



Relatório da Ouvidoria

1S23

Seção 01

Nossas Mensagens



01

Mensagem do Ouvidor



Rafael Estevam
Ouvidor

Assumi a liderança da Ouvidoria modalmais em julho de 2020 com a responsabilidade de aprimorar o atendimento aos nossos clientes e consequentemente elevar nossos indicadores de performance.

Agora, olhando o caminho percorrido, vejo que conseguimos atingir essas metas e a principal razão do sucesso foi a construção de um time forte e engajado, que busca oferecer uma experiência diferenciada aos nossos clientes, aliando empatia e dedicação a cada atendimento prestado, sem se esquecer de compartilhar conhecimento com investidores de todo Brasil.

Nesse relatório apresentamos um pouco do que é a nossa Ouvidoria e esperamos que curtam a leitura.

Mensagem do Jurídico Contencioso



Leonardo Braz
Gerente de Ouvidoria e do Jurídico Contencioso

A Ouvidoria é um dos principais canais da nossa empresa, no qual podemos assimilar e atender os pontos levantados pelos nossos clientes, desde eventuais problemáticas até contribuições para o negócio.

Logo, com tamanha responsabilidade no Modal e perante os nossos clientes, posso dizer que a nossa equipe sempre executa suas atividades com total “foco no cliente”, com dedicação e tratando caso a caso, o que se reflete e está representado diretamente nos resultados e qualificações positivas perante os principais órgãos reguladores.

Seção 02

Nosso Banco



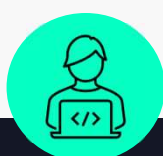
02

Nossa História



1996

Fundação do Banco
Modal por ex-sócios do
Banco Garantia



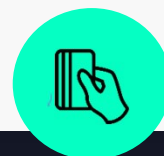
2015

Lançamento do home
broker modalmais



2018

O modalmais se
transforma
em banco digital



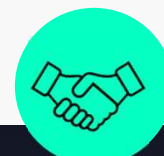
2020

Lançamento do primeiro
cartão de crédito da
América Latina com
tecnologia antifraude
Motion Code



2021

Abrimos capital na Bolsa
de Valores (IPO na B3)



2023

Combinação de
negócios com a XP

Seção 03

Modal mudando o mundo



03

Acreditamos que a educação é a ferramenta essencial de transformação social e econômica do nosso país

Modal e a Educação como um agente de transformação - o investimento na educação sempre esteve presente no DNA do **Modal**. Antes mesmo de fundar o Banco, em 1995, Diniz Baptista, Sócio Fundador do **Modal**, criou a Associação Vencer. Projeto que apoia de forma ampla e diversificada alunos bolsistas no Ensino Médio, oriundos de escolas públicas municipais, viabiliza a máxima preparação para aprovação nos concursos dos vestibulares públicos e privados de referência. Por meio de instrumentalização acadêmica, recursos materiais e orientação pedagógica e psicológica, já foram mais de **400 jovens** impactados pelo projeto. Desde 1995, o **Modal** é um dos principais apoiadores da Associação Vencer

Projetos Incentivados em 2023

Crias Lab - o Crias Lab é um festival multilinguagem de difusão e fortalecimento das manifestações culturais urbanas das juventudes - presentes na comunicação, música, dança, artes visuais, no audiovisual, entre outras expressões. O projeto tem como principal pilar a democratização do acesso à produção cultural e à comunicação digital, por meio de oficinas, bate-papos, mostra de cinema e apresentações musicais que colaboram para a difusão da cena artística capixaba e nacional



Projetos Incentivados em 2023 (continuação)

Lab Cinema Nosso - o projeto tem como objetivo formar e conectar multiplicadores em ações relacionadas à cultura digital, audiovisual e produção de mídia. Formação para o cinema com o universo das novas tecnologias, como jogos digitais e realidade virtual por meio de atividades que promovem o acesso a ferramentas de inovação com objetivo de estimular crianças e jovens às vocações e habilidades do mundo digital

Craques da Vida – o Craques da Vida é um projeto voltado aos jovens da periferia do Rio de Janeiro, uma iniciativa esportiva que através do futsal educa, impulsiona e iguala meninos e meninas. O programa conta com atividades de apoio escolar, promovendo o desenvolvimento e habilidades específicas do futebol, oferecendo atividades que proporcionam estímulo e manutenção de hábitos saudáveis, favorecendo o aprendizado de atitudes e valores humanos, mantendo os jovens longe da violência

