

---

**POLÍTICA DE OUVIDORIA**  
**Avenue Securities DTVM Ltda.**

---

*FOLHA DE CONTROLE*

**Versão**  
1

**Alterações**  
Emissão Inicial

**Data**  
06/2023

## Sumário

1. OBJETIVO.....	4
2. SOBRE A AVENUE DTVM.....	4
3. DEFINIÇÕES .....	4
4. ATRIBUIÇÕES .....	5
5. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL .....	6
6. RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES .....	6
7. FLUXO DE ATENDIMENTO.....	6
8. E-MAIL PARA CONTATO JUNTO AO BANCO CENTRAL .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
9. RESPONSABILIDADES .....	7
10. RELATÓRIO SEMESTRAL.....	8
11. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES NA CONCLUSÃO DO CASO.....	8
12. DÚVIDAS.....	9

## **1. OBJETIVO**

A presente Política de Ouvidoria (“Política”) da Avenue Securities DTVM Ltda. (“Instituição” ou “Avenue DTVM”) foi elaborada com base na legislação e normas regulatórias aplicáveis em vigor, bem como nas melhores práticas de mercado, tendo por objetivo estabelecer os padrões, regras e procedimentos do componente organizacional de Ouvidoria.

Esta política aplica-se à Instituição nos casos de atendimento a seus clientes que recorram à segunda instância de atendimento (“Ouvidoria”).

## **2. SOBRE A AVENUE DTVM**

Avenue DTVM é uma distribuidora de títulos e valores mobiliários que realiza a intermediação da oferta dos serviços da corretora norte-americana Avenue Securities LLC (“Avenue Securities”) a investidores residentes e/ou domiciliados no Brasil, conforme Parecer de Orientação CVM nº 33/2005 de 09.9.2005 e decisão do Colegiado da CVM proferida em 23.02.2021, no âmbito dos Processos SEI 19957.010715/2018-37 e 19957.000495/2019-14.

A Avenue DTVM oferece também, no Brasil, conta de pagamento pré-paga para fins de depósitos e movimentação de recursos em reais e possibilita a remessa de recursos para conta de investimentos americana mantida pela Avenue Securities, por meio de câmbio realizado por banco parceiro e/ou para a conta banking americana mantida junto à Avenue Cash LLC (“Avenue Cash”) e bancos americanos parceiros.

Ainda, a Avenue DTVM é afiliada da Avenue Digital Assets LLC (“Avenue Digital Assets”), empresa americana responsável por disponibilizar plataforma digital para a negociação de criptomoedas operacionalizada por empresa parceira.

O componente organizacional de Ouvidoria é único para todas as empresas que façam parte do conglomerado financeiro da Avenue DTVM.

## **3. DEFINIÇÕES**

A Ouvidoria possui o objetivo de atuar como um canal de comunicação entre a Instituição e seus clientes de maneira a possibilitar o registro de críticas, denúncias, sugestões e reclamações de forma ágil e eficiente, inclusive na mediação de conflitos, assegurando a observância das normas relativas aos direitos do consumidor.

Uma reclamação pode ser definida como a manifestação de insatisfação por parte do cliente, geralmente relacionada ao:

- (i) Padrão de serviço da Instituição;
- (ii) Ação ou omissão da Instituição que implique em consequências gravosas ao cliente;
- (iii) Atraso na resolução de um problema ou sobre a sua forma de condução por um dos profissionais; ou
- (iv) Alegação por parte de um cliente de que a Instituição deixou de observar os procedimentos adequados no exercício de sua atividade.

#### **4. ATRIBUIÇÕES**

São atribuições da Ouvidoria:

- a) prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da Instituição;
- b) atuar como canal de comunicação entre a Instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- c) informar aos administradores da Instituição as atividades de Ouvidoria.
- d) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- e) prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- f) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- g) manter a administração da Instituição 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.

A Ouvidoria possui um sistema de controle de todas as demandas tratadas, mantendo o histórico dos atendimentos, identificação dos clientes e prazo de resposta conclusiva.

A Ouvidoria da Instituição atua com transparência, isenção, imparcialidade e respeito ao consumidor. Os profissionais integrantes da Ouvidoria estão aptos e certificados conforme as especificações dos órgãos reguladores.

## **5. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL**

- (i) Resolução do CMN n.º 4.860/2021, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas Instituições Financeiras e demais Instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (“BACEN”).
- (ii) Resolução CVM n.º 43/2021, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM n.º 529, de 1º de novembro de 2012.

