

Manual da Ouvidoria

Maio/2022

ÍNDICE

Manual da Ouvidoria	1
1. Introdução.....	2
2. A Ouvidoria	2
3. Escopo.....	2
4. Procedimentos.....	3
5. Funções e Responsabilidades	5
6. Acesso à Ouvidoria	5
7. Normas e Regras da Ouvidoria	6

1. Introdução

O presente Manual reflete os procedimentos, funções e responsabilidades da Ouvidoria do conglomerado financeiro do JPMorgan no Brasil (composto por Banco J.P. Morgan S.A., J.P. Morgan Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., J.P. Morgan S.A. - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários e JPMorgan Chase Bank, National Association - Filial Brasileira, doravante denominados em conjunto “JPMorgan”).

2. A Ouvidoria

A Ouvidoria tem por objetivo primordial atuar como um canal de comunicação para clientes e usuários de produtos e serviços do JPMorgan (doravante denominados em conjunto “Clientes” ou, individualmente, “Cliente”), prestando atendimento de última instância às demandas dos Clientes que não tiverem sido resolvidas pelos canais de atendimento primários e mediando eventuais conflitos. Nesse contexto, a Ouvidoria atua também para que sejam observadas as normas relativas aos direitos do consumidor, quando aplicável.

A Ouvidoria deve ser vista como o último recurso para questões não resolvidas pelos canais primários de contato dos Clientes a respeito dos produtos e serviços oferecidos pelo JPMorgan, sem prejuízo da possibilidade de, excepcionalmente, absorver demandas não recepcionadas inicialmente por tais canais primários de atendimento e demandas encaminhadas por órgãos regulatórios ou públicos ou outras entidades públicas ou privadas.

Ressalte-se que a Ouvidoria não tem a finalidade de resolver demandas que não sejam advindas dos Clientes, tais como demandas de funcionários, ex-funcionários ou candidatos a vagas em aberto, ou de clientes de outras entidades do grupo global ao qual o JPMorgan pertence, em especial aquelas sediadas no exterior.

Com exceção das demandas de funcionários e ex-funcionários, que podem ser encaminhadas ao Departamento de Recursos Humanos, demandas desse tipo não são, geralmente, redirecionadas pela Ouvidoria JPMorgan, porém esta informará o demandante de que não é competente para prestar o atendimento em questão.

3. Escopo

Áreas de Negócios	Todas
Sub-Áreas de Negócios	Todas
Funções	N/A
Localidade	Brasil
Entidades Legais	Conglomerado financeiro do JPMorgan no Brasil (composto por Banco J.P. Morgan S.A., J.P. Morgan Corretora de

Este Manual é aplicável a todas as linhas de negócios das entidades que compõem o conglomerado financeiro do JPMorgan no Brasil, abrangendo as entidades acima descritas.

4. Procedimentos

Toda demanda feita por Clientes junto à Ouvidoria, seja por telefone, carta, e-mail, por meio do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da Comissão de Valores Mobiliários - CVM ou qualquer outro meio, que tenha sido previamente recepcionada por canais de atendimento primários, sem solução, deve ser registrada de imediato em sistema utilizado para cadastro das demandas, atrelando-se a demanda a um número de protocolo gerado automaticamente por referido sistema. O Ouvidor deve, para gerar o protocolo em sistema, inserir as informações gerais do Cliente, descrição detalhada da demanda e eventuais ações internas a serem tomadas.

Em seguida, será enviado ao Cliente por e-mail ou por outro meio adequado o número do protocolo de sua demanda.

Excepcionalmente, em relação a demandas advindas do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil e do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, a Ouvidoria prestará atendimento a demandas que não sejam de Clientes ou a demandas de Clientes que não tenham sido submetidas previamente aos canais de atendimento primários do JPMorgan. Nesse caso, a demanda também será registrada no sistema de controle da Ouvidoria, porém o número do protocolo não é enviado ao demandante, uma vez que apenas a resposta conclusiva é enviada ao demandante.

