

---

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**  
**Avenue Securities DTVM Ltda.**

---

**2º Semestre - 2023**

São Paulo, 31 de dezembro de 2023.

# Sumário

<b>1. OBJETIVO</b> .....	3
<b>2. APRESENTAÇÃO</b> .....	3
<b>3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA</b> .....	4
<b>4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA</b> .....	4
<b>5. INTERFACE COM A ADMINISTRAÇÃO DA AVENUE DTVM</b> .....	4
<b>6. ANÁLISE QUANTITATIVA</b> .....	4
6.1 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS .....	5
6.2 MOTIVOS DE CONTATO.....	5
<b>7. ANÁLISE QUALITATIVA</b> .....	6
7.1 CLASSIFICAÇÃO CONFORME DISTRIBUIÇÃO MENSAL.....	7
7.2 CLASSIFICAÇÃO CONFORME ORIGEM .....	7
<b>8. CONCLUSÃO</b> .....	7

## **1. OBJETIVO**

O objetivo do presente relatório é apresentar as atividades da ouvidoria da Avenue Securities DTVM Ltda. (“Avenue DTVM”) no período compreendido entre 01 de julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, conforme dispõe a Resolução CMN 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.

## **2. APRESENTAÇÃO**

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 possui autorização para operar no mercado de câmbio e oferece, no Brasil, conta de pagamento pré-paga para fins de depósitos e movimentação de recursos em reais, podendo realizar a remessa de recursos para conta de investimentos americana mantida pela Avenue Securities e/ou para a conta corrente americana mantida junto à Avenue Cash LLC (“Avenue Cash”), diretamente ou por meio de instituição parceira.

A ouvidoria da Avenue DTVM é o componente organizacional possui as seguintes atribuições (“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 Avenue DTVM;
- b) atuar como canal de comunicação entre a Avenue DTVM e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- c) informar aos administradores da Avenue DTVM as atividades da 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 Avenue DTVM 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.

### **3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Avenue DTVM possui atualmente 3 integrantes, sendo 1 (um) Diretor de Ouvidoria, 1 (um) Ouvidor responsável técnico e 1 (um) colaborador certificado.

A estrutura da Ouvidoria se mostrou suficiente para o atendimento das demandas do 2º semestre de 2023 em termos de quantidade de colaboradores, ferramentas, canais de atendimento, instalações e rotinas utilizadas.

### **4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria possui como canais de atendimento o número de telefone 0800-7804422, disponível em dias úteis da 9h às 18h e o endereço de e-mail [ouvidoria@avenue.us](mailto:ouvidoria@avenue.us) (“Canais Institucionais”), atendendo também as demandas registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil (“RDR”).

### **5. INTERFACE COM A ADMINISTRAÇÃO DA AVENUE DTVM**

A Ouvidoria avalia continuamente a necessidade de melhorias nos procedimentos internos, mantendo a administração da Instituição ciente dos problemas e deficiências detectados.

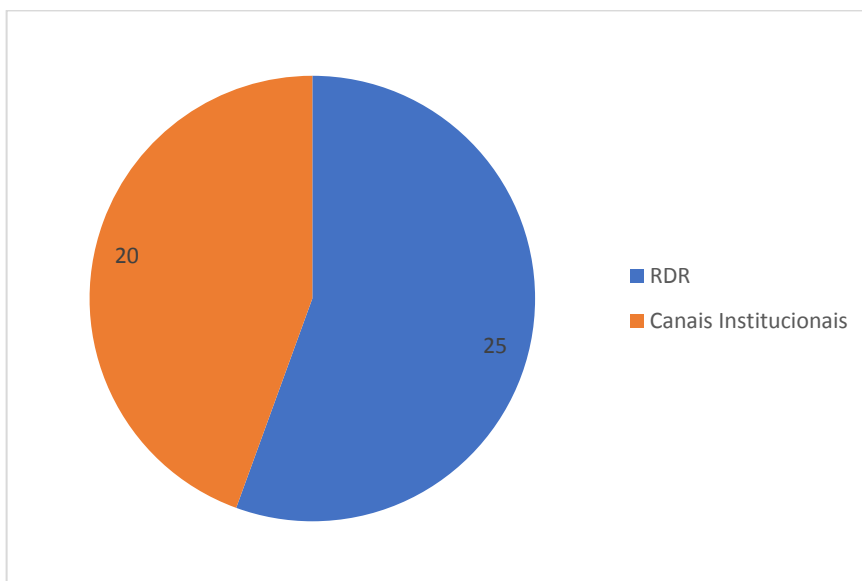
Diante das atividades da Ouvidoria no 2º semestre de 2023 e necessidades detectadas, foram implementadas as seguintes melhorias:

