

montebravo



Relatório de Ouvidoria

2º Semestre 2024

SUMÁRIO

NOSSOS VALORES.....	3
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	4
ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	5
GOVERNANÇA.....	6
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8



NOSSOS VALORES

Excelência

Buscamos excelência em tudo que fazemos, colocando os interesses do cliente sempre em primeiro lugar.

Atitude de Dono

Assumimos a responsabilidade e fazemos acontecer.

Trabalho em Equipe

Juntos fazemos a diferença.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Central de atendimento

Dias úteis: 9h às 18h

Capital e regiões metropolitanas: 4000-2174

Outras regiões: 0800 728 0089

WhatsApp: (11) 3018-0960

SAC

Telefone: 0800 715 8057

sac@montebravo.com.br

OUVIDORIA

Disponível de segunda a sexta-feira das 9h às 18h (exceto feriados) pelo telefone 0800-728-0053.

Formulário de registro pelo site **www.montebravo.com.br**.



ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Na Monte Bravo Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A, nossa principal missão é atender clientes que consideram não ter recebido uma solução satisfatória por meio dos canais regulares de atendimento. Atuamos como a voz do cliente dentro da empresa, exercendo o papel de mediadores entre as partes envolvidas — com foco na escuta ativa e na busca por soluções justas e eficazes.

Os canais de atendimento da Monte Bravo, bem como as informações de contato e horários de funcionamento da Ouvidoria, estão disponíveis em nosso site:

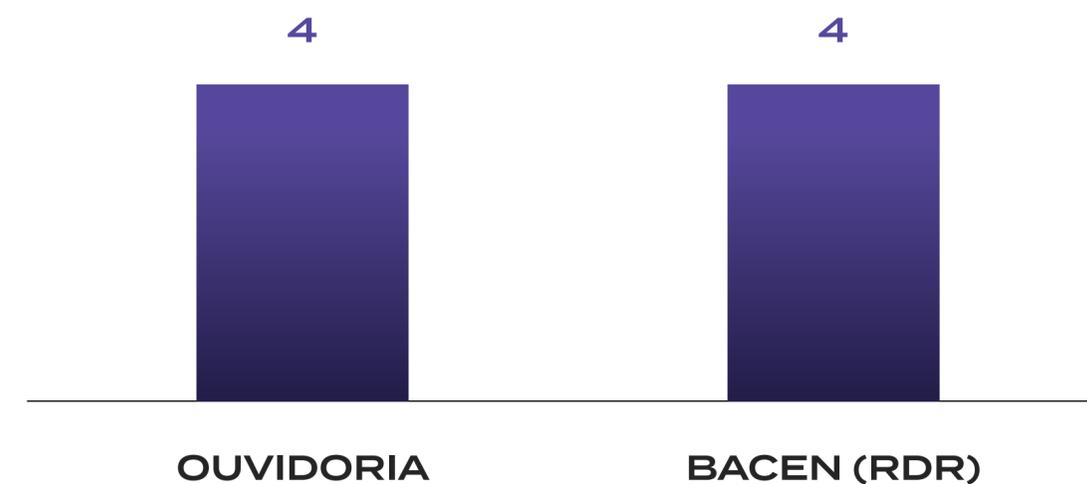
www.montebravo.com.br.

