4.671
Informação/ Demais atendimentos	8.104	8.529	7.663	10.095	9.858	10.046	54.295
Reclamação	1.769	1.828	2.152	2.583	3.168	3.124	14.624
Outras Demandas	1.725	2.115	2.209	1.954	2.350	2.038	12.391
Total	12.285	13.228	12.756	15.471	16.211	16.030	85.981

Complementando essa análise, identificamos que 33.904 clientes buscaram os canais internos e externos para registrar reclamações, o que corresponde a apenas 4,18% do total de atendimentos realizados na 1ª instância — reforçando a capacidade de resposta e eficiência operacional do atendimento inicial.

Ouvidoria

digio



Atribuições

A Ouvidoria Digio é o canal de última instância de reclamação e defende os direitos e interesses dos clientes. Está à disposição de todos os clientes e usuários que já tenham recorrido aos canais primários de atendimento e que não se sentiram plenamente satisfeitos com a solução apresentada para suas reclamações ou que estejam fora do prazo concedido. Trabalha com independência

e imparcialidade na avaliação das demandas, por meio do 0800, o atendimento está disponível de segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 10h às 16h, ou por carta, atuando na solução dos conflitos dentro de um prazo de 10 dias úteis.

Com a função de intermediar/mediar conflitos reais e potenciais, comprometida com o direcionamento da solução e por fim, formulando a resposta conclusiva, atuamos com ética e transparência, trabalhando em conjunto com as áreas responsáveis pelo fornecimento de subsídios e documentos necessários, prestamos um atendimento ágil e eficaz, de acordo com o canal de entrada ou o meio de resposta

previamente acordado com o cliente e/ou usuário de serviço.

Sendo assim, a ouvidoria tem por finalidade, como previsto na Resolução CMN nº 4.860, atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, assim como atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos, para tanto todos os integrantes, são considerados aptos em exame de certificação com reconhecida capacidade técnica e capacitação permanente sobre os temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

