

I – ASPECTOS QUANTITATIVOS

Preliminarmente cabe registrar que o componente de Ouvidoria no Banco Crédit 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 2018, foi registrada uma reclamação de cliente/usuário dos serviços das instituições do conglomerado Crédit Agricole, conforme retratam os quadros estatísticos abaixo:

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.							
Quantidade de Reclamações por tipo – 1º Semestre de 2018							
Tipo de Reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
1. Atendimento	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos, tais como questões relativas a:	0	0	0	0	0	0	0
requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência	0	0	0	0	0	0	0
atendimento prioritário	0	0	0	0	0	0	0
restrições ao uso de caixa convencional ou algum canal de atendimento	0	0	0	0	0	0	0
discriminação entre cliente e não cliente	0	0	0	0	0	0	0
venda casada	0	0	0	0	0	0	0
produtos e serviços não solicitados	0	0	0	0	0	0	0
despreparo de funcionários ou prepostos	0	0	0	0	0	0	0
não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações e/ou documentos	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento dos horários e feriados bancários	0	0	0	0	0	0	0
desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado	0	0	0	0	0	0	0
dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria, etc.	0	0	0	0	0	0	0
questões relativas à solução de problemas (exemplo: demorada, inadequada)	0	0	0	0	0	0	0
previsão de saque	0	0	0	0	0	0	0
funcionamento de equipamentos (exemplo: terminais de autoatendimento, porta giratória, etc)	0	0	0	0	0	0	0
sistemas e sítio na internet (exemplo: "fora do ar", falhas, erros, etc)	0	0	0	0	0	0	0
filas	0	0	0	0	0	0	0
2. Cheques	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo cheques, como por exemplo:	0	0	0	0	0	0	0
retenção, não fornecimento de talonário ou fornecimento indevido	0	0	0	0	0	0	0
devolução ou liquidação indevida	0	0	0	0	0	0	0
questões relativas à sustação, contraordem, cancelamento, etc	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento de prazos de liquidação	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
 DATA-BASE: 30/06/2018

inclusão/exclusão indevida ou demora na exclusão do cliente do Cadastro de Cheques sem Fundos (CCF)	0	0	0	0	0	0	0
falta de comunicação ao cliente da inclusão no CCF	0	0	0	0	0	0	0
3. Contas Correntes	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo a abertura, movimentação e encerramento de conta corrente e conta-salário, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
abertura de contracorrente sem documentação	0	0	0	0	0	0	0
inobservância da opção de fornecimento de cartão magnético de débito ou talonário	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas com o cartão magnético de débito	0	0	0	0	0	0	0
obstrução à abertura de conta-salário	0	0	0	0	0	0	0
bloqueio da conta	0	0	0	0	0	0	0
débitos não autorizados ou decorrentes de erros operacionais pela instituição	0	0	0	0	0	0	0
saques não reconhecidos	0	0	0	0	0	0	0
depósitos não efetivados	0	0	0	0	0	0	0
execução de transferências sem autorização	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento de ordens de saque, de débito para pagamento (exceto de cheques) ou de débito automático	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de DOC, TED ou de outras ordens de pagamento e de transferência (exceto cheque)	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação de títulos ou de outros papéis	0	0	0	0	0	0	0
4. Operações de Crédito	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo empréstimos, financiamentos, arrendamentos mercantis, operações de câmbio e outros créditos, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento de prazo de liberação do crédito ou a não liberação de valores ou da carta de crédito	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas às prestações, juros ou saldo devedor	0	0	0	0	0	0	0
efetivação de operações de crédito não contratadas, incluindo adiantamento a depositantes	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas à liquidação antecipada (exceto tarifa), à portabilidade da operação e à renegociação da dívida	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas ao registro do cliente no Sistema de Central de Risco (SCR) ou em sistemas públicos ou privados de proteção ao crédito (exceto CCF)	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas ao cheque especial (exemplo: contratação, rescisão, limite, etc)	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas a operações de arrendamento mercantil	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas a operações de câmbio	0	0	0	0	0	0	0
5. Cartão de Crédito	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo contratação, limite, cancelamento e outras questões associadas ao cartão de crédito	0	0	0	0	0	0	0
6. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo poupança e aplicações financeiras, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
aplicação, resgate ou transferência sem autorização	0	0	0	0	0	0	0
não execução ou descumprimento de prazo de ordem de aplicação ou de resgate, inclusive as automáticas	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação ou liquidação de títulos ou de outros papéis (exceto cheque)	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
 DATA-BASE: 30/06/2018