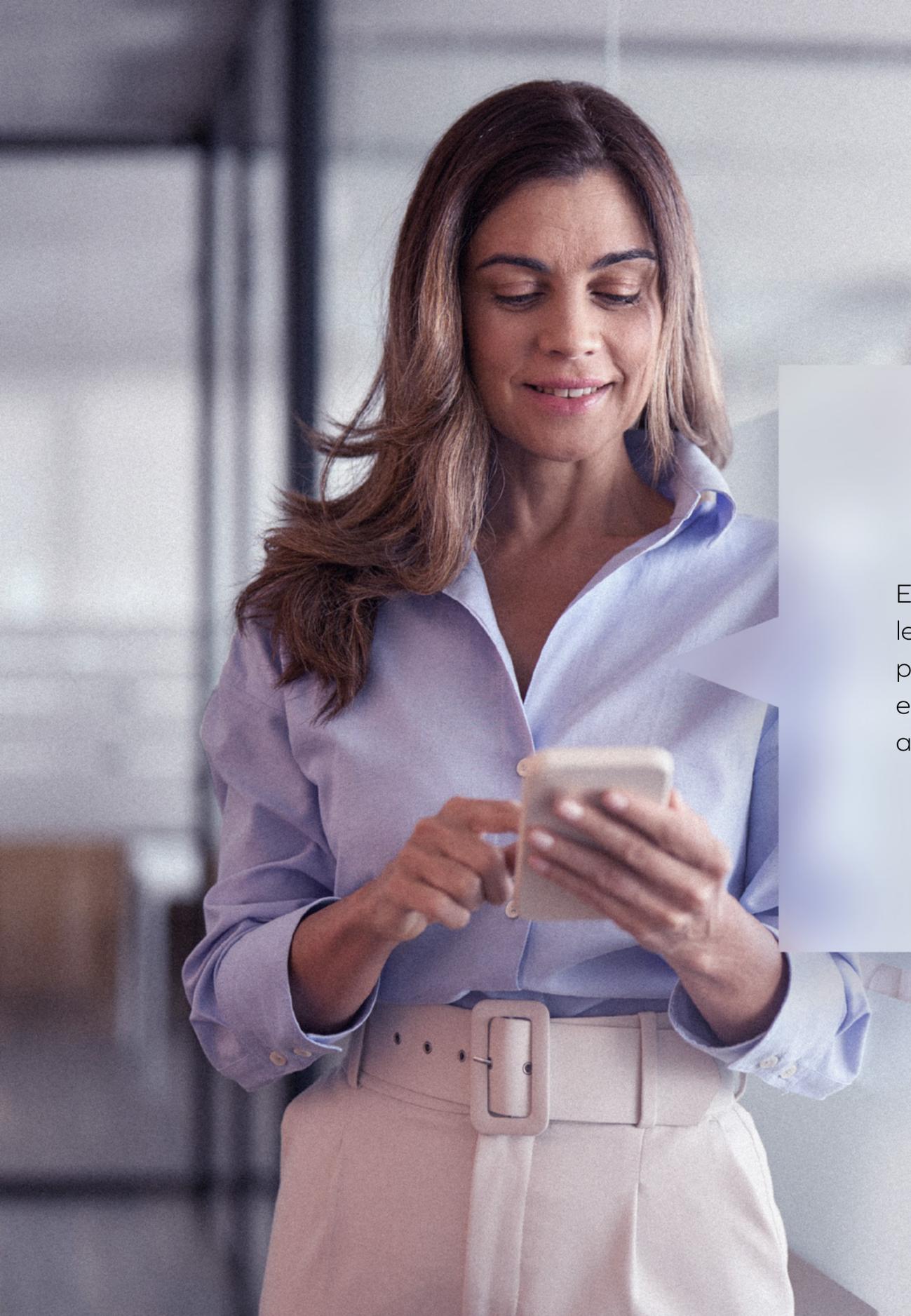
Todos os atendimentos realizados são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros. A Ouvidoria Monte Bravo cumpre a Resolução BCB nº 28/20 e a Resolução CVM nº 43/21 em sua íntegra.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

A Ouvidoria da Monte Bravo dedica os seus esforços para atender às demandas recebidas, de forma ágil e eficaz, em observância aos normativos e legislação vigentes.

No segundo semestre de 2024, foram registradas reclamações por meio dos canais da Ouvidoria e do Banco Central (Bacen), totalizando 8 ocorrências, conforme demonstrado a seguir:



A woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt and white high-waisted pants with a wide belt, is looking down at her smartphone. She is standing in front of a large window with a view of a city skyline. The lighting is soft and natural, suggesting an office or modern building environment.

Em consonância com os valores que orientam nossa conduta e em estrito cumprimento às exigências legais e regulatórias, a Ouvidoria da Monte Bravo reafirma seu compromisso, atuando na busca por soluções efetivas às manifestações recebidas. Trabalhamos com responsabilidade na mediação entre cliente e empresa, contribuindo para que cada interação represente uma oportunidade de aprimoramento e proporcione uma experiência cada vez mais positiva.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Monte Bravo, atuando de forma ética, íntegra e eficaz, ratifica o compromisso com os seus clientes na busca de soluções suficientes para os problemas apresentados por meio das manifestações recebidas e o trabalho direcionado na constante otimização dos processos internos para que possamos assim garantir a melhor experiência para os usuários dos nossos serviços e produtos.

São Paulo, 31 de dezembro de 2024.

montebravo