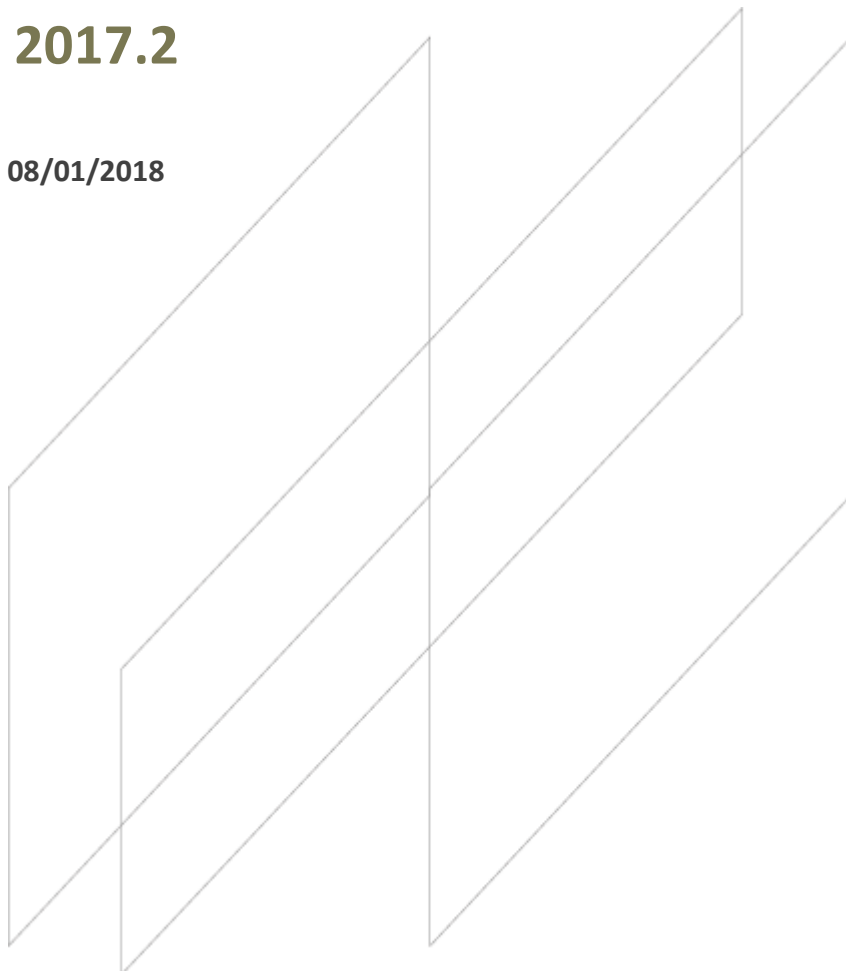




**Relatório de Ouvidoria BACEN e  
CVM  
Semestre 2017.2**

**Data de Emissão: 08/01/2018**



## ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO	3
II. SEÇÃO QUALITATIVA	3
III. SEÇÃO QUANTITATIVA	4
ANEXO I	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

## I. Introdução

O presente relatório visa atender ao disposto no artigo 12 da Instrução CVM 529, de 1º de novembro de 2012 (“[ICVM 529/12](#)”), expedida pela Comissão de Valores Mobiliários e no artigo 13 da Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015 (“[Res. 4.433](#)”).

A partir do segundo semestre de 2015, o Grupo Modal passou a atuar na distribuição de valores mobiliários, também, através de nova empresa, a Modal Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (Modal DTVM).

Todavia, o presente relatório abrange somente aquelas demandas relacionadas às atividades desempenhadas pelo Banco Modal S.A. (ou, simplesmente, “[Modal](#)”).

## II. Seção Qualitativa

***Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da Ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria.***

A instituição está comprometida com a missão da área de Ouvidoria e mantém os seguintes canais de contato: telefone e e-mail.

Ao longo do segundo semestre de 2017, nenhum contato foi realizado através do canal telefônico da Ouvidoria, no entanto, o Banco Modal recebeu 23 reclamações no sistema Reclame Aqui, 11 reclamações no sistema RDR (Banco Central), bem como 20 reclamações oriundas do sistema Ombudsman da CVM (Comissão de Valores Mobiliários), sendo que em todos os casos, as reclamações foram direcionadas à Modal DTVM e tratadas pela equipe responsável.

De todos os contatos realizados através do email, com exceção de 3 (três) casos, todos os demais também eram relacionados a clientes daquela empresa, dessa forma, somente os três casos citados foram objeto de registro.

Tais reclamações foram devidamente registradas no sistema de Ouvidoria, cujos detalhes seguem abaixo, na seção específica.

***Adequação da estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição.***

Atualmente, mantemos 1 (um) profissional devidamente certificado dedicados ao atendimento às demandas de relacionadas ao Banco Modal.

O atendimento é realizado através de:

- Atendimento telefônico 0800 283-0077 dias úteis das 10h às 16h
- E-mail exclusivo – [ouvidoria@modal.com.br](mailto:ouvidoria@modal.com.br)

Vale informar que até Setembro de 2017, tanto o atendimento telefônico quanto o endereço de e-mail eram compartilhados pelas estruturas de Ouvidoria do Banco Modal e da Modal

DTVM, no entanto, após esse período, as estruturas foram segregadas, todavia, em função da possibilidade de envio por parte dos clientes da Modal DTVM de demandas ao Banco Modal, a equipe da Modal DTVM ainda mantém acesso à caixa de correio da Ouvidoria do Banco de forma a garantir o atendimento a todos os casos de demandas daquela empresa.

***Detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas.***

Os casos registrados não demandaram alteração ou implantação de quaisquer processos e melhorias.

***Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.***

O componente da Ouvidoria está devidamente certificado

***Detalhamento da ocorrência de demandas que ocasionaram perdas financeiras às instituições em contrapartida à necessidade de ressarcimentos aos clientes reclamantes.***

No período entre 01/07/2017 e 31/12/2017, não houve demanda que ocasionasse perda financeira ao Banco Modal.

### **III. Seção Quantitativa**

Conforme mencionado anteriormente, no segundo semestre de 2017, foram registradas 3 (três) demandas originadas exclusivamente pelo e-mail da Ouvidoria, conforme podem ser identificadas no Anexo I.

**JANNY RIBEIRO CASTRO**

OUVIDORA

**ANA PAULA MORAES VENANCIO AMARAL**

DIRETORA DE OUVIDORIA BANCO MODAL S.A.