Eu sou Maria – O Filme – ao contar a história de uma jovem empreendedora, inserida no contexto de uma comunidade carente, o filme apresentará ao público o poder transformador da educação, ressaltando questões como superação, oportunidade, preconceito e protagonismo feminino. Lançamento previsto para outubro de 2023

Ação Social em Comemoração ao Dia Internacional da Mulher 2023

Campanha interna para os funcionários do **Modal** que teve como propósito falar sobre pobreza menstrual. A campanha arrecadou kits de higiene para mulheres em situação de rua e mulheres em vulnerabilidade social. A ação contou ainda com o Time **Modal** em ação de voluntariado para o projeto “Elas também sangram” do Instituto Grupo de Atitude Social (GAS). Mais de 400 mulheres foram impactadas na ação



Seção 04

A Ouvidoria



04

Ouvidoria modalmais

A Ouvidoria modalmais é formada por 3 profissionais devidamente certificados e dedicados exclusivamente à área (além de um diretor responsável).

Nossa missão é atuar com transparência, independência, imparcialidade e isenção e temos por finalidade atender em última instância as demandas que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

Desempenhamos também importante função como canal de comunicação entre a instituição e os clientes, atuando inclusive na mediação de conflitos.

Agimos com comprometimento, atendendo de forma satisfatória e eficaz as exigências da Resolução CMN Nº 4.860/2020, Resolução CVM Nº 43/2021 e da Circular SUSEP Nº 643/2021.



Ouvidoria modalmais



Os canais de atendimento da Ouvidoria são:

- Atendimento telefônico gratuito no 0800-283-0077
- Formulário eletrônico disponível gratuitamente em nosso site:
<https://www.modalmais.com.br/ouvidoria/>
- Correspondência física: **modalmais A/C Ouvidoria**
Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 1.455, 3º andar, Vila Olímpia, São Paulo-SP, CEP 04543-011





Seção 05

Nossos Números e Resultados

05



Números 1S23

- Recebemos **1.389** contatos no período. Sendo, 618 deles via formulário eletrônico (site) e 308 via telefone. Atendemos ainda 463 casos por meio de outros canais (como B3, BACEN, BSM, Consumidor.gov.br e CVM)
- **898** desses contatos foram classificados como elegíveis (65% do total de contatos) e receberam tratamento por parte da Ouvidoria
- Os **principais temas** abordados nos casos elegíveis foram: Encerramento de Conta (13% das demandas), Monitoramento Operacional (13%), Cartões (11%), Renda Variável (10%), Cobranças de Plataformas (8%) e Programa de Pontos (6%)

Critérios para qualificar as demandas

- **Improcedente:** é toda demanda que não está amparada pelas normas que norteiam nossa atividade ou que foi identificada ausência de veracidade por meio da análise do caso
- **Procedente Solucionada:** é a demanda que recebeu o devido tratamento, sendo solucionada 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
- **Não Elegível:** demandas que não passaram pelos canais primários de atendimento da instituição antes da Ouvidoria

Resultados 1S23



Ouvidoria

- **Principal canal** em número de demandas (436 casos elegíveis no primeiro semestre de 2023)
- **Nota de Solução** no período: 3,93 (nota atribuída pelos nossos clientes de 1 a 5 para solução apresentada pela Ouvidoria. Sendo, 5 o nível de satisfação mais alto)
- **Nota de Atendimento** no período: 4,09 (nota atribuída pelos nossos clientes para a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria)
- No período, 73% das demandas recebidas nos canais diretos da Ouvidoria (telefone e formulário eletrônico) foram classificadas como **improcedentes**

BACEN

- **Segundo canal** em número de demandas (239 casos no primeiro semestre de 2023)
- O Banco Modal se classificou entre **as melhores instituições financeiras do país** no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil, com **menos de 30 reclamações reguladas procedentes por trimestre** no primeiro semestre de 2023

