tribanco
O banco do varejista.

Relatório Ouvidoria 2023



Vamos resolver?

Estamos do seu lado na solução.

Sumário

Quem Somos _ _ _

Quem Somos Nós

Estamos do seu lado na solução.



SOLUÇÕES INTEGRADAS

Somos parte do Sistema Martins.



70 anos de história Martins
e 33 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.

tricard

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

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.

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

Estamos **do seu lado** na solução



Parmênio Soares
Varejista
Cliente Tribanco

COMPRAR MELHOR

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

GESTÃO

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

PROTEGER

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

VENDER MAIS

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

FIDELIZAR

- Maquininha Unica
- Cartões Tricard
- Correspondente Tribanco

Programas voltados para o Cliente

Estamos do seu lado na solução.





Em 2023

Realizamos 2 conselhos de clientes.

O primeiro em Feira de Santana – BA e o segundo em Goiânia – GO. 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 - Goiânia – GO

Em 2023
foram realizadas **168**
visitas a clientes
pelos nossos times de backoffice (áreas de negócios e suporte) em campo e caronas em nossas centrais de atendimento.







CONEXÃO CLIENTE

Ao todo,
imergimos **145**
colaboradores
na realidade e na voz do nosso cliente

Em 2023 reconhecemos

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



"Tenho uma gerente que é uma pessoa muito atenciosa, eu falo para ela que às vezes eu penso que ela é da minha família porque a gente conversa muito e ela procura muito ver o lado da empresa, o lado da gente e sempre procura ajudar."

Comercial Digital
Cliente: Luiz - Marabá/PA



"Eu queria ter uma pessoa todo dia que me atendesse que fosse igual você, me dando essas explicações, tirar as dúvidas... Muito obrigado a você, que Deus te fortaleça, te ilumine e que continue essa pessoa assim, nós precisamos de gente assim."

Central de Atendimento
Cliente: Luiz - Paraníba/MS



"A Sra foi muito gentil e esclareceu muito as coisas...
É uma excelente atendente!
O atendimento da senhorita é 10! 10! 10! 10! Viu!

Ouvidoria
Cliente: Severino - Salvador/BA

Programas voltados à diversidade

Estamos do seu lado na solução.



Definimos como prioritários

5 temas

a serem trabalhados na organização:



IDADE



RAÇA



GÊNERO



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



LGBTQIAP+

diversitri

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:

- Equilíbrio de gênero nos cargos de liderança até 2030;
- desenvolvimento e estabelecimento de um ambiente acessível e inclusivo para Pessoas com Deficiência (PcD);
- e garantia de um ambiente livre de discriminação presenciada ouvivida contra PcD, LGBTQIAP+, negros, 60+ e mulheres.



O Programa DiversiTRI foi iniciado em 2021, consolidou-se em 2022 e tem sido nosso canal para expandir o olhar e acolher a diversidade no Tribanco. Através dele, desdobramos várias ações, sendo elas:

GIRL POWER

tribanco

Mulheres Sim

Gestos e **Atitude**

Lugar de **Fala**

geração

juntos podemos

Nosso APP tem **tudo pra você**

Estamos do seu lado na solução.



App Triconta, tudo sobre o seu cartão 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.



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

O que você pode resolver comigo!



