

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 2017

**Relatório de Ouvidoria
Período de 01/01/2017 a 30/06/2017**

I – Seção Descritiva

1.1. Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/01/2017 a 30/06/2017**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou duas demandas.

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 cliente; e
- 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 hoje é apropriada às demandas recebidas.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidora responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan desde junho de 2016 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

No 1º semestre de 2017, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail ou telefone, que foram devidamente recepcionados e direcionados às áreas competentes, tais como pedidos de informação sobre produtos e serviços oferecidos por entidades do grupo JPMorgan, seja 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 apenas duas demandas no período, as quais são abaixo detalhadas.

a) Protocolo 40

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A. (na qualidade de sucessor do Banco Lar Brasileiro S.A.)
- Data de abertura: 23/03/2017
- Data de encerramento: 05/04/2017
- Referência: Solicitação de informações sobre extrato analítico do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) de conta de que o Banco Lar Brasileiro S.A. era, na época, o banco depositário.
- Qualificação: Improcedente.

b) Protocolo 41

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A. (na qualidade de sucessor do Banco Chase Manhattan S.A.)
- Data de abertura: 25/04/2017
- Data de encerramento: 09/05/2017
- Referência: Solicitação de informações sobre extratos referentes a depósitos do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) que teriam sido realizados pela entidade Chase Manhattan, empregadora da demandante na época.
- Qualificação: Improcedente.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2017, foram registradas 41 demandas.

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

2016						2017					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0

Em relação ao período dos seis meses anteriores (2º semestre de 2016), houve um aumento no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que no semestre anterior nenhuma demanda foi registrada.

São Paulo, 30 de junho de 2017

Ouvidoria JPMorgan