

Relatório Ouvidoria 2024

OU

Vamos resolver?

Estamos do seu lado na solução.



Sumário

Quem Somos	3
Programas voltados para o Cliente	7
Programas voltados à diversidade	13
Nosso APP	17
Canais de atendimento ao cliente	20
Excelência no atendimento	26
Atendimentos Procon	30
Atendimento Banco Central	32
Agradecimentos	34
Contato Tribanco	35

Quem Somos Nós

Estamos do seu lado na solução.



SOLUÇÕES INTEGRADAS

Somos parte do
Sistema Martins.



71 anos de história Martins
e **34 anos** de Tribanco.

De armazém a um **grupo de soluções**.

As ações do Sistema Martins 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, atendimento completo ao consumidor final são fundamentais para o crescimento de todos.

SOLUÇÕES TRIBANCO

tribanco
O banco do varejista.

O Tribanco foi criado em 1990 para ser o integrador de soluções financeiras a varejistas e indústrias parceiras do SIM. Oferece produtos e serviços que geram impacto na sua rentabilidade, promovendo o desenvolvimento dos clientes de forma sustentável.

tribanco
SEGUROS

A Tribanco Seguros oferece as melhores soluções em proteção. A corretora de seguros do SIM tem a solução ideal para atender às necessidades de cada público, sempre em parceria com as principais seguradoras brasileiras.

tricard

A Tricard representa as soluções de desenvolvimento de cartões e serviços com vantagens exclusivas para o varejista e consumidores em geral.

UNICA

A Unica é a empresa de meios de pagamento do Sistema Martins, com propostas completas e inovadoras. Mais que uma maquininha, é uma solução que integra serviços financeiros e benefícios para gestão e abastecimento dos clientes.

“O Tribanco investiu no nosso sonho e nos ajudou a conquistar a primeira loja, depois a segunda, a terceira. E não vamos parar de crescer!”

Ivone

Varejista
Cliente Tribanco





Parmênio Soares
Varejista
Cliente Tribanco

Estamos
do seu lado
na solução

COMPRAR MELHOR

- Capital de giro (Martins)
- Financiamento Comprar
- Financiamento Compras Martins
- Cartão Empresarial
- Consórcio Tribanco

PROTEGER

- Seguro Empresarial Simplificado
- Seguro Empresarial Farma
- Seguro Vida Empresarial e Vida Protegida
- Seguro Residencial Fácil
- Seguro Auto Frota

FIDELIZAR

- Maquininha Unica
- Cartões Tricard
- Correspondente Tribanco

GERIR SEU NEGÓCIO

- Conta corrente
- Internet Banking e APP
- Antecipação de recebíveis
- Pagamentos
- Transporte de Valores
- Cofre Inteligente

VENDER MAIS

- Empréstimo Empresarial
- Capital de Giro
- BNDES
- Maquininha Unica
- Cartões Tricard
- Crédito para energia solar



Programas voltados para o **Cliente**

Estamos do seu lado na solução.





Em 2024

Realizamos 2 conselhos de clientes.

O primeiro em Maceió – AL e o segundo em Uberlândia – MG. Neles, contamos com a presença da diretoria e demais lideranças do banco e do grupo. Tivemos a oportunidade de nos reunir com clientes PF e PJ, escutar suas experiências e desafios, colher feedbacks e identificar oportunidades de melhorias de nossos produtos e serviços.



Conselho de clientes - Uberlândia - MG

Conselho de clientes - Maceió - AL

...próximo voc
luz que ilumina
de alguém.

Alair Mart



No ano de 2024
nosso time do
escritório realizou

75

visitas a clientes

em campo e caronas
em nossas centrais
de atendimento.



CONEXÃO
CLIENTE



No ano de 2024 reconhecemos

 **29 colaboradores,**
que foram elogiados
por clientes em razão de seu
trabalho excepcional



"A atendente Tays foi perfeita em atenção, empatia e solicitude. Agiu com rapidez e presteza resolvendo de imediato meu problema"



Nome da elogiada: Tays
Ouvidoria
Cliente: Maria Helena – SP/SP.



"O atendimento foi muito bom, feito por Lucélia e ela me deu todo o suporte até finalizarmos a operação. Deu tudo certo e estou satisfeito de ter feito o empréstimo via WhatsApp, foi muito rápido, muito fácil"



Nome da Elogiada: Lucélia
Negócios Digitais
Cliente: Kelsy – Conceição do Jacuípe/BA



"Gostei do atendimento, rápido, eficaz e sem burocracia! Fui muito bem atendido, muito obrigado"



Nome da elogiada: Amanda
Central PJ
Cliente: Sávio – São Félix/PA



Programas voltados à **diversidade**

Estamos do seu lado na solução.





Programas de diversidade

Definimos como prioritários

5 temas

trabalhados
na organização:



IDADE



RAÇA



GÊNERO



PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA



LGBTQIAP+



Destes temas surgiu o programa DiversiTri, que desdobra ações como o Girl Power e Grupos de Afinidade.

Eles estão estabelecidos em nossa Política de Diversidade e Inclusão, que Estrutura e sistematiza as ações a serem percorridas para atingirmos os seguintes compromissos institucionais assumidos:



O Programa DiversiTRI tem sido nosso canal para expandir o olhar e acolher a diversidade no Tribanço. **Através dele, desdobramos várias ações, sendo elas:**





Inovação e Facilidade: **A Tecnologia ao Seu Alcance!**

Estamos do seu lado na solução.



