

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

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

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA ÁREA DE OUVIDORIA**  
01/07/2019 a 31/12/2019

BANCO INDUSVAL S/A  
BANCO SMARTBANK S/A  
DISTRIBUIDORA INTERCAP DTVM S/A



**Banco Indusval & Partners**

# POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

A Política de Relacionamento com clientes e usuários visa definir diretrizes, objetivos estratégicos, valores organizacionais, regras e procedimentos que norteiam a condução das atividades no que se refere ao relacionamento com clientes e usuários de produtos de investimento e serviços, busca conduzir suas atividades com observância de princípios de ética, responsabilidade, transparência e diligência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação de imagem institucional de credibilidade, segurança e competência.

Os princípios norteadores no relacionamento com os clientes e usuários:

- **Cooperação** – Promoção de cultura organizacional que incentive o relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários.
- **Ética** – Manutenção dos mais elevados padrões éticos.
- **Equidade** – Tratamento justo e equitativo a clientes e usuários.
- **Adequação** – Assegurar a conformidade e legitimidade de produtos e de serviços ao perfil dos clientes e usuários.
- **Transparência** – Garantir que a prestação das informações sobre produtos e serviços aos clientes e usuários seja feita de forma clara e precisa.
- **Tempestividade** – Garantir o atendimento a demandas de clientes e usuários de forma tempestiva.
- **Parceria** – Assegurar a inexistência de barreiras, critérios ou procedimentos desarrazoados para a extinção da relação contratual relativa a produtos e serviços, bem como para a transferência de relacionamento para outra instituição.

# ESTRUTURA DA OUVIDORIA

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### **SAC - Serviço de atendimento ao Cliente**

Com o objetivo de atender às dúvidas, reclamações e cancelamentos dos clientes do conglomerado, disponibilizamos canais de atendimento específicos por Instituição:

#### **Banco Indusval S.A**

- Por telefone: 0800-200-5380 (ligação gratuita);
- Por e-mail: faleconosco@bip.b.br; e
- Por formulário eletrônico, disponível nos sites [www.bip.b.br](http://www.bip.b.br), seção Fale Conosco.

#### **Banco SmartBank S.A**

- Por telefone: 0800 878 0630 (ligação gratuita);
- Por e-mail [ajuda@smartbank.com.br](mailto:ajuda@smartbank.com.br) ; e
- Para os clientes de maquininha - WhatsApp (11)975564450 / (11)941363372

A ouvidoria é responsável por 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 2 dias.

## **Disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para a Ouvidoria:**

- Por telefone: 0800-200-5380 (ligação gratuita);
- Por e-mail: [ouvidoria@bip.b.br](mailto:ouvidoria@bip.b.br) e [ouvidoria@smartbank.com.br](mailto:ouvidoria@smartbank.com.br)
- Por formulário eletrônico, disponível nos sites [www.bip.b.br](http://www.bip.b.br) e [www.smartbank.com.br](http://www.smartbank.com.br), seção Ouvidoria;
- Órgãos e entidades de defesa do consumidor; Bacen RDR (Registro de Demandas do Cidadão); CVM e Plataforma Consumidor.gov;
- Correspondência física; e
- Presencial, com agendamento prévio.

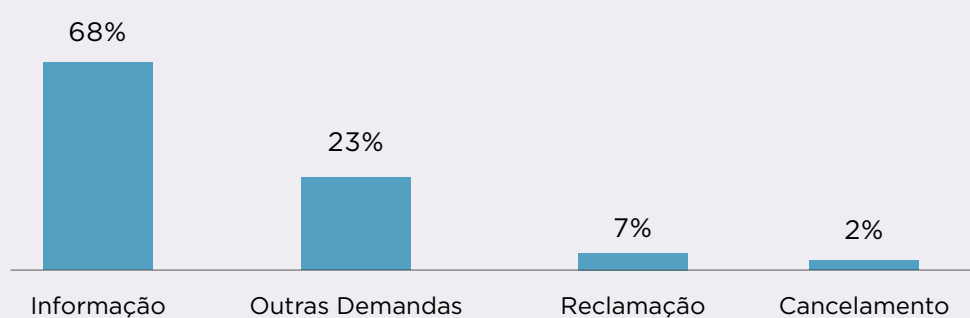
No decorrer do segundo semestre de 2019, as demandas registradas pela Ouvidoria do Grupo Indusval, composto pelas empresas: Banco Indusval S/A, Banco SmartBank S/A e Distribuidora Intercap DTVM S/A, contabilizaram 15 solicitações de intervenções, ambas Pessoas Físicas, sendo 14 classificadas como Improcedentes e 01 como Procedente Solucionada.