Resultados 1S23



Consumidor.gov.br

- **Terceiro canal** em número de demandas (159 casos no primeiro semestre de 2023)
- **modalmais: primeiro colocado** no quesito “Índice de Satisfação”, período 365 dias, do ranking de “Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos” do site Consumidor.gov.br (imagem ao lado extraída do site em 30 de junho de 2023)
- **Índice de Solução** do modalmais no primeiro semestre de 2023: 78,1%
- **Índice de Solução** do Banco Modal no período: 77,6%
- **Índice de Satisfação** do modalmais no período: nota 3,1 (notas de 1 a 5, sendo 5 o nível de satisfação mais alto)
- **Índice de Satisfação** do Banco Modal no período: nota 3,0

Segmento :

Corretoras e Distribuidoras de

Período:

365dias

Nota Metodológica

Índice de Solução

Posição	Empresa	%
1º		100.0
2º	modalmais	82.1
3º		82.1
4º		81.1
5º		73.5
6º		71.7
7º		71.5
8º		57.1
9º		50.0

Índice de Satisfação (1 a 5)

Posição	Empresa	Nota
1º	modalmais	3.1
2º		3.1
3º		2.6
4º		2.6
5º		2.5
6º		2.5
7º		1.7
8º		1.6

Fonte: <https://consumidor.gov.br/pages/indicador/geral/abrir>

Seção 06

Propostas



06

Ações & Propostas 1S23



Ações

Principais ações da Ouvidoria

- **Reuniões semanais** com as áreas que apresentam volume significativo de demandas
- **Apresentações mensais** de resultados para Diretoria
- **Acompanhamento mensal** das propostas encaminhadas às áreas

Propostas Implementadas

Principais propostas da Ouvidoria no primeiro semestre de 2023

- Aprimoramento dos textos voltados ao cliente final em nosso site (campo Central de Ajuda)
- Aprimoramento dos controles internos de dados
- Solicitação de regularização da pontuação de clientes no Programa de Pontos



Seção 07

Números Gerais

07

Números do Primeiro Semestre de 2023



Canais Diretos da Ouvidoria (telefone, formulário eletrônico e correspondência física)	janeiro, 2023	fevereiro, 2023	março, 2023	abril, 2023	maio, 2023	junho, 2023	1º semestre, 2023
Total de Contatos	151	132	172	137	190	144	926
Casos Não Elegíveis	82	62	89	82	107	68	490
Casos Elegíveis	69	70	83	55	83	76	436
Banco (Casos Elegíveis)	38	45	55	34	53	54	279
DTVM (Casos Elegíveis)	31	25	28	21	30	22	157
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	0	0	0
Improcedentes (Casos Elegíveis)	50	49	56	40	59	64	318
Procedentes Solucionadas (Casos Elegíveis)	17	21	26	14	23	12	113
Procedentes Não Solucionadas (Casos Elegíveis)	2	0	1	1	1	0	5
Outros Canais	janeiro, 2023	fevereiro, 2023	março, 2023	abril, 2023	maio, 2023	junho, 2023	1º semestre, 2023
Total de Contatos	71	64	87	78	89	74	463
Casos Não Elegíveis	0	1	0	0	0	0	1
Casos Elegíveis	71	63	87	78	89	74	462
Banco (Casos Elegíveis)	38	45	54	45	51	49	282
DTVM (Casos Elegíveis)	33	18	31	33	37	25	177
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	2	0	1	0	3
B3 (Casos Elegíveis)	1	0	0	2	3	2	8
BACEN (Casos Elegíveis)	33	35	41	45	48	37	239
BSM (Casos Elegíveis)	5	6	5	6	2	1	25
Consumidor.gov.br (Casos Elegíveis)	28	18	33	23	29	28	159
CVM (Casos Elegíveis)	4	4	8	2	7	6	31
Outros Canais (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	0	0	0
Geral (considerando todos canais)	janeiro, 2023	fevereiro, 2023	março, 2023	abril, 2023	maio, 2023	junho, 2023	1º semestre, 2023
Total de Contatos	222	196	259	215	279	218	1.389
Total de Casos Não Elegíveis	82	63	89	82	107	68	491
Total de Casos Elegíveis	140	133	170	133	172	150	898
Banco (Casos Elegíveis)	76	90	109	79	104	103	561
DTVM (Casos Elegíveis)	64	43	59	54	67	47	334
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	2	0	1	0	3

