

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL  
E INSTRUÇÃO 529 DA CVM.

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA  
01/07/2018 a 31/12/2018

BANCO INDUSVAL S/A

BANCO INTERCAP S/A

GUIDE INVESTIMENTO S.A. CORRETORA DE VALORES

DISTRIBUIDORA INTERCAP DTVM S/A

## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A ouvidoria é responsável prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários que não tiverem sido solucionadas nos canais primários da Instituição. Atua como o canal de comunicação entre esta instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive, na mediação de conflitos e está comprometida em assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor.

As características que devem permear o componente organizacional de Ouvidoria são, sobretudo, a imparcialidade, a ética, a confiabilidade e a solução rápida dos conflitos surgidos das relações mantidas entre a empresa e seus clientes.

Para isso, deve atuar de forma autônoma e principalmente centrada no cliente como cidadão de direitos.

A estrutura da ouvidoria é composta por um ouvidor que reporta os relatórios ao Conselho de Administração e está subordinado diretamente ao Diretor de Ouvidoria.

Em cumprimento a obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria, ressaltamos que os membros que compõe a referida área possuem a Certificação.

Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN. Nosso prazo médio para solução das demandas deste semestre foi de 3 dias.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

- Por telefone: 0800-200-5380 e 0800-704-0418 (ligação gratuita);
- Por e-mail: [ouvidoria@bip.b.br](mailto:ouvidoria@bip.b.br), e [ouvidoria-guide@guide.com.br](mailto:ouvidoria-guide@guide.com.br).
- Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;
- Correspondência física; e
- Presencial, com agendamento prévio.

