

Nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020 (“Resolução CMN”), da Resolução BCB nº 28/2020 e da Resolução...ção CVM nº 43/2021 (“Resolução CVM”), publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2026

**Relatório de Ouvidoria
Período de 01/01/2026 a 30/06/2026**

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 Títulos 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 (01/01/2026 a 30/06/2026), a Ouvidoria do J.P. Morgan, registrou [80] ([80] Oitenta) 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, foi(ram) registrada(s) [duas] demanda(s) procedente(s).

Tal(is) demanda(s) refere(m)-se a serviços prestados pelo J.P. Morgan a seus clientes, porém foi(ram) realizada(s) por terceiro(s) que não possui(em) relacionamento comercial, societário e/ou operacional com o J.P. Morgan, motivo pelo qual não foi realizada pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, assim como também não foi realizada tal pesquisa de satisfação para as demais demandas que foram julgadas improcedentes.

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

A Ouvidoria do J.P. Morgan atua como um canal que reporta ao atual Diretor 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.

Conforme abordado no Relatório de Ouvidoria do 2º Semestre de 2025, a Ouvidoria do J.P Morgan passou por uma reestruturação interna motivada pelo aumento na quantidade de demandas recebidas em função da expansão de produtos e serviços que ofertamos para nossos clientes, bem como da natureza de tais demandas. Nesse sentido, a estrutura foi direcionada para um novo time e sob nova Diretoria, visando maior eficiência operacional e melhoria contínua da Ouvidoria, a qual é composta por equipe certificada e canais adequados, que mostraram-se suficientes para o volume e a natureza das demandas recebidas.

1.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição

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

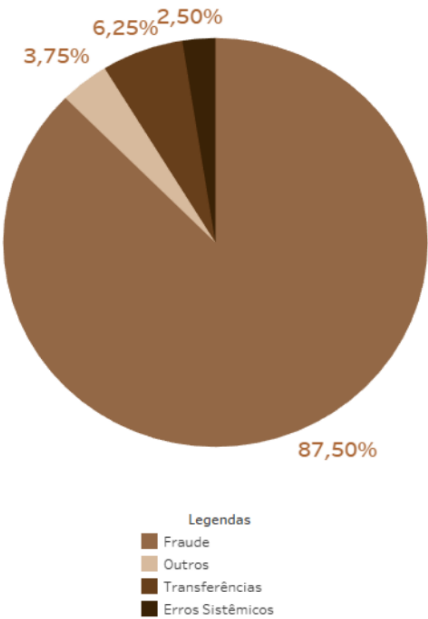
II – Seção Estatística

2.1. Demandas do Período

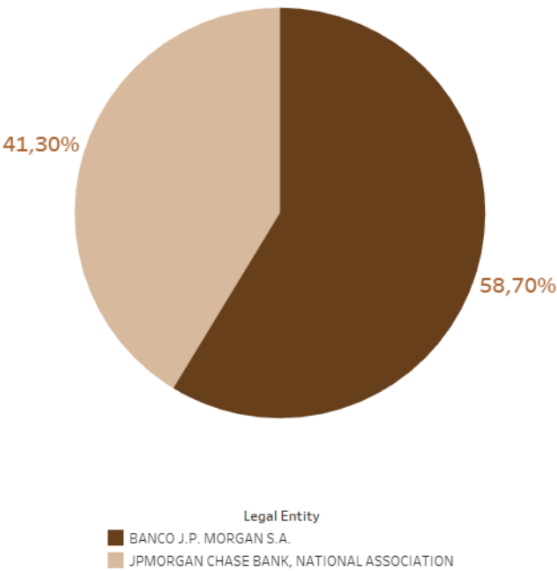
No 1º semestre de 2026, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail e telefone, os quais foram devidamente recepcionados e direcionados às áreas competentes, tais como pedidos de informação sobre produtos e serviços oferecidos pelo J.P. Morgan no Brasil ou por suas afiliadas no exterior. Além disso, 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 [80] ([80] Oitenta) 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.

Demandas Ouvidoria



Entidades Demandadas



Relacionamento do Demandante com o Conglomerado J.P. Morgan	Quantidade de Demandas
Clientes	[0]
Terceiros (clientes de clientes do J.P. Morgan, ou contrapartes de tais clientes de clientes)	[80]
Nenhum Relacionamento	[80]

Com exceção de [2 (duas)] demanda(s) procedente(s), as demais demandas apresentadas foram todas analisadas e classificadas como improcedentes. A(s) demanda(s) procente(s) recebida(s) pela Ouvidoria refere(m)-se a serviços prestados pelo J.P. Morgan a seus clientes, porém foi(ram) realizada(s) por terceiro(s) que não possui(em) relacionamento comercial, societário e/ou operacional com o J.P. Morgan. Os demandantes das demandas improcedentes eram (i) clientes de clientes do J.P. Morgan ou contrapartes de tais clientes de clientes do J.P. Morgan; ou (ii) pessoas que não possuíam qualquer relacionamento com o J.P. Morgan, e, portanto, em ambos os casos sem legitimidade para demandar o J.P. Morgan via Ouvidoria

2.2. Evolução Semestral das Demandas

O quadro abaixo apresenta análise quantitativa de demandas para o semestre objeto desse relatório e dos dois semestres anteriores, indicando o percentual de demandas procedentes e improcedentes:

	2025 – 1ºsemestre	2025 – 2ºsemestre	2026 – 1º Semestre
Quantidade de Demandas	13	23	[80]
Demandas Procedentes	0	0	[2]
Demandas Improcedentes	100%	100%	[97,5%]

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 J.P. Morgan. 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, 30 de Julho de 2026.

DocuSigned by:

Jorge Constantino Bernardes dos Santos

3AC4E2800A7847C...

JORGE CONSTANTINO BERNARDES DOS SANTOS
Diretor Estatutário Responsável pela Ouvidoria

DocuSigned by:



4FBA2EE9EBD0425...

PRISCILA FABIANA LOPES BABILÔNIA DE GIACCO
Ouvidora