

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

2º SEM 2025

É Banco.
É Digital.
É Bradesco.

Apresentação

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria Digio referente ao segundo semestre de 2025, com os resultados obtidos ao longo desse período. Neste documento, compartilhamos os principais indicadores dos atendimentos registrados e tratados por meio dos nossos canais oficiais.

Guiados pelo princípio de criar soluções digitais que descomplicam a forma como os brasileiros cuidam do seu dinheiro, seguimos as diretrizes da Resolução CMN nº 4.860/20 do Conselho Monetário Nacional, bem como da Resolução CMN nº 4.949/21. Nosso compromisso é promover um relacionamento transparente, ajustando nossos produtos e serviços às necessidades, interesses e objetivos dos nossos clientes e usuários.

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 segundo 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





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





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

Encontre-nos em



Baixe o Digio



Demandas registradas no SAC no segundo semestre de 2025:

No 2º semestre de 2025, o SAC registrou 760.745 protocolos, sendo 14.681 classificados como reclamação.

Durante o mesmo período, a Ouvidoria recebeu 746 reclamações, o que representa 5,08% do total registrado pelo SAC. Esse dado revela que mais de 94% das manifestações foram resolvidas diretamente no canal de 1ª instância, sem necessidade de escalonamento para a 2ª instância. Esse resultado reforça a eficiência e resolutividade do atendimento inicial, evidenciando a capacidade do SAC em solucionar demandas de forma ágil e eficaz.





Tipo de Atendimento	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Cancelamento	597	610	645	792	615	610	3.869
Informação/ Demais atendimentos	10.643	8.228	10.018	9.180	7.502	7.113	52.684
Reclamação	3.306	2.434	2.667	2.666	1.836	1.772	14.681
Outras Demandas	1.603	1.394	1.640	1.337	1.105	931	8.010
Total	16.149	12.666	14.970	13.975	11.058	10.426	79.244

