GRUPO

CASAS BAHIA

A
DEDICAÇÃO
TOTAL
NUNCA FOI TÃO FORTE

Relatório de Ouvidoria

1º Semestre 2026

Document

Apresentação

O relatório semestral demonstra a toda sociedade o papel da Ouvidoria Casas Bahia Pay em ser representante da voz do cliente na Organização, intervindo nos casos em que os canais de atendimento primário não atenderam às expectativas, reafirmando seu compromisso com a transparência e a busca constante pela melhoria dos serviços.

Neste relatório você encontrará os principais temas e volumes das demandas recebidas no 1º semestre de 2026, utilizados como insumo para a implementação de melhorias nos produtos e serviços disponibilizados. As iniciativas descritas estão alinhadas às diretrizes da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Boa leitura!

Mensagem do time

Acreditamos no poder da inclusão financeira para transformar o Brasil. Por isso, investimos na ampliação do acesso ao sistema financeiro nacional de parte da população que, até o momento, foi privada disso. Fazemos isso de forma simples e acolhedora, incentivando o uso consciente do crédito e contribuindo para a realização de sonhos.

Nossa Ouvidoria exerce um papel fundamental ao representar a voz do cliente dentro da Organização, atuando para que nossos produtos e serviços sejam cada vez mais simples, acessíveis e alinhados às necessidades da sociedade, tornando-nos parte da jornada de conquistas de cada cliente.



Luis Puzzello
Diretor de Ouvidoria



Sidnei Curzio Junior
Ouvidor

GRUPO CASASBAHIA

Nossa missão, nossos valores

Para nós, dinheiro representa independência, liberdade e a tranquilidade necessária para ir atrás dos próprios sonhos.

Somos reconhecidos como “a conta digital gratuita dos brasileiros”, com uma variedade de serviços que tornam a realização de sonhos mais acessível.

O Casas Bahia Pay, braço financeiro do Grupo Casas Bahia — uma das marcas mais queridas do país — nasceu para estar ao lado de quem acredita que a vida pode, sim, ter um Q a mais!



A **conta digital gratuita** dos brasileiros



O **braço financeiro** da Casas Bahia

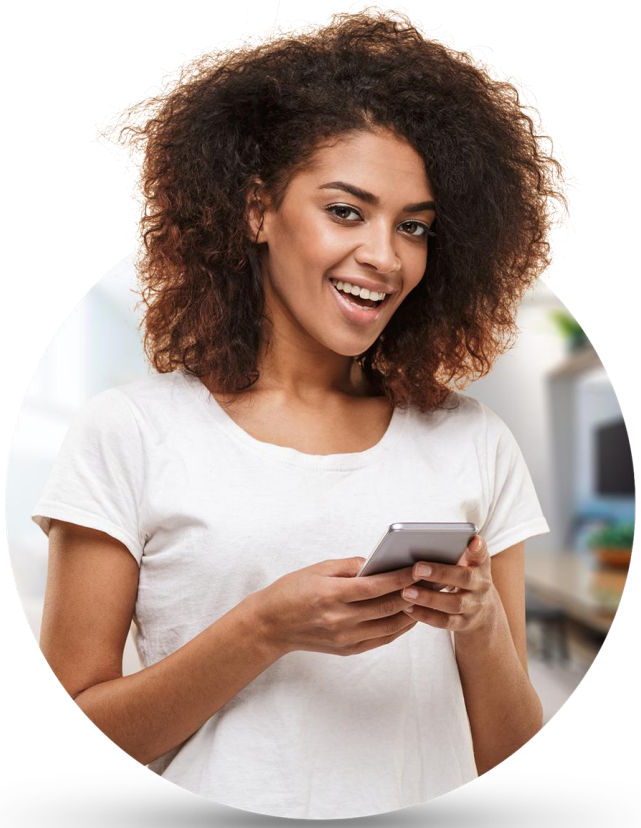


Uma força para as pessoas **realizarem seus sonhos**

Canais de Atendimento



Como falar com a gente:



O Casas Bahia Pay está disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana — inclusive aos finais de semana e feriados!

Telefone:
3003-3283 (Capitais e regiões metropolitanas)

0800 205 3283 (demais regiões)

WhatsApp:
Salve o número **(11) 3003 0822** em seus contatos e envie uma mensagem para iniciar seu atendimento.

