

A Ouvidoria do BNY Mellon encontra-se ao inteiro dispor de seus clientes e usuários com objetivo de receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal às consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias que não tenham sido solucionadas pelo atendimento habitual da Instituição.

Ao ser acionada, a Ouvidoria promoverá a mediação do conflito, analisando a demanda tempestivamente de forma diligente, independente, imparcial e autônoma, identificando possíveis pontos para melhoria dos serviços da instituição.

Os clientes e usuários podem acessar a Ouvidoria por meio de quatro canais de comunicação gratuitos, quais sejam:

- Site: <https://www.bnymellon.com.br> - através da Ouvidoria;
- Telefone: 0800 725 3219;
- E-mail: [ouvidoria@bnymellon.com.br](mailto:ouvidoria@bnymellon.com.br)
- Caixa Postal: BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S/A  
Rio de Janeiro – CEP: 20010-974 – Caixa Postal 140

Não disponibilizamos atendimento presencial. Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

Com o propósito de viabilizar a atuação da Ouvidoria, será necessário o fornecimento pelo cliente das seguintes informações, no mínimo:

- Nome Completo;
- Código do cliente ou CPF;
- Nº do protocolo (canal de 1ª instância); e
- Motivo do contato (descrição da demanda).

No momento do registro da demanda, o cliente receberá um novo número de protocolo, por meio do qual poderá acompanhar, através do contato com um dos canais acima mencionados, o status da ocorrência.

Ao longo da análise a Ouvidoria poderá realizar contatos com o demandante caso seja identificada necessidade. Portanto, o cliente deve prestar as informações mínimas corretamente na ocasião do contato com a Ouvidoria. Após conclusão, a resposta da demanda será apresentada ao cliente.

O prazo para atendimento da Ouvidoria é de até 10 (dez) dias após registro da demanda. A Ouvidoria observará os casos de prioridade, definidas por disposição legal ou regulamentar, e envidará esforços para responder da forma mais célere possível. Para as demandas referentes aos fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº157, de 10/02/1967, o prazo limite é de 60 dias.

Em casos de justificada impossibilidade de atendimento da demanda dentro do prazo máximo estabelecido, a Ouvidoria informará ao demandante quais providências estão sendo adotadas, justificando o motivo da impossibilidade e o novo prazo para atendimento, que não será superior a 10 (dez) dias.