

Relatório da Ouvidoria

2S22



Seção 01

Highlights

01

Destaques da Ouvidoria no 2S22



modalmais: primeiro colocado no ranking de Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos do site Consumidor.gov.br em 2022



Banco Modal: entre as melhores instituições financeiras do país, com menos de 30 reclamações procedentes no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil (dados do 4º trimestre de 2022)



Ouvidoria modalmais: com excelentes notas de solução (4,03) e de atendimento (4,07) no segundo semestre de 2022



Seção 02

Nossas Mensagens

02



Rafael Estevam
Ouvidor

Fico feliz em compartilhar que finalizamos 2022 com ótimos indicadores na nossa Ouvidoria.

E o motivo da minha felicidade é saber que a maioria dos nossos clientes avaliou muito bem nosso atendimento, mostrando que estamos no caminho certo para entregar uma ótima experiência aos nossos usuários.

Nossa equipe atua com dedicação e carinho a cada mensagem trocada com nossos clientes, sem se esquecer de contribuir na educação do investidor brasileiro.

Para finalizar, seguimos fortes em 2023, sempre buscando novas maneiras de satisfazer o cada vez mais exigente consumidor brasileiro.

Desejo a todos uma excelente leitura.



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 03

Nosso Banco

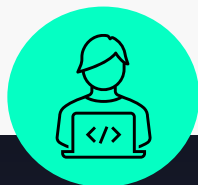
03

Nossa História



1996

Fundação do Banco
Modal por ex-sócios do
Banco Garantia



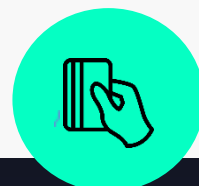
2015

Lançamento do home
broker modalmais



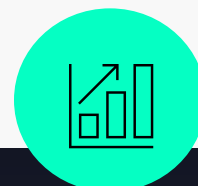
2018

O modalmais se
transforma
em banco digital



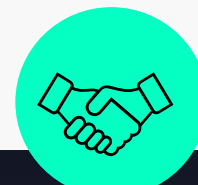
2020

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



2021

Abrimos capital na Bolsa
de Valores (IPO na B3)



2022

Consolidação do Modal
as a Service (MaaS) e
entrada do modalmais no
segmento de seguros



Seção 04

Modal mudando o mundo

04

Nos nossos negócios o desenvolvimento de atividades sustentáveis é fundamental

Acreditamos que o investimento em iniciativas culturais e sociais é o primeiro passo para mudarmos o mundo

Ações Culturais

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 à ferramentas de inovação com objetivo de estimular crianças e jovens às vocações e habilidades do mundo digital

Impacto: 277 pessoas impactadas direta/indiretamente

Empoderamento e Tecnologia - Jovens Negras no Audiovisual - programa de formação em audiovisual e novas tecnologias - cinema, games e roteiro para séries - que conta com um módulo inicial em Narrativas Transmídia. Produtos secundários: Ciclo de workshops, em forma de webinars, para atender as demandas de empreendedorismo e preparação para o mercado voltado a jovens mulheres negras e periféricas

Impacto: 1.065 jovens impactadas

IECAP - Se Liga Juventude - o projeto pretende promover a disseminação cultural e mobilização social, com aplicação de metodologias inovadoras, para construção coletiva de conhecimentos e ações de cidadania e cultura nas comunidades vulneráveis do Distrito Federal

Impacto: 450 participantes inscritos

Crias Lab - é um Laboratório de Produção Audiovisual e de Comunicação Digital responsável por capacitar os participantes para a produção de projetos autorais sobre as realidades e expressões culturais de suas comunidades

Impacto:

50 jovens participantes dos Laboratórios Imersivos Audiovisuais (com bolsa);

800 pessoas participantes dos painéis de comunicação digital;

4.000 pessoas participantes das apresentações musicais;

160 crianças participantes da mostra de cinema;

60 mil pessoas por meio de campanhas patrocinadas online;

74 postos de trabalho gerados pela produtora de forma direta;

114 postos de trabalho gerados pela produtora de forma indireta

Festu Investe - festival de estudantes de artes cênicas, empreendedorismo e educação financeira voltado para jovens estudantes que desejam um espaço para mostrarem e desenvolverem seus trabalhos. Nós criamos oportunidades de integração e troca entre universitários dos mais diversos cursos do país

Impacto: 100 Grupos



Ações Sociais

Campanha do Agasalho - Julho e Agosto de 2022

ONG Só Vamos - o projeto teve início na pandemia (2020), com intuito de atender pessoas em situação de rua e insegurança alimentar do Rio de Janeiro

