BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 105/2020–CMN, DE 22 DE OUTUBRO DE 2020

Assuntos de Regulação – Propõe a edição de resolução CMN consolidando as normas que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Senhores Conselheiros,

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, na 3.353ª sessão, aprovou o incluso Voto 287/2020–BCB, de 14 de outubro de 2020, em que se propõe a edição de resolução CMN consolidando as normas que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

É o que submeto à consideração dos Senhores.

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil

Anexo: 1.

SECRETARIA DO CMN

BANCO CENTRAL DO BRASIL

O documento a seguir consta no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC)

Cópia integral emitida em 23/10/2020 às 11h11 para daniela.vale@bcb.gov.br

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente

Descrição: Assuntos de Regulação – Propõe a edição de resolução CMN consolidando as normas que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autor...

Assinado/Autenticado por: - OTAVIO RIBEIRO DAMASO em 23/10/2020;

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

BANCO CENTRAL DO BRASIL

VOTO 287/2020–BCB, DE 14 DE OUTUBRO DE 2020

Assuntos de Regulação – Propõe a edição de resolução CMN consolidando as normas que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

Senhor Presidente e Senhores Diretores,

O Decreto nº 10.139, de 28 de novembro de 2019, estabelece a obrigatoriedade de os órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional revisarem e consolidarem os atos normativos editados no âmbito de suas respectivas competências. Essa medida tem como propósito revisar, atualizar, simplificar e consolidar os atos normativos, a fim de racionalizar o estoque regulatório.

2. Em face do disposto nesse Decreto, foi constituída força-tarefa no âmbito das unidades da área de regulação para planejar e executar a revisão dos atos normativos vigentes que tratam de temas afetos às competências dessas unidades relativas à elaboração de propostas de atos normativos, segundo o Regimento Interno deste Banco Central.

3. Nesse processo de revisão, foram analisados mais de 2.600 atos normativos vigentes editados por este Banco Central e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), a fim de segregá-los por pertinência temática e avaliá-los quanto à necessidade de consolidação de cada tema em normativo único.

4. Entre esses temas, foi identificada a necessidade de consolidar as normas que disciplinam a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar por este Banco Central, estabelecidas pelas Resoluções ns. 4.433, de 23 de julho de 2015, e 4.629, de 25 de janeiro de 2018, e ainda pela Circular nº 3.881, de 7 de março de 2018, que dispõe de forma complementar sobre aspectos tratados na Resolução nº 4.629, de 2018.

5. Nesse sentido, dada a pertinência temática dos mencionados atos normativos, proponho a consolidação de suas normas em ato normativo único, com vigência a partir de 1º de dezembro de 2020, em conformidade com os ditames do Decreto nº 10.139, de 2019, revogando-se, por conseguinte, as referidas Resoluções que tratam desse tema.

6. A consolidação desses atos normativos não altera a substância de dispositivos vigentes; apenas promove uma completa revisão das normas sobre o tema, que consiste na atualização de termos, dos conceitos e da linguagem, eliminação das ambiguidades e das duplicidades de comandos e de dispositivos obsoletos ou tacitamente revogados por normas supervenientes.

SECRETARIA DA DIRETORIA

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

7. Nesse contexto, atendendo ao propósito da consolidação e com objetivo de simplificar exigências e reduzir custos de observância, proponho ainda que a obrigação de elaboração de relatório semestral referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, cujo documento fica à disposição desta Autarquia para os fins cabíveis, seja atribuída apenas ao diretor responsável pela unidade, eliminando-se tal obrigatoriedade em relação ao ouvidor.

8. Assim, com base no disposto no art. 11, inciso V, alínea "c", e no art. 13, inciso XIII, combinado com o art. 20, inciso IV, alínea "a", todos do Regimento Interno deste Banco Central, trago o assunto à consideração deste Colegiado, na forma da anexa minuta de resolução CMN, lembrando que, após a aprovação por esta Diretoria Colegiada, deverá ser submetido ao Conselho Monetário Nacional.

Otávio Ribeiro Damaso
Diretor de Regulação

Anexo: 1.

Documento assinado com certificação digital, conforme art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015

SECRETARIA DA DIRETORIA

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO CMN Nº , DE DE OUTUBRO DE 2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em de de 2020, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

R E S O L V E U :

CAPÍTULO I
DO OBJETO E DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução disciplina a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições que especifica.

Art. 2º O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais, inclusive empresários individuais, ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

Parágrafo único. Ficam dispensados de constituir ouvidoria os bancos comerciais sob controle societário de bolsas de valores, de bolsas de mercadorias e futuros ou de bolsas de valores e de mercadorias e futuros que desempenhem exclusivamente funções de liquidante e custodiante central, prestando serviços às bolsas e aos agentes econômicos responsáveis pelas operações nelas cursadas.

CAPÍTULO II
DA FINALIDADE

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

I - 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; e

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Parágrafo único. Para efeitos desta Resolução, considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

SECRETARIA DA DIRETORIA

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

CAPÍTULO III
DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

Parágrafo único. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (**compliance**).

Art. 5º É admitido o compartilhamento de ouvidoria pelas instituições, observadas as seguintes situações e regras:

I - a instituição integrante de conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil pode compartilhar a ouvidoria constituída em qualquer das instituições autorizadas a funcionar;

II - a instituição não enquadrada no disposto no inciso I do **caput** pode compartilhar a ouvidoria constituída:

a) em empresa ligada, conforme definição de que trata o § 1º; ou

b) na associação de classe a que seja filiada ou na bolsa de valores ou bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações;

III - a cooperativa singular de crédito filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída na respectiva cooperativa central, confederação de cooperativas de crédito ou banco do sistema cooperativo; e

IV - a cooperativa singular de crédito não filiada a cooperativa central pode compartilhar a ouvidoria constituída em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.