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

Ouvidoria em Números

digio



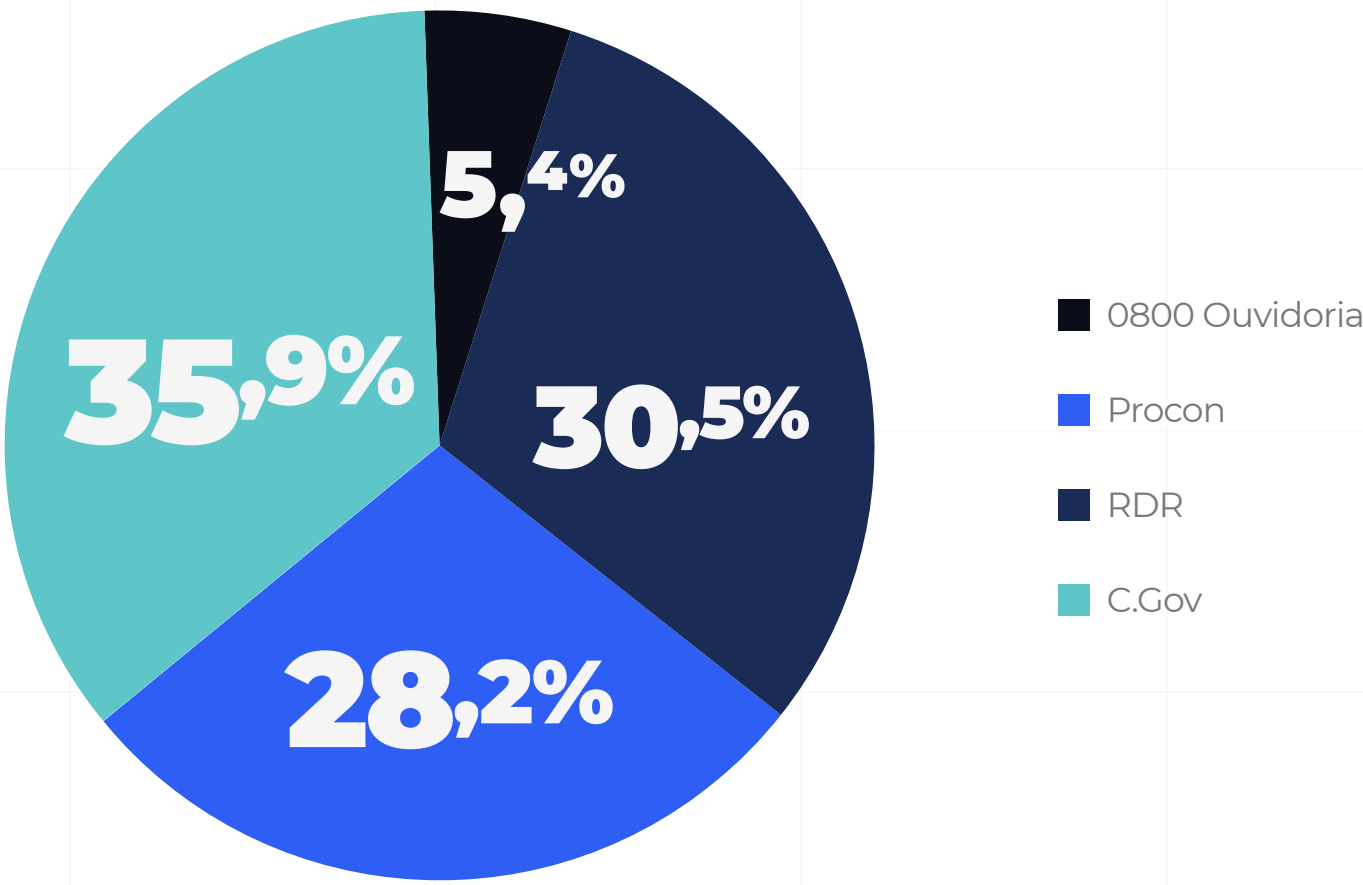
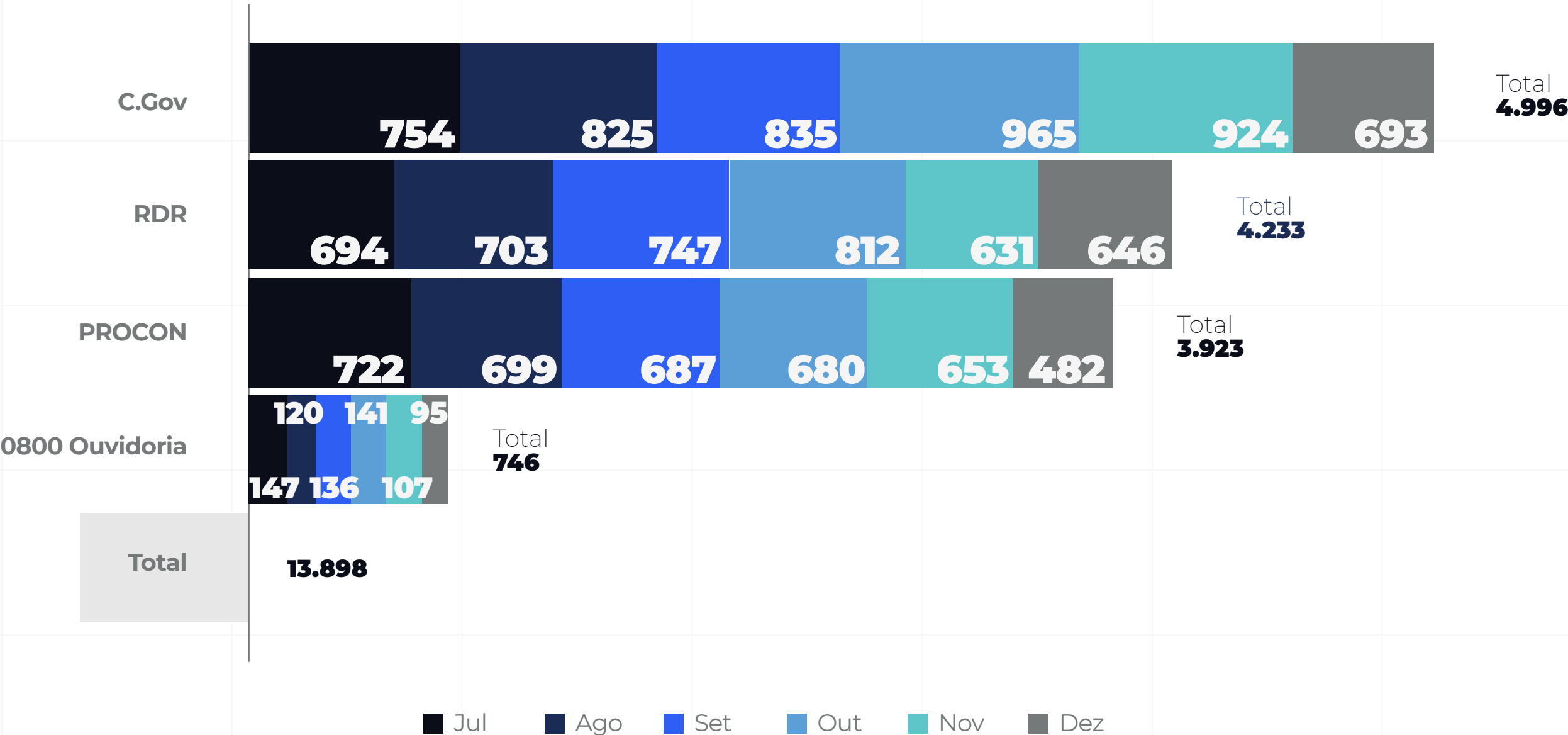
Volume por canais de atendimento

