

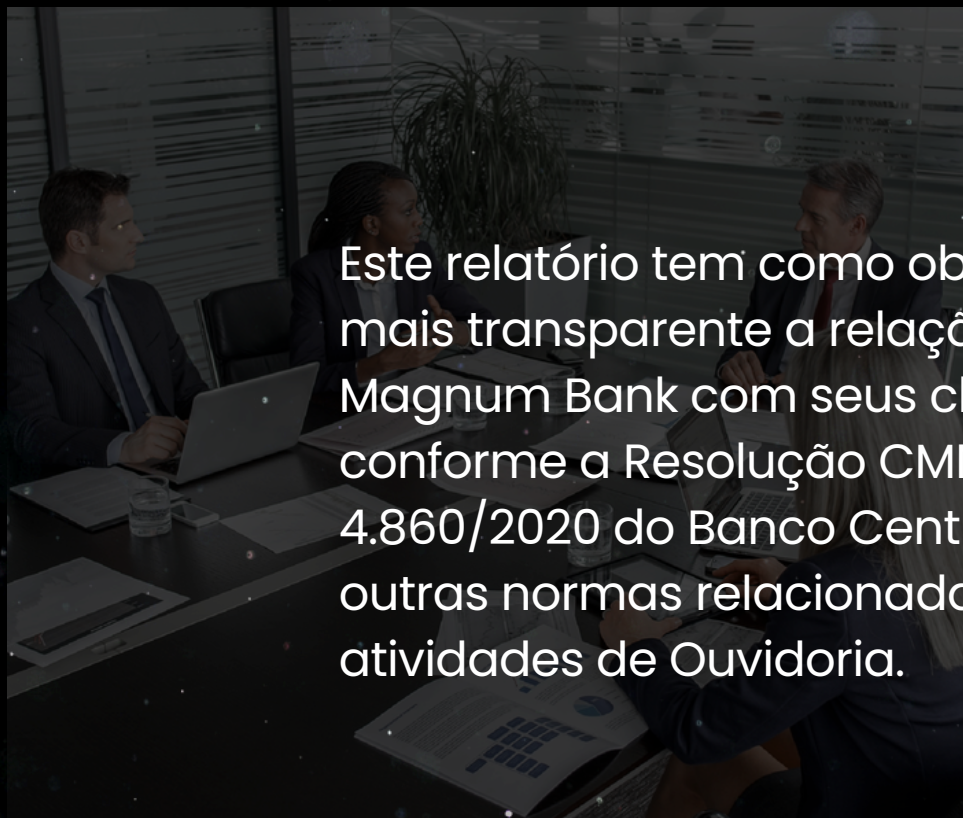


Magnum
Bank

Relatório da Ouvidoria

1º Semestre 2025

Introdução



Este relatório tem como objetivo tornar mais transparente a relação do Magnum Bank com seus clientes, conforme a Resolução CMN nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil e outras normas relacionadas às atividades de Ouvidoria.

Seu propósito é permitir aos cidadãos e clientes a apresentação e a visibilidade dos conteúdos quantitativos e qualitativos do atendimento prestado pela Ouvidoria, proporcionando um ambiente de confiança, credibilidade e transparência.

Mensagem da Ouvidoria

A Ouvidoria do Magnum Bank é um canal de comunicação de última instância que faz a mediação de conflitos entre a instituição e os clientes, cujas questões não foram resolvidas nos canais primários.

A atuação da Ouvidoria é voltada para resolver demandas de maneira eficiente, transparente e imparcial, em conformidade com as melhores práticas, normas e legislação vigentes. Além disso, a Ouvidoria participa na construção e validação de projetos relacionados a produtos, serviços e experiência do cliente.

Missão, Visão e Valores da Ouvidoria Magnum Bank



MISSÃO

Ouvir o cliente e representá-lo, garantindo um canal de comunicação aberto e receptivo a Reclamações, Sugestões, Elogios, Informações e Denúncias.



VISÃO

Consolidar-se como canal de atendimento de alta confiabilidade e eficiência na solução.



VALORES

Imparcialidade
Ética
Sigilo
Confiança
Integridade
Honestidade
Transparência
Comprometimento
Humanização
Respeito

Nosso Banco

O Magnum Bank é uma Sociedade de Crédito Direto regulada pelo Banco Central do Brasil que oferece uma solução para o seu dia a dia. Com uma conta 100% digital, você tem tudo o que precisa em um único aplicativo. Diferente de outros bancos, o Magnum Bank proporciona diversas vantagens para seus clientes.