§ 1º Para efeito do disposto no inciso II, alínea "a", do **caput**, consideram-se ligadas entre si as instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e as empresas não autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil:

I - as quais uma participe com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente; e

II - as quais acionistas com 10% (dez por cento) ou mais do capital de uma participem com 10% (dez por cento) ou mais do capital da outra, direta ou indiretamente.

§ 2º O disposto no inciso II, alínea "b", do **caput**, não se aplica a bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro.

§ 3º O disposto nos incisos II, alínea "b", e IV, do **caput**, somente se aplica a associação de classe ou bolsa que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.

SECRETARIA DA DIRETORIA
VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

CAPÍTULO IV
DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II - prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e

IV - manter o conselho de administração, ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

§ 1º O atendimento prestado pela ouvidoria:

I - deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;

II - deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e

III - pode abranger:

a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e

b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 7º As instituições referidas no art. 2º devem:

I - manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:

a) registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e

b) controlar o prazo de resposta;

II - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

III - garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:

SECRETARIA DA DIRETORIA

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;

b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e

c) inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. As informações relativas às demandas recebidas pela ouvidoria devem permanecer registradas no sistema mencionado no inciso I pelo prazo mínimo de cinco anos, contados da data da protocolização da ocorrência.

CAPÍTULO V
DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III - o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - o compromisso formal no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º Os aspectos mencionados no **caput** devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

§ 2º As alterações estatutárias ou contratuais exigidas por esta Resolução relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no art. 5º, incisos I e III, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

§ 3º As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 5º, incisos II e IV, devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

Art. 9º As instituições referidas no art. 2º devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria.

§ 1º O diretor responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.

SECRETARIA DA DIRETORIA
VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

§ 2º Nos casos dos bancos comerciais, bancos múltiplos, caixas econômicas, sociedades de crédito, financiamento e investimento, associações de poupança e empréstimo e sociedades de arrendamento mercantil que realizem operações de arrendamento mercantil financeiro, que estejam sujeitos à obrigatoriedade de constituição de comitê de auditoria, na forma da regulamentação, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria.

§ 3º Nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.

Art. 10. Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos I, III e IV, o ouvidor deve:

I - responder por todas as instituições que compartilharem a ouvidoria; e

II - integrar os quadros da instituição que constituir a ouvidoria.

Art. 11. Para cumprimento do disposto no **caput** do art. 9º, nas hipóteses previstas no art. 5º, inciso II, as instituições referidas no art. 2º devem:

I - designar perante o Banco Central do Brasil apenas o nome do respectivo diretor responsável pela ouvidoria; e

II - informar o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, da bolsa de valores, da bolsa de mercadorias e futuros ou da bolsa de valores e de mercadorias e futuros, ou da entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.

CAPÍTULO VI
DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 12. O diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.

Parágrafo único. O relatório de que trata o **caput** deve ser encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando constituído, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.

Art. 13. As instituições referidas no art. 2º devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16.

Art. 14. O Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

CAPÍTULO VII
DA CERTIFICAÇÃO

Art. 15. As instituições referidas no art. 2º devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 6º sejam

SECRETARIA DA DIRETORIA

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

§ 1º O exame de certificação deve abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

§ 2º A designação de integrantes da ouvidoria referidos no **caput** fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação, além do atendimento às demais exigências desta Resolução.

§ 3º As instituições referidas no **caput** devem assegurar a capacitação permanente dos integrantes da ouvidoria em relação aos temas mencionados no § 1º.

§ 4º O diretor responsável pela ouvidoria sujeita-se à formalidade prevista no **caput**, caso exerça a função de ouvidor.

§ 5º Nas hipóteses previstas no art. 5º, incisos II e IV, aplica-se o disposto neste artigo aos integrantes da ouvidoria da associação de classe, entidade ou empresa que realize as atividades mencionadas no art. 6º.

CAPÍTULO VIII
DA AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

Art. 16. As instituições referidas no art. 2º devem implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no **caput** aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.

Art. 17. A avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16 deve ser:

I - estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;

II - disponibilizada ao cliente ou usuário em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva de que trata o art. 6º, inciso III, e § 2º; e

III - concluída em até cinco dias úteis após o prazo de que trata o inciso II.

Art. 18. Os dados relativos à avaliação mencionada no art. 16 devem ser:

I - armazenados de forma eletrônica, em ordem cronológica, permanecendo à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos, contados da data da avaliação realizada pelo cliente ou usuário; e

II - remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma por ele definida.

SECRETARIA DA DIRETORIA
VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto

Cópia do documento constante no Sistema Processos Eletrônicos (e-BC) do Banco Central do Brasil
Emitida para daniela.vale@bcb.gov.br em 23/10/2020 às 11h11

CAPÍTULO IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 6º, § 1º, 7º e 12, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 20. O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos permanentemente atualizados em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

Parágrafo único. O disposto no **caput** deve ser observado, inclusive, pela instituição que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 5º.

Art. 21. O Banco Central do Brasil poderá adotar as medidas necessárias à execução do disposto nesta Resolução.

Art. 22. Ficam revogadas:

I - a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015; e

II - a Resolução nº 4.629, de 25 de janeiro de 2018.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2020.

Roberto de Oliveira Campos Neto
Presidente do Banco Central do Brasil

SECRETARIA DA DIRETORIA

VOTO DO BC 287/2020-BCB/Dinor-Numerado Manualmente
A existência de assinaturas eletrônicas deve ser verificada na folha de rosto