

Relatório

Ouvidoria

2022

tribanco



Sumário

Apresentação	03
Sistema Integrado Martins	04
Soluções integradas	05
Fazem parte do SIM	06
Missão da Ouvidoria	07
Estrutura	08
Constituição	08
Infraestrutura e Sistemas	08
Eficácia	09
Atribuições	09
A Ouvidoria	10
Volumetria anual	11
Volumetria por canal	11
Qualidade do atendimento prestado	12
Satisfação com a solução apresentada	13
Proposição de melhorias	14
Mensagem do Presidente	15
Mensagem da Ouvidoria	16
Canais de atendimento	17
Localização	20

Apresentação

Este Relatório atende à Resolução nº 4860 de 23 de Outubro de 2020, do Conselho Monetário Nacional (CMN); da Circular nº 3.778, de 30 de dezembro de 2015, do Banco Central do Brasil; da Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012; e das normas complementares às atividades da Ouvidoria.

O documento tem o objetivo de tornar ainda mais transparente à relação do Banco Triângulo S.A., o Tribanco, com os clientes ao apresentar as informações sobre atendimento a esse público e as atribuições da Ouvidoria, bem como a visão geral da empresa e seu posicionamento sobre sua atuação frente aos órgãos regulatórios, Ministério Público, Defensoria Pública e de Defesa do Consumidor. Por meio deste Relatório também serão apresentadas informações sobre o Sistema Integrado Martins (SIM), no qual o Tribanco e demais empresas fazem parte.



SIM

SISTEMA INTEGRADO MARTINS

69 ANOS DE HISTÓRIA

De armazém a um grupo admirado
e respeitado em todo o Brasil.



Soluções Integradas

As ações do Sistema Martins (SIM) têm como objetivo criar condições para melhorar, de forma constante e crescente, o desempenho de toda a cadeia de consumo. Para as empresas que o integram, o sucesso da indústria, da pequena e da média empresa de varejo, e o atendimento completo ao consumidor final são fundamentais para o crescimento de todos.



Sistema Martins



Líder do segmento atacadista-distribuidor brasileiro, o Martins foi fundado há 68 anos e construiu uma história de sucesso incomparável, tornando-se uma referência na distribuição e no varejo do país.

tribanco

Criado em 1990 com o objetivo de entregar as melhores soluções financeiras aos clientes e parceiros do sistema Martins.

tricard

Empresa de cartões de crédito voltada a pequenos e médios varejistas e seus consumidores, criada em 2002

tribanco SEGUROS

Ao oferecer seguros e consórcios, a empresa, fundada em 2008, completa a oferta de valor para os clientes do Sistema Martins.



Braço social do sistema Martins, o IAMAR é mantido pelo Tribanco e pelo Sistema Martins, é a instituição responsável por gerir o investimento social privado do SIM.

UNICAF

Estabelecida em 2018 é a empresa de meios de pagamento do sistema Martins.

Smart

É uma rede de supermercados independentes, criada em 2000 com o objetivo de levar capacitação e gestão para os filiados, somando mais de 600 lojas no Brasil.

efácil

Criada em 2001 para atender ao consumidor final, é uma plataforma de ecommerce, que também tem aplicativo de compras.

UNIVERSIDADE MARTINS DO VAREJO

A UMV está no mercado há mais de 30 anos, desenvolvendo e proporcionando ao varejo informações e soluções estratégicas para todas as áreas de negócios.

Missão da

Ouvidoria Tribanco

Sobre a Ouvidoria

tribanco

Ser

Canal direto e isento

Canal de mão dupla

Assegurar

Integridade, respeito
e transparência

Promover

Aprimoramento das
rotinas, melhoria de
processos

Transformar

É o resultado do ser,
assegurar e promover

➤ Estrutura

A estrutura implantada no Banco Triângulo S/A atende às solicitações estabelecidas pelo Bacen em cumprimento às Exigências da Resolução 4860 de 23 de Outubro de 2020, Do Conselho Monetário Nacional.

➤ Constituição da Ouvidoria

A Ouvidoria é constituída pelo diretor responsável Ricardo as Silva Batista, pela Gerente de Ouvidoria Marly Teixeira de Moraes, e por uma equipe composta por analistas, advogados e assistentes todos instalados adequadamente.