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 13.898 demandas, refletindo o engajamento ativo da população nos canais de atendimento disponíveis.

Desse volume,35,9% (4.996) foram encaminhados por meio da plataforma Consumidor.Gov, enquanto 30,5% (4.233) chegaram via Banco Central (RDR). Já o Procon, foi responsável por 28,2% (3.923) das manifestações.

Por fim, 5,4% (746) das demandas foram registradas através do atendimento telefônico.

Ao lado, é possível acompanhar a distribuição mensal dessas entradas, bem como o volume detalhado por canal de origem.

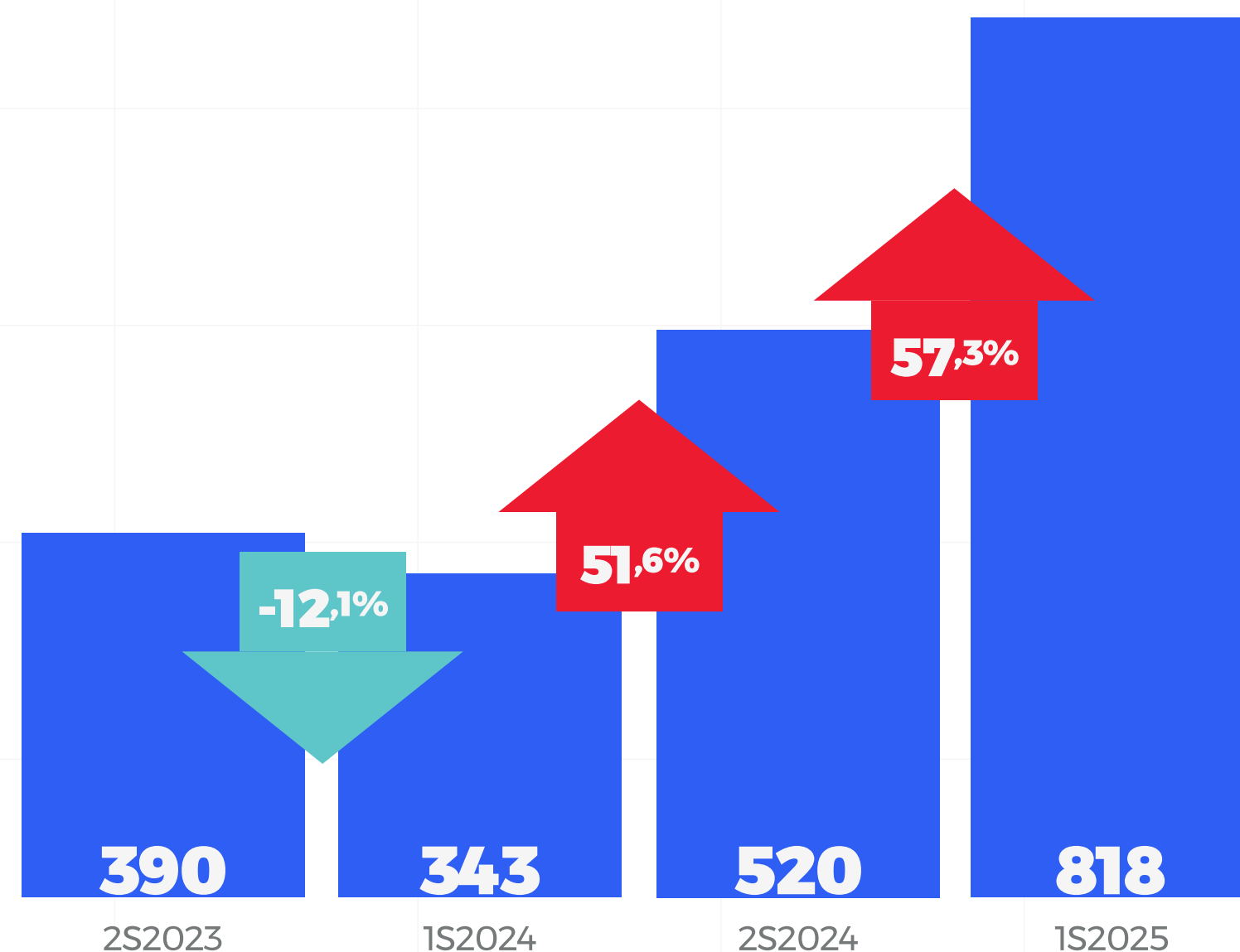


Fonte: Integrall

Canal interno - Ouvidoria 0800

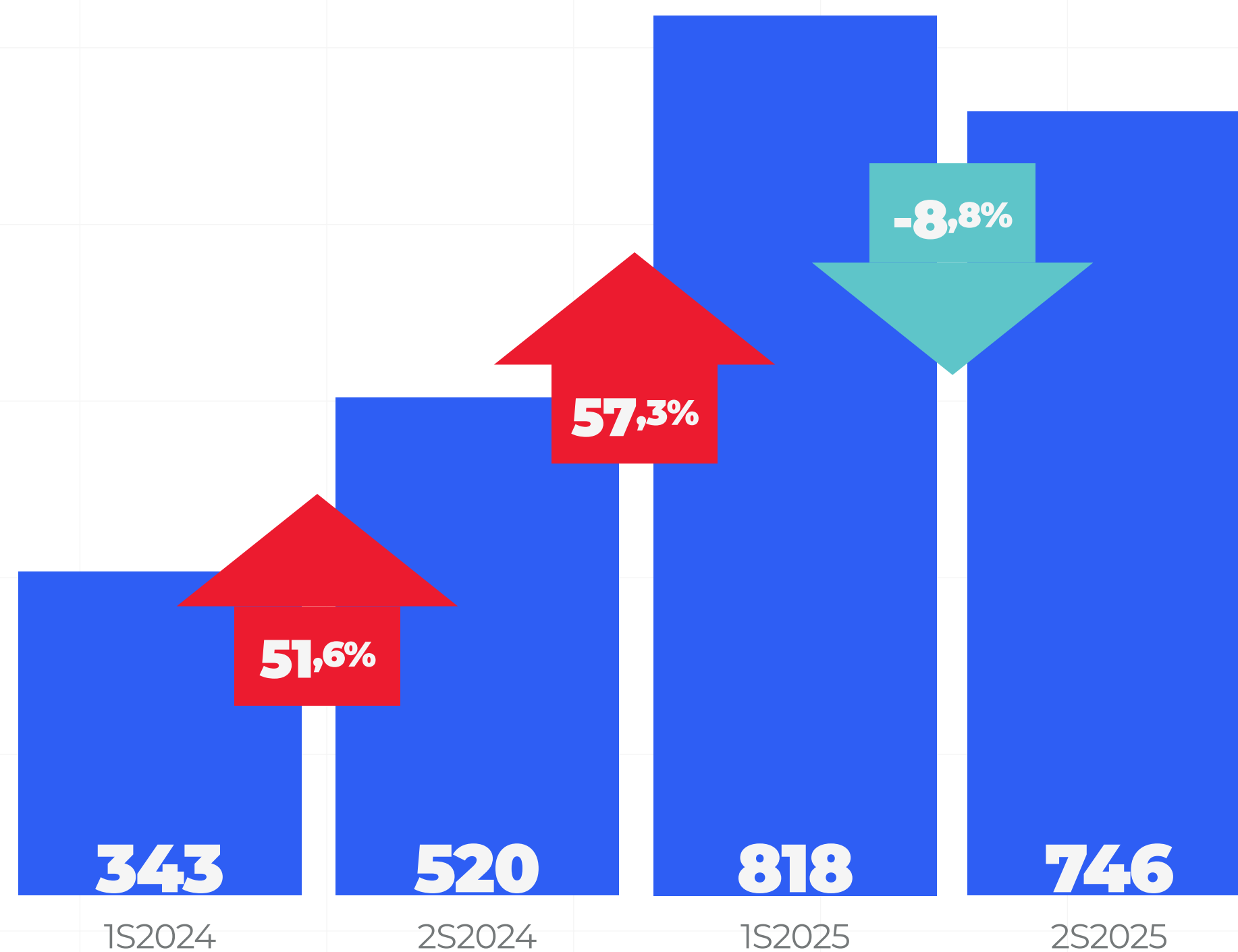
Volume

Ao longo do 2º semestre, a Ouvidoria apresentou um crescimento expressivo nas demandas recebidas, evidenciando o fortalecimento do canal como espaço de escuta e resolução. O atendimento via 0800 registrou 746 demandas, representando uma redução de 8,8% em relação ao semestre anterior.



Fonte: Integrall





Fonte: Integrall

