

# RELATÓRIO OUVIDORIA

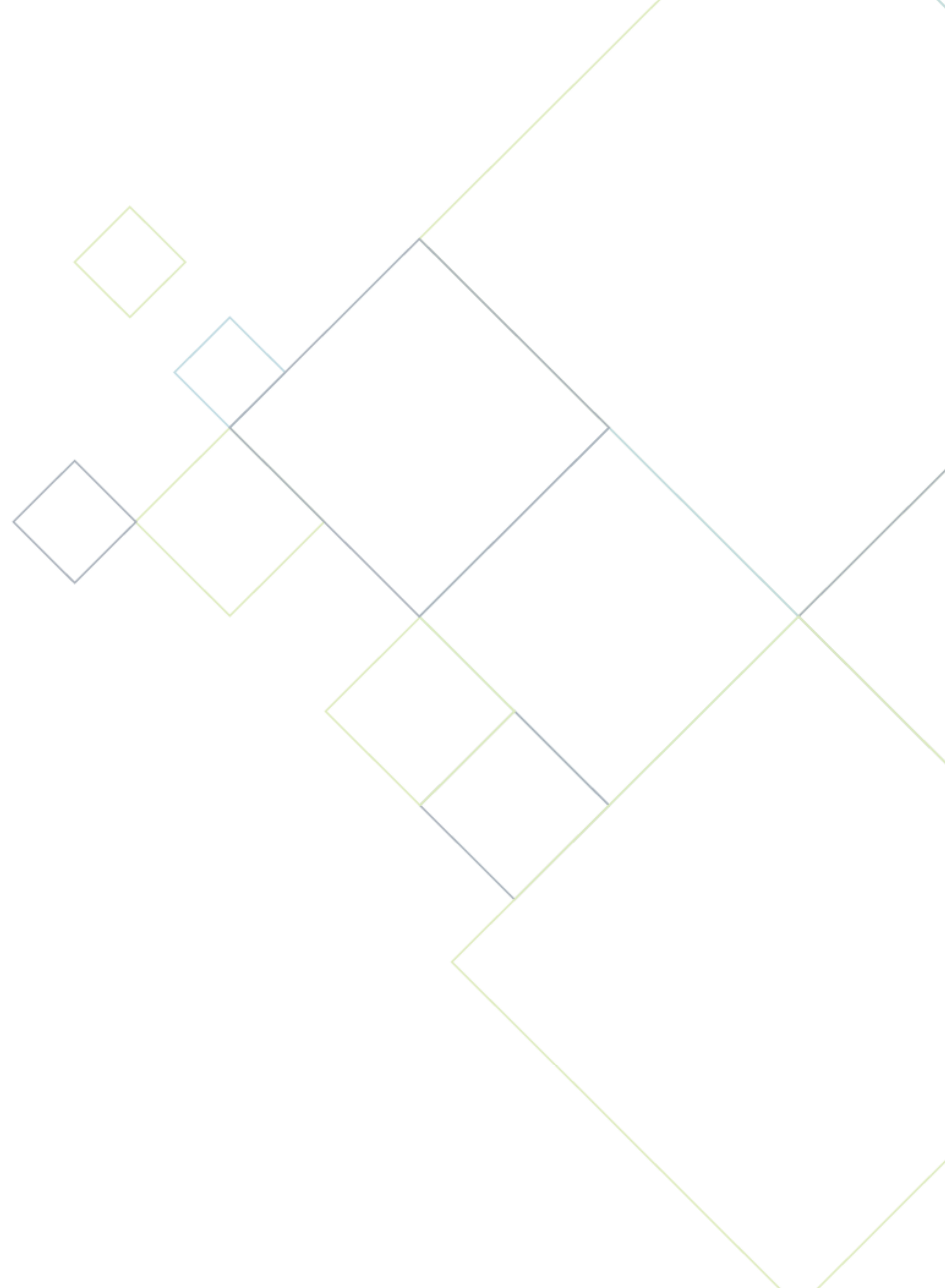
---

ANO 2019



# SUMÁRIO

Apresentação	03
Sistema Integrado Martins	04
Quem Somos	05
Valores	05
Fazem Parte do SIM	06
Mensagem do Presidente	12
Volumetria Anual / Mensal	13
Volumetria Mensal por Canal	14
Consolidado Pesquisa de Satisfação	15
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.





