

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

Segundo Semestre de 2022

Nos termos da Resolução CMN Nº 4.860/2020 e da Resolução CVM Nº 43/2021, publicamos o presente relatório, relativo às atividades da Ouvidoria da MAF no segundo semestre de 2022.

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO DA MAF	3
2. OBJETIVO DO RELATÓRIO	3
3. SEÇÃO DESCRITIVA	3
4. SEÇÃO QUANTITATIVA.....	4
5. PRAZO DE RESPOSTAS.....	5

1. APRESENTAÇÃO DA MAF

O grupo MAF, o qual abrange: MAF Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“MAF DTVM”), Modal Asset Management Ltda. (“MAM”) e Modal Administração de Recursos Ltda. (“MAR”), foi adquirido pelo Apex Group em outubro de 2020, tendo a devida aprovação, pelo Banco Central, ocorrida em agosto de 2022.

O grupo MAF é uma dos maiores provedores de administração fiduciária do Brasil, com quase R\$ 70 bilhões de ativos sob administração e custódia, o qual atende a alguns dos maiores gestores de fundos do Brasil, incluindo os principais gestores globais de fundos investimentos no país.

2. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente relatório abrange demandas relacionadas às atividades desempenhadas pela Ouvidoria da MAF no período entre 01 de julho de 2022 e 31 de dezembro de 2022, em atendimento aos seguintes dispositivos regulamentares: Resolução do Conselho Monetário Nacional N° 4.860, de 23 de outubro de 2020 e à Resolução da Comissão de Valores Mobiliários N° 43, de 17 de agosto de 2021.

3. SEÇÃO DESCRITIVA

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, as condutas da Ouvidoria da MAF são embasadas pelos seguintes valores: ética, respeito ao cliente, transparência, imparcialidade e foco nos resultados.

3.1. ESTRUTURA DA OUVIDORIA

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 da MAF dispõe atualmente de 2 integrantes, sendo 1 deles o ouvidor responsável.

Assim, atualmente o atendimento do setor é realizado por meio de:

- **Telefone:** Atendimento gratuito via 0800-466-0200, disponível em dias úteis das 09h às 18h, horário de Brasília (obs.: esse número de telefone é informado em todos os nossos sites e comunicações);
- **E-mail:** ouvidoria.BRA@apexgroup.com

3.2. PROPOSIÇÕES DA OUVIDORIA

Um importante ponto de atuação da Ouvidoria é a proposição de melhorias, mantendo a diretoria da instituição ciente dos problemas e deficiências detectados. Contudo, a Ouvidoria da MAF não identificou necessidade do envio de proposições aos órgãos de administração ao longo do segundo semestre de 2022.

3.3. CRITÉRIOS PARA QUALIFICAR A PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Os casos recebidos nos canais diretos da Ouvidoria da MAF são classificados conforme descrição 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.

4. SEÇÃO QUANTITATIVA

No segundo semestre de 2022, a Ouvidoria da MAF registrou 22 contatos diretos recebidos via e-mail (ouvidoria.BRA@apexgroup.com), distribuídos da seguinte forma:

Mês	Quantidade de chamados recebidos	Porcentagem
Julho	4	16,67%
Agosto	2	8,33%
Setembro	9	37,5%
Outubro	4	16,67%
Novembro	4	16,67%
Dezembro	1	4,17%
TOTAL	24	100%

Dos vinte e quatro (24) contatos recebidos diretamente pelos canais da Ouvidoria da MAF no segundo semestre de 2022, todos foram qualificados como improcedentes.

Importante mencionar que os contatos recebidos pela Ouvidoria, se referem a dúvidas sobre abertura de contas em nossa instituição, rendimentos dos fundos, solicitação de extratos, materiais publicitários e envio de currículos. Demandas que não haviam sido solicitados por meio do canal primário de atendimento e que, portanto, não eram pertinentes à Ouvidoria. De qualquer maneira, e sem prejuízo na qualidade do atendimento prestado, todas as solicitações foram devidamente recepcionadas, direcionadas às áreas competentes e respondidas dentro do prazo legal de 10 dias úteis.

Durante o segundo semestre de 2022, a Ouvidoria da MAF, não registrou nenhuma reclamação. Cabe destacar que durante o mesmo período, a Instituição, não recebeu contatos (solicitações ou reclamações) em outras origens como BACEN, Consumidor.gov.br, BSM, CVM ou B3.

5. PRAZO DE RESPOSTAS

A Ouvidoria atua para analisar e responder às demandas recebidas no menor prazo possível.

O prazo médio de resposta para as demandas registradas na Ouvidoria no 2º semestre de 2022 foi de 3 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis.

MAF DTVM S.A.