Ouvidoria em Números

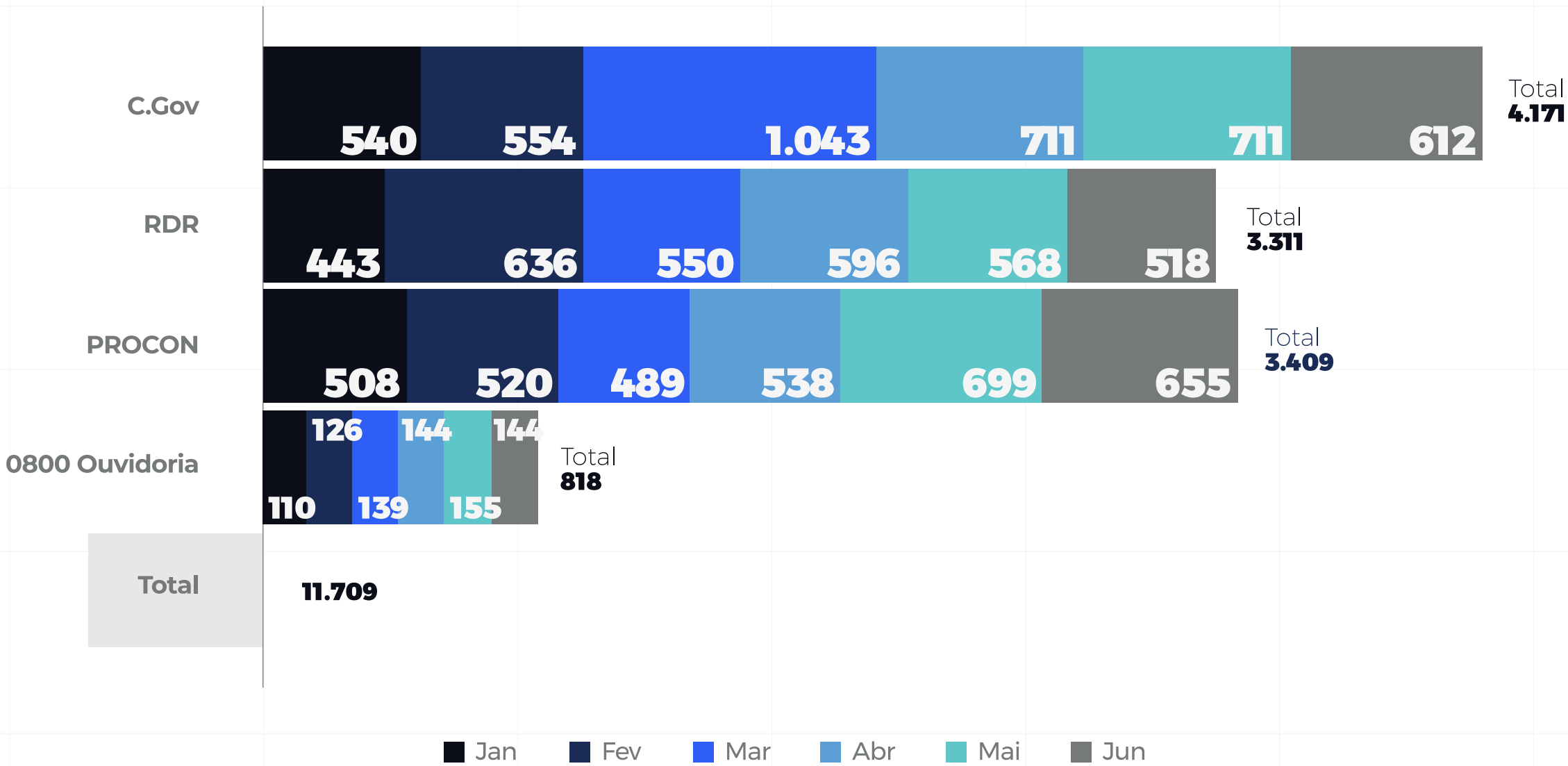
digio



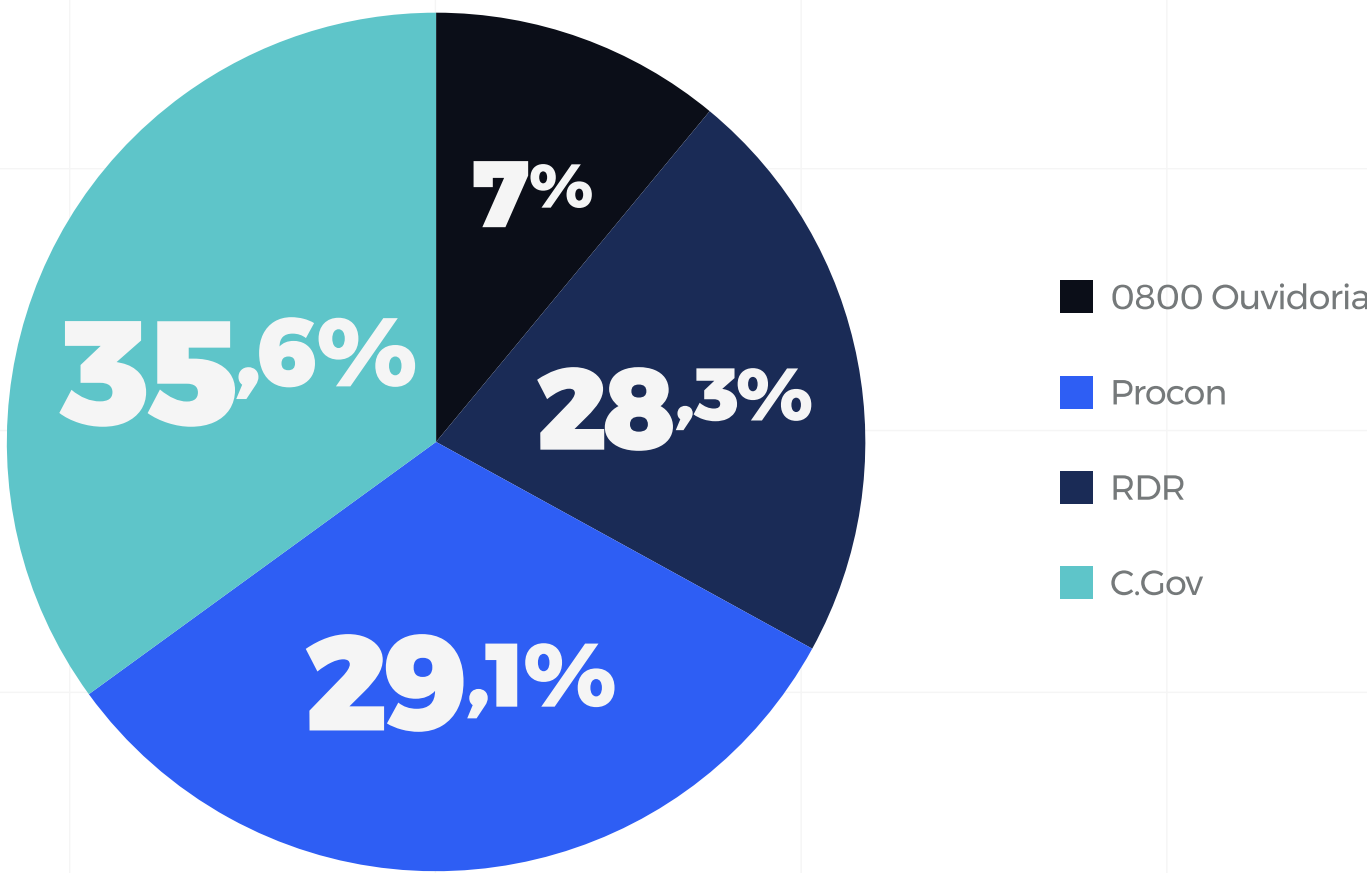
Volume por canais de atendimento

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu 11.709 demandas, distribuídas entre os seguintes canais de atendimento: 35,6% (4.171) foram registradas por meio da plataforma Consumidor.gov; 29,1% (3.409) chegaram via Procon; 28,3% (3.311) foram encaminhadas pelo Banco Central (RDR); e 7,0% (818) foram recebidas por atendimento telefônico.

Ao lado, detalhamos as entradas por mês e o volume por canal:



