Relatório

Ouvidoria



2021

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

tribanco

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

68 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.

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

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

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.

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

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.

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

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

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

tribanco

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.

tribanco

Volumetria de **Atendimento**

Volumetria **Anual**

2019	2020	2021
4311	**4039**	**4306**

Volumetria por **Canal**

2019

Origem	Total
Procon	1214
Reclame Aqui	1017
Procon - 0800	818
0800	431
Consumidor.gov	281
E-mail Ouvidoria	287
BACEN	136
OUTROS	127
Total Geral	**4311**

2020

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

2021

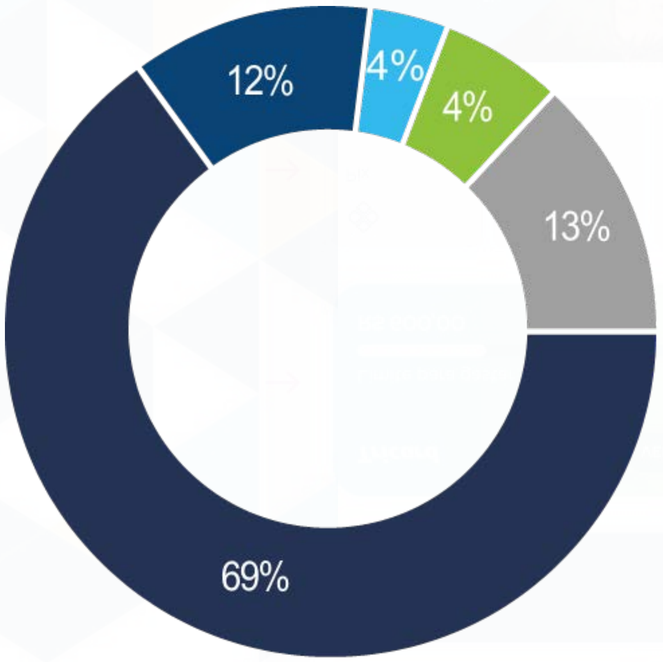
Origem	Total
Reclame Aqui	1642
E-mail Ouvidoria	689
Consumidor.gov	480
Procon	476
0800	406
OUTROS	294
BACEN	165
Fale Conosco	88
Procon - 0800	42
Fale com o Presidente	24
Total Geral	**4306**

Pesquisa de

Satisfação

2021

Qualidade do **Atendimento Prestado**



Nota	Quantidade	Porcentagem
1	29	13%
2	8	4%
3	8	4%
4	26	12%
5	155	69%

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

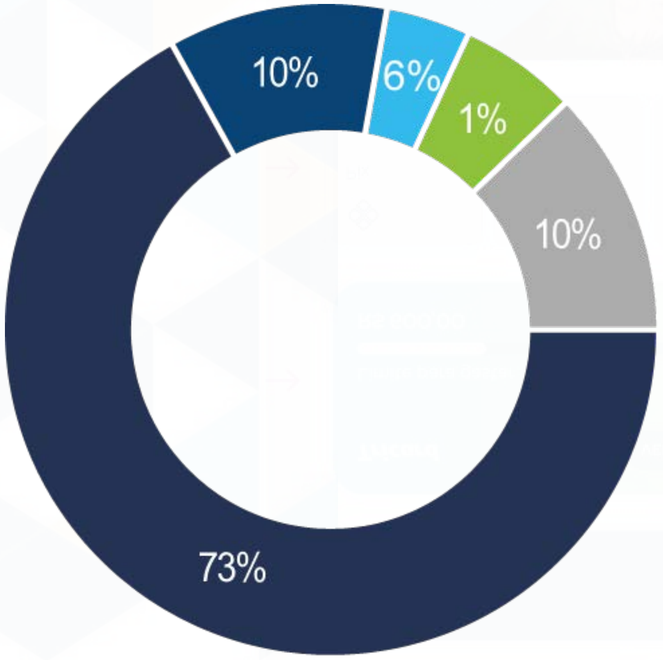
tribanco

Pesquisa de

Satisfação

2021

Solução Apresentada **Pela Ouvidoria**



Nota	Quantidade	Porcentagem
1	21	10%
2	3	1%
3	14	6%
4	22	10%
5	160	73%

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

tribanco

Ouvidoria

Recomendações Apresentadas

As principais recomendações apresentadas pela Ouvidoria:

- Alteração cadastral pelo app Triconta;
- Cancelamento, Falha na abertura e Upgrade de Conta Digital;
- Propostas rejeitadas por duplicidade;
- Informação sobre saldo disponível;
- Alteração do site no contrato de utilização cartão Tricard;
- Baixa do limite do cartão quando o mesmo for bloqueado pelos respectivos bloqueios;
- Atualização da base de telefones entre escritório de cobrança Tricard e Tribanco;
- Melhoria nos processos de:
  - Atraso do Recebimento de cartões
  - Extravio de Cartões
  - Cancelamento de Cartões
  - Compras não reconhecidas
- Unificação e melhoria no Cadastro – e-mail, CPF, endereço, telefone, Dta de Nasc., Nome completo
- Melhoria no Produto PIX:
  - Log de cadastro
  - Cadastro da chave
  - Exclusão
  - Melhoria nos sistemas de Prevenção à Fraude

tribanco

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 2021.

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 2021 houve um acréscimo de 1% em relação à 2020.

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 mesmvo 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 2021, 100% das reclamações foram respondidas. Segundo os próprios consumidores, 83,72% das reclamações apresentadas pelos clientes por esse canal foram atendidas satisfatoriamente, obtendo um nível de satisfação de 3,1%, demandando um prazo de resposta de 6 dias.

tribanco

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 e membro do Comitê de Ouvidoria e Compliance.

Canais de
Atendimento

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:

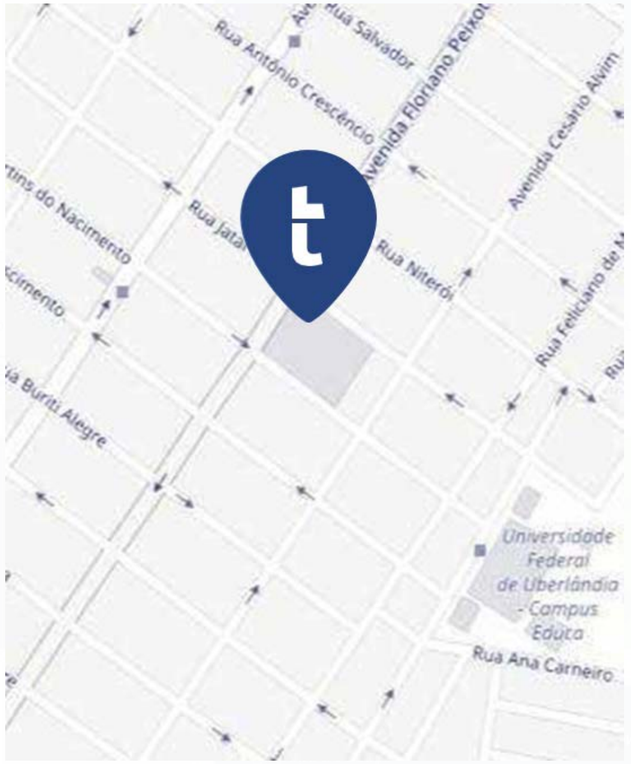
1. Divulgação do atendimento Ouvidoria – Procon, canal 0800, atendimento online;
2. Fortalecer os relacionamentos com os Procons regionais;
3. Participação online nos mutirões;
4. Manter altos índices de resolutividade das demandas dos consumidores;
5. Compartilhar o andamento de ações de melhoria contínua;
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

tribanco

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).