

# Relatório de Ouvidoria 1º Semestre 2020

Nos termos da Resolução nº 4.433/2015 do CMN e ICVM 529/2012, publicamos o presente relatório, relativo a atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2019.

## **SUMÁRIO:**

**I. APRESENTAÇÃO**

**II. OBJETIVO**

**III. ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

**IV. SEÇÃO QUALITATIVA**

**V. SEÇÃO QUANTITATIVA**

**V. PRÁTICAS DE MELHORIAS CONSTANTE DA OUVIDORIA**

**VI. CONSIDERAÇÃO FINAL**

## I. APRESENTAÇÃO

Ouvidoria do Grupo Modal, desde de 2007, atende seus clientes de acordo com a Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional e Instrução CVM 529/2012 e tem por diretrizes de atuação política de atendimento de acordo com as determinações da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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

A partir de novembro de 2018, foi lançado o modalmais Banco Digital do Investidor, que reúne a facilidade, rapidez na hora de investir a uma conta corrente totalmente gratuita, cartão de débito VISA podendo ainda, realizar saques em toda a rede 24 horas.

O presente relatório abrange às demandas relacionadas às atividades desempenhadas pelo Grupo Modal, em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares:

Em atendimento à Resolução CMN nº 4.433, de 23 de julho de 2015 e ICVM 529, de 1 de novembro de 2012 e normas complementares, este relatório refere-se às atividades da Ouvidoria Grupo Modal no período 01/01/2020 a 30/06/2020.

## II. OBJETIVO

Acolher e tratar com ética e imparcialidade as manifestações recebidas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da empresa, buscando satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar.

Atuar como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades da Ouvidoria, bem como o foco no exercício da prática de melhoria constante.

Nossas condutas são embasadas pelos valores: Ética, respeito ao cliente, transparência imparcialidade e foco em resultados.

## III. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

### III.1. Exigência regulamentar:

“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. ”

### III.2. Justificativa:

A área de Ouvidoria do Grupo Modal, é composta por 5 (cinco) integrantes, sendo 1 (um) Diretor de Ouvidoria e 4 (quatro) profissionais, devidamente certificados e dedicados ao atendimento.

Todos os clientes são orientados a utilizar o canal da Ouvidoria como última instância interna para solução de demandas:

Assim, atualmente o atendimento é realizado por meio de:

- Atendimento telefônico 0800 283-0077 - dias úteis das 09h às 18h.
- Formulário on-line no site <https://www.modalmais.com.br/ouvidoria>.

#### **IV. SEÇÃO QUALITATIVA**

##### **IV.1. Exigência regulamentar:**

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

##### **IV.2. Justificativa:**

Como missão da Ouvidoria, o Grupo Modal utiliza as seguintes balizas:

- Cumprir prazos.
- Conscientizar os clientes da função da Ouvidoria.
- Solucionar as reclamações elegíveis.
- Evitar ou diminuir a reincidência das reclamações.

A Ouvidoria realiza a análise das demandas elegíveis dos clientes por meio de protocolo válido aberto pela Central de Relacionamento, busca informações com as áreas relacionadas e, posteriormente, responde ao cliente com sua posição final em relação à demanda.

Durante o primeiro semestre de 2020, foram recebidos:

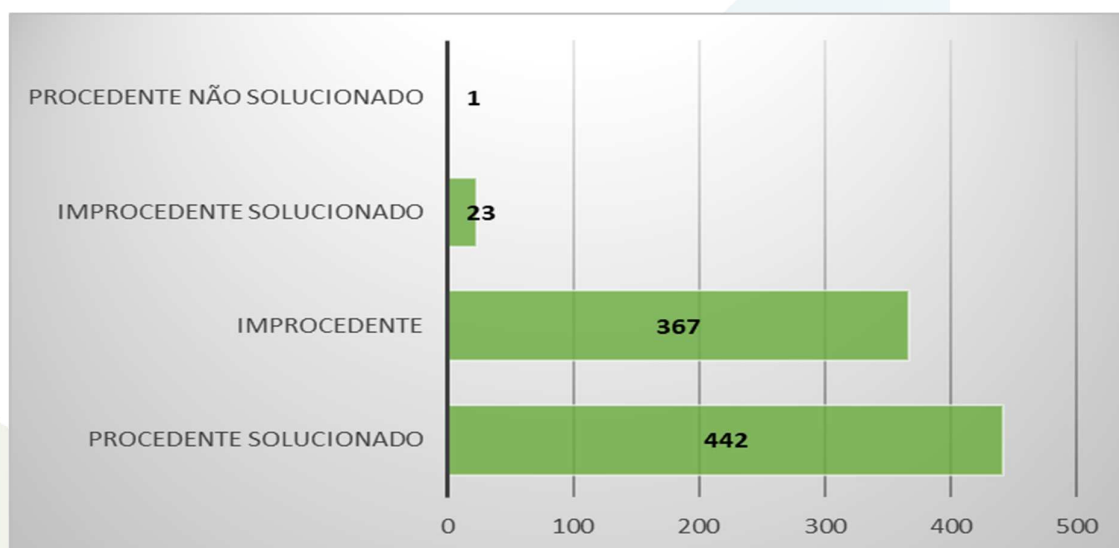
- 2797 (Dois mil setecentos e noventa e sete) ligações, sendo 206 (duzentos e seis) elegíveis para abertura da reclamação na Ouvidoria.
- 2082 (Dois mil e oitenta e dois) formulários on-line, sendo 469 (Quatrocentos e sessenta e nove) elegíveis para abertura da reclamação na Ouvidoria.