## **6. RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES**

### **6.1 ATENDIMENTO PRIMÁRIO**

Os clientes da Instituição poderão ser atendidos em sede de atendimento primário por meio de chat ou telefone, registrado por um respectivo número de identificação (protocolo de atendimento).

### **6.2 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

Os clientes da Instituição poderão ser atendidos em sede de ouvidoria por meio do número de telefone 0800-7804422, endereço de e-mail [ouvidoria@avenue.us](mailto:ouvidoria@avenue.us) e/ou Registro de Demandas do Cidadão do BACEN (“RDR”). O RDR é um Sistema do BACEN que se destina ao registro e ao tratamento de denúncias, reclamações e pedidos de informações a ele apresentados por clientes das instituições financeiras e de pagamento.

## **7. FLUXO DE ATENDIMENTO**

O cliente terá opção de ser atendido pela Ouvidoria em caso de insatisfação com a solução da ocorrência prestada em sede de atendimento primário. Neste caso, a Ouvidoria será 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.

A reclamação do cliente será registrada e o protocolo do atendimento em sede de Ouvidoria será informado ao cliente.

Em seguida, será feito o contato com as áreas aplicáveis da Instituição para o levantamento dos detalhes sobre o caso relatado pelo cliente e tomada de providências para a solução da ocorrência.

Com as informações do caso e tomadas as providências cabíveis, a Ouvidoria enviará ao cliente resposta conclusiva no prazo 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, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

## **8. RESPONSABILIDADES**

### **8.1. DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA**

O Diretor Responsável pela Ouvidoria será o diretor indicado pela Instituição, estando entre as suas principais atribuições:

- (i) Participar da revisão periódica da presente Política;
- (ii) Supervisionar o componente organizacional da Ouvidoria, de forma a garantir que as diretrizes dispostas nesta Política sejam devidamente cumpridas;
- (iii) Reportar à Diretoria qualquer informação relevante relativa à Ouvidoria;
- e
- (iv) Elaborar o relatório semestral que versa o Capítulo 9.

### **8.2. OUVIDOR**

O Ouvidor da Instituição é subordinado ao Diretor Responsável pela Ouvidoria da Instituição e deverá ser certificado por instituição de reconhecida capacidade técnica no qual o exame deverá abranger, no mínimo, temas relativos à ética, aos direitos do consumidor e à mediação de conflitos.

O Ouvidor será designado ou destituído pela administração da Instituição de acordo com sua qualificação e capacidade de atender de forma eficiente as regras, as normas legais e regulamentos sobre Ouvidoria. 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; e (iv) atuar de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidade.

O Ouvidor terá mandato de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado no fim do mandato.

Caso, no exercício da função de Ouvidor, seja constatada qualquer irregularidade, improbidade ou situação de conflito que implique em riscos à Instituição ou prejuízo aos clientes da Instituição, o Ouvidor será destituído de suas funções e imediatamente substituído. O desempenho do Ouvidor será avaliado de forma permanente pela Diretoria.

## **9. RELATÓRIO SEMESTRAL**

O Diretor Responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro, a partir das informações e dados recebidos do Ouvidor, o qual deverá classificar as demandas de acordo com o Capítulo 10.

Este relatório deve:

- (i) Ser enviado à Diretoria da Instituição;
- (ii) Permanecer arquivado na sede da Instituição, à disposição do BACEN e da CVM, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos; e
- (iii) Ser enviado ao BACEN, de acordo com a forma e periodicidade a ser definida pela autarquia.

## **10. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES NA CONCLUSÃO DO CASO**

As reclamações recebidas pela Ouvidoria devem ser classificadas como:

- a) Improcedentes: Demandas que não encontram amparo nas normas inerentes à atividade e os produtos e serviços ofertados ou nas quais foi identificada ausência de elementos que possam contribuir no andamento da demanda mediante levantamento e análise de documentação.

- b) Procedentes Solucionadas: Demandas que receberam o devido tratamento, sendo solucionadas dentro do prazo regulamentar.
- c) Reclamações Procedentes Não Solucionadas: Demandas amparadas pelas normas inerentes à atividade e os produtos e serviços ofertados, todavia não tratadas dentro do prazo regulamentar por apresentar maior grau de complexidade em sua resolução e/ou depende de terceiros para solução integral.

## **11. DÚVIDAS**

Dúvidas sobre esta Política devem ser encaminhadas à área de Ouvidoria pelo e-mail [ouvidoria@avenue.us](mailto:ouvidoria@avenue.us).