Indicadores de Atendimento

Central de Relacionamento

SAC

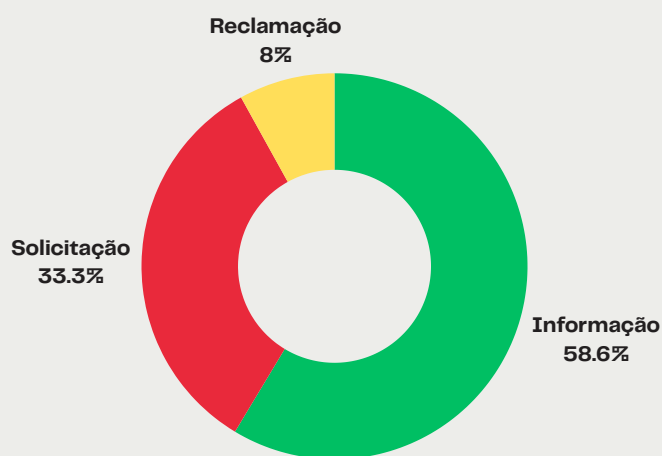
61%

39%

Não tivemos atendimentos registrados na Ouvidoria nesse periodo

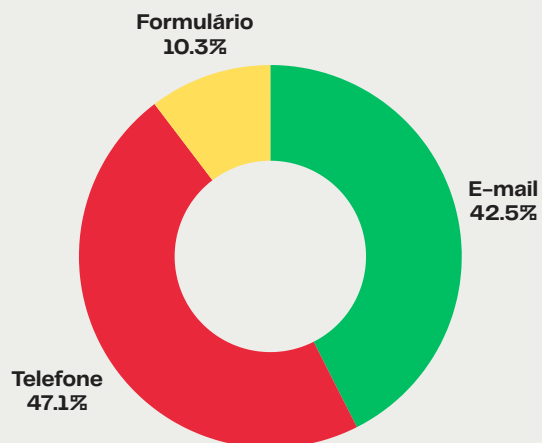
Categoria

| | | |
|------------|-------------|------------|
| Informação | Solicitação | Reclamação |
| 51 | 29 | 7 |



Canal de entrada

| | | |
|--------|----------|------------|
| E-mail | Telefone | Formulário |
| 37 | 41 | 9 |



Canais Regulatórios, de Consumo e Reputação



Banco Central do Brasil

Órgão regulador responsável por receber reclamações de clientes e direcioná-las às instituições supervisionadas para solução e resposta, contribuindo diretamente para a regulação e fiscalização do sistema financeiro.



Procon

Órgão público voltado à proteção e defesa dos direitos do consumidor, especializado no acolhimento de reclamações e na busca de soluções extrajudiciais.



Reclame Aqui

O Reclame Aqui é um site onde consumidores registram reclamações sobre empresas, que podem responder para resolver os problemas e melhorar sua reputação.



Ouvidoria

A Ouvidoria do Magnum Bank é um canal de última instância e está disponível para os clientes que já passaram pelos canais primários e que não tiveram uma resposta ou não se sentiram satisfeitos com o retorno prestado.

Governança das Reclamações

A Ouvidoria do MagnumBank tem como compromisso a excelência no atendimento aos reclamantes, bem como a correção dos fatores que motivaram as demandas, observando as melhores práticas de mercado. Dessa forma, contribui para preservar e fortalecer a imagem da instituição perante a sociedade, especialmente junto aos clientes, órgãos reguladores e entidades de defesa do consumidor.

Com foco e aprimoramento na relação com os clientes e sociedade, a Ouvidoria atua para identificar e corrigir possíveis desvios ou deficiências, garantindo o cumprimento adequado de suas atribuições.

Nesse contexto, a Ouvidoria colabora com as áreas de negócios, operações e demais canais de atendimento ao cliente para redução do número de demandas por meio de propostas de melhorias em jornadas de clientes, processos e procedimentos, visando a efetividade, transparência e a ética em todas as interações.



Entregas e Avanços

Encerramos o primeiro semestre de 2025 com muito orgulho das conquistas que alcançamos juntos. 🧳 ✨

Foram meses de crescimento, aprendizado e colaboração, que fortaleceram ainda mais nossa cultura e propósito.

Agora, iniciamos o segundo semestre de 2025 com energia renovada e o compromisso de continuar evoluindo, inovando e alcançando novos resultados.

Cada desafio superado até aqui reforça que estamos no caminho certo – e que o melhor ainda está por vir. 🚀

Agradecemos por fazer parte dessa trajetória e por contribuir para um Magnum Bank cada vez mais forte, humano e inspirador.

Vamos juntos construir um segundo semestre de grandes realizações!

Com gratidão,
Equipe Magnum Bank





Magnum
Bank

Aqui sua paixão vale mais