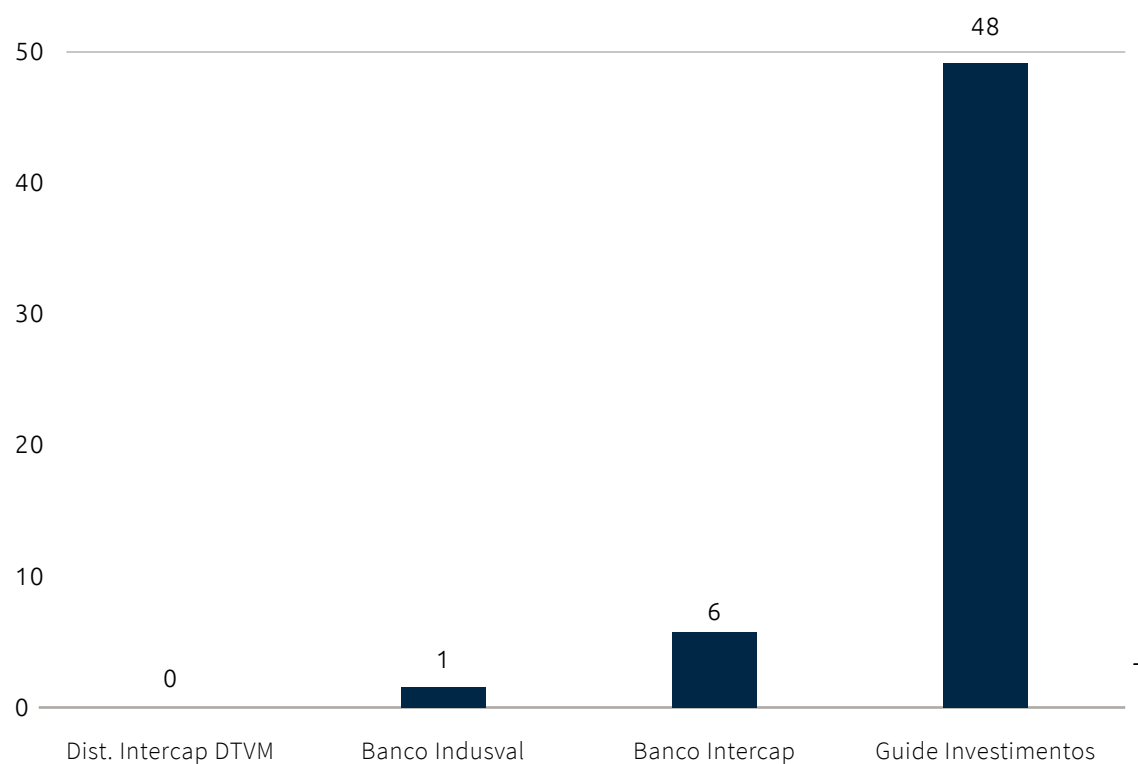
## ESTRUTURA DA OUVIDORIA

No decorrer do segundo semestre de 2018, as demandas registradas pela Ouvidoria do Grupo Indusval, composto pelas empresas: Banco Indusval S/A, Banco Intericap S/A, Guide Investimentos S/A e Distribuidora Intericap DTVM S/A, contabilizaram 55 solicitações de intervenções, das quais 51 referem-se a Pessoas Físicas, sendo 34 classificadas como Procedentes Solucionadas, 17 como Improcedentes e 04 refere-se à Pessoa Jurídica, classificadas como Procedentes Solucionadas.

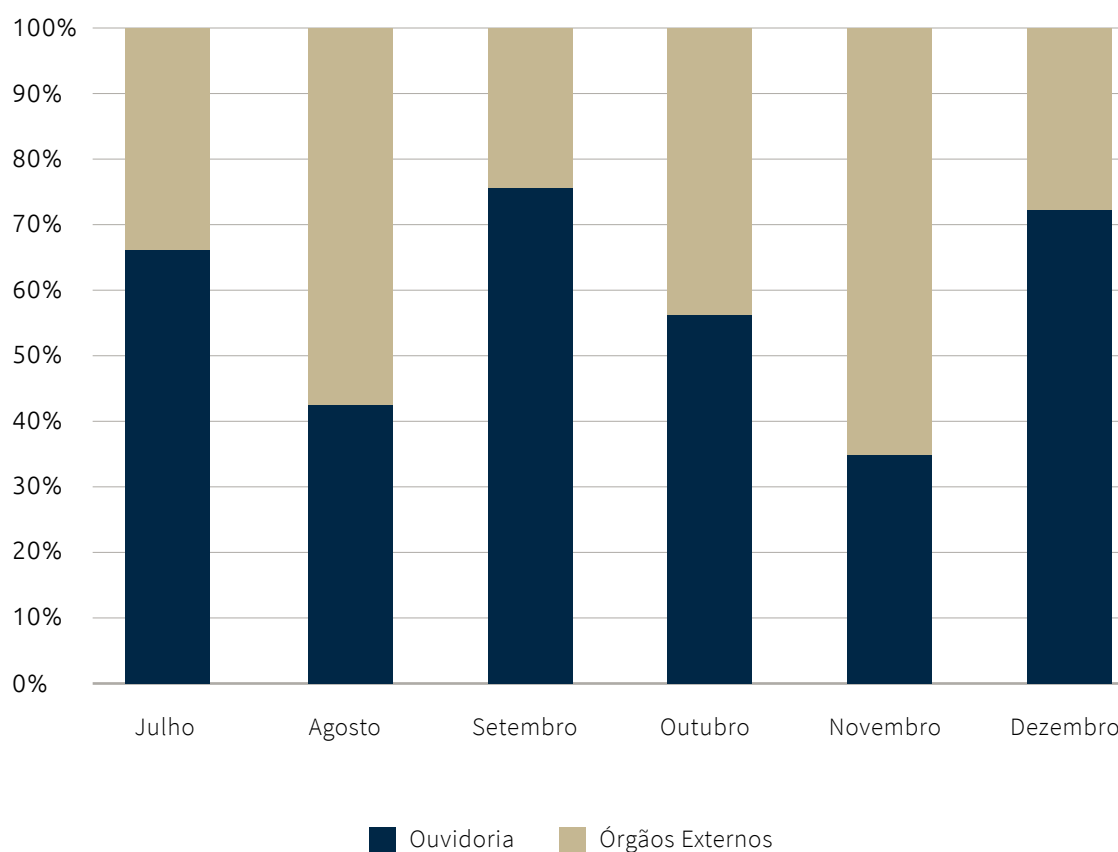
Segue detalhamento por Instituição:

- Guide Investimentos S/A - No 2º semestre de 2018 foram apuradas 48 intervenções, sendo 45 relacionadas a Pessoas Físicas, das quais 31 foram classificadas como Procedentes Solucionadas e 14 como Improcedentes, e 03 relacionadas à Pessoa Jurídica, classificadas como Procedentes Solucionadas.
- Banco Intericap S/A - Foram constatados 06 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2018, ambas sendo de Pessoa Física e classificadas 03 como Procedentes Solucionadas e 03 Improcedentes.
- Banco Indusval S/A - Foi constatada 01 intervenção no decorrer do 2º semestre de 2018, sendo de Pessoa Jurídica e analisada como Procedente Solucionada.
- Distribuidora Intericap DTVM S/A - Não tivemos nenhuma solicitação quanto às rotinas e produtos da Instituição, que necessite de encaminhamento de relatório ao Diretor e à Auditoria Interna para providências.

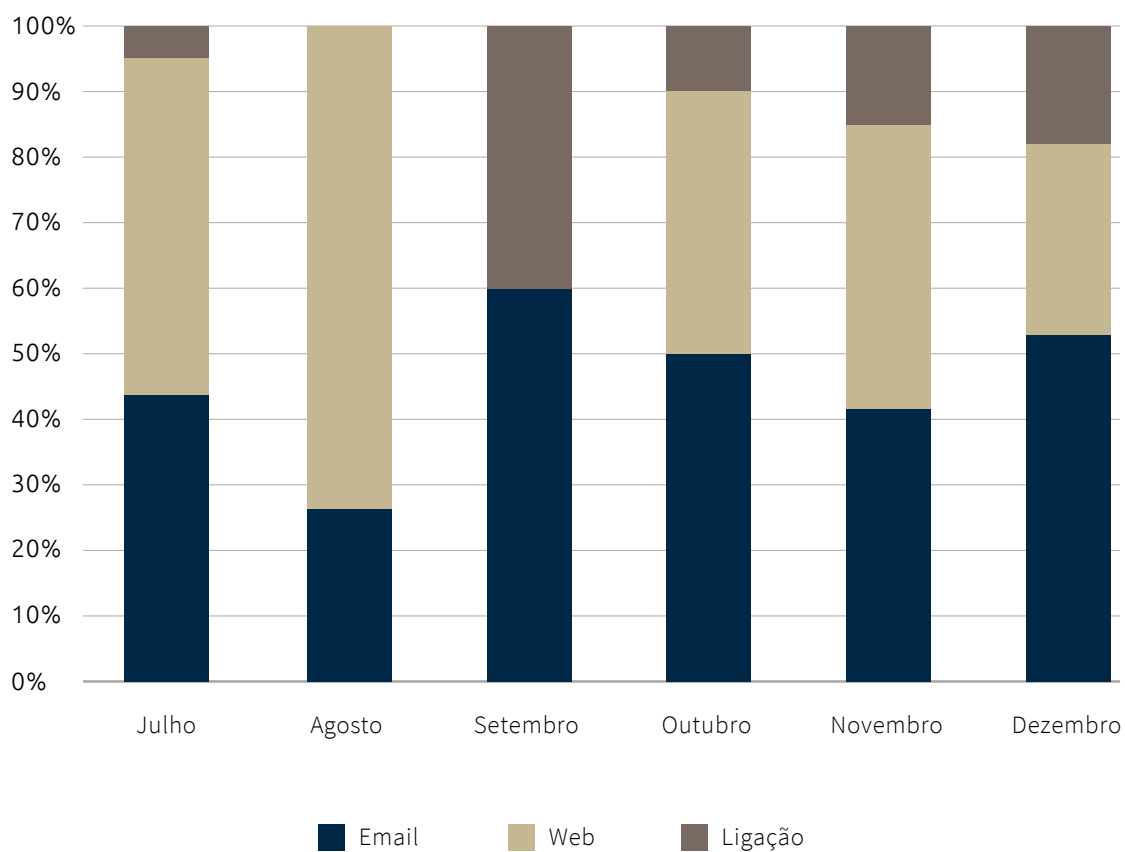
# DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2018



