

Nos termos da Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2023

Relatório de Ouvidoria Período de 01/07/2023 a 31/12/2023

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/07/2023 a 31/12/2023), a Ouvidoria do conglomerado financeiro representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “J.P. Morgan”), registrou 5 (cinco) demandas, abaixo detalhadas.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN 4.860 de 2020, a Ouvidoria do J.P. Morgan implantou o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, para fins de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento.

Considerando que as demandas recepcionadas neste semestre não geraram necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, nos termos do procedimento interno deste canal de Ouvidoria, não foram coletados dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria para este semestre.

1.2 Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

A Ouvidoria do J.P. Morgan atua, usualmente, como um canal de ouvidora que reporta à atual Diretora de Ouvidoria, e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com o seguinte procedimento:

- atendimento via Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), telefone 0800, e-mails, cartas etc.;
- registro no sistema da Ouvidoria, gerando número de protocolo;
- trâmites internos - contato com as áreas que têm ligação com a demanda;
- envio da resposta formal e conclusiva para o cliente; e
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos.

Nos termos da regulamentação em vigor, o responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do J.P. Morgan obteve certificação profissional de Ouvidoria pela ABBC – Associação Brasileira de Bancos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do J.P. Morgan, desde sua criação até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada é apropriada às demandas recebidas.

1.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período, porém, ressaltamos que informamos as áreas de negócio impactadas a respeito das demandas recebidas, bem como que o presente Relatório é disponibilizado aos Diretores do J.P. Morgan, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria.

II – Seção Estatística

2.1 Demandas do Período

No 2º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail e telefone, os quais foram devidamente recepcionados e direcionados às áreas competentes, tais como pedidos de informação sobre produtos e serviços

oferecidos pelo J.P. Morgan no Brasil ou por suas afiliadas no exterior. Além disso, foram redirecionados contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento do J.P. Morgan.

Sem prejuízo do atendimento dado pela Ouvidoria aos diversos contatos mencionados, foram registradas formalmente 5 (cinco) demandas no período, abaixo detalhadas.

Destaca-se que, de todas as demandas submetidas via o Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, todas as demandas foram respondidas tempestivamente dentro do prazo regulatório aplicável e nenhuma demanda foi considerada como procedente pelo Banco Central do Brasil.

a) Protocolo 87

- Protocolo RDR: 2023460211
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 04/07/2023
- Data de encerramento: 11/07/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que teria realizado um “pix para a WISE/JP Morgan” para crédito em sua conta Wise, e o crédito não foi realizado pelo J.P. Morgan. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

b) Protocolo 88

- Protocolo RDR: 2023483799
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 12/07/2023
- Data de encerramento: 20/07/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que os valores de uma transferência internacional, que teria como destino o Banco Inter e como banco intermediário o J.P. Morgan, não teriam sido depositados e ainda que não conseguiu atendimento especializado, nem por parte do Banco Inter e nem do J.P. Morgan. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

c) Protocolo 89

- Protocolo RDR: 2023669549
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 23/09/2023
- Data de encerramento: 29/09/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que estaria “acionando o JP MORGAN CHASE” como última alternativa para resolver seu problema junto ao C6 Bank. O cidadão anexou evidências de suas tratativas junto ao C6 e débitos junto ao SERASA.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadã e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

d) Protocolo 90

- Protocolo RDR: 2023711212
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 10/10/2023
- Data de encerramento: 18/10/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que teve uma compra indevida aprovada, em seu cartão de crédito, pela “Instituição C6”. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

e) **Protocolo 91**

- Protocolo RDR: 2023717330
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 11/10/2023
- Data de encerramento: 19/10/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que teria recebido um comprovante de um determinado banco chamado “Sweedbank SA”, cuja atendente o teria informado que lhe faria uma TED no valor de R\$ 5 (cinco) mil reais, referente a um empréstimo autorizado. Narra ainda que, após o suposto contato, foi informado pela atendente que deveria efetuar um pagamento para a autorização do empréstimo e gostaria de mais informações sobre o procedimento.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2023, foram registradas 91 demandas

Segue abaixo um quadro de análise deste semestre, segregado por mês e compreendendo o período dos seis meses anteriores.

2023 – 1º semestre						2023 – 2º semestre					
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
3	2	4	0	1	2	2	0	1	2	0	0

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2023), houve uma diminuição de 58% no registro de demandas formais na Ouvidoria. As demandas permanecem tendo como objeto produtos e serviços que não são ofertados nem prestados pelo J.P. Morgan. Diante o exposto nesse relatório, conclui-se que a estrutura organizacional de ouvidoria do J.P. Morgan segue adequada ao volume e natureza das demandas recebidas.