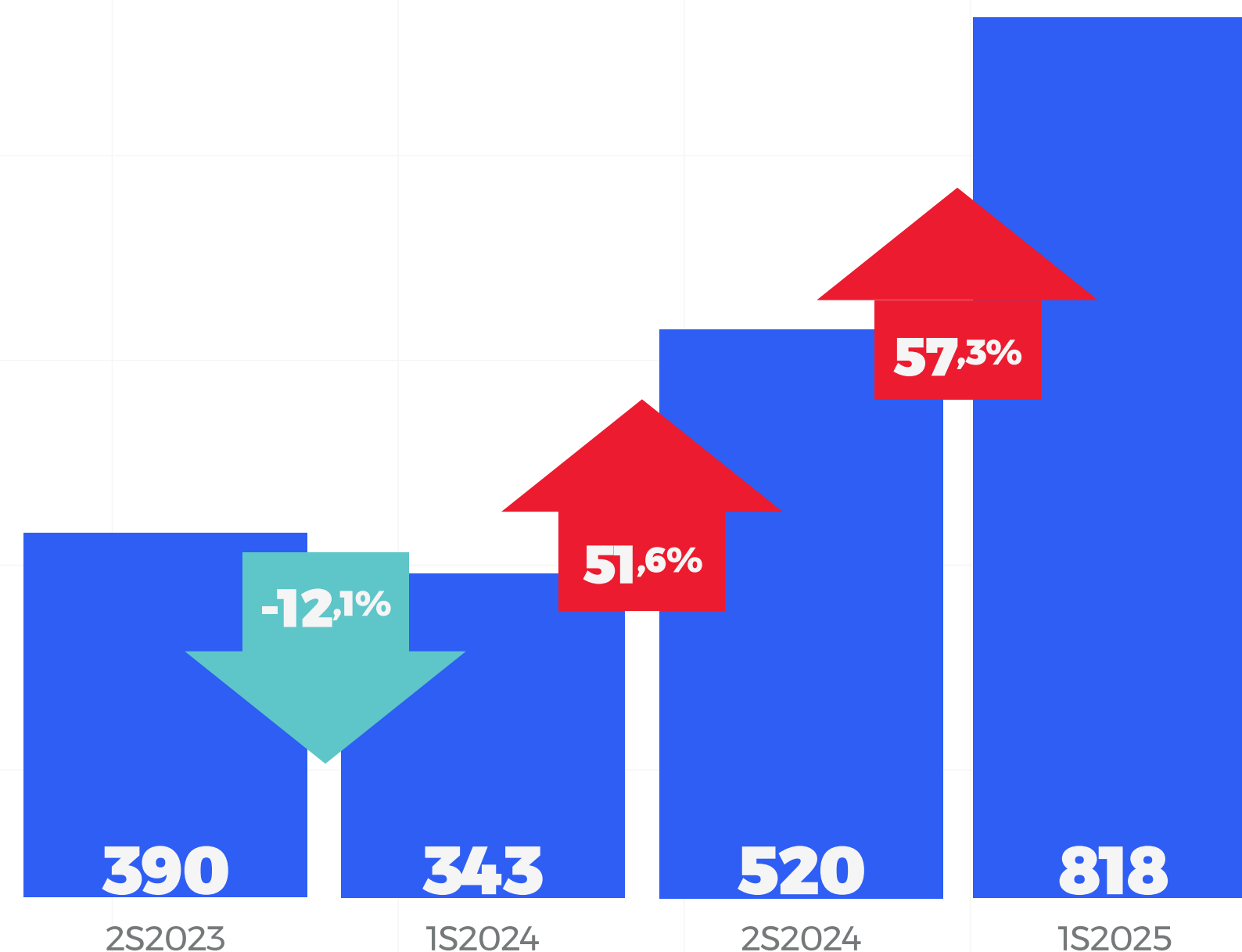
Fonte: Integrall



Canal interno - Ouvidoria 0800

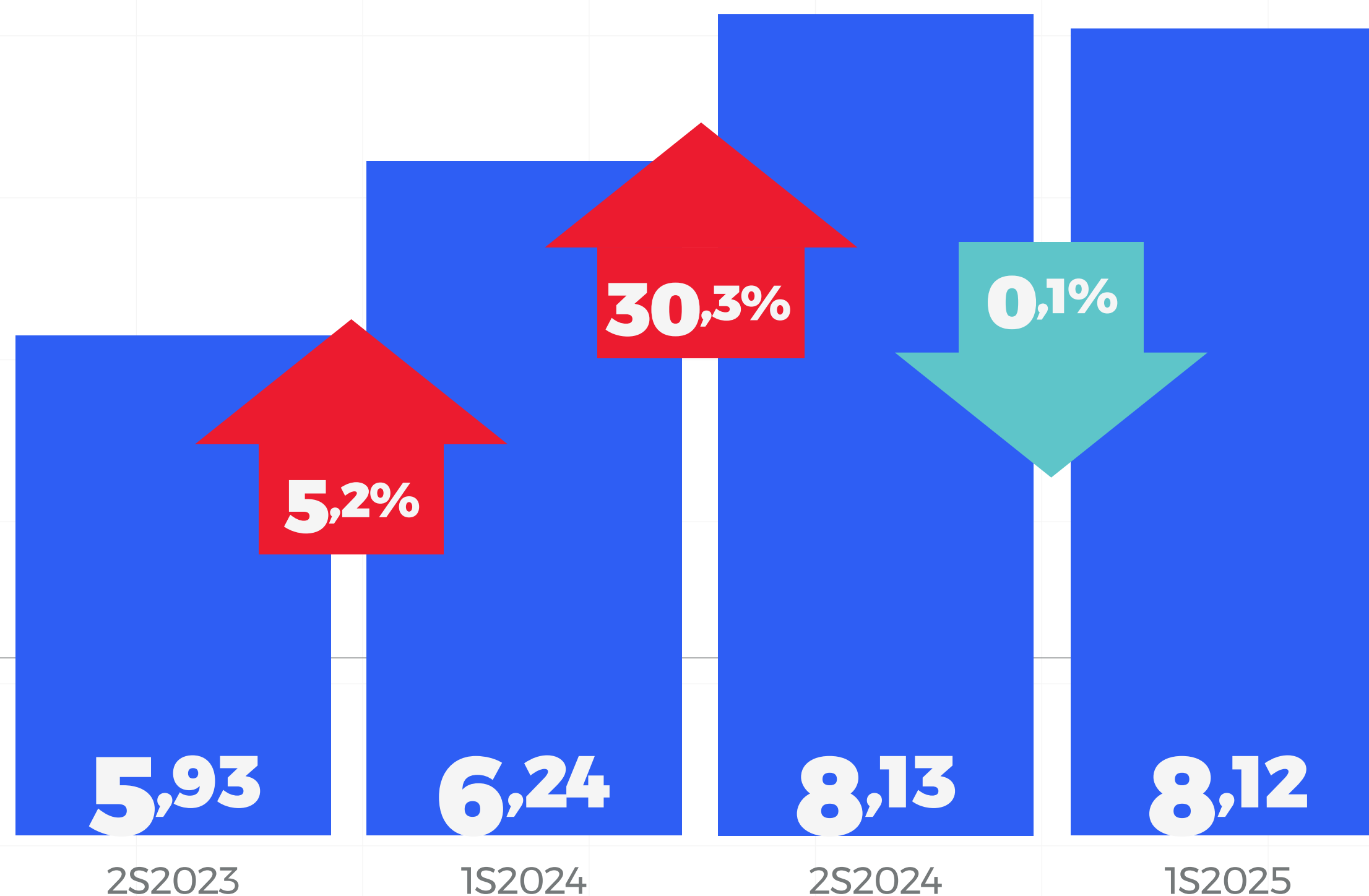
Volume

Especificamente no atendimento via 0800, foram registradas 818 demandas, o que representa um aumento de 57,3% em relação ao volume de 520 do semestre anterior. Esse crescimento está diretamente relacionado ao aumento das entradas de reclamações decorrentes da cisão ocorrida em setembro, além de estar associado ao incidente envolvendo o FGTS.



Fonte: Integrall





Fonte: Integrall

Na comparação entre os semestres, observou-se um aumento na quantidade de demandas encerradas em até 5 dias úteis, reflexo da maior responsabilidade no processo de encerramento. Como consequência, houve redução no percentual de demandas encerradas em até 10 dias úteis. Importante destacar que nenhuma demanda foi encerrada após esse prazo.

O prazo médio de resposta, que era de 8,13 dias, passou para 8,12 dias entre janeiro e junho de 2025, representando uma redução de 0,1% no indicador.

