



Relatório da Ouvidoria

Primeiro Semestre de 2021

Nos termos da Resolução CMN Nº 4.860/2020 e da ICVM Nº 529/2012, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria do Grupo Modal no primeiro semestre de 2021.

ÍNDICE

1.	APRESENTAÇÃO DO GRUPO MODAL	3
2.	OBJETIVO DO RELATÓRIO	4
3.	OUVIDORIA DO GRUPO MODAL	4
4.	EXIGÊNCIAS REGULAMENTARES	5
5.	SEÇÃO QUANTITATIVA	6
6.	SEÇÃO QUALITATIVA	8
7.	CONSIDERAÇÃO FINAL.....	11

1. APRESENTAÇÃO DO GRUPO MODAL

Fundado em 1996 por ex-sócios do Banco Garantia, o Banco Modal, um Full Investment Bank, completa 25 anos em 2021. Ao longo da sua trajetória foi agregando empresas, produtos e serviços ao seu portfólio.

Desde 2015, o Grupo Modal passou a atuar também na distribuição de valores mobiliários, por meio de uma nova empresa: a Modal Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (Modal DTVM) e seu Home Broker modalmais.

Em 2018, o modalmais se transforma em banco digital. Oferecendo uma crescente gama de alternativas de investimentos, aliada a serviços como conta corrente, cartão de débito, cartão de crédito, entre outros.

Seguindo sua trajetória de sucesso, em 2020 foi celebrado um acordo estratégico do modalmais com o banco global Credit Suisse, fundado na Suíça em 1856, o que possibilitou a oferta de produtos financeiros diferenciados para nossos clientes.

No primeiro semestre de 2021 vivenciamos um novo momento histórico para o grupo, com o IPO das units do Banco Modal S.A. (MODL11) na B3.

Atualmente com mais de 1 milhão de clientes, o grupo Modal segue investindo em pessoas, ações sociais e tecnologia, contribuindo para o desenvolvimento do país.

2. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria do Grupo Modal (Banco Modal, Modal DTVM e banco digital modalmais), em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares: Resolução do Conselho Monetário Nacional Nº 4.860, de 23 de outubro de 2020 e a Instrução da Comissão de Valores Mobiliários Nº 529, de 1º de novembro de 2012 e refere-se às atividades da Ouvidoria do Grupo Modal no período entre 01 de janeiro de 2021 a 30 de junho de 2021.

3. OUVIDORIA DO GRUPO MODAL

A Ouvidoria do Grupo Modal acolhe e trata com ética e imparcialidade as manifestações recebidas dos clientes que não foram solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição, buscando satisfazer as demandas dentro do prazo regulamentar. Além disso, também é responsável por atender as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil (via RDR/SISCAP, que é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão), assim como por outros órgãos públicos e outras entidades públicas e privadas, como B3, BSM, Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e Consumidor.gov e apoiar a área Jurídico/Contencioso no atendimento de demandas, como Ações Judiciais (nos Juizados Especiais e Justiça Comum), Processos Administrativos junto às instituições como o Procon e também em questões relacionadas à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Atuando como agente na resolução de conflitos, dando ênfase à mediação, visando a eficiência e efetividade das atividades, bem como no exercício da prática de melhoria contínua. Nossas condutas são embasadas pelos seguintes valores: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco nos resultados.

4. EXIGÊNCIAS REGULAMENTARES

Visando atender a missão da Ouvidoria, que é atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição e atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários, inclusive na mediação de conflitos, a Ouvidoria do Grupo Modal dispõe atualmente de 5 (cinco) integrantes, sendo 1 (um) Diretor de Ouvidoria e 4 (quatro) profissionais devidamente certificados e dedicados exclusivamente ao tratamento das demandas acolhidas pela Ouvidoria.