Apesar do aumento na agilidade das respostas às reclamações, a qualidade permanece essencial, especialmente diante do alto volume de demandas.

Na comparação entre os semestres, observou-se um crescimento nas demandas encerradas em até cinco dias úteis, demonstrando maior responsabilidade no processo. Como consequência, houve redução no percentual de encerramentos em até dez dias úteis, mantendo-se, contudo, o cumprimento integral do prazo máximo estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860, sem registros de demandas encerradas fora do prazo.

*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 nossos processos e serviços, a Ouvidoria Digio atua como um canal estratégico para garantir níveis cada vez mais elevados de satisfação dos clientes.

Após a conclusão das demandas, disponibilizamos uma pesquisa de avaliação ao cliente que utilizou a Ouvidoria, realizada por meio de contato telefônico, e-mail ou WhatsApp. Essa pesquisa contempla tanto o atendimento prestado quanto a solução apresentada.

No segundo semestre de 2025, registramos uma taxa de adesão de 14,9% para a avaliação da solução apresentada (117 respostas) e de 13,6% para a satisfação com o atendimento (107 respostas).

As notas atribuídas variam de 1 a 5 e são fundamentais para o aprimoramento dos nossos processos, a qualificação do atendimento e o desenvolvimento contínuo dos nossos produtos e serviços.

A Ouvidoria, portanto, não apenas resolve demandas, mas também gera insights valiosos que impulsionam a excelência operacional e fortalecem a confiança dos nossos clientes.



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.

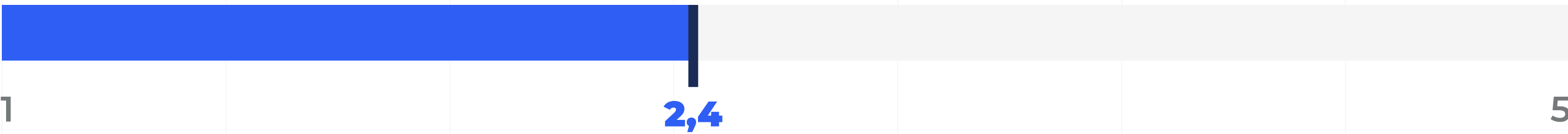
Volume

Ao longo do semestre, registramos um total de 4.996 reclamações recebidas pelo canal.

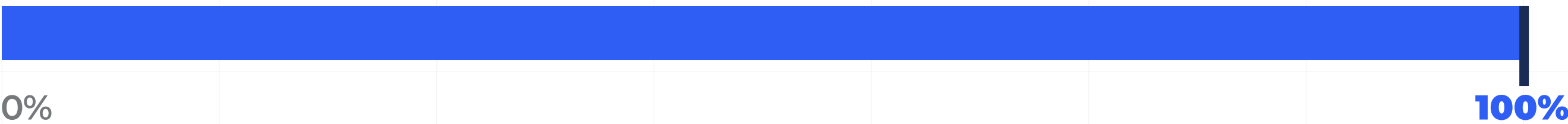
Índice de Solução



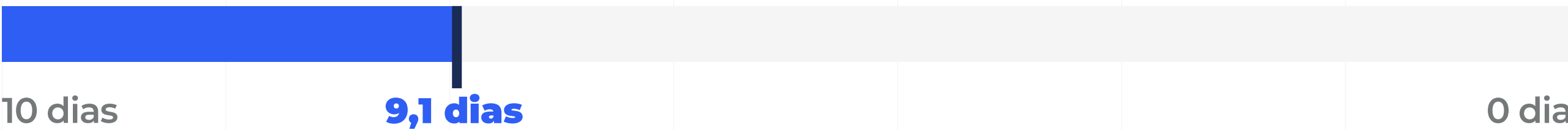
Satisfação com o Atendimento



Reclamações Respondidas



Prazo Médio de Resposta



Nota técnica: Desde maio de 2024, a plataforma Consumidor.GOV enfrenta dificuldades técnicas no cálculo dos indicadores.