- (i) Estabelecimento de um fluxo para filtragem prévia das demandas recebidas via e-mail pelo time de *client solutions*;
- (ii) Implementação de um portal específico da Ouvidoria no sistema *Jira* para otimização no processo de registro, interface entre áreas, controle de providências e prazos; e
- (iii) Integração entre as ferramentas *SalesForce* e *Jira*, otimizando a interface de tratamento das demandas e as interações entre os times da Ouvidoria e *client solutions*.

### **6. ANÁLISE QUANTITATIVA**

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023 a Ouvidoria da Avenue DTVM atendeu 45 (quarenta e cinco) demandas, o que representa um aumento de 40,62% (quarenta

vírgula sessenta e dois por cento) em relação ao semestre anterior, distribuídas conforme o canal de recebimento da seguinte forma:



#### 6.1 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS

As demandas tratadas pela Ouvidoria no 2º semestre de 2023 foram distribuídas mensalmente da seguinte forma:

Mês	Quantidade
Julho	9
Agosto	3
Setembro	9
Outubro	9
Novembro	5
Dezembro	10

#### 6.2 MOTIVOS DE CONTATO

Os motivos de contato direcionados à Ouvidoria estão relacionados abaixo:

Assunto	Quantidade
Encerramento de Conta	12
Conta Banking (Avenue Cash)	10
Conta Investimento (Avenue Securities)	8
Câmbio	4
Depósitos, retiradas e remessas (conta DTVM)	2
Bloqueio de Conta	2
Conta Cripto (Avenue Digital Assets)	2
Reclamação direcionada a outra instituição	1

Aplicativo/Website	1
Solicitações	1
Atendimento	1
Promoções	1

## 7. ANÁLISE QUALITATIVA

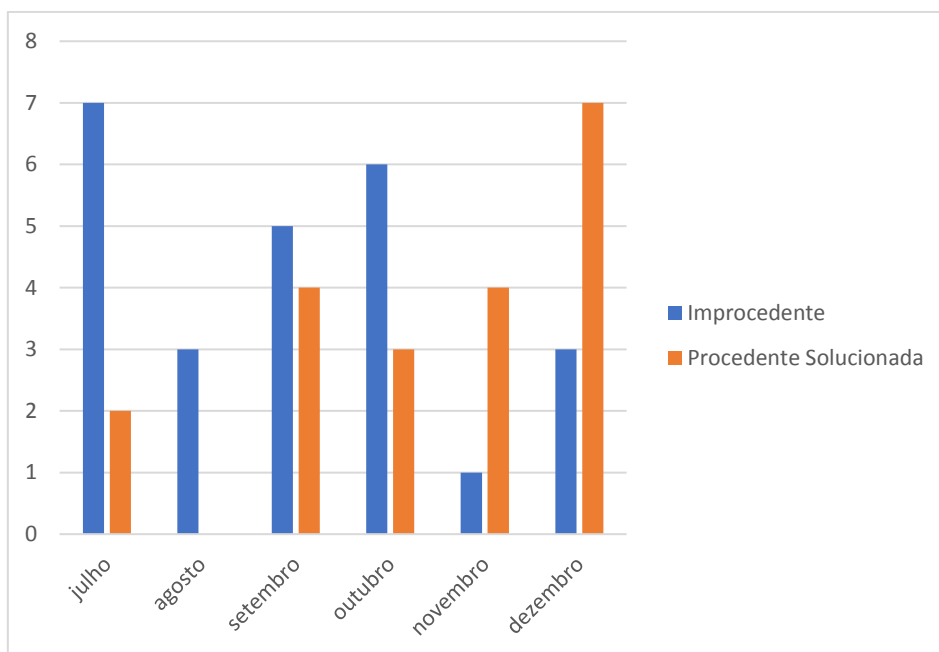
As demandas registradas pela Ouvidoria são classificadas conforme os seguintes critérios:

- 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.