O app Triconta agora é Tricard!



Acompanhamento das informações do cartão Tricard.



Acesso a limite disponível, melhor dia de compras, faturas e mais.



Pagamentos, transferências, recargas de celular e mais.



App Tribanco Empresas de cara nova

Gerenciamento da conta empresarial na palma da mão.



Conta digital e cartão empresarial.



Pagamentos e transferências: Pagamento de boletos e transferências de forma simples, segura e rápida.



Antecipação de recebíveis: Recebimento à vista o que o consumidor paga a prazo e o lojista ainda escolhe como e quando quer receber.



Crédito: Contratação rápida e descomplicada, limite pré-aprovada e taxas atrativas.



Saldos e extratos: Consulta de todas as movimentações.



Canais de **atendimento** **ao cliente**

Estamos do seu lado na solução.



O que você pode resolver comigo!

Cliente PJ precisa de ajuda? *Chama a Tati!*

A Tati é a representante
do Canal de atendimento.

Os clientes PJ podem mandar
uma mensagem via WhatsApp
para ela e esclarecer dúvidas.



34 3003 3366

Produtos
Tribanco

Saldo da
conta corrente

Consulta de valor
e data de parcelas
de empréstimos

Informações
sobre o cartão

Liberação de
1º acesso dos
canais digitais

Consulta de
transações do
pague fácil e PIX



O que você pode resolver comigo!

Cliente PF precisa de ajuda? *Chama a Tati!*

A Tati é a representante
do Canal de atendimento.

Os clientes PF podem mandar
uma mensagem via WhatsApp
para ela e esclarecer dúvidas.



11 3003 3099

Limite
disponível

Melhor dia
de compras

Consulta de
transações

Produtos
e serviços

Informações
sobre o cartão
e conta

Segunda via de senha
e fatura

Alterações
cadastrais





Estamos
do seu lado
na solução

Atendimento pessoa física

Mais de

5 milhões

De atendimentos na central de atendimento.

Mais de

51 mil

acionamentos no SAC.



Apenas 2,5% dos
clientes que contataram
o SAC **registraram**
reclamação.

Atendimento pessoa jurídica

Mais de
150 mil
atendimentos na central de atendimento.

Mais de
7 mil
acionamentos no SAC.

Apenas 0,4% dos
clientes que contataram
o SAC **registraram
reclamação.**

Estamos
do seu lado
na solução





 *consumidor.gov.br*

515
demandas
tratadas no
consumidor.gov



Excelência no atendimento

Estamos do seu lado na solução.





A Excelência no atendimento



é essencial para se destacar em um mercado competitivo

Missão da ouvidoria: Ser um canal direto e isento, assegurando integridade, respeito e transparência. Promove o aprimoramento de rotinas e melhoria de processos.

Atribuições: Acolher o cliente em sua demanda não solucionada em atendimentos primários; Registrar formalmente a reclamação, fornecendo número de protocolo e prazo de encerramento da demanda.



A ouvidoria tem **compromisso de assegurar a qualidade dos atendimentos prestados**



aos seus clientes em busca de respostas céleres, assertivas e conclusivas às demandas servindo como canal de última instância na organização para atendimento às reclamações recebidas.



2.726 demandas atendidas pela ouvidoria.
Destas demandas:

APENAS
 **21%** foram procedentes

 **7,6** Foi o tempo médio gasto para resposta ao consumidor.



Satisfação com o **Atendimento:**
Nota 4,2 de 5

Satisfação com a **solução:**
Nota 4,5 de 5

Atendimentos realizados pelo **Procon**

Estamos do seu lado na solução.





Comparecemos em **155 audiências** junto ao PROCON em todo o país.



1261 foi a quantidade de reclamações recebidas, sendo 963 via Proconsumidor, 227 por notificação física e 71 por e-mail.

Atendimento do **Banco Central**

Estamos do seu lado na solução.





348

demandas tratadas
no Banco Central
do Brasil.



Apenas 10%

*foram julgadas pelo Banco Central como
procedentes.* Este número nos deixa de fora
do ranking de instituições financeiras com
maior número de reclamações procedentes.



Gostaríamos de agradecer por dedicar seu tempo para ler este relatório e por compartilhar conosco sua atenção. **A transparência é um pilar fundamental do Tribanco**, e por isso elaboramos este documento com clareza e detalhamento, buscando oferecer a você uma visão completa de nossas operações.



Acreditamos que o aprendizado contínuo é essencial para a evolução. Através dos dados e feedbacks coletados, identificamos oportunidades de aprimoramento em todos os aspectos de nosso negócio, especialmente nos pontos que ainda não alcançaram o nível de excelência desejado.

Nosso compromisso é construir uma cultura organizacional que valorize o relacionamento cooperativo e equilibrado, com base no respeito e na justiça para todos os públicos com os quais nos relacionamos, desde clientes até colaboradores.

A Ouvidoria Tribanco foi criada para ser um canal de comunicação direto e acessível, permitindo que você expresse suas dúvidas, sugestões e críticas de forma segura.

**Conte sempre
com a Tribanco!**

*Agradecimento
e compromisso
com a transparência!*

 Site: www.tribanco.com.br

 Facebook: **Tribanco**

 Instagram: **@tribanco**

 **tribanco**
O banco do varejista.