O Ouvidor tem o prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da demanda pela Ouvidoria, para enviar resposta formal ao Cliente, podendo esse prazo ser prorrogado em até 60 (sessenta) dias, se a demanda for relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157/67, de acordo com a regulamentação aplicável. O Cliente deverá ser informado do referido prazo de resposta, por telefone ou por e-mail. Se a demanda foi atendida por telefone, o Cliente já é avisado do prazo de resposta na mesma ligação. Se, por outro lado, a demanda veio por e-mail, o prazo é informado também por e-mail. No caso de demanda recebida por carta ou recado deixado na caixa postal do 0800, entramos em contato com o Cliente para informar o prazo de resposta.

Nos casos de demanda feitas através do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil e pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, cumprimos o prazo de resposta indicado na própria demanda e este prazo já é informado pelos próprios reguladores ao Cliente, no momento do registro da consulta.

Caso haja prorrogação do prazo de resposta, o que deve ser feito excepcionalmente e de forma justificada, o Cliente deverá ser comunicado de tal prorrogação. O Ouvidor deve observar eventual restrição legal para a prorrogação do prazo das demandas, utilizando-se da funcionalidade de controle de prazos presente no sistema a ser utilizado, ressaltando-se que em caso de demanda vinda do RDR há regras específicas de prorrogação, como, por exemplo, prorrogação por uma única

vez, por prazo máximo igual ao inicialmente estabelecido no registro, desde que comprovado na solicitação de prorrogação que o titular da demanda foi informado sobre os motivos do pedido.

Para que seja dada resposta conclusiva ao Cliente, deverá ser realizado contato com as áreas internas para a devida análise da demanda.

Mediante esclarecimento dos fatos e conforme decisão tomada pela área responsável, quando pertinente, a Ouvidoria deverá enviar em seguida a resposta formal ao Cliente, inserindo essa informação no sistema e concluindo, portanto, o protocolo aberto.

Em caso de reclamação recebida pelo RDR, a resposta deve ser encaminhada por meio eletrônico ou por correspondência registrada no serviço postal, enviada ao endereço físico ou eletrônico indicado no cadastro do cliente mantido pela instituição reclamada ou ao endereço físico ou eletrônico indicado no RDR, nos casos em que o titular da demanda não for cliente da instituição reclamada.

Ainda, se o conteúdo da reclamação recebida pelo RDR disser respeito a terceiros, a instituição reclamada deve enviar resposta ao titular da demanda mesmo assim, podendo, contudo, esclarecer sobre a necessidade de comprovação da devida representação legal ou abertura de novo registro, inclusive diretamente em seus canais, pelo próprio interessado.

O Ouvidor, em atendimento às normas emanadas pelo Banco Central do Brasil, deverá enviar ao Cliente cuja demanda envolva o Banco J.P. Morgan S.A. e JPMorgan Chase Bank, National Association - Filial Brasileira, pesquisa de satisfação de atendimento, via de regra por e-mail, em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva. O Cliente terá prazo de 5 dias úteis para responder 2 questões, uma para a solução dada pela Ouvidoria e a outra para a qualidade do atendimento, com nota de 1 a 5 (sendo 5 o nível mais alto de satisfação).

Na hipótese de envio da resposta conclusiva pela Ouvidoria por meio de correspondência, a pesquisa de satisfação seguirá junto com a resposta ao Cliente.

A avaliação é exigida apenas para as demandas registradas diretamente na Ouvidoria pelo Cliente e que se refiram ao Banco J.P. Morgan S.A. e ao JPMorgan Chase Bank, National Association - Filial Brasileira, ou seja, não abrange as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas, tais como por meio do RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil ou Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, nem demandas que envolvam outras entidades do Conglomerado financeiro do JPMorgan no Brasil .

Ainda, a Ouvidoria deverá encaminhar ao Banco Central do Brasil mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base), informações a respeito da pesquisa de satisfação realizada, por meio de arquivos específicos definidos pelo órgão regulador, a serem enviados pelo Sistema de Transferência de Arquivos (“STA”), observado o procedimento definido pelo regulador. Caso não haja atendimento prestado pela ouvidoria no mês de referência, não haverá a obrigatoriedade de enviar informações a respeito da pesquisa de satisfação, mas a Ouvidoria deve registrar a dispensa por meio do Sistema de Controle de Remessa de Documentos – CRD, nos termos da regulação em vigor.

