RELATÓRIO OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2019



WWW.TRIBANCO.COM.BR

tribanco
JUNTOS COM O VAREJO BRASILEIRO

SUMÁRIO

Apresentação 03
Sistema Integrado Martins 04
Soluções integradas 05
Fazem Parte do SIM 06
Mensagem do Presidente 09
Volumetria Anual / Mensal 10
Volumetria Mensal por Canal 11
Consolidado Pesquisa de Satisfação 14
A Ouvidoria 16
Mensagem da Ouvidoria 17
Missão da Ouvidoria 18
Estrutura 19
Constituição 20
Infraestrutura e Sistemas 20
Localização 21
Canais de Atendimento 21
Eficácia 23
Atribuições 23
Proposições de Melhorias 24



APRESENTAÇÃO

Este Relatório atende à Resolução nº 4.433, de 23 de julho de 2015, 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.

SISTEMA INTEGRADO MARTINS

65 ANOS DE HISTÓRIA

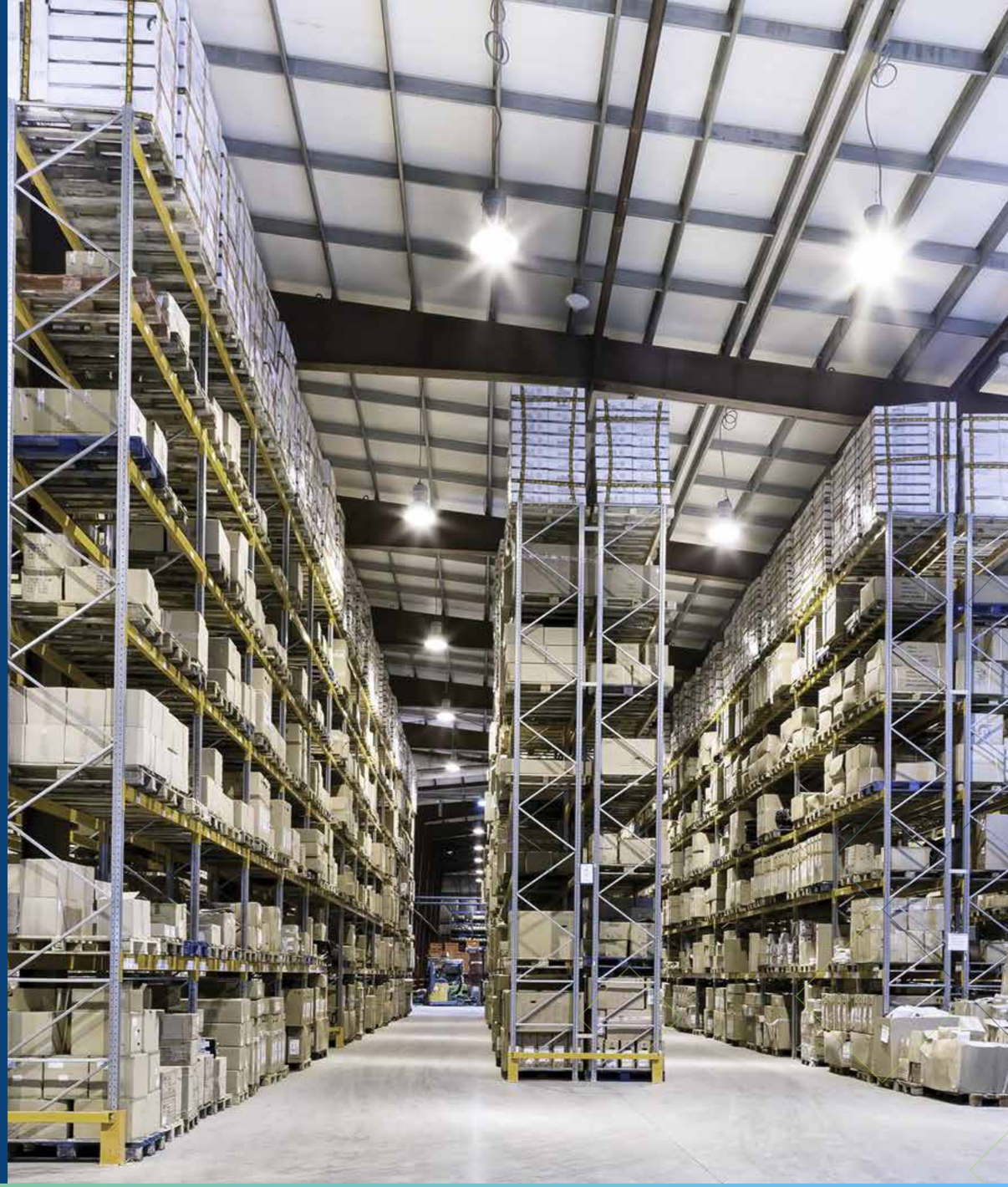
De armazém a um grupo admirado e respeitado em todo o Brasil.



