

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
(CONGLOMERADO FINANCEIRO CRÉDIT AGRICOLE)
DATA-BASE: 31/12/2022

São Paulo (SP), 09 de janeiro de 2023.

DESTINATÁRIOS:

Banco Crédit Agricole Brasil S.A.

Diretoria

Auditoria Interna

Comitê de Auditoria

Prezados Senhores e Senhoras,

Em cumprimento ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 23.10.2020, que disciplina a constituição e funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria, apresentamos a seguir as informações relacionadas à atuação desta Ouvidoria no 2º semestre de 2022.

Nosso relatório está dividido em duas partes:

I - aspectos quantitativos: retratando, com periodicidade mensal, a quantidade de reclamações recebidas por instituição e por tipo de assunto, quantidade de demandas solucionadas, tempo médio para solução, etc.;

II - aspectos qualitativos: contendo análise e comentários sobre o desenvolvimento dos trabalhos de Ouvidoria bem como sugestões para o seu aperfeiçoamento.

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente, cabe registrar que o componente de Ouvidoria no Banco Crédit Agricole Brasil S.A. foi implantado em 30.09.2007, em consonância com o disposto no inciso I, do artigo 5º, da Resolução CMN nº 4.860/20, abrangendo as instituições do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil (“Conglomerado”), quais fossem, o Banco Crédit Agricole Brasil S.A. (“Banco”), e a CA Indosuez Wealth (Brazil) S.A. Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (“CA Indosuez Brazil”), tendo esta última deixado o Conglomerado em 14 de novembro de 2022, em decorrência da transferência do controle acionário da companhia ao Grupo Safra.

Observado o informado acima, relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2022, não foram registradas quaisquer reclamações de clientes/usuários dos serviços das instituições do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo, tampouco quaisquer demandas encaminhadas por intermédio do sistema RDR do Banco Central do Brasil.

Distribuição de demandas por mês		
2º SEMESTRE DE 2022		
JULHO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

Distribuição de demandas por mês		
2º SEMESTRE DE 2022		
AGOSTO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2022		
SETEMBRO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2022		
OUTUBRO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2022		
NOVEMBRO		
Atendimento	<i>Procedente solucionado</i>	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2022		
DEZEMBRO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cartão de crédito	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Cheques	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Conta corrente	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
Outros temas	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

Como é do conhecimento de V.Sas., a dotação do componente de Ouvidoria levou em conta que a demanda histórica de reclamações de clientes e usuários do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um único componente com baixos custos de investimento.

O componente foi dotado de uma estrutura em que as manifestações recebidas da clientela fossem tratadas de forma transparente, independente e imparcial, com acompanhamento até a sua efetiva conclusão, garantindo, ao mesmo tempo, um canal ágil, eficaz e gratuito para clientes e usuários de nossos serviços.

Paralelamente, buscou-se adaptar a estrutura de maneira a sistematizar as críticas, denúncias, sugestões e reclamações para obter o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados aos eventuais reclamantes, contribuindo para a satisfação da clientela e para a cultura de excelência no atendimento, o que se traduzirá, mais adiante, em maior rentabilidade para o Banco.

Neste contexto, levando em conta a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, entendemos que a estrutura utilizada é apropriada e perfeitamente adequada ao atendimento das necessidades dos clientes das instituições.

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Em razão da inexistência de quaisquer demandas que tenham exigido a intervenção da Ouvidoria, não se verificou a necessidade da aplicação de pesquisa de satisfação, em atenção à determinação contida no parágrafo único do artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20.

Localização: A Ouvidoria está localizada na Sede do Banco, à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4.440, 3º andar, Itaim Bibi, CEP 04538-132, São Paulo (SP), composta somente por uma pessoa, a própria Ouvidora, diretamente supervisionada pela Diretora Responsável pela Ouvidoria do Banco, encontrando-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna.

Estrutura física: é composta de mobiliário, microcomputador, e telefone exclusivo DDG da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, cujo número é 0800 724 2818.

E-mail: disponibilizado para clientes e usuários dos serviços e produtos oferecidos pelo Banco (ouvidoria@ca-cib.com).

O número do telefone DDG, devidamente cadastrado no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, está sendo divulgado nas dependências do Banco, na página da instituição na internet (<https://www.ca-cib.com/our-global-markets/americas/brasil>), nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou em papel, nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco.

Por fim, cumpre esclarecer que a Ouvidoria não é órgão competente para o tratamento de denúncias relativas à CA Indosuez Brazil desde 14 de novembro de 2022, quando transferido o controle acionário da companhia ao Grupo Safra, nos termos do [Comunicado ao Mercado publicado no website oficial da CA Indosuez Brazil na mesma data](#).

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Elise da Silva Romeu
Diretora Responsável pela Ouvidoria