

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 2017

**Relatório de Ouvidoria
Período de 01/07/2017 a 31/12/2017**

I – Seção Descritiva

1.1. Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/07/2017 a 31/12/2017**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou 4 (quatro) 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 tem 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 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 2º semestre de 2017, 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 4 (quatro) demandas no período, as quais são abaixo detalhadas.

a) Protocolo 43

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 30/09/2017
- Data de encerramento: 16/10/2017
- Referência: Cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, solicitando esclarecimentos sobre empréstimo realizado via internet para o qual teria sido solicitado pagamento antecipado de taxa.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o Banco J.P. Morgan S.A. não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado, por se tratar de caso de fraude.

b) Protocolo 44

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 06/10/2017
- Data de encerramento: 19/10/2017
- Referência: Cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, solicitando informações sobre a possibilidade de rastreamento de depósitos realizados junto à Caixa Econômica Federal, referindo-se ao alerta de fraude publicado pelo Banco J.P. Morgan S.A. em seu website.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o Banco J.P. Morgan S.A. não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado, tampouco pelos depósitos realizados em outra instituição.

c) Protocolo 45

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 06/11/2017
- Data de encerramento: 17/11/2017
- Referência: Cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, solicitando esclarecimentos sobre empréstimo para o qual foi solicitado pagamento antecipado a título de caução.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o Banco J.P. Morgan S.A. não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado.

d) Protocolo 46

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 13/12/2017
- Data de encerramento: 20/12/2017
- Referência: Empresa cliente registrou, por email, solicitação de auxílio na resolução de solicitações feitas anteriormente, a saber: (i) inclusão de novos acessos para contratos de câmbio; (ii) ajuste de acesso de procurador; (iii) reset de senhas de outros procuradores.
- Qualificação: Procedente, uma vez que as solicitações estavam pendentes e podiam ser resolvidas mediante ação das áreas de suporte do Banco J.P. Morgan S.A.

Ressalte-se que além das demandas recebidas no 2º semestre de 2017, acima indicadas, foi registrada uma demanda adicional àquelas indicadas no relatório relativo ao 1º semestre de 2017, a qual segue abaixo detalhada:

➤ **Protocolo 42**

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A. (na qualidade de sucessor do Banco Chase Manhattan S.A.)
- Data de abertura: 27/04/2017
- Data de encerramento: 11/05/2017
- Referência: Herdeira de antigo cliente, já falecido, solicitou informações sobre posição de cotas em Fundo de Aplicação Curto Prazo, Chase Super.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o fundo em questão foi liquidado em 1994 e o antigo cliente não possuía saldo remanescente em 1997, conforme listagem de clientes da época.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, 31 de dezembro de 2017, foram registradas 46 demandas.

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

2017											
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
0	0	1	2	0	0	0	0	1	1	1	1

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2017), houve um pequeno aumento no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele 3 (três) demandas foram registradas e, no 2º semestre de 2017, 4 (quatro) demandas foram registradas.

São Paulo, 02 de janeiro de 2018

Ouvidoria JPMorgan