

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

EMPRESAS DO CONGLOMERADO FINANCEIRO BNY MELLON

- ♣ BNY MELLON SERVIÇOS FINANCEIROS DTVM S.A.
- ♣ BNY MELLON BANCO S.A.

Ref.: Relatório Semestral referente à Estrutura Organizacional da Ouvidoria: Data-Base Jan-Junho 2024.

1. Estrutura da Ouvidoria BNY

Em conformidade com a Resolução nº 4.860, do Conselho Monetário Nacional, de 23 de outubro de 2020 (“Resolução nº 4.860/2020”) e a Resolução nº 43 da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), de 17 de agosto de 2021, o BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A. e o BNY Mellon Banco S.A. (“BNY”) instituíram o Departamento de Ouvidoria, com a finalidade precípua de salvaguardar os direitos dos Demandantes e usuários (“Demandante”) e atuar como canal de comunicação entre os Demandantes e a instituição, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

A missão da Ouvidoria é atender ao Demandante, buscar informações internamente, avaliar se a questão é procedente ou não, resolvê-la no menor prazo possível e quando aplicável, adotar novos procedimentos para que a situação não volte a ocorrer.

A Ouvidoria do BNY é composta por um Diretor Responsável e um Ouvidor, devidamente designado perante o Banco Central do Brasil e a CVM, tendo suporte das demais áreas internas como Jurídico, *Compliance* e Gerenciamento de Risco (“*Risk Management*”).

O Ouvidor, adequadamente certificado conforme a legislação vigente, é responsável por registrar, comunicar, receber, instruir, analisar, acompanhar solucionar e prestar esclarecimentos ao reclamante, de maneira rápida, eficiente e precisa dentro dos prazos exigidos na legislação vigente. A Ouvidoria é formada pela Ouvidora Paula Paiva, certificada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), e se mantém atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos, e ainda, por um prestador de serviços de suporte à Ouvidoria. O crescimento da área será mensurado conforme suas necessidades.

Em colaboração, o Jurídico e o *Compliance* prestam suporte técnico independente ao Diretor Responsável e à Ouvidoria, quando necessário. Por fim, a área de Gerenciamento de Risco - *Risk Management* é responsável por utilizar eventuais registros advindos da Ouvidoria para aprimorar processos e controles internos da instituição, monitorando os riscos vigentes.

Por fim, o Diretor Responsável é designado para assegurar o cumprimento do disposto na Resolução nº 4.860/2020.

2. Canais de Acesso à Ouvidoria BNY

Atualmente a Ouvidoria pode ser acessada pelo telefone 0800-021-9512, pelo e-mail ouvidoria@bny.com ou através do *site* www.bny.com.br. Tais formas de contato estão disponíveis em todos os materiais de divulgação utilizados pela instituição.

Além da Ouvidoria, o BNY conta com uma equipe de Serviço de Atendimento a Demandantes (SAC). O SAC pode ser acessado pelo telefone 0800 725 3219, através do *site* www.bny.com.br, ou ainda através do endereço de e-mail sac@bnymellon.com.br. A equipe de Atendimento a Demandantes tem como objetivo sanar possíveis problemas informados pelos Demandantes no contato com a primeira instância.

O prazo para retorno ao Demandante na Ouvidoria é de no máximo 10 (dez) dias úteis e no SAC, o prazo limite para atendimento às demandas dos Demandantes, é de 07 (sete) dias corridos.

As demandas recebidas pela Ouvidoria são registradas e acompanhadas em planilhas, monitoradas em relação aos prazos de resposta e tratamento documentado nas pastas na rede de computadores do BNY, destinadas exclusivamente para este fim, quando aplicável (pois em alguns momentos, recebemos spam pelo canal de Ouvidoria).

3. Detalhamento do processo das formas de contato com a Ouvidoria

3.1 - Site da instituição – <https://www.bny.com.br/sf> - através do SAC e Ouvidoria:

Atualmente, o Demandante tem a opção de incluir uma nova demanda, com a opção de classificar sua mensagem em: Consultas Diversas, Elogios, Ouvidoria, Reclamações ou Solicitações. Alguns campos são de preenchimento obrigatório, tais como: nome, CPF, e-mail, telefone, assunto e mensagem.

Ao enviar a mensagem para a “Ouvidoria” no motivo de Contato, o sistema remete a mensagem para o e-mail ouvidoria@bny.com e o Demandante deve receber um e-mail contendo o número do protocolo do atendimento pela Ouvidoria e o prazo máximo para a demanda ser finalizada. Quando houver a necessidade de extensão desse prazo, o demandante será notificado do novo prazo, que não poderá exceder 10 dias úteis.

Em caso de consulta de status de demanda da Ouvidoria, o Demandante deve informar o CPF e o número de protocolo da solicitação a ser consultada.

Quando uma nova e inicial demanda referente a Consultas Diversas, Elogios, Reclamações, Sugestões ou Solicitações é inserida, é direcionada ao SAC para cuidados da demanda com o objetivo de sanar possíveis problemas informados pelos Demandantes no contato com a primeira instância.

As respostas às mensagens são enviadas diretamente pelo SAC ou pela Ouvidoria, quando aplicável em cada caso, para o e-mail cadastrado pelo Demandante.