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 – SIM



FAZEM PARTE DO SIM

FAZEM PARTE DO SIM

tribanco

MARTINS

Presente em 100% dos municípios brasileiros, o Martins surgiu há mais de 60 anos e, ao longo de sua história, se tornou uma referência na distribuição e no varejo do país. Com o crescimento constante e a multiplicidade de negócios, oferece soluções completas aos seus clientes, por meio do Sistema Martins, que aproveita e incentiva ainda mais a sinergia e a coerência de objetivos existentes entre todas as atividades das empresas integradas.

www.martins.com.br

tribanco

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

www.tribanco.com.br

tricard

A Tricard é uma empresa focada no desenvolvimento de cartões e serviços com vantagens exclusivas para o varejista e consumidores em geral. Por conhecer as necessidades dos clientes, o Martins identificou que um dos maiores desafios dos varejistas é a atração e a fidelização dos consumidores. Por isso criou os cartões Tricard, importante ferramenta para conquista e desenvolvimento de relacionamento com seus clientes com vantagens exclusivas para quem centraliza seus recebíveis no Tribanco.

www.tricard.com.br

tribanco SEGUROS

A Tribanco Seguros oferece as melhores soluções em proteção para todos os participantes da cadeia produtiva do SIM. Em qualquer canto do país e, com toda a credibilidade e experiência do Grupo Martins, a corretora de seguros do SIM tem em seu portfólio a solução ideal para atender às necessidades de cada público, sempre em parceria com as principais seguradoras brasileiras.

www.tribancoseguros.com.br

UNICA

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

www.useunica.com.br

FAZEM PARTE DO SIM

tribanco

UNIVERSIDADE MARTINS DO VAREJO

A Universidade Martins do Varejo (UMV) é o centro de excelência no desenvolvimento e aplicação de tecnologia para o crescimento do varejo, gerando valor para o cliente a partir do conhecimento. Disponibiliza projetos como reforma, revitalização, layout, iluminação e departamentalização e construção de lojas. A UMV também oferece treinamentos presenciais e a distância, modelos de gestão de negócios específicos para o segmento do varejo, definição de mix, gerenciamento por categoria e ferramentas de apoio à gestão que envolvem acompanhamento de implantação.

www.umv.com.br

Smart
Alegria é ter você aqui.

O Smart Supermercados é um conceito de aliança em grande escala entre varejistas dispostos a transformar dificuldades em oportunidades. Com mais de 892 filiados, é a maior rede de supermercados do Brasil, em número de lojas, segundo a Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS). A prioridade da Rede Smart é promover a união entre os varejistas, capacitando e oferecendo a eles um relacionamento com vantagens progressivas para que o filiado seja competitivo no mercado. Sob este conceito, as lojas filiadas ao Smart Supermercados continuam se mantendo autônomas, geridas e controladas pelo proprietário.

www.redesmart.com.br

efácil
Feliz compra

O eFácil é o site de vendas on-line (e-commerce) do SIM para o consumidor. Ele oferece uma variedade de produtos eletrônicos, eletrodomésticos, eletroportáteis, informática, cine&foto, telefonia, entre outros itens.

