

# DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 26/10/2020 | Edição: 205 | Seção: 1 | Página: 51

Órgão: Ministério da Economia/Banco Central do Brasil/Diretoria Colegiada

## RESOLUÇÃO BCB Nº 28, DE 23 DE OUTUBRO DE 2020

Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio.

A Diretoria Colegiada do Banco Central do Brasil, em sessão realizada em 20 de outubro de 2020, com base nos arts. 9º, incisos II, VII, IX e X, e 15 da Lei nº 12.865, de 9 de outubro de 2013, e 6º e 7º da Lei nº 11.795, de 8 de outubro de 2008, resolve:

### 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:

I - pelas instituições de pagamento 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; e

II - pelas administradoras de consórcio.

Parágrafo único. As disposições desta Resolução não se aplicam às associações e às entidades civis sem fins lucrativos que administram grupos de consórcio, bem como às administradoras de consórcio que não possuam grupos ativos e que tenham formalizado pedido de cancelamento perante o Banco Central do Brasil.

Art. 3º Para fins desta Resolução, considera-se cliente:

I - o usuário final de instituição de pagamento; e

II - o consorciado de administradora de consórcio.

### CAPÍTULO II

#### DA FINALIDADE

Art. 4º A ouvidoria tem por finalidade:

I - atender em última instância as demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário; e

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição de pagamento e a administradora de consórcio e os seus clientes, 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, incluído o atendimento prestado por meio de empresas representantes contratadas na forma da regulamentação vigente e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) de que trata o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008.

### CAPÍTULO III

#### DA ORGANIZAÇÃO

Art. 5º A estrutura da ouvidoria deve ser compatível:

I - no caso de instituição de pagamento, com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição; e

II - no caso de administradora de consórcio, com o seu porte, com a quantidade e o tipo de grupos administrados e com o número de clientes.

Parágrafo único. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional 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. 6º É admitido o compartilhamento de ouvidoria pelas instituições de pagamento e pelas administradoras de consórcio, observadas as seguintes situações e regras:

I - a 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; e

II - a instituição de pagamento ou a administradora de consórcio não enquadrada no disposto no inciso I 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.

§ 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, somente se aplica a associação de classe que possuir código de ética ou de autorregulação efetivamente implantado, ao qual a instituição de pagamento ou administradora de consórcio tenha aderido.

#### CAPÍTULO IV

#### DO FUNCIONAMENTO

Art. 7º As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

I - atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes 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 ou os administradores, 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. 8º As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio 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;

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; e

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

a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos seus representantes, 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

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. 9º 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 de pagamento ou administradoras de consórcio que optarem pela faculdade prevista no art. 6º, inciso I, podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria.

§ 3º A instituição de pagamento ou administradora de consórcio que não constituir ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no art. 6º, inciso II, deve ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão.

Art. 10. As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor ou administrador responsável pela ouvidoria, observadas as seguintes condições:

I - o diretor ou administrador responsável pela ouvidoria pode desempenhar outras funções, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros no caso das instituições de pagamento;

II - o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor ou administrador responsável pela ouvidoria; e

III - na hipótese de a designação de diretor ou administrador responsável pela ouvidoria e de ouvidor recaírem sobre a mesma pessoa, esta não poderá desempenhar outra função.

Art. 11. Nas hipóteses previstas no art. 6º, inciso I, 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. 12. Para cumprimento do disposto no caput do art. 10, nas hipóteses previstas no art. 6º, inciso II, as instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem:

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

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

## CAPÍTULO VI

### DA PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 13. O diretor ou administrador 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 ou aos administradores.

Art. 14. As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

Art. 15. 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. 16. As instituições de pagamento e as administradoras de consórcio devem adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas no art. 7º sejam 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 de pagamento e as administradoras de consórcio devem assegurar a capacitação permanente dos integrantes das respectivas ouvidorias em relação aos temas mencionados no § 1º.

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

§ 5º Nas hipóteses previstas no art. 6º, inciso II, aplica-se o disposto neste artigo aos integrantes da ouvidoria da associação de classe, entidade ou empresa ligada que realize as atividades mencionadas no art. 7º.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, de que tratam os arts. 7º, § 1º, 8º, inciso I, e 13, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Art. 18. O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria e os dados relativos ao diretor ou administrador 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 de pagamento e pela administradora de consórcio que não constituir componente de ouvidoria próprio em decorrência da faculdade prevista no art. 6º.

Art. 19. Ficam revogados:

I - o inciso II do art. 18 da Circular nº 3.681, de 4 de novembro de 2013;

II - a Circular nº 3.501, de 16 de julho de 2010;

III - a Circular nº 3.503, de 26 de julho de 2010;

IV - a Circular nº 3.777, de 30 de dezembro de 2015;

V - a Circular nº 3.778, de 30 de dezembro de 2015; e

VI - a Circular nº 3.881, de 7 de março de 2018.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor em 1º de dezembro de 2020.

**OTÁVIO RIBEIRO DAMASO**

Diretor de Regulação