Impacto: doados 200 cobertores à ONG Só Vamos no Rio de Janeiro, distribuídos em três praças: Lapa, Centro e Botafogo

Dia das Crianças - 10 de outubro de 2022

ITACI - Instituto de Tratamento do Câncer Infantil - hospital de tratamento contra o câncer

Hospital Infantil Darcy Vargas - hospital de tratamento contra o câncer

Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de São Paulo - Hospital Central - hospital de tratamento contra o câncer

Impacto: 600 crianças

Doação de livros - 24 de outubro de 2022

ONG Casa Santa Ignez – desde 1919 a Casa Santa Ignez desempenha um papel fundamental na vida da população das Comunidades da Rocinha e Parque da Cidade, no Rio de Janeiro, ajudando a transformar as vidas de inúmeras crianças

Ong - Sparta - o SPARTA é uma entidade sem fins lucrativos que desenvolve projetos sociais na área da Educação, Esporte e Cultura, no contraturno escolar, para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social do Morro da Providência

Biblioteca Comunitária Dodô da Portela - biblioteca comunitária no morro da Providência, fundada pelo professor de capoeira Flávio Ribeiro em 2014 para atender ao público da comunidade

Doação: 40 exemplares para cada instituição

Natal Encantado - 11 de dezembro de 2022

Nosso Olhar - a associação tem como principais braços: a educação para incluir, a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na educação

Impacto: 163 crianças

Doação de Móveis de Escritório - 23 de dezembro de 2022

Associação Esportiva Raiz da Bola - Botafogo - desde 1997 estamos realizando trabalho com crianças e adolescentes na faixa etária de 05 aos 18 anos de idade, na formação de equipes

Doação: armário de arquivo deslizante, racks de dados, cadeiras de escritório, banquetas de madeira, armários tipo escaninho e credenza

Estamos apenas no começo desta história, o modalmais continuamente procura ampliar sua atuação dentro dos âmbitos culturais e sociais

Investindo com você e em você





Seção 05

A Ouvidoria

05

Ouvidoria modalmais

A Ouvidoria modalmais é formada por 4 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. Disponível em dias úteis das 09h às 18h, horário de São Paulo (SP)
- Formulário eletrônico disponível gratuitamente 24 horas, todos os dias, 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 06

Nossos Números e Resultados

06



Números 2S22

- Recebemos **1.572** contatos no período. Sendo, 688 deles via formulário eletrônico (site) e 388 via telefone. Atendemos ainda 496 casos por meio de outros canais (como B3, BACEN, BSM, Consumidor.gov.br e CVM)
- **940** desses contatos foram classificados como elegíveis (60% do total de contatos) e receberam tratamento por parte da Ouvidoria
- **73%** das demandas foram solucionadas em até 10 dias corridos. **94%** dos casos em até 15 dias corridos. Nosso prazo médio de resposta no semestre foi de 8,12 dias corridos
- Os **principais temas** abordados nos casos elegíveis foram: Monitoramento Operacional (15% das demandas), Renda Variável (14%), Cobranças de Plataformas (13%), Cartões (12%) e Encerramento de Conta (9%)

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 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
- **Não Elegível:** demandas que não passaram pelos canais primários de atendimento da instituição antes da Ouvidoria



Ouvidoria

- **Principal canal** em número de demandas (446 casos elegíveis no segundo semestre de 2022)
- **Nota de Solução** no período: 4,03 (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: 4,07 (nota atribuída pelos nossos clientes para a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria)
- 55% das demandas recebidas nos canais diretos da Ouvidoria (telefone e formulário eletrônico) foram classificadas como **improcedentes**

BACEN

- **Segundo canal** em número de demandas (257 casos no segundo semestre de 2022)
- Apenas 25 RDRs do Banco Modal procedentes no quarto trimestre de 2022, ou seja, a instituição se classificou **entre as melhores do país** no Ranking de Reclamações do Banco Central do Brasil, com **menos de 30 reclamações reguladas procedentes no último trimestre**



Consumidor.gov.br

- **Terceiro canal** em número de demandas (158 casos no segundo semestre de 2022)
- **modalmais: primeiro colocado** no ranking de “Corretoras e Distribuidoras de Títulos e Investimentos” em 2022. Líder nos períodos de 180 dias (imagem ao lado extraída do site em 31 de dezembro de 2022) e 365 dias do Consumidor.gov.br
- **Índice de Solução** do modalmais no segundo semestre de 2022: 86,1%
- **Índice de Solução** do Banco Modal no período: 75,8%
- **Satisfação com o Atendimento** do modalmais no período: nota 3,1 (notas de 1 a 5, sendo 5 o nível de satisfação mais alto)
- **Satisfação com o Atendimento** do Banco Modal no período: nota 2,9

