

		Busca de normativos	19/05/2010 16:37
Início	Ajuda	Sair	
Início → Pesquisa de normativos → Resultado da pesquisa → Conteúdo do normativo			[NORFW0003]

CARTA-CIRCULAR N. 003298

CARTA-CIRCULAR 3.298

Esclarece sobre a remessa dos relatórios do diretor ou do administrador responsável pela Ouvidoria de que trata a Circular 3.370, de 2007.

Em conformidade com o contido no art. 4º da Circular 3.370, de 23.10.2007, esclarecemos que as informações previstas em seu art. 1º devem ser prestadas, exclusivamente via Internet, na forma das instruções contidas nesta Carta-Circular.

2. Para o fornecimento dos relatórios de que trata o art. 4º, §§ 4º, 5º e 6º, da Resolução 3.477, de 26.07.2007, e art. 4º, §§ 4º e 5º, da Circular 3.359, de 23.08.2007, deve ser utilizado o documento 5151 - Relatório das Atividades da Ouvidoria, cujo leiaute está disponível para download na página do Banco Central na Internet www.bcb.gov.br, no seguinte menu: Sisbacen/transfêrencia de arquivos/Exemplo de documentos que podem ser enviados e respectivos leiautes.

3. A periodicidade e a data-limite para remessa desse documento estão definidas no art. 4º, §§ 4º e 5º, inciso II, e art. 8º da Circular 3.359, de 23.08.2007, para as administradoras de consórcio, e no art. 4º, §§ 4º e 5º, inciso II, e art. 8º da Resolução 3.477, de 26.07.2007, para as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

4. O relatório observará a seguinte codificação do Catálogo de Documentos - Cadoc:

SEGMENTO	CÓDIGO CADOC
Agências de Fomento	05.1.6.019-6
Associações de Poupança e Empréstimos	12.1.6.077-0
Bancos Comerciais	20.1.6.078-6
Sociedades Corretoras de Câmbio	21.1.6.001-5
Bancos de Desenvolvimento	22.1.6.078-4
Bancos de Investimento	24.1.6.078-2
Bancos Múltiplos	26.1.6.091-7
Bancos de Câmbio	27.1.6.001-9
BNDES	28.0.6.081-9
Caixa Econômica Federal	38.0.6.078-2
Companhias Hipotecárias	39.1.6.077-7
Cooperativas Centrais de Crédito	43.1.6.002-4
Cooperativas de Crédito	44.1.6.041-8
Sociedades Administradoras de Consórcio	59.1.6.061-6
Sociedades de Arrendamento Mercantil	77.1.6.055-7
Sociedades Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários	79.1.6.051-7
Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento	81.1.6.077-8
Sociedades de Crédito Imobiliário	83.1.6.077-8
Sociedades de Crédito ao Microempreendedor	84.1.6.002-1
Sociedades Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários	85.1.6.055-6

5. O relatório referente a ocorrência relevante, de que trata o art. 4º, § 4º da Resolução 3.477/2007 e art. 4º, § 4º da Circular 3.359/2007, deve ser remetido para:

a) Gerência Técnica do Departamento de Supervisão de Bancos e Conglomerados Bancários (Desup), na respectiva jurisdição, no caso de bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de desenvolvimento, bancos de investimento, bancos de câmbio, caixa econômica federal e conglomerados financeiros autorizados a funcionar pelo Banco Central do Brasil, em cuja composição se verifica pelo menos uma das instituições bancárias mencionadas; ou

b) Gerência Técnica do Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não-Bancárias (Desuc), na respectiva jurisdição, no caso de cooperativas de crédito, sociedades de crédito ao microempreendedor, administradoras de consórcio, agências de fomento, companhias hipotecárias, sociedades de crédito imobiliário, sociedades de arrendamento mercantil, sociedades de crédito, financiamento e investimento, sociedades corretoras de câmbio, sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários, associações de poupança e empréstimos e conglomerados financeiros que não possuam entre suas empresas bancos de qualquer espécie.