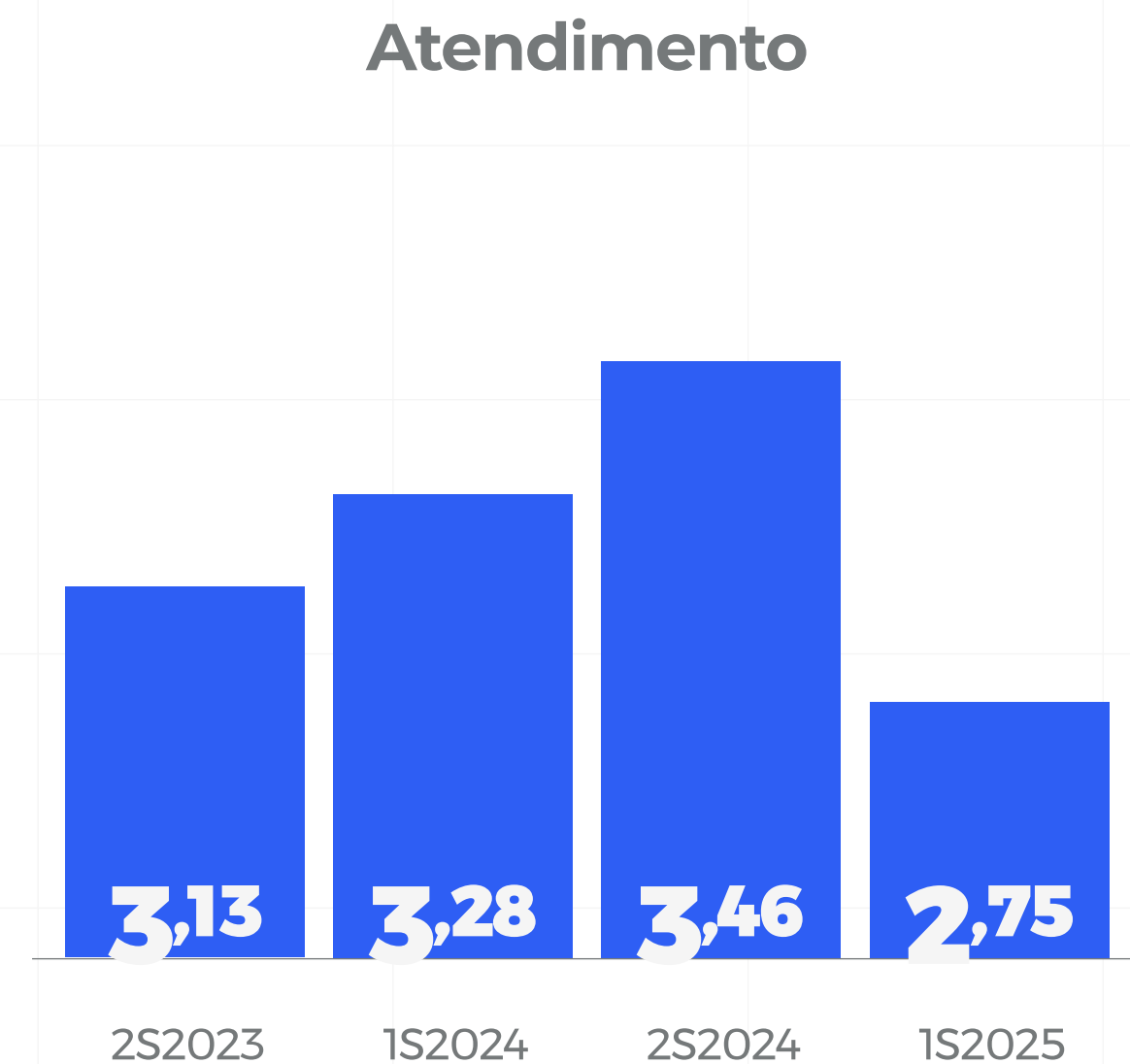
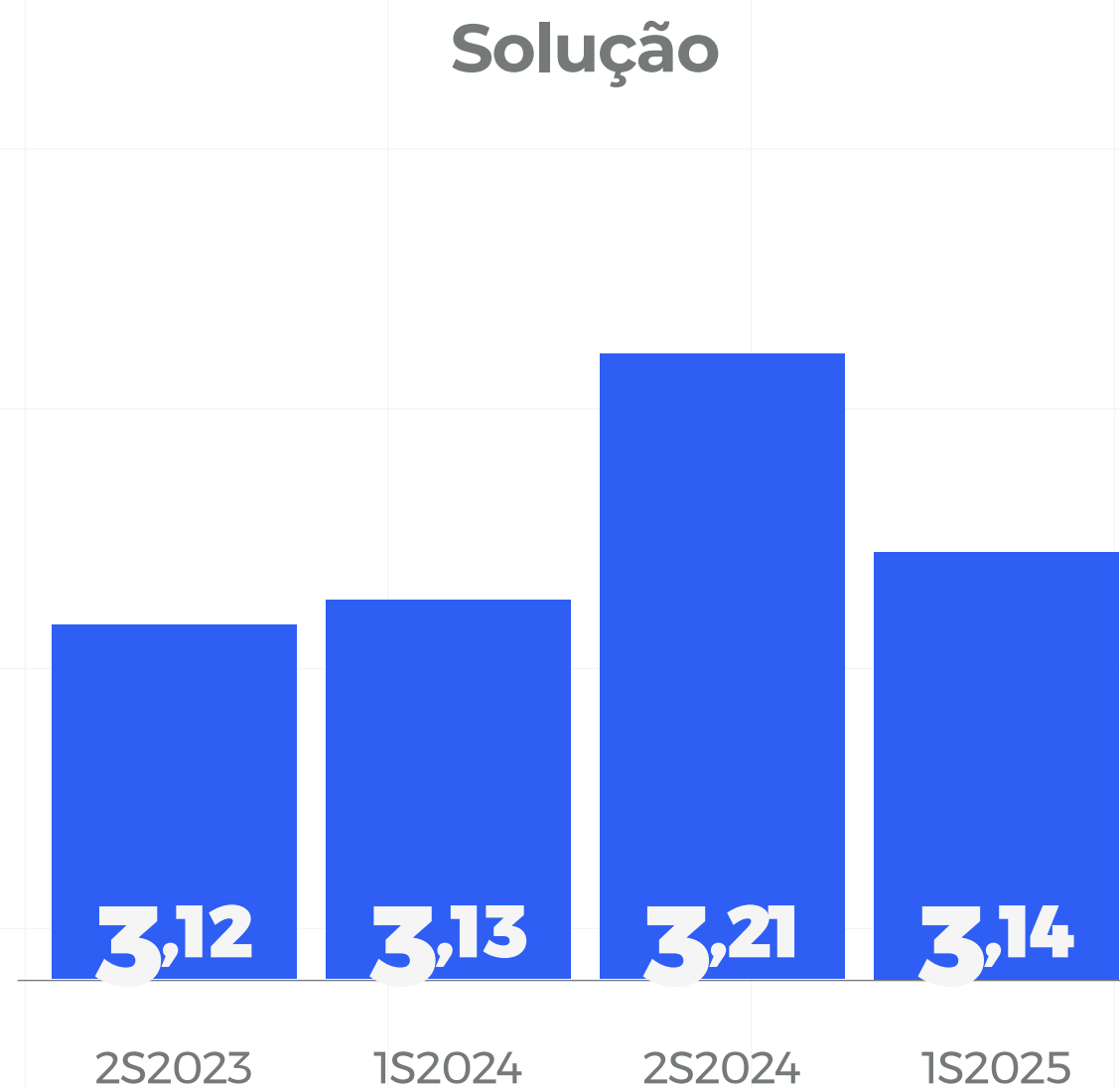
*Cálculo realizado sobre o total de demandas encerradas no semestre, independente da data de abertura, conforme Anexo II - a que se refere art. 99, do Normativo SARB nº 27/2023



Pesquisa de satisfação

Em conformidade com as normas vigentes e com foco na melhoria contínua dos processos e serviços, a Ouvidoria Digio atua de forma proativa para elevar os níveis de satisfação dos clientes. Como parte desse compromisso, após a conclusão das demandas, é disponibilizada ao cliente uma pesquisa de avaliação – realizada por meio de contato telefônico, e-mail ou WhatsApp – sobre o atendimento prestado e a solução apresentada.

No primeiro semestre de 2025, a adesão à pesquisa de satisfação foi de 25,0% para a avaliação da solução apresentada (198 respostas) e de 21,0% para o atendimento realizado (166 respostas), refletindo o engajamento dos clientes e fornecendo insumos valiosos para o aprimoramento contínuo da atuação da Ouvidoria.



