

São Paulo, 11 de agosto de 2022

DESTINATÁRIOS:

Banco Crédit Agricole Brasil S.A.

- Diretoria
- Auditoria Interna
- 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 1º Semestre de 2021, acerca da atuação da Ouvidoria do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil, doravante “Banco” e “DTVM”.

1. No período acima mencionado não foram recepcionadas quaisquer demandas a serem reportadas no escopo do atendimento da Ouvidoria, vez que todos os pedidos de informação foram sanados através dos canais de atendimento primários.
2. Dessa forma, em atenção ao que determina o artigo 16 da Resolução CMN nº 4.860/20, não houve necessidade da Ouvidoria efetuar 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.
3. Através do sistema RDR, 1 (um) questionamento foi recebido, devidamente respondido dentro do prazo regulamentar e classificado como não-aplicável, vez que direcionado equivocadamente ao Banco pelo remetente, que não possui relacionamento de qualquer natureza com as empresas do Conglomerado Financeiro Crédit Agricole no Brasil.
4. Considerando a quantidade e a natureza das solicitações apresentadas à Ouvidoria no 1º semestre de 2022, 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