

Título:	4. Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3. Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30. Disposições específicas
Subseção:	230. Ouvidoria

Componente organizacional de ouvidoria

1. O componente organizacional de ouvidoria deve ser constituído pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil que tenham clientes pessoas naturais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, conforme a Lei Complementar nº 123, de 2006 (Res. 4.433/2015, art. 2º, caput).
2. A constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria são disciplinados pela Resolução nº 4.433, de 2015.
3. A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição (Res. 4.433/2015, art. 4º, caput).
4. A ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades de negociação de produtos e serviços, da unidade responsável pela gestão de riscos e da unidade executora da atividade de auditoria interna (Res. 4.433/2015, art. 4º, parágrafo único).

Ouvidoria em conglomerado

5. É admitido o compartilhamento de ouvidoria no caso de instituição que integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, podendo ser constituída a ouvidoria em qualquer das instituições autorizadas a funcionar. Neste caso, as demais instituições do conglomerado não estão obrigadas a instituir o componente de ouvidoria (Res. 4.433/2015, art. 5º, I).

Ouvidoria compartilhada em associação de classe, bolsa ou em empresa ligada

Título:	4. Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3. Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30. Disposições específicas
Subseção:	230. Ouvidoria

6. É admitido o compartilhamento de ouvidoria no caso de instituição que não integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, podendo ser constituída em (Res. 4.433/2015, art. 5º, II):
- a) empresa ligada, conforme definição constante do artigo 1º, § 1º, incisos I e III, da Resolução nº 2.107, de 1994;
 - b) 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.
7. O disposto na alínea "b" do item anterior (Res. 4.433/2015, art. 5º, §§ 1º e 2º):
- a) 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;
 - b) 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.

Instituições excluídas da exigência regulamentar de instituir a ouvidoria

8. Estão 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 (Res. 4.433/2015, art. 2º, parágrafo único).

Atribuições e atividades da ouvidoria

9. São atribuições da ouvidoria (Res. 4.433/2015, art. 3º, caput):

Título:	4. Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3. Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30. Disposições específicas
Subseção:	230. Ouvidoria

- a) prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;
- b) atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- c) informar o conselho de administração ou, na sua ausência, a diretoria da instituição, a respeito das atividades de ouvidoria.

10. Para efeito da Resolução nº 4.433, de 2015, 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 2008 (Res. 4.433/2015, art. 3º, parágrafo único).

11. As atribuições da ouvidoria abrangem as seguintes atividades (Res. 4.433/2015, art. 6º, caput):

- a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- b) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
- d) 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;
- e) elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições.

12. O atendimento prestado pela ouvidoria pode abranger (Res. 4.433/2015, art. 6º, § 1º, III):

Título:	4. Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3. Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30. Disposições específicas
Subseção:	230. Ouvidoria

- 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.

Estatuto ou contrato social

13. O estatuto ou o contrato social das instituições referidas no item 1 desta subseção deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos (Res. 4.433/2015, art. 9º, caput):

- a) as atribuições e atividades da ouvidoria;
- b) os critérios de designação e de destituição do ouvidor, observado que não é suficiente a simples menção à instância responsável pela decisão de designá-lo ou destituí-lo, e o tempo de duração de seu mandato;
- c) o compromisso expresso da instituição no sentido de:

- I - criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
- II - 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.

14. As alterações estatutárias ou contratuais relativas às instituições que optarem pela faculdade prevista no item 5 (compartilhamento de ouvidoria em instituição do conglomerado) podem ser promovidas somente pela instituição que constituir a ouvidoria (Res. 4.433/2015, art. 9º, § 2º).

15. A instituição em constituição que se enquadrar nas disposições do item 1 deve prever em seu estatuto ou contrato social o componente organizacional de ouvidoria, quando da

Título:	4. Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3. Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30. Disposições específicas
Subseção:	230. Ouvidoria

realização dos seus atos societários de constituição. A ouvidoria deve estar instituída quando do início de suas atividades (Res. 4.433/2015, art. 9º, § 1º).

16. No caso de instituição em funcionamento que tenha previsto o componente organizacional de ouvidoria em seu estatuto ou contrato social, a adequação do estatuto ou contrato às disposições da Resolução nº 4.433, de 2015, deve ser realizada na primeira alteração do estatuto ou contrato que ocorrer após 27 de julho de 2015 (Res. 4.433/2015, art. 9º, § 1º).
17. As instituições que não constituírem ouvidoria própria em decorrência da faculdade prevista no item 6 (compartilhamento de ouvidoria em empresa ligada, associação de classe ou bolsa) devem ratificar a decisão na primeira assembleia geral ou na primeira reunião de diretoria realizada após tal decisão (Res. 4.433/2015, art. 9º, § 3º).

Designação do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria

18. As instituições referidas no item 1 desta subseção devem designar perante o Banco Central do Brasil os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria, observadas as seguintes disposições (Res. 4.433/2015, art. 10, caput e §§ 1º, 2º e 3º):
 - a) 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;
 - b) nos casos de 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 Resolução nº 3.198, de 2004, o ouvidor não poderá desempenhar outra função, exceto a de diretor responsável pela ouvidoria;
 - c) nas situações em que o ouvidor desempenhe outra atividade na instituição, essa atividade não pode configurar conflito de interesses ou de atribuições.
19. A designação de ouvidor independe de prévia aprovação do Banco Central do Brasil.

Título:	4.	Instituições financeiras e demais instituições regidas pela Lei nº 4.595, de 1964 (exceto cooperativas de crédito)
Capítulo:	3.	Constituição e autorização para funcionamento (exceto de sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte, sociedades de crédito direto e sociedades de empréstimo entre pessoas)
Seção:	30.	Disposições específicas
Subseção:	230.	Ouvidoria

20. O número do telefone para acesso gratuito à ouvidoria, bem como os dados relativos ao administrador ou diretor responsável pela ouvidoria e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad) (Res. 4.433/2015, art. 10, caput; Circ. 3.503/2010, art. 3º).
21. No caso de instituição que integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e que compartilhe ouvidoria constituída em qualquer das instituições integrantes do conglomerado, o ouvidor deve (Res. 4.433/2015, art. 11):
- a) responder por todas as instituições que compartilharem a ouvidoria;
 - b) integrar os quadros da instituição que a constituir.
22. A instituição que não integre conglomerado composto por pelo menos duas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e que compartilhe ouvidoria constituída em associação de classe a que seja filiada, bolsa de valores, bolsa de mercadorias e futuros, bolsa de valores e de mercadorias e futuros nas quais realize operações ou em empresa ligada deve (Res. 4.433/2015, art. 12):
- a) designar perante o Banco Central do Brasil apenas o nome do respectivo diretor responsável pela ouvidoria;
 - b) informar o nome do ouvidor, que deverá ser o do ouvidor da associação de classe, bolsa de valores, bolsa de mercadorias e futuros ou bolsa de valores e de mercadorias e futuros, entidade ou empresa que constituir a ouvidoria.