

*Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2020*

## **Relatório de Ouvidoria**

**Período de 1/1/2020 a 30/6/2020**

### ***I – Seção Descritiva***

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

Durante o último período de seis meses (1/1/2020 a 30/6/2020), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “JPMorgan”), registrou 3 (três) demandas, abaixo detalhadas.

Importante salientar que a maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria desde sua criação, em 30 de setembro de 2007, continua dizendo 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.

#### **1.1.2 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 3 (três) demandas foram recepcionadas e que estas não geraram 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 este semestre.

### **1.2 Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)**

A Ouvidoria atua usualmente 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; e
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos.

A Ouvidora responsável encontra-se atualmente em licença-maternidade, estando, portanto, temporariamente afastada de suas funções. A partir de maio de 2020 ela foi substituída por outro colaborador, o qual passou a ser o Ouvidor responsável.

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, o Ouvidor responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan desde maio de 2020 obteve certificação profissional de Ouvidoria pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, onde também participa, como co-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 1º semestre de 2020, 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 registrados formalmente na Ouvidoria 3 (três) demandas no período, os quais são abaixo detalhados.

#### **a) Protocolo 52**

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 16/1/2020
- Data de encerramento: 30/1/2020
- Referência: O Demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, pedindo o cancelamento de suposto empréstimo solicitado à Instituição Demandada, para o qual teria sido solicitado pagamento antecipado de taxas.
- Critérios: Verificamos as especificidades do caso relatado pelo Demandante e entendemos se tratar de caso de fraude perpetrada por terceiros, tendo em vista que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não realiza operações de empréstimo via internet e tampouco oferece essa espécie de produto.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado, por se tratar de caso de fraude.
- Conclusão: Em 30/1/2020, enviamos, via e-mail para o Demandante, com cópia ao Banco Central do Brasil, pelo sistema RDR, resposta à demanda nº 2020015310, informando que, em resumo, o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION é filial de empresa sediada no exterior com atuação limitada no Brasil, especialmente para realização de transações de derivativos com clientes

selecionados, de forma que não realiza operações de empréstimo via internet e tampouco oferece essa espécie de produto. Informamos que tal entidade e as demais entidades pertencentes ao grupo J.P. Morgan no Brasil não oferecem operações de empréstimos financeiros ou qualquer serviço bancário por intermédio de terceiros representantes, intermediários e/ou procuradores, assim como não veiculam e jamais autorizaram a veiculação de qualquer material, propostas de negócios e/ou contrato(s) do(s) qual(is) conste(m) como instituição ou entidade parceira. Informamos, ainda, que quaisquer propostas de empréstimos, linhas de crédito e/ou serviços bancários feitas em nome do o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION, com ou sem solicitação de pagamento/adiantamento de qualquer valor, são realizadas por terceiros desautorizados, com os quais não guarda qualquer vínculo, e podem, ainda, visar, tão somente, ao enriquecimento ilícito mediante conduta fraudulenta. Nesse sentido, esclarecemos que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não solicitou e/ou recebeu, tampouco autorizou qualquer pessoa ou entidade que o fizesse em seu nome, o depósito mencionado pelo Reclamante. Ainda, informamos que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION tomou as medidas necessárias para coibir referida conduta, por meio de disponibilização de alerta de fraude em seu website, retirada de websites que utilizavam indevidamente seu nome/marca, registro de Boletim de Ocorrência e protocolo de pedido de instauração de inquérito.

## **b) Protocolo 53**

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 05/02/2020
- Data de encerramento: 18/2/2020
- Referência: A Demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, pedindo o cancelamento de suposto empréstimo solicitado à Instituição Demandada, para o qual teria sido solicitado pagamento antecipado de taxas, não tendo sido devidamente atendida pelos supostos responsáveis pela operação. Ao final, requereu providências em relação à Demandada.
- Critérios: Verificamos as especificidades do caso relatado pela Demandante e entendemos se tratar de caso de fraude perpetrada por terceiros, tendo em vista que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não realiza operações de empréstimo via internet e tampouco oferece essa espécie de produto.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado, por se tratar de caso de fraude.
- Conclusão: Em 18/2/2020, enviamos, via e-mail para a Demandante, com cópia ao Banco Central do Brasil, pelo sistema RDR, resposta à demanda nº 2020042606, nos mesmos termos da resposta mencionada no item 2.1 (a) acima.

## **c) Protocolo 54**

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION
- Data de abertura: 29/4/2020
- Data de encerramento: 13/5/2020
- Referência: A Demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, pedindo o cancelamento de suposto empréstimo solicitado à Instituição Demandada, para o qual teria sido solicitado pagamento antecipado de taxas.
- Critérios: Verificamos as especificidades do caso relatado pela demandante e entendemos se tratar de caso de fraude perpetrada por terceiros, tendo em vista que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não realiza operações de empréstimo via internet e tampouco oferece essa espécie de produto.

# J.P.Morgan

- Qualificação: Improcedente, uma vez que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não é responsável pelo alegado empréstimo ofertado, por se tratar de caso de fraude.
- Conclusão: Em 13/5/2020, enviamos, via e-mail para a Demandante, com cópia ao Banco Central do Brasil, pelo sistema RDR, resposta à demanda nº 2020164647, nos mesmos termos das respostas mencionadas nos itens 2.1 (a) e (b) acima.

## 2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2020, foram registradas 54 demandas.

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

2020					
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
1	1	0	1	0	0

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

**São Paulo, 7 de julho 2020**

**Ouvidoria JPMorgan**