- 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

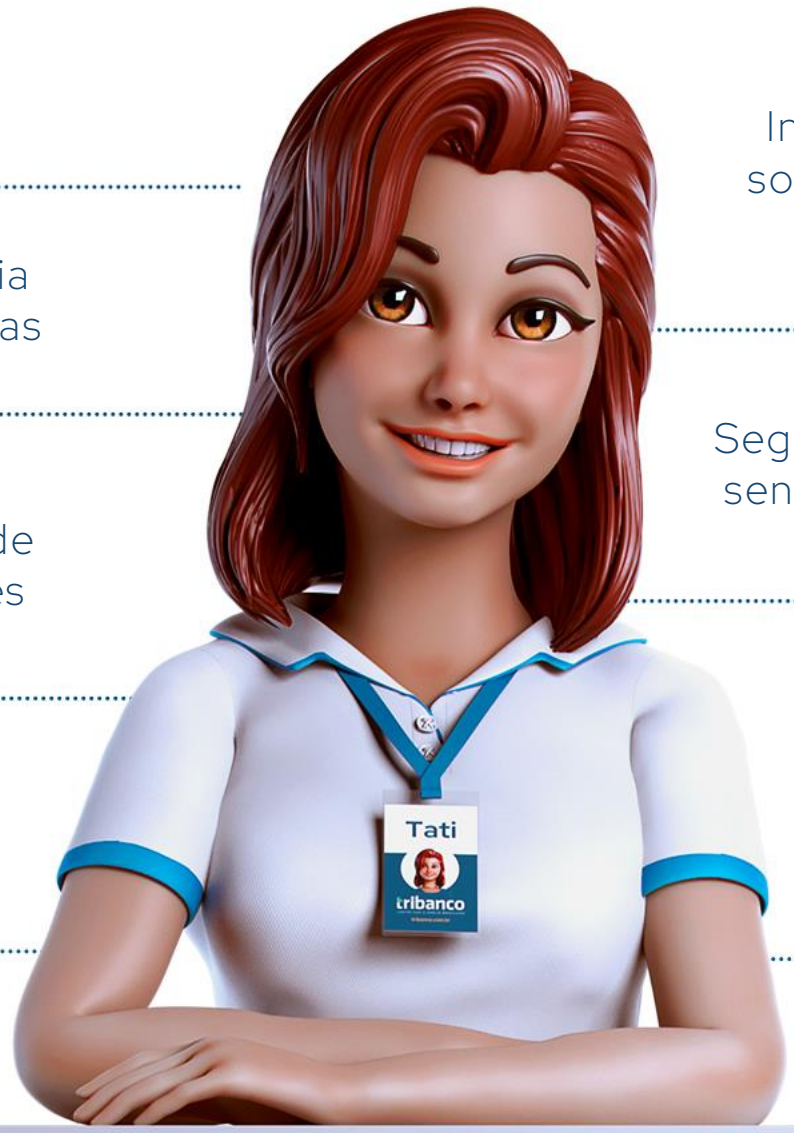
Cliente PF precisa de ajuda?

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

O que você pode resolver comigo!



- 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



Atendimento pessoa física

Mais de
5 milhões
atendimentos na central de atendimento.

Mais de
150 mil
acionamentos no SAC.

Apenas 0,5% dos clientes que contataram o SAC ***registraram reclamação.***

Atendimento pessoa jurídica

Mais de
200 mil
atendimentos na central de atendimento.

Mais de
3 mil
acionamentos no SAC.

