

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 2023

Relatório de Ouvidoria Período de 01/01/2023 a 30/06/2023

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/01/2023 a 30/06/2023), a Ouvidoria do conglomerado financeiro representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “J.P. Morgan”), registrou 12 (doze) 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 de 2020, a Ouvidoria do J.P. Morgan 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 as demandas recepcionadas neste semestre não geraram necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, nos termos do procedimento interno deste canal de Ouvidoria, não foram coletados 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 do J.P. Morgan atua, usualmente, como um canal de 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 Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), telefone 0800, 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, o responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do J.P. Morgan obteve certificação profissional de Ouvidoria pela ABBC – Associação Brasileira de Bancos.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do J.P. Morgan, 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 disponibilizado aos Diretores do J.P. Morgan, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria.

II – Seção Estatística

2.1 Demandas do Período

No 1º semestre de 2023, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail e telefone, os quais foram devidamente recepcionados e direcionados às áreas competentes, tais como pedidos de informação sobre produtos e serviços

oferecidos pelo J.P. Morgan no Brasil ou por suas afiliadas no exterior. Além disso, foram redirecionados contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento do J.P. Morgan.

Sem prejuízo do atendimento dado pela Ouvidoria aos diversos contatos mencionados, foram registradas formalmente 12 (doze) demandas no período, abaixo detalhadas.

Destaca-se que, de todas as demandas submetidas via o Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, todas as demandas foram respondidas tempestivamente dentro do prazo regulatório aplicável e nenhuma demanda foi considerada como procedente pelo Banco Central do Brasil.

a) Protocolo 75

- Protocolo RDR: 2023005354
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 04/01/2023
- Data de encerramento: 31/01/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que sua conta cujo saldo era de 950 euros havia sido bloqueada. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

b) Protocolo 76

- Protocolo RDR: 2022754271
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 28/12/2022
- Data de encerramento: 02/02/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma transferência para a sua “conta global do C6 Bank via banco intermediário JP Morgan Chase Bank AG”. Informou ainda que o C6 Bank atestou que o recurso havia chegado no Banco J.P. Morgan S.A., mas não foi transferido para a conta C6 global. O demandante anexou um comprovante de pagamento obtido junto à Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”) em sua reclamação.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

c) Protocolo 77

- Protocolo RDR: 2023014092
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 06/01/2023
- Data de encerramento: 18/01/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma transferência do “Banco Wise” para o C6 Bank, “sendo o JP Morgan o banco intermediário”, mas que os recursos não foram depositados no C6 Bank. Narra que realizou contato telefônico com esta Ouvidoria e com o C6 Bank, mas não teve sua demanda sanada. O demandante anexou um comprovante de pagamento obtido junto à Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”) em sua reclamação.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadã e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

d) Protocolo 78

- Protocolo RDR: 2023072613
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 03/02/2023
- Data de encerramento: 17/04/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que “apareceu em seu DDA dois boletos não autorizados e deseja saber o porquê destas cobranças. Um dos boletos com vencimento

J.P.Morgan

para março no valor de R\$ 211,49 e outro para abril no valor de R\$ 211,48. Deseja saber do que se tratam essas cobranças”. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.

- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

e) Protocolo 79

- Protocolo RDR: 2023079831
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 06/02/2023
- Data de encerramento: 29/03/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma remessa de de \$ 1.250,00 dólares, totalizando o envio de R\$6.415,47 reais, porém recebeu o crédito de apenas \$1.214,06. Narra que segundo a Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda., o Banco J.P. Morgan S.A. “não repassou os valores no tempo correto”. Solicita o reembolso de 35 dólares. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

f) Protocolo 80

- Protocolo RDR: 2023140295
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 03/03/2023
- Data de encerramento: 23/03/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que tentou realizar um saque em um caixa eletrônico na Colômbia, cujo valor foi debitado da sua conta que foi aberta e administrada no Brasil, apesar do saque ter falhado, e ainda que tentou abriu uma contestação por meio da qual recebeu determinadas informações, e por fim, que questiona se é possível reaver o valor com juros.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

g) Protocolo 81

- Protocolo RDR: 2023166110
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 10/03/2023
- Data de encerramento: 13/03/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma compra em um determinado website no valor de 87,39 euros e, por acreditar ter sido vítima de um golpe, contactou a Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. e requereu o estorno da transação, o qual não foi efetuado.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

h) Protocolo 82

- Protocolo RDR: 2023209562
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 24/03/2023
- Data de encerramento: 06/04/2023
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que solicitou um empréstimo junto a esta instituição via aplicativo WhatsApp e que lhe foram solicitados documentos, comprovantes de endereço e extratos bancários. Além disso, o suposto contato teria pedido a assinatura de um Termo de Confissão de Dívida em cartório, o qual a Sra. Beatriz ao identificar o valor envolvido, imediatamente recusou por não ter meios de arcar com tal valor. Informa ainda que esta instituição “têm em mãos todos os seus documentos, assinatura do contrato onde assume que devo pagar as parcelas, inclusive uma gravação de áudio”. O demandante anexou imagem que indica a razão social de uma suposta instituição nomeada NetBank S.A.

- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

i) Protocolo 83

- Protocolo RDR: 2023228442
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 31/03/2023
- Data de encerramento: 19/04/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que entrou contato com um corretor que conheceu via *Facebook* e iniciou um suposto processo de financiamento de um veículo mediante um pagamento inicial de R\$ 5.000,00 (cinco mil Reais). Após três meses do início das negociações, Sr. Cleiton narra que não obteve mais respostas satisfatórias de um empresário individual cuja razão social é J A Moraes, e nome fantasia é Morgan Intermediações Financeira.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

j) Protocolo 84

- Protocolo RDR: 2023353686
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 25/05/2023
- Data de encerramento: 21/06/2023
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que fez “uma transferência bancária internacional da sua conta pessoal no Santander para o banco Revolut UAB, na Lituania, onde deveria ter sido transferida para outra conta e que determinados recursos estariam retidos no Banco J.P. Morgan. O demandante anexou diversos arquivos em sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

k) Protocolo 85

- Protocolo RDR: 2023372998
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 01/06/2023
- Data de encerramento: 28/06/2023
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que a instituição demandada teria aberto uma conta em seu nome, sem o seu conhecimento ou autorização. Alega que ação caracteriza fraude, e que não teve sucesso nas tratativas da sua demanda junto à instituição. O demandante não anexou nenhum arquivo junto à sua demanda.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

l) Protocolo 86

- Protocolo RDR: 2023398119
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 12/06/2023
- Data de encerramento: 10/07/2023
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que teria uma conta vinculada ao seu CPF junto à instituição demandada, a qual não era reconhecida pela demandante.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2023, foram registradas 86 demandas.

J.P.Morgan

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

2022 – 2º semestre						2023 – 1º semestre					
Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
1	3	0	2	2	2	3	2	4	0	1	2

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2022), houve um aumento de 20% no registro de demandas formais na Ouvidoria. Destacamos que apesar da elevação no número de demandas, estas permanecem tendo como objeto produtos e serviços que não são ofertados nem prestados pelo J.P. Morgan. Ressalta-se ainda que a base de comparação do semestre anterior indica um baixo número de demandas formalmente recebidas, o que pode distorcer a medição percentual da variação no número de demandas. Diante o exposto nesse relatório, conclui-se que a estrutura organizacional de ouvidoria do J.P. Morgan segue adequada ao volume e natureza das demandas recebidas.

São Paulo, 27 de julho de 2023.