

DESTINATÁRIOS:

Banco Crédito Agricole Brasil S.A.

- [x] Diretoria
- [x] Auditoria Interna
- [x] Comitê de Auditoria

Prezados Senhores e Senhoras,

Em cumprimento às disposições estatutárias e à Resolução CMN nº 4.860, de 23.10.2020, que disciplina a constituição e funcionamento de componente organizacional de Ouvidoria, apresentamos o Relatório referente ao 2º Semestre de 2020, acerca da atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédito Agricole no Brasil, doravante “Banco” e “DTVM”.

1. No período acima mencionado foram recepcionadas 2 (duas) demandas assim distribuídas:

- 1ª) Por meio de e-mail, datado de 14/07/2020, cliente da DTVM reportou atraso na emissão de informativos mensais de investimentos. De acordo com os registros existentes, “o problema foi resolvido pelo canal primário de atendimento, sem a intervenção direta da Ouvidoria.”; e
- 2ª) Por meio de e-mail, datado de 19/10/2020, cliente do Banco apresentou questionamentos sobre problema relacionado com a pendência na assinatura de Confirmações em operações de derivativos. A resposta definitiva foi enviada por e-mail ao demandante, pela Ouvidoria, em 21/10/2020. Assim a reclamação foi classificada como procedente e totalmente solucionada dentro do prazo regulamentar.

2. Em atendimento ao que determina o artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20, a Ouvidoria efetuou o trabalho de avaliação da qualidade de atendimento, 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.

- Relativamente à demanda recebida de cliente da DTVM, considerada procedente e não solucionada ao final do 1º semestre, conforme item 2 do relatório de 30.06.20, informamos que devido à complexidade do assunto tratado a Ouvidoria, à época, contou com o apoio de LGL, da Diretoria da sociedade demandada e também do escritório Freitas Leite, para formulação de resposta definitiva, que foi encaminhada para sequência pela sociedade perante o cliente em 19.08.20. Ainda, conforme parágrafo único do artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20, a pesquisa de satisfação não é aplicável à DTVM;

- Relativamente à demanda recebida de cliente do Banco, ressaltamos que, conforme e-mail de 09.11.20, o demandante aplicou nota 05 para solução apresentada e também para a qualidade de atendimento prestado pela Ouvidoria.

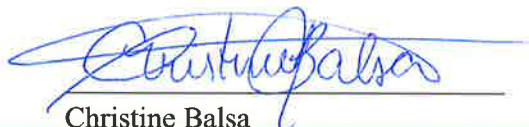
3. Através do sistema RDR, 4 (quatro) questionamentos foram recebidos e devidamente respondidos dentro do prazo regulamentar, sendo classificados como não-aplicáveis, vez que direcionados equivocadamente ao Banco e à DTVM pelos remetentes, que não possuem relacionamento comercial com as instituições.

4. Considerando a quantidade e a natureza das solicitações apresentadas à Ouvidoria no 2º semestre de 2020, entendemos que a estrutura utilizada é apropriada às demandas recebidas pelo Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil.

Ao tempo em que informamos que esta Ouvidoria mantém-se atualizada, inclusive quanto à edição de novos normativos, e entendendo que o resultado alcançado é o fruto do trabalho alinhado entre a Ouvidoria e as diversas áreas das instituições demandadas, registramos nossos agradecimentos a todos pela preciosa colaboração.

À disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Cordialmente,



Christine Balsa

Ouvidora