

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2016

Relatório de Ouvidoria
Período de 01/01/2016 a 30/06/2016

I – Seção Descritiva

1.1. Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/01/2016 a 30/06/2016**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou 1 (uma) demanda de cliente.

Importante salientar que a maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria desde sua criação, em 30 de setembro de 2007, diz respeito a produtos e serviços oferecidos no passado pelos antigos Banco Lar Brasileiro S.A. e Banco Chase Manhattan S.A., e que foram descontinuados ao longo do tempo. Nesse sentido, a dificuldade maior nesses casos continua sendo em obter informações e documentos para atender às solicitações, considerando que o prazo legal para manutenção de registros e extratos já expirou em sua grande maioria. Não obstante, vale ressaltar que a instituição desempenha esforços para que as pesquisas sejam realizadas independentemente do período ao qual correspondem as solicitações.

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

A Ouvidoria atua com uma Ouvidora que reporta diretamente ao Diretor de Ouvidoria e realiza o atendimento das demandas recebidas, no âmbito das atribuições de controle, de acordo com o seguinte procedimento:

- atendimento/recebimento via 0800, RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, e-mails, cartas, etc.
- registro no sistema de Ouvidoria gerando número de protocolo
- trâmites internos - contato com as áreas que tem ligação com a demanda
- envio da resposta formal e conclusiva para o demandante
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada atualmente é apropriada às demandas recebidas. Ressalte-se que, no mês de junho de 2016, houve substituição da Ouvidora, em função do seu desligamento. Referida substituição foi devidamente formalizada por meio de ata de reunião da Diretoria do Banco J.P. Morgan S.A., na qualidade de líder do Conglomerado, realizada em 09 de junho de 2016.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidora atualmente responsável 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.

1.3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição.

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período; porém, ressaltamos 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

Foi registrada uma demanda no 1º semestre de 2016, conforme abaixo detalhada:

a. Segmentação: Pessoa Física – Private Banking

b. Instituição: Banco J.P. Morgan S.A.

c. Data de abertura: 16/05/2016

d. Data de encerramento: 30/05/2016

e. Estado: Rio de Janeiro

f. Qualificação: Improcedente.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2016, foram registradas 39 demandas.

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

J.P.Morgan

2015						2016					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0

Em relação ao período dos seis meses anteriores (2º semestre de 2015), houve uma redução de 50% (cinquenta por cento) no registro de demandas na Ouvidoria.

São Paulo, 30 de junho de 2016.

Ouvidoria JPMorgan