

Relatório de Ouvidoria (Resolução nº 4.433/2015 do CMN)

Período de 01/01/2016 a 30/06/2016

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 co-participação ou a intermediação de instituições do Grupo, integrantes do sistema financeiro.

Informamos que a atual Diretora de Ouvidoria, Sra. Sandra Cristina Ornelas, foi indicada no dia 26/06/2015 em substituição ao Sr. Eduardo Henrique Schultz, conforme ata de Reunião de Diretoria de mesma data. A nomeação da Sra. Sandra Cristina Ornelas como diretora responsável pela Ouvidoria foi devidamente formalizada perante o Banco Central do Brasil 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 doze comunicações de pessoa física, que não possuem relacionamento com o Banco ou com a CTVM, via sistema RDR, as quais foram avaliadas e respondidas.

De acordo com a avaliação da Ouvidoria quanto aos trabalhos desenvolvidos no período, foram cumpridas todas as obrigações exigidas na Resolução 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional (CMN), assim, as demandas recebidas pelo sistema RDR foram devidamente analisadas e respondidas aos reclamantes com cópia ao próprio Sistema RDR do Bacen. Desta forma, ressaltamos que todas as demandas seguiram os procedimentos e obrigações exigidas na Resolução 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional (CMN) com eficácia e no prazo determinado.



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 nomeada, por prazo indeterminado, como Diretora de Ouvidoria do BofAML, a Sra. Sandra Cristina Ornelas e como Ouvidora a Sra. Lilian Graciano Penarotti de Lima. 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 do Ouvidor 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), endereço eletrônico (ouvidoria_bamlbrasil@baml.com) e Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações – RDR (www.bcb.gov.br/RDR). O controle de ligações e de *e-mails* é registrado manualmente pela Ouvidora, em virtude 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 corridos.

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

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 Banco Central do Brasil, 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, pela Diretora de Ouvidoria, Sra. Sandra Cristina Ornelas. Para o semestre findo em 30 de junho de 2016, a Diretoria, a área de Auditoria Interna e o Comitê de Auditoria, foram notificadas sobre a inexistência de outros eventos além das reclamações recebidas pela Ouvidoria e classificadas como improcedentes ou não conclusivas.

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 Conselho Monetário Nacional (CMN) e regulamentações complementares.

A Sra. Lilian Graciano Penarotti de Lima possui certificado no Curso de Certificação Profissional de Ouvidoria, realizado pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, conforme exigência do BACEN, realizado em 28 de agosto de 2013. No sentido de mais de uma pessoa habilitada a exercer as atividades de Ouvidoria, a Sra. Carmen Silvia Victor Gomes – também certificou-se em 17 de setembro de 2015, para que, na ausência da Ouvidora, possa atender eventuais demandas.

e. Critérios utilizados para atendimento das regulamentações

Considerando que o atendimento às reclamações pode ser realizado por meio telefônico ou eletrônico, esclarecemos o que segue:

Todas as comunicações direcionadas ao número da Ouvidoria e endereçadas por meio eletrônico, foram devidamente avaliadas pelo Ouvidor. Todavia, as comunicações recebidas não estão vinculadas, efetivamente, a uma reclamação.

São Paulo, 20 de julho de 2016.

Sandra Cristina Ornelas

Diretora Estatutária Responsável pela Área de Ouvidoria

Lilian Graciano Penarotti de Lima

Ouvidora