www.efacil.com.br

IAMAR
Instituto Alair Martins

O Instituto Alair Martins (IAMAR) é o braço direito do SIM em relação às iniciativas de cunho socioambiental. Criado em 2005, tem como missão desenvolver o potencial de adolescentes e jovens para construir visões do futuro e transformá-las em realidade por meio da educação para o empreendedorismo, contribuindo para o seu crescimento nos campos pessoal, social e produtivo e na promoção de uma cultura de preservação ambiental.

www.iamar.org.br

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Na qualidade de Diretor Responsável pela área de Ouvidoria do Banco Triângulo S.A., designado na forma do artigo 13 da Resolução 4.433 de 23 de Julho de 2015, venho apresentar o relatório semestral relativo às atividades desenvolvidas pela mesma no decorrer do Segundo Semestre de 2019.

Conforme dispõe o inciso IV e V do art. 6º da Resolução 4.433, de 23 de Julho de 2015, 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 Segundo Semestre de 2017 para 2018 houve um acréscimo de 21,4% e de 2018 para 2019 4,8%.

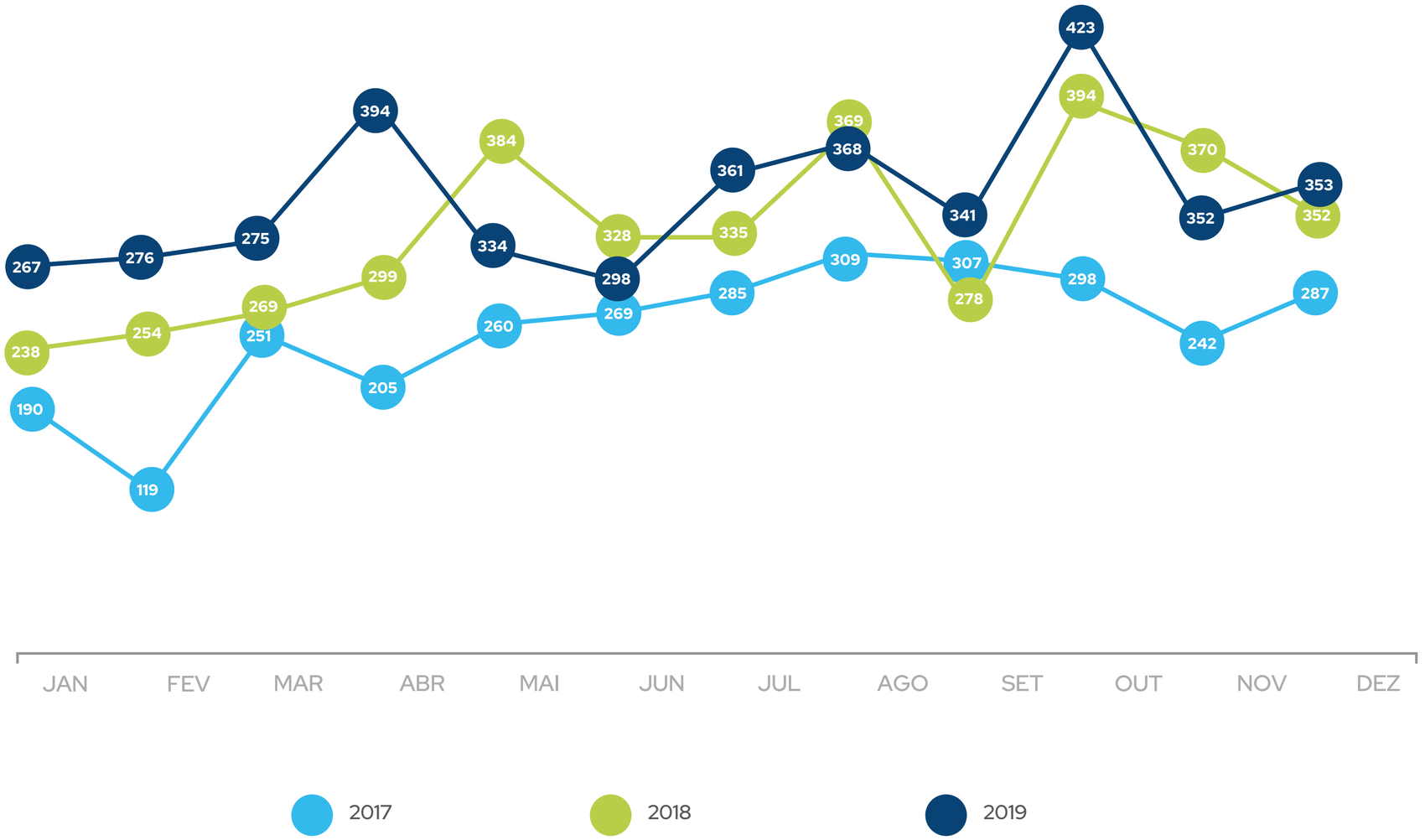
Tal fato se deu em função, principalmente, das ocorrências originadas de: Parcelamento Rotativo – Automático, Contestação de Encargos, Renegociação, Cancelamento de Cartão, Ligações Indevidas de Cobrança, Proposta Fraudulenta, o que foi acompanhado de perto por esta diretoria, destacamos o movimento de demandas e reclamações recebidas através dos Órgãos Internos e Externos totalizando 14 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.

