

The background of the left half of the page is a high-angle photograph of a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, casting a warm, golden glow over the buildings. The Empire State Building is the most prominent structure in the center. The sky is a mix of orange, yellow, and light blue.

Relatório de Ouvidoria

2º semestre – 2024

Avenue Securities DTVM Ltda.

AV

1. Objetivo



Objetivo

O objetivo do presente relatório é apresentar as atividades da ouvidoria da Avenue Securities DTVM Ltda. (“Avenue DTVM”) no período compreendido entre 01/07/2024 a 31/12/2024, conforme dispõe a Resolução CMN 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.

AV

2. Apresentação

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.

Além disso, a Avenue DTVM possui autorização e opera 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 que possui as seguintes atribuições:

- 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.

AV

3. Estrutura da Ouvidoria

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 2024 em termos de quantidade de colaboradores, ferramentas, canais de atendimento, instalações e rotinas utilizadas.



AV

4. Canais de atendimento da Ouvidoria

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 às demandas registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil – RDR.



AV

5. Interface com a
administração da
Avenue DTVM



Interface com a Administração da Avenue DTVM

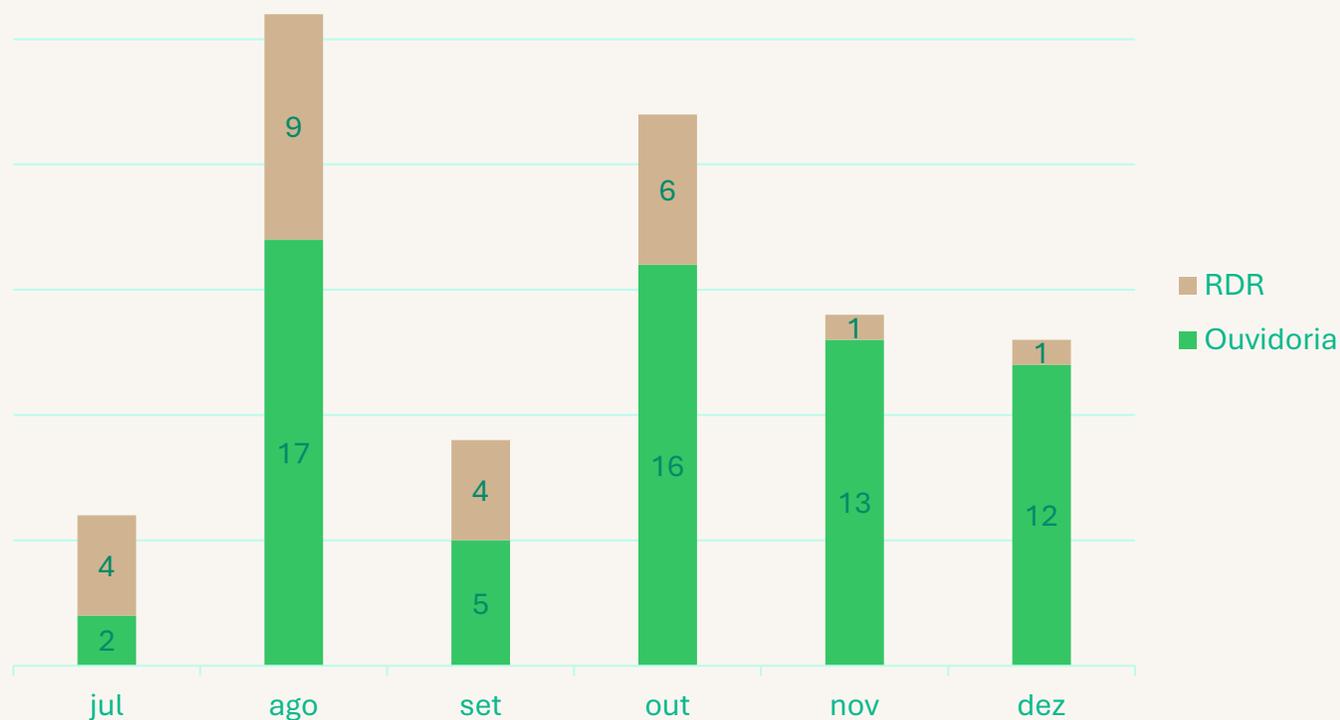
A Ouvidoria avalia continuamente a necessidade de melhorias nos procedimentos internos, mantendo a administração da Avenue ciente das insatisfações e problemas identificados.

