



Magnum
Bank

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2024



Introdução

Este relatório tem como objetivo tornar mais transparente a relação do Magnum Bank com seus clientes, conforme a Resolução nº 4.860/2020 do Banco Central do Brasil, a Instrução Normativa CVM 529 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

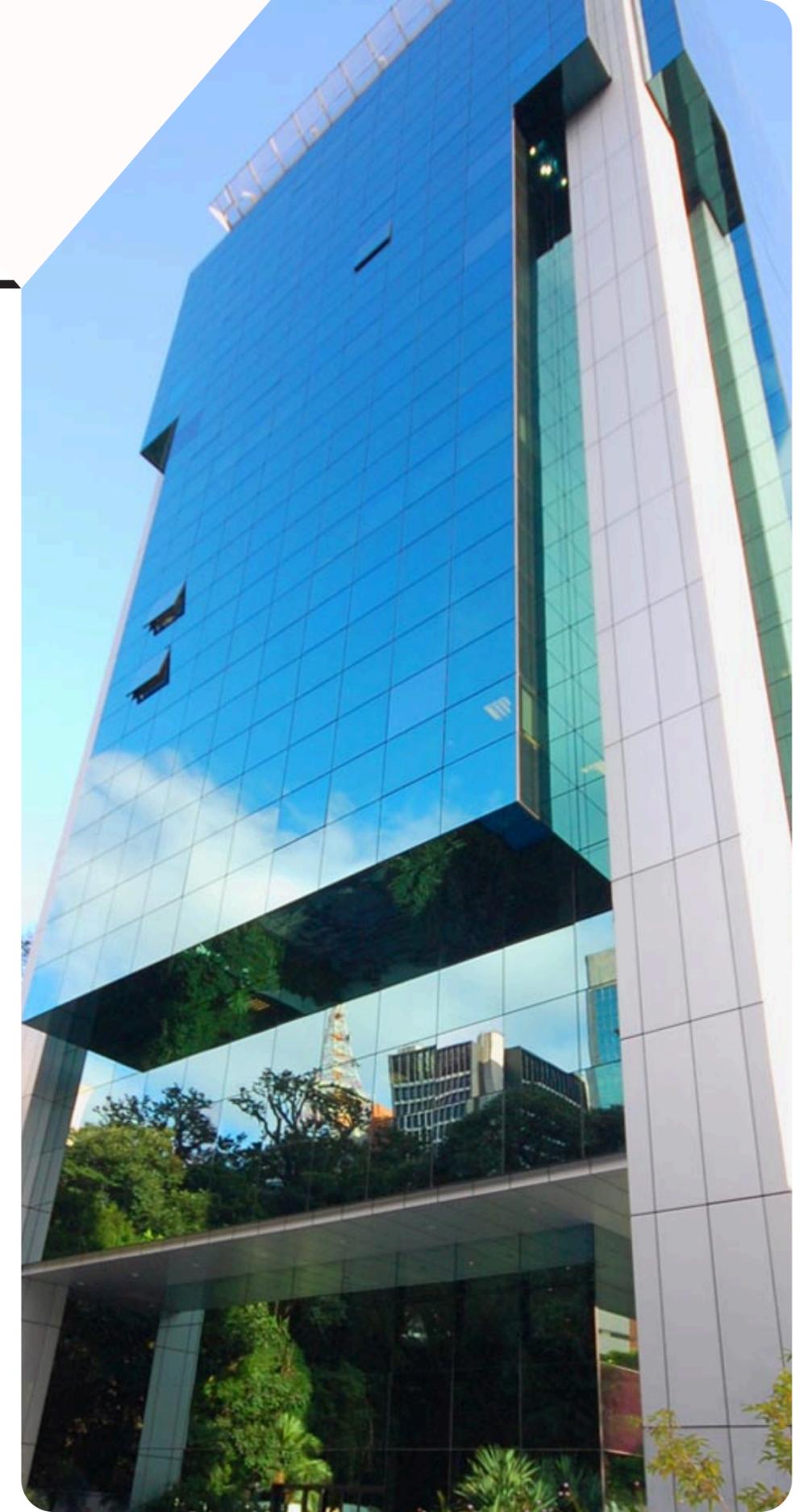
Ouvir o cliente e representá-lo, garantindo um canal de comunicação aberto e receptivo a Reclamações, Sugestões, Elogios, Informações e Denúncias.