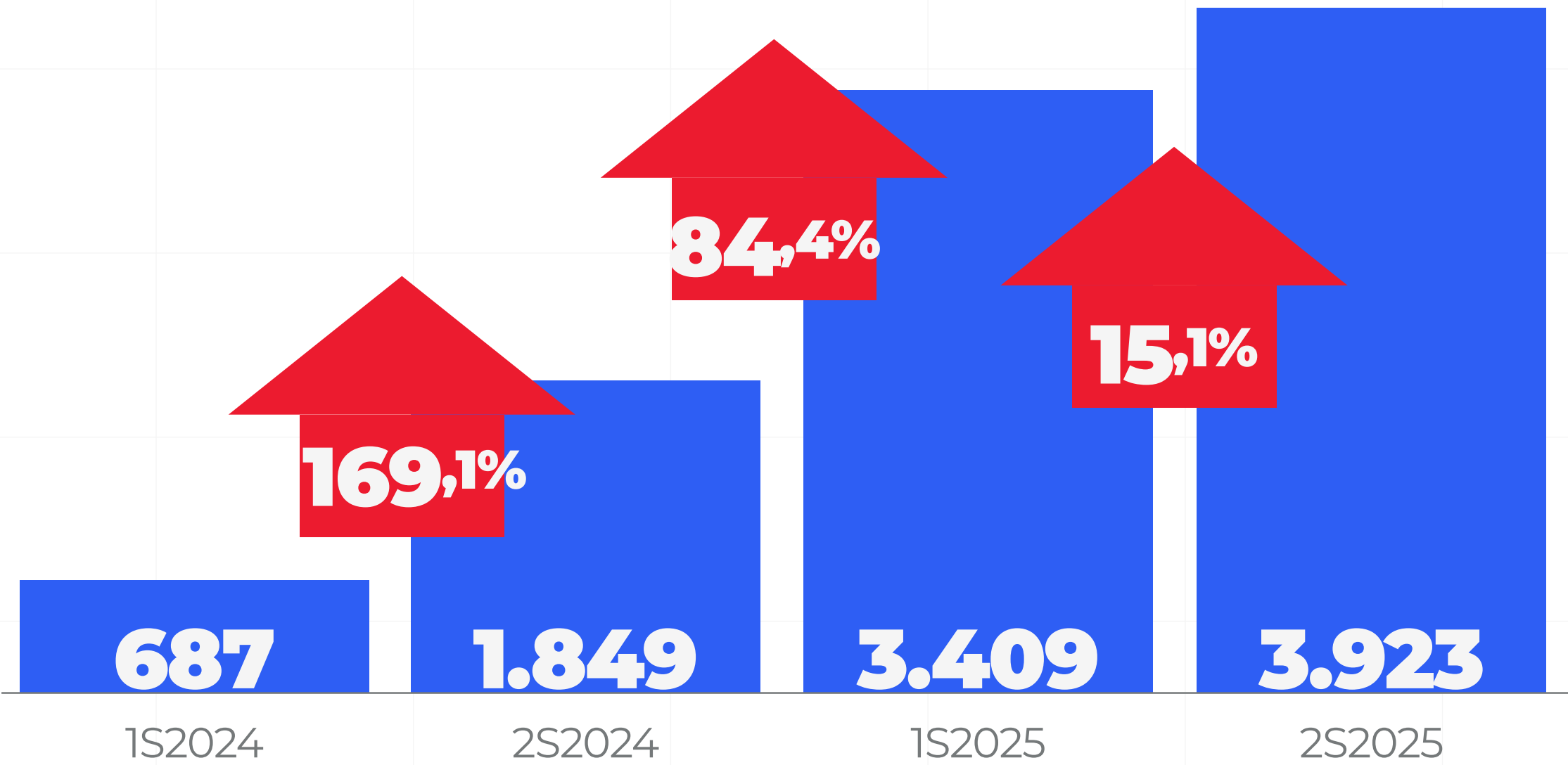
PROCON

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 3.923 demandas, com aumento de 15,1% nas demandas em Procon comparando com o semestre anterior.



