

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

RESOLUÇÃO 4.433 E 4.567 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL
E INSTRUÇÃO 529 DA CVM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA
01/07/2017 a 31/12/2017

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.

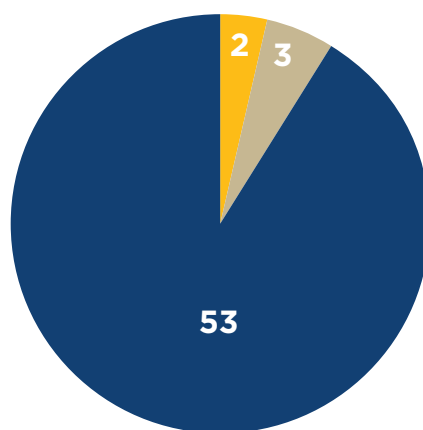
Trabalhamos sempre com o objetivo de minimizar o prazo de 10 dias úteis para o atendimento de uma reclamação conforme Resolução 4.433 do BACEN.

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 2º SEMESTRE DE 2017

No decorrer do segundo semestre de 2017, as demandas registradas pela Ouvidoria do Grupo Indusval, composto pelas empresas: Banco Indusval S/A, Banco Intercap S/A, Guide Investimentos S/A e Distribuidora Intercap DTVM S/A, contabilizaram 58 solicitações de intervenções, das quais 52 referem-se a Pessoas Físicas, sendo 32 classificadas como Procedentes Solucionadas e 20 como Improcedentes, e 06 refere-se à Pessoa Jurídica, sendo 02 classificadas como Procedentes Solucionadas e 04 classificadas como Improcedentes.



■ BANCO INTERCAP
■ GUIDE INVESTIMENTOS ■ BANCO INDUSVAL

Segue detalhamento por Instituição:

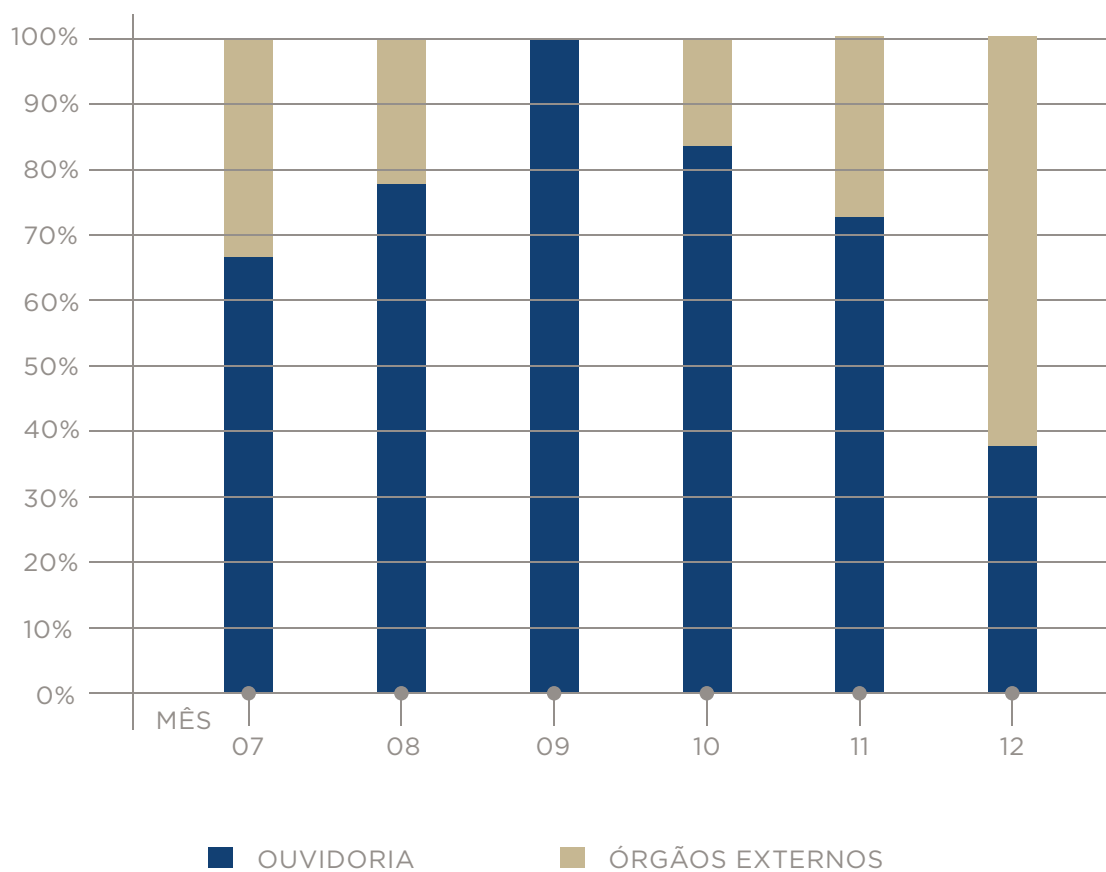
Guide Investimentos S/A => No 2º semestre de 2017 foram apuradas 53 intervenções, sendo 49 relacionadas a Pessoas Físicas, das quais 32 foram classificadas como Procedentes Solucionadas, 17 e como Improcedentes, e 04 relacionadas a Pessoa Jurídica, 01 classificada como Procedente e 03 classificadas como Improcedentes.