Atendendo às solicitações estabelecidas pelo Bacen, todos instalados adequadamente e cumprindo o regime Homeoffice, seguindo adequadamente as normas e protocolos internos e externos referente a Pandemia.

➤ Infraestrutura e sistemas

A Ouvidoria do Banco Triângulo S/A disponibiliza para melhor gestão as seguintes ferramentas:

- Sistema da Ouvidoria – OTRS – que atua no controle qualitativo e quantitativo, na melhoria dos processos e no acompanhamento eficaz dos resultados.
- Software SUAC – permite a troca de informações on-line com clientes e consumidores portadores de deficiência auditiva e de fala.
- Sistema de telefonia Intergrall – desenvolvido pela URANET, permite a gestão do atendimento receptivo dos consumidores; possibilita acesso às gravações dos atendimentos realizados; bem como a emissão de relatórios gerenciais de ligações e acompanhamento do atendimento em tempo real via internet.

➤ Eficácia

A Ouvidoria preza pela satisfação do cliente, utilizando-se da responsabilidade, compromisso e do princípio da transparência. O trabalho em equipe e a melhoria contínua são pontos chaves para conquistar a excelência em qualidade da Ouvidoria. Apresentar aos consumidores um posicionamento claro e objetivo em suas sugestões, queixas, reclamações e denúncias. A satisfação desse público pode resultar em um cliente encantado e altamente satisfeito.

➤ Atribuições

- Acolher o cliente em sua demanda;
- Ouvir suas demandas de modo imparcial e sem julgamento;
- Questionar o que for necessário para compreender as razões da insatisfação;
- Registrar, formalmente a reclamação fornecendo número de protocolo e prazo de encerramento da demanda;
- Buscar informações adicionais para melhor compreensão da situação, seja junto as demais pessoas envolvidas no caso relatado pelo cliente, seja por meio do levantamento de eventuais registros que atestem o que foi dito;
- A ouvidoria tem o compromisso de assegurar a qualidade dos atendimentos prestados aos seus clientes em busca de respostas céleres, assertivas e conclusivas às demandas, alcançando resultados sustentáveis que se traduzem em valor aos consumidores, afim de assegurar medidas preventivas e corretivas. Além de garantir sua autonomia, como canal de última instância na organização para atendimento às reclamações recebidas.

A Ouvidoria

Proposições de Melhorias

➤ Proposição de melhorias

Com base na Resolução CMN 4860/20 o registro das recomendações utilizam ferramentas de monitoramento que assegura o controle, para apresentação dos planos de ação com prazos e responsáveis definidos, com devido acompanhamento da Diretoria Executiva.

➤ Metodologia em fases para atuação nas proposições de melhorias:

- Registro
- Acompanhamento
- Análise
- Gestão de ouvidoria
- Reportar ao comitê de auditoria e compliance, ao conselho de administração e a diretoria.

Volumetria de Atendimento

Volumetria Anual



Volumetria por Canal

2020

Origem	Total
Reclame Aqui	1591
E-mail Ouvidoria	563
Consumidor.gov	502
Procon	418
0800	406
OUTROS	162
BACEN	146
Fale Conosco	137
Procon - 0800	66
Fale com o Presidente	48
Total Geral	4039

2021

Origem	Total
Reclame Aqui	1642
E-mail Ouvidoria	689
Consumidor.gov	480
Procon	476
0800	406
OUTROS	294
BACEN	165
Fale Conosco	88
Procon - 0800	42
Fale com o Presidente	24
Total Geral	4306