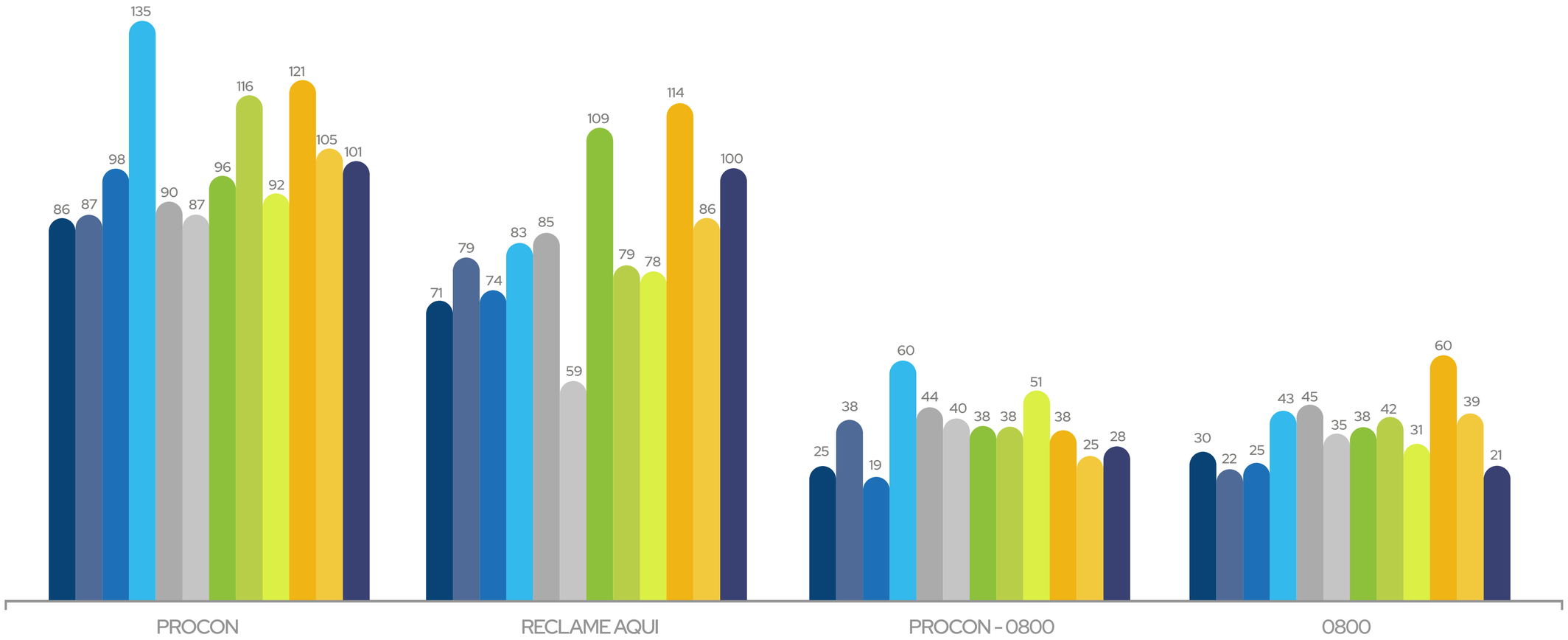
Ricardo da Silva Batista

VOLUMETRIA ANUAL / MENSAL



VOLUMETRIA MENSAL POR CANAL

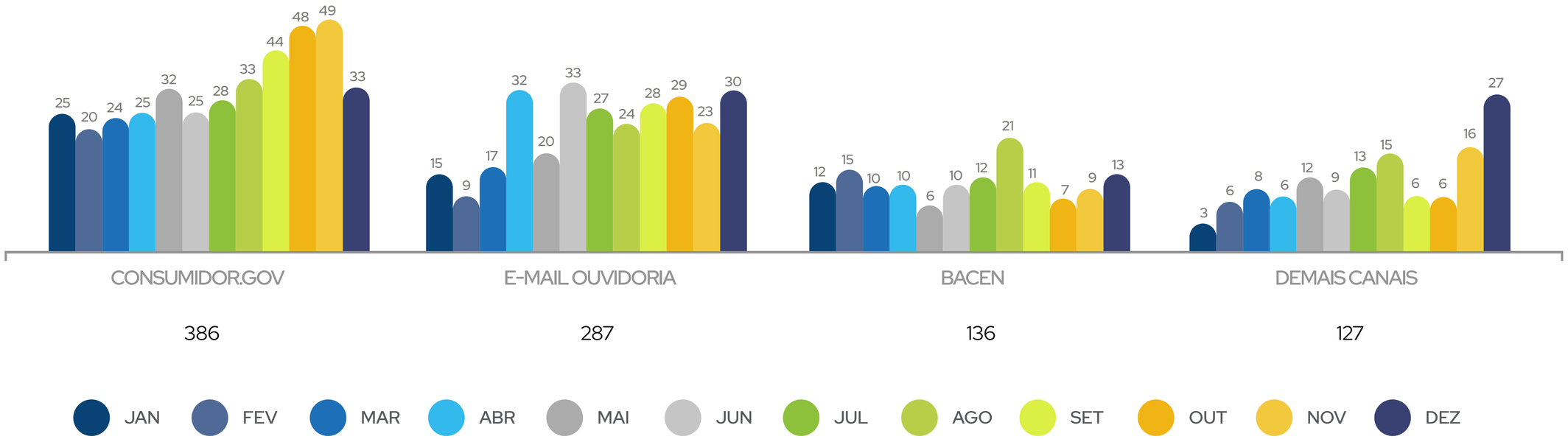
tribanco