Segue detalhamento por Instituição:

- Banco SmartBank S/A => Foram constatadas 11 intervenções no decorrer do 2º semestre de 2019, sendo de Pessoa Física, classificadas como Improcedentes.
- Banco Indusval S/A => No 2º semestre de 2019 foram apuradas 04 intervenções, de Pessoa Física, 03 classificadas como Improcedentes e 01 como Procedente Solucionada.
- 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.

# DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019

## SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

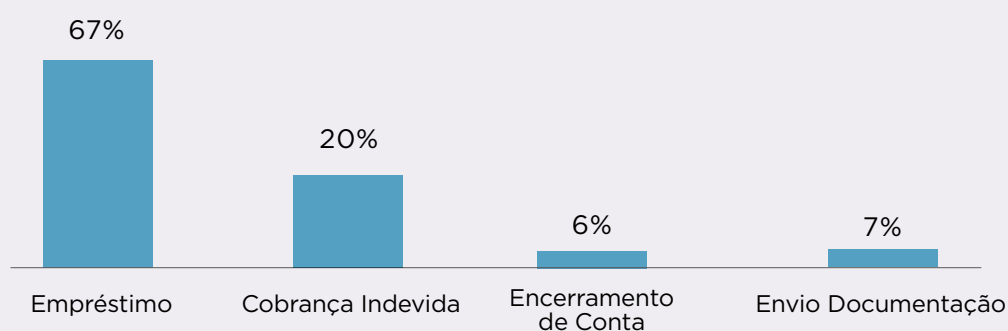


## Ouvidoria

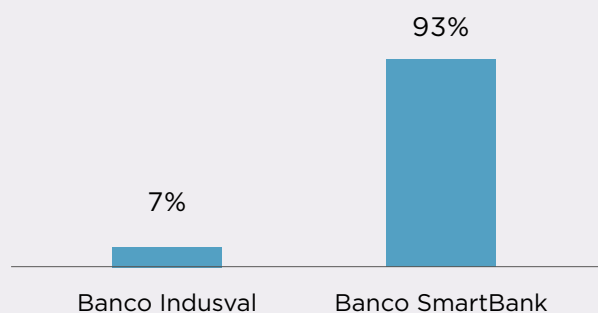


# DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019

## Demandas por Assunto

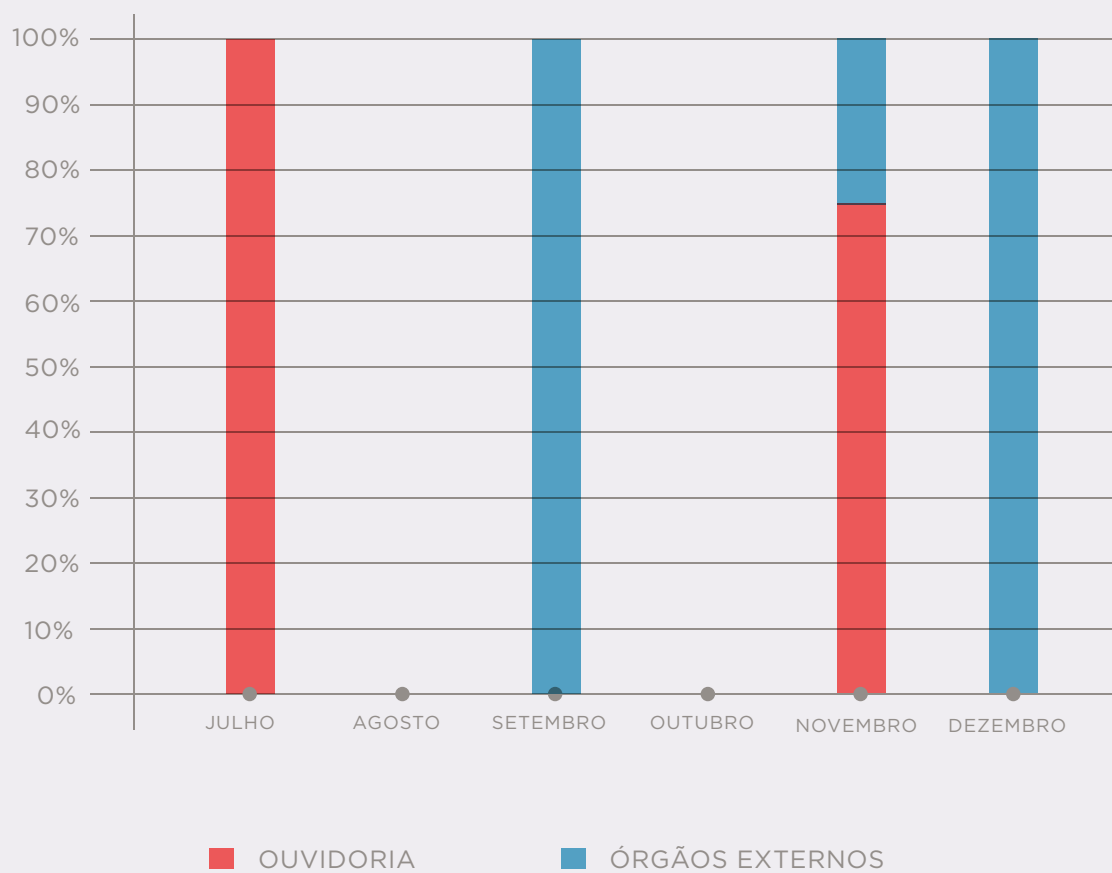


## Prazo de Atendimento



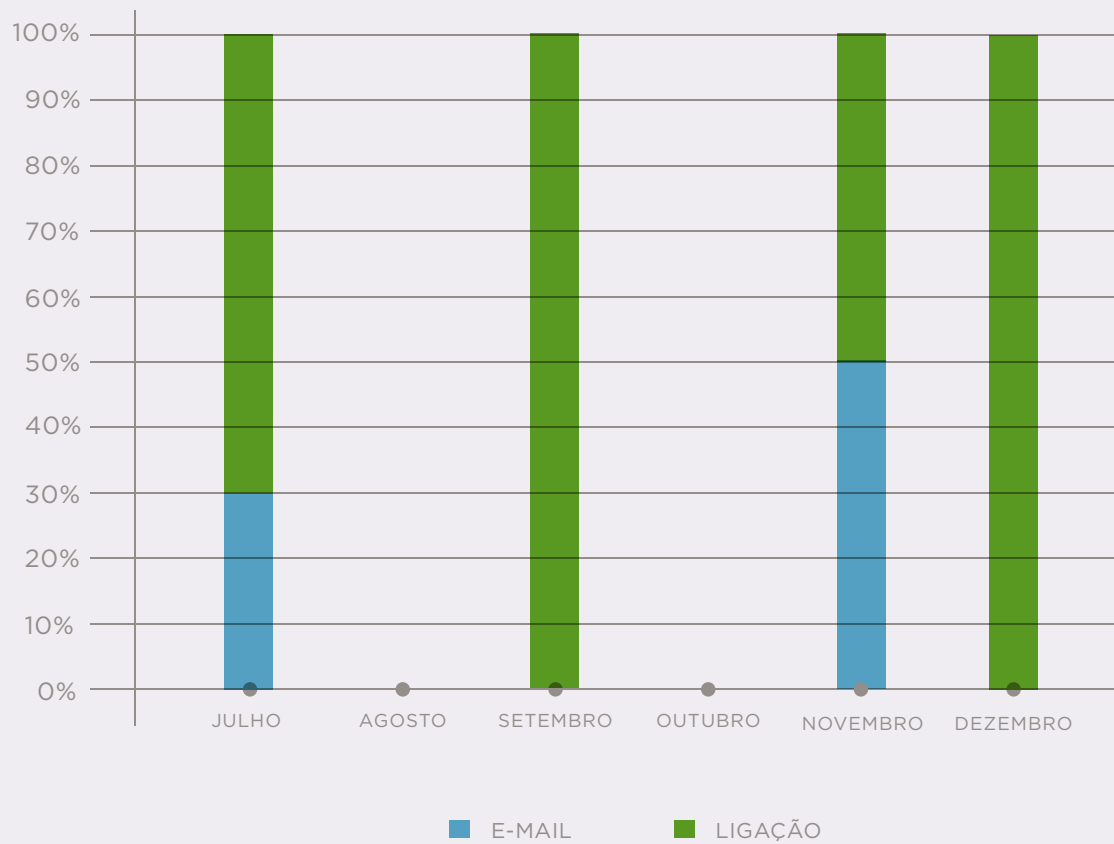
# DEMANDAS ATENDIDAS NO 2º SEMESTRE DE 2019