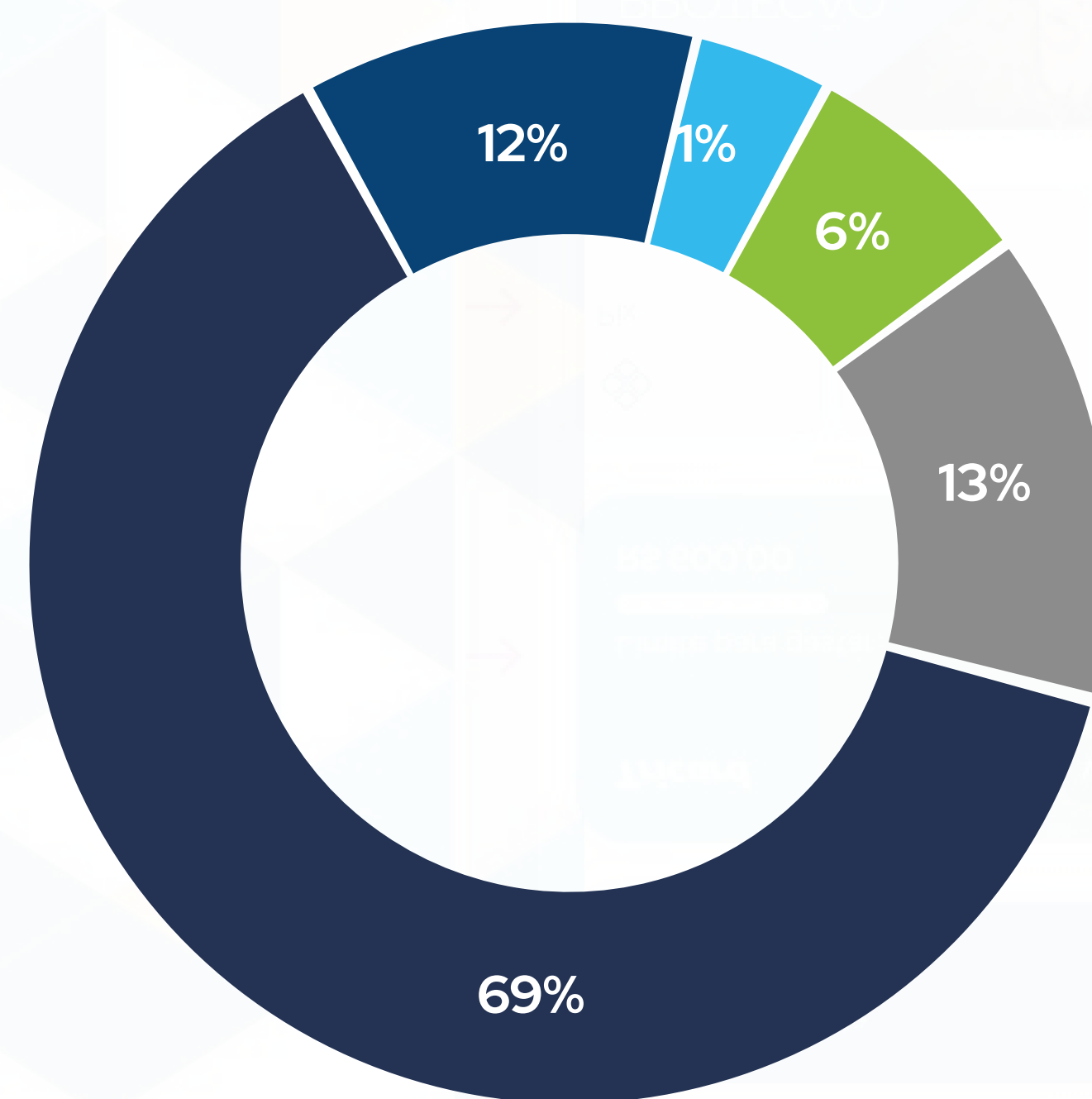
2022

Origem	Total
Reclame Aqui	1304
E-mail Ouvidoria	678
Consumidor.gov	406
Procon	738
0800	280
OUTROS	314
BACEN	155
Fale Conosco	116
Procon - 0800	53
Fale com o Presidente	24
Total Geral	4068

