

# BANCO CENTRAL DO BRASIL

## CIRCULAR Nº 3.289

Dispõe sobre a constituição e a implementação, no Banco Central do Brasil, do Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR).

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 31 de agosto de 2005, com base nos arts. 9º e 10, inciso IX, da Lei 4.595, de 31 de dezembro de 1964, renumerado pela Lei 7.730, de 31 de janeiro de 1989, 3º da Lei 4.728, de 14 de julho de 1965, 33 da Lei 8.177, de 1º de março de 1991, e 20, inciso I, da Resolução 2.878, de 26 de julho de 2001,

### DE C I D I U :

Art. 1º Constituir e implementar, no Banco Central do Brasil, o Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de Informações (RDR), destinado ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados por usuários de produtos e serviços das instituições financeiras, demais instituições autorizadas a funcionar pela referida autarquia e administradoras de consórcios.

Parágrafo único. Considera-se denúncia, para os fins desta circular, os fatos que caracterizem indícios de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares cuja fiscalização esteja afeta ao Banco Central do Brasil.

Art. 2º As denúncias e as reclamações registradas no sistema RDR serão disponibilizadas às instituições e às administradoras referidas no art. 1º na página do Banco Central do Brasil na internet ([www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)).

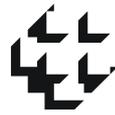
Art. 3º As instituições e as administradoras referidas no art. 1º devem responder ao interessado em até dez dias úteis, contados da data de disponibilização do registro no sistema RDR.

Parágrafo único. Cópia eletrônica da resposta e dos respectivos anexos, além de relato das providências adotadas e dos esclarecimentos cabíveis, devem ser encaminhados ao Banco Central do Brasil, por meio do sistema RDR, no prazo mencionado no caput.

Art. 4º As instituições e as administradoras referidas no art. 1º devem designar diretor responsável pelo atendimento das denúncias, das reclamações e pela prestação de informações no sistema RDR, até 30 de setembro de 2005.

§ 1º Para fins da responsabilidade de que trata o caput, admite-se que o diretor indicado desempenhe outras funções na instituição, exceto a relativa à administração de recursos de terceiros.

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



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Art. 5º Fica o Departamento de Supervisão de Cooperativas e Instituições Não-Bancárias e de Atendimento de Demandas e Reclamações (Desuc) autorizado a examinar, caso a caso, e decidir a respeito de eventuais pedidos de prorrogação do prazo para resposta fixado no art. 3º.

Parágrafo único. Eventuais pedidos de prorrogação de prazo devem ser registrados no sistema RDR.

Art. 6º A inobservância dos prazos e das condições estabelecidos nesta circular sujeita a entidade infratora às penalidades previstas na Resolução 2.901, de 31 de outubro de 2001, e no art.16 da Lei 5.768, de 20 de dezembro de 1971.

Art. 7º Esta circular entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir de 19 de setembro de 2005.

Brasília, 31 de agosto de 2005.

Paulo Sérgio Cavalheiro  
Diretor

João Antônio Fleury Teixeira  
Diretor

Sérgio Darcy da Silva Alves  
Diretor

Este texto não substitui o publicado no DOU e no Sisbacen.