

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, da Resolução BCB nº 28/2020 e da Resolução CVM nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2025

Relatório de Ouvidoria Período de 01/01/2025 a 30/06/2025

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 JPMorgan Chase Bank, National Association, compõem o conglomerado financeiro doravante referenciado simplesmente como “J.P. Morgan”.

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/01/2025 a 30/06/2025), a Ouvidoria do J.P. Morgan, registrou 13 (treze) 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.

Durante o período compreendido por este relatório, não foram registradas demandas de clientes ou usuários 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.

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 e quantitativo de funcionários e de atendentes é apropriada às demandas recebidas e está adequada para o atendimento das exigências legais e regulamentares.

1.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição

Considerando que a Ouvidoria permanece compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas internos, não foram identificados pedidos específicos que precisassem ser enviados à Diretoria nesse período.

II – Seção Estatística

2.1. Demandas do Período

No 1º 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 13 (treze) demandas no período, abaixo detalhadas.

a) Protocolo 105

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 20/01/2025
- Data de encerramento: 20/01/2025
- Referência: O demandante registrou solicitação pelo canal de atendimento por telefone da Ouvidoria do J.P Morgan, no qual o solicitante informou que uma empresa cliente do J.P Morgan havia emitido um boleto que não foi pago pelo demandante e foi posteriormente protestado. O demandante informou que estava enfrentando problemas junto à empresa para poder pagar o boleto e por conta dessa razão procurou o J.P Morgan para tratar sobre essa dificuldade.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante e tampouco é responsável por intermediar as tratativas entre o pagador e beneficiário dos boletos emitidos pela instituição.

b) Protocolo 106

- Protocolo (RDR): 2025053691
- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 17/01/2025
- Data de encerramento: 31/01/2025
- Referência: A demandante registrou a demanda via RDR, no Banco Central do Brasil. Ela narra que estariam sendo realizados depósitos pelo Banco J. Safra desde 02/2022 até a data da reclamação e que foi até o Banco Safra, situação na qual foi orientada a lavrar um boletim de ocorrência.
- 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 107

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 30/01/2025
- Data de encerramento: 10/02/2025
- Referência: O demandante registrou solicitação pelo canal de atendimento por telefone da Ouvidoria do J.P. Morgan relatando que utilizava os serviços da Nomad e havia feito uma transferência de câmbio da Nomad para o C6 Bank, a qual teria sido intermediada pelo J.P. Morgan. Nesse sentido, o demandante solicitou uma intermediação do Banco J.P Morgan no Brasil para atuar nessa transação.
- 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.

d) Protocolo 108

- Protocolo (RDR): 2025133109
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 10/02/2025
- Data de encerramento: 11/02/2025

- Referência: A cidadã registrou a demanda pelo sistema RDR informando que o JPMorgan Chase Bank, National Association teria pedido dinheiro para liberar um suposto empréstimo.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco oferece empréstimos para pessoas físicas. Há indícios de uma tentativa de fraude.

e) Protocolo 109

- Protocolo (RDR): 2025150724
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 14/02/2025
- Data de encerramento: 17/02/2025
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que foi abordado por uma pessoa chamada Jonas por meio da rede social WhatsApp e que teria sido vítima de um golpe.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco foi demonstrado envolvimento do J.P. Morgan.

f) Protocolo 110

- Protocolo (RDR): 2025195550
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 27/02/2025
- Data de encerramento: 11/03/2025
- Referência: A cidadã registrou a demanda pelo sistema RDR informando que tentou realizar um empréstimo para atender a uma demanda de saúde, e que foi supostamente oferecido por um representante do JPMorgan Chase Bank, National Association. Além disso, a demandante relatou que foi cobrada uma taxa no valor de R\$500,00 e que foi ameaçada a fazer o pagamento sob consequência de descumprimento contratual.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco oferece empréstimos para pessoas físicas. Há indícios de uma tentativa de fraude.

g) Protocolo 111

- Protocolo (RDR): 2025196203
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 27/02/2025
- Data de encerramento: 11/03/2025
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que a sua mãe havia sofrido um suposto golpe financeiro e que a quantia transferida havia sido depositada na conta de uma terceira pessoa, cliente da “Hbank”, conta que supostamente seria de titularidade do J.P Morgan.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o demandante nem com a referida instituição “Hbank” e tampouco é responsável pelo serviço prestado à demandante.

h) Protocolo 112

- Protocolo (RDR): 2025243156
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 14/03/2025
- Data de encerramento: 17/03/2025
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que contratou um suposto empréstimo ofertado pelo JPMorgan Chase Bank, National Association e que estaria sendo cobrado uma taxa para *ativação do dda ou proteção de dados*.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco oferece empréstimos para pessoas físicas. Há indícios de uma tentativa de fraude.

i) Protocolo 113

- Protocolo (RDR): 2025338394

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 08/04/2025
- Data de encerramento: 10/04/2025
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que foi oferecido a ela um suposto empréstimo envolvendo o JPMorgan Chase Bank, National Association, com cobrança de valores para desbloqueio da quantia emprestada.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a instituição demandada não possui relacionamento com o cidadão e tampouco oferece empréstimos para pessoas físicas. Há indícios de uma tentativa de fraude.

j) Protocolo 114

- Protocolo (RDR): 2025382441
- Instituição Demandada: Banco J.P Morgan S.A.
- Data de abertura: 20/04/2025
- Data de encerramento: 28/04/2025
- Referência: A cidadã registrou a demanda pelo sistema RDR informando que realizou um Pix para a conta da Wise Brasil Instituição de Pagamento Ltda. por engano e solicitou a devolução do valor.
- 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.

k) Protocolo 115

- Protocolo (RDR): 2025527665
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 30/05/2025
- Data de encerramento: 03/06/2025
- Referência: O cidadão registrou a demanda pelo sistema RDR informando que realizou uma compra através de uma dental e que as condições estabelecidas para pagamento apresentaram valores muito altos, dado que o demandante solicitou uma forma de minimizar a dívida.
- 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.

l) Protocolo 116

- Protocolo (RDR): 2025566040
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 09/06/2025
- Data de encerramento: 11/06/2025
- Referência: A cidadã registrou a demanda pelo sistema RDR informando que ao tentar realizar uma compra no site da Amazon se deparou com um cartão de crédito cadastrado em nome da irmã, supostamente emitido pelo JPMorgan Chase Bank, National Association, e que teriam sido registradas compras nesse cartão, sendo que a emissão e as compras não eram de conhecimento da demandante.
- 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.

m) Protocolo 117

- Protocolo (RDR): 2025602289
- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 18/06/2025
- Data de encerramento: 24/06/2025

- Referência: A cidadã registrou a demanda pelo sistema RDR informando que descobriu no site da Amazon um cartão supostamente emitido pelo JPMorgan Chase Bank, National Association, sendo que esse cartão não era de conhecimento da demandante.
- 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.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2025, foram registradas 117 demandas.

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

2024 – 2º semestre						2025 – 1º semestre					
Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun
1	1	1	2	1	3	3	4	1	2	1	2

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2024), foi registrado um aumento de 9 (nove) para 13 (treze) 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, 24 de julho de 2025.

MARIANA RIZZO

Diretora Estatutária Responsável pela Ouvidoria

LUIZ HENRIQUE CALDAS

Ouvidor