

# J.P.Morgan

*Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020 e da Resolução BCB nº 28/2020, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2024*

## **Relatório de Ouvidoria Período de 01/01/2024 a 30/06/2024**

### **I – Seção Descritiva**

#### **1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria**

Durante o último período de seis meses (**01/01/2024 a 30/06/2024**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “J.P. Morgan”), registrou 4 (quatro) demandas, abaixo detalhadas.

#### **1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria**

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN nº 4.860 de 2020, a Ouvidoria do J.P. Morgan possui 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 2024, 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

# J.P.Morgan

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 4 (quatro) 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 dentro do prazo regulatório aplicável e nenhuma demanda foi considerada como procedente pelo Banco Central do Brasil.

**a) Protocolo 92**

- Protocolo RDR: 2024010970
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 04/01/2024
- Data de encerramento: 18/01/2024
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que havia enviado uma remessa de dólares da Nomad para a Wise que ainda não havia sido creditada.
- 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 93**

- Protocolo RDR: 2024054271
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 22/01/2024
- Data de encerramento: 05/02/2024
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que foi vítima de um assalto cujo objeto foi seu aparelho celular. Narra que diversas transações financeiras foram feitas por meio de seu aparelho celular, incluindo transferências para uma conta da Wise Brasil Pagamentos.
- 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 94**

- Protocolo RDR: 2024241032
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 27/03/2024
- Data de encerramento: 11/04/2024
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que solicitou ao Banco C6 os contratos de empréstimos bancários atribuídos ao cidadão e não obteve retorno.
- 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.

**d) Protocolo 95**

- Protocolo RDR: 2024321329
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 24/04/2024
- Data de encerramento: 09/05/2024
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR manifestando a sua insatisfação em não receber informações sobre seu falecido pai; narrou que em 2022 registrou a demanda de nº 2022386921 com o mesmo objeto da presente; que em 16/04/2024 enviou documentos que evidenciavam determinados investimentos de titularidade do seu falecido pai, a qual foi respondida “sem qualquer documento probatório”; e solicita ao Banco Central do Brasil a instauração de um “processo administrativo sancionatório” contra esta instituição. O cidadão também anexou à demanda os e-mails trocados com esta instituição, bem como determinados documentos emitidos pela Financiadora Volkswagen S.A., pela

# J.P.Morgan

Distrivolks S.A., e pelo Banco de Investimento do Brasil S.A., datados das décadas de 1960 e 1970 e documentos emitidos pela Junta Comercial do Estado de São Paulo.

- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco possui a obrigação de manter arquivos dos documentos solicitados.

## 2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2024, foram registradas 95 demandas.

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

2023 – 2º semestre						2024 – 1º semestre					
Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
2	0	1	2	0	0	2	0	1	1	0	0

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2023), houve uma redução de 20% no registro de demandas formais na Ouvidoria. 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, 25 de julho de 2024.**