Visão

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

Valores

Em nossa Ouvidoria, a **imparcialidade, ética e sigilo** são fundamentais para garantir a **confiança** e a **integridade**. A **honestidade** e a **transparência** fortalecem a relação com todos os envolvidos, enquanto o **comprometimento** nos motiva a buscar o melhor resultado. A **humanização** e o **respeito** valorizam a dignidade e promovem relações saudáveis. Esses valores são essenciais para um trabalho de excelência e uma sociedade justa.





Nosso Banco

O Magnum Bank é uma instituição financeira que oferece uma solução completa para o seu dia a dia. Com uma conta 100% digital com cartão de débito e um cartão de crédito internacional, você tem tudo o que precisa em um único aplicativo. Diferente de outros bancos, o Magnum Bank proporciona inúmeras vantagens reais para seus correntistas.



Serviços para valorizar ainda mais o seu dinheiro.

Além dos principais serviços de um banco digital, o Magnum Bank, tem uma série de vantagens para aumentar ainda mais a sua paixão. Seja ela qual for. Como cashback, pontos que nunca expiram, transferências via Pix e TED sem taxa, e tarifa zero.



Aqui sua paixão vale mais

Ser Magnum Bank, é ter tudo o que você precisa para a sua vida em uma plataforma segura, transparente e rápida. Sem taxa de abertura e nem de manutenção.

