

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2016

Relatório de Ouvidoria
Período de 01/07/2016 a 31/12/2016

I – Seção Descritiva

1.1. Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/07/2016 a 31/12/2016**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), não registrou nenhuma demanda de cliente.

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 demandante; 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 atualmente 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

Não foi registrada formalmente nenhuma demanda no 2º semestre de 2016, apesar dos diversos contatos por *email* ou telefone que a Ouvidoria recebeu nesse semestre. Cumpre salientar que tais contatos referiam-se, em síntese, a informações sobre produtos e serviços oferecidos por entidades do conglomerado JPMorgan fora do Brasil ou de responsabilidade de outras áreas do JPMorgan, de modo que deixaram de ser tratados pela Ouvidoria.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2016, foram registradas 39 demandas.

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

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

Em relação ao período dos seis meses anteriores (1º semestre de 2016), houve uma redução de 100% (cem por cento) no registro de demandas na Ouvidoria.

São Paulo, 31 de dezembro de 2016

Ouvidoria JPMorgan