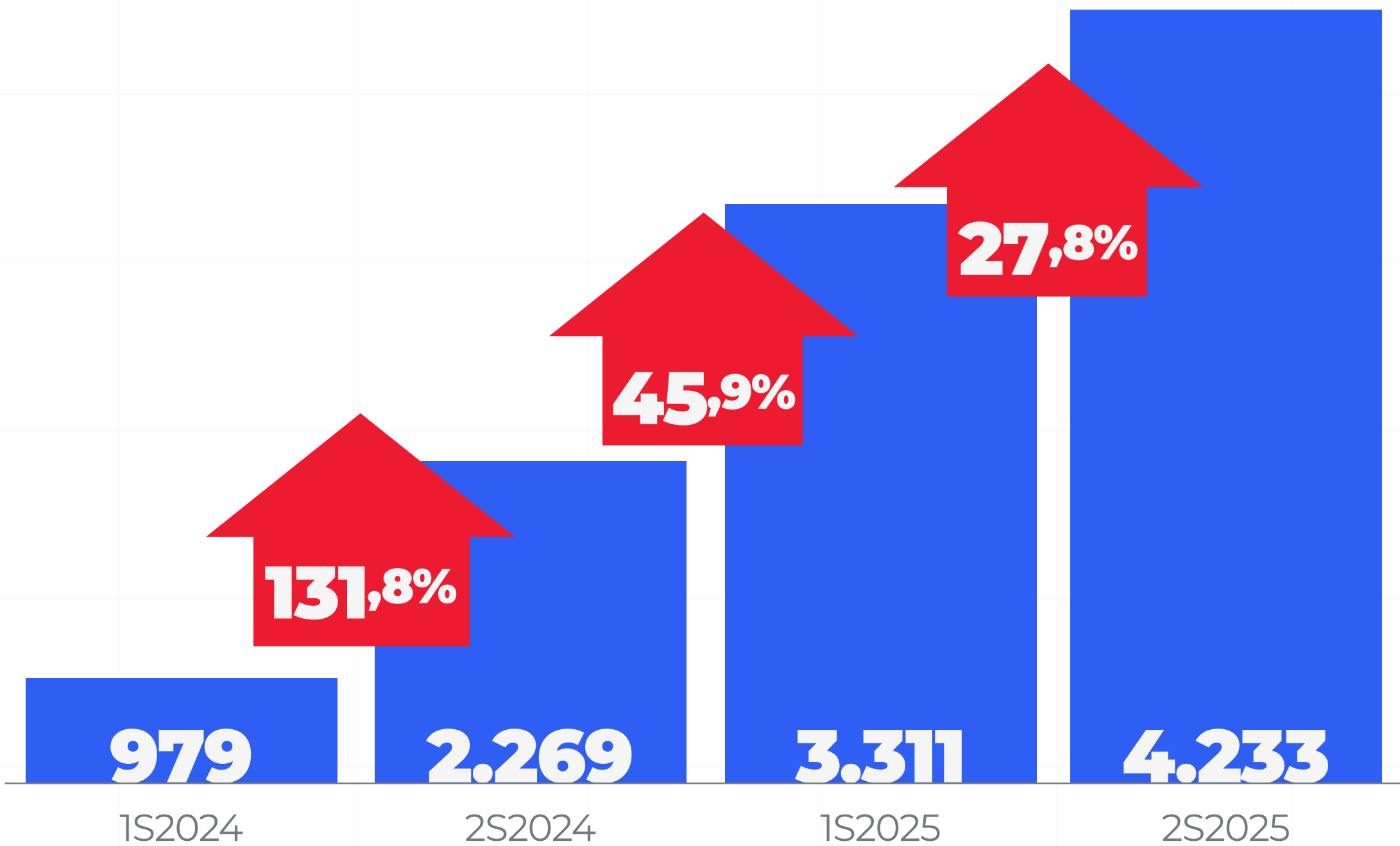
Fonte: Integrall

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 4.233 demandas, sendo em média 706 registros/mês, e notamos aumento de entradas no mês de outubro. Deste modo, ao observarmos os semestres, o aumento de entradas foi de 27,8% em comparação com o semestre anterior.