	PROCON	RECLAME AQUI	PROCON - 0800	0800
TOTAL	1214	1017	444	431

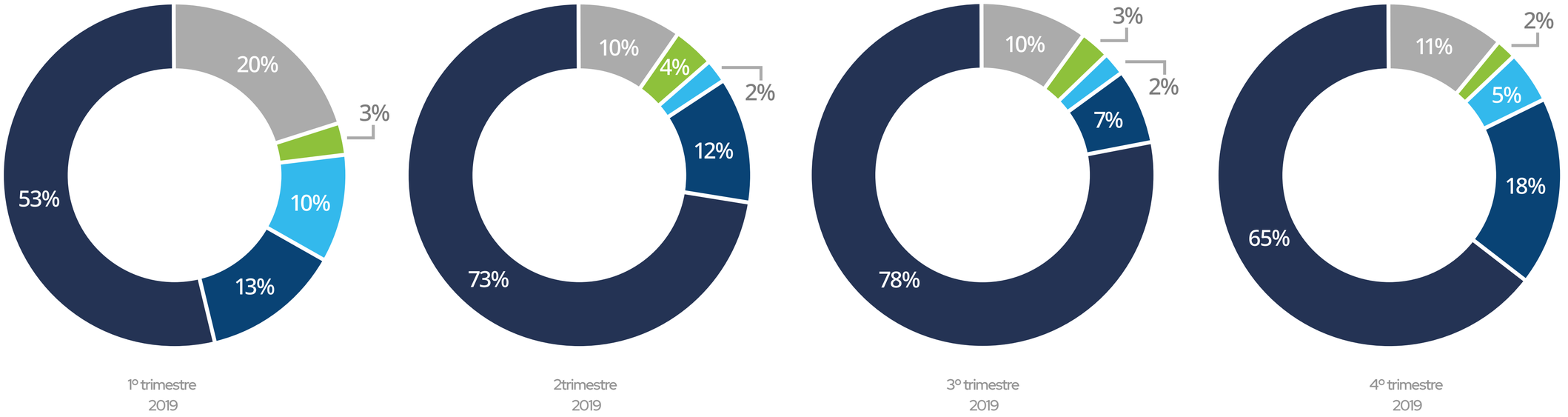
JAN FEV MAR ABR MAI JUN JUL AGO SET OUT NOV DEZ

VOLUMETRIA MENSAL POR CANAL