juros	0	0	0	0	0	0	0
desvio ou uso de títulos e valores sob custódia da instituição sem autorização do cliente	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas à abertura, movimentação, encerramento de caderneta de poupança e ao cartão poupança	0	0	0	0	0	0	0
7.Tarifas e Assemelhados	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas ou quaisquer valores cobrados a título de remuneração por serviço prestado, incluindo as sobre:	0	0	0	0	0	0	0
cobranças indevidas ou não previstas em contrato	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência contratual em questões relativas à cobrança de tarifas e outros encargos	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência na identificação do que está sendo cobrado no extrato do cliente	0	0	0	0	0	0	0
cobrança sem a devida contraprestação de serviços	0	0	0	0	0	0	0
indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao tarifário na agência	0	0	0	0	0	0	0
elevações injustificadas dos valores	0	0	0	0	0	0	0
falta de comunicação sobre cobrança de novas tarifas ou elevação de valor das existentes	0	0	0	0	0	0	0
8.Publicidade Enganosa ou Abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação, ou a promessa com o intuito de:	0	0	0	0	0	0	0
ludibriar ou induzir o cliente a erro	0	0	0	0	0	0	0
prejudicar a concorrência	0	0	0	0	0	0	0
impor, aliciar ou coagir o cliente	0	0	0	0	0	0	0
9. Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo contratos, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
violação de cláusulas contratuais	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência (exemplo: multas, responsabilidades e penalidades a que o cliente está sujeito, etc)	0	0	0	0	0	0	0
práticas não equitativas	0	0	0	0	0	0	0
não fornecimento de cópia do contrato ao cliente assim que formalizado	0	0	0	0	0	0	0
10. Contemplação (Consórcio)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de consórcios envolvendo a contemplação de bens ou de cartas de crédito, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
adoção de critérios para contemplação não previstos em contrato	0	0	0	0	0	0	0
não realização de sorteio por falta de recurso	0	0	0	0	0	0	0
quitação sem que o consorciado tenha sido contemplado	0	0	0	0	0	0	0
dificuldade ou não liberação do crédito ou do bem	0	0	0	0	0	0	0
imposição ou coação para que o consorciado contrate de terceiros serviços inerentes à entrega do bem ou serviço objeto de contemplação	0	0	0	0	0	0	0
11.Encerramento de Grupos (Consórcio)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de consórcios envolvendo o encerramento de grupos, tais como a retenção de valores em caso de rescisão de contrato de adesão ou de encerramento de grupo	0	0	0	0	0	0	0
12. Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de cooperativas envolvendo quotas-parte, distribuições de sobras e rateios de perdas	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
(CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
DATA-BASE: 30/06/2018

13. Outros Temas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de situações não previstas nos temas anteriores, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
golpes (exemplo: ofertas de crédito, que não se concretizam, por parte de empresas ou pessoas naturais que não sejam instituições financeiras, utilizando o nome da instituição sem seu conhecimento)	0	0	0	0	0	0	0
fornecimento de numerário falsificado	0	0	0	0	0	0	0
fraudes praticadas por funcionários, prepostos ou por terceiros contra clientes ou não clientes	0	0	0	0	0	0	0
reclamações oriundas da rede de correspondentes no país	0	0	0	0	0	0	0
sigilo bancário	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)	0	0	0	0	0	0	0

