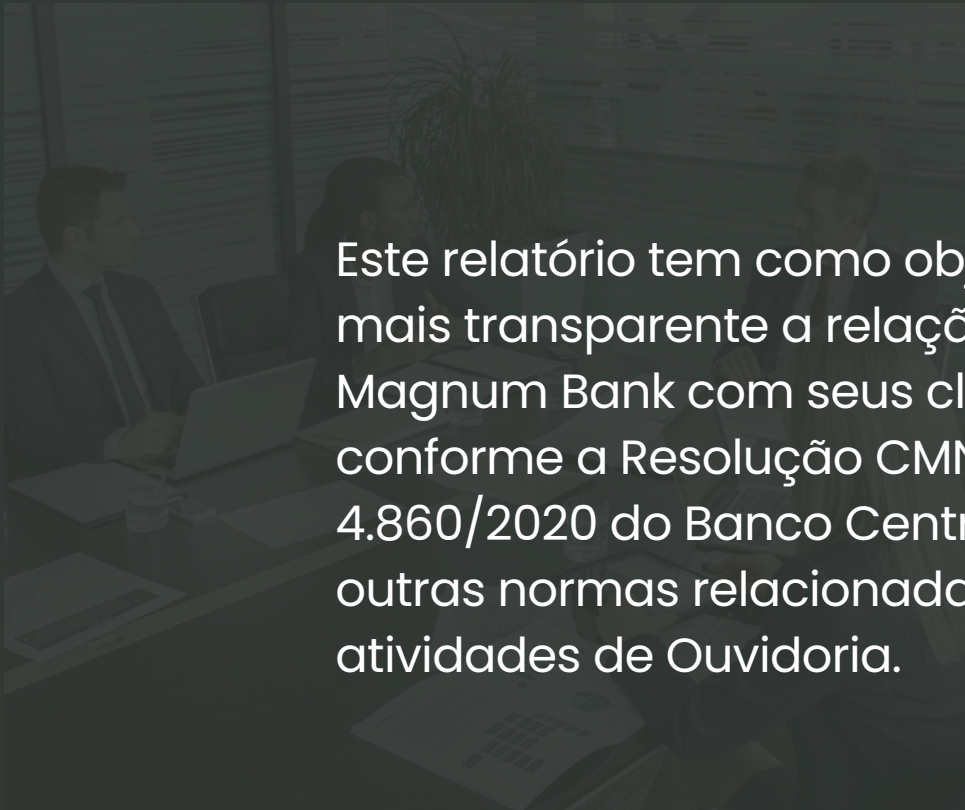




Relatório da Ouvidoria

2º Semestre 2024

Introdução

A dark, semi-transparent background image showing a meeting room with people sitting around a table, some using laptops. The image is dimly lit, serving as a backdrop for the text.

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

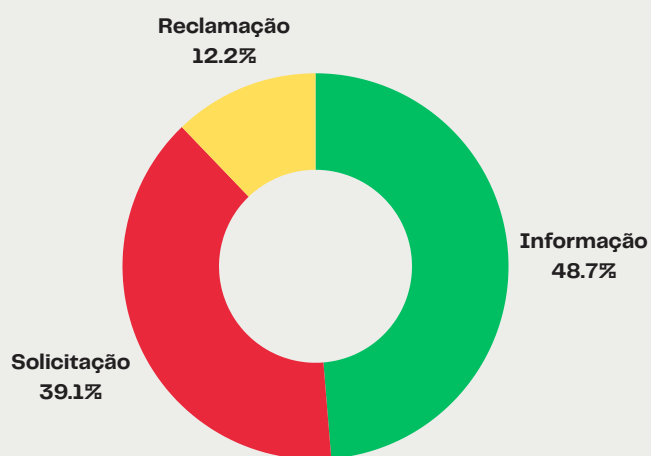
78%

22%

Não tivemos atendimentos registrados na Ouvidoria nesse periodo

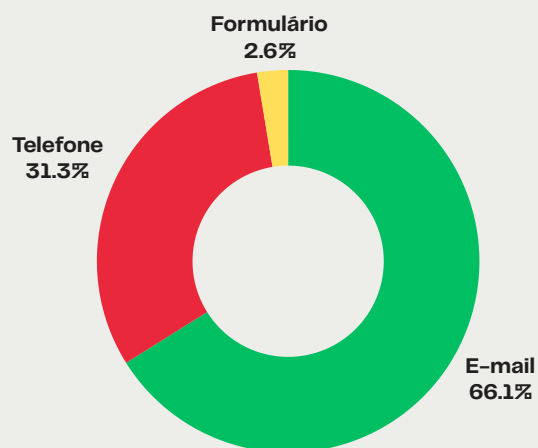
Categoria

Informação	Solicitação	Reclamação
56	45	14



Canal de entrada

E-mail	Telefone	Formulário
76	36	3



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.

ReclameAQUI

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



No segundo semestre de 2024, aprimoramos nossos canais de atendimento com a revisão das políticas do SAC, Central de Relacionamento e Ouvidoria, além da atualização dos materiais de treinamento.

Realizamos estudos para aprimorar nossos produtos, a fim de proporcionarmos cada vez mais uma melhor experiência aos clientes.

Implementamos um novo fluxo de atendimento e revisamos os modelos de resposta, tornando a comunicação mais eficiente.

A experiência do cliente foi reforçada com pesquisas de satisfação via URA e e-mail, enquanto fortalecemos nossa relação com o Banco Central e avançamos na integração com Reclame Aqui e Procon.

Essas iniciativas consolidam um atendimento mais eficiente, transparente e alinhado às necessidades do mercado.



Estratégia de Atendimento para 2025



Compromisso com a Melhoria Contínua

Em 2025, daremos um novo passo em nossa jornada de excelência no atendimento, consolidando a Melhoria Contínua como pilar estratégico.

Nosso foco será aprimorar ainda mais a experiência do cliente, garantindo eficiência, personalização e inovação em cada interação.

Para isso, reforçaremos a capacitação das nossas equipes, ampliando treinamentos e implementando novas metodologias para aprimorar a qualidade do atendimento. Seguiremos evoluindo nossos fluxos e processos, investindo na automação inteligente para maior agilidade e assertividade na resolução das demandas.

A escuta ativa será um dos nossos diferenciais, com o aperfeiçoamento das pesquisas de satisfação e análise de feedbacks, permitindo ajustes rápidos e alinhados às expectativas dos clientes.

Além disso, fortaleceremos ainda mais nossa presença nas plataformas de defesa do consumidor e na interação com os órgãos reguladores, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a confiança.

Com essas iniciativas, garantiremos um atendimento cada vez mais eficiente, humanizado e alinhado às melhores práticas do mercado, consolidando nossa posição como referência em experiência do cliente.



Magnum
Bank

Aqui sua paixão vale mais