

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

**Período de 01/07/2020 a 31/12/2020**

### ***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 6 (seis) 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](http://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 4.860/2020 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 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](http://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](http://www.bcb.gov.br/RDR)) do BACEN e via telefone:

<b>Número</b>	<b>Data da Demanda</b>	<b>Data da Resposta</b>	<b>Instituição</b>	<b>Objeto</b>	<b>Resultado</b>
018 (RDR 2020282666)	07/07/2020	08/07/2020	Banco	Demandante questiona procedimentos relativos a serviço prestado por entidade estrangeira.	Reclamação não regulada (BofAML não tem ingerência sobre produtos e serviços de instituições estrangeiras do grupo).

019	16/07/2020	29/07/2020	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).
020	04/08/2020	05/08/2020	Banco	Usuário alega que pagou um boleto em duplicidade, mas que não teria acusado recebimento do valor pago em excesso.	Reclamação improcedente (Cedente não recebeu porque pagamento foi devolvido ao Sacado).
022	06/11/2020	17/11/2020	Banco	Demandante alega que Banco fica lhe telefonando indevidamente diversas vezes ao dia.	Reclamação improcedente (telefone originário das ligações não é do BofAML).
024	24/11/2020	03/12/2020	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).
026	08/12/2020	08/12/2020	Banco	Demandante alega que Banco teria feito desconto indevido em sua conta bancária decorrente de empréstimo consignado.	Reclamação improcedente (empréstimo consignado foi feito por outra instituição que não tem relação com o BofAML).

**Total de demandas registradas no período de 01/07/2020 a 31/12/2020: 06**

***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, 18 de janeiro de 2021.



**DANIEL FAZZOLARI**

Diretor Estatutário Responsável pela Área de Ouvidoria



Roberta Rodrigues Alves  
Ouvidora