CA INDOSUEZ WEALTH (BRAZIL) S.A. DTVM							
Quantidade de Reclamações por tipo – 1º Semestre de 2018							
Tipo de Reclamações	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Total
1. Atendimento	0	1	0	0	0	0	1
Reclamações envolvendo insatisfação com o atendimento prestado pela instituição ou por seus prepostos, tais como questões relativas a:	0	0	0	0	0	0	0
requisitos de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência	0	0	0	0	0	0	0
atendimento prioritário	0	0	0	0	0	0	0
restrições ao uso de caixa convencional ou algum canal de atendimento	0	0	0	0	0	0	0
discriminação entre cliente e não-cliente	0	0	0	0	0	0	0
venda casada	0	0	0	0	0	0	0
produtos e serviços não solicitados	0	0	0	0	0	0	0
despreparo de funcionários ou prepostos	0	0	0	0	0	0	0
não fornecimento ou fornecimento incompleto de informações e/ou documentos	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento dos horários e feriados bancários	0	0	0	0	0	0	0
desrespeito, ofensa, constrangimento ou violência praticada por funcionário, preposto ou contratado	0	0	0	0	0	0	0
dificuldade em contatar gerente, centrais de atendimento telefônico, SAC, Ouvidoria, etc.	0	0	0	0	0	0	0
questões relativas à solução de problemas (exemplo: demorada, inadequada)	0	1	0	0	0	0	1
previsão de saque	0	0	0	0	0	0	0
funcionamento de equipamentos (exemplo: terminais de autoatendimento, porta giratória, etc)	0	0	0	0	0	0	0
sistemas e sítio na internet (exemplo: "fora do ar", falhas, erros, etc)	0	0	0	0	0	0	0
filas	0	0	0	0	0	0	0
2. Cheques	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo cheques, como por exemplo:	0	0	0	0	0	0	0
retenção, não fornecimento de talonário ou fornecimento indevido	0	0	0	0	0	0	0
devolução ou liquidação indevida	0	0	0	0	0	0	0
questões relativas à sustação, contraordem, cancelamento, etc	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
 DATA-BASE: 30/06/2018

descumprimento de prazos de liquidação	0	0	0	0	0	0	0
inclusão/exclusão indevida ou demora na exclusão do cliente do Cadastro de Cheques sem Fundos (CCF)	0	0	0	0	0	0	0
falta de comunicação ao cliente da inclusão no CCF	0	0	0	0	0	0	0
3. Contas Correntes	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo a abertura, movimentação e encerramento de conta corrente e conta-salário, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
abertura de conta corrente sem documentação	0	0	0	0	0	0	0
inobservância da opção de fornecimento de cartão magnético de débito ou talonário	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas com o cartão magnético de débito	0	0	0	0	0	0	0
obstrução à abertura de conta-salário	0	0	0	0	0	0	0
bloqueio da conta	0	0	0	0	0	0	0
débitos não autorizados ou decorrentes de erros operacionais pela instituição	0	0	0	0	0	0	0
saques não reconhecidos	0	0	0	0	0	0	0
depósitos não efetivados	0	0	0	0	0	0	0
execução de transferências sem autorização	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento de ordens de saque, de débito para pagamento (exceto de cheques) ou de débito automático	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de DOC, TED ou de outras ordens de pagamento e de transferência (exceto cheque)	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação de títulos ou de outros papéis	0	0	0	0	0	0	0
4. Operações de Crédito	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo empréstimos, financiamentos, arrendamentos mercantis, operações de câmbio e outros créditos, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento de prazo de liberação do crédito ou a não liberação de valores ou da carta de crédito	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas às prestações, juros ou saldo devedor	0	0	0	0	0	0	0
efetivação de operações de crédito não contratadas, incluindo adiantamento a depositantes	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas à liquidação antecipada (exceto tarifa), à portabilidade da operação e à renegociação da dívida	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas ao registro do cliente no Sistema de Central de Risco (SCR) ou em sistemas públicos ou privados de proteção ao crédito (exceto CCF)	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas ao cheque especial (exemplo: contratação, rescisão, limite, etc)	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas a operações de arrendamento mercantil	0	0	0	0	0	0	0
questões associadas a operações de câmbio	0	0	0	0	0	0	0
5. Cartão de Crédito	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo contratação, limite, cancelamento e outras questões associadas ao cartão de crédito	0	0	0	0	0	0	0
6. Aplicações, Investimentos e Custódia de Valores	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo poupança e aplicações financeiras, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
aplicação, resgate ou transferência sem autorização	0	0	0	0	0	0	0
não execução ou descumprimento de prazo de ordem de aplicação ou de resgate, inclusive as automáticas	0	0	0	0	0	0	0
descumprimento, execução incompleta ou incorreta de compensação ou liquidação de títulos ou de outros papéis	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
 DATA-BASE: 30/06/2018

