

BANCO CRÉDIT AGRICOLE BRASIL S.A.  
OUVIDORIA - RELATÓRIO SEMESTRAL  
(CONGLOMERADO FINANCEIRO CRÉDIT AGRICOLE)  
DATA-BASE: 31/12/2020

São Paulo (SP), 12 de Março de 2021

**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 2º 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 Crédit Agricole Brasil S.A. foi implantado em 30.09.2007, abrangendo as instituições do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, em consonância com o disposto no inciso I, do artigo 5º, da Resolução CMN nº 4.860/20.

Relativamente ao semestre encerrado em 31 de dezembro de 2020, foram registradas 2 (duas) reclamações de clientes/usuários dos serviços das instituições do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, doravante “Banco” e “DTVM”, conforme retratam os quadros

estatísticos abaixo, salientando que as demandas recebidas no período mencionado tratavam de atraso e erros nos informes de rendimentos de cliente/usuário e pendência na assinatura de Confirmações em operações de derivativos.

Com relação às 4 (quatro) demandas encaminhadas, equivocadamente, por intermédio do sistema RDR do Banco Central do Brasil, esclarecemos que foram prontamente respondidas e encerradas, uma vez que se tratavam de manifestações/reclamações dirigidas a outras instituições.

Distribuição de demandas por mês		
2º SEMESTRE DE 2020		
JULHO		
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	1
	Improcedente	0

Distribuição de demandas por mês		
2º SEMESTRE DE 2020		
OUTUBRO		
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	1
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2020		
AGOSTO		
Atendimento	Procedente solucionado	0
	Improcedente	0

2º SEMESTRE DE 2020		
NOVEMBRO		
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

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

2º SEMESTRE DE 2020		
SETEMBRO		
Atendimento	<i>Procedente solucionado</i>	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

2º SEMESTRE DE 2020		
DEZEMBRO		
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

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 Financeiro Crédit Agricole no Brasil 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 e a DTVM.

Neste contexto, levando em conta a quantidade e a natureza das solicitações usualmente apresentadas à Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, entendemos que a estrutura utilizada é apropriada e perfeitamente adequada ao atendimento das necessidades dos clientes das instituições.

## II – ASPECTOS QUALITATIVOS

Em cumprimento à determinação contida no parágrafo único do artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20, a Ouvidoria efetuou o trabalho de avaliação da qualidade de atendimento, implementada no Banco, 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. A pesquisa é composta de duas perguntas: 1) Avaliação da solução apresentada; e 2) Qualidade do atendimento prestado.

Ressaltamos que o nível de satisfação apresentado pelo reclamante foi o mais alto (05), conforme e-mail recebido em 09.11.20.

Localização: A Ouvidoria está localizada na Sede das instituições (Banco e DTVM) 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 Crédit 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 Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, cujo número é 0800 724 2818.

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

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 Financeiro Crédit Agricole no Brasil, nas páginas das instituições na internet (<https://www.ca-cib.com/our-global-markets/americas/brasil> e <https://brazil.ca-indosuez.com/pt>), 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 que se façam necessários.

Cordialmente,

  
Elise da Silva Romeu  
Diretora Responsável pela Ouvidoria

