

*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 2020*

## **Relatório de Ouvidoria Período de 1/7/2020 a 31/12/2020**

### ***I – Seção Descritiva***

#### **1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria**

Durante o último período de seis meses (1/7/2020 a 31/12/2020), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (no conjunto, “JPMorgan”), não registrou demandas.

Dessa forma, não há dados para se avaliar a eficácia dos trabalhos da Ouvidoria.

#### **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 no semestre em questão nenhuma demanda foi recepcionada, não houve a necessidade de envio da pesquisa de avaliação da Qualidade do Atendimento da Ouvidoria, de forma que 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, o Ouvidor responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan de maio de 2020 até o início de dezembro de 2020 obteve certificação profissional de Ouvidoria pela

# J.P.Morgan

Federação Brasileira de Bancos – Febraban, onde participou, como co-titular, da Comissão de Ouvidorias e Relações com Clientes.

Desde o início de dezembro de 2020, a Ouvidora outrora substituída retornou às suas funções. Ressalte-se que 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 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 2º semestre de 2020, 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, seja 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, não foi registrada formalmente na Ouvidoria nenhuma demanda no período.

### 2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2020, foram registradas 54 demandas.

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

2020											
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2020), houve diminuição no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre 3 (três) demandas foram registradas.

São Paulo, 4 de janeiro de 2021

Ouvidoria JPMorgan