Com o acesso à sua conta ocorrendo de forma habitual e havendo necessidade de ajuda, basta acessar o Chat disponível no aplicativo Casas Bahia Pay - ícone "Fale com a gente"

Como falar com nossa Ouvidoria:



Nosso horário de funcionamento é de **segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 9 às 18h!**

Se você já passou pelo nosso atendimento, mas ainda precisa de suporte, conte com a gente!

É só entrar em contato pelo telefone abaixo, informando o número do seu protocolo — estaremos prontos para te ajudar!

0800 880 7200

Documento Público

Volumetria e Resultados

Por canal de atendimento

GRUPO CASASBAHIA

Resultados **Canais de Atendimento**

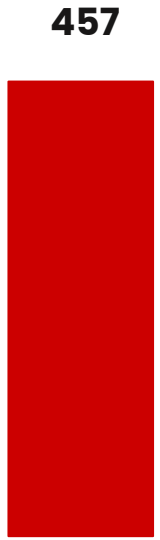
Foram realizados **893 atendimentos** de reclamações no **1º Semestre de 2026**

Aumento de 8,18% na base de clientes em relação ao **2º Semestre de 2025**

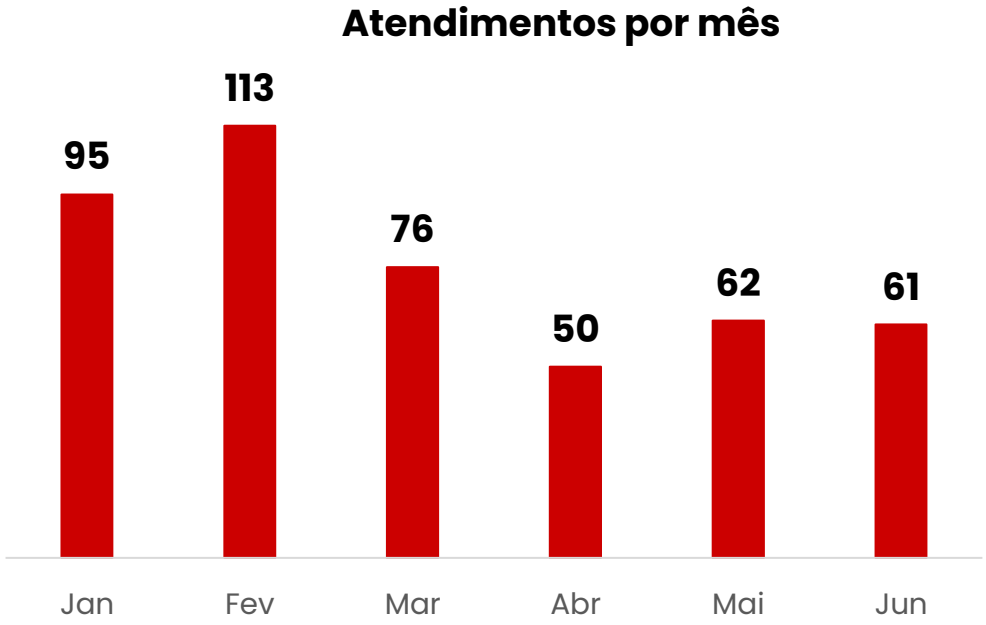


Redução das reclamações em 20% comparado ao **ranking anterior**

Resultado Ouvidoria

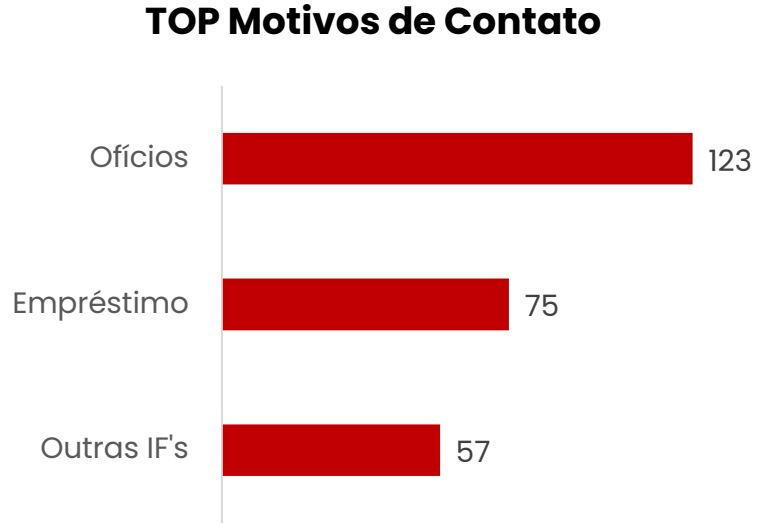


1º Semestre 2026



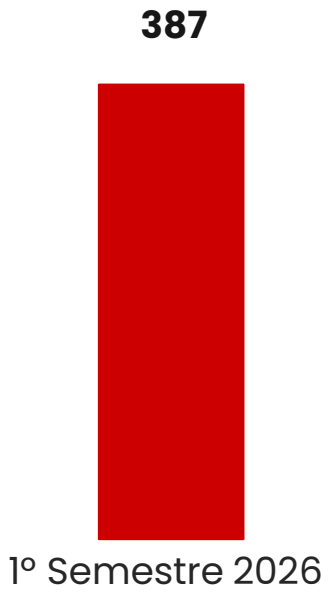


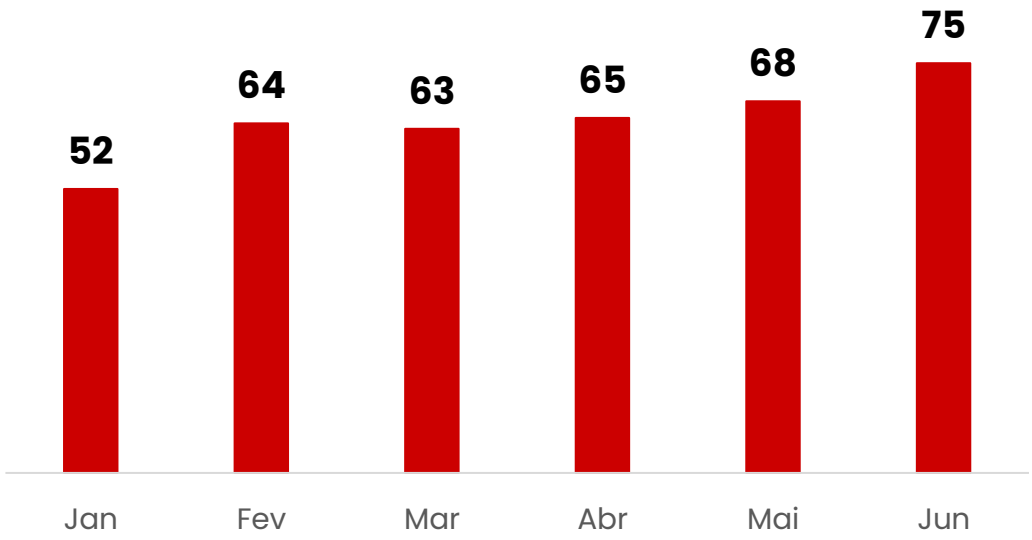
98% - Respostas em até 05 dias.

