

Relatório Semestral

Ouvidoria **2026.1**





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 - Primeiro Semestre de 2026

No primeiro semestre de 2026, não houveram registros de atendimentos formalizados junto à Ouvidoria do Magnum SCD, indicando que não foram identificadas demandas que exigissem escalonamento a este canal.



SAC e Central de Relacionamento | 1º Semestre/2026

Central de Relacionamento

Total de atendimentos:

55

SAC

Total de atendimentos:

13

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
19,12%

Central de Relacionamento
80,88%

Tempo médio de atendimento

No primeiro semestre de 2026, 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 44% foi solucionada em até 1dia, evidenciando a eficiência operacional e a efetividade dos canais de atendimento primário, sem necessidade de acionamento da Ouvidoria.

1,6

DIAS CORRIDOS

Tempo Médio de Atendimento

44%

Manifestações atendidas em até 1dia

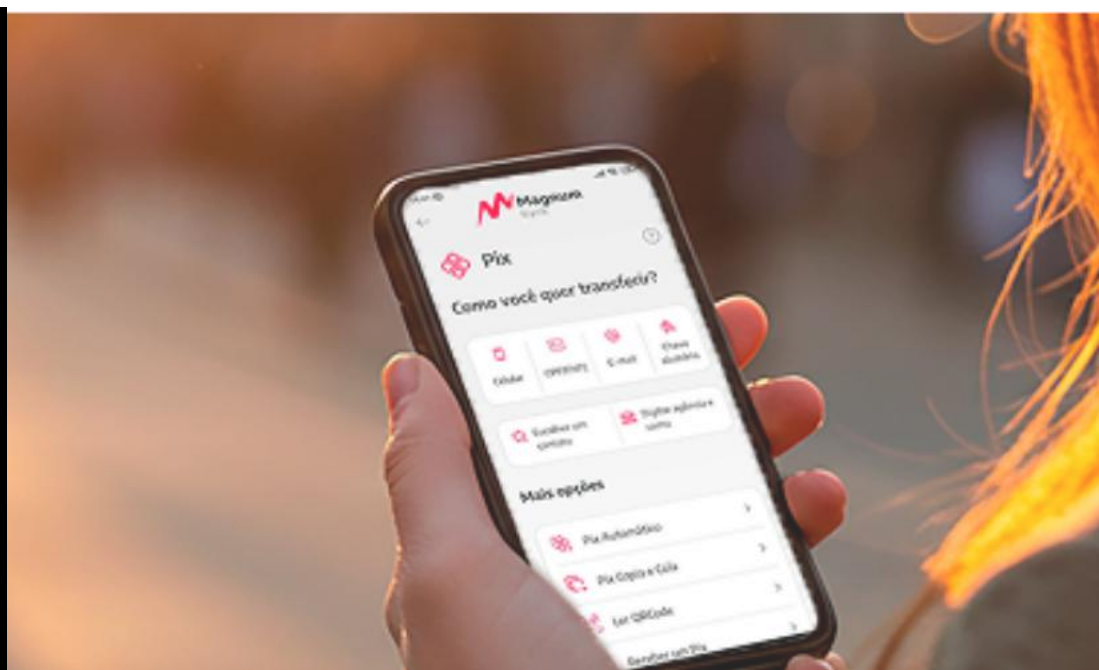
✓ 100% dos atendimentos concluídos dentro do SLA legal (até 7 dias corridos)

✓ Nenhum atendimento extrapolou o prazo regulatório

Plataformas Externas de Reclamação

RDR - Banco Central do Brasil

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



Consumidor.gov.br

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

Ocorreram 6 RDR relacionadas ao Magnum SCD e todas respondidas dentro do prazo legal.

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 2026.1.

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 período.

Melhoria Contínua

Os resultados apresentados no primeiro semestre de 2026 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, sugerindo aprimoramentos operacionais e apoiando o desenvolvimento de práticas alinhadas às melhores referências de mercado e às exigências regulatórias.

Para o próximo semestre de 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.



Aqui, sua paixão
vale mais.