Importante destacar que todos os clientes são orientados a utilizar o canal da Ouvidoria como última instância interna para solução de demandas. Assim, atualmente o atendimento do setor é realizado por meio de:

- *Atendimento telefônico gratuito via 0800-283-0077, disponível em dias úteis das 09h às 18h (obs.: esse número de telefone é informado em todos os nossos sites e comunicações);*
- *Formulário on-line disponível gratuitamente 24 (vinte e quatro) horas de todos os dias nos seguintes sites: <https://www.modalmais.com.br/ouvidoria>, <https://www.modal.com.br/ouvidoria/> e <https://modaldtvm.com.br/ouvidoria/>.*

Outro ponto de atuação da Ouvidoria é a proposição de melhorias, mantendo a diretoria da instituição ciente dos problemas e deficiências detectados. Assim, ao longo do primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria do Grupo Modal apresentou 2 (dois) relatórios com os seguintes temas:

- ***Manutenções Programadas e Intermitências Sistêmicas:*** *visando o aprimoramento na comunicação com os clientes em questões envolvendo manutenções programadas e sugerindo alternativas para minimizar possíveis impactos causados por intermitências sistêmicas. Trata-se de um projeto de longo prazo, iniciado em 2021 e de ação contínua, ou seja, sem prazo de encerramento;*
- ***Cartões de Débito e Crédito:*** *busca sobretudo o aprimoramento do atendimento de demandas dos clientes relacionadas a esses produtos. Também teve início em 2021 e será de ação contínua, buscando soluções mais rápidas e assertivas para essas reclamações.*

5. SEÇÃO QUANTITATIVA

No primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria do Grupo Modal registrou 2.021 (dois mil e vinte um) contatos. Sendo, 1.332 (um mil, trezentos e trinta e dois) via formulário e 689 (seiscentos e oitenta e nove) via telefone. Desses, 1.538 (um mil, quinhentos e trinta e oito) não eram elegíveis, ou seja, 76% (setenta e seis por cento) dos contatos não haviam contatado os canais primários de atendimento da instituição antes de acionar a Ouvidoria (considera-se primário o atendimento habitual realizado em quaisquer canais de atendimento, incluindo o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)) ou ainda estavam no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do registro da reclamação, para a sua resolução (conforme prazo estabelecido pelo Art. 17 do Decreto N° 6.523, de 31 de julho de 2008, que regulamenta a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)). Importante registrar que nos casos não elegíveis, o cliente é sempre orientado pela equipe da Ouvidoria à procurar os canais primários de atendimento da instituição.

Portanto, no período supracitado registramos 483 (quatrocentos e oitenta três) casos elegíveis (24% (vinte e quatro por cento) do total de contatos recebidos pela Ouvidoria). Sendo, 289 (duzentos e oitenta e nove) via formulário disponível nos sites (equivalente a 22% (vinte e dois por cento) de todos casos recebidos via formulário) e 194 (cento e noventa e quatro) via atendimento telefônico (equivalente a 28% (vinte e oito por cento) de todas as ligações recebidas no período).

Em comparação com o semestre anterior, observamos uma queda de 28% (vinte e oito por cento) no número total de casos elegíveis: 483 (quatrocentos e oitenta três) casos elegíveis no primeiro semestre de 2021, contra 668 (seiscentos e sessenta e oito) casos elegíveis no segundo semestre de 2020.

Também observamos uma queda de 36% (trinta e seis por cento) no volume de ligações recebidas via número de telefone 0800-283-0077: 689 (seiscentas e oitenta e nove) ligações no primeiro semestre de 2021, contra 1.077 (um mil e setenta e sete) ligações no segundo semestre de 2020.

Interpretamos essas quedas como algo positivo. Sobretudo, porque entre o segundo semestre de 2020 e o primeiro semestre de 2021 observamos um aumento de 18% (dezoito por cento) no número de clientes: de 980.570 (novecentos e oitenta mil, quinhentos e setenta) clientes para 1.153.314 (um milhão, cento e cinquenta e três mil, trezentos e quatorze) clientes no período.

Por fim, informamos que além das demandas de Ouvidoria, o setor também atuou em análises de outras 869 (oitocentas e sessenta e nove) demandas no primeiro semestre de 2021. Sendo:

- *326 (trezentos e vinte e seis) casos do Bacen;*
- *163 (cento e sessenta e três) casos de apoio ao Jurídico/Contencioso;*
- *144 (cento e quarenta e quatro) casos da CVM;*
- *139 (cento e trinta e nove) casos do Consumidor.gov;*
- *51 (cinquenta e um) casos da BSM;*
- *46 (quarenta e seis) casos da B3.*

6. SEÇÃO QUALITATIVA

Dentre as 483 (quatrocentas e oitenta três) demandas elegíveis do primeiro semestre de 2021, classificamos os casos de acordo com a classificação abaixo:

- **Improcedente:** *é toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade por meio do levantamento e análise do caso;*
- **Procedente Solucionada:** *é a demanda que recebeu o devido tratamento sendo solucionada para o cliente dentro do prazo regulamentar;*
- **Procedente Não Solucionada:** *é a demanda que não foi tratada dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução.*

Feito desta forma, os resultados obtidos foram os seguintes:

- *319 (trezentos e dezenove) demandas improcedentes, equivalentes a 66% (sessenta e seis por cento) do total;*
- *161 (cento e sessenta e uma) demandas procedentes solucionadas, equivalentes a 33% (trinta e três por cento) do total;*
- *Apenas 3 (três) demandas procedentes não solucionadas, equivalentes a 1% (um por cento) do total.*

Seguem também segregadas por mês e totalizadas para o primeiro semestre de 2021:

Mês	Improcedentes	Procedentes Solucionadas	Procedentes Não Solucionadas	Total
Janeiro/2021	45	28	0	73
Fevereiro/2021	43	18	0	61
Março/2021	51	28	2	81
Abril/2021	59	37	1	97
Maió/2021	67	21	0	88
Junho/2021	54	29	0	83
Total	319	161	3	483

Portanto, 66% (sessenta e seis por cento) das demandas recebidas pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2021 podem ser consideradas como improcedentes e 34% (trinta e quatro por cento) eram demandas procedentes – no segundo semestre de 2020 tivemos 57% (cinquenta e sete por cento) de casos improcedentes e 43% (quarenta e três por cento) de procedentes.

Dentre as demandas classificadas como procedentes no primeiro semestre de 2021, a Ouvidoria realizou o estorno total de R\$ 40.463,60 (quarenta mil, quatrocentos e sessenta e três reais e sessenta centavos), ressarcindo dezenas de clientes no período.

Considerando os 483 (quatrocentos e oitenta três) casos tratados pela Ouvidoria no primeiro semestre de 2021, os principais motivos de contato foram os seguintes:

Motivo de Contato	Número de Casos	% do Total
Operações de renda variável	90	19%
Cartões de débito e crédito	56	12%
Abertura de conta	39	8%
Problemas na migração para o banco digital	36	7%
Encerramento de conta	26	5%
Estornos de plataformas e planos	21	4%
Problemas de acesso	21	4%
Alteração de dados cadastrais	20	4%
Calculadora de IR	16	3%
Investimentos em Renda Fixa, Fundos de Investimentos e/ou Previdência Privada	16	3%
Transferência de Custódia	14	3%
Outros assuntos	128	28%
Total	483	100%

Outro importante ponto qualitativo levantado é a avaliação direta de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, nele identificamos um índice de satisfação de 3,58 (sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto) no primeiro semestre de 2021. Segue explicação do método adotado: para todas as demandas da Ouvidoria é disponibilizado em até 1 (um) dia útil após a posição final do setor o questionário de avaliação com as seguintes perguntas:

- *Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, avalie a solução apresentada pela Ouvidoria para a sua demanda. Nota: ___ ;*
- *Em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria. Nota: ___ .*

O cliente tem até 5 (cinco) dias úteis para efetuar a avaliação supracitada. Ademais, é realizada mensalmente (até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base)) a remessa ao Banco Central do Brasil das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria do Grupo Modal.

Acrescentamos também a informação de que, no primeiro trimestre de 2021, obtivemos um Índice de 2,65 (sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto) referente à qualidade do atendimento da Ouvidoria do Grupo Modal no Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Bacen, com apenas 1 (uma) reclamação sobre a qualidade da resposta no período. Por fim, destacamos ainda que o Grupo Modal também participa do Consumidor.gov (finalizando o primeiro semestre de 2021 com Índice de Solução de 83% (oitenta e três por cento) nas demandas vinculadas ao Banco Modal e de 51% (cinquenta e um por cento) nas demandas vinculadas à Modal DTVM (modalmais)).

7. CONSIDERAÇÃO FINAL

Ciente da responsabilidade e dos desafios atuais, em meio ao financial deepening, a Ouvidoria do Grupo Modal se orgulha de atuar de forma transparente e imparcial, auxiliando os novos investidores e contribuindo para o desenvolvimento da educação financeira do povo brasileiro e seguirá propondo melhorias aos produtos e serviços fomentando o bem-estar na relação empresa/cliente.