3.2 Pelo número de telefone 0800 021 9512

O Demandante é atendido diretamente pela Ouvidoria do BNY.

Todas as ligações são gravadas e armazenadas pelo período estabelecido na Regulamentação, possibilitando a consulta caso necessário.

Ao recebimento de ligações pela Ouvidoria, são solicitados os dados para identificação do Demandante e da demanda, assim como protocolo do SAC, para verificação da existência de alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Demandantes), em geral, o mesmo é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância.

Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, são validadas as informações providas por telefone e enviado e-mail ao demandante com número de protocolo do atendimento pela Ouvidoria e orientações sobre o prazo de resposta, conforme definido na Legislação.

As respostas são enviadas diretamente para o e-mail cadastrado pelo Demandante/demandante.

3.3 Pelo e-mail ouvidoria@bny.com

Após recebimento de algum e-mail de Demandante ou não Demandante, a Ouvidoria verifica se já existe alguma reclamação/contato do mesmo com o SAC. Caso o demandante ainda não tenha passado pelo SAC (Serviço de Atendimento a Demandantes), em geral, o mesmo é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância.

Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, são validadas as informações constantes no e-mail e o Demandante recebe retorno via e-mail com número de protocolo do atendimento pela Ouvidoria e orientações sobre o prazo de resposta, conforme definido na Legislação.

4. Dos critérios utilizados para qualificar a procedência das demandas

As demandas recebidas pela Ouvidoria são qualificadas como: (i) improcedente, (ii) procedente solucionada e (iii) procedente não solucionada.

Os critérios utilizados pela Instituição para classificar a procedência das demandas de Ouvidoria são: (i) verificação se já houve algum chamado aberto na primeira instância que não tenha sido respondido no prazo de 05 dias ou que a resposta não tenha sido conclusiva; (ii) verificar se a demanda tem correlação com alguma linha de negócio da Instituição ou ainda, (iv) se realmente foi enviada para o endereço eletrônico correto.

As demandas recebidas são reportadas pela Ouvidora, Paula Paiva, conforme aplicável, ao Diretor Responsável pela Ouvidoria, quando este não estiver incluído nas comunicações internas.

5. Seção estatística sobre as demandas registradas na Ouvidoria

No período de 1º de janeiro de 2024 à 30 de junho de 2024, foram recebidas um total de 28 (vinte e oito) demandas pela Ouvidoria. Foram consideradas e processadas na segunda instância pela Ouvidoria um total de 22 (vinte e duas) demandas, sendo: Pelo BNY Serviços Financeiros DTVM S.A. ("DTVM"), 22 (vinte e duas) demandas, todas classificadas de acordo com sua procedência e devidamente solucionadas, conforme quadro estatístico abaixo. Ainda, 4 demandas foram inicialmente direcionadas ao BNY Mellon Banco S.A., contudo, tratam-se de demandas com correlação à linha de negócio da DTVM, sendo assim, devidamente retificadas.

Apresenta-se abaixo seção estatística sobre as demandas registradas no semestre:

Meses	Demandante	Número de Demandas	Tipo	Critério Procedência	Status da Demanda	Canal de Recebimento	Instituição	Evolução %
Janeiro	PF	3	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	RDR- Bacen	DTVM	13.60%
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
Fevereiro	PF	2	Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	9.16%
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
Março	PF	4	Consulta	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	18.18%
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
Abril	PF	1	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	4.54%
Maio	PF	7	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	31.80%
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PJ		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Email	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
Junho	PF	5	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	CVM	DTVM	22.72%
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Procedente Solucionada	Telefone	DTVM	
Total Semestre				22				100.00%

6. Avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.860/2020, o BNY Mellon Banco possui instrumentos de avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a seus Demandantes e usuários.

A avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria observa os itens abaixo:

- I - estruturada de forma a obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto;
- II - disponibilizada ao Demandante via e-mail em até um dia útil após o encaminhamento da resposta conclusiva para a demanda; e
- III - concluída em até cinco dias úteis após o encaminhamento da resposta conclusiva ao Demandante.

Os dados relativos à avaliação são reportados e remetidos ao Banco Central do Brasil, na forma e critérios definidos na Regulamentação.

7. Medidas corretivas ou de aprimoramento sugeridas pela Ouvidoria

Neste semestre, foi sugerida pela Ouvidoria à Diretoria da Instituição 1 (uma) medida de aprimoramento de procedimento operacional, em decorrência da análise de reclamações recebidas pela Ouvidoria.

8. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria

Concluímos que os trabalhos da Ouvidoria do BNY no primeiro semestre de 2024 foram eficazes, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria e seu contínuo aprimoramento.

A instituição está inteiramente comprometida em atender as demandas dos Demandantes da melhor maneira e no menor prazo e, para isso, entendemos que a estrutura disponibilizada para a Ouvidoria e SAC estão em conformidade com o formato da nossa Instituição.

Permanecemos à sua disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,


Adriano Koelle (Jul 5, 2024 16:31 ADT)

Eduardo Adriano Koelle
Diretor responsável pela Ouvidoria do BNY Mellon Banco S.A. e BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A.


PaulaRCPaiva (Jul 5, 2024 13:21 ADT)

Paula Paiva
Ouvidora do BNY Mellon Banco S.A. e BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A.