## QUEM SOMOS

O Martins nasceu de um pequeno mercadinho de bairro em Uberlândia (MG), em 1953, que com o trabalho diário e de pura dedicação do Sr. Alair Martins transformou o armazém de secos e molhados no Sistema Integrado Martins (SIM), líder e referência no segmento de atacado distribuidor brasileiro.

O Tribanco é parte do Sistema Integrado Martins, um conjunto de empresas formado por Martins Atacado, Tricard, Tribanco Seguros, Smart Supermercados, Universidade Martins do Varejo, Unica, eFácil e Instituto Alair Martins. O Grupo é referência no segmento do atacado distribuidor brasileiro e suas empresas trabalham juntas para fazer os pequenos e médios varejistas brasileiros prosperarem. Quando o varejo vai bem, o SIM também vai bem.

## VALORES

Integridade, Amor pelo que faz, Lealdade, Justiça, Inovação, Humildade e Disciplina.

# FAZEM PARTE DO SIM

# FAZEM PARTE DO SIM



Comércio e Serviços  
de Distribuição



A maior rede de  
supermercados do Brasil



Soluções Financeiras



Desenvolvimento sustentável  
para seu negócio



Soluções em pagamento  
e recebimento para o varejo



Soluções em  
comércio eletrônico



Soluções em Proteções



Responsabilidade  
Socioambiental



Soluções em meios  
de pagamento eletrônicos



Criado em 1990 para ser o integrador de soluções financeiras a varejistas e indústrias parceiras do SIM, fortalecendo a cadeia de produção e distribuição. Há 28 anos no mercado, além de desenvolver produtos financeiros com o objetivo de atuar de forma positiva na rentabilidade dos negócios de seus clientes, o Grupo Financeiro Tribanco conta ainda com as empresas Tricard, Tribanco Seguros e Unica.

## MISSÃO

Fornecer soluções financeiras criativas e conhecimento para empresas e consumidores que interagem no Sistema Integrado Martins, capacitando-os para cooperar e competir, atuando segundo os princípios da sustentabilidade, gerando resultados consistentes para acionistas e todas as partes interessadas.

## VISÃO

Ser o banco das micro e pequenas empresas, entregando soluções de negócio demandas pelo mercado, utilizando e alavancando primordialmente a força da cadeia do varejo.

## SOLUÇÕES

- Para o desenvolvimento do varejo e conforto para seus clientes: recebimentos de contas e recarga de celular;
- Crédito do tamanho das necessidades dos clientes: capital de giro, compras de oportunidades ou ampliação da loja;
- Fidelização: crédito para seus clientes através de cartões com a sua marca;
- Benefícios exclusivos: modalidades de compras exclusivas no Martins;
- Controle e gestão: foco no controle das vendas com cartão desde a maquininha até a conta do varejista.



## **Tricard** Acredita em você.

Por conhecer as necessidades dos varejistas, a Tricard identificou que um de seus maiores desafios é a atração e fidelização de seus clientes. 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.

É uma empresa focada no desenvolvimento de cartões e serviços com vantagens exclusivas para o varejista e consumidores em geral. Desde o primeiro cartão emitido, a empresa mantém a busca pelo aperfeiçoamento contínuo de seus produtos, para atender as necessidades dos clientes com a excelência que merece. São mais de 3 milhões de cartões emitidos e cerca de 8.700 estabelecimentos filiados em todo o país.



Corretora de seguros com produtos que protegem o patrimônio dos clientes varejistas e também os consumidores, por meio dos seguros ofertados no cartão Tricard.

O compromisso com a segurança, aliado à credibilidade da corretora no mercado, tem se reafirmado nos clientes da Tribanco Seguros que estão por todo o país.



