

CONGLOMERADO FINANCEIRO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL

OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS

A Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole Brasil, composto pelas instituições Banco Crédit Agricole Brasil S.A. e CA Indosuez Wealth (Brazil) S.A. Distribuidora de Títulos e Valores (“Conglomerado”), funciona de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h, e 14h às 17h. Encontra-se localizada no Edifício-Sede do Conglomerado, 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, poderá 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 ao cliente/usuário dos serviços e produtos do Conglomerado.

Nos termos da Resolução n.º 4.859 de 2020 do Banco Central do Brasil, o Conglomerado disponibiliza o Canal de Denúncias “BKMS”, através do endereço <https://www.bkms-system.com/bkwebanon/report/clientInfo?cin=3CAgr18&c=br&language=eng> na Intranet, 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 Conglomerado. As informações prestadas neste âmbito serão tratadas de forma segura e sigilosa e o reporte/denúncia poderá ser feito anonimamente.

Todas as demandas do Canal de Denúncia serão analisadas e investigadas conforme regras e procedimentos internos do Conglomerado, da legislação e regulamentação em vigor. Para realizar seu reporte/denúncia, clique [aqui](#).

Fale com a Ouvidoria pelo telefone 0800 724 2818, ou pelo e-mail ouvidoria@cacib.com/ouvidoria@ca-indosuez.com.br.

Endereço para correspondência ao Conglomerado, aos cuidados da Ouvidoria: Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4440 - Terceiro andar Itaim Bibi - São Paulo - SP CEP 04538- 132 – Brasil