



# BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 4.629, DE 25 DE JANEIRO DE 2018

[Documento normativo revogado, a partir de 1º/12/2020, pela Resolução CMN nº 4.860, de 23/10/2020.](#)

Altera a Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria.

O Banco Central do Brasil, na forma do art. 9º da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964, torna público que o Conselho Monetário Nacional, em sessão realizada em 25 de janeiro de 2018, com base no art. 4º, inciso VIII, da referida Lei,

## RESOLVEU:

Art. 1º Os arts. 8º, 14 e 15 da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 8º .....

I - dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;

II - .....

c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil; e

III - implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria a clientes e usuários.

Parágrafo único. O disposto no inciso III do **caput** aplica-se somente aos bancos comerciais, bancos múltiplos, bancos de investimento, caixas econômicas e sociedades de crédito, financiamento e investimento.” (NR)

“Art. 14. As instituições devem divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o inciso III do art. 8º.” (NR)

“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.” (NR)

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor em 2 de julho de 2018.



## **BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Art. 3º Fica revogado o parágrafo único do art. 14 da Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015.

Ilan Goldfajn  
Presidente do Banco Central do Brasil

Este texto não substitui o publicado no DOU de 29/1/2018, Seção 1, p. 57, e no Sisbacen.