PESQUISA DE SATISFAÇÃO
SOLUÇÃO APRESENTADA PELA OUVIDORIA

tribanco



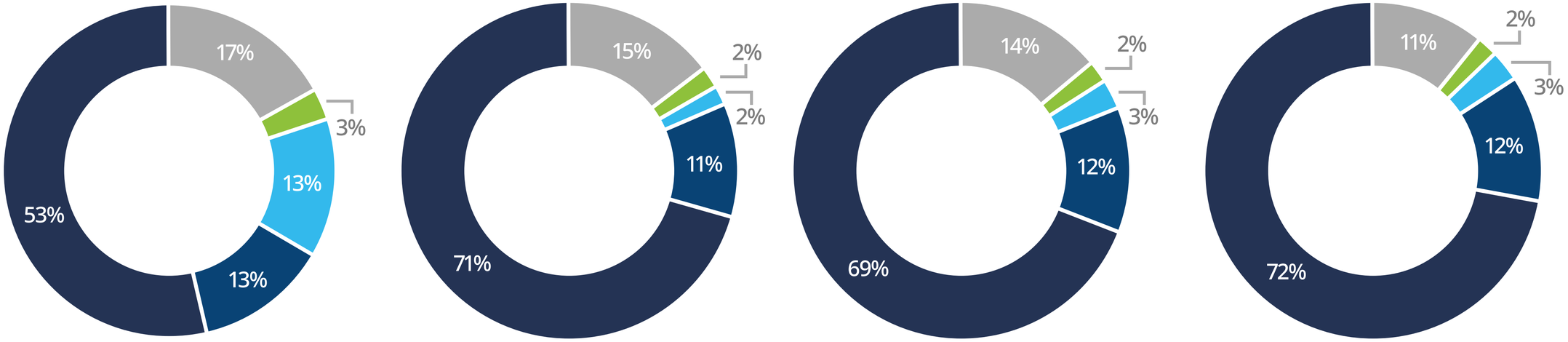
1º trimestre 2019 | 2trimestre 2019 | 3º trimestre 2019 | 4º trimestre 2019

