

montebravo

Política de Ouvidoria

3°

4'

0"

S

-

37°

21'

33"

E

Política de Ouvidoria	Código	POL_OUV_01
	Data Criação	01/11/2024
	Data Vigência:	31/10/2025
	Responsável	Ouvidoria

Classificação do documento: Confidencial Interno Público

Sumário

1.	OBJETIVO	3
2.	ABRANGÊNCIA	3
3.	NORMAS E CERTIFICAÇÕES	3
4.	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
5.	DIRETRIZES	4
5.1.	Princípios Gerais e Ouvidoria Responsável.....	4
5.2.	Atribuições.....	4
6.	CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
7.	FLUXO DE ATENDIMENTO	6
8.	OBRIGAÇÕES LEGAIS	7
9.	CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO, DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUVIDOR.....	8
10.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	8
11.	HISTÓRICO DE REVISÕES	9

1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria (“política”) da MONTE BRAVO CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“Monte Bravo”) tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria, nos termos da regulamentação aplicável, em especial normas expedidas pelo CMN, Bacen e CVM.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política abrange os integrantes do Grupo Monte Bravo abaixo e as áreas existentes ou que venham existir.

- Monte Bravo Corretora
- MB Family Office
- Kilima
- Outros

Outros, especificar:

3. NORMAS E CERTIFICAÇÕES

- Bacen
- CVM
- SOX
- Outros

Outros, especificar:

4. DISPOSIÇÕES GERAIS

Os integrantes envolvidos no processo em questão estão cientes de que as diretrizes definidas neste documento poderão ser auditadas e devem auxiliar na obtenção de dados que subsidiem com informações suficientes, fidedignas, relevantes e úteis, como base sólida para emissão de seu relatório final.

Portanto, o integrante sempre deverá acessar a intranet para consultar os normativos internos.

5. DIRETRIZES

5.1. Princípios Gerais e Ouvidoria Responsável

A Monte Bravo mantém estrutura organizacional de Ouvidoria com a atribuição de assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre as empresas e os clientes usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Sua estrutura é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos e serviços da Monte Bravo, estando formalmente documentada e à disposição dos órgãos reguladores.

A Monte Bravo mantém condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, assegurando o acesso às informações necessárias. A Ouvidoria observa as melhores práticas de controle a serem adotadas para prover a segurança e a confiabilidade aos processos, aplicando práticas rígidas para identificação, registro, análise e pronta resposta para as reclamações, sugestões e elogios manifestados por seus clientes, fornecedores e parceiros.

A Monte Bravo designou perante o BACEN os nomes do Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria, os quais zelam pelo cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política. Também foi designado, pela Monte Bravo, o Diretor responsável pelo atendimento das demandas registradas no RDR (Sistema de Registro de Demandas do Cidadão).

5.2. Atribuições

São atribuições da Ouvidoria:

- Registrar as demandas dos clientes e prestar atendimento referente aos produtos e serviços da Monte Bravo que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento primário;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento e histórico de suas demandas, providências adotadas e prazos para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes no prazo estipulado;
- Comunicar-se com os componentes organizacionais internos da Monte Bravo para obter os esclarecimentos e providências necessárias à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o reclamante seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Implementar e divulgar às áreas impactadas da Monte Bravo relatórios estatísticos e gerenciais objetivando contribuir para a adoção de medidas

que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no segmento de atuação;

- Atuar como mediador de conflitos entre a Monte Bravo e os reclamantes;
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los;
- Elaborar e encaminhar à auditoria interna e a Diretoria, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- Implementar instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria à clientes e usuários em atendimento, em conformidade às exigências regulatórias.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Monte Bravo divulga aos seus clientes, fornecedores e parceiros: a finalidade, forma de atuação e canais de atendimento da Ouvidoria, estabelecendo canais que possibilitam a facilidade e imediata transmissão de suas demandas, assegurando o atendimento pela Ouvidoria.

A política estará disponível no site da Monte Bravo (www.montebravo.com.br), em atendimento às exigências regulatórias.

Para atendimento às reclamações dos clientes, são disponibilizados os seguintes Canais de Ouvidoria:

- Assuntos relacionados a Monte Bravo , telefone: 0800 728 0053 (ligação gratuita);
- Via formulário no site: www.montebravo.com.br
- Correspondência física para o endereço: Min. Jesuíno Cardoso, 454 – 9º andar | Vila Nova Conceição | CEP 04544-051 – São Paulo – SP.

O horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h (dias úteis).

A Ouvidoria da Monte Bravo atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor reportando-se diretamente a Diretoria.

As informações pertinentes aos Canais de Ouvidoria estão disponíveis nos sites da Monte Bravo, em suas dependências, destinadas ao atendimento de clientes nos escritórios parceiros, bem como nos extratos, comprovantes, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de

publicidade, e documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

7. FLUXO DE ATENDIMENTO

O atendimento das reclamações deve, inicialmente, ser realizado pelos canais de atendimento, incluído o SAC. Caso o cliente não fique satisfeito com o atendimento e a solução apresentada, a Ouvidoria poderá ser acionada e solicitará ao cliente o protocolo de atendimento dos canais primários, de modo a garantir o fluxo correto das demandas e o cumprimento desta Política.