Em comparação com o último semestre de 2019, a Ouvidoria do Grupo modal constatou um aumento de 212,51% no número de ligações recebidas. Constatamos também o aumento no número de casos elegíveis sendo, de 58 (Cinquenta e oito) casos no segundo semestre de 2019 para 206 (Duzentos e seis) no primeiro semestre de 2020.

O crescimento do número de ocorrências registradas no total, é atribuível principalmente pelo aumento do número de clientes correntistas de 432879 (Quatrocentos e trinta e dois mil oitocentos e setenta e nove) clientes no 2º semestre/19, para 728248 (Setecentos e vinte e oito mil duzentos e quarenta e oito ) clientes no 1º semestre de 2020 ou seja, 295369 (Duzentos e noventa e cinco mil trezentos e sessenta e nove) novos correntistas, além do lançamento de nossa nova plataforma de investimentos a partir de 09/10/2019, o que gerou dúvidas por parte dos clientes relacionadas ao novo aplicativo, procedimentos de transferências, pagamento de boletos, contas dentre outros.

Do total de 675 (Seiscentos e sessenta e cinco) casos registros pela Ouvidoria, 442 (Quatrocentos e quarenta e dois) demandas foram tidas como procedentes solucionadas sendo, 1 (hum) como procedentes não solucionadas, 367 (Trezentos e sessenta e sete) como improcedentes e, 23 (Vinte e três) demandas classificadas como improcedentes solucionadas.

Representação gráfica:



IMPROCEDENTE	IMPROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE SOLUCIONADA	PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA
É toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade através do levantamento e análise de documentação.	É toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade, no entanto, resolvemos visando o bom relacionamento.	É a demanda que recebeu o devido tratamento sendo solucionada para o cliente dentro do prazo regulamentar.	É a demanda que não foi tratada dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.

#### IV.3. Exigência regulamentar:

“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.”

#### IV.4. Justificativa:

Após aprovação junto à Diretoria, a Ouvidoria do Grupo Modal em conjunto as demais áreas parceiras, pode acompanhar as seguintes ações de melhorias que foram implementadas:

- Lançamento do novo portal modalmais a partir de 09/10/2019, com uma navegação ainda mais fácil e intuitiva.
- Acesso a conta por Biometria/ Reconhecimento facial (Face ID).
- Desbloqueio de acesso com solicitação via App/Revalidação Cadastral e Alteração de Endereço.
- Pagamento de boletos.
- Conteúdo educacional.
- Realização de Investimentos na palma da mão.

#### IV.5. Exigência regulamentar:

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

#### IV.6. Justificativa:

Durante o primeiro semestre do ano de 2020, 171 (Cento e setenta e um) demandas elegíveis ocasionaram o ressarcimento no valor total de R\$79.715,74 (Setenta e nove mil Setecentos e quinze reais).

### V. SEÇÃO QUANTITATIVA

Conforme mencionado, no primeiro semestre de 2020, foram registradas 206 (Duzentos e Seis) demandas originadas pelo 0800 da Ouvidoria e 469 (Quatrocentos e sessenta e nove) demandas elegíveis originadas pelo formulário on-line, totalizando 675 (Seiscentos e setenta e cinco) ocorrências registradas na Ouvidoria, conforme podem ser identificadas no gráfico abaixo:



