

Relatório Ouvidoria

2º Semestre 2025

Sumário

PROPÓSITO MISSÃO VISÃO.....	3
NOSSOS VALORES.....	4
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
ATUAÇÃO DA OUVIDORIA.....	6
OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	8

PROPÓSITO

Construir um mercado de assessoria financeira melhor para fazer a diferença na vida das pessoas.

MISSÃO

Servir nossos clientes por meio de uma assessoria financeira completa e personalizada, para que tenham tranquilidade e tempo para o que realmente importa.

VISÃO

Ser a referência em assessoria financeira e gestão patrimonial, liderando o modelo *fee based* no Brasil, rumo aos R\$ 200 Bilhões sob custódia até 2030.

NOSSOS VALORES

NÓS

Colocamos o **cliente** no centro.

Pensamos no **longo prazo**.

Atuamos com **integridade**.

Agimos como **donos**.

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.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Na Ouvidoria da 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:

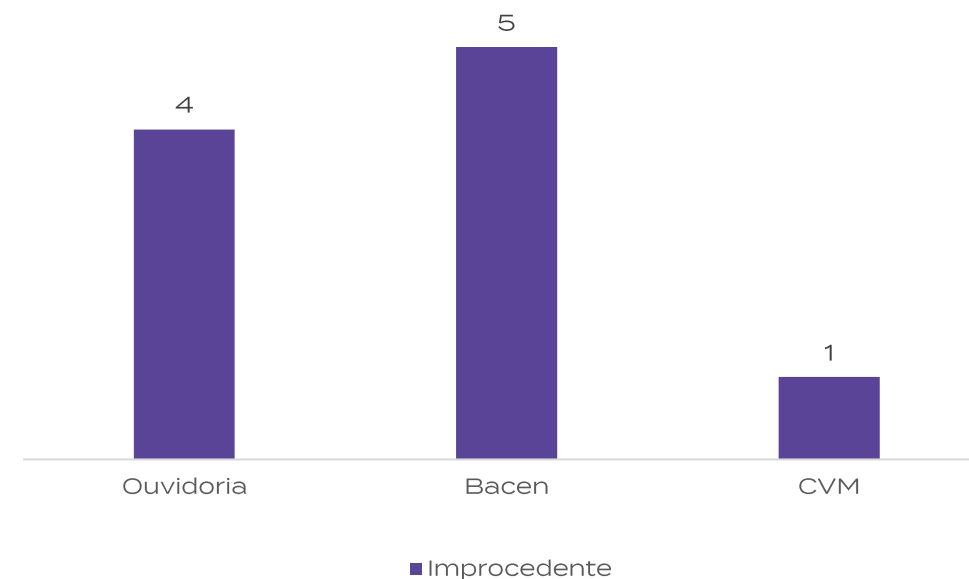
www.montebravo.com.br.

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 2025, foram registradas 4 ocorrências na Ouvidoria, todas classificadas como improcedentes, relacionadas à transferência de custódia e a alegações de prejuízo em operações. No mesmo período, foram tratadas 5 reclamações encaminhadas pelo Bacen, por meio do sistema RDR, e 1 recebida pela CVM, também classificadas como improcedentes.





CONSIDERAÇÕES FINAIS

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, atuando de forma ética, íntegra, imparcial e eficaz na mediação entre clientes e a empresa. Busca, assim, soluções adequadas às manifestações recebidas, transformando cada interação em uma oportunidade de aprimoramento contínuo dos processos internos e de promoção de uma experiência cada vez mais positiva aos usuários de nossos serviços e produtos.

montebravo