Para ser elegível ao atendimento da Ouvidoria, o reclamante deve:

- Ter uma ocorrência/caso/protocolo registrado nos canais de atendimento de primeira instância, aberta e sem solução, a partir de 3 (três) dias úteis, sobre o mesmo assunto;
- Ter uma ocorrência registrada nos canais de primeira instância, solucionada e com resposta não satisfatória, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada na Ouvidoria, nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- Ter uma ocorrência em tratamento ou encerrada nos órgãos externos (Procon/BACEN/CVM/Imprensa/Mídia), nos últimos 30 (trinta) dias corridos, sobre o mesmo assunto;
- Excepcionalmente, poderá abranger as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário;
- As demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por entidades públicas ou privadas.

Em todos os canais de atendimento, é necessário que o cliente informe o seu código de cliente ou CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria.

A reclamação do cliente será analisada e classificada, sendo que, em seguida, será feito o contato com as áreas comerciais/operacionais e/ou Assessor de Investimentos solicitando os detalhes sobre o caso relatado pelo cliente.

Com as informações do caso, a Ouvidoria classificará a demanda verificando eventual prioridade na análise do caso e justificará o seu parecer ao cliente no prazo de 10 (dez) dias úteis, com todos os fundamentos que a levaram a julgar como procedente ou improcedente.

As demandas recepcionadas pela Ouvidoria oriunda do Banco Central do Brasil não poderão ultrapassar o prazo máximo de atendimento de 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês.

Os casos recebidos diretamente na Ouvidoria via CVM, obedecerão aos prazos máximos de atendimento da Ouvidoria de 15 (quinze) dias, podendo chegar a 60 (sessenta) dias apenas quando se tratar de demanda relativa à fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, nos termos do artigo 7º, parágrafo 2º, inciso I, da Instrução CVM nº 43/21.

Tais prazos serão contados a partir da data de abertura da demanda, o qual será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo. O atendimento será gravado, quando realizado por telefone e, quando realizado por meio de documento escrito ou meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial, excepcionalmente, a Ouvidoria comunicará ao cliente, dentro do prazo limite inicial, as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional necessário para a resposta final. O prazo adicional não poderá ser superior ao prazo inicial, só poderá ser prorrogado uma única vez e deverá ser contado a partir da comunicação de extensão ao cliente.

8. OBRIGAÇÕES LEGAIS

O Ouvidor e Diretor responsáveis pela estrutura organizacional de Ouvidoria constam devidamente nomeados e registrados junto ao BACEN, via sistema UNICAD e na CVM.

Para a Monte Bravo, o Ouvidor e Diretor responsáveis pela Ouvidoria devem elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da Monte Bravo, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria relativo ao semestre encerrado, datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano. Os relatórios não poderão ultrapassar 60 (sessenta) dias após o encerramento de cada semestre e o conteúdo deve estar de acordo com a regulamentação aplicável, contendo no mínimo, mas não se limitando a:

- a. Qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria;
- b. Dados e informações sobre a eficácia dos sistemas e procedimentos de Ouvidoria;

- c. Estatísticas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria em bases mensais e anuais, comparadas com os mesmos períodos do ano anterior.

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, os dados relativos à avaliação direta da qualidade de atendimento, bem como os relatórios semestrais permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na sede da instituição pelo prazo de 5 (cinco) anos.

Em situação de conflito de interesse, o integrante da ouvidoria não poderá atuar na reclamação. Nestes casos a análise deverá ser realizada diretamente pelo Ouvidor.

Na hipótese de conflito de interesse que se der em relação ao Ouvidor, o caso deverá ser submetido a análise do diretor de Ouvidoria.

9. CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO, DESTITUIÇÃO E DO TEMPO DE DURAÇÃO DO MANDATO DO OUVIDOR

A Diretoria da Monte Bravo indicará funcionário para ocupar o cargo de Ouvidor. São atributos necessários ao exercício do cargo de Ouvidor: (i) possuir elevado padrão ético e moral, capaz de lhe garantir conduta imparcial e senso de justiça; (ii) trabalhar com senso de igualdade, transparência, integridade e respeito; (iii) exercer sua atividade com coerência, independência e autonomia e ter o compromisso na busca de soluções efetivas; (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade; e (v) possuir certificação válida para o exercício da atividade conforme normas vigentes. Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito que implique em risco de imagem da Monte Bravo ou prejuízo aos clientes e usuários da Monte Bravo, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.

10. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução BCB nº 28 de 23/10/2020

Resolução CVM nº 43 de 17/08/2021

Código de Ética e Conduta

11. HISTÓRICO DE REVISÕES

Versão	Data	Descrição alteração
V1	01/06/2023	Versão inicial.
V2	01/11/2023	Revisão
V3	01/11/2024	Revisão