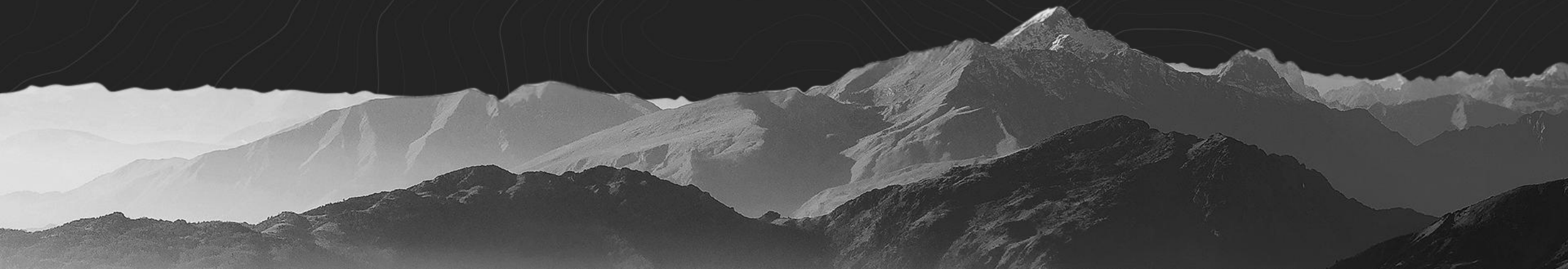


Relatório Ouvidoria

2º Semestre 2023



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.

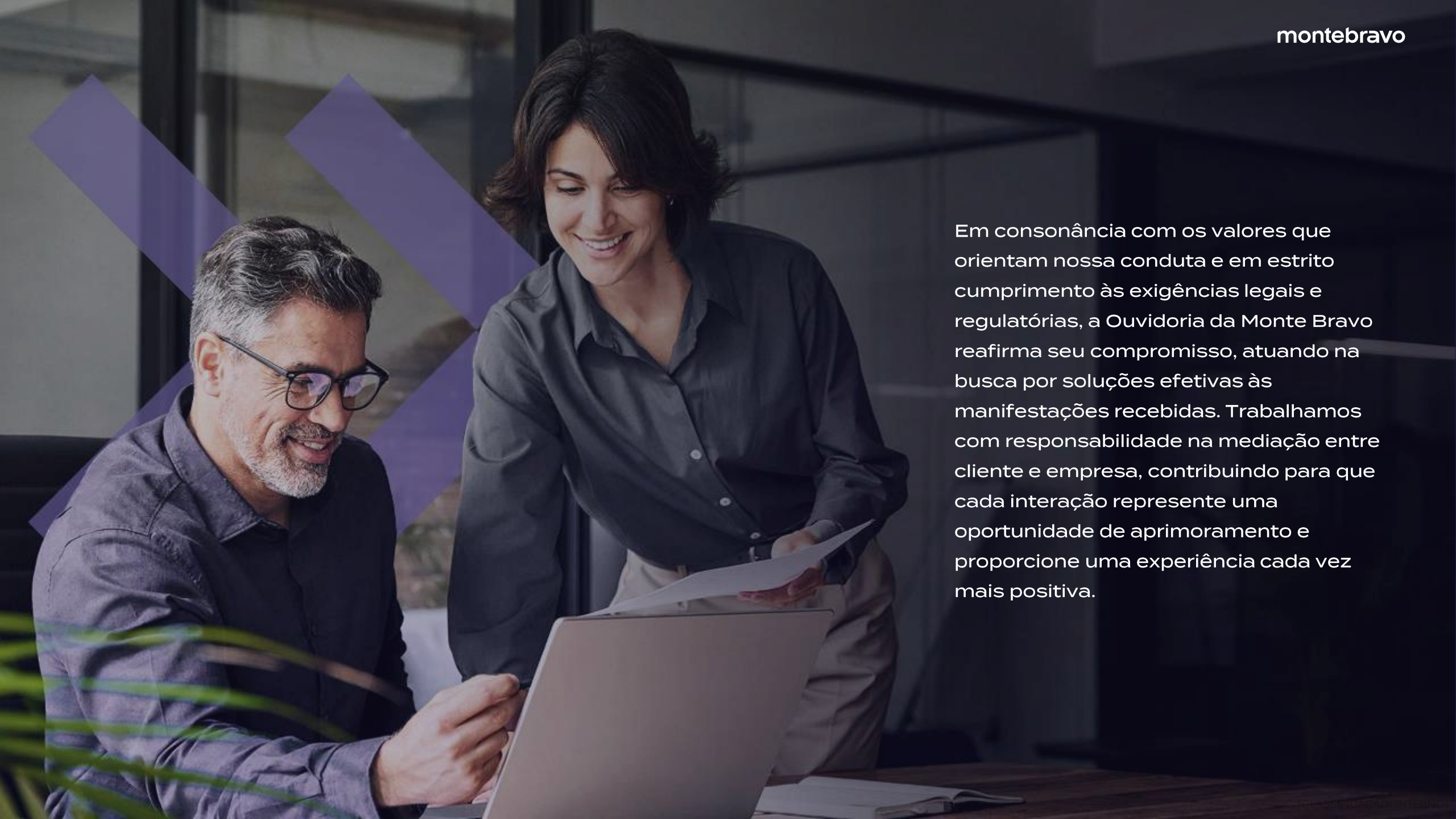
Todos os atendimentos realizados são protocolados, garantindo rastreabilidade, integridade e a confiabilidade dos registros. A Ouvidoria Monte Bravo cumpre a Resolução BCB nº 28/20 e a Resolução CVM nº 43/21 em sua íntegra.

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 segundo semestre de 2023, a Monte Bravo não registrou demandas de clientes, tanto nos canais de Ouvidoria quanto nos canais de reclamação disponibilizados pelos órgãos reguladores.





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 2023.

The image features a dark, monochromatic landscape of mountains. A purple flag is planted on a prominent peak in the foreground. The background is filled with a subtle, light-colored topographic map overlay, showing contour lines that create a sense of depth and terrain. The overall mood is mysterious and adventurous.

montebravo