Pesquisa de Satisfação

2022

Qualidade do Atendimento Prestado



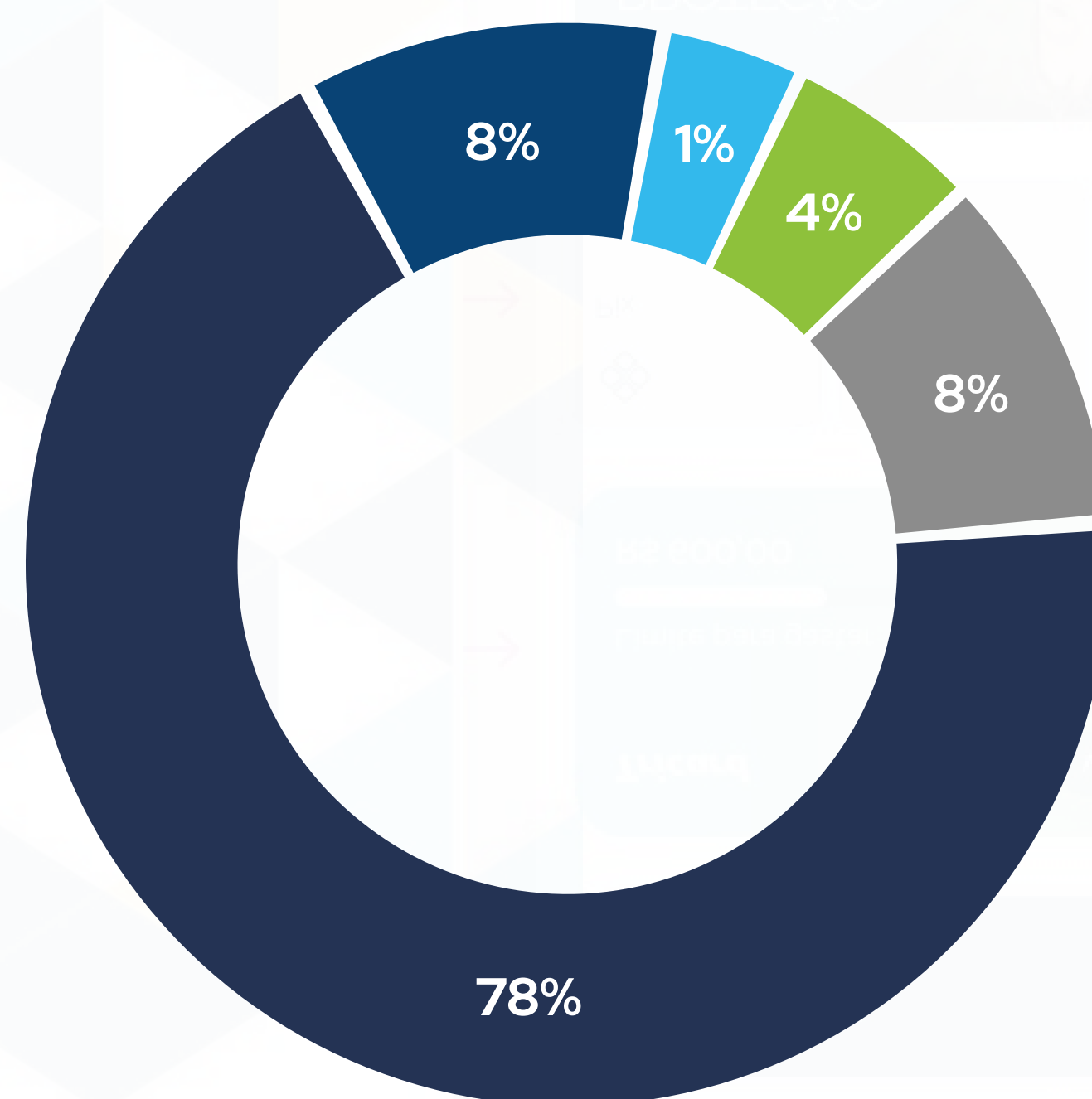
Nota	Quantidade	Porcentagem
1	23	13%
2	2	1%
3	10	6%
4	22	12%
5	124	69%

CBS: PESQUISA FORMATO BACEN COM RESPOSTA VARIANDO DE 1 A 5, SENDO 1 A PIOR NOTA E 5 A MELHOR NOTA.

Pesquisa de Satisfação

2022

Solução Apresentada **Pela Ouvidoria**



Nota	Quantidade	Porcentagem
1	15	8%
2	2	1%
3	7	4%
4	15	8%
5	140	78%

CBS: PESQUISA FORMATO BACEN COM RESPOSTA VARIANDO DE 1 A 5, SENDO 1 A PIOR NOTA E 5 A MELHOR NOTA.