Empresa de meios de pagamento do Sistema Martins. Mais que uma maquininha, é uma solução única para vendas com cartões, que integra serviços financeiros e benefícios para gestão e abastecimento dos clientes.

## 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 2018.

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 2016 para 2017 houve um acréscimo de 55,4% e de 2017 para 2018 21,4%.

Tal fato se deu em função, principalmente, das ocorrências originadas de: Parcelamento Rotativo – Automático, Contestação de Encargos,

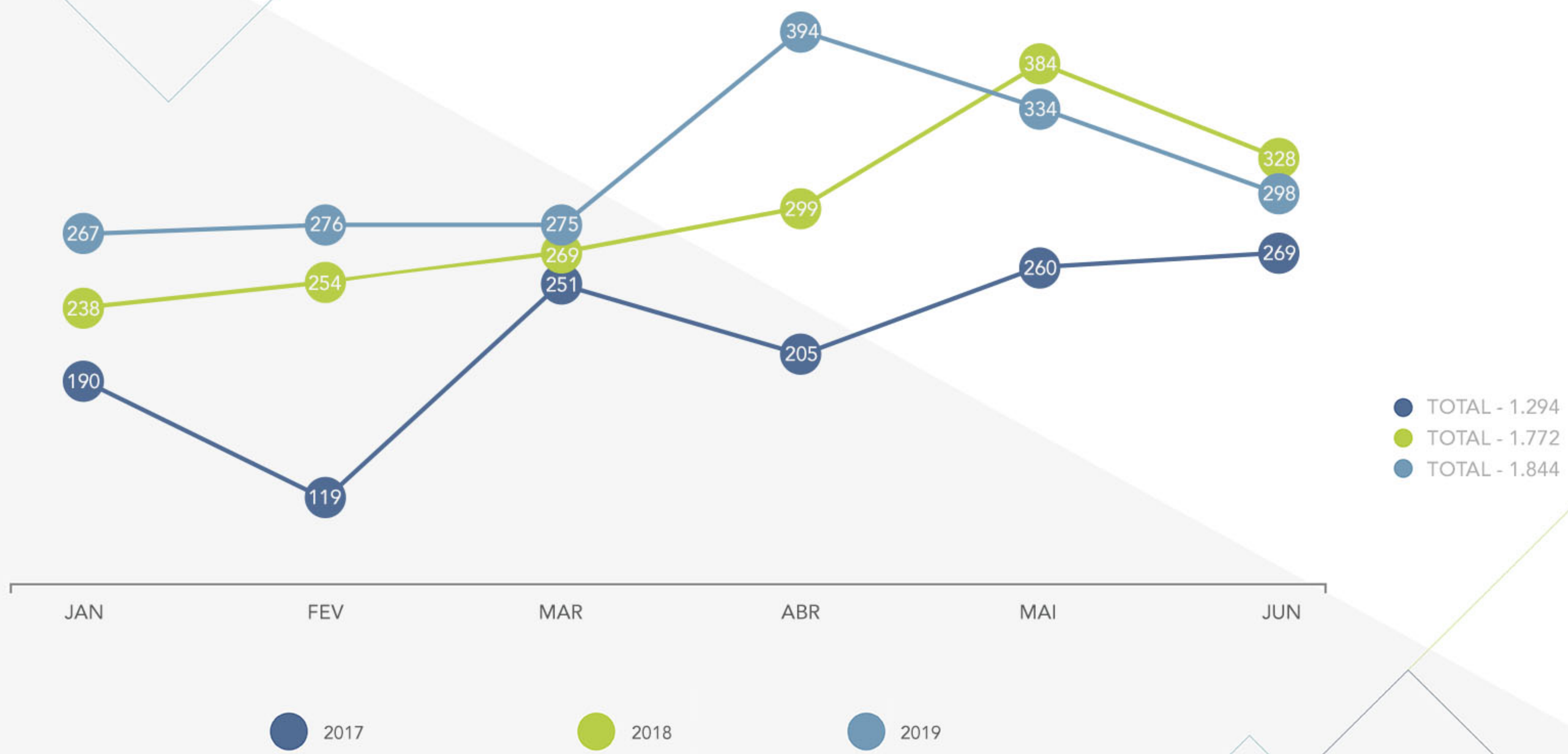
Renegociação, Cancelamento de Cartão, Ligações Indevidas de Cobrança, Proposta Fraudulenta, Atraso no Recebimento de Cartão e Fatura, o que foi acompanhado de perto por esta diretoria, destacamos o movimento de demandas e reclamações recebidas através dos Órgãos Internos e Externos totalizando 14 Canais 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.

