



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

EMPRESAS DO CONGLOMERADO
FINANCEIRO BNY MELLON

PRIMEIRO SEMESTRE DE 2020.



BNY MELLON

Rio de Janeiro, 20 de agosto de 2020.

Ref.: Relatório Semestral referente à Estrutura Organizacional da Ouvidoria.

Em conformidade com a Resolução nº 4.433, do Conselho Monetário Nacional, de 23 de julho de 2015 (“Resolução nº 4.433/2015”) e a Instrução Normativa da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) nº 529, de 1º de novembro de 2012, o BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A. e o BNY Mellon Banco S.A. (“BNY Mellon”) instituíram o Departamento de Ouvidoria, com a finalidade precípua de salvaguardar os direitos dos clientes e atuar como canal de comunicação entre os clientes e a instituição, inclusive na mediação de eventuais conflitos.

A missão da Ouvidoria é atender ao cliente, 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 Mellon 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, cliente ou não, de maneira rápida, eficiente e precisa dentro dos prazos exigidos na legislação vigente. A Ouvidoria é formada pela Ouvidora Paula Paiva, certificada pelo Instituto IBRC em 2017, e se mantém atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos. 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 4.433/2015.

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

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

O prazo para retorno ao cliente na Ouvidoria é de no máximo 10 (dez) dias úteis e no SAC, o prazo limite para atendimento às demandas dos clientes, é de 05 (cinco) dias úteis.



BNY MELLON

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

Detalhamento do processo das formas de contato com a Ouvidoria.

- Site da instituição – <https://www.bnymellon.com.br/sf> - através do SAC e Ouvidoria: Atualmente, o cliente 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@bnymellon.com.br e o cliente deve receber um e-mail contendo o número do protocolo do atendimento 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 cliente 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 clientes 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 cliente.

De acordo com o item 2 do Manual de Procedimentos da Ouvidoria, os critérios utilizados pela Instituição para classificar a procedência das demandas de Ouvidoria são: (i) verificar 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 enviaram para o endereço eletrônico correto.

- Pelo número de telefone **0800 021 9512**. O cliente é atendido diretamente pelo Ouvidor do BNY Mellon. Todas as ligações são gravadas e armazenadas, possibilitando a consulta a qualquer momento.
- Pelo e-mail ouvidoria@bnymellon.com.br

Após recebimento de algum e-mail de cliente ou não cliente, o Ouvidor 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 Clientes), em geral, o mesmo é orientado a redirecionar seu pedido para o canal de 1ª instância.



BNY MELLON

Quando alguma demanda é de fato de Ouvidoria, os Ouvidores validam as informações constantes no e-mail e orientam o cliente sobre o prazo, que não pode ser superior ao definido na Legislação.

As demandas recebidas são reportadas pela Ouvidora à Diretora Responsável pela Ouvidoria, quando esta não estiver incluída nas comunicações internas.

No período de 01 de Janeiro de 2020 a 30 de junho de 2020, as demandas recebidas pela Ouvidoria, consideradas na segunda instância, ainda que não tenham passado pela primeira instância foram respondidas a contento. Pelo BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A., foram recebidas 22 (vinte e duas) demandas, tendo sido todas classificadas de acordo com sua procedência, conforme quadro estatístico abaixo, tendo todas sido devidamente solucionadas. No BNY Mellon Banco S.A, houve apenas o registro de 1 (uma) demanda que foi devidamente solucionada, mas que na verdade era relacionada à DTVM, tendo sido direcionada ao Banco por equívoco.

Apresentamos acima seção estatística sobre as reclamações registradas no semestre:

Meses	Tipo de Cliente	Quantidade	Tipo	Critério Procedência	Status da Demanda	Canal de Recebimento	SAC Anterior	Evolução %
Janeiro	PF	1	Consulta	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	4.54%
Fevereiro	PF	2	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Sim	9.09%
	PJ		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	
Março	PJ	9	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	40.90%
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	
	PF		Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	Telefone	Sim	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Sim	
	PJ		Consulta	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	E-mail	Não	
	PF		Denúncia	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	
Abril	PF	6	Solicitação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	E-mail	Sim	27.27%
	PF		Denúncia	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	RDR	Não	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	E-mail	Sim	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	
	PF		Consulta	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	RDR	Sim	
Maio	PF	3	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	E-mail	Sim	13.64%
	PF		Sugestão	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	
	PF		Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	E-mail	Sim	
Junho	PF	1	Reclamação	Referente linha de negócio da Instituição	Resolvida	CVM	Não	4.54%
Total Semestre			22					100.00%

Ainda, em atendimento à Resolução nº 4.629, do Conselho Monetário Nacional de 25 de janeiro de 2018, implementamos instrumentos de avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a seus clientes e usuários.

Concluimos que os trabalhos da Ouvidoria no primeiro semestre de 2020 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 clientes 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 empresa.

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



BNY MELLON

DocuSigned by:
Patricia Avolio Furtado Alvim
AEF12AB00D3A426...

Patricia Avolio Furtado Alvim

Diretora responsável pela Ouvidoria do BNY Mellon Banco S.A. e BNY Mellon Serviços Financeiros DTVM S.A.

DocuSigned by:
Paula Paiva
E4C16539B72C42E...

Paula Paiva

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