NOTAS: 1 2 3 4 5

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

tribanco



1º trimestre 2019

2trimestre 2019

3º trimestre 2019

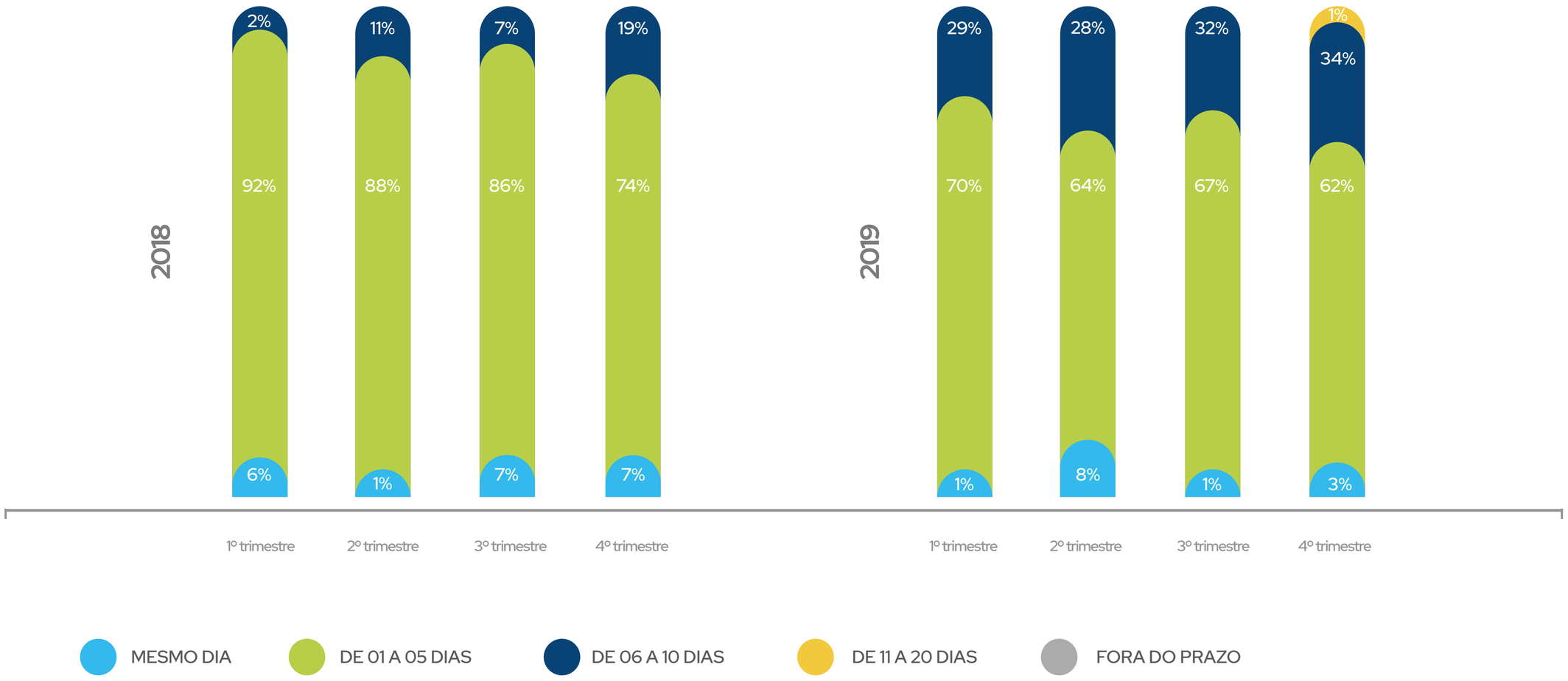
4º trimestre 2019

NOTAS: 1 2 3 4 5

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

PRAZO DE RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO

tribanco



As principais recomendações apresentadas pela Ouvidoria seguem abaixo:

Melhorias nas Centrais de Atendimento, SAC e Central de Cobrança:

- Revisão nos processos de atendimento visando a melhoria da eficiência dos canais

Melhorias dos processos de:

- Prevenção à Fraude;
- SCR Cobrança e Proposta Fraudulentas;
- Parcelamento Automático - Rotativo;
- Contestação de Encargos.

Revisão dos processos de:

- Renegociação;
- Cancelamento de Cartão.

Revisão dos processos de comunicação e orientação ao consumidor:

- Parcelamento Automático – Rotativo;
- Renegociação;
- Produtos e Serviços.

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

MISSÃO DA OUVIDORIA TRIBANCO



ESTRUTURA OUVIDORIA

A estrutura implantada no Banco Triângulo S/A atende às solicitações estabelecidas pelo Bacen em cumprimento às exigências da Resolução 4.433, de 23 de Julho de 2015, do Conselho Monetário Nacional.

