

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA

Primeiro Semestre de 2023

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 primeiro semestre de 2023.

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 um 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 janeiro de 2023 e 30 de junho de 2023, 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 primeiro semestre de 2023.

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 primeiro semestre de 2023, a Ouvidoria da MAF registrou 02 contatos diretos recebidos via e-mail (ouvidoria.BRA@apexgroup.com), distribuídos da seguinte forma:

Mês	Quantidade de chamados recebidos	Porcentagem
Janeiro	0	
Fevereiro	2	100%
Março	0	
Abril	0	
Maio	0	
Junho	0	
TOTAL	2	100%

Dos dois **(02)** contatos recebidos diretamente pelos canais da Ouvidoria da MAF no primeiro semestre de 2023, 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 primeiro semestre de 2023, 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 1º semestre de 2023 foi de 3 dias úteis, bastante inferior ao prazo regulamentar de 10 dias úteis.

MAF DTVM S.A.