6. A não-remessa, a remessa em atraso ou a retificação extemporânea de informações sujeitará a instituição infratora às penalidades previstas na regulamentação em vigor.

7. Ficam definidos, na forma da Tabela I anexa a esta carta-circular, os temas de que trata a alínea "a", inciso II, do artigo 1º da Circular 3.370, de 23 de outubro de 2007, para prestação das informações ali previstas.

Brasília, 22 de fevereiro de 2008.

Departamento de Supervisão de Bancos e de Conglomerados Bancários

Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não-Bancárias

Oswaldo Watanabe
Chefe

Fábio Lacerda Carneiro
Chefe, substituto

TABELA I Anexa à Carta-Circular nº 3.298

TEMA	DEFINIÇÃO
1 Atendimento	Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos, tais como questões relativas a: . requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência . atendimento prioritário . restrições ao uso de caixa convencional ou algum canal de atendimento . discriminação entre cliente e não-cliente . venda casada . produtos e serviços não solicitados . despreparo de funcionários ou prepostos . não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações ou de documentos . descumprimento dos horários e feriados bancários . desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado . dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria etc. . questões relativas à solução de problemas (exemplo: demorada, inadequada) . previsão de saque . funcionamento de equipamentos (exemplo: terminais de auto-atendimento, porta giratória etc.) . sistemas e sítio na internet (exemplo: "fora do ar", falhas, erros etc.) . filas
2 Cheques	Reclamações envolvendo cheques, como por exemplo: . retenção, não fornecimento de talonário ou fornecimento indevido . devolução ou liquidação indevida . questões relativas à sustação, contra-ordem, cancelamento etc . descumprimento de prazos de liquidação . inclusão/exclusão indevida ou demora na exclusão do cliente do Cadastro de Cheques sem Fundos (CCF) . falta de comunicação ao cliente da inclusão no CCF
3 Conta-Corrente	Reclamações envolvendo a abertura, movimentação e encerramento de conta-corrente e conta-salário, tais como: . abertura de conta-corrente sem documentação . inobservância da opção de fornecimento de cartão magnético de débito ou talonário . questões associadas com o cartão magnético de débito . obstrução à abertura de conta-salário . bloqueio da conta . débitos não autorizados ou decorrentes de erros operacionais pela instituição . saques não reconhecidos . depósitos não efetivados . execução de transferências sem autorização . descumprimento de ordens de saque, de débito para pagamento (exceto de cheques) ou de débito automático . descumprimento, execução incompleta ou incorreta de DOC, TED ou de outras ordens de pagamento e de transferência (exceto cheque) . descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação de títulos ou de outros papéis
4 Operações de Crédito	Reclamações envolvendo empréstimos, financiamentos, arrendamentos mercantis, operações de câmbio e outros créditos, tais como: . descumprimento de prazo de liberação do crédito ou a não liberação dos valores ou da carta de crédito . questões relacionadas às prestações, juros ou saldo devedor . efetivação de operações de crédito não contratadas, incluindo adiantamento a depositantes . questões relacionadas à liquidação antecipada (exceto tarifa), à portabilidade da operação e à renegociação da dívida . questões relacionadas ao registro do cliente no Sistema de Central de Risco (SCR) ou em sistemas públicos ou privados de proteção ao crédito (exceto CCF) . questões associadas ao cheque especial (exemplo: contratação, rescisão, limite, etc.)

! !	! . questões associadas a operações de arrendamento!
! !	! mercantil
! !	! . questões associadas a operações de câmbio

!5 !Cartão de	!Reclamações envolvendo contratação, limite,!
! !Crédito	!cancelamento e outras questões associadas ao!
! !	!cartão de crédito

