

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020 (“Resolução CMN”), da Resolução BCB nº 28/2020 e da Resolução CVM nº 43/2021 (“Resolução CVM”), publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2025

Relatório de Ouvidoria
Período de 01/07/2025 a 31/12/2025

I – Seção Descritiva

O Banco J.P. Morgan S.A., instituição financeira com sede na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, na Av. Brigadeiro Faria Lima, nº 3729, 6º (parte), 10º a 15º (parte) andares em conjunto com J.P. Morgan Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.; J.P. Morgan S.A. - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários e a filial da J.P. Morgan Chase Bank, National Association, compõem o conglomerado financeiro doravante referenciado simplesmente como “J.P. Morgan”.

1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/07/2025 a 31/12/2025), a Ouvidoria do J.P. Morgan, registrou 23 (vinte e três) demandas, abaixo detalhadas em gráficos.

1.1.1 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Conforme artigos 13 e 16 da Resolução CMN, a Ouvidoria do J.P. Morgan possui instrumento para avaliação direta da qualidade do atendimento e das soluções apresentadas.

Durante o período compreendido por este relatório, não foram registradas demandas procedentes e portanto não foi realizada nenhuma pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

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

A Ouvidoria do J.P. Morgan atua, usualmente, como um canal de ouvidoria 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;
- realização da pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado, se aplicável; e
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos.

A estrutura da Ouvidoria, composta por equipe certificada e canais adequados, mostrou-se suficiente para o volume e a natureza das demandas recebidas. Visando aprimoramento contínuo, está em estudo uma reestruturação para 2026, com o objetivo de aumentar a eficiência operacional.

1.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição

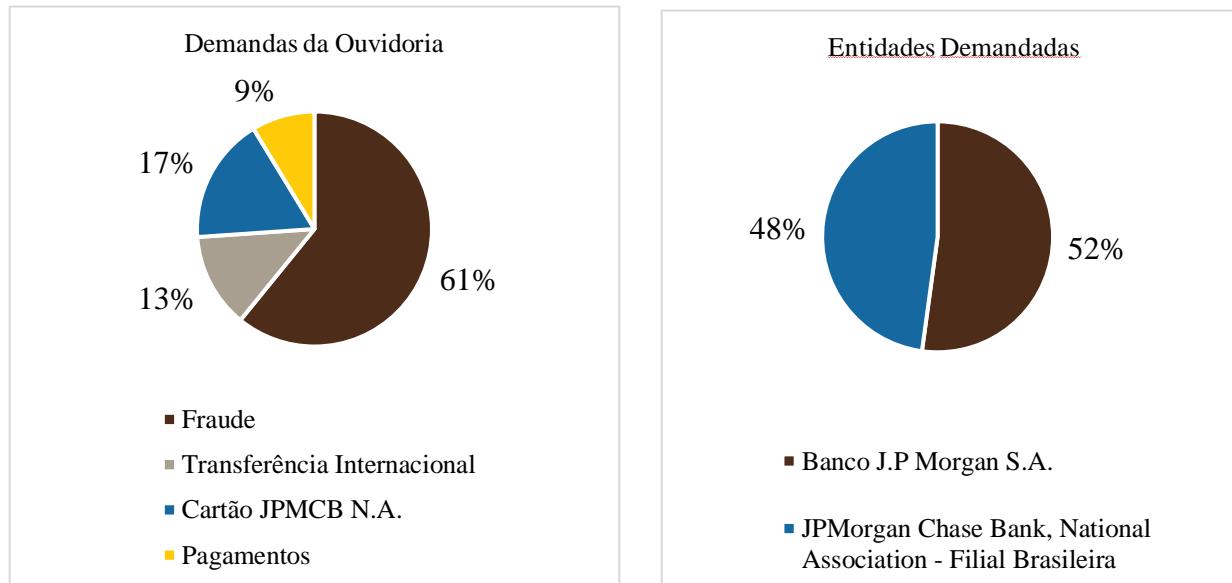
Após analisar as demandas do período, concluiu-se que a Ouvidoria permanece compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas internos. Não foram identificadas necessidades de proposições à Diretoria nesse período.

II – Seção Estatística

2.1. Demandas do Período

No 2º semestre de 2025, 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 23 (vinte e três) demandas no período, abaixo identificadas pelos critérios de i) assunto; ii) entidades demandadas; e (iii) natureza do relacionamento que o demandante possui com o J.P. Morgan.



Relacionamento do Demandante com o Conglomerado J.P. Morgan	Quantidade de Demandas
Cliente	0
Relacionamento Indireto (clientes de cliente do J.P. Morgan)	5
Nenhum Relacionamento	18

Todas as demandas registradas foram analisadas e classificadas como improcedentes por serem originadas de pessoas sem vínculo direto com o conglomerado do J.P. Morgan. Os demandantes eram (i) usuários indiretos de serviços do J.P. Morgan, ou seja, clientes de clientes do J.P. Morgan, e portanto sem legitimidade para demandar o J.P. Morgan via Ouvidoria, uma vez que tais demandas devem vir exclusiva e diretamente de clientes e usuários de produtos e serviços do J.P. Morgan; ou (ii) pessoas que não possuíam qualquer relacionamento com o J.P. Morgan; ou.

2.2. Evolução Semestral das Demandas

Segue abaixo um quadro de análise do quantitativo de demandas para o semestre objeto desse relatório de os dois anteriores, indicando o percentual de demandas procedentes e improcedentes

J.P.Morgan

	2024 – 2º semestre	2025 – 1º semestre	2025 – 2º semestre
Quantidade de Demandas	9	13	23
Demandas Procedentes	0	0	0
Demandas Improcedentes	100%	100%	100%

Apesar do aumento do número de demandas registradas na Ouvidoria em relação ao semestre anterior, 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. e que na totalidade dos casos não foi identificada fundamentação com base na legislação e regulamentações vigentes. 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, 29 de janeiro de 2026.

Signed by:
Mariana Plass Rizzo
E6FC4A553D10419...
MARIANA PLASS RIZZO
 Diretora Estatutária Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:
Mariana Bonadio Lisboa
F775D870B0294E1
MARIANA BONADIO LISBOA
 Ouvidora