Ouvidoria

Recomendações Apresentadas

➤ As principais recomendações apresentadas pela Ouvidoria:

- Problemas no APP:
 - Criação/acesso de conta pelas aliadas
 - Dificuldade no acesso ao app Triconta por erro de cadastro incorreto;
- Ligação, e-mails, sms Indevidos de cobrança - não cliente
- Falsidade Ideológica
 - Analisar oportunidades na aprovação automática e mesa
 - Lojas ofensoras
 - Identificação de pontos em comum entre os casos
- Extravio de cartão virtual e físico
- Fomentar o projeto entrega de cartão em loja pois ajudou o item atraso recebimento de cartão
- Cancelamento de cartão
- Melhoria no Cadastro
- Log de cadastro e exclusão da chave PIX.
- Produto para parcelamento de todo o débito de cliente em cobrança amigável
- Cancelamento de lojas Tricard sem movimentação que impedem o cancelamento da conta.
- Encerramento de conta
- Encerramento dos produtos Tricard e Única
- Programa de Treinamento e Reciclagem dos produtos e processos com comercial Tricard e Tribanco
- Golpe - Atualização do módulo de segurança
- Conciliador de recebíveis Tricard - ART
- Plano de ação da estratégia comercial para casos de cancelamento em massa de lojas de uma mesma rede

Mensagem do Presidente

Na qualidade de Diretor Responsável pela área de Ouvidoria do Banco Triângulo S.A., designado na forma do artigo 8 da resolução 4860 de 23 de Outubro de 2020, venho apresentar o relatório semestral relativo às atividades desenvolvidas pela mesma no decorrer do Ano 2022.

Conforme artigo 8 da resolução 4860 de 23 de Outubro de 2020, constitui atribuição da Ouvidoria, dentre outras, propor ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à Diretoria da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Conforme relatório apresentado pela Ouvidoria do Banco Triângulo, relativo ao ano de 2022 houve um acréscimo de 5% em relação à 2021.

Tal fato se deu em função, principalmente, das ocorrências originadas de: Atraso no recebimento de cartões, Proposta Fraudulenta, Parcelamento Rotativo – Automático, Ligações Indevidas de Cobrança,

Compras não reconhecidas e Cancelamento de cartões, o que foi acompanhado de perto por esta diretoria, destacamos o movimento de demandas e reclamações recebidas através dos Órgãos Internos e Externos totalizando 15 Canais de Atendimento da Ouvidoria.

Desta forma e tendo em vista que o Banco Triângulo não preenche os requisitos para estar obrigado a instalar o Comitê de Auditoria, embora conte com o mesmo de forma espontânea, o presente relatório será mantido a disposição do Banco Central do Brasil, para fornecimento àquela Autarquia quando solicitado.

Esta Diretoria recebe o apoio do Conselho de Administração no sentido de propiciar todos os recursos necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria, assim como de acompanhar diretamente todas as ocorrências e demandas recebidas pela mesma.

Ricardo da Silva Batista

Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria tem o compromisso de assegurar a qualidade dos atendimentos prestados aos seus clientes, em busca de respostas assertivas e conclusivas.

Também é focada na melhoria dos seus processos e procedimentos para garantir medidas preventivas e corretivas, além de promover sua autonomia como canal de última instância na organização para atendimento às reclamações recebidas.

A atuação da Ouvidoria é fundamentada em aprimorar e sugerir correções nos processos, aumentando a eficácia dos canais de atendimento.

A Ouvidoria está à disposição dos clientes e consumidores no atendimento aos serviços e produtos do Banco Triângulo S/A., acolhendo as demandas formuladas pelos usuários, como elogios, sugestões, críticas, reclamações ou denúncias sobre os serviços prestados, no seguinte formato: recebe as manifestações,

envia aos responsáveis/especialistas pelo assunto, acompanha as providências e soluções, e encaminha a resposta ao demandante, por meio dos canais de origem, como Bacen, Procon, Consumidor.Gov, PróConsumidor, 0800, entre outros.