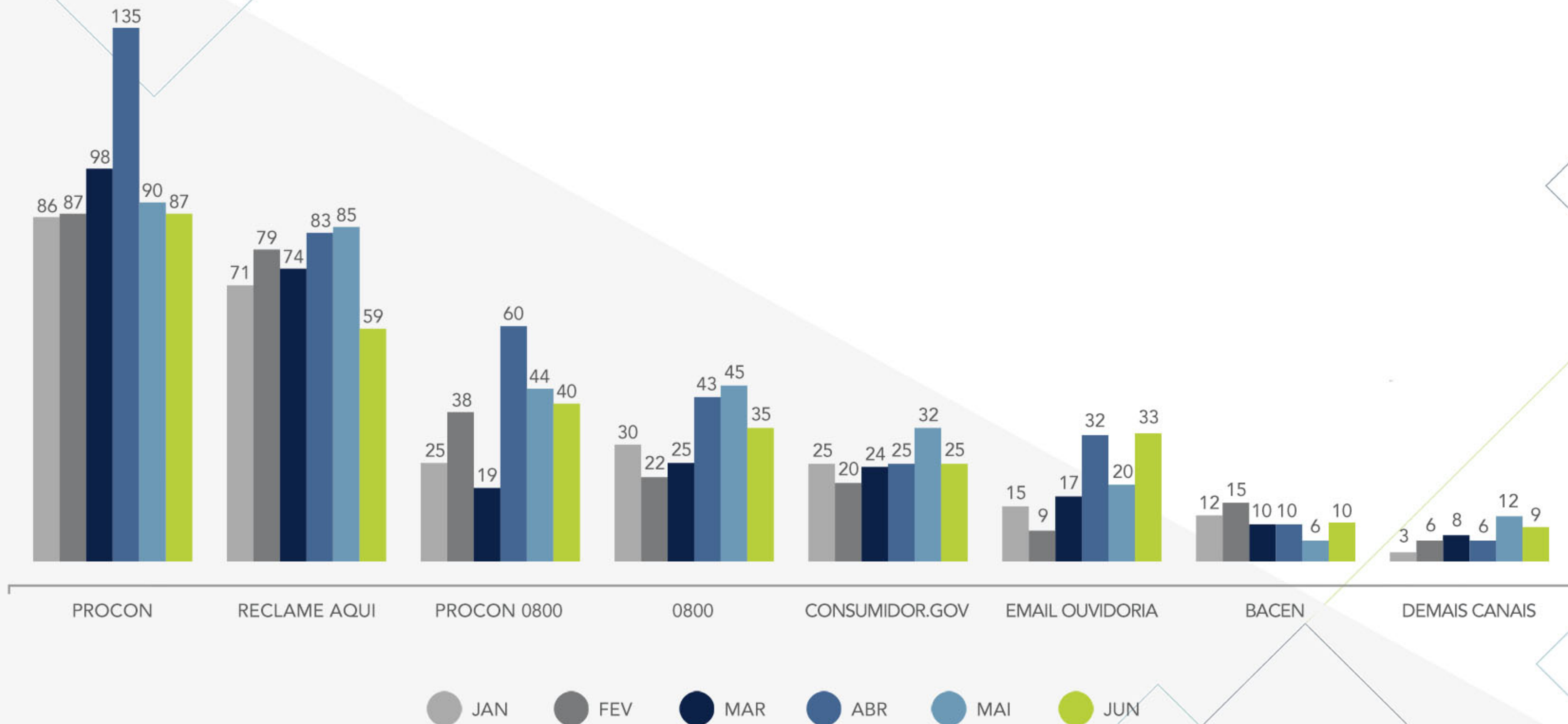
Esta Diretoria recebe o apoio do Conselho de Administração no sentido de propiciar todos os recursos necessários ao bom funcionamento da Ouvidoria, assim como de acompanhar diretamente todas as ocorrências e demandas recebidas pela mesma.