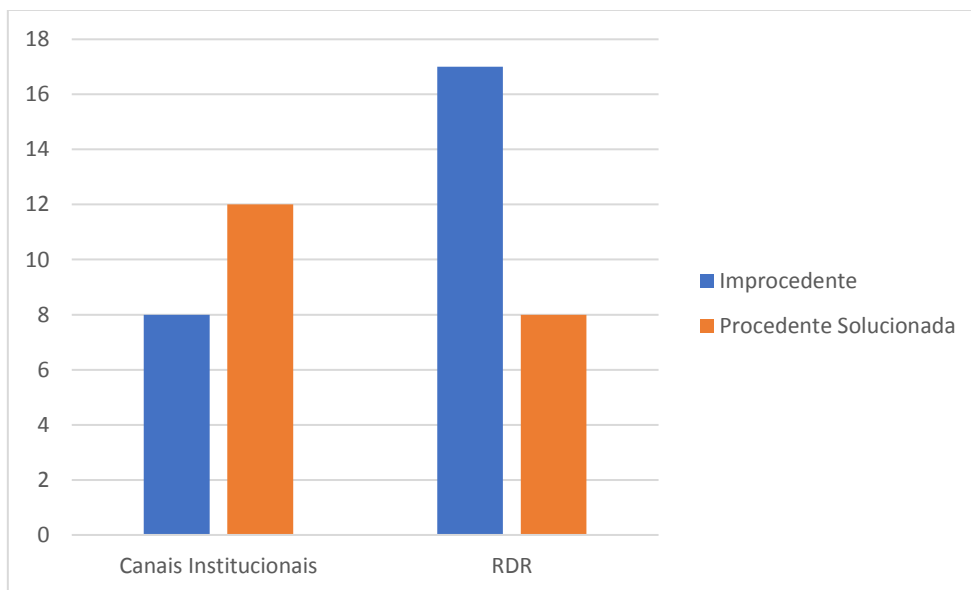
As demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram a seguinte classificação:

- (i) 25 improcedentes
- (ii) 20 procedentes solucionadas
- (iii) 0 procedentes não solucionadas

## 7.1 CLASSIFICAÇÃO CONFORME DISTRIBUIÇÃO MENSAL



## 7.2 CLASSIFICAÇÃO CONFORME ORIGEM



## 8. CONCLUSÃO

Este relatório foi desenvolvido a fim de apresentar as considerações a respeito dos resultados da Ouvidoria da Avenue DTVM no 2º semestre de 2023, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.

Consideramos como satisfatória a forma como a Ouvidoria está estruturada, tendo em vista o tamanho da Instituição e a complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela Avenue DTVM e seu grupo econômico.

Os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria demonstram que as expectativas foram atendidas na medida em que os referidos trabalhos proporcionaram aos clientes da Avenue DTVM um tratamento formal e adequado por meio dos quais foram prestados todos os esclarecimentos necessários.

São Paulo, 31 de dezembro de 2023.

DocuSigned by:  
  
91D19A268FED42F...

**HSU SHAO CHUN**

*Diretor Responsável Resolução CVM nº 43/2021*

DocuSigned by:  
*Anna Cecília de Magalhães Coutinho Dutra da Silva*  
2CEAD519DA43423...

**ANNA CECÍLIA DE MAGALHÃES COUTINHO DUTRA DA SILVA**

*Ouvidora Responsável Resolução CVM nº 43/2021*