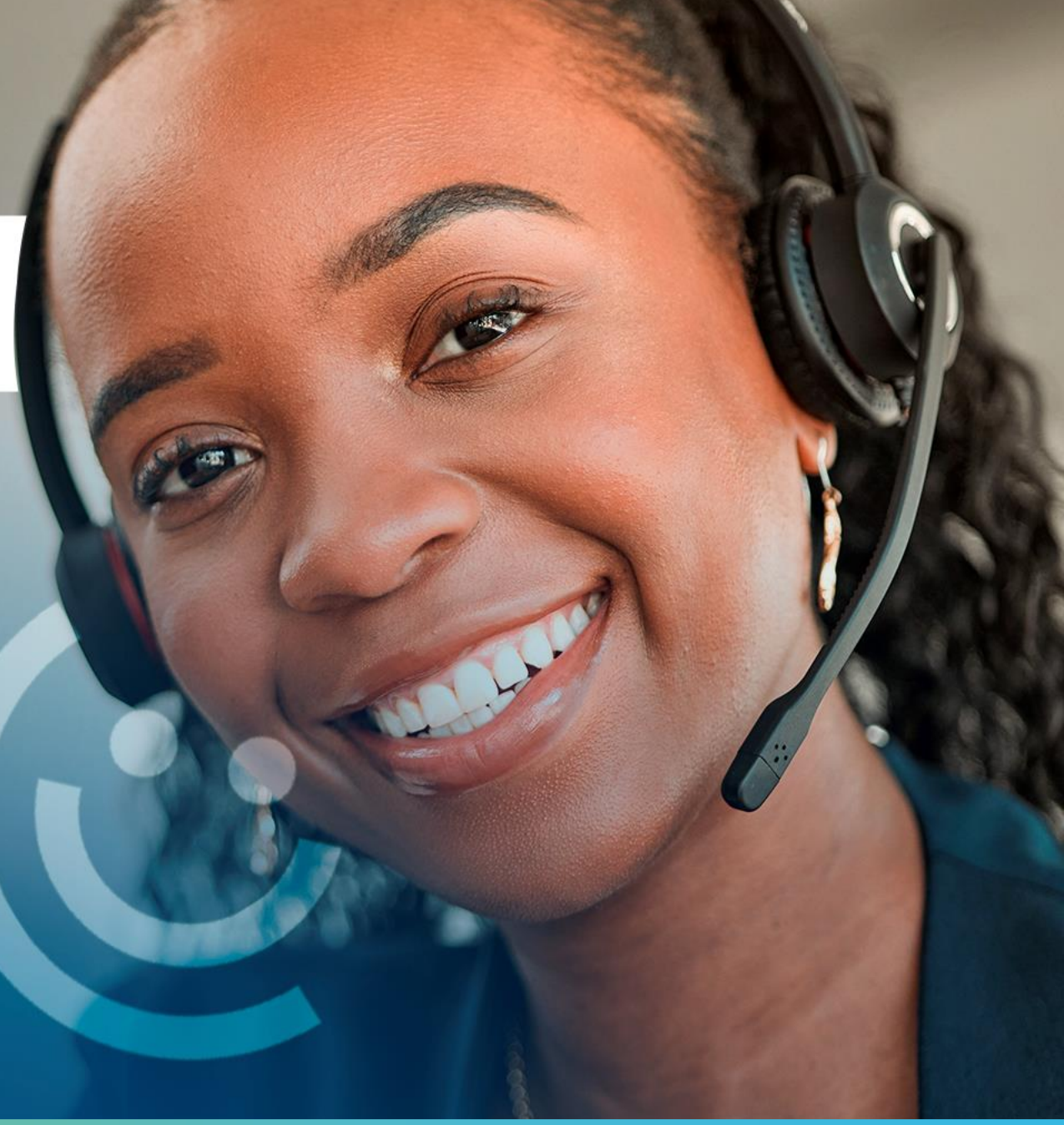
Apenas 1% dos clientes que contataram o SAC ***registraram reclamação.***



consumidor.gov.br

342

demandas ***tratadas*** *no consumidor.gov*



Ouvidoria, 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.

1.026 demandas atendidas pela ouvidoria.

Destas demandas:

APENAS 39% foram procedentes

100% das demandas foram respondidas dentro do prazo regulatório e a ***média do tempo de resposta foi de 5 dias.***



Satisfação com o Atendimento:
Nota 4,5 de 5

Satisfação com a solução:
Nota 4,5 de 5

Atendimentos realizados pelo Procon

Estamos do seu lado na solução.





Comparecemos em **108 audiências,** junto ao PROCON em todo o país, o que representa apenas 0,1% de todos os consumidores que procuraram a nossa central ou canais de reclamação

58% foi realizado acordo amigável dando resolutividade nas demandas do consumidor.

As demais demandas foram devidamente resolvidas via plataforma de cada PROCON.

Atendimento do **Banco Central**

Estamos do seu lado na solução.



206

demandas tratadas no Banco Central do Brasil.

Apenas 12%

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 da 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 e sigilosa.

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.

