

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

**Período de 01/07/2017 a 31/12/2017**

### ***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”), 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, câmbio e crédito e às corretoras de títulos e valores mobiliários. As operações são conduzidas no contexto de um conjunto de instituições que atuam integradamente no mercado financeiro, e certas operações têm a coparticipação ou a intermediação de instituições do Grupo, integrantes do sistema financeiro.

Informamos que o atual Diretor de Ouvidoria, Sr. André Aulus dos Anjos Teixeira, foi indicado no dia 18/09/2017, conforme ata de Reunião de Diretoria de mesma data. A nomeação do Sr. André Aulus dos Anjos Teixeira como diretor responsável pela Ouvidoria foi devidamente formalizada perante o Banco Central do Brasil (“BACEN”) por meio do sistema UNICAD.

#### **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 é nulo quanto à prestação de serviços do BofAML. No período em que abrange este relatório, a Ouvidoria registrou uma reclamação, a qual fora avaliada e está descrita no item II – “Seção Estatística” deste relatório.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigatoriedades e prazos exigidos na Resolução 4.433/2015 do CMN e na Circular 3.729/2014 do BACEN.

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

Em cumprimento às regulamentações em vigor, que dispõem sobre a instituição de componente organizacional de Ouvidoria, foi nomeado, por prazo indeterminado, como Diretor de Ouvidoria do BofAML, o Sr. André Aulus dos Anjos Teixeira e como Ouvidora a Sra. Roberta Rodrigues Alves. A estrutura de Ouvidoria está incorporada no Capítulo VII do Estatuto Social do BofAML.

A Ouvidoria utiliza-se de procedimento interno que descreve a estrutura da área, as atribuições e a necessidade de credenciamento da Ouvidora e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes e funcionários 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](http://www.bcb.gov.br/RDR)). O controle de ligações é registrado manualmente pela Ouvidora, 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 dias úteis.

O componente organizacional de Ouvidoria tem como integrantes o Diretor de Ouvidoria e a Ouvidora responsável.

Destacam-se como principais funções e atribuições da Ouvidora:

- Receber, via os canais de divulgação e atendimento mencionados acima, atender, registrar por meio de número de protocolo, instruir, 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/reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o número do protocolo da demanda e o prazo previsto para resposta final às reclamações encaminhadas, não devendo tal prazo ultrapassar 10 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 dos reclamantes 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.

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

- Revisar os eventos e suas respectivas conclusões;
- Informar à Diretoria da instituição sobre as 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 reclamações recebidas;

- 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. André Aulus dos Anjos Teixeira.

**d. Submissão dos integrantes da Ouvidoria a Exame de Certificação**

Os membros integrantes da Ouvidoria são 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**

Considerando que o atendimento às reclamações pode ser realizado por meio telefônico, esclarecemos que todas as comunicações direcionadas ao número da Ouvidoria foram devidamente avaliadas pela Ouvidora. Todavia, as comunicações recebidas 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 a seguinte comunicação via telefone:

<b>DATA DA RECLAMAÇÃO</b>	<b>DATA DA RESPOSTA</b>	<b>NOME DO RECLAMANTE</b>	<b>INSTITUIÇÃO RECLAMADA</b>	<b>OBJETO</b>	<b>RESULTADO</b>
15/12/2017	28/12/2017	Angélica Pires, funcionária da Cielo	Banco	Problemas na obtenção de extratos por meio da internet	Reclamação improcedente (orientações de como emitir extratos pela internet transmitidas à cliente)

Durante o período compreendido por este relatório, não recebemos comunicações via Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações (RDR) do Bacen.

Cumpra esclarecer ainda que, em que pese tenha constado na conclusão do relatório anterior, relativo ao período compreendido entre 01/01/2017 e 30/06/2017, que a Ouvidoria registrou 12 comunicações de pessoas físicas via RDR, esta registrou apenas 1 comunicação, que fora descrita no item II – “Seção Estatística” daquele relatório.

**Total de reclamações ocorridas no período de 01/07/2017 a 31/12/2017 - 01**

São Paulo, 08 de janeiro de 2018.

---

André Aulus dos Anjos Teixeira  
Diretor Estatutário Responsável pela Área de Ouvidoria

---

Roberta Rodrigues Alves  
Ouvidora