

Objetivo

1. Estabelece as diretrizes que deverão ser observadas pela Ouvidoria do Conglomerado Financeiro do Banco MODAL (“MODAL”) em conformidade com a Resolução CMN Nº 4.860/2020 e a Resolução CVM Nº 43/2021, que dispõem sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria.

Abrangência

2. Abrange a todos os *colaboradores* e as áreas do MODAL, existentes ou que venham a existir.

Diretrizes

3. A Ouvidoria é um canal direto de comunicação disponibilizado aos clientes com a finalidade de esclarecimento e solução de demandas. A área tem a sua atuação pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção e tem por finalidade atender em última instância às demandas dos clientes que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição e, ainda, atuar como canal de comunicação entre o MODAL e os clientes, inclusive na mediação de conflitos. Adicionalmente, representa mais um controle de qualidade dos nossos produtos e serviços, apontando pontos de melhorias a serem desenvolvidos.
4. Na coordenação deste serviço, está presente a figura do Ouvidor, que é um *colaborador* devidamente certificado que desenvolve essa função e atua de forma independente diante das demandas apresentadas pelos seguintes canais de contato disponíveis:
 - a. 0800-283-0077: atendimento telefônico gratuito;
 - b. Formulário “Fale Conosco”: disponível gratuitamente no site www.modalmais.com.br/ouvidoria; e
 - c. Correspondência física.
5. O atendimento será gravado, quando por telefone, ou arquivado quando por escrito.
6. A Ouvidoria deverá se comunicar com os componentes organizacionais internos do MODAL para obter os esclarecimentos e providências necessários à solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos.
7. As áreas demandadas pela Ouvidoria deverão priorizar o atendimento de forma a possibilitar o cumprimento dos prazos de retorno.
8. A Ouvidoria também deverá desenvolver um acompanhamento interno acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados pelo MODAL. Além de atuar como mediador de conflitos entre o MODAL e os clientes, podendo ainda determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.
9. A Ouvidoria desconsidera e não registra as ligações identificadas como engano;
10. Demandas relativas ao canal equivocado que trata assuntos referentes às empresas independentes, porém, participantes ou integrantes societárias do MODAL não são desconsideradas. Essas demandas devem ser repassadas ao canal correto com evidência de registro e não serão computadas ou registradas como casos de Ouvidoria passíveis de esclarecimento, retorno e solução;

11. Demandas relativas ao canal equivocado que trata assuntos referentes às empresas desconhecidas e sem qualquer relacionamento com o MODAL serão desconsideradas e não serão registradas para acompanhamento;
12. Os contatos com a Ouvidoria que possuam caráter apenas informativo, tais como solicitação de telefone e endereço de associados, informações sobre produtos disponíveis ou qualquer assunto que não exija esclarecimento, retorno e solução não serão registradas para acompanhamento.
13. Nos horários em que o serviço de atendimento telefônico da Ouvidoria encontra-se indisponível, as ligações serão atendidas por uma mensagem de voz informando o horário de atendimento.
14. A Ouvidoria não é um canal de denúncia anônima, e, isto posto, as demandas não identificadas terão as informações direcionadas às áreas de Compliance e/ou Auditoria Interna para investigação, não sendo passível de registro no sistema para esclarecimento, retorno e solução. Desta forma, para o devido tratamento da demanda formalizada, é necessário que o demandante informe identificação contendo CPF, nome completo ou o número de conta atribuído.
15. O diretor responsável pela Ouvidoria pode desempenhar outras funções no MODAL, inclusive a de Ouvidor (nesse caso necessita também da Certificação de Ouvidor), exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros.
16. A Ouvidoria não pode estar vinculada a componente organizacional do MODAL que configure conflito de interesses ou de atribuições, a exemplo das unidades responsáveis por negociação de produtos e serviços, gestão de riscos, auditoria interna e conformidade (Compliance).