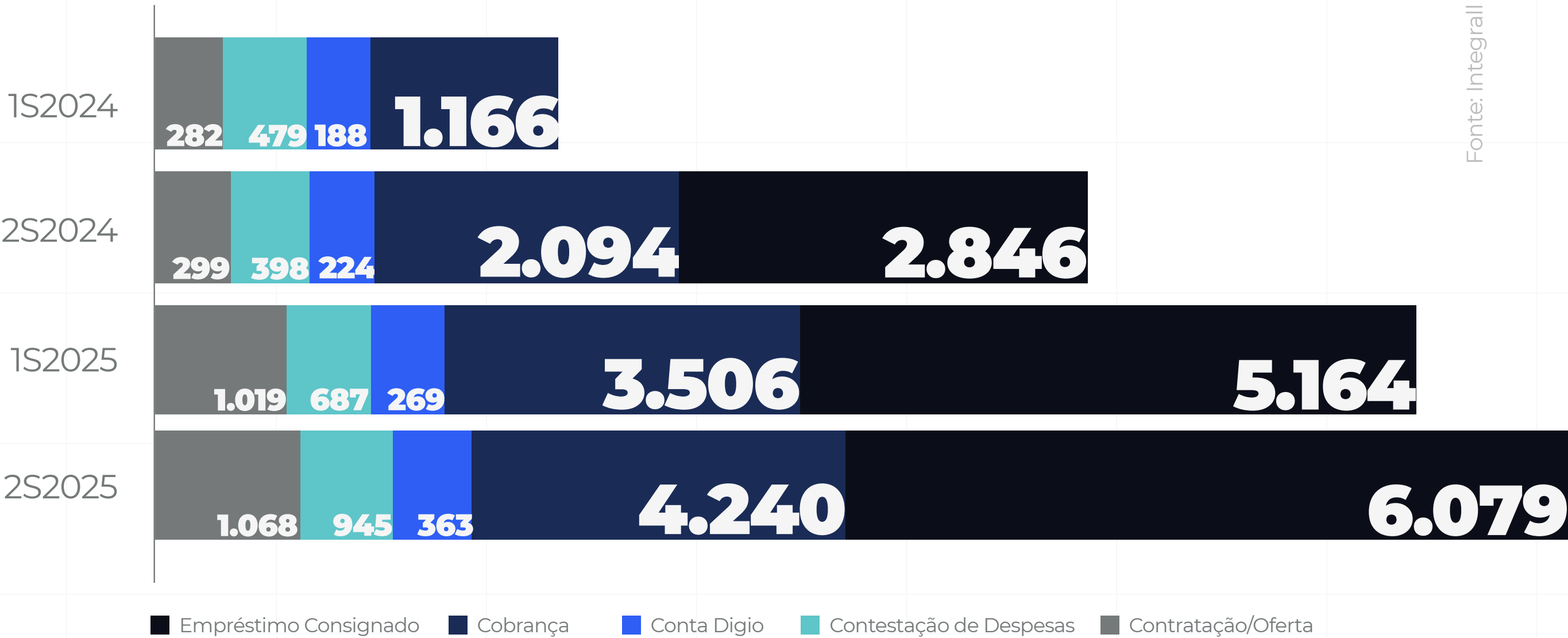
Fonte: Integrall

Principais motivos de reclamações

digio



O gráfico apresenta a evolução do volume de demandas entre os principais temas de reclamação.



O tema mais recorrente nas manifestações segue “Empréstimo Consignado”, especialmente após a cisão e o início dos atendimentos da nova carteira, o que provocou um aumento expressivo nas reclamações dos consumidores.

Em segundo lugar, destaca-se “Cobrança”, relacionado às queixas sobre o envio de informações ao Banco Central por meio do Registrato (SCR).

Ressaltamos que “Empréstimo Consignado” passou a ser considerado ofensor, a partir do 2º semestre de 2024, o que contribui para o volume significativo de registros observados entre os semestres.

No 1º semestre de 2025, esse tema representou 44,1% das manifestações, totalizando 5.164 reclamações registradas em todos os canais de atendimento da Ouvidoria.

A lado, apresentamos a distribuição das demandas conforme os principais assuntos do período.

Relatório Semestral de Ouvidoria

digio

2º SEM 2025

É Banco.
É Digital.
É Bradesco.