*Presidente Edson Georges Nassar*

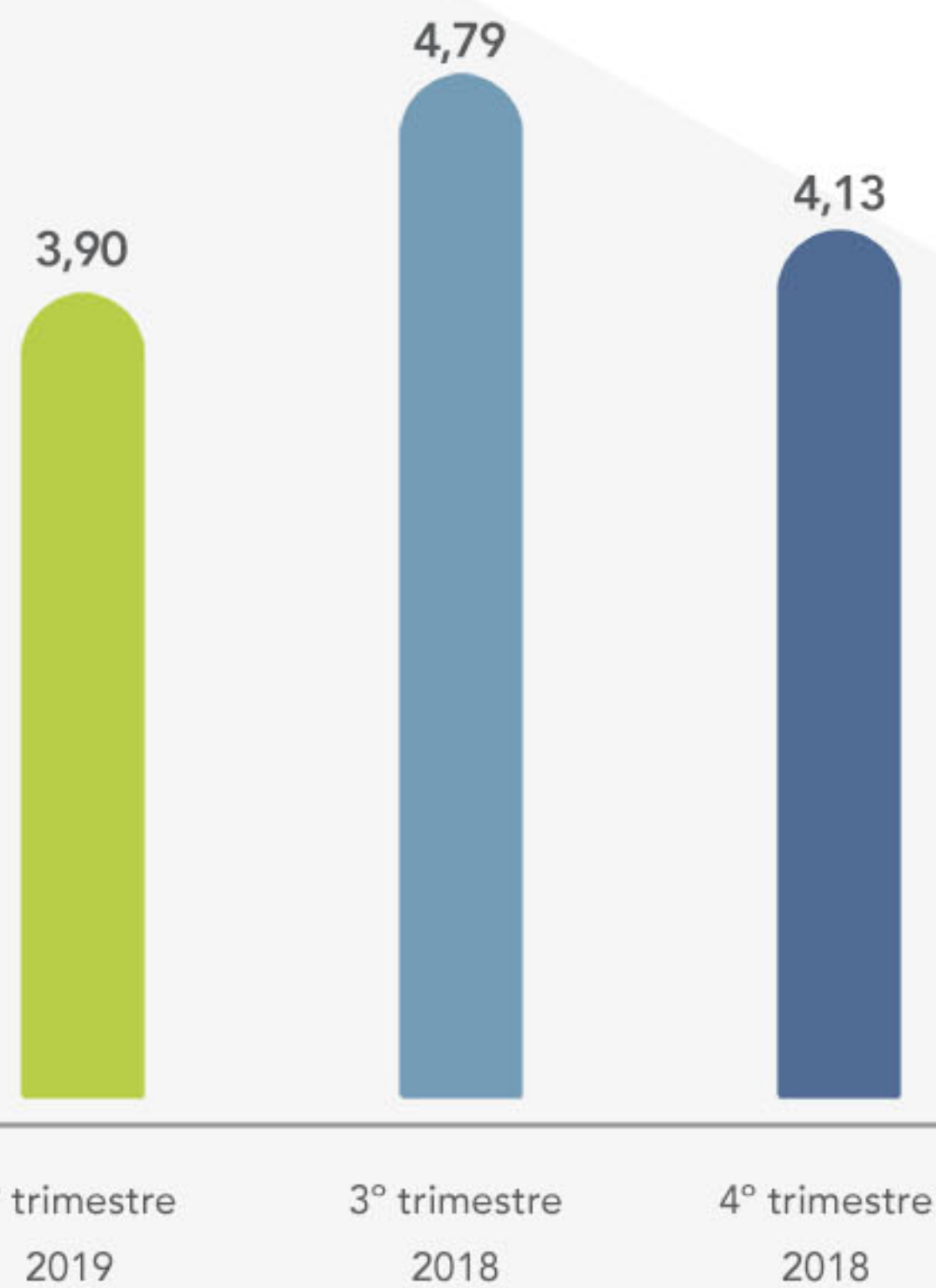
# VOLUMETRIA SEMESTRAL / MENSAL



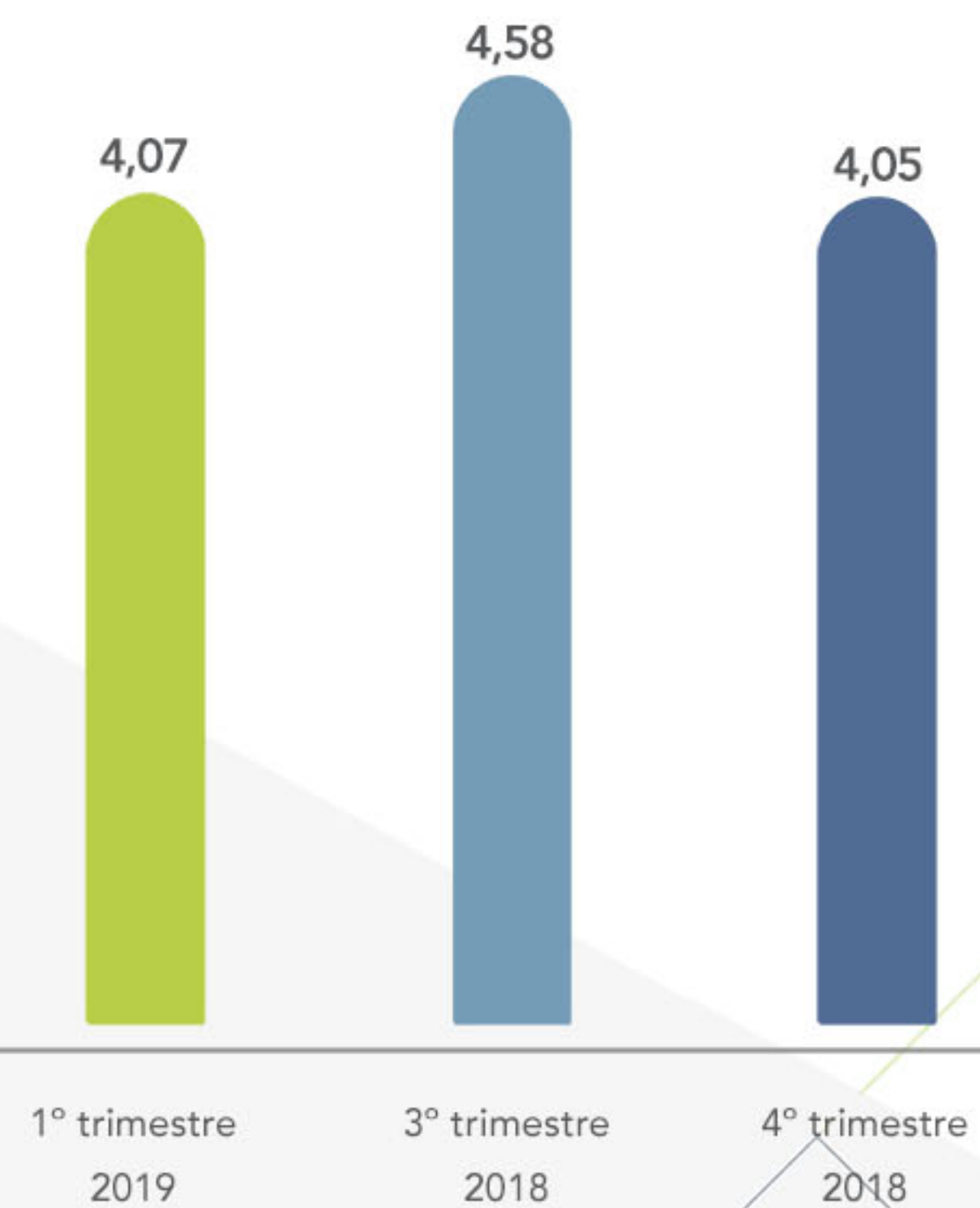
