

BANCO CREDIT AGRICOLE BRASIL S.A.

## **OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS**

A Ouvidoria do Conglomerado Crédit Agricole no Brasil, funciona de segunda a sexta-feira das 9h às 12h e 14h às 17h. Encontra-se localizada no Edifício-Sede, em São Paulo Capital.

Se, após entrar em contato com o Fale Conosco, você, cliente ou usuário de nossos produtos e serviços, não estiver satisfeito com a solução do problema ou com a posição apresentada, deverá, então, recorrer à Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria do Conglomerado ocorre da seguinte forma:

- recebe as manifestações do cidadão sobre os serviços prestados pelo Conglomerado;
- envia as manifestações às áreas do Conglomerado responsáveis pelo assunto;
- acompanha as providências e cobra soluções;
- responde no menor prazo possível com clareza e objetividade, respeitando o prazo estabelecido na legislação;
- sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços e
- avalia o grau de satisfação do cidadão.

Nos termos da Resolução nº 4.567 de 2017 do Banco Central do Brasil, o Grupo Grupo Crédit Agricole Brasil disponibiliza o Canal de Denúncia para uso de funcionários, prestadores de serviços, e cidadãos em geral com a finalidade de reportar/denunciar situações ou indícios de ilicitude, de qualquer natureza, relacionadas às atividades do Grupo Crédit Agricole Brasil.

As informações prestadas neste âmbito serão tratadas de forma segura e sigilosa e não há necessidade de se identificar para fazer o reporte/denúncia.

Todas as demandas do Canal de Denúncia serão analisadas e investigadas conforme regras e procedimentos de compliance do Grupo Crédit Agricole e da legislação em vigor.

Para realizar seu reporte/denúncia, [acesse aqui](#).

Fale com a Ouvidoria pelo telefone 0800 724 2818, fax (11)3896-6412 ou pelo e-mail [ouvidoria@ca-cib.com](mailto:ouvidoria@ca-cib.com)

Endereço para correspondência  
Conglomerado Crédit Agricole no Brasil  
Aos cuidados da Ouvidoria  
Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4440 - Terceiro andar  
Itaim Bibi - São Paulo - SP CEP 04538-132 - Brasil

[Relatório Semestral da Ouvidoria](#)