
RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
Avenue Securities DTVM Ltda.

1º Semestre - 2024

São Paulo, 30 de junho de 2024.

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. APRESENTAÇÃO	3
3. ESTRUTURA DA OUVIDORIA	4
4. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	4
5. INTERFACE COM A ADMINISTRAÇÃO DA AVENUE DTVM	4
6. ANÁLISE QUANTITATIVA	4
6.1 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS	5
6.2 MOTIVOS DE CONTATO.....	5
7. ANÁLISE QUALITATIVA	6
7.1 CLASSIFICAÇÃO CONFORME DISTRIBUIÇÃO MENSAL.....	6
7.2 CLASSIFICAÇÃO CONFORME ORIGEM	7
8. CONCLUSÃO	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 01/01/2024 a 30/06/2024, 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 1º semestre de 2024 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 formulário eletrônico presente em avenue.us/ouvidoria (“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.

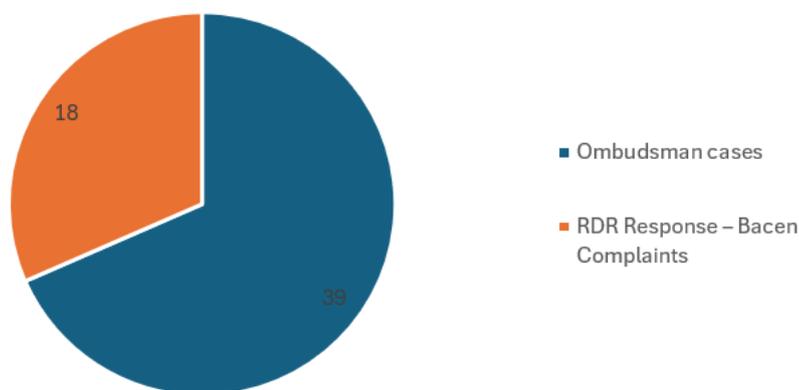
Diante das atividades da Ouvidoria no 1º semestre de 2024 e necessidades detectadas, foram implementadas as seguintes melhorias:

- (i) Melhorias no fluxo de tratamento por meio dos sistemas Jira e Salesforce a fim de otimizar as trocas entre as áreas de Ouvidoria e Client Solutions;
- (ii) Estruturação de uma página específica para a Ouvidoria (avenue.us/ouvidoria), constando as informações necessárias sobre o componente, relatórios e política; e
- (iii) Implementação de formulário eletrônico, integrado com o sistema Salesforce, para recebimento de demandas de clientes de forma eletrônica, disponível no site ouvidoria.us/ouvidoria.

6. ANÁLISE QUANTITATIVA

No período de 01/01/2024 a 30/06/2024 a Ouvidoria da Avenue DTVM atendeu 57 (cinquenta e sete) demandas, o que representa um aumento de 26,66% (vinte e seis vírgula sessenta e seis por cento) em relação ao semestre anterior, distribuídas conforme o canal de recebimento da seguinte forma:

Total



6.1 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS

As demandas tratadas pela Ouvidoria no 1º semestre de 2024 foram distribuídas mensalmente da seguinte forma:

Mês	Quantidade
Janeiro	12
Fevereiro	5
Março	10
Abril	10
Maio	9
Junho	11

6.2 MOTIVOS DE CONTATO

Os motivos de contato direcionados à Ouvidoria estão relacionados abaixo:

Assunto	Quantidade
Conta Investimento (Avenue Securities)	19
Conta Banking (Avenue Cash)	11
Encerramento de Conta	8
Depósitos, retiradas e remessas (DTVM)	4
Relatórios/Impostos (DTVM)	3
Aplicativo/Website	3
Câmbio	4
Abertura de conta	1
Reclamações de outras instituições (erradas)	2
Cadastro (DTVM)	1
Cripto (Avenue Digital Assets)	1

7. ANÁLISE QUALITATIVA

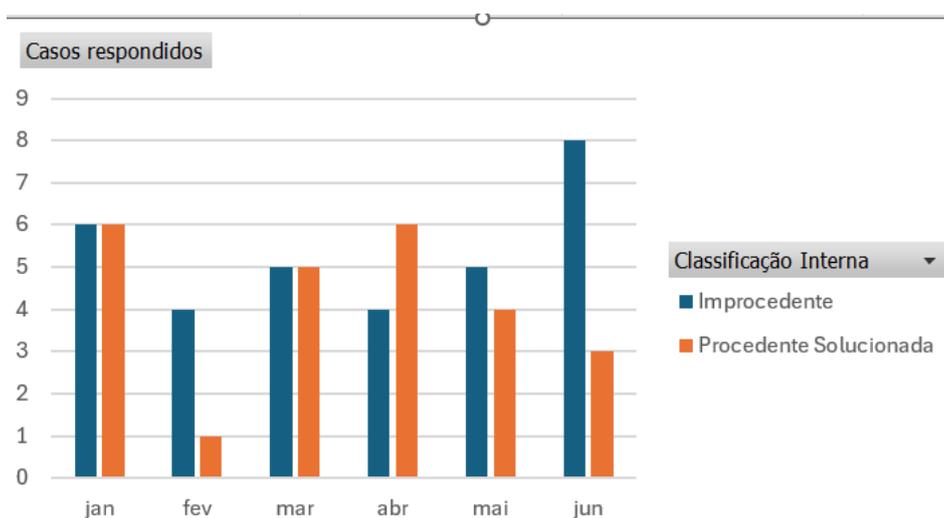
As demandas registradas pela Ouvidoria são classificadas conforme os seguintes critérios:

- 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.

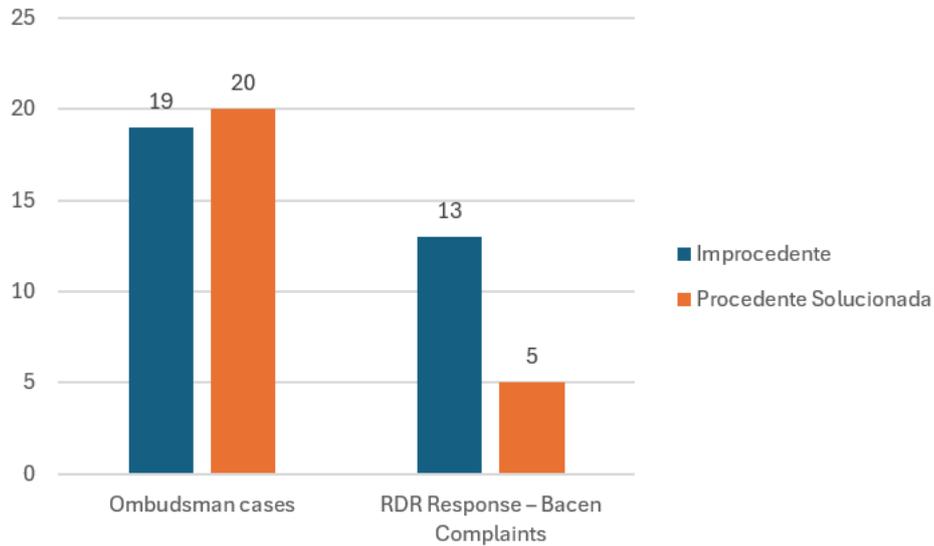
As demandas recebidas pela Ouvidoria tiveram a seguinte classificação:

- (i) 32 improcedentes
- (ii) 25 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 1º semestre de 2024, 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.