

*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 2018*

**Relatório de Ouvidoria**  
**Período de 01/01/2018 a 30/06/2018**

## ***I – Seção Descritiva***

### **1.1. Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria**

Durante o último período de seis meses (**01/01/2018 a 30/06/2018**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou 2 (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 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.

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 2018, 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 2 (duas) demandas no período, as quais são abaixo detalhadas.

#### a) Protocolo 47

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 15/03/2018
- Data de encerramento: 27/03/2018
- Referência: Cliente registrou demanda por e-mail, em 15/03/2018, informando que 4 (quatro) meses antes havia solicitado a um funcionário do Banco J.P. Morgan S.A. (“Banco”) que indicasse assessor de investimento com experiência em mercado financeiro, tendo em vista que queria realizar um investimento. Na época, chegou a conversar com tal assessor, e, diante de seu interesse em um dos fundos que lhe foram apresentados, solicitou que mandasse por e-mail a descrição e funcionamento do fundo, porém informa que não recebeu retorno. Em recente contato com funcionário do Banco, reclamou da ausência de atenção. Ainda, informou ter solicitado extrato de sua conta e ter recebido arquivo criptografado, o que causou dificuldades em sua abertura.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que as informações sobre o fundo de investimento em questão foram devidamente enviadas por e-mail em 29/11/2017, tendo outro funcionário do Banco entrado em contato com a cliente após o envio de referido e-mail. Com relação ao envio de documentos por e-mail, esclarecemos que o Banco, por respeito à privacidade de seus clientes e em estrito cumprimento da legislação e da regulamentação aplicáveis, utiliza ferramentas de criptografia e senhas com o intuito de assegurar a segurança de dados e informações de clientes enviadas por e-mail. Ainda, informamos que o Banco oferece a possibilidade de acesso aos documentos do cliente por meio de sistema de Internet Banking, disponível via computador, celular e *tablet*, oferecendo à cliente a possibilidade de obter acesso a referido sistema.

#### b) Protocolo 48

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A. (na qualidade de sucessor do Banco Lar Brasileiro S.A.)
- Data de abertura: 09/04/2018
- Data de encerramento: 23/04/2018
- Referência: Cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, solicitando informações sobre a data em que teria sido extinto seu vínculo trabalhista com o Banco Lar Brasileiro S.A., antecessor do Banco Chase Manhattan S.A. e do Banco J.P. Morgan S.A., uma vez que teve sua carteira profissional extraviada, acreditando ter deixado a instituição em 1965.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o prazo legal para manutenção de documentos já se esgotou.

### 2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2018, foram registradas 48 demandas.

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

2017						2018					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2017), houve redução no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre 4 (quatro) demandas foram registradas e, no 1º semestre de 2018, apenas 2 (duas) demandas foram registradas.

**São Paulo, 02 de julho de 2018**

**Ouvidoria JPMorgan**