Para melhor visualização, o fluxo de atendimento acima descrito pode ser assim resumido:

- atendimento/recebimento via 0800, RDR – Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil ou Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, e-mail, carta, etc.;

- registro no sistema de Ouvidoria gerando número de protocolo;
- informação a respeito do prazo de resposta, conforme indicado acima, e eventual prorrogação, nos termos da legislação aplicável;
- trâmites internos - contato com as áreas que tem ligação com a demanda;
- envio da resposta formal e conclusiva para o Cliente;
- avaliação quanto ao motivo que gerou a demanda e, se for caso, proposição de melhorias nos processos/procedimentos;
- encerramento da demanda no sistema de controle de demandas da Ouvidoria;
- envio de pesquisa de satisfação ao Cliente, conforme acima detalhado; e
- envio mensal ao Banco Central, até o 5º dia útil do mês seguinte, das informações relativas à pesquisa de satisfação.

5. Funções e Responsabilidades

As atribuições da Ouvidoria/Ouvidor estão descritas no tópico 4 acima (“Procedimentos”).

O Diretor Responsável pela Ouvidoria atua no gerenciamento da área para que sejam cumpridas as exigências legais requeridas. O Diretor, quando assim for solicitado pelo Ouvidor em razão da relevância do tema, valida as respostas emitidas pela Ouvidoria e documentos e informações eventualmente veiculados por ela.

Em concordância com a regulamentação do Banco Central do Brasil e da CVM, semestralmente é formulado um relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da área de Ouvidoria, correspondente às datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro, sendo certo que tal relatório deverá conter os dados relativos à pesquisa de satisfação.

Os relatórios semestrais, assinados pelo Ouvidor juntamente com o Diretor Responsável pela Ouvidoria, são encaminhados à Auditoria Interna, ao Comitê de Auditoria e à Diretoria do JPMorgan. Informações adicionais sobre a atuação da Ouvidoria serão fornecidas mediante solicitação e com observância das normas aplicáveis.

Os relatórios, demais documentos e informações atinentes às atividades da Ouvidoria e às demandas registradas serão mantidos em sistema e/ou em arquivos pelo prazo determinado na legislação aplicável.

Ainda, nos termos da legislação aplicável, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria deverão ser divulgadas semestralmente no site institucional do JPMorgan, observada eventual regulação suplementar do Banco Central do Brasil e/ou da Comissão de Valores Mobiliários, o que é realizado por meio da publicação de seu relatório semestral.

6. Acesso à Ouvidoria

Nos termos da regulamentação do Banco Central do Brasil e da CVM, a Ouvidoria do JPMorgan:

- dispõe de um número de discagem direta gratuita (0800-7700847) e de um endereço eletrônico (ouvidoria.jp.morgan@jpmorgan.com) para o acesso dos Clientes;

- dispõe de um número de discagem direta gratuita (0800-7700810) especificamente voltado a pessoas com deficiência auditiva e de fala;
- disponibiliza na página inicial de seu site institucional os números de discagem direta gratuita acima indicados, bem como em outras páginas de seu site, como a de contatos;
- desenvolveu uma nota de rodapé com os meios de acesso à área, que é inserido nos principais documentos destinados aos Clientes (“Ouvidoria JPMorgan: Tel.: 0800 – 7700847 / 0800-7700810 para deficientes auditivos / ouvidoria.jp.morgan@jpmorgan.com”);
- divulgou nas dependências do JPMorgan os meios de comunicação da Ouvidoria;
- designou perante o Banco Central do Brasil, no UNICAD, os nomes do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria e na CVM o nome do Ouvidor; e
- incluiu as definições e atribuições da Ouvidoria no Estatuto Social do Banco J.P. Morgan S.A., líder do conglomerado financeiro JPMorgan, e ratificou essas definições no Estatuto Social das demais empresas integrantes do conglomerado financeiro JPMorgan (J.P. Morgan Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., J.P. Morgan S.A. - Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários e JPMorgan Chase Bank, National Association - Filial brasileira).

7. Normas e Regras da Ouvidoria

- Resolução nº 4.860 de 26 de outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional – dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil
- Resolução nº 43 de 17 de agosto de 2021, da Comissão de Valores Mobiliários – dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários
- Resolução nº 222 de 30 de março de 2022, do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre o tratamento de registro de reclamações no âmbito do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR).
- Instrução Normativa nº 265 de 31 de março de 2022, do Banco Central do Brasil – dispõe sobre avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria a clientes e usuários e sobre a remessa dessas informações ao Banco Central do Brasil