

cujo número deve ser divulgado e mantido atualizado em local e formato visíveis ao público nas dependências das instituições e em seus sítios eletrônicos (*site*) na internet, bem como nos extratos dos clientes.

A ouvidoria possui, entre outras, as atribuições de receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos consumidores de produtos e serviços das instituições financeiras que não forem solucionadas pelo atendimento normal realizado por suas agências ou por outros pontos de atendimento, inclusive pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Caracteriza-se, portanto, como um canal de última instância.

**A resposta ao cliente deve ser conclusiva e não pode ultrapassar o prazo de quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência.**

Para verificar os nomes dos ouvidores e os canais de contato das ouvidorias, acesse a [lista das ouvidorias dos bancos](#) na página do Banco Central, em [www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS](http://www.bcb.gov.br/?OUVIDBANCOS).

**Normas relacionadas:** Resolução CMN nº 3.849, de 2010 (sobre ouvidoria); Circular BCB nº 3.501, de 2010 (sobre ouvidoria das administradoras de consórcio) e Circular BCB nº 3.503, de 2010 (sobre ouvidoria).



**Banco Central do Brasil**  
Departamento de Educação Financeira  
SBS – Quadra 3 – Bloco B – Edifício-Sede – 1ºss  
70074-900 – Brasília-DF  
Tel.: (61) 3414-4020 – E-mail: [educacaofinanceira@bcb.gov.br](mailto:educacaofinanceira@bcb.gov.br)



**cidadania  
financeira**

Série I - Relacionamento com o Sistema Financeiro Nacional

## Reclamações e Denúncias



## A quem recorrer

Para a solução de casos individuais, o cidadão deve procurar inicialmente a própria instituição que lhe prestou o serviço ou que comercializou o produto financeiro. Se as tentativas de solução por meio da agência ou dos serviços telefônicos ou eletrônicos de atendimento ao consumidor não apresentarem resultado, o cidadão deve procurar a ouvidoria da instituição.

As ouvidorias são componentes concebidos para atuar como canal de comunicação entre essas instituições e os usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Em caso de insucesso, o cidadão poderá encaminhar sua demanda para os órgãos de defesa do consumidor competentes.

## Reclamações e denúncias contra bancos, consórcios e cooperativas de crédito

Clientes e usuários do Sistema Financeiro Nacional (SFN) podem apresentar ao Banco Central reclamações ou denúncias contra bancos, administradoras de consórcios, cooperativas de crédito. A atuação do Banco Central com relação às reclamações e denúncias tem por foco verificar o cumprimento das normas específicas de sua competência, para que as instituições supervisionadas atuem em conformidade às leis e à regulamentação.

O Banco Central divulga mensalmente em sua página o nome das instituições mais reclamadas – registradas em sua central de atendimento ao público e julgadas procedentes, ou seja, que apresentem evidências de descumprimento de normativos do Conselho Monetário Nacional (CMN) ou do Banco Central –, incluindo administradoras de consórcios, bancos e as reclamações mais frequentes.

Caso deseje dar conhecimento de sua reclamação ao Banco Central, acesse o site do Banco Central na internet, em [www.bcb.gov.br/?RECLAMACAODENUNCIA](http://www.bcb.gov.br/?RECLAMACAODENUNCIA). A instituição reclamada receberá essa reclamação pelo Banco Central e deverá responder diretamente ao cliente, com cópia para o Banco Central.

Para pedidos de informação e recebimento de denúncias ou reclamações, o Banco Central possui os seguintes canais de atendimento:

- envio automático de mensagem eletrônica, disponível na página do Banco Central na internet no endereço [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br), no campo Serviços ao Cidadão, opção Atendimento ao Público;
- ligação gratuita pelos telefones 0800-979-2345 ou 0800-642-2345, de atendimento exclusivo ao surdo e ao deficiente auditivo e da fala (horário de atendimento das 8h às 20h);
- fax, carta ou atendimento presencial nas centrais de atendimento, na sede do Banco Central (horário de atendimento das 8h às 18h) e em todas

as cidades onde há representação (horário de atendimento das 9h às 16h), cujos endereços podem ser acessados em <http://www.bcb.gov.br/?ENDERECOS>.

Saiba que o Banco Central não tem competência para resolver o problema individual apresentado envolvendo cliente e banco. No entanto, as reclamações dos clientes são importantes fontes de informação para o processo de supervisão bancária.

Outros serviços prestados pelo Banco Central que podem ser úteis:

- **Ouidoria:** oferece ao cidadão formulário que permite o registro de reclamações, sugestões, críticas ou elogios relacionados aos serviços prestados pelo Banco Central do Brasil;
- **Perguntas do Cidadão (FAQ):** contêm textos sob a forma de perguntas e respostas sobre temas de interesse da sociedade.

## Ouidoria dos bancos

As ouvidorias atuam como canal de comunicação entre os bancos e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos. Bancos e demais instituições financeiras, ou instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central (como os consórcios) que possuem clientes pessoas físicas, são obrigados a disponibilizar aos cidadãos o serviço de ouvidoria.

O acesso dos clientes ao atendimento da ouvidoria deve ser gratuito e dar-se por meio de canais ágeis e eficazes. Os bancos são obrigados a disponibilizar acesso telefônico, também gratuito,