

ICATU DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

CNPJ/MF n.º 03.282.508/0001-18

**RELATÓRIO DO DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
RELATIVO AO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2017****1. APRESENTAÇÃO**

De forma a atender ao disposto no artigo 13º da Resolução nº 4.433/2015 do Conselho Monetário Nacional (“CMN”), o Diretor responsável pela Ouvidoria da Icatu DTVM Ltda. (“ICATU”), Sr. Luciano Soares, tendo recebido da Ouvidoria o relatório semestral contendo informações quantitativas e qualitativas acerca das atividades desenvolvidas no cumprimento de suas atribuições (“Relatório da Ouvidoria”), vem divulgar o presente relatório (“Relatório do Diretor de Ouvidoria”), com a conclusão dos trabalhos efetuados no primeiro semestre de 2017.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria da ICATU, instituição financeira cuja principal atividade é a distribuição de cotas de fundos de investimento, foi constituída, em conformidade com o que determina a legislação em vigor, de modo compatível com a natureza e a complexidade de seus produtos, serviços, atividades, processos e sistemas, sem que haja qualquer vínculo com componente organizacional da instituição que configure conflito de interesses ou de atribuições. A Ouvidoria tem por objetivo: (i) prestar atendimento de última instância às demandas dos seus clientes, que não tiverem sido solucionadas em seus canais usuais de atendimento; (ii) atuar como canal de comunicação com seus clientes, inclusive na mediação de conflitos, quando existentes; e (iii) informar à Diretoria da instituição a respeito das atividades por ela desempenhadas.

Assim sendo, cabe à Ouvidoria, capitaneada por seu Ouvidor, Sr. José de Mello da Cunha Alvarenga Neto, devidamente certificado por entidade de reconhecida capacidade técnica, dar o devido tratamento às demandas de seus clientes, sejam sugestões, reclamações ou elogios, que tenham sido recebidos por seus canais de atendimento, abaixo listados, ou por meio do Banco Central do Brasil (“BACEN”), Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e demais órgãos e entidades, dentro do prazo estipulado pela norma em vigor.

Desta forma, as manifestações podem ser enviadas à Ouvidoria por meio de telefonemas (0800 282 9900 - discagem direta gratuita), por correspondência (endereço: Av. Ataulfo de Paiva, n.º 1.100, 4º andar, Leblon, Rio de Janeiro, RJ, Cep.: 22.440-035, Brasil) ou por e-mail (ouvidoria@icatudtvm.com.br). Também serão recepcionadas as manifestações realizadas através do website do BACEN, mais especificamente pelo Sistema de Registro de Denúncias, Reclamações e Pedidos de informações (“Sistema RDR”). Cabe ressaltar que os canais de atendimento da Ouvidoria, assim como suas atribuições, estão amplamente divulgados no website da instituição (www.icatudtvm.com.br), sendo facilmente acessados pela página principal.

3. CONTROLES REALIZADOS

De acordo com o exposto no Relatório da Ouvidoria, segue, abaixo, o resumo das atividades por ela desenvolvidas no primeiro semestre de 2017:

- O Sistema RDR foi consultado periodicamente com o objeto de se buscar antecipação às possíveis demandas efetuadas pelo referido canal, sendo certo que, no período analisado, não foi detectada qualquer ocorrência. Caso, entretanto, seja verificada alguma reclamação, a mesma será avaliada e respondida pelo Ouvidor dentro do prazo definido pela norma, e tal resposta será anexada ao Sistema, em área de acesso restrito.

- A Ouvidoria também monitora regularmente os eventuais contatos feitos por meio dos canais de atendimento mencionados no item 2 acima. No primeiro semestre de 2017 não foram identificadas ocorrências através dos canais de atendimento em questão. De forma complementar, em relação às demandas efetuadas por telefonema, o site da empresa de call center que auxilia a ICATU no monitoramento das ligações foi acessado ao final do período, de forma a confirmar a inexistência de reclamações.

4. CONCLUSÃO

Em virtude do acima exposto, o Diretor responsável concorda com o parecer da Ouvidoria no sentido de que, em relação ao semestre ora em análise, não foi identificada necessidade de realização de medidas corretivas ou de aprimoramento aos procedimentos e rotinas de ouvidoria implantados pela ICATU, ora em vigor.

De forma a continuar atendendo ao exposto no artigo 14º da Resolução nº 4.433/2015 do CMN, recomenda-se que o presente Relatório seja disponibilizado no website da ICATU.

Por fim, no que tange à obrigatoriedade de certificação dos integrantes da Ouvidoria, entende-se que o cumprimento das disposições legais acerca deste tema foi adequado, haja vista que o Ouvidor possui a qualificação e certificação necessárias ao cumprimento de sua função, sendo certo que este foi reeleito para novo mandato de 2 (dois) anos, conforme Reunião de Sócios da ICATU realizada em 06 de junho de 2017.

Nada mais havendo a relatar, é o presente Relatório encerrado.

Rio de Janeiro, 30 de junho de 2017.

Luciano Soares

Diretor Responsável pela Ouvidoria - Icatu DTVM Ltda.