



BANCO CENTRAL DO BRASIL

CIRCULAR Nº 3.729, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2014

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,

RESOLVE:

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.

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.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

§ 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.

§ 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).



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Art. 9º Fica o Departamento de Atendimento Institucional (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.

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.