

São Paulo (SP), 28 de agosto de 2020

## DESTINATÁRIOS:

### Banco Crédito Agricole Brasil S.A.

- Diretoria
- Auditoria Interna
- Comitê de Auditoria

Prezados Senhores,

Em cumprimento ao disposto no inciso V do artigo 6º da Resolução nº 4.433, de 23.07.2015, do Conselho Monetário Nacional, apresentamos a seguir as informações relacionadas com a atuação desta Ouvidoria no 1º semestre de 2020.

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 Crédito Agricole Brasil S.A. foi implantado em 30.09.2007, abrangendo as instituições do conglomerado, em consonância com o disposto no inciso I, do artigo 5º, da Resolução nº 4.433, de 23.07.2015.

Relativamente ao Semestre encerrado em 30 de junho de 2020, foi registrada uma reclamação de cliente/usuário dos serviços das instituições do conglomerado Crédito Agricole, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo, salientando que a demanda recebida, no período mencionado, diz respeito a atraso e erros nos informes de rendimentos de cliente/usuário:

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.  
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL  
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)  
 DATA-BASE: 30/06/2020

Distribuição de demandas por mês		
1º SEMESTRE DE 2020		
JANEIRO		
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		
1º SEMESTRE DE 2020		
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 2020		
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

1º SEMESTRE DE 2020		
MAIO		
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

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.  
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL  
(CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)  
DATA-BASE: 30/06/2020

1º SEMESTRE DE 2020		
MARÇO		
<b>Atendimento</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Cartão de crédito</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Cheques</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Conta corrente</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Outros temas</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

1º SEMESTRE DE 2020		
JUNHO		
<b>Atendimento</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Cartão de crédito</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Cheques</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Conta corrente</b>	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0
<b>Outros temas</b>	(*) Procedente e pendente de solução	1
	Improcedente	0

(\*) resposta final prevista para 03.07.20 (2º semestre 2020).

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 Crédit Agricole no Brasil sempre apresentou números irrelevantes, justificando-se um 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 Grupo.

Neste contexto, levando em conta que no 1º semestre de 2020 foi registrada apenas 1 (uma) reclamação, entendemos que a estrutura da Ouvidoria abaixo sintetizada, está perfeitamente



adequada ao atendimento das necessidades dos clientes das instituições do conglomerado Crédit Agricole.

## II – ASPECTOS QUALITATIVOS

A pesquisa de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, em conformidade com o disposto na Circular nº 3.881, de 07.03.2018 e na Carta-Circular nº 3.880, de 11.05.2018, do Banco Central do Brasil, será aplicada oportunamente, uma vez que a demanda foi considerada procedente mas **não solucionada** no período a que se refere este relatório.

Localização: A Ouvidoria está localizada na Sede da Instituição à Avenida Brigadeiro Faria Lima, 4440, 3º andar, Itaim Bibi, CEP 04538-132, São Paulo (SP), composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor, diretamente supervisionada pela Diretora Responsável pela Ouvidoria do Banco Crédit Agricole Brasil S.A., encontrando-se segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna.

Estrutura física: é composta de mobiliário, microcomputador, nº de fax (11) 3896-6412, telefone exclusivo DDG da Ouvidoria do Conglomerado Crédit Agricole no Brasil, cujo nº é 0800-7242818.

E-mail: disponibilizado para clientes e usuários do conglomerado Crédit Agricole no Brasil: [ouvidoria@ca-cib.com](mailto:ouvidoria@ca-cib.com).

O número do telefone DDG, devidamente cadastrado no Sistema UNICAD do Banco Central do Brasil, está sendo divulgado nas dependências das instituições componentes do conglomerado Crédit Agricole, nas páginas do conglomerado na internet ([www.ca-cib.com.br/](http://www.ca-cib.com.br/) e [www.ca-indosuez.com/brazil/pt/indosuez-do-brasil](http://www.ca-indosuez.com/brazil/pt/indosuez-do-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 das instituições financeiras.

À disposição para eventuais esclarecimentos.

  
\_\_\_\_\_  
ELISE DA SILVA ROMEU  
Diretora Responsável pela Ouvidoria