

Nos termos da Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2022

Relatório de Ouvidoria Período de 01/01/2022 a 30/06/2022

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/01/2022 a 30/06/2022), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “JPMorgan”), registrou 7 (sete) demandas, abaixo detalhadas.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN 4.860/20, a Ouvidoria do JPMorgan 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 a demanda recepcionada neste semestre não gerou a necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, nos termos do procedimento interno deste canal de Ouvidoria, não possuímos 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 atua usualmente com uma 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 0800 (em razão das atuais medidas de isolamento decorrentes da pandemia da COVID-19, este atendimento está temporariamente suspenso), RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, 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, a Ouvidora responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan obteve certificação profissional de Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias e pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, onde também participa, como titular, da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do JPMorgan, 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 enviado por e-mail aos Diretores do JPMorgan, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria.

II – Seção Estatística

2.1. Demandas do Período

No 1º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail, que foram devidamente recepcionados e direcionados às áreas competentes, tais como pedidos de informação sobre produtos e serviços oferecidos por entidades do grupo JPMorgan, no Brasil ou no exterior. Além disso, foram redirecionados contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento do JPMorgan.

Sem prejuízo do atendimento dado pela Ouvidoria aos diversos contatos mencionados, foram registradas formalmente na Ouvidoria 7 (sete) demandas no período, abaixo detalhadas.

a) Protocolo 58

- Instituição Demandada: BANCO J.P. MORGAN S.A.
- Data de abertura: 20/01/2022
- Data de encerramento: 01/02/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando que teria enviado, em 18 de janeiro de 2022, email para a Ouvidoria J.P. Morgan Brasil solicitando informações sobre o fundo “JP Morgan China Equity Advisory FIA IE”, no qual teria investido por meio da XP, acreditando se tratar de fundo gerido pelo JPMorgan, e que o JPMorgan teria se recusado a fornecer as informações.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não possui relacionamento com o cidadão.

b) Protocolo 59

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 25/01/2022
- Data de encerramento: 07/02/2022
- Referência: O cidadão registrou reclamação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando que no dia 13 de dezembro de 2021 teria realizado uma transferência internacional pela empresa TransferWise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., CNPJ/ME n. 36.588.217/0001-01 (“Wise”), no valor de R\$6.887,61, mas que até a data de envio da demanda, a conversão cambial não havia sido realizada, tampouco o crédito reconhecido.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não possui relacionamento com o cidadão e não é responsável pelo serviço que lhe foi prestado, não sendo, portanto, responsável pelo atendimento direto ao cidadão.

c) Protocolo 60

- Instituição Demandada: BANCO J.P. MORGAN S.A.

- Data de abertura: 31/01/2022
- Data de encerramento: 14/02/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando que possuía uma carta de quitação datada de 1997 do Banco Chase Manhattan (“Chase”) com firma reconhecida, porém as respectivas procurações e atas necessárias estavam faltantes, sendo estas necessárias para liberar um imóvel de um processo de financiamento feito por meio do Banco Hipotecário Lar Brasileiro, e que não havia obtido tais documentos após solicitações feitas por canais de atendimento.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada, como sucessora do Banco Hipotecário Lar Brasileiro e do Chase, não possui obrigação de guarda dos documentos requeridos, já que as atividades de financiamento da aquisição de imóveis foram descontinuadas há muitas décadas.

d)Protocolo 61

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 11/02/2022
- Data de encerramento: 25/02/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando que tentou contato com a Ouvidoria para solicitar informações relativas ao recolhimento de INSS e do FGTS do período trabalhado na empresa Sociedade Corretora Cabral de Meneses Ltda., que, após uma série de sucessões, estaria sob responsabilidade do “JP MORGAN”, e que não havia obtido tais documentos após solicitações feitas por canais de atendimento.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não tem relação com o histórico indicado pelo cidadão, por não ser a sucessora da corretora em que o demandante teria trabalhado, mas sim o BANCO J.P. MORGAN S.A., outra empresa do conglomerado a que pertence a instituição demandada. Ainda, informamos que o BANCO J.P. MORGAN S.A. não possui obrigação de guarda dos documentos requeridos, uma vez que 3 (três) décadas se passaram desde o alegado término de relacionamento com o cidadão. Além disso, cabe à Caixa Econômica Federal a guarda e a apresentação de qualquer extrato ou informação relativo aos depósitos realizados na conta vinculada em questão, inclusive de período anterior ao da efetiva centralização dos recursos do FGTS na Caixa Econômica Federal, que ocorreu em 1992.

e)Protocolo 62

- Instituição Demandada: BANCO J.P. MORGAN S.A.
- Data de abertura: 09/05/2022
- Data de encerramento: 20/05/2022
- Referência: A cidadã registrou reclamação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando uma transferência para obtenção do cartão da empresa TransferWise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., CNPJ/ME nº 36.588.217/0001-01 (“Wise”), no valor de R\$100,00, mas que até a data de envio da demanda, o valor transferido não tinha chegado ao destinatário, tampouco estornado.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não possui relacionamento com o cidadão e não é responsável pelo serviço que lhe foi prestado, não sendo, portanto, responsável pelo atendimento direto ao cidadão.

f) Protocolo 63

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION

- Data de abertura: 13/06/2022
- Data de encerramento: 24/06/2022
- Referência: O cidadão registrou reclamação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando ter efetuado uma transferência com os dados errados para o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION e teria entrado em contato com a Ouvidoria deste quando foi informado que nada poderiam fazer.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não possui relacionamento com o cidadão e não é responsável pelo serviço de transferência internacional que lhe foi prestado, não sendo, portanto, responsável pelo atendimento direto ao cidadão.

g) Protocolo 64

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 24/06/2022
- Data de encerramento: 08/07/2022
- Referência: O cidadão registrou reclamação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando não receber informações sobre conta e investimento de seu falecido pai, e alegando que desde 2019 tenta obter informações para finalização de inventário, sem sucesso.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a entidade demandada não parece estar relacionada com os serviços anteriormente prestados, já que, pela narrativa, seu pai teria sido titular de uma conta no “Chase”. Alegamos que o Banco Chase Manhattan S.A., o qual teve sua denominação social alterada para Banco J.P. Morgan S.A. em 18/01/2001, oferecia contas típicas de banco de varejo e possuía presença no Brasil, porém, antes mesmo de tal mudança de denominação social em 2001, havia deixado de ofertar produtos típicos de um banco de varejo. Não obstante tal histórico, informamos que, após busca pormenorizada em nossos arquivos, não foi localizado nenhum documento referente ao pai do cidadão e/ou que indique qualquer relacionamento com referida pessoa. Ademais, a instituição demandada não possui obrigação de guarda de documentos tão antigos.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2022, foram registradas 64 demandas.

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

2021 – 2º semestre						2022 – 1º semestre					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	1	2

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2021), houve aumento expressivo no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre apenas uma demanda foi registrada, porém, o número de demandas não é considerado material em relação às atividades desempenhadas pelo JPMorgan.

São Paulo, 29 de julho de 2022