

Nos termos da Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2022

Relatório de Ouvidoria Período de 01/07/2022 a 31/12/2022

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (01/07/2022 a 31/12/2022), a Ouvidoria do conglomerado financeiro J.P. Morgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “J.P. Morgan”), registrou 10 (dez) demandas, abaixo detalhadas.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN 4.860 de 2020, a Ouvidoria do J.P. Morgan 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 as demandas recepcionadas neste semestre não geraram necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, nos termos do procedimento interno deste canal de Ouvidoria, não foram coletados 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 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 - 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.

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 é apropriada às demandas recebidas.

1.3 Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição

Nenhum pedido específico foi enviado à Diretoria nesse período; porém, ressaltamos que informamos as áreas de negócio impactadas a respeito das demandas recebidas, bem como que o presente Relatório é disponibilizado aos Diretores do J.P. Morgan, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria.

II – Seção Estatística

2.1 Demandas do Período

No 2º semestre de 2022, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail, que 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 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 formalmente na Ouvidoria 10 (dez) demandas no período, abaixo detalhadas.

Destaca-se que, de todas as demandas formalmente submetidas via RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, todas as demandas foram respondidas dentro do prazo regulatório e nenhuma foi considerada procedente pelo Banco Central do Brasil.

a) Protocolo 65

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 10/07/2022
- Data de encerramento: 19/07/2022
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que não conseguiu confirmar a abertura de conta e que realizou uma TED para a conta da Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”), mas o recurso não foi creditado e tampouco devolvido.
- 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.

b) Protocolo 66

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 02/08/2022
- Data de encerramento: 16/08/2022
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma TED para a conta da Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”), mas o recurso não foi creditado e tampouco estornado.
- 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.

c) Protocolo 67

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 02/08/2022
- Data de encerramento: 16/08/2022
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma transferência eletrônica no valor de R\$ 2.500,00 para a conta da Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”), e que a Wise rejeitou a transferência, mas o recurso não foi estornado.
- 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.

d) Protocolo 68

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 23/08/2022
- Data de encerramento: 06/09/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que não tem conseguido realizar saque junto à rede de caixas eletrônicos “Banco24Horas” de determinados recursos provenientes de uma agência de Tampa, Flórida, do “JPMorgan Chase”, uma vez que o terminal “se apaga e o dinheiro não é fornecido”.
- 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.

e) Protocolo 69

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association.
- Data de abertura: 08/10/2022

- Data de encerramento: 18/10/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que o C6 Bank encerrou a conta da sociedade empresária da qual é sócio, no mesmo dia que tal sociedade realizaria o pagamento de salário de seus funcionários, sem que houvesse uma comunicação nesse sentido.
- 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.

f) Protocolo 70

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 08/10/2022
- Data de encerramento: 24/10/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que realizou uma compra pela C6 Pay junto a um determinado estabelecimento, a qual foi cancelada, e o C6 Bank ainda não realizou o estorno da fatura já vencida. Menciona ainda que a Mastercard informou que o estorno é realizado pelo banco emissor.
- 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.

g) Protocolo 71

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 16/11/2022
- Data de encerramento: 21/11/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que efetuou uma transferência eletrônica (PIX), no valor de R\$ 4.059,74, para uma conta da Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”) para aquisição de moeda estrangeira que não foi efetivada, e que ao contatar o serviço de atendimento da Wise, alegou que não obteve resposta.
- 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.

h) Protocolo 72

- Instituição Demandada: Banco J.P. Morgan S.A.
- Data de abertura: 30/10/2022
- Data de encerramento: 07/12/2022
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que o Banco J.P. Morgan S.A. cancelou sua conta sem aviso prévio e por motivos não esclarecidos e que teria a demandante entrado em contato com o J.P. Morgan, sendo informada que a conta estaria em análise. Foi anexado, junto à demanda, uma imagem de captura de tela evidenciando interações com a Wise Brasil Corretora de Câmbio Ltda. (“Wise”), e não com o J.P. Morgan.
- 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.

i) Protocolo 73

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 16/12/2022
- Data de encerramento: 30/12/2022
- Referência: O cidadão registrou solicitação pelo sistema RDR informando que o JPMorgan Chase Bank, National Association participou de uma conspiração de fraude de estorno de cartão de crédito que o teria prejudicado.
- 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.

j) Protocolo 74

- Instituição Demandada: JPMorgan Chase Bank, National Association
- Data de abertura: 19/12/2022

J.P.Morgan

- Data de encerramento: 30/12/2022
- Referência: A cidadã registrou solicitação pelo sistema RDR informando que o JPMorgan Chase Bank, National Association estaria retendo os valores referentes a duas transferência bancárias, e que teria entrado em contato com um atendente por meio de aplicativo, e que lhe foi informado que a documentação acessória a transação estaria pendente.
- 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 31 de dezembro de 2022, foram registradas 74 demandas.

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

2022 – 1º semestre						2022 – 2º semestre					
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
3	1	0	0	1	2	1	3	0	2	2	2

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2022), houve um aumento de 43% no registro de demandas formais na Ouvidoria, porém, destacamos que (i) houve uma elevação no número de demandas referentes a produtos e serviços que não são ofertados nem prestados pelo J.P. Morgan; e (ii) a base de comparação do semestre anterior indica um número igualmente baixo de demandas formalmente recebidas em relação às atividades desempenhadas pela instituição. Desta forma, o número de demandas efetivamente relacionadas às atividades do J.P. Morgan permanece imaterial.

São Paulo, 30 de janeiro de 2023.