

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:

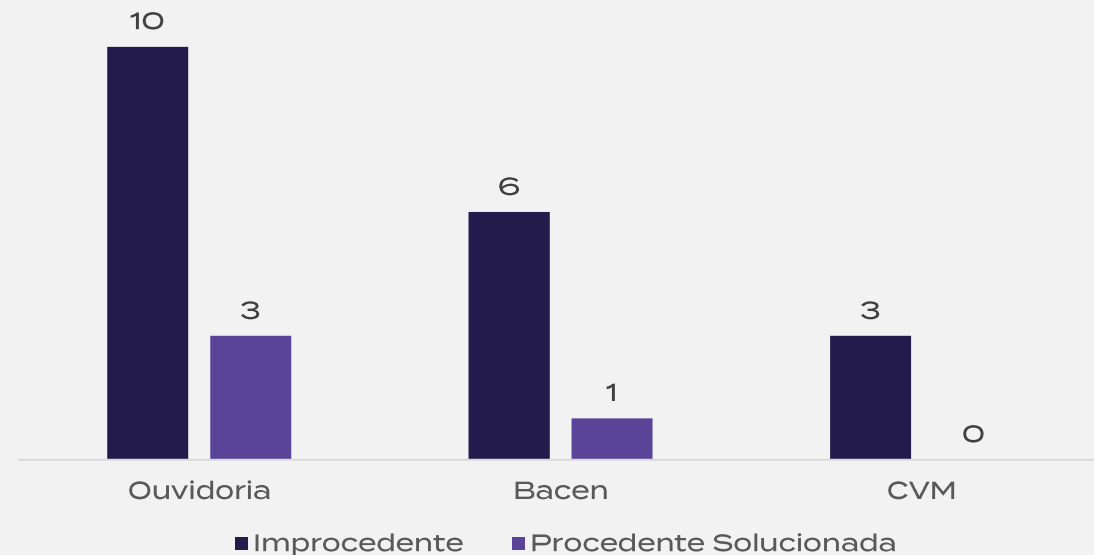
www.montebravo.com.br.

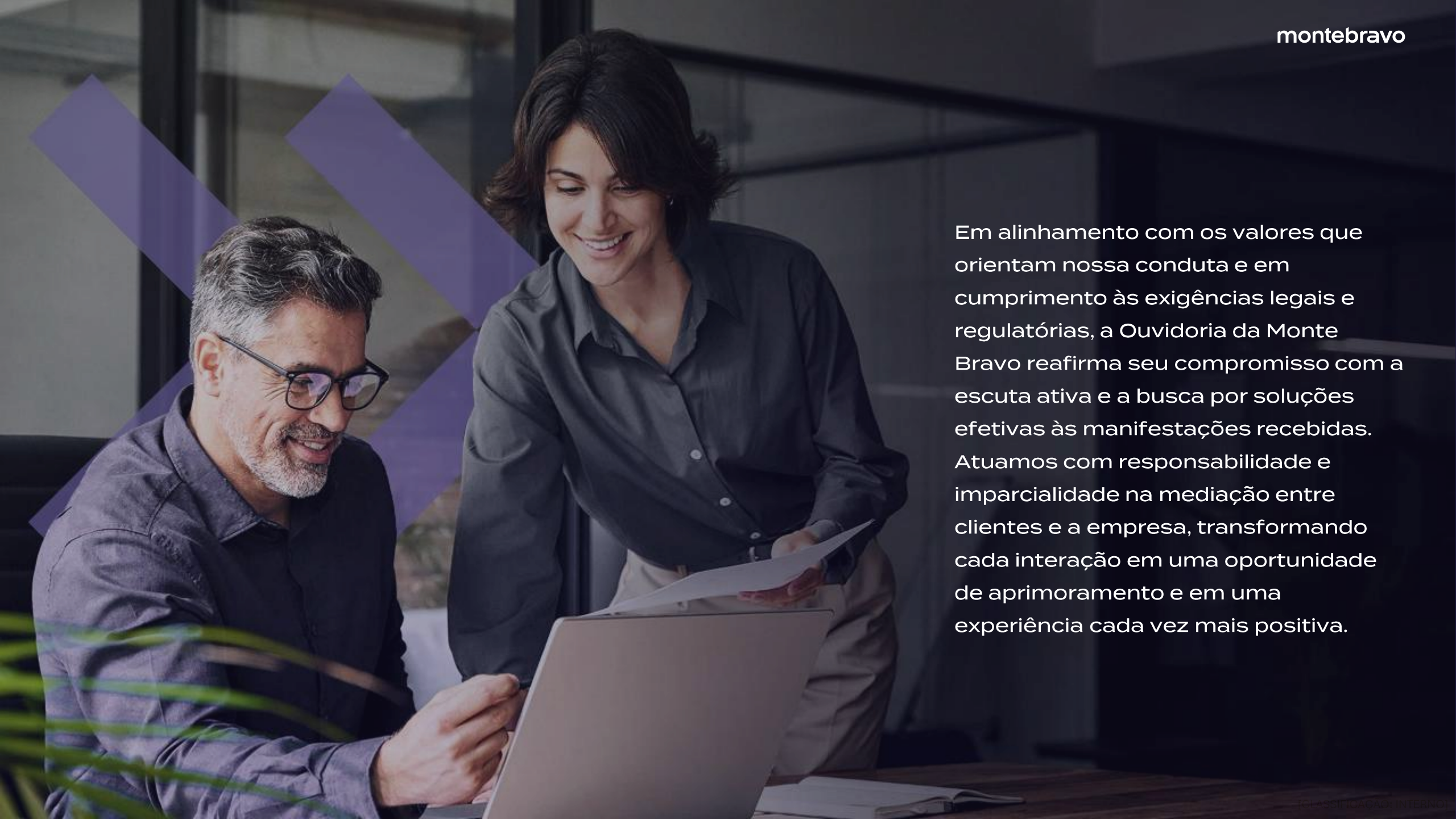
Todos os atendimentos realizados são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros. A Ouvidoria Monte Bravo cumpre a Resolução BCB nº 28/20 e a Resolução CVM nº 43/21 em sua íntegra.

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.

The background of the image is a dark, monochromatic topographic map. It features intricate, light-colored contour lines that create a sense of depth and elevation. At the bottom of the frame, there are silhouettes of mountain ranges with sharp peaks, some of which appear to have patches of snow or light-colored rock. The overall aesthetic is minimalist and modern, with a focus on geometric and organic shapes created by the map lines.

montebravo

MONTEBRAVO.COM.BR