

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/01/2018 a 30/06/2018

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.

Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:

Por telefone: **0800-704-0418** (ligação gratuita);

Por e-mail: ouvidoria@bip.b.br, ouvidoria@intercap.com.br e ouvidoria-guide@guideinvestimentos.com.br.

Por formulário eletrônico, disponível no site, seção Ouvidoria;

Correspondência física; e

Presencial, com agendamento prévio.

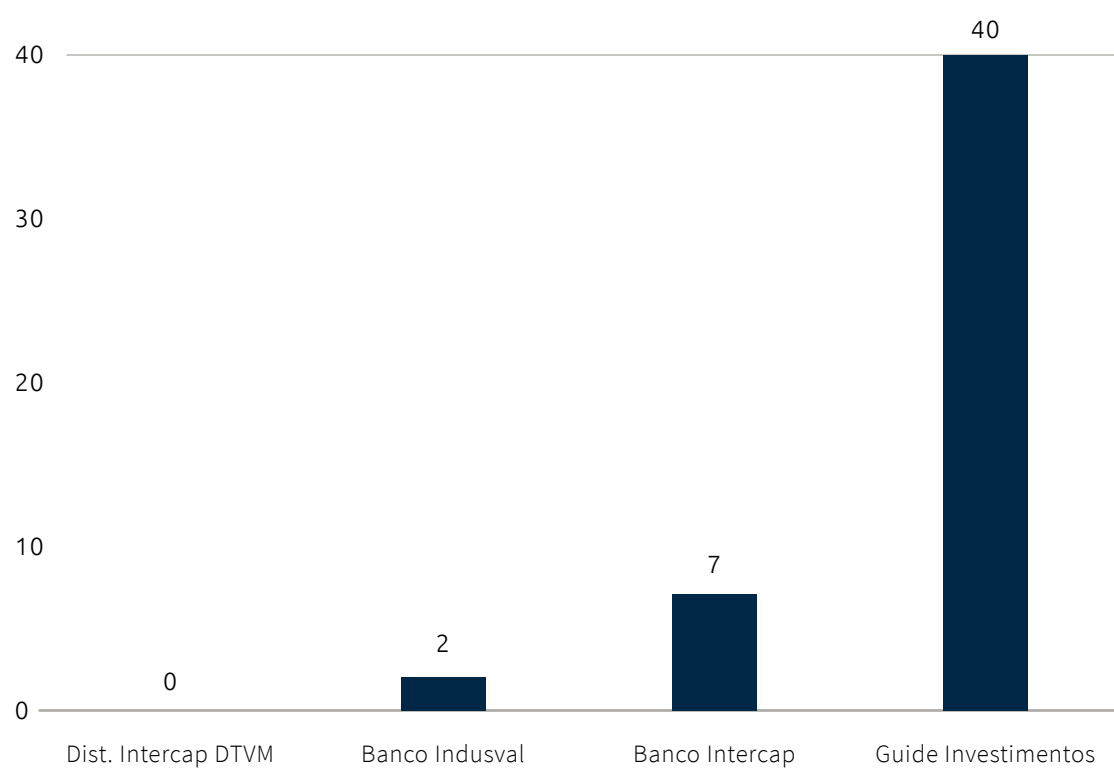
DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2018

No decorrer do primeiro 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 49 solicitações de intervenções, das quais 46 referem-se a Pessoas Físicas, sendo 29 classificadas como Procedentes Solucionadas, 16 como Improcedentes e 01 Procedente não solucionada, e 03 refere-se à Pessoa Jurídica, sendo 02 classificadas como Procedentes Solucionadas e 01 classificada como Improcedente.