Fonte: Integrall

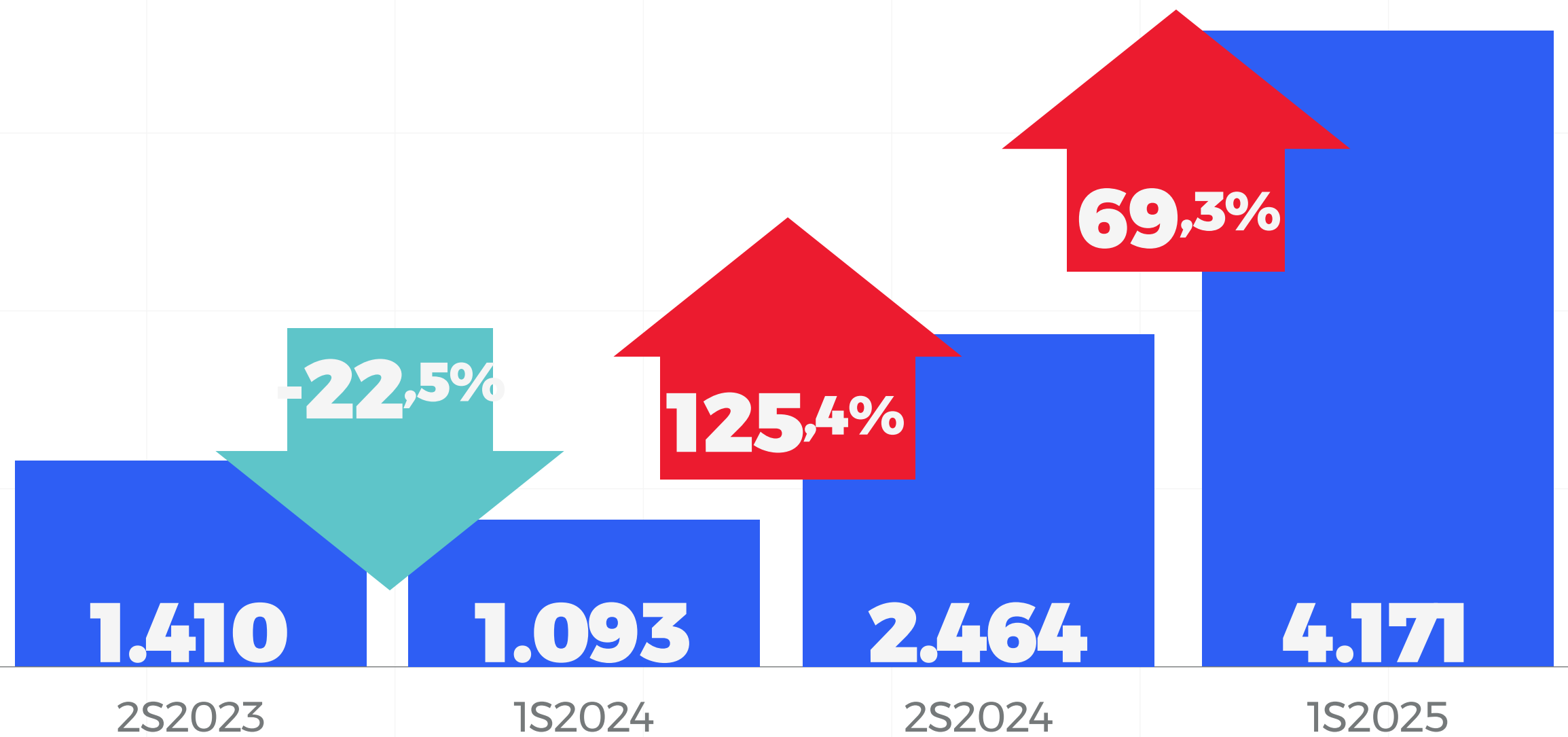
Consumidor.Gov

Trata-se de uma plataforma desenvolvida pelo Governo Federal e supervisionada pela Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), que viabiliza a interação direta entre consumidores e empresas participantes. Essas empresas assumem o compromisso de analisar e solucionar, via internet, as reclamações recebidas no prazo de até 10 dias corridos.

A Ouvidoria atua com foco na manutenção da qualidade e reafirma seu compromisso em contribuir com os meios extrajudiciais para a resolução de conflitos.

Volume

Entre janeiro e junho de 2025, atuamos em 4.171 reclamações registradas pelos consumidores por meio da plataforma. Observamos um aumento significativo nas entradas com destaque especial para o mês de março, quando houve um volume expressivo de manifestações relacionadas ao tema SCR. Esse crescimento representa um acréscimo de 69,3% no número de reclamações em comparação com o semestre anterior.