Quando evidenciada, no menor prazo possível com clareza e objetividade, sugere e ou recomenda mudanças de procedimentos internos e adequações de normas, serviços e sistemas. Permanentemente, a Ouvidoria está atenta aos resultados da atuação das áreas como forma de melhoria contínua na qualidade dos serviços prestados e aprimoramentos dos processos.

Na busca por essa melhoria contínua e dando ênfase à comunicação, os clientes e consumidores são direcionados aos canais de atendimento corretamente, no qual foram obtidos resultados satisfatórios, sempre com a atuação e apoio da alta direção.

Marly Teixeira de Moraes – Gerente de Ouvidoria



Canais de **Atendimento**

Nossos **Canais**

➤ Canais de atendimento

O acesso à Ouvidoria é disponibilizado por meio de diversos canais, como site, telefone, e-mail, correspondência, Procon, Consumidor.Gov, RDR e Defensoria Pública, PróConsumidor, todos divulgados no site do Banco Triângulo, conforme previsto na Resolução nº 4.860 do Banco Central.

➤ Consumidor.Gov

O Banco Triângulo aderiu ao Consumidor.Gov, em junho de 2016. Desde então a plataforma vem atendendo as demandas dos seus consumidores.

Em 2022, 98% das reclamações foram respondidas. Segundo os próprios consumidores, 83,6% das reclamações apresentadas pelos clientes por esse canal foram atendidas satisfatoriamente, obtendo um nível de satisfação de 3,2%, demandando um prazo de resposta de 7 dias.

Canais de Atendimento

Nossos Canais

➤ BACEN

A Ouvidoria também é responsável pela solução das demandas de clientes encaminhadas ao Banco Triângulo S/A, através do RDR – Bacen. A área realiza semestralmente reunião com o órgão regulador para tratar de assuntos de maior relevância volumétrica de reclamações com o objetivo de aprimorar seus processos, produtos e serviços.

Também tem como premissa cada vez mais promover melhorias à instituição e ao consumidor visando melhor participação no ranking de reclamações conduzido pelo BACEN.

A Ouvidoria participa das reuniões com a Febraban, ABBC, BACEN, Diretoria do Banco Triângulo e com as áreas especialistas. Apresenta os resultados (prestação de contas) ao Comitê de Auditoria e Compliance e Conselho de Administração, bem como é membro do Comitê de Ouvidoria e Compliance.

Nossos Canais

➤ PROCON

A Ouvidoria disponibiliza atendimento à Defensoria Pública e aos PROCONS por meio de três modalidades:

- Atendimento ao Procons, através de CIP
- Procon 0800
- Procon via e-mail

A área sempre busca o melhor e maior relacionamento com os Procons demandantes com os seguintes objetivos:

1. Divulgação do atendimento Ouvidoria – Procon, canal 0800, atendimento online;
2. Fortalecer os relacionamentos com os Procons regionais;
3. Participação online nos mutirões;
4. Manter altos índices de resolutividade das demandas dos consumidores;
5. Compartilhar o andamento de ações de melhoria contínua;
6. Realização de acordo com os consumidores, antes mesmo de ocorrer a audiência, cancelando quase em 100% das mesmas;
7. Objetivando minimizar os conflitos e extinguir os processos judiciais

