

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 2019

Relatório de Ouvidoria

Período de 01/01/2019 a 30/06/2019

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/01/2019 a 30/06/2019), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou 2 (duas) demandas, abaixo detalhadas.

Importante salientar que a maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria desde sua criação, em 30 de setembro de 2007, continua dizendo 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.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto no artigo 8º, III, da Resolução 4.433/15 e na Circular 3.881/18, 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 no semestre em questão 2 (duas) demandas foram recepcionadas e apenas uma delas gerou a necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, possuímos dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria de apenas um caso, gerando a seguinte média:

- Solução apresentada pela Ouvidoria – 3
- Qualidade do Atendimento – 3

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 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.

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 2019, 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 49

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 04/01/2019
- Data de encerramento: 16/01/2019
- Referência: Representante da empresa cliente entrou em contato com a Ouvidoria solicitando auxílio, uma vez que enfrentava problemas para assinatura de contratos de câmbio, tendo realizado diversos cartões de assinatura e enviado documentos solicitados, porém tendo sido rejeitados.
- Qualificação: Procedente, tendo a área de Operações entrado em contato com o cliente na mesma data para explicar a situação e resolver os itens pendentes.

b)Protocolo 50

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A. (na qualidade de sucessor do Banco Chase Manhattan S.A.)
- Data de abertura: 12/03/2019
- Data de encerramento: 26/03/2019
- Referência: Demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil para apresentar insatisfação em relação à resposta ofertada pela Ouvidoria do Banco J.P. Morgan S.A., ao seu prévio questionamento sobre posicionamento da conta corrente e de investimentos em seu nome e em nome de familiar.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que os interessados não possuíam qualquer posição com o Banco J.P. Morgan S.A.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2019, foram registradas 50 demandas.

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

2018						2019					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2018), houve aumento no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre nenhuma demanda foi registrada e no último semestre 2 (duas) demandas foram registradas.

São Paulo, 10 de julho de 2019

Ouvidoria JPMorgan