# VOLUMETRIA MENSAL POR CANAL



QUALIDADE NO  
ATENDIMENTO PRESTADO

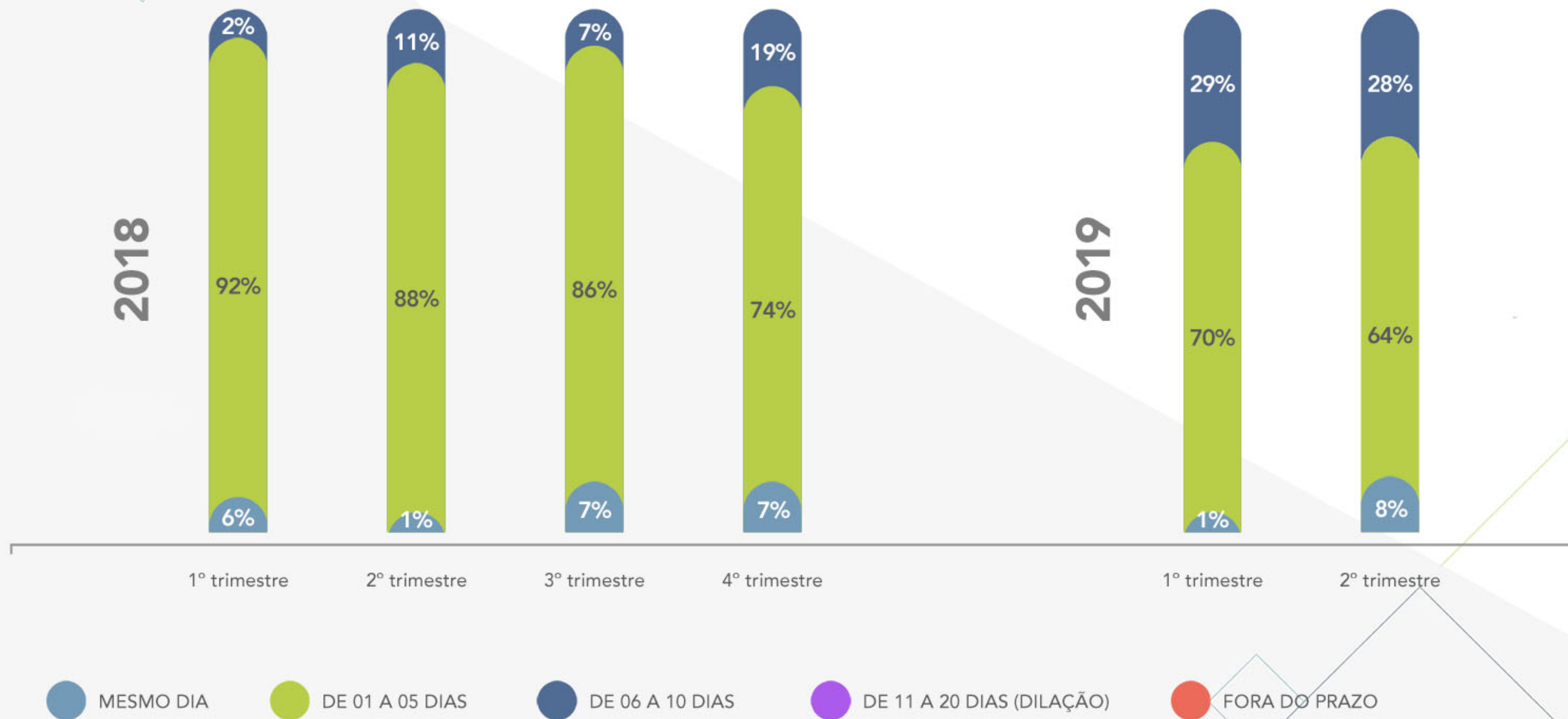


SOLUÇÃO APRESENTADA  
PELA OUVIDORIA



OBS: 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





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, 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 TRIBUNCO