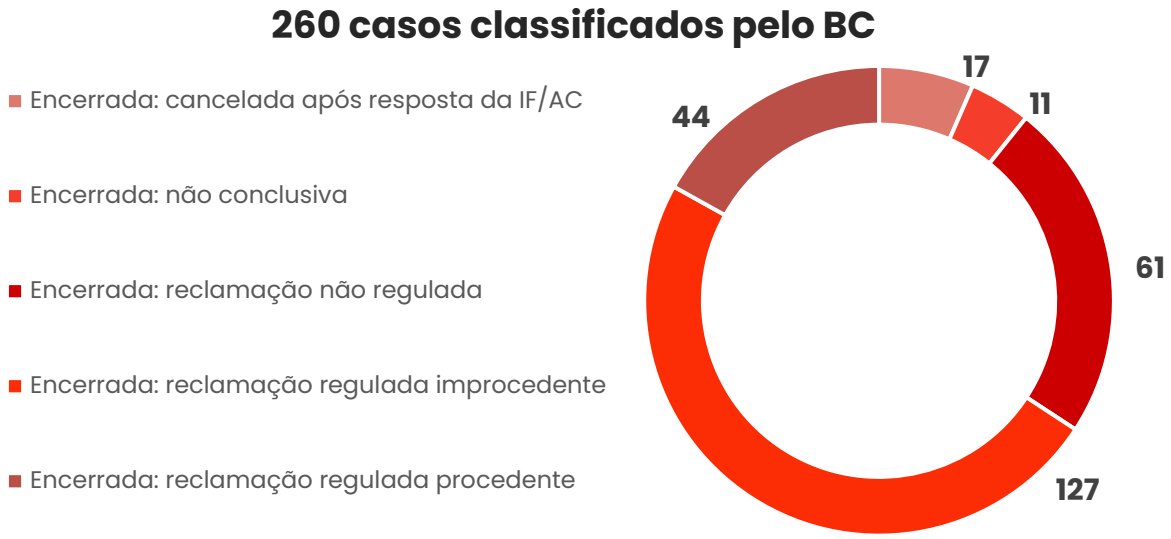


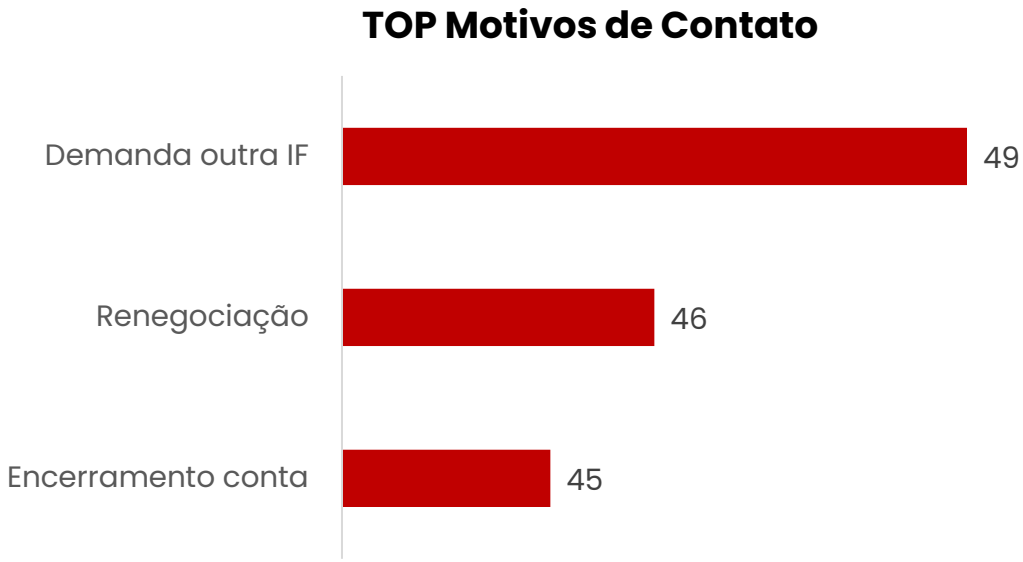
Documento Público

Resultado BACEN - RDR

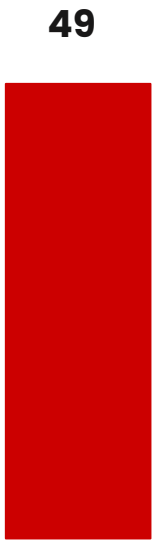