Indicadores

Segmento: Corretoras e Distribuidoras de
Período: 180 dias

Índice de Solução

Posição	Empresa	%
1º	modalmais	86.1
2º		78.3
3º		76.0
4º		75.0
5º		73.6
6º		70.3
7º		60.0
8º		50.0

Índice de Satisfação (1 a 5)

Posição	Empresa	Nota
1º	modalmais	3.1
2º		2.8
3º		2.8
4º		2.7
5º		2.6
6º		2.4
7º		2.0
8º		1.7

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



Seção 07

Propostas

07



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 segundo semestre de 2022

- Publicação do regulamento de Rewards e do contrato de cartões no site modalmais
- Aprimoramento do texto de Disclaimer das lâminas de Operações Estruturadas
- Aprimoramento do processo de encerramento de contas envolvendo cartões de crédito e chaves PIX
- Sugestão de novos textos para o site sobre ações ex dividendos, segurança cibernética, anuidade do cartão de crédito, Rewards e cobranças de plataformas
- Fatura online com divisão de lançamentos por cartão de crédito



Seção 08

Números Gerais

08

Números do Segundo Semestre de 2022



Canais Diretos da Ouvidoria (Telefone, Formulário Eletrônico e Correspondência Física)	julho, 2022	agosto, 2022	setembro, 2022	outubro, 2022	novembro, 2022	dezembro, 2022	1° semestre, 2022	2° semestre, 2022	Variação (%)
Total de Contatos	235	202	165	197	133	144	1.246	1.076	-14%
Casos Não Elegíveis	156	123	81	113	80	77	710	630	-11%
Casos Elegíveis	79	79	84	84	53	67	536	446	-17%
Banco (Casos Elegíveis)	51	44	44	50	38	40	395	267	-32%
DTVM (Casos Elegíveis)	28	35	40	34	15	27	139	179	29%
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	0	0	2	0	-100%
Improcedentes (Casos Elegíveis)	36	43	44	50	23	49	256	245	-4%
Procedentes Solucionadas (Casos Elegíveis)	43	35	38	32	29	16	276	193	-30%
Procedentes Não Solucionadas (Casos Elegíveis)	0	1	2	2	1	2	4	8	100%

Outros Canais	julho, 2022	agosto, 2022	setembro, 2022	outubro, 2022	novembro, 2022	dezembro, 2022	1° semestre, 2022	2° semestre, 2022	Variação (%)
Total de Contatos	106	112	78	73	62	65	681	496	-27%
Casos Não Elegíveis	0	0	1	1	0	0	0	2	-
Casos Elegíveis	106	112	77	72	62	65	681	494	-27%
Banco (Casos Elegíveis)	71	69	49	37	32	33	436	291	-33%
DTVM (Casos Elegíveis)	35	43	28	35	29	31	238	201	-16%
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	1	1	7	2	-71%
B3 (Casos Elegíveis)	1	2	1	2	3	2	11	11	0%
BACEN (Casos Elegíveis)	60	54	43	33	27	40	325	257	-21%
BSM (Casos Elegíveis)	3	6	5	7	7	2	64	30	-53%
Consumidor.gov.br (Casos Elegíveis)	34	37	23	23	23	18	216	158	-27%
CVM (Casos Elegíveis)	8	13	5	7	2	3	59	38	-36%
Outros Canais (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	0	0	6	0	-100%

Geral (Considerando Todos Canais)	julho, 2022	agosto, 2022	setembro, 2022	outubro, 2022	novembro, 2022	dezembro, 2022	1° semestre, 2022	2° semestre, 2022	Variação (%)
Total de Contatos	341	314	243	270	195	209	1.927	1.572	-18%
Total de Casos Não Elegíveis	156	123	82	114	80	77	710	632	-11%
Total de Casos Elegíveis	185	191	161	156	115	132	1.217	940	-23%
Banco (Casos Elegíveis)	122	113	93	87	70	73	831	558	-33%
DTVM (Casos Elegíveis)	63	78	68	69	44	58	377	380	1%
Outras Instituições (Casos Elegíveis)	0	0	0	0	1	1	9	2	-78%

