

BANCO CRÉDIT 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, conforme endereço abaixo.

Se, após entrar em contato através dos canais primários de atendimento, Você, cliente ou usuário de nossos produtos e serviços, não estiver satisfeito com a solução da sua demanda ou com a posição apresentada, deverá, então, recorrer à Ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria do Conglomerado ocorre da seguinte forma:

1. recebe as manifestações sobre os serviços prestados pelo Conglomerado;
2. envia as manifestações às áreas do Conglomerado responsáveis pelo assunto;
3. acompanha as providências e cobra soluções;
4. responde no menor prazo possível, com clareza e objetividade, respeitando o prazo estabelecido na regulamentação;
5. sugere/recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas e serviços;
e
6. avalia o grau de satisfação sobre o atendimento diretamente prestado.

Nos termos da Resolução n.º 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, da legislação e regulamentação em vigor. Para realizar seu reporte/denúncia, acesse [aqui](#).

Fale com a Ouvidoria pelo telefone 0800 724 2818, fax (11)3896-6412, pelo e-mail ouvidoria@cacib.com.

Endereço para correspondência ao 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