

*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 2º semestre de 2024*

## **Relatório de Ouvidoria Período de 01/07/2024 a 31/12/2024**

### ***I – Seção Descritiva***

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

Durante o último período de seis meses (01/07/2024 a 31/12/2024), a Ouvidoria do conglomerado financeiro representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “J.P. Morgan”), registrou 9 (nove) 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.

Foi solicitado ao cliente da demanda de Protocolo 98 uma avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, mas não foi obtida uma resposta. As demais 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. Desta forma, 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, incluindo 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 2º 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 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 9 (nove) demandas no período, abaixo detalhadas.

**a) Protocolo 96**

- Protocolo (RDR): 2024557624
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 12/07/2024
- Data de encerramento: 25/07/2024
- Referência: O demandante registrou solicitação pelo sistema RDR informando que a havia realizado uma operação de câmbio de entrada para o Banco Itaú que ainda não havia sido creditada. Solicitou ao Banco J.P. Morgan a prestação de informações e estorno à conta de origem.
- 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 97**

- Protocolo (CVM): SCW182006017
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 18/08/2024
- Data de encerramento: 20/08/2024
- Referência: O demandante registrou a demanda via CVM. Narra que estaria fazendo parte de um grupo no aplicativo *WhatsApp* encontrado por meio de redes sociais e supostamente mantido pelo J.P. Morgan; que obteve lucros por meio de orientações passada por meio deste grupo; que teria investido em “uma negociação em bloco chamada IPO”; e finalmente que teria sido requisitado a depositar mais fundos em uma suposta “conta institucional”.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante e tampouco é responsável pelos serviços oferecidos à demandante objeto da demanda.

**c) Protocolo 98**

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 25/09/2024
- Data de encerramento: 07/10/2024
- Referência: O demandante entrou em contato via telefone da Ouvidoria do Banco J.P. Morgan S.A. relatando insatisfação em relação à não disponibilização de acesso via *internet banking* à conta controlada (*escrow*); e dificuldade em obter extratos da conta. Após uma averiguação com as áreas internas, foi constatado por esta Ouvidoria que a opção de investimento escolhida pelo cliente é incompatível com a visualização da conta no internet banking, fato informado ao cliente no momento da contratação e pactuado em contrato; e que os extratos da conta eram enviados mensalmente ao e-mail cadastrado junto à instituição. Esses fatos foram esclarecidos ao cliente. O cliente não respondeu a pesquisa de satisfação.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a reclamação apresentada se mostrou infundada.

**d) Protocolo 99**

- Protocolo (RDR): 2024845967
- Instituição Demandada: J.P. Morgan S.A. – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários
- Data de abertura: 10/10/2024
- Data de encerramento: 25/10/2024
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que a instituição Mauá Bank S.A não estaria cumprindo o Contrato de Carta de Fiança Locatícia número 1257 de 2024.

- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco emitiu a referida Carta de Fiança objeto da demanda.

**e) Protocolo 100**

- Protocolo (RDR): 2024869468
- Instituição Demandada: J.P. Morgan S.A. – Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários
- Data de abertura: 16/10/2024
- Data de encerramento: 29/10/2024
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que estaria fazendo supostas operações em uma plataforma da corretora J.P. Morgan e que seus recursos estariam bloqueados por estar “pendente com um IPO”. Foi esclarecido ao cidadão que este não possuía relacionamento com a instituição demandada e que foram identificados indícios de atos fraudulentos com elementos semelhantes aos informados pelo cidadão.
- 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 101**

- Protocolo (RDR): 2024929612
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 01/11/2024
- Data de encerramento: 11/11/2024
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR com o texto “*Mensagem: 60.701.190 - ITAÚ UNIBANCO S.A. 13/09/2010 22/10/2010 PRESCRIÇÃO CONFORME LEGISLAÇÃO SENDO NECESSARIO SAIR DO BANCO DE DADOS*”
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão.

**g) Protocolo 102**

- Protocolo (RDR): 20241026027
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 04/12/2024
- Data de encerramento: 16/12/2024
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR manifestando que realizou uma transferência via Pix, mas que o recurso não foi creditado, solicitando, portanto, o estorno.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante e tampouco é responsável pelo serviço prestado à demandante.

**h) Protocolo 103**

- Protocolo (RDR): 20241034711
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 04/12/2024
- Data de encerramento: 16/12/2024
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR manifestando que realizou uma transferência via Pix de sua conta no Santander para a conta de um terceiro, mas o recurso não foi disponibilizado em sua conta junto ao terceiro.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante e tampouco é responsável pelo serviço prestado à demandante.

**i) Protocolo 104**

- Protocolo (RDR): 20241046788
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 09/12/2024
- Data de encerramento: 16/12/2024

- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR manifestando que realizou uma transferência via Pix de sua conta no Santander para a conta de um terceiro, mas o recurso não foi disponibilizado em sua conta junto ao terceiro.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante e tampouco é responsável pelo serviço prestado à demandante.

## 2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2024, foram registradas 104 demandas.

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

2024 – 1º semestre						2024 – 2º semestre					
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
2	0	1	1	0	0	1	1	1	2	1	3

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2024), foi registrado um aumento de 4 (quatro) para 9 (nove) demandas registradas na Ouvidoria. Destaca-se que a maioria das demandas não guarda relação com as atividades desempenhadas pelo conglomerado financeiro liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. Diante do 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, 31 de janeiro de 2025.

**MARIANA RIZZO**

Diretora Estatutária Responsável pela Ouvidoria

**LUIZ HENRIQUE CALDAS**

Ouvidor