

# Relatório Semestral

Ouvidoria **2S25**





**Aqui sua paixão vale mais**

**O Magnum SCD 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.**

**Este relatório tem como objetivo tornar mais transparente a relação do Magnum SCD 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.**





## Atuação da Ouvidoria

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.

A Ouvidoria do Magnum SCD 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.

## Ouvidoria – Segundo Semestre de 2025

No segundo semestre de 2025, não houve registros de atendimento formalizados junto à Ouvidoria do Magnum SCD, indicando que não foram identificadas demandas que exigissem escalonamento a este canal.



# SAC e Central de Relacionamento | 2º Semestre/2025

## Central de Relacionamento

Total de atendimentos:

151

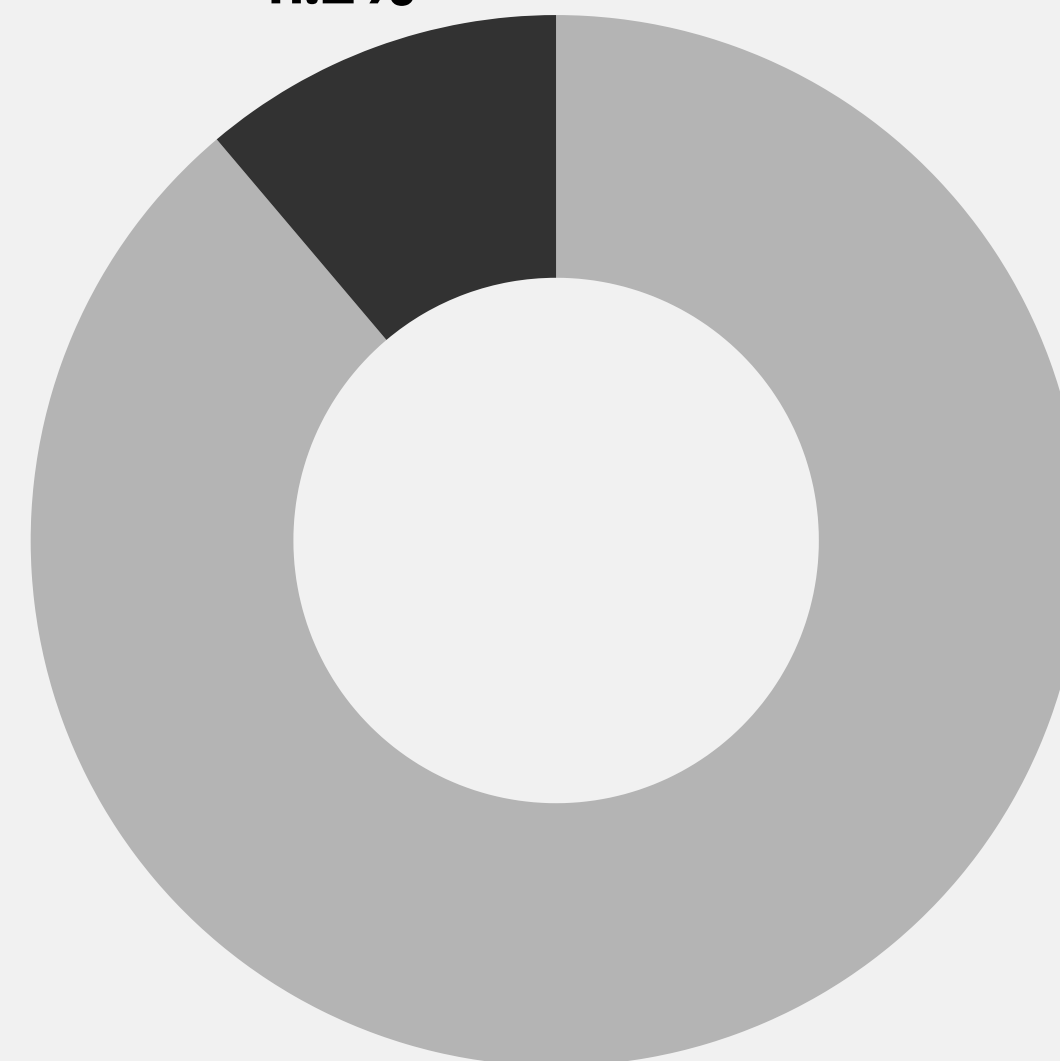
SAC

Total de atendimentos:

19

As demandas dos clientes no período foram integralmente tratadas pelos canais de primeiro nível (SAC e Central de Relacionamento), não havendo necessidade de encaminhamento à Ouvidoria.

SAC  
11.2%



Central de Relacionamento  
88.8%



## Tempo médio de atendimento

No segundo semestre de 2025, todos os atendimentos realizados pelo SAC e pela Central de Relacionamento do Magnum SCD foram concluídos dentro do prazo máximo de 7 dias corridos, conforme estabelecido pela Lei do SAC. Destaca-se que a maior parte das demandas (68%) foi solucionada em até 1 dia, evidenciando a eficiência operacional e a efetividade dos canais de atendimento primário, sem necessidade de acionamento da Ouvidoria.

