

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 2021

Relatório de Ouvidoria Período de 1/07/2021 a 31/12/2021

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**1/07/2021 a 31/12/2021**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “JPMorgan”), registrou 1 (uma) demanda, abaixo detalhada.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN 4.860/20, a Ouvidoria do JPMorgan 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 a demanda recepcionada neste semestre não gerou a necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, nos termos do procedimento interno deste canal de Ouvidoria, não possuímos 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 atua usualmente com uma Ouvidora 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 0800 (em razão das atuais medidas de isolamento decorrentes da pandemia da COVID-19, este atendimento está temporariamente suspenso), RDR - Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil, 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, a Ouvidora responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan obteve certificação profissional de Ouvidoria pela ANCORD – Associação Nacional das Corretoras de Valores, Câmbio e Mercadorias e pela Federação Brasileira de Bancos – Febraban, onde também participa, como titular, da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes.

J.P.Morgan

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do JPMorgan, 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 o presente Relatório é enviado por e-mail aos Diretores do JPMorgan, à Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria.

II – Seção Estatística

2.1. Demandas do Período

No 2º semestre de 2021, 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 por entidades do grupo JPMorgan, no Brasil ou no exterior. Além disso, foram redirecionados contatos que não haviam sido realizados por meio do canal primário de atendimento do JPMorgan.

Sem prejuízo do atendimento dado pela Ouvidoria aos diversos contatos mencionados, foi registrada formalmente na Ouvidoria 1 (uma) demanda no período, abaixo detalhada.

a) Protocolo 57

- Instituição Demandada: JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION.
- Data de abertura: 17/12/2021
- Data de encerramento: 21/12/2021
- Referência: Representante da empresa registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, informando que uma conta mantida junto ao JPMorgan Chase Bank, N.A foi utilizada para recebimento de uma transferência bancária, fruto de uma interação fraudulenta estabelecida entre uma pessoa desconhecida, que se identificou como representante da empresa e uma de suas clientes. Solicitou-se, nesse sentido, que o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION atuasse no bloqueio dos valores transferidos e da conta, no levantamento da quantia depositada em seu favor, no encerramento da referida conta bancária, assim como no envio de cópia dos documentos utilizados para abertura da conta.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a filial brasileira do JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION não fez parte da transação mencionada, não possuindo informações de conta mantida no exterior.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2021, foram registradas 57 demandas.

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

J.P.Morgan

2021.1						2021.2					
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2021), houve diminuição no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre duas demandas foram registradas.

São Paulo, 10 de janeiro de 2022