

Relatório Ouvidoria

1º Semestre 2025



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.

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:

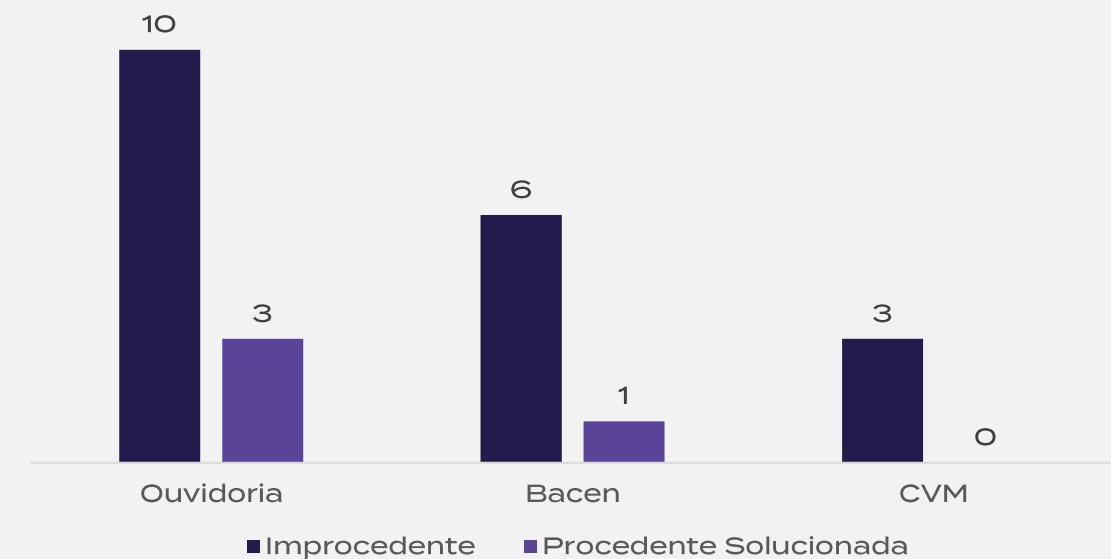
www.montebravo.com.br.

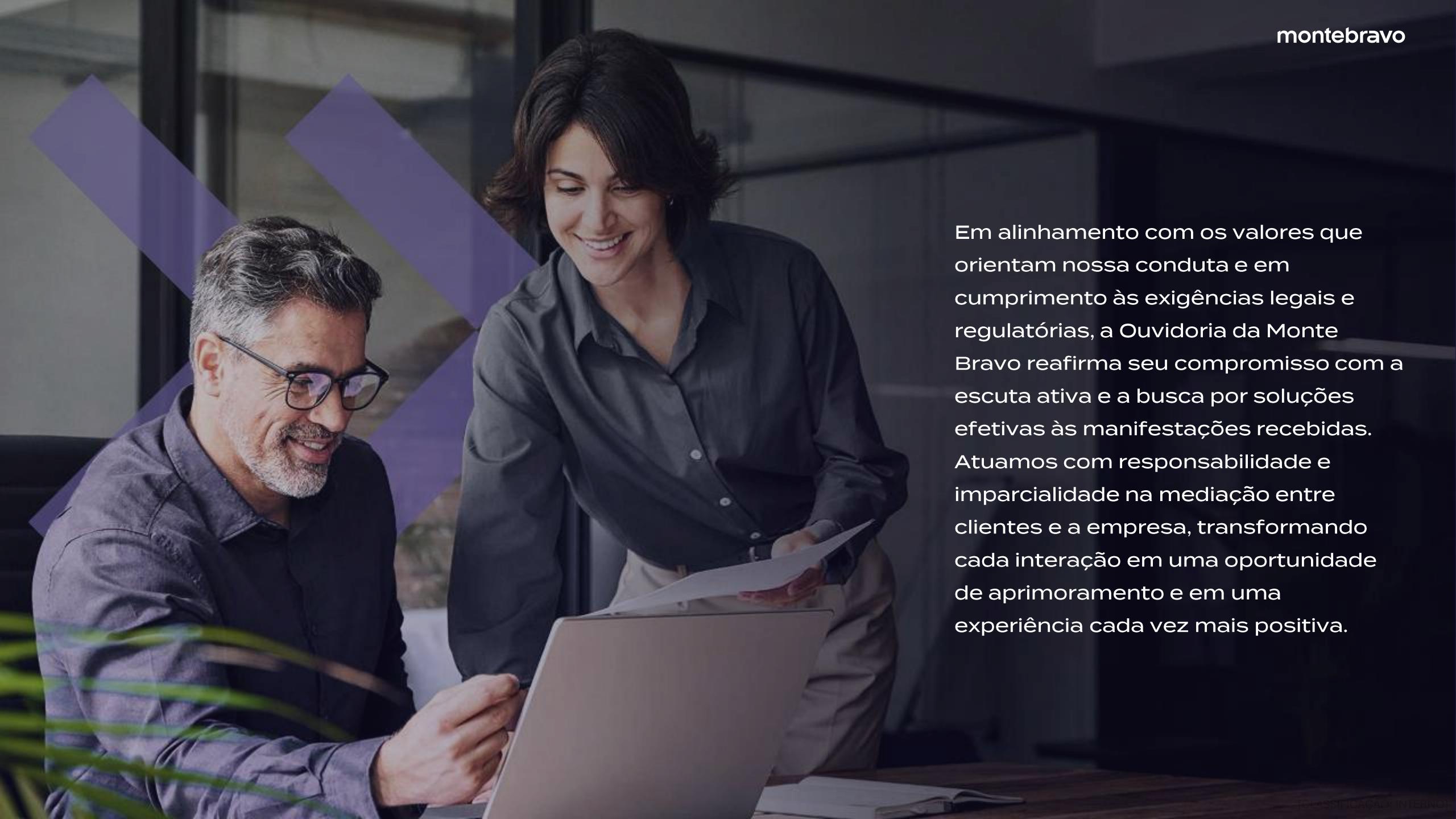
Todos os atendimentos realizados são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros. A Ouvidoria Monte Bravo cumpre a Resolução BCB nº 28/20 e a Resolução CVM nº 43/21 em sua íntegra.

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 legislações vigentes.

No primeiro semestre de 2025, foram registradas 13 ocorrências na Ouvidoria, sendo 3 procedentes e solucionadas, relacionadas à transferência de custódia e temas de assessoria, e 10 improcedentes sobre assuntos diversos. No mesmo período, foram tratadas 7 reclamações encaminhadas pelo Bacen, por meio do sistema RDR, e 3 recebidas pela CVM, todas classificadas como improcedentes.





Em alinhamento com os valores que orientam nossa conduta e em cumprimento às exigências legais e regulatórias, a Ouvidoria da Monte Bravo reafirma seu compromisso com a escuta ativa e a busca por soluções efetivas às manifestações recebidas. Atuamos com responsabilidade e imparcialidade na mediação entre clientes e a empresa, transformando cada interação em uma oportunidade de aprimoramento e em 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.



montebravo

MONTEBRAVO.COM.BR