

# Relatório Ouvidoria

1º 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) 2394-7858

### 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](http://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](http://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.



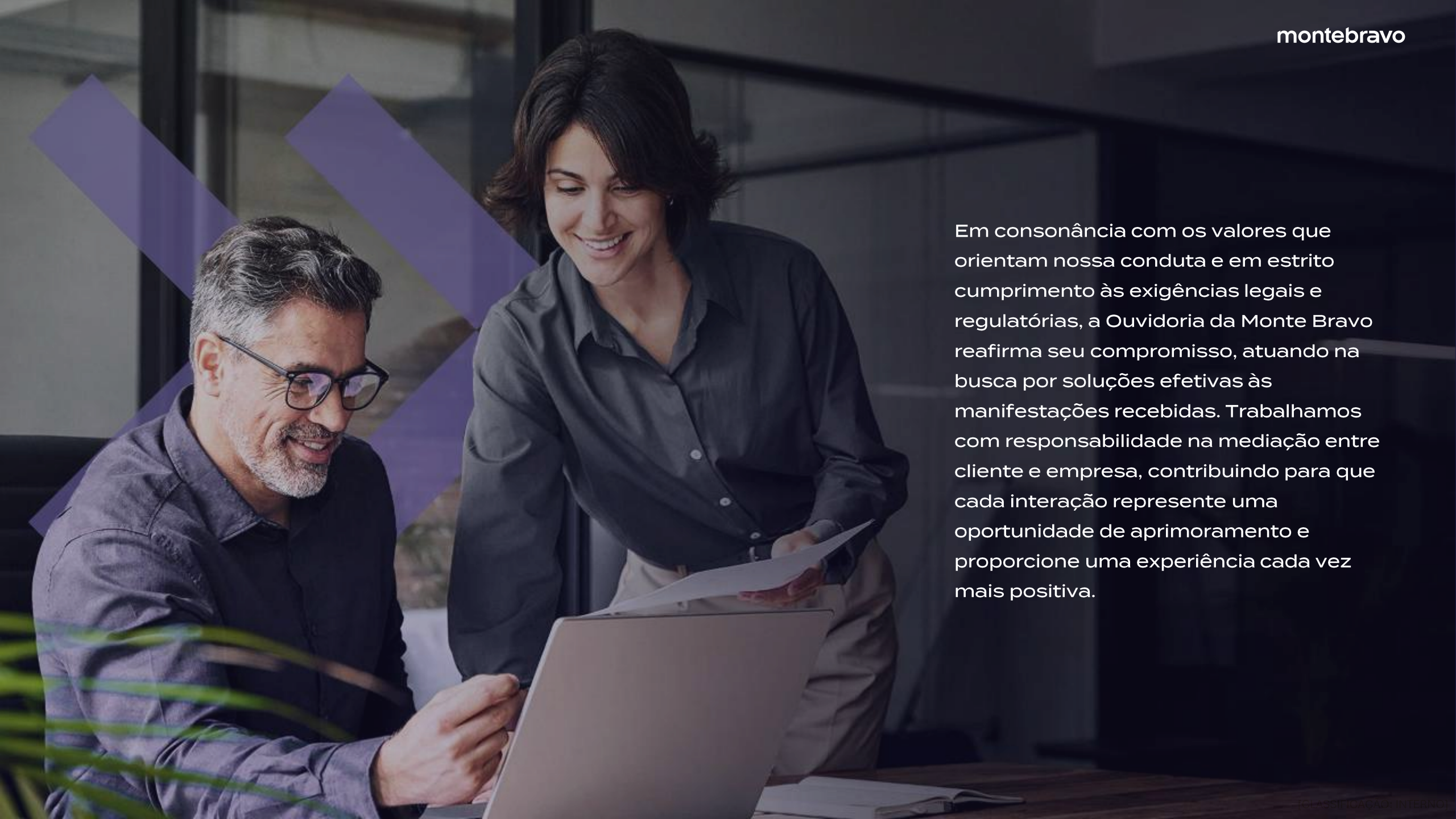
## OUVIDORIA EM NÚMEROS

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

No primeiro semestre de 2024, foi registrada uma ocorrência na Ouvidoria, considerada procedente e devidamente solucionada.

Em relação aos registros junto aos órgãos reguladores, houve uma ocorrência na CVM e no Banco Central, igualmente procedente e solucionada por meio de resposta conclusiva dentro do prazo regulamentar





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, 30 de junho de 2024.



The background of the image is a dark, monochromatic topographic map. It features intricate contour lines that create a sense of depth and elevation. In the lower right portion of the image, a mountain peak is visible, topped with a small, stylized flag. The overall aesthetic is minimalist and modern, with a focus on geometric and organic shapes.

# montebravo