



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

Período de 01/07/2015 a 31/12/2015

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 duas comunicações de pessoa física, que não possuem relacionamento com o Banco ou com a CTVM, via sistema RDR, as quais foram avaliadas e estão descritas 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 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, destacamos que todas as demandas seguiram os procedimentos e obrigatoriedades 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 nomeado, 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 política e procedimento internos que descrevem sobre a estrutura da área, a necessidade de credenciamento e atribuições do ouvidor e as atividades relacionadas ao recebimento de reclamações de clientes e funcionários, tendo como canais de divulgação 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 15 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:

- Analisar e dar tratamento adequado às reclamações dos clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual;
- Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não ultrapassa 15 dias corridos, contados da data da protocolização da ocorrência;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes dentro do período estipulado acima.

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

- Revisar os eventos e suas respectivas conclusões;
- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

- Elaborar e encaminhar à diretoria e à área de auditoria interna da instituição 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 ao Conselho de Administração ou Diretoria da Instituição

O relatório de Ouvidoria é levado ao conhecimento da Diretoria da Instituição, pela Diretora de Ouvidoria, Sra. Sandra Cristina Ornelas. Para o semestre findo em 31 de dezembro de 2015, a Diretoria e o Conselho da Administração, foram notificados sobre a inexistência de outros eventos além das reclamações recebidas pela Ouvidoria e classificadas como impropedentes ou não conclusivas, conforme apresentado no item II – Seção Estatística.

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 3.849 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.

II – Seção Estatística

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

Tipo de Cliente (PF/PJ)	Nome	Data e hora da Reclamação	Canal Utilizado para a Reclamação	Descrição Detalhada da Reclamação	Ações Internas Tomadas	Conclusão Sugerida	Data da Solução	Canal para Resposta
Pessoa Física	Mario Esteves de Sousa - CPF: 707.823.731-51	29/10/2015 15:43	Sistema RDR	Comunicado recebido através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações, onde o reclamante pediu informações sobre abrir uma conta corrente para receber sua previdência no Brasil, por ser estrangeiro. Só que se enganou, pois dirigiu-se ao Citibank. Protocolo: 2015472607	Informado ao reclamante, via e-mail, que ele estava equivocado e que nossa instituição é o Bank of America e não Citibank.	Reclamação não regulada, conforme Bacen	13/11/2015	correspondência eletrônica
Pessoa Física	Moacir Baptista dos Santos - CPF: 156.254.276-15	27/11/2015 12:11	Sistema RDR	Comunicado recebido através do Sistema de Registro de Denúncias e Reclamações, onde o reclamante informa que foi lesado por uma empresa que utilizou indevidamente o nome do banco oferecendo empréstimo cobrando taxas e não entregando os valores. Protocolo: 2015515163	Informamos ao reclamante por e-mail que Bank of America Merrill Lynch Banco Múltiplo S.A. não realiza empréstimos a pessoas físicas, tendo por foco a oferta de produtos e serviços bancários a grandes empresas e conglomerados brasileiros e multinacionais e que não utiliza representantes comerciais em suas atividades e não autoriza quaisquer terceiros a ofertar empréstimos em seu nome – sendo tal prática ilícita e indicativa de fraude.	Reclamação não regulada, conforme Bacen	16/12/2015	correspondência eletrônica

Total de reclamações ocorridas no período de 01/07/2015 a 31/12/2015

2

São Paulo, 23 de fevereiro de 2016.

Sandra Cristina Ornelas

Diretora Estatutário Responsável pela Área de Ouvidoria

Lilian Graciano Penarotti de Lima

Ouvidora