## Origens das demandas do 2º Semestre de 2019



# CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA EM PERCENTUAIS - 2º SEMESTRE DE 2019

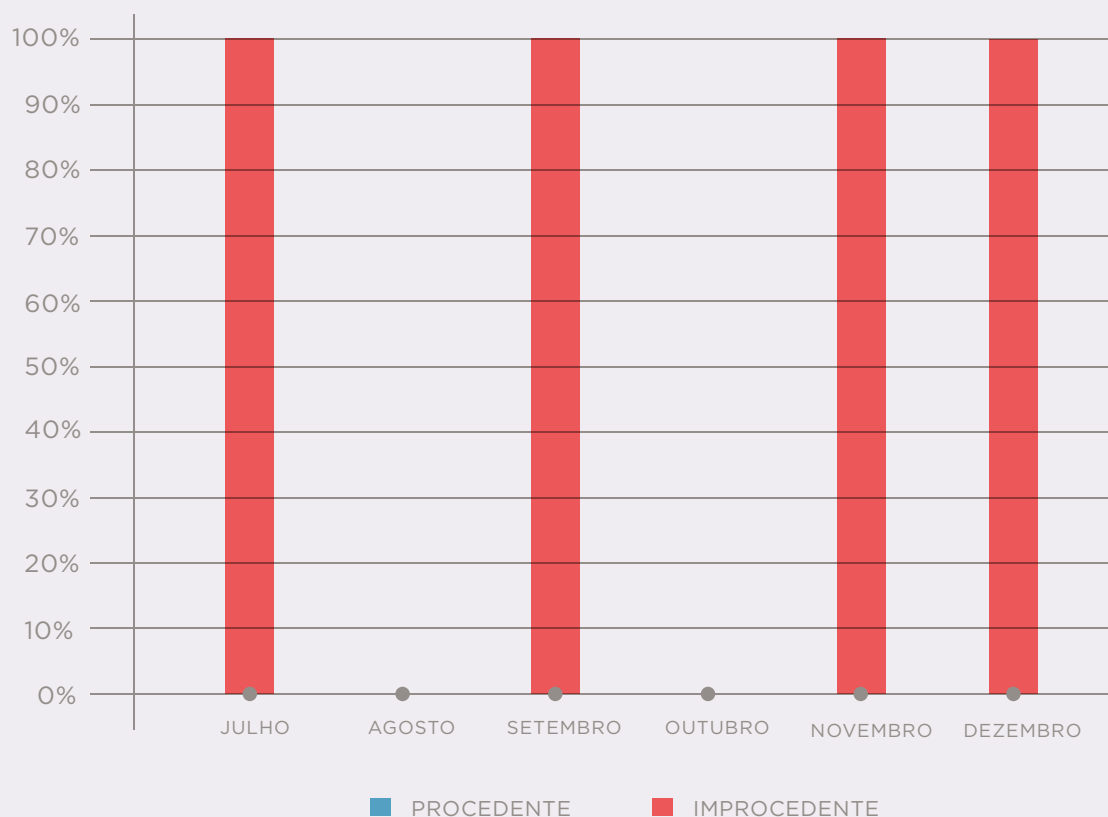
## Canais de Acesso do 2º Semestre de 2019





# DEMANDAS CLASSIFICADAS COMO PROCEDENTE, IMPROCEDENTE E PROCEDENTE NÃO SOLUCIONADA MENSAL - 2º SEMESTRE DE 2019

## Classificação das Demandas do 2º Semestre de 2019



### 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.

# AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO PELA OUVIDORIA - 2º SEMESTRE DE 2019

Conforme à Circular 3.880 e 3.881 do Banco Central do Brasil foi realizado no 2º semestre 2018 uma pesquisa de satisfação avaliando a qualidade de atendimento prestado pela ouvidoria.

Cada pergunta analisada em uma escala de 1 a 5, sendo o nível 1 satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

## 1. Satisfação com a solução apresentada:



## 2. Satisfação com a qualidade de atendimento prestado:



## Indicador de Atendimento - Prazo de solução:

--> 93% das demandas respondidas até o 5º dia útil.

--> 7% das demandas respondidas até o 5º dia útil.

Demonstrando o comprometimento com o cliente em respostas ágeis e com comunicação assertiva.

**BI&P**

**Banco Indusval&Partners**

Av. Presidente Juscelino Kubitschek, 50  
4º, 5º e 6º andares - CEP: 04543-000  
Vila Nova Conceição - São Paulo - SP

0800 200 5380

[ouvidoria@bip.b.br](mailto:ouvidoria@bip.b.br)