Fonte: Integrall

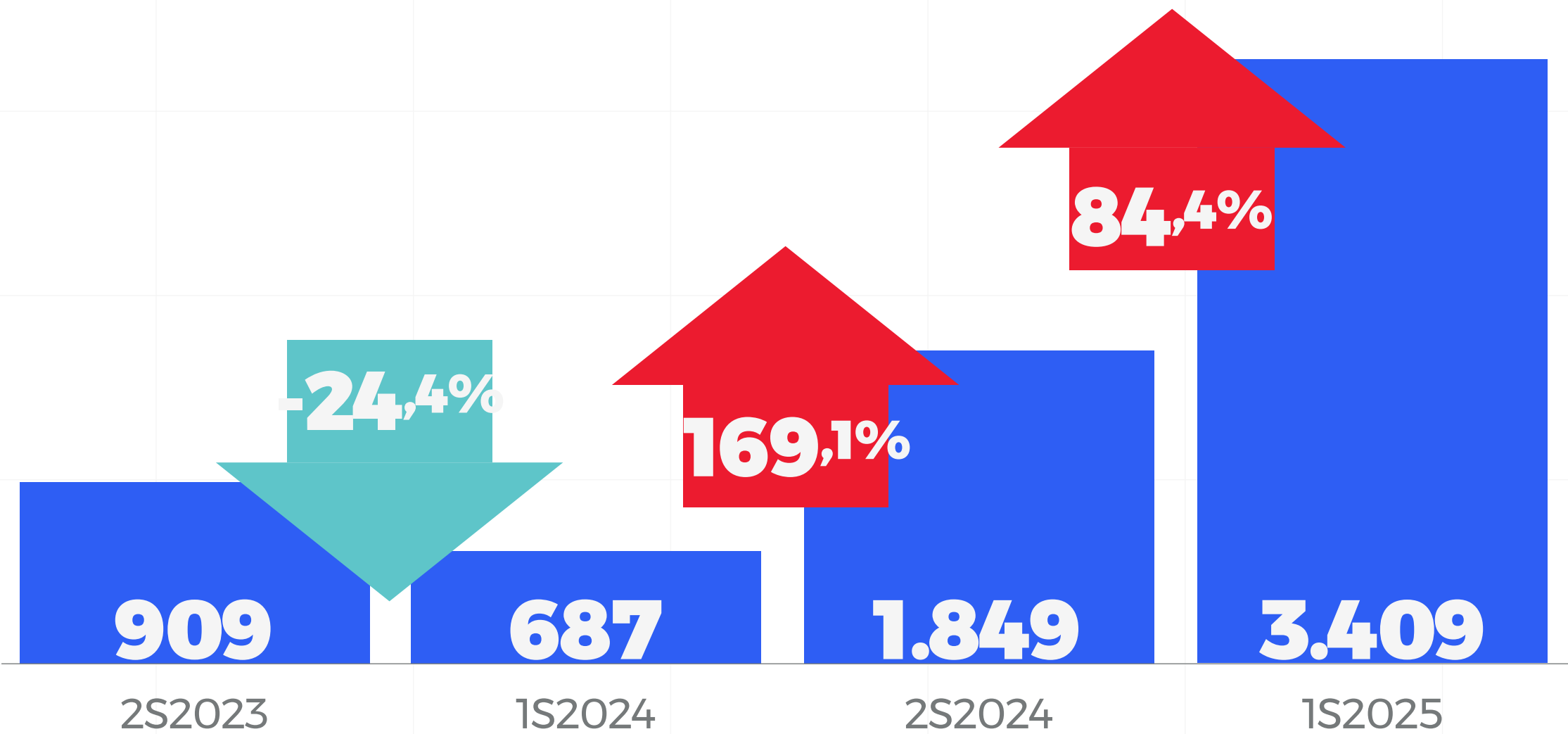
PROCON

A Ouvidoria atua nas demandas atendidas pelos Procons de todo o Brasil e é responsável por mediar os conflitos de forma conciliatória.



Volume

Ao longo do semestre recebemos 3.409 demandas, com aumento de 84,4% nas demandas em Procon comparando com o semestre anterior.



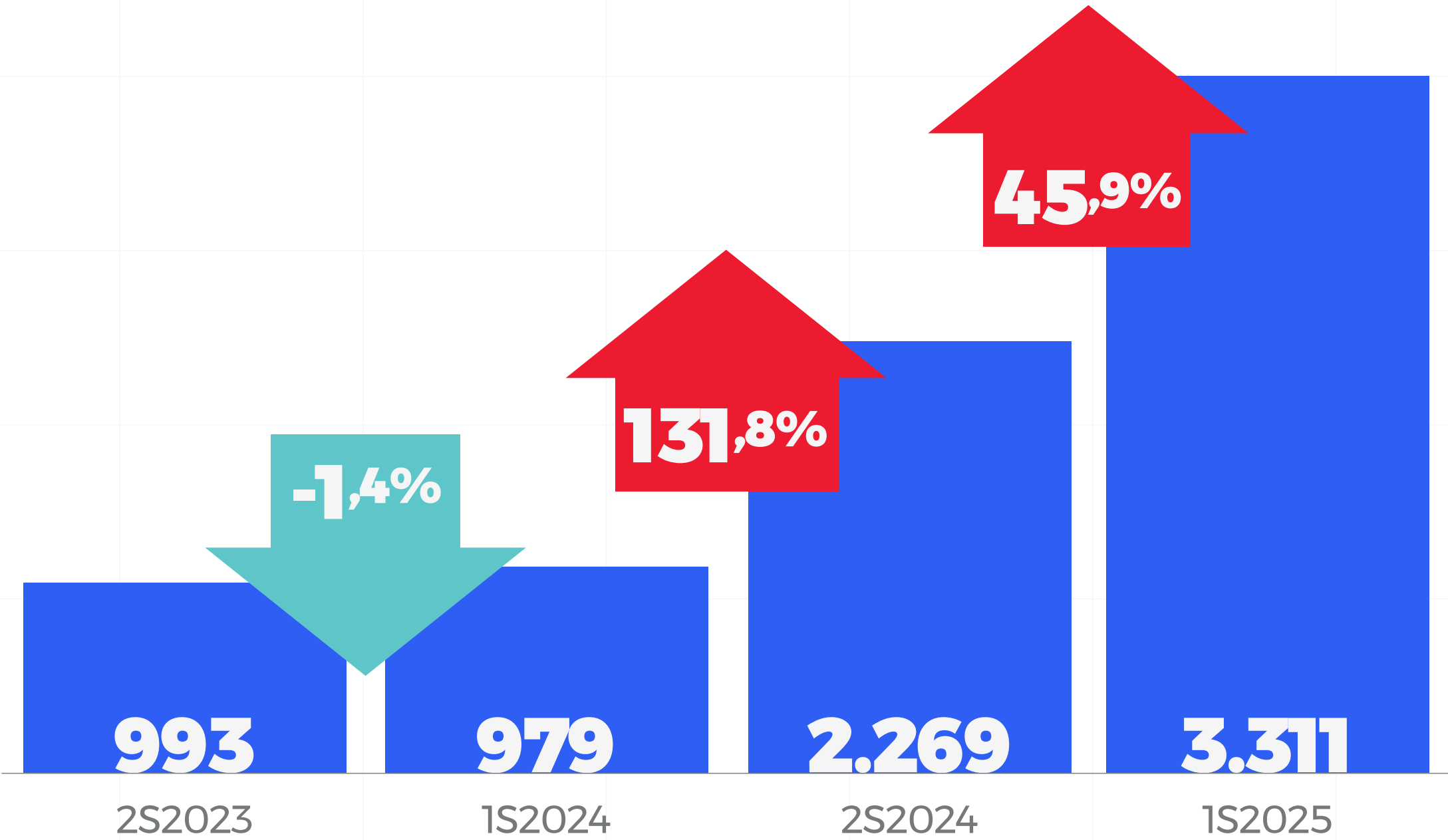
Fonte: Integrall

BACEN

As demandas de Bacen são recepcionadas pela Ouvidoria através do RDR/SISCAP - que é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É por meio dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas pelo cidadão demandante.