AV

6. Análise quantitativa

Análise Quantitativa - meses

No período de 01/07/2024 a 31/12/2024 a Ouvidoria da Avenue DTVM atendeu 90 (noventa) demandas, o que representa um aumento de 58% em relação ao semestre anterior, distribuídas mensalmente da seguinte forma:



Análise Quantitativa - motivos

Os motivos de contato direcionados à Ouvidoria estão relacionados abaixo:



Assunto	Total
Conta Banking (Avenue Cash)	22
Conta Investimento (Avenue Securities)	22
Encerramento de Conta	12
Aplicativo/Website	9
Câmbio	7
Depósitos, retiradas e remessas (conta DTVM)	7
Bloqueio de Conta	3
Solicitações	3
Outro(s)	3
Reclamação direcionada a outra instituição	2
Total Geral	90

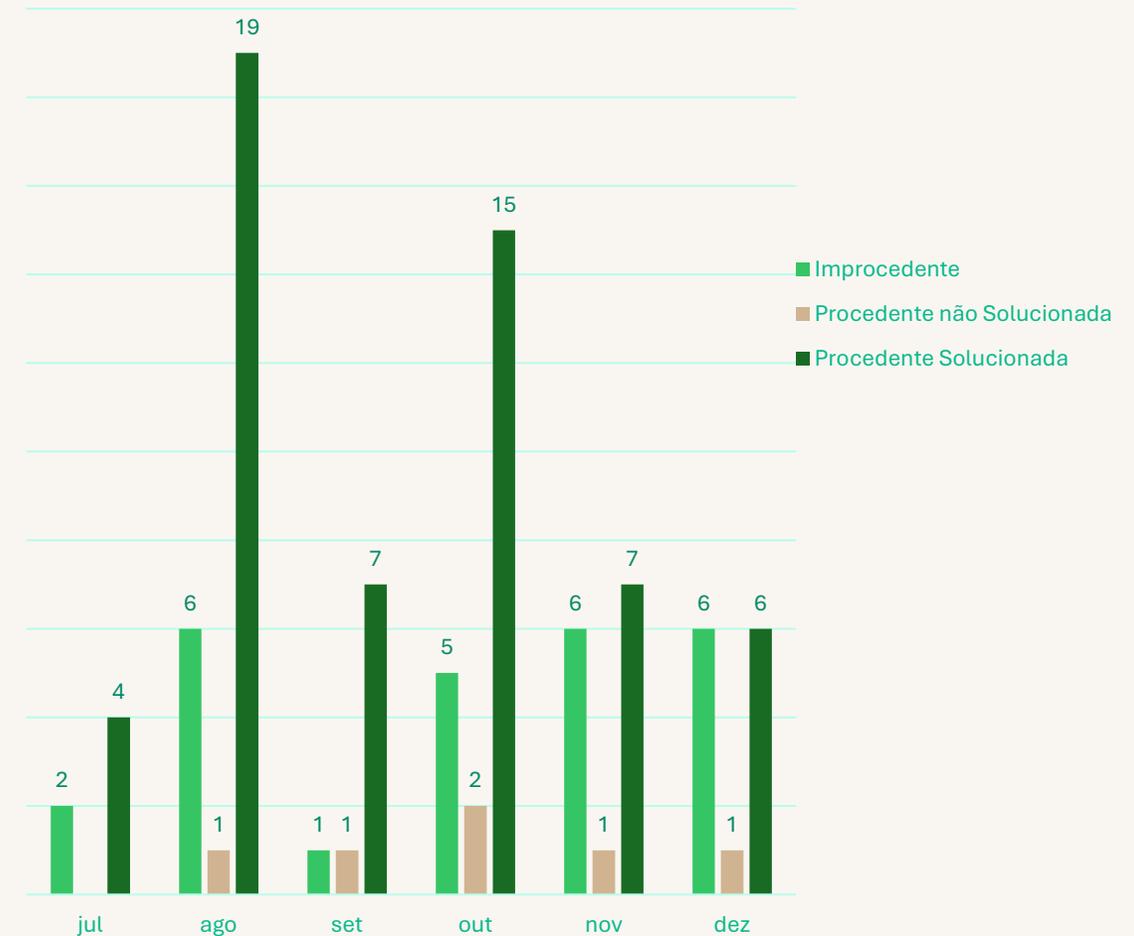
AV

7. Análise qualitativa