(exceto cheque)							
juros	0	0	0	0	0	0	0
desvio ou uso de títulos e valores sob custódia da instituição sem autorização do cliente	0	0	0	0	0	0	0
questões relacionadas à abertura, movimentação, encerramento de caderneta de poupança e ao cartão poupança	0	0	0	0	0	0	0
7.Tarifas e Assemelhados	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo tarifas, comissões, taxas ou quaisquer valores cobrados a título de remuneração por serviço prestado, incluindo as sobre:	0	0	0	0	0	0	0
cobranças indevidas ou não previstas em contrato	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência contratual em questões relativas à cobrança de tarifas e outros encargos	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência na identificação do que está sendo cobrado no extrato do cliente	0	0	0	0	0	0	0
cobrança sem a devida contraprestação de serviços	0	0	0	0	0	0	0
indisponibilidade ou a dificuldade de acesso ao tarifário na agência	0	0	0	0	0	0	0
elevações injustificadas dos valores	0	0	0	0	0	0	0
falta de comunicação sobre cobrança de novas tarifas ou elevação de valor das existentes	0	0	0	0	0	0	0
8.Publicidade Enganosa ou Abusiva	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo a divulgação ou a omissão de fato ou informação, ou a promessa com o intuito de:	0	0	0	0	0	0	0
ludibriar ou induzir o cliente a erro	0	0	0	0	0	0	0
prejudicar a concorrência	0	0	0	0	0	0	0
impor, aliciar ou coagir o cliente	0	0	0	0	0	0	0
9. Relação Contratual	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações envolvendo contratos, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
violação de cláusulas contratuais	0	0	0	0	0	0	0
falta de transparência (exemplo: multas, responsabilidades e penalidades a que o cliente está sujeito, etc)	0	0	0	0	0	0	0
práticas não equitativas	0	0	0	0	0	0	0
não fornecimento de cópia do contrato ao cliente assim que formalizado	0	0	0	0	0	0	0
10. Contemplação (Consórcio)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de consórcios envolvendo a contemplação de bens ou de cartas de crédito, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
adoção de critérios para contemplação não previstos em contrato	0	0	0	0	0	0	0
não realização de sorteio por falta de recurso	0	0	0	0	0	0	0
quitação sem que o consorciado tenha sido contemplado	0	0	0	0	0	0	0
dificuldade ou não liberação do crédito ou do bem	0	0	0	0	0	0	0
imposição ou coação para que o consorciado contrate de terceiros serviços inerentes à entrega do bem ou serviço objeto de contemplação	0	0	0	0	0	0	0
11.Encerramento de Grupos (Consórcio)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de consórcios envolvendo o encerramento de grupos, tais como a retenção de valores em caso de rescisão de contrato de adesão ou de encerramento de grupo	0	0	0	0	0	0	0
12. Distribuição de Sobras e Rateio de Perdas e Quota-parte (Cooperativas)	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de cooperativas envolvendo quotas-parte,	0	0	0	0	0	0	0

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
 OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
 (CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
 DATA-BASE: 30/06/2018

distribuições de sobras e rateios de perdas							
13. Outros Temas	0	0	0	0	0	0	0
Reclamações de situações não previstas nos temas anteriores, tais como:	0	0	0	0	0	0	0
golpes (exemplo: ofertas de crédito, que não se concretizam, por parte de empresas ou pessoas naturais que não sejam instituições financeiras, utilizando o nome da instituição sem seu conhecimento)	0	0	0	0	0	0	0
fornecimento de numerário falsificado	0	0	0	0	0	0	0
fraudes praticadas por funcionários, prepostos ou por terceiros contra clientes ou não-clientes	0	0	0	0	0	0	0
reclamações oriundas da rede de correspondentes no país	0	0	0	0	0	0	0
sigilo bancário	0	0	0	0	0	0	0
PRAZO MÉDIO ATENDIMENTO DEMANDAS (EM DIAS)	0	9	0	0	0	0	9

II – ASPECTOS QUALITATIVOS

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 2018 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.

Localização: A Ouvidoria está localizada na Sede da Instituição à Alameda Itu, 852, 12º andar, Jardim Paulista, CEP 01421-001, São Paulo (SP), ocupando uma sala exclusiva, composta somente por uma pessoa, o próprio Ouvidor, diretamente supervisionada pela Diretora Responsável pela Ouvidoria do Conglomerado 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.

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL
(CONGLOMERADO CRÉDIT AGRICOLE)
DATA-BASE: 30/06/2018

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/ e 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.