!6 !Aplicações,	!Reclamações envolvendo poupança e aplicações!
! !Investimentos	!financeiras, tais como:
! !e	! . aplicação, resgate ou transferência sem!
! !Custódia	! autorização
! !de Valores	! . não execução ou descumprimento de prazo de!
! !	! ordem de aplicação ou de resgate, inclusive!
! !	! as automáticas
! !	! . descumprimento, execução incompleta ou!
! !	! incorreta de compensação ou liquidação de!
! !	! títulos ou de outros papéis (exceto cheque)
! !	! . juros
! !	! . desvio ou uso de títulos e valores sob custódia!
! !	! da instituição sem autorização do cliente
! !	! . questões relacionadas à abertura, movimentação,!
! !	! encerramento de caderneta de poupança e ao!
! !	! cartão poupança

!7 !Tarifas e	!Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas!
! !Assemelhados	!ou quaisquer valores cobrados a título de!
! !	! remuneração por serviço prestado, incluindo as!
! !	! sobre:
! !	! . cobranças indevidas ou não previstas em!
! !	! contrato
! !	! . falta de transparência contratual em questões!
! !	! relativas à cobrança de tarifas e outros!
! !	! encargos
! !	! . falta de transparência na identificação do que!
! !	! está sendo cobrado no extrato do cliente
! !	! . cobrança sem a devida contraprestação de!
! !	! serviços
! !	! . indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao!
! !	! tarifário na agência
! !	! . elevações injustificadas dos valores
! !	! . falta de comunicação sobre cobrança de novas!
! !	! tarifas ou elevação de valor das existentes

!8 !Publicidade	!Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão!
! !Enganosa ou	!de fato ou informação, ou a promessa com o intuito!
! !Abusiva	! de:
! !	! . ludibriar ou induzir o cliente a erro
! !	! . prejudicar a concorrência
! !	! . impor, aliciar ou coagir o cliente

!9 !Relação	!Reclamações envolvendo contratos, tais como:
! !Contratual	! . violação de cláusulas contratuais
! !	! . falta de transparência (exemplo: multas,!
! !	! responsabilidades e penalidades a que o cliente!
! !	! está sujeito, etc.)
! !	! . práticas não eqüitativas
! !	! . não fornecimento de cópia do contrato ao!
! !	! cliente assim que formalizado

!10!Contemplação	!Reclamações de consórcios envolvendo a!
! !(Consórcio)	!contemplação de bens ou de cartas de crédito, tais!
! !	! como:
! !	! . adoção de critérios para contemplação não!
! !	! previstos em contrato
! !	! . não realização de sorteio por falta de recurso!
! !	! . quitação sem que o consorciado tenha sido!
! !	! contemplado
! !	! . dificuldade ou não liberação do crédito ou do!
! !	! bem
! !	! . imposição ou coação para que o consorciado!
! !	! contrate de terceiros serviços inerentes à!
! !	! entrega do bem ou serviço objeto de!
! !	! contemplação

!11!Encerramento	!Reclamações de consórcios envolvendo o!
! !de Grupos	!encerramento de grupos, tais como a retenção de!
! !(Consórcio)	!valores em caso de rescisão de contrato de adesão!
! !	!ou de encerramento de grupo

!12!Distribuição	!Reclamações de cooperativas envolvendo!
! !de Sobras e	!quotas-parte, distribuições de sobras e rateios de!
! !Rateio de	!perdas
! !Perdas e	!
! !Quota-parte	!
! !(Cooperati-	!
! !vas)	!

!13!Outros Temas	!Reclamações de situações não previstas nos temas!
! !	!anteriores, tais como:
! !	! . golpes (exemplo: ofertas de crédito, que não se!
! !	! concretizam, por parte de empresas ou pessoas!
! !	! físicas que não sejam instituições financeiras,!
! !	! utilizando o nome da instituição sem seu!
! !	! conhecimento)
! !	! . fornecimento de numerário falsificado
! !	! . fraudes praticadas por funcionários, prepostos!
! !	! ou por terceiros contra clientes ou!
! !	! não-clientes
! !	! . reclamações oriundas da rede de correspondentes!
! !	! no país
! !	! . sigilo bancário

Obs.: Republicada tendo em vista alteração do número do documento
Relatório das Atividades da Ouvidoria de 5100 para 5151.

[Visualizar Histórico](#)[Voltar](#)