CONSTITUIÇÃO

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

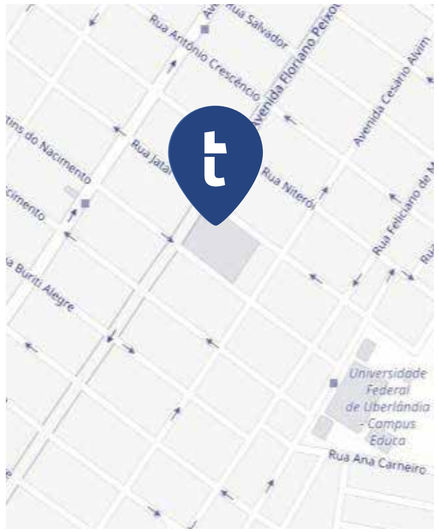
INFRAESTRUTURA E SISTEMAS

Para melhor gestão, a Ouvidoria do Banco Triângulo S/A disponibiliza as seguintes ferramentas:

- Sistema da Ouvidoria – OTRS: atua no controle qualitativo e quantitativo na melhoria dos processos e no acompanhamento eficaz dos resultados.
- Solidus - Sistema de Controle e Gerenciamento de ligações da Central de Atendimento da Ouvidoria: oferece opções de atendimento, gestão de fila e relatórios gerenciais do fluxo de ligações, oferecendo a oportunidade de atender em 100% as ligações recebidas dos clientes e consumidores.
- Software SUAC: permite a troca de informações online com clientes e consumidores portadores de deficiência auditiva e de fala.
- PCS (Professional Callcenter Solutions): plataforma de gravação que realiza o gerenciamento do input/output das ligações dos demandantes.
- Sistema de Telefonia Integral, desenvolvido pela URANET: permite o atendimento ao 0800 da Ouvidoria e os Procon proporcionando uma gestão do atendimento receptivo dos consumidores, disponibilizando as gravações para evidência tanto na abertura da ocorrência, quanto no encerramento.

LOCALIZAÇÃO

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



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 4.433 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.

No primeiro semestre de 2018, 98,9% das reclamações foram respondidas. Segundo os próprios consumidores, 77,1% das reclamações apresentadas pelos clientes por esse canal foram atendidas satisfatoriamente, obtendo um nível de satisfação de 2,8%, demandando um prazo de resposta de 5,6 dias.

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 e membro do Comitê de Ouvidoria e Compliance.

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.

DEMAIS CANAIS DE ATENDIMENTO

Site: www.tribanco.com.br

Telefone:
0800 727 4017,
de 2ª a 6ª feira, das 8h 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

EFICÁCIA

A Ouvidoria preza pela satisfação do cliente, utilizando-se da responsabilidade, do compromisso e do princípio da transparência. O trabalho em equipe e a melhoria são chaves para conquistar a excelência em qualidade da Ouvidoria.

Aos consumidores, apresenta o 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 às 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, a fim de assegurar medidas preventivas e corretivas. Além de garantir sua autonomia, como canal de última instância na organização para atendimento às reclamações recebidas.

PROPOSIÇÕES DE MELHORIAS

Com base na Resolução CMN 4.433/15, o registro das recomendações utiliza ferramenta de monitoramento que assegura o controle para apresentação de planos de ação com prazos e responsáveis definidos, com devido acompanhamento da Diretoria Executiva.

Metodologia em fases para atuação nas proposições de melhorias:

RESPONSABILIDADE OUVIDORIA

- Registro
  Acompanhamento
  Análise
- Gestão de Ouvidoria

RESPONSABILIDADE CONTROLES INTERNOS

- Acompanhar os prazos dos planos de ação a fim garantir o reporte para as alçadas competentes.

RESPONSABILIDADE OUVIDORIA

- Reportar ao Comitê de Compliance e Ouvidoria, Comitê de Auditoria e Compliance e ao Conselho de Administraçãoas alçadas competentes

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 12 47**

Ouvidoria **0800 727 4017**
(é necessário registrar número de protocolo
na central de negócios e/ou SAC).