Banco Indusval S/A => Foram constatados 03 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2017, sendo 01 de Pessoa Física analisada como Improcedente e 02 de Pessoa Jurídica, 01 analisada como Procedente Solucionada e 01 como Improcedente.

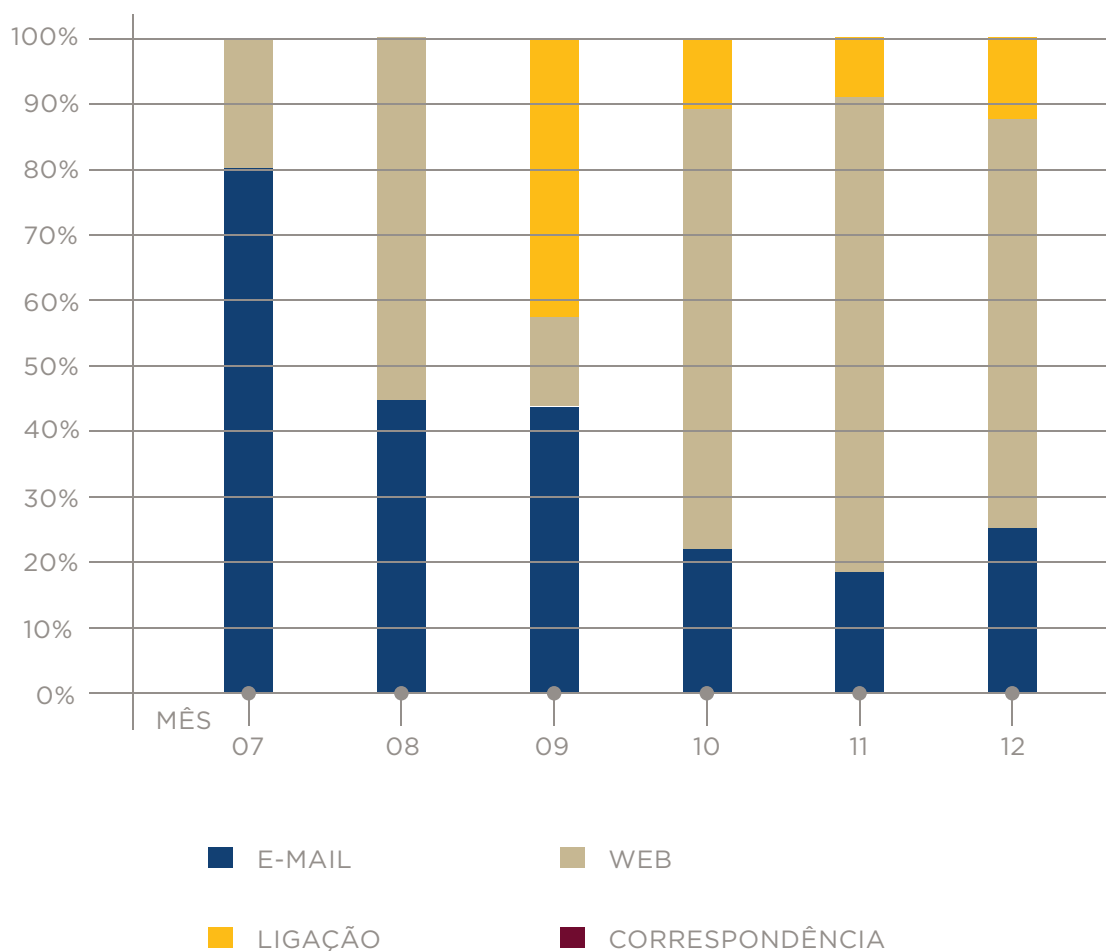
Banco Intercap S/A => Foram constatados 02 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2017, ambas sendo de Pessoa Física e classificadas como Improcedentes.