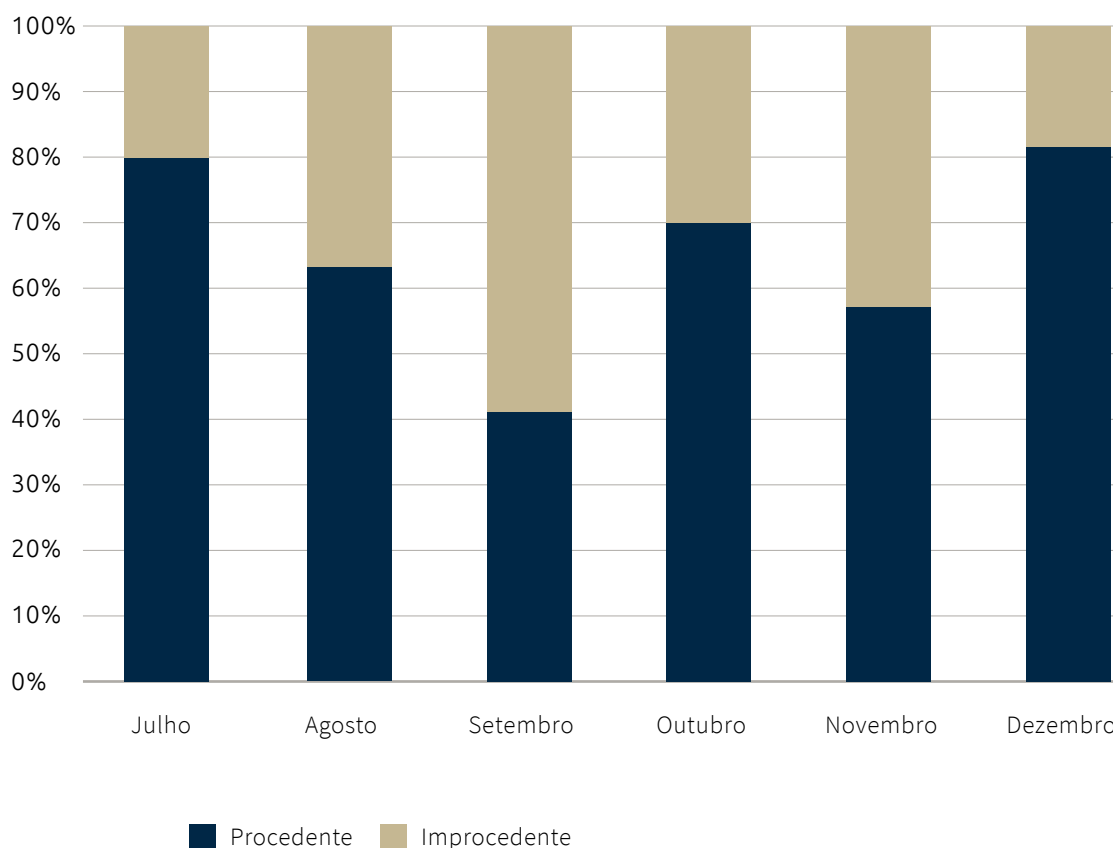
## ORIGEM DAS DEMANDAS DO 2º SEMESTRE DE 2018



# CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS 2º SEMESTRE DE 2018



# DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL - 2º SEMESTRE DE 2018



## Critérios Adotados:

- Improcedente (I) - Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar.
- Procedente Solucionada (PS) - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que foram totalmente solucionadas no prazo de 10 dias úteis.
- Procedente não Solucionada (PNS) - Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar e que ainda não foi solucionada no prazo de 10 dias úteis, aguardando solução das partes ou Demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar que estão dentro de prazo de 10 dias úteis, aguardando solução das partes.



Rua Boa Vista, 356 – 5º a 10º andar  
CEP: 01014-000 – Centro - São Paulo – SP

0800 704 0418

[ouvidoria@bip.b.br](mailto:ouvidoria@bip.b.br)  
[ouvidoria@intercap.com.br](mailto:ouvidoria@intercap.com.br)  
[ouvidoria-guide@guideinvestimentos.com.br](mailto:ouvidoria-guide@guideinvestimentos.com.br)