

Nos termos da Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2021

Relatório de Ouvidoria Período de 1/1/2021 a 30/06/2021

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (1/1/2021 a 30/06/2021), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “JPMorgan”), registrou 2 (duas) demandas, abaixo detalhadas.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto nos artigos 13 e 16 da Resolução CMN 4.860/20, 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 as demandas recepcionadas neste semestre não geraram 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 diretamente ao 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.

A Ouvidora responsável esteve em licença-maternidade durante o semestre em questão, afastando-se temporariamente de suas funções, sendo substituída por outro colaborador devidamente certificado, o Sr. Bruno Batista da Costa de Oliveira, o qual passou a ser o Ouvidor responsável até o dia 30 de novembro de 2020.

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.

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 1º 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, foram registradas formalmente na Ouvidoria 2 (duas) demandas no período, abaixo detalhadas.

a) Protocolo 55

- Instituição Demandada: BANCO J.P. MORGAN S.A.
- Data de abertura: 18/02/2021
- Data de encerramento: 04/03/2021
- Referência: O demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, pedindo a retificação do CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro, que indicava que ele possuía relacionamento comercial com o JPMorgan Corretora (CNPJ: 32.588.139...) no período de março a julho de 2020, porém o demandante alegava desconhecer essa situação.
- Critérios: Verificamos as especificidades do caso relatado pelo demandante junto à área de Operations responsável pelo cadastro no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro (“CCS”) e entendemos se tratar de informação corretamente indicada em tal sistema, uma vez que foi verificado que o demandante foi, no período mencionado, representante legal de entidade que possui relação comercial com a J.P. Morgan Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. (“J.P. MORGAN CCVM”).
- Qualificação: Improcedente, uma vez que a J.P. MORGAN CCVM possui obrigação de reportar ao CCS representantes legais de seus clientes.
- Conclusão: Em 04/03/21, enviamos, via e-mail, com cópia ao Banco Central do Brasil, pelo sistema RDR, resposta à demanda, explicando que o CCS consiste em um sistema de informações que tem por objeto os relacionamentos que são mantidos pelas instituições participantes com os seus correntistas e/ou clientes e com os representantes legais e/ou convencionais dos mesmos correntistas e/ou clientes. Uma vez que foi verificado que o demandante foi, no período mencionado, representante legal de entidade que possui relação comercial com a J.P. MORGAN CCVM., informamos que não poderíamos realizar a retificação do cadastro, como solicitado pelo demandante.

b) Protocolo 56

- Instituição Demandada: BANCO J.P. MORGAN S.A

- Data de abertura: 21/02/2021
- Data de encerramento: 04/03/2021
- Referência: A demandante registrou solicitação pelo sistema RDR do Banco Central do Brasil, pedindo solução para o fato de não ter recebido em sua conta mantida em outro banco valores a ela transferidos por empresa estrangeira supostamente tendo o BANCO J.P. MORGAN S.A. como banco intermediário na operação.
- Critérios: Verificamos as especificidades do caso relatado pela demandante e os documentos por ela enviados e entendemos que a operação não envolvia o BANCO J.P. MORGAN S.A., mas sim o JPMORGAN CHASE BANK, NATIONAL ASSOCIATION nos Estados Unidos da América.
- Qualificação: Improcedente, uma vez que o BANCO J.P. MORGAN S.A. não é responsável pela intermediação da transação em questão.
- Conclusão: Em 04/03/2021, enviamos, via e-mail, com cópia ao Banco Central do Brasil, pelo sistema RDR, resposta à demanda, esclarecendo que banco responsável pela intermediação do respectivo pagamento é o JPMorgan Chase Bank, National Association, entidade sediada nos Estados Unidos da América, detentora do Código Swift CHASUS33, sendo certo que qualquer dúvida ou reclamação a respeito de tal operação deve ser enviada diretamente à entidade em questão, pelos canais de atendimento por ela disponibilizados.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 30 de junho de 2021, foram registradas 56 demandas.

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

2020						2021					
Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0

Em relação ao semestre anterior (2º semestre de 2020), houve aumento no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre nenhuma demanda foi registrada.

São Paulo, 19 de julho de 2021

Ouvidoria JPMorgan