# 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 Edson Georges Nassar, pela Gerente Marly Teixeira de Moraes, e por uma equipe composta por analistas e advogados, todos instalados adequadamente.

## INFRAESTRUTURA E SISTEMAS

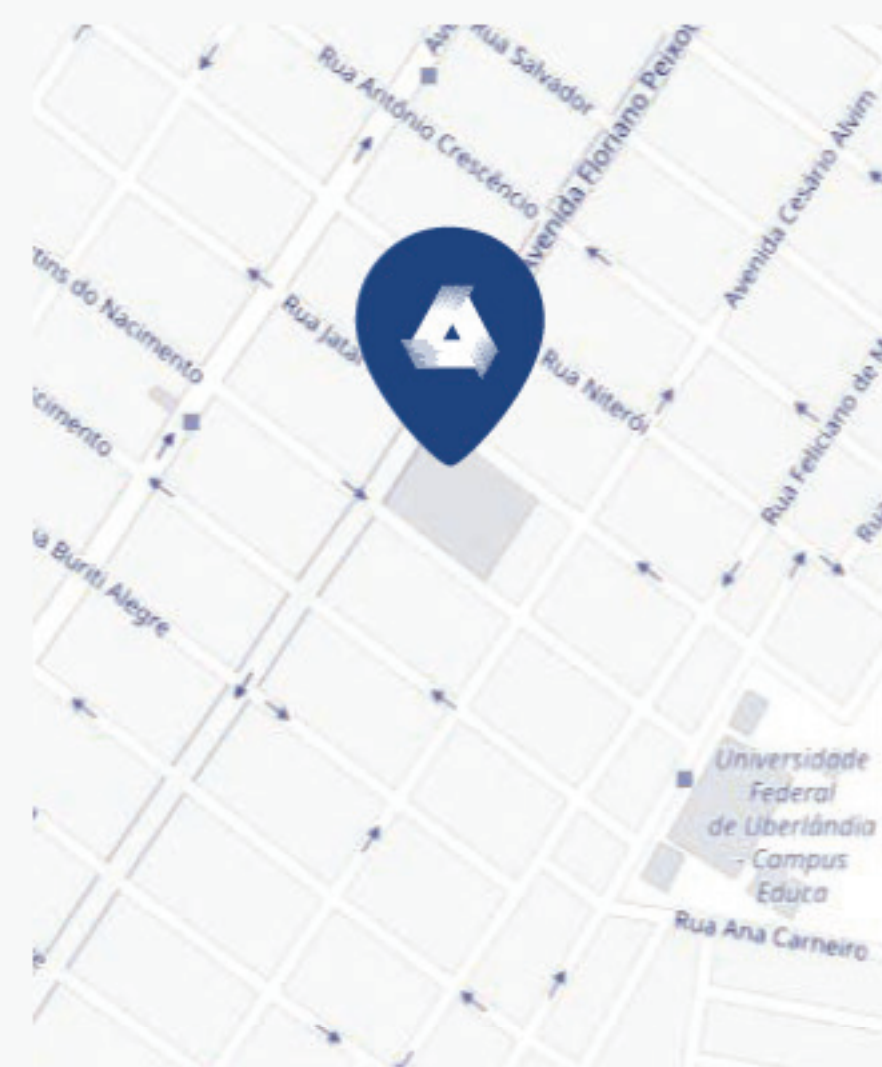
Para melhor gestão, a Ouvidoria do Banco Triângulo S/A disponibiliza as seguintes ferramentas:

- **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.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

### 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, 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 é 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](http://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](mailto: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:



