

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 2019

Relatório de Ouvidoria

Período de 01/07/2019 a 31/12/2019

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/07/2019 a 31/12/2019**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), registrou 1 (uma) demanda, abaixo detalhada.

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 1 (uma) demanda foi recepcionada e que esta não gerou a necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, não possuímos dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria para o semestre em tela.

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;
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos; e
- avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, para fins de avaliar a solução apresentada e a qualidade do atendimento, conforme aplicável.

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.

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2019), houve redução no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre 2 (duas) demandas foram registradas e no último semestre apenas 1 (uma) demanda foi registrada.

São Paulo, 10 de janeiro de 2020

Ouvidoria JPMorgan