

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2018

Relatório de Ouvidoria

Período de 01/07/2018 a 31/12/2018

I – Seção Descritiva

1.1.1 Avaliação – Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Durante o último período de seis meses (**01/07/2018 a 31/12/2018**), a Ouvidoria do conglomerado financeiro JPMorgan, representado e liderado pelo Banco J.P. Morgan S.A. (“JPMorgan”), não registrou demanda.

Importante salientar que a maioria das demandas recebidas pela Ouvidoria desde sua criação, em 30 de setembro de 2007, diz respeito a produtos e serviços oferecidos no passado pelos antigos Banco Lar Brasileiro S.A. e Banco Chase Manhattan S.A., e que foram descontinuados ao longo do tempo. Nesse sentido, a dificuldade maior nesses casos continua sendo em obter informações e documentos para atender às solicitações, considerando que o prazo legal para manutenção de registros e extratos já expirou em sua grande maioria. Não obstante, vale ressaltar que a instituição desempenha esforços para que as pesquisas sejam realizadas independentemente do período ao qual correspondem as solicitações.

1.1.2 Avaliação – Qualidade do Atendimento da Ouvidoria

Em razão do disposto no artigo 8º, III, da Resolução 4.433/15 e na Circular 3.881/18, 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 não ter havido demanda registrada no período, não existem ainda dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento da Ouvidoria.

1.2 Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

A Ouvidoria atua 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/recebimento via 0800, 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.

Tendo em vista a quantidade e a natureza das solicitações, desde a criação da Ouvidoria até a presente data, entendemos que a estrutura utilizada hoje é apropriada às demandas recebidas.

Nos termos da regulamentação em vigor, a Ouvidora responsável pelo atendimento realizado pela Ouvidoria do JPMorgan desde junho de 2016 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.

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 2018, a Ouvidoria recebeu diversos contatos por e-mail ou telefone, 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 foram registradas formalmente na Ouvidoria demandas no período.

2.2. Evolução percentual

Desde a implantação da Ouvidoria, até o final do semestre em questão, em 31 de dezembro de 2018, foram registradas 48 demandas.

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

2018											
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0

Em relação ao semestre anterior (1º semestre de 2018), houve redução no registro de demandas na Ouvidoria, uma vez que naquele semestre 2 (duas) demandas foram registradas e, no 2º semestre de 2018, nenhuma demanda foi registrada.

São Paulo, 10 de janeiro de 2019

Ouvidoria JPMorgan