

São Paulo, 09 de janeiro de 2023.

DESTINATÁRIOS:

Banco Crédito Agricole Brasil S.A.

Diretoria

Auditoria Interna

Comitê de Auditoria

Prezados Senhores e Senhoras,

Em cumprimento às disposições estatutárias e à Resolução CMN nº 4.860, de 23.10.2020, que disciplina a constituição e funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria, apresentamos o Relatório referente à atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédito Agricole no Brasil, mais especificamente, às atividades desenvolvidas perante o Banco Crédito Agricole Brasil S.A. entre 01 de julho de 2022 e 31 de dezembro de 2022, e perante a CA Indosuez Wealth (Brazil) S.A. Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (“CA Indosuez Brazil”) até 14 de novembro de 2022.

1. Nos períodos acima mencionados não foram recepcionadas quaisquer demandas a serem reportadas no escopo do atendimento da Ouvidoria, vez que todos os pedidos de informação foram sanados através dos canais de atendimento primários.
2. Dessa forma, em atenção ao que determina o artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20, não houve necessidade da Ouvidoria efetuar o trabalho de avaliação da qualidade de atendimento, através da pesquisa de satisfação com notas de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.
3. Através do sistema RDR, nenhum questionamento foi recebido.
4. Considerando a quantidade e a natureza das solicitações apresentadas à Ouvidoria no 2º semestre de 2022, entendemos que a estrutura utilizada é apropriada às demandas recebidas pelo Conglomerado Financeiro Crédito Agricole no Brasil.
5. Cumpre esclarecer que esta 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](#).

Ao tempo em que informamos que esta Ouvidoria mantém-se atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos, e entendendo que o resultado alcançado é o fruto do trabalho alinhado entre a Ouvidoria e as diversas áreas das instituições demandadas, registramos nossos agradecimentos a todos pela preciosa colaboração.

À disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Cordialmente,



Christine Balsa
Ouvidora