

Relatório de Ouvidoria (Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional “CMN”)

Período de 01/01/2020 a 30/06/2020

I – Seção Descritiva

O Bank of America Merrill Lynch Banco Múltiplo S.A (“Banco”) em conjunto com sua subsidiária Merrill Lynch S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários (“CTVM” ou “Correrora”), juntas Conglomerado Financeiro Bank of America Merrill Lynch (BofAML), têm por objeto social a prática de operações ativas, passivas e acessórias inerentes à carteira de investimento, comercial, câmbio e crédito e às corretoras de títulos e valores mobiliários.

a. Avaliação quanto à eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Dentro da estrutura operacional do BofAML, considerando que o segmento de clientes atendidos possui conhecimento necessário para atuar no mercado financeiro, o nível de reclamações costuma ser ínfimo quanto à prestação de serviços do BofAML.

No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria registrou 7 (sete) demandas de usuários. Todas as demandas foram avaliadas e respondidas, por meio do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações do Banco Central do Brasil – RDR (www.bcb.gov.br/RDR) ou por meio de telefone e/ou e-mail, estando descritas no item II – “Seção Estatística” deste relatório.

Foram cumpridas todas as obrigatoriedades e prazos exigidos na Resolução 4.433/2015 do CMN e na Circular 3.729/2014 do BACEN durante a execução dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria no período.

b. Estrutura da Ouvidoria (equipamentos, instalações e rotinas utilizadas)

A estrutura de Ouvidoria está incorporada no Capítulo VII do Estatuto Social do BofAML.

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, foi nomeado como Diretor de Ouvidoria do BofAML o Sr. Daniel Fazzolari e como Ouvidora a Sra. Roberta Rodrigues Alves. O

componente organizacional de Ouvidoria, portanto, tem como integrantes atualmente apenas o Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável.

A Ouvidoria utiliza-se de procedimento interno que descreve a estrutura da área, as atribuições e a necessidade de credenciamento da Ouvidoria e as atividades relacionadas ao recebimento de demandas de clientes e usuários e seu devido tratamento, tendo como canais de divulgação e atendimento, telefone (0800 886 2000) e Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações – RDR (www.bcb.gov.br/RDR).

O controle de ligações é registrado manualmente pela Ouvidoria, em razão da quantidade de demandas recebidas ser mínima, sem, contudo, deixar de evidenciar o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas na ocasião.

O prazo para solução e respostas das demandas é de, no máximo, 10 (dez) dias úteis.

Destacam-se como principais funções e atribuições da Ouvidoria:

- Receber, via os canais de divulgação e atendimento mencionados acima, atender, registrar por meio de números de protocolo, instituir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e/ou serviços do Banco ou da CTVM e demais empresas do mesmo conglomerado financeiro no Brasil;
- Prestar atendimento de última instância às demandas não solucionadas em canal de atendimento primário habitual;
- Atender às demandas encaminhadas pelo BACEN, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas;
- Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes/usuários/reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos demandantes o número do protocolo da demanda e o prazo previsto para resposta final às demandas encaminhadas, não devendo tal prazo ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dentro do período informado acima;
- Elaborar relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria a ser encaminhado à Diretoria da instituição, à área de Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria ao final de cada semestre, pelo Diretor de Ouvidoria; e

- Elaborar relatório de avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários a ser disponibilizado mensalmente ao Banco Central do Brasil.

Destacam-se como principais funções e atribuições do Diretor de Ouvidoria:

- Revisar os eventos e suas respectivas conclusões;
- Informar à Diretoria da instituição sobre atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;
- Propor à Diretoria da instituição medidas sugestivas, corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das demandas recebidas; e
- Encaminhar à Diretoria da instituição, à área de Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições mencionadas no tópico acima.

c. Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria à Diretoria da instituição, à área de Auditoria Interna e ao Comitê de Auditoria

O relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da instituição, da área de Auditoria Interna e do Comitê de Auditoria, pelo Diretor de Ouvidoria, Sr. Daniel Fazzolari.

d. Submissão dos integrantes da Ouvidoria a Exame de Certificação

Os membros integrantes da Ouvidoria deve ser submetidos a treinamento periódico e exame de certificação em Ouvidoria para Instituições Financeiras, de acordo com as previsões da Resolução 4.433 do CMN e regulamentações complementares.

