



BANCO CENTRAL DO BRASIL

CIRCULAR Nº 3.729, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2014

[Documento normativo revogado, a partir de 1º/5/2022, pela Resolução BCB nº 222, de 30/3/2022.](#)

Altera a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informação (RDR), instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, e o tratamento de registros nesse sistema.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 22 de outubro de 2014, com base nos arts. 9º e 10 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, 3º da Lei nº 4.728, de 14 de julho de 1965, 6º e 7º da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, e 9º da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013,

R E S O L V E :

Art. 1º Fica alterada a denominação do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), instituído pela Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005, que passa a se chamar Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

Art. 2º O tratamento de reclamação apresentada ao Banco Central do Brasil por clientes e usuários de produtos e serviços das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar por esta Autarquia, inclusive instituições de pagamento e administradoras de consórcios, registrada no RDR, passa a observar as normas contidas nesta Circular.

Art. 3º Para os fins desta Circular, considera-se:

I - registro de reclamação: o registro efetuado no RDR proveniente de comunicação de fato envolvendo qualquer das instituições mencionadas no art. 2º;

II - registro de acompanhamento: o registro efetuado no RDR pelo Banco Central do Brasil para solicitar esclarecimentos ou providências relacionadas a demandas registradas nesse sistema.

Parágrafo único. O registro de reclamação classifica-se como:

I - regulado: quando o fato registrado se relacionar com lei ou regulamentação cuja competência de supervisão seja do Banco Central do Brasil;

II - não regulado: nos demais casos.

Art. 4º Os registros de reclamação e de acompanhamento podem ser disponibilizados às instituições mencionadas no art. 2º na página do Banco Central do Brasil na internet.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 5º A partir da disponibilização do registro de reclamação, a instituição reclamada deve encaminhar resposta ao interessado no prazo de até dez dias úteis.

§ 1º Na resposta a que se refere o **caput** deste artigo deve constar referência, de forma conclusiva, a todas as ocorrências abordadas no registro de reclamação.

§ 2º A resposta a que se refere o **caput** deste artigo deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço indicado no cadastro do cliente mantido pela instituição reclamada ou, não sendo o interessado cliente da instituição reclamada, ao endereço informado no RDR.

§ 3º A instituição reclamada, concomitantemente ao encaminhamento de resposta ao interessado, deve inserir no RDR os documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados ao interessado e o relato das providências adotadas no caso, acompanhados de arquivo eletrônico que contenha cópia da resposta encaminhada e seus anexos.

Art. 6º No caso de registro de reclamação, a instituição indicada no registro pode solicitar, pelo RDR, até o vencimento do prazo estabelecido e de forma motivada, a prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao interessado.

Parágrafo único. A prorrogação do prazo para encaminhamento de resposta ao interessado pode ser concedida, com anotação no RDR:

I - uma única vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, desde que comprovada na solicitação de prorrogação que o interessado foi informado sobre os motivos do pedido, por meio de envio de correspondência registrada no serviço postal ou por meio eletrônico, sob pena de ser sumariamente indeferido;

II - mais de uma vez ou por prazo maior que o inicialmente estabelecido no registro, em se tratando de instituições submetidas a regimes especiais ou de situações excepcionais, assim reconhecidas em despacho fundamentado da autoridade competente.

Art. 7º A partir da disponibilização do registro de acompanhamento, a instituição indicada no registro deve, por meio do RDR e no prazo indicado no próprio registro, apresentar os esclarecimentos ou providências solicitadas pelo Banco Central do Brasil.

§ 1º A instituição indicada no registro pode solicitar, pelo RDR, até o vencimento do prazo inicialmente estabelecido e de forma motivada, a prorrogação do prazo para apresentação de resposta ao registro de acompanhamento.

§ 2º O prazo para a apresentação de resposta aos registros de acompanhamento pode ser prorrogado por mais de uma vez, com anotação no RDR.

Art. 8º As instituições mencionadas no art. 2º devem designar, conforme o caso, diretor ou administrador responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR.

§ 1º O diretor ou administrador designado em atendimento ao **caput** pode desempenhar outras funções na instituição, exceto a relativa à administração de recursos de terceiros.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

§ 2º Os dados relativos ao diretor ou ao administrador designado devem ser mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad).

Art. 9º Fica o Departamento de Atendimento ao Cidadão (Deati) autorizado a divulgar na página do Banco Central do Brasil na internet informações agregadas dos registros de reclamação e classificação ordenada das instituições reclamadas, podendo utilizar também dados constantes em bases da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon), e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). [\(Redação dada pela Circular nº 3.855, de 10/11/2017.\)](#)

Art. 10. Esta Circular entra em vigor em 2 de janeiro de 2015, quando fica revogada a Circular nº 3.289, de 31 de agosto de 2005.

Luiz Edson Feltrim
Diretor de Relacionamento Institucional e Cidadania

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18/11/2014, Seção 1, p. 28, e no Sisbacen.