Volume

Ao longo do semestre recebemos 3.311 demandas, sendo em média 552 registros/mês, e notamos aumento de entradas no mês de fevereiro. Deste modo, ao observarmos os semestres, o aumento de entradas foi de 45,9% em comparação com o semestre anterior.



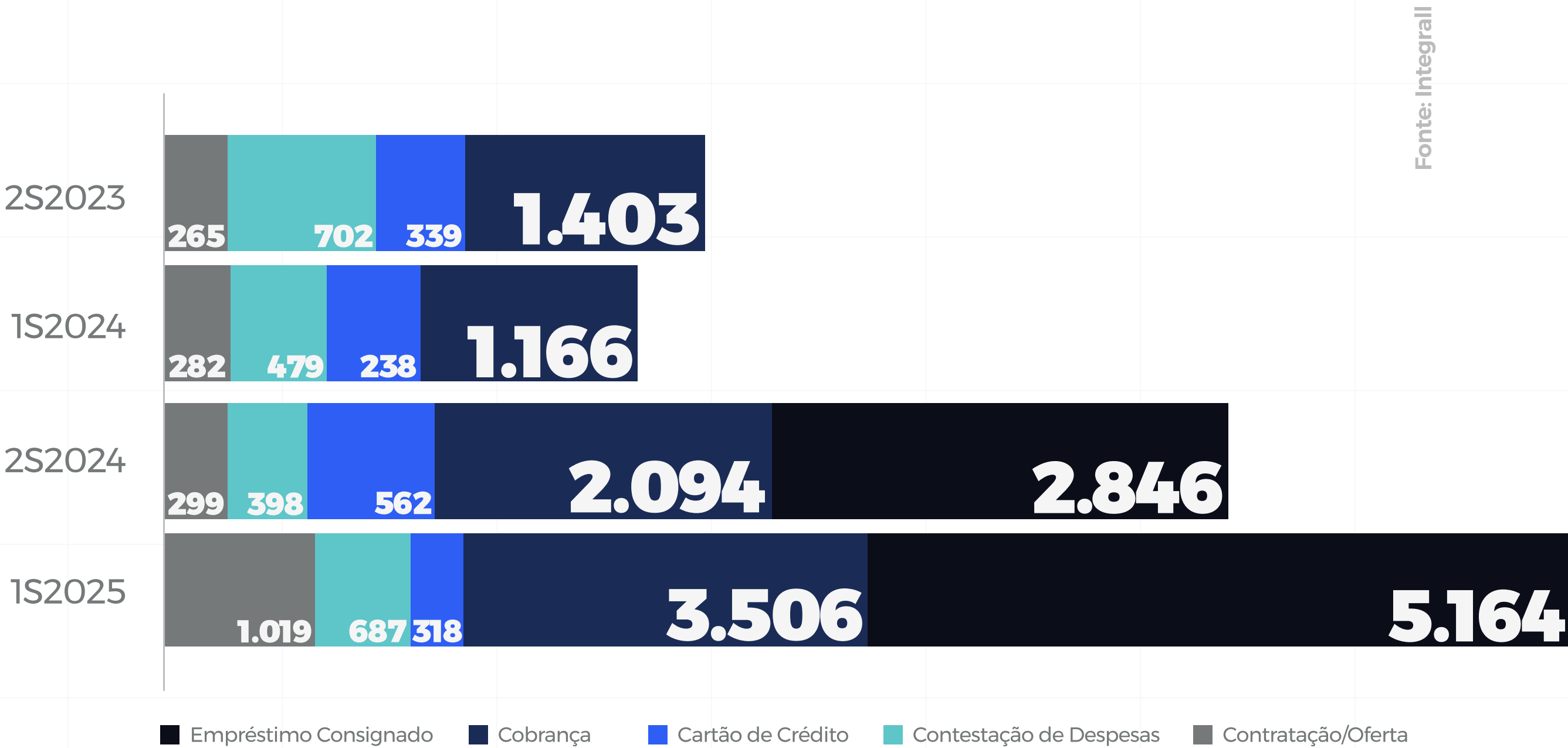
Fonte: Integrall

Principais motivos de reclamações

digio



O gráfico a seguir apresenta o volume de demandas dos cinco principais temas do 1º semestre de 2025, comparado aos semestres anteriores. Ressaltamos que o tema "Empréstimo Consignado" passou a ser considerado a partir do 2º semestre de 2024.



O tema mais recorrente nas manifestações continua sendo “Empréstimo Consignado”, especialmente após a cisão e o início dos atendimentos da nova carteira, o que intensificou significativamente as reclamações dos consumidores. Em segundo lugar, destaca-se o assunto “Cobrança”, diretamente relacionado às queixas sobre o envio de informações ao Banco Central, por meio do Registrato (SCR).

O tema “Empréstimo Consignado” representa 44,1% do total de entradas no semestre, com 5.164 reclamações registradas em todos os canais de atendimento da Ouvidoria.

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

1º SEM 2025

É Banco.
É Digital.
É Bradesco.