

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
DATA-BASE: 30/06/2023

São Paulo (SP), 13 de julho 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 1º semestre de 2023.

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. (“Banco”) foi implantado em 30.09.2007.

Relativamente ao semestre encerrado em 30 de junho de 2023, não foram registradas quaisquer reclamações de clientes/usuários dos serviços do Banco, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo.

Distribuição de demandas por mês
1º SEMESTRE DE 2023
JANEIRO

Distribuição de demandas por mês
1º SEMESTRE DE 2023
FEVEREIRO

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

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

1º SEMESTRE DE 2023		
MARÇO		
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

1º SEMESTRE DE 2023		
ABRIL		
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

1º SEMESTRE DE 2023		
MAIO		
Atendimento	<i>Procedente solucionado</i>	0

1º SEMESTRE DE 2023		
JUNHO		
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

	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 Banco 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 Banco, e que a instituição não possui como clientes pessoas naturais, empresários individuais ou pessoas jurídicas classificadas como microempresas e empresas de pequeno porte, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, entendemos que a estrutura utilizada é suficiente para o Banco, mas pode ser descontinuada.

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 Crédito Agricole Brasil S.A., 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 Banco, cujo número é 0800 724 2818.

E-mail: disponibilizado para clientes do 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 da instituição financeira.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

Elise da Silva Romeu
Diretora Responsável pela Ouvidoria