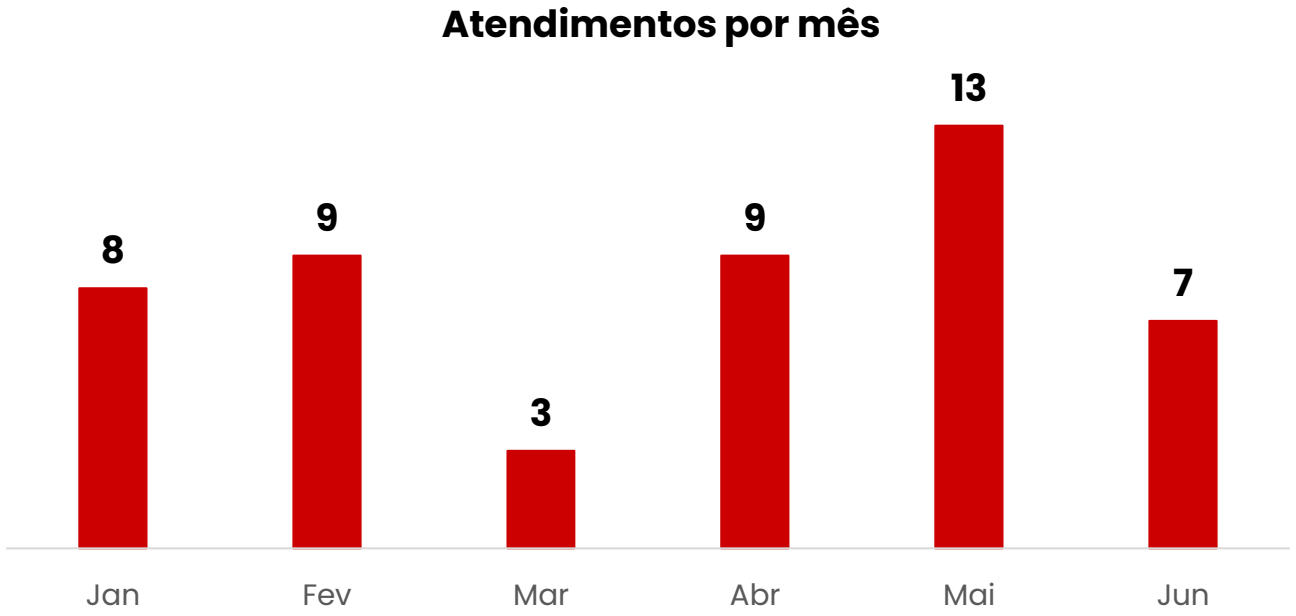


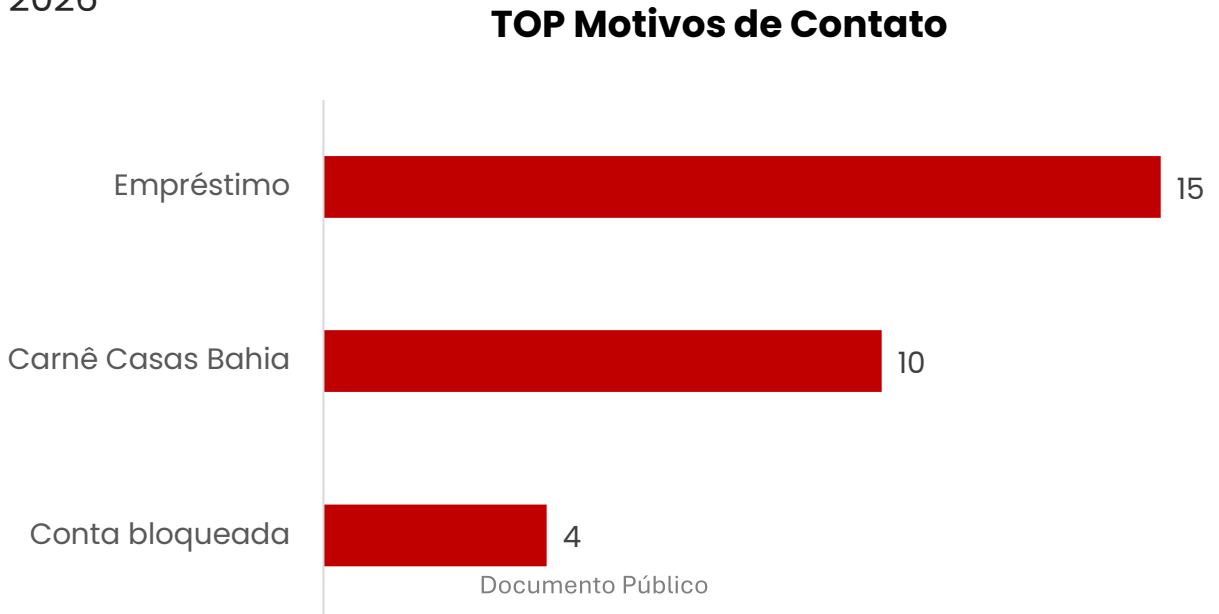


Resultados PROCON



1º Semestre 2026





Obrigado!

Documento Público