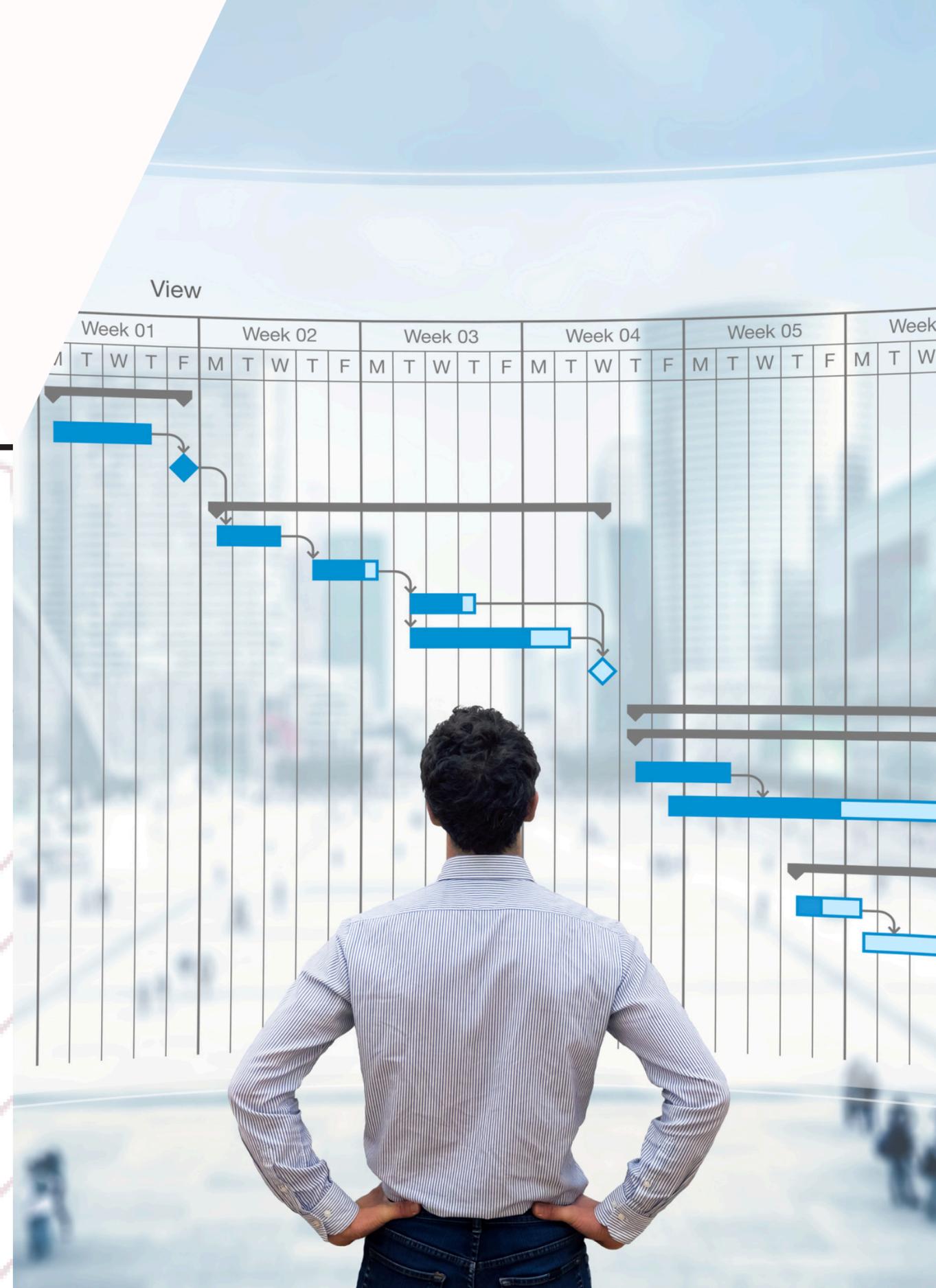




Distribuição de demandas por canal

No período especificado, não foram registradas demandas na ouvidoria do Magnum Bank. Conseqüentemente, não há indicadores a serem apresentados nesta edição do relatório.

A ausência de demandas pode ser interpretada como um reflexo positivo do serviço prestado pelo banco, sugerindo que os clientes estão satisfeitos e não sentiram a necessidade de recorrer à ouvidoria para resolver questões. No entanto, continuaremos monitorando atentamente e incentivando os clientes a utilizarem nossos canais de atendimento para garantir que quaisquer eventuais problemas sejam identificados e resolvidos prontamente.





Melhorias

- Revisão das Políticas das 3 frentes de Atendimento (SAC, Central de Relacionamento e Ouvidoria)
- Revisão dos materiais de treinamento
- Elaboração do novo fluxo de atendimento dos canais
- Revisão dos modelos de respostas para todos os canais
- Pesquisa de Satisfação via URA de atendimento e E-mail
- Relacionamento com o Bacen e integração com as plataformas Reclame Aqui, Consumidor.Gov e Procon.





Estrutura da ouvidoria

Roberto Graziano
Presidente e Diretor de
Ouvidoria

Luanna Vilella
Gerente de Compliance
e Ouvidoria

William Oliveira
Coordenador de
Ouvidoria





Canais de Atendimento

CENTRAL DE RELACIONAMENTO AO CLIENTE

3003-7183 para capitais e regiões metropolitanas

0800 000 4002 para demais localidades

E-mail: relacionamento@magnumbank.com.br

Atendimento em dias úteis, das 9h00 às 18h00

SAC-SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

0800 000 4003 para Capitais, regiões

metropolitanas e demais localidades

E-mail: sac@magnumbank.com.br

Atendimento 24 horas, todos os dias

Atendimento humanizado 8 horas – das 9h00

às 18h00

OUVIDORIA

0800 556 0000 para capitais, regiões

metropolitanas e demais localidades

E-mail: ouvidoria@magnumbank.com.br

Atendimento em dias úteis, das 9h00 às 18h00





Considerações Finais

Estamos comprometidos em oferecer serviços financeiros de excelência, inovando constantemente para atender às necessidades e expectativas dos nossos clientes e parceiros. Acreditamos que juntos podemos construir um futuro financeiro mais seguro e próspero.

Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a integridade e o desenvolvimento sustentável. Agradecemos a confiança depositada em nós e esperamos continuar essa jornada de sucesso ao seu lado.





Aqui sua
paixão vale
mais