Responsabilidades

17. São responsabilidades da Ouvidoria:
 - a. Atender, receber, registrar, analisar, instruir e responder e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços sem ultrapassar 10 (dez) dias úteis a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição (canais de atendimento primário);
 - b. Prestar atendimento identificado por meio de número de protocolo fornecido ao demandante;
 - c. Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
 - d. Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;
 - e. Manter a diretoria do MODAL informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
 - f. Atender as demandas encaminhadas pelo BACEN (via RDR/SISCAP, que é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão), assim como por outros órgãos públicos, outras entidades públicas ou privadas, como B3, BSM, Consumidor.gov e CVM;
 - g. Todas as situações supracitadas deverão ser devidamente registradas, com a Ouvidoria mantendo evidências do acompanhamento de cada demanda;
 - h. Manter os procedimentos da Ouvidoria em conformidade com a legislação aplicável, bem como, de acordo com os princípios de ética do MODAL e diretrizes da Ouvidoria;
 - i. Manter bom relacionamento com as áreas, promovendo integração para resolução das demandas;

- j. Manter-se sempre atualizado sobre as melhores práticas, os produtos e serviços oferecidos pelo MODAL e observar regularmente, enquanto desempenhar a função, a validade de sua certificação de Ouvidor;
- k. Sempre desempenhar suas atividades com autonomia e imparcialidade, observando os princípios da cortesia, igualdade, transparência e credibilidade;
- l. Atuar preservando o sigilo das informações tratadas, envolvendo os níveis hierárquicos necessários ao atendimento da demanda;
- m. 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 nova LGPD;
- n. A manutenção e atualização desta política, seja por vencimento, necessidades internas de aprimoramento, ou ainda, para atendimento à legislação.

18. São responsabilidades do Gestor da área de Ouvidoria:

- a. Atuar preventivamente para que todos os itens da Resolução CMN Nº 4.860/2020 e da Resolução CVM Nº 43/2021 sejam cumpridos;
- b. Designar um diretor como responsável pela Ouvidoria perante o BACEN e manter seus dados permanentemente atualizados em sistema de registro de informações;
- c. Elaborar relatórios e manter a diretoria do MODAL sempre informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los;
- d. Elaborar e emitir relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, nas datas-bases de 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro (após fechamento) para análise da diretoria da instituição e posterior publicação nos sites do MODAL;
- e. Efetuar a remessa mensal das informações relativas à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria ao BACEN, por meio do Documento ARDR001, o qual deve ser remetido até o 5º (quinto) dia útil posterior ao encerramento do respectivo mês de referência (data-base);
- f. Monitorar a execução das atribuições desta política.

Alçadas

19. Não existem exceções previstas a alçadas desta Política.

Vigência e validade

20. Esta política entrará em vigor a partir da data de sua publicação e terá validade máxima de 3 (três) anos.

Referências internas e externas

- BACEN, Resolução nº 4.860 de 23/10/2020, e suas respectivas atualizações.
- CVM, Resolução nº 43 de 17/08/2021.
- SUSEP, Circular nº 643 de 20/09/2021.

- Roteiro Básico do Programa de Qualificação Operacional da BM&F Bovespa (OC 046/2010), publicado em 07/10/2010).
- Roteiro de Testes da Auditoria de Negócios da BSM.

Glossário

- *Colaborador(es)*: sócios, diretores, administradores, funcionários, trainees, estagiários, jovem aprendiz, e terceiros que exerçam suas atividades nas dependências do MODAL, bem como qualquer terceiro que pela relevância da função exercida seja elegível a adesão dessa política.

Anexos

- N/A.

Controle de versões

- 22/03/2018: Versão inicial.
- 01/09/2019: Atualização periódica do documento.
- 14/06/2021: Atualização periódica do documento.
- 18/03/2022: Alteração do documento.
- 04/05/2023: Atualização periódica do documento.

Observações finais

- Este documento é de uso estritamente interno, não devendo ser disponibilizado a terceiros sem a aprovação da área de Compliance.