A Sra. Roberta Rodrigues Alves possui certificado no Curso de Certificação Profissional de Ouvidoria, realizado pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN, conforme exigência do BACEN.

e. Critérios utilizados para atendimento das regulamentações

Esclarecemos que todas as demandas direcionadas ao número da Ouvidoria são avaliadas e respondidas. Todavia, as comunicações recebidas por meio telefônico que

não estão vinculadas, efetivamente, a uma reclamação não foram registradas no item II – “Seção Estatística” deste relatório.

II – Seção Estatística

Durante o período compreendido por este relatório, recebemos as seguintes comunicações via Sistema de Registro de Denúncias de Reclamações – RDR (www.bcb.gov.br/RDR) do BACEN e via telefone:

Número	Data da Demanda	Data da Resposta	Instituição	Objeto	Resultado
003 (RDR 2020040418)	04/02/2020	18/02/2020	Banco	Usuário alega que telefone da Ouvidoria não estava funcionando.	Reclamação improcedente (foram realizados diversos testes e não foi constatado nenhum problema no telefone da Ouvidoria) ¹ .
004 (RDR 2020040461)	04/02/2020	18/02/2020	Banco	Usuário alega que Banco teria exigido indevidamente documentação para efetivação de transferência.	Reclamação improcedente (não é exigida nenhuma documentação para efetivação de transferências e depósitos).
005 (RDR 2020061411)	20/02/2020	02/03/2020	Banco	Demandante apresenta pretensão em relação a transação intermediada por instituição	Reclamação não regulada (BofAML não tem ingerência sobre produtos e serviços de

¹ BACEN classificou demanda como “não regulada”.

				financeira estrangeira do grupo BofAML.	instituições estrangeiras do grupo).
006	03/03/2020	05/03/2020	Banco	Usuário alega que Banco enviou título à protesto indevidamente.	Reclamação improcedente (título enviado à protesto a pedido do Cedente).
007 (RDR 2020100325)	24/03/2020	06/04/2020	Banco	Usuário alega emissão indevida de boletos pelo Banco.	Reclamação improcedente (todos os boletos foram emitidos pelo Cedente e toda e qualquer insurgência deve a ele ser dirigida) ² .
015 (RDR 2020231683)	06/06/2020	21/06/2020	Banco	Usuário alega que pagou um boleto, mas que o Cedente não teria acusado recebimento.	Reclamação improcedente (Cedente não recebeu porque pagamento foi devolvido ao sacado).
017 (RDR 2020245969)	19/06/2020	27/06/2020	Banco	Usuário alega que pagou um boleto, mas que o Cedente não teria acusado recebimento.	Reclamação improcedente (Cedente não recebeu porque pagamento foi devolvido ao sacado) ³ .

Total de demandas registradas no período de 01/01/2020 a 30/06/2020: 07

² BACEN classificou demanda como procedente por indícios de descumprimento de disposições do artigo 4º, §3º, da Circular 3.956/2012, com a redação dada pela Circular 3.656/2013, entendimento este a qual a Ouvidoria respeitosamente não concorda.

³ Até o fechamento deste relatório, o BACEN não tinha divulgado o resultado de sua classificação para esta demanda.

III – Avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Em atendimento à Carta Circular nº 3.881, de 07 de março de 2018, do Conselho Monetário Nacional, foi instituída a avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários por meio da avaliação por telefone, conforme o caso, a fim de obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Durante o período compreendido por este relatório, apenas 1 (uma) pessoa respondeu a pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, tendo avaliado o atendimento em nota máxima.

São Paulo, 30 de julho de 2020.



DANIEL FAZZOLARI

Diretor Estatutário Responsável pela Área de Ouvidoria



Roberta Rodrigues Alves
Ouvidora