# 1,7

DIAS CORRIDOS

## Tempo Médio de Atendimento

# 68%

## Manifestações atendidas em até 1 dia

✓ 100% dos atendimentos concluídos dentro do SLA legal (até 7 dias corridos)

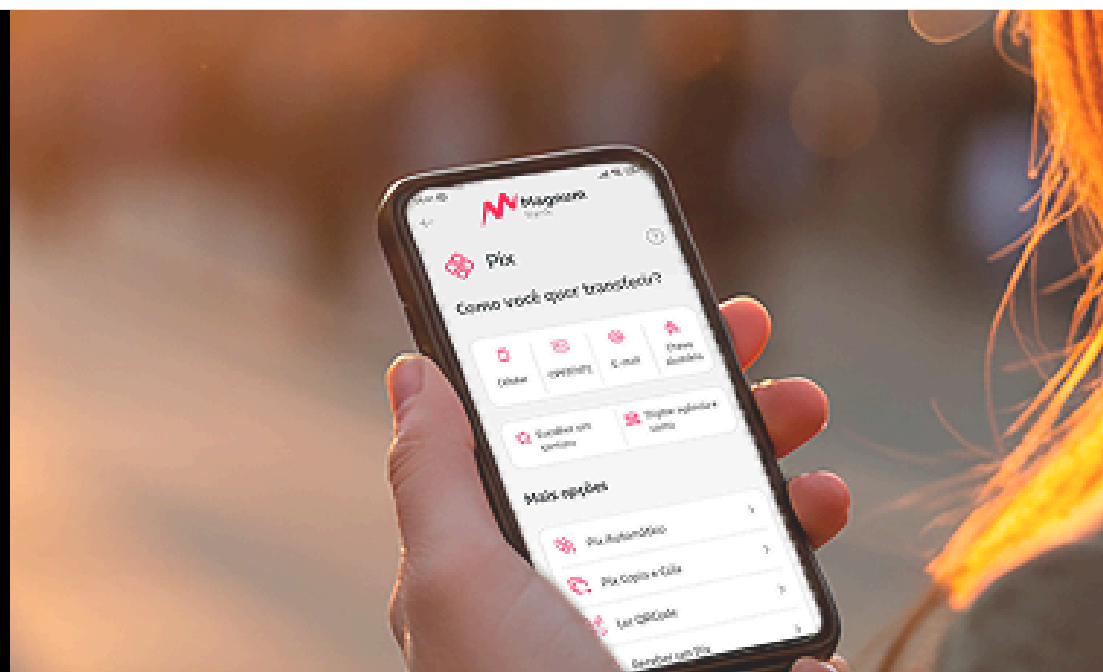
✓ Nenhum atendimento extrapolou o prazo regulatório

# Plataformas Externas de Reclamação

## RDR – Banco Central do Brasil

## Consumidor.gov.br

Plataforma oficial do Banco Central destinada ao registro e acompanhamento de reclamações relacionadas às instituições financeiras reguladas.



Plataforma pública de interlocução direta entre consumidores e empresas para resolução de conflitos de consumo, com monitoramento por órgãos reguladores.

Não houve registros ou acionamentos relacionados ao Magnum SCD.

O Magnum SCD não foi acionado por meio da plataforma no período.

# Plataformas Externas de Reclamação

## Procon

Órgão de defesa do consumidor responsável por fiscalizar e mediar conflitos nas relações de consumo.

Não houve registros de demandas ou notificações direcionadas ao Magnum SCD em 2025.

## Reclame Aqui

Canal privado amplamente utilizado para manifestações espontâneas de consumidores sobre produtos e serviços.

Não foram identificadas reclamações envolvendo o Magnum SCD ao longo do ano.

# Melhoria Contínua

Os resultados apresentados ao longo de 2025 refletem não apenas a solidez dos processos de atendimento do Magnum SCD, mas, sobretudo, o comprometimento e a maturidade da equipe de Canais. Ao longo do ano, a atuação foi além da resolução de demandas, incorporando uma postura ativa de escuta, análise e proposição de melhorias contínuas.

A equipe contribuiu de forma relevante para a evolução da instituição, participando de iniciativas de benchmarking, sugerindo aprimoramentos operacionais e apoiando o desenvolvimento de práticas alinhadas às melhores referências de mercado e às exigências regulatórias. Esse trabalho colaborativo foi fundamental para sustentar o crescimento do Magnum SCD em 2025, fortalecendo a experiência do cliente e a eficiência dos processos internos.

Para 2026, o desafio é dar continuidade a essa trajetória, consolidando os avanços alcançados e ampliando a atuação estratégica dos Canais como agentes de melhoria contínua, inovação e suporte ao desenvolvimento sustentável do Magnum SCD.



**Magnum**  
SCD

Aqui, sua paixão  
vale mais.