Distribuidora Intercap 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.

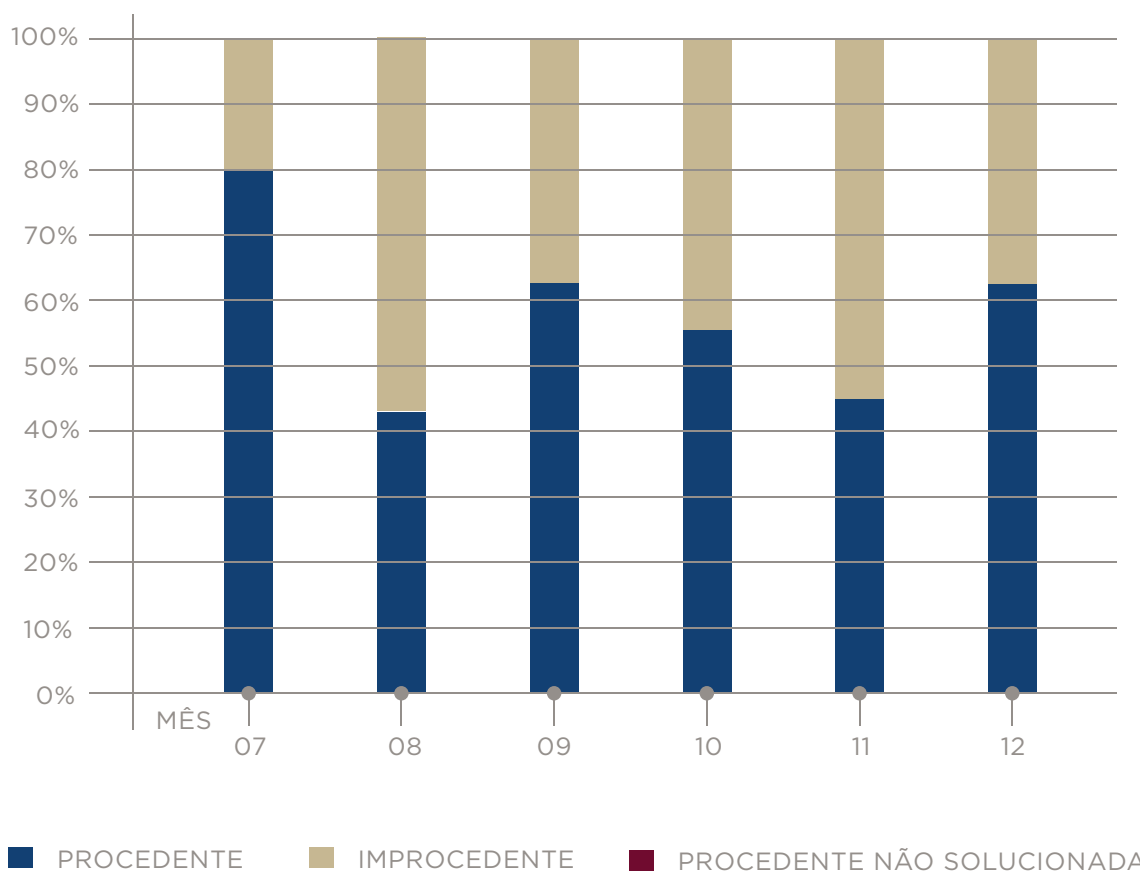
ORIGENS DAS DEMANDAS DO 2º SEMESTRE DE 2017



CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PORCENTUAIS DO 2º SEMESTRE DE 2017



DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA – POR REGIÃO DO 2º SEMESTRE DE 2017



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