

São Paulo (SP), 28 de agosto de 2020

**DESTINATÁRIOS:**

**Banco Crédito Agricole Brasil S.A.**

Diretoria

Auditoria Interna

Comitê de Auditoria

Sra. Diretora,

Em cumprimento às disposições estatutárias e à Resolução nº 4.433 de 23/07/2015, apresentamos o Relatório referente ao 1º Semestre de 2020, acerca da atuação da Ouvidoria do conglomerado Credit Agricole.

No período acima mencionado foi recepcionada apenas 1 (uma) demanda recebida por meio de e-mail, registrada em 26.06.2020, sob o protocolo nº 01\_2020, versando sobre atraso e erros nos informes de rendimentos de cliente. A demanda foi considerada procedente em relação aos atrasos, porém, por ter sido recebida no final do período a que se refere este relatório foi considerada não solucionada.

Buscando resolver o problema trazido de forma ágil e transparente este Ouvidor, em conjunto com áreas responsáveis envolvidas na correção e emissão de novos extratos, vem envidando esforços no sentido de apresentar solução nos próximos dias, de modo a cumprir o prazo regulamentar estabelecido pelo Banco Central do Brasil.

Concomitantemente, para assegurar a satisfação do cliente estamos prestando suporte ao demandante apresentando esclarecimentos necessários, dando ciência acerca da análise da situação e das providências que estão sendo adotadas, inclusive sobre o prazo previsto para a resposta final.

Consignamos que deixamos de nos manifestar sobre a pesquisa que afere a satisfação do usuário tendo em conta que a conclusão dos trabalhos e a apresentação da resposta final ao demandante está prevista para 03.07.2020, oportunidade em que será efetivada a pesquisa de que se cuida.

Tendo em vista que a demanda pelos serviços da Ouvidoria do conglomerado Crédito Agricole continua apresentando números irrelevantes, uma vez que no primeiro semestre de 2020 houve apenas 1 (uma) reclamação, aguardando solução para os próximos dias, conforme motivos acima expostos. Ressaltamos, por oportuno, que o resultado alcançado é o fruto do trabalho eficaz alinhado entre a ouvidoria e as diversas áreas da instituição demandada.

Finalmente, considerando que em relação ao 2º semestre de 2019, não houve aumento no registro de demandas, e que a Ouvidoria mantém-se atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos, entendemos que a estrutura da Ouvidoria está perfeitamente adequada e suficiente para o atendimento das necessidades dos clientes das instituições do conglomerado.

À disposição para eventuais esclarecimentos.



---

Daniel Homem da Costa Pessanha  
OUVIDOR