

Relatório de Ouvidoria (Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional “CMN”)

Período de 01/01/2021 a 30/06/2021

I – Seção Descritiva

O Bank of America Merrill Lynch Banco Múltiplo S.A (“Banco”) em conjunto com Merrill Lynch S.A. Corretora de Títulos e Valores Mobiliários (“CTVM” ou “Corretora”), juntas constituindo o Conglomerado Prudencial Bank of America (BofA), 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 BofA, 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 BofA.

No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria registrou 12 (doze) 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 obrigações e prazos exigidos na Resolução 4.860/2020 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 Banco.

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, foi nomeado como Diretor de Ouvidoria do BofA 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 4.860 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	28/01/2021	09/02/2021	Banco	O sacado alega que fez um pagamento, mas a compra dele teria sido cancelada por falta de pagamento.	Reclamação improcedente (pagamento foi processado e o valor repassado ao cedente).
004 (RDR 2021054989)	1/2/2021	3/2/2021	Banco	Demandante alega que Banco teria oferecido empréstimo e realizado cobrança de taxas indevidas.	Reclamação improcedente/não regulada (empréstimo foi feito por outra instituição que não tem relação com o BofA).
007 (RDR 2021084508)	12/2/2021	2/3/2021	Banco	Demandante solicita esclarecimentos sobre relacionamento em seu nome registrado no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro do Registrato.	Reclamação improcedente (demandante é representante legal de Cliente do Banco e por isso relação aparece no Registrato).

008	19/02/2021	2/3/2021	Corretora	Demandante solicita esclarecimentos sobre relacionamento em seu nome registrado no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro do Registrato.	Reclamação improcedente (o demandante é representante legal de Cliente da Corretora e por isso relação aparece no Registrato).
010 (RDR 2021127936)	7/3/2021	8/3/2021	Corretora	Demandante solicita esclarecimentos sobre relacionamento em seu nome registrado no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro do Registrato.	Reclamação improcedente (demandante é representante legal de Cliente da Corretora e por isso relação aparece no Registrato).
011 (RDR 2021159697)	19/03/2021	22/03/2021	Banco	Demandante alega que Banco teria oferecido empréstimo consignado mediante cobrança de taxas indevidas.	Reclamação improcedente/não regulada (BofA não oferece empréstimo consignado e não contactou demandante).
012	25/03/2021	1/4/2021	Banco	O sacado alega que títulos teriam sido protestados indevidamente.	Reclamação improcedente (títulos protestados por falta de pagamento a

					pedido do cedente).
013	19/04/2021	27/04/2021	Banco	O sacado alega emissão indevida de boleto em seu nome.	Reclamação improcedente (boleto emitido pelo cedente e qualquer insurgência deve ser direcionado a ele).
016	12/05/2021	14/05/2021	Corretora	Demandante solicita esclarecimentos sobre relacionamento em seu nome registrado no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro do Registrato.	Reclamação improcedente (demandante é representante legal de Cliente da Corretora e por isso relação aparece no Registrato).
018 (RDR 2021300724)	24/05/2021	03/06/2021	Banco	O sacado alega que o pagamento de boleto não teria sido processo e nem devolvido.	Reclamação improcedente (pagamento foi processado e o valor repassado ao cedente)
019 (RDR 2021311606)	28/05/2021	28/05/2021	Banco	O demandante alega existência de débitos indevidos em seu nome.	Reclamação improcedente (débito em questão estaria aberto em outra instituição que não tem relação com o BofA).
020 (RDR 2021358447)	17/06/2021	18/06/2021	Banco	O sacado alega que o pagamento de boleto não	Reclamação improcedente

				teria sido processo e nem devolvido	(pagamento foi processado e o valor repassado ao cedente).
--	--	--	--	---	---

Total de demandas registradas no período de 01/01/2021 a 30/06/2021: 12

III – Avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Em atendimento à Resolução 4.860 do CMN, é realizada 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, ninguém respondeu a pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria.

São Paulo, 07 de julho de 2021.



DANIEL FAZZOLARI

Diretor Estatutário Responsável pela Área de Ouvidoria



Roberta Rodrigues Alves
Ouvidora