Canais de Atendimento

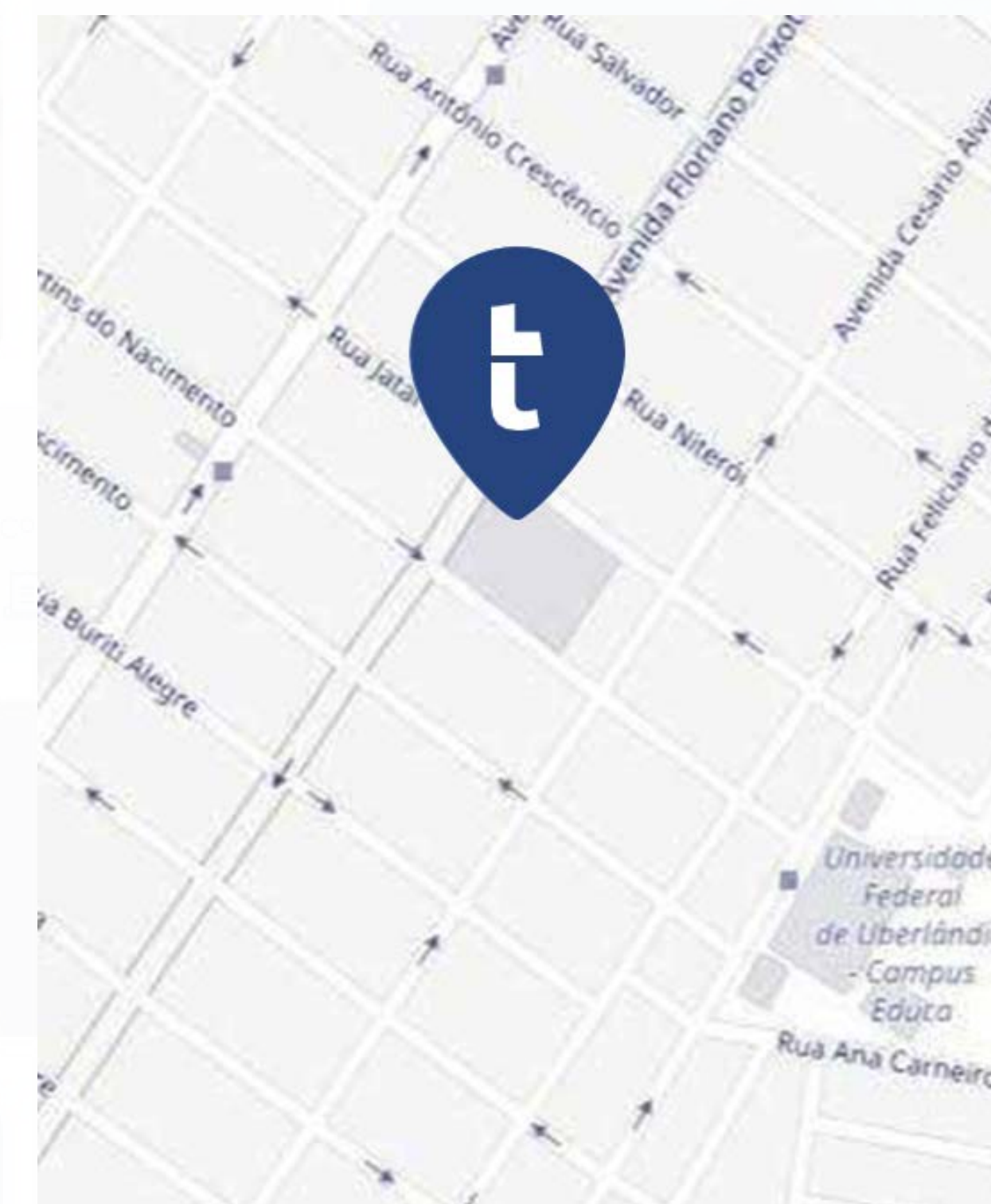
Nossos Canais

➤ Localização

A Ouvidoria está localizada na avenida Cesário Alvim, nº 2209, sala B, Bairro Brasil, na cidade de Uberlândia (MG), CEP: 38400-696

➤ Demais canais de atendimento

- Telefone: 0800 727 4017, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 18h (exceto feriados nacionais, sábado e domingo).
- Correspondência: Avenida Cesário Alvim nº 2209, complemento sala B, Bairro Brasil, cidade de Uberlândia (MG), CEP: 38400-696.
- E-mail: ouvidoria@tribanco.com.br



The logo for Tribanco, featuring a stylized 't' icon composed of two overlapping shapes (one light blue, one light green) to the left of the word 'tribanco' in a white, lowercase, sans-serif font.

tribanco

Central de Operações

0800 979 3355 ou 3003 3366

Para ligações originadas de celular, capitais e regiões metropolitanas.

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

0800 727 1247

Ouvidoria

0800 727 4017

(é necessário registrar número de protocolo na central de negócios e/ou SAC).