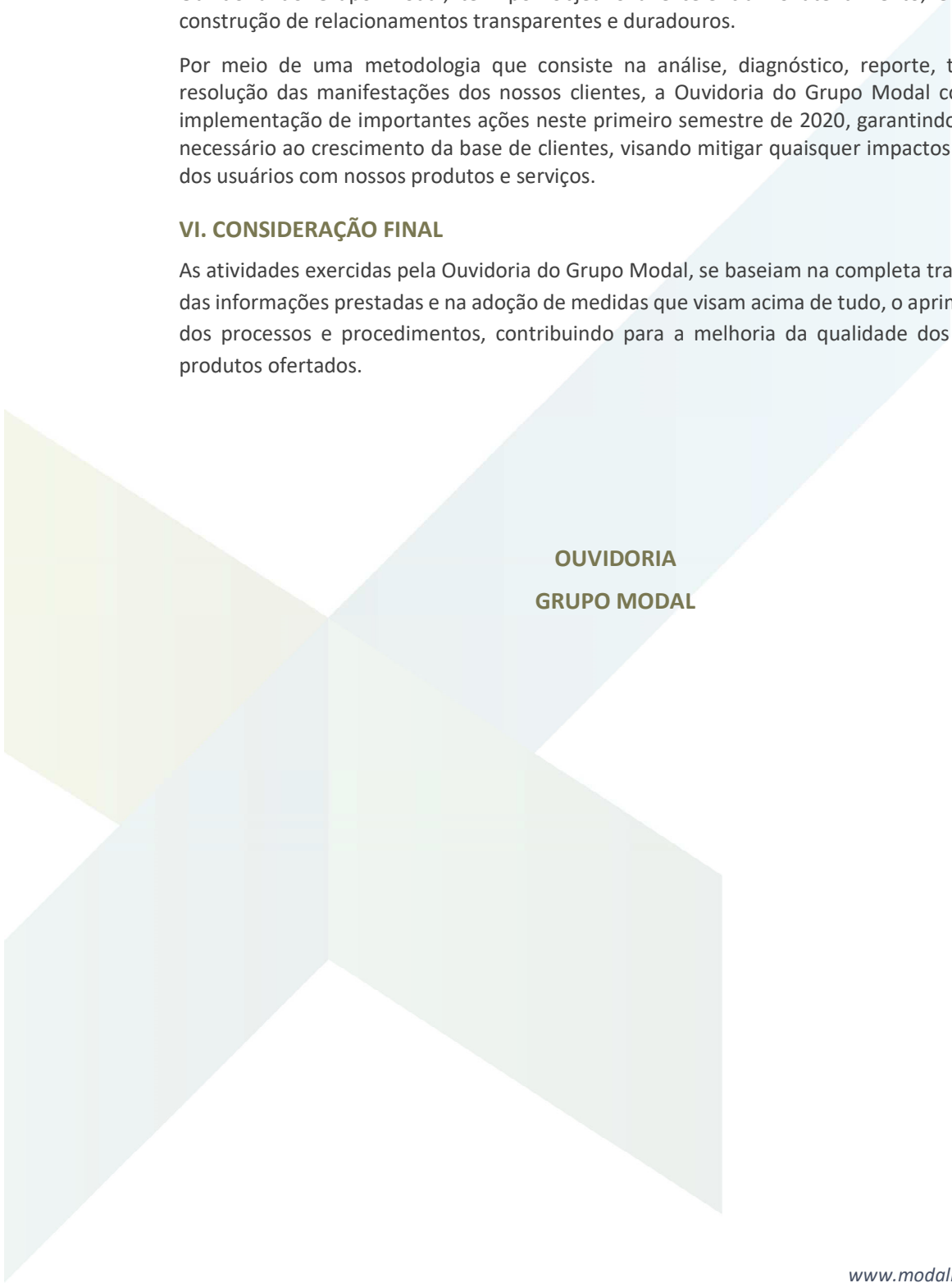
## V. PRÁTICAS DE MELHORIAS CONSTANTE DA OUVIDORIA

Com foco em uma relação respeitosa com nossos clientes e usuários de produtos e serviços, a Ouvidoria do Grupo Modal, tem por objetivo a excelência no atendimento, e valoriza a construção de relacionamentos transparentes e duradouros.

Por meio de uma metodologia que consiste na análise, diagnóstico, reporte, tratativa, e resolução das manifestações dos nossos clientes, a Ouvidoria do Grupo Modal contribui na implementação de importantes ações neste primeiro semestre de 2020, garantindo o suporte necessário ao crescimento da base de clientes, visando mitigar quaisquer impactos na relação dos usuários com nossos produtos e serviços.

## VI. CONSIDERAÇÃO FINAL

As atividades exercidas pela Ouvidoria do Grupo Modal, se baseiam na completa transparência das informações prestadas e na adoção de medidas que visam acima de tudo, o aprimoramento dos processos e procedimentos, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e produtos ofertados.



**OUVIDORIA  
GRUPO MODAL**