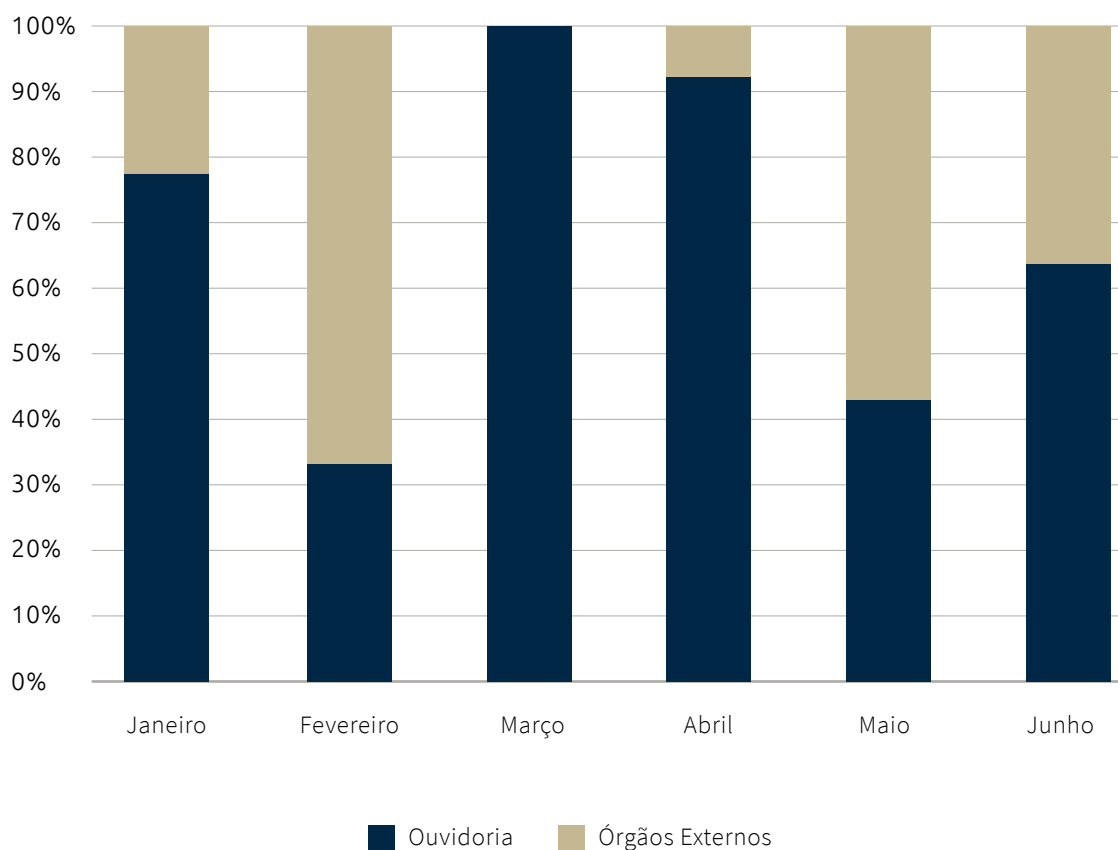
Segue detalhamento por Instituição:

- Guide Investimentos S/A - No 1º semestre de 2018 foram apuradas 40 intervenções, sendo 38 relacionadas a Pessoas Físicas, das quais 23 foram classificadas como Procedentes Solucionadas, 01 Procedente não solucionada e 14 e como Improcedentes, e 02 relacionadas à Pessoa Jurídica, 01 classificada como Procedente e 01 classificada como Improcedente.
- Banco Intericap S/A - Foram constatados 07 intervenções no decorrer do 1º semestre de 2018, ambas sendo de Pessoa Física e classificadas 05 como Procedentes Solucionadas e 02 Improcedentes.
- Banco Indusval S/A - Foram constatados 02 intervenções no decorrer do 1º semestre de 2018, sendo 01 de Pessoa Física e 01 de Pessoa Jurídica, ambas analisadas como Procedentes Solucionadas.
- 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.

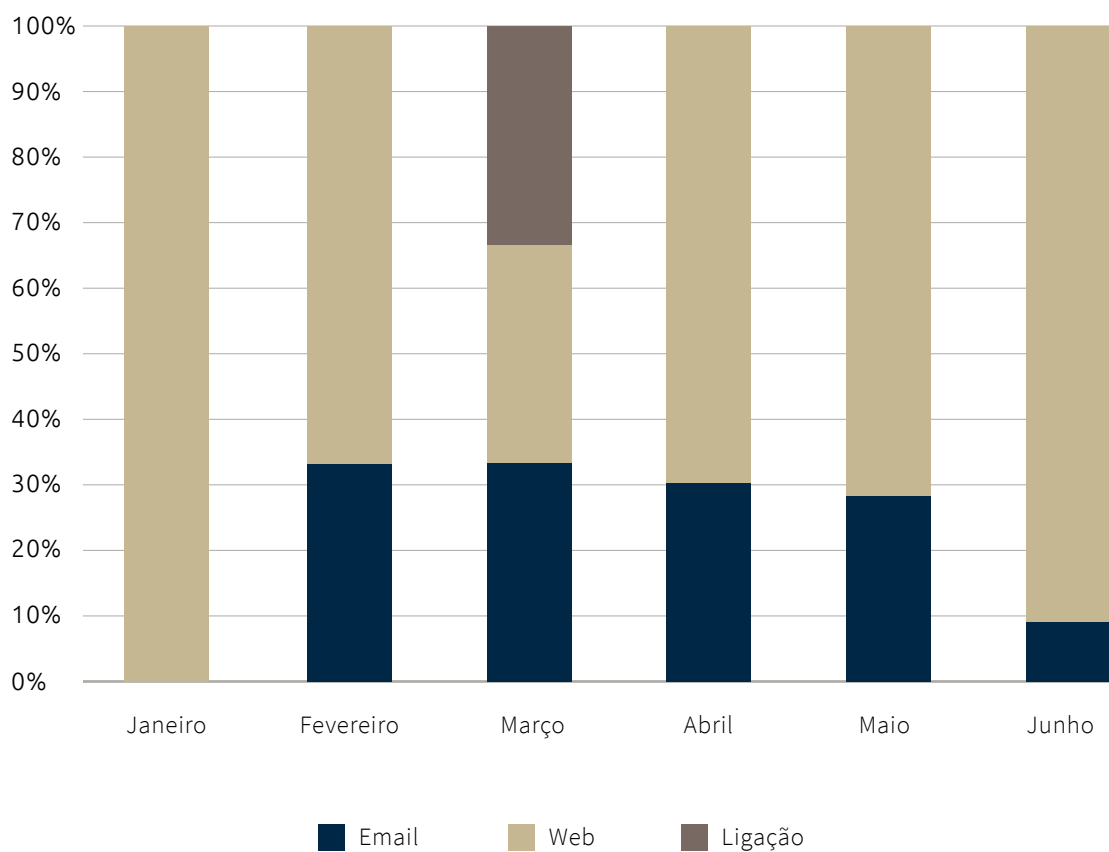
DEMANDAS ATENDIDAS NO 1º SEMESTRE DE 2018



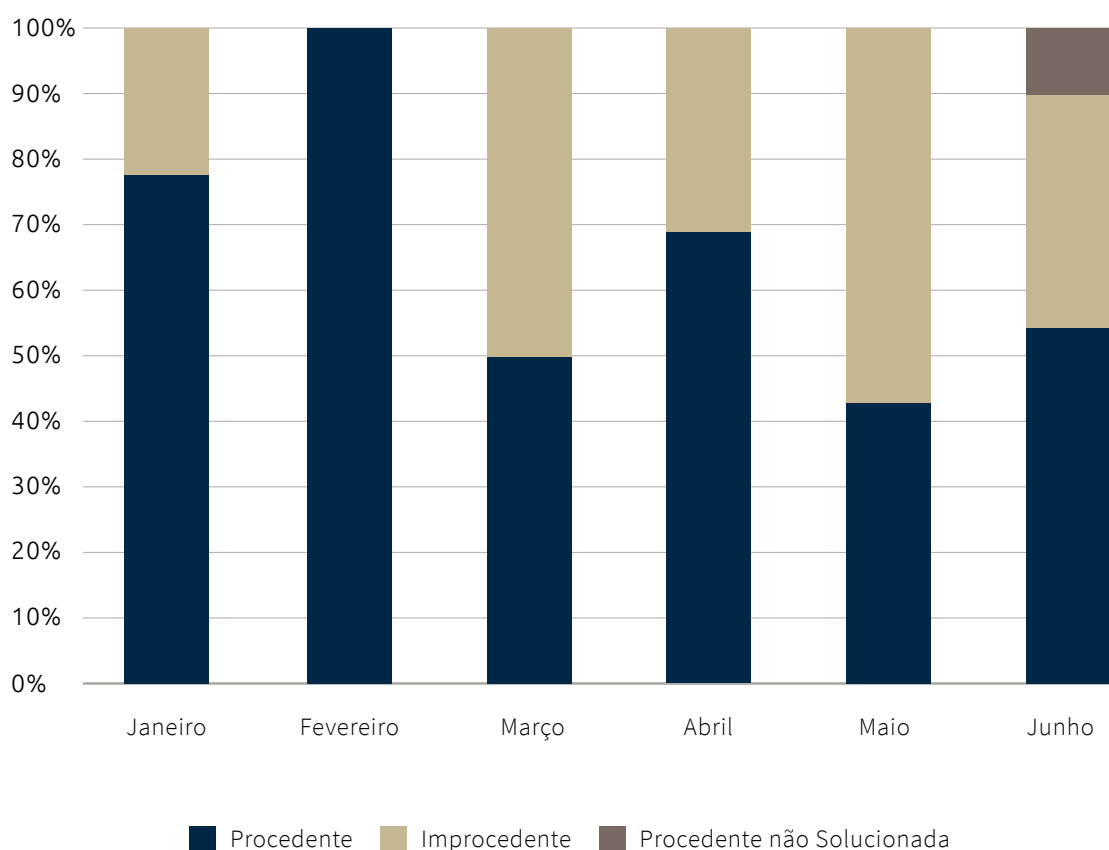
ORIGENS DAS DEMANDAS DO 1º SEMESTRE DE 2018



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS DO 1º SEMESTRE DE 2018



DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL - 1º 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.

BI&P
Banco Indusval & Partners



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

0800 704 0418

ouvidoria@bip.b.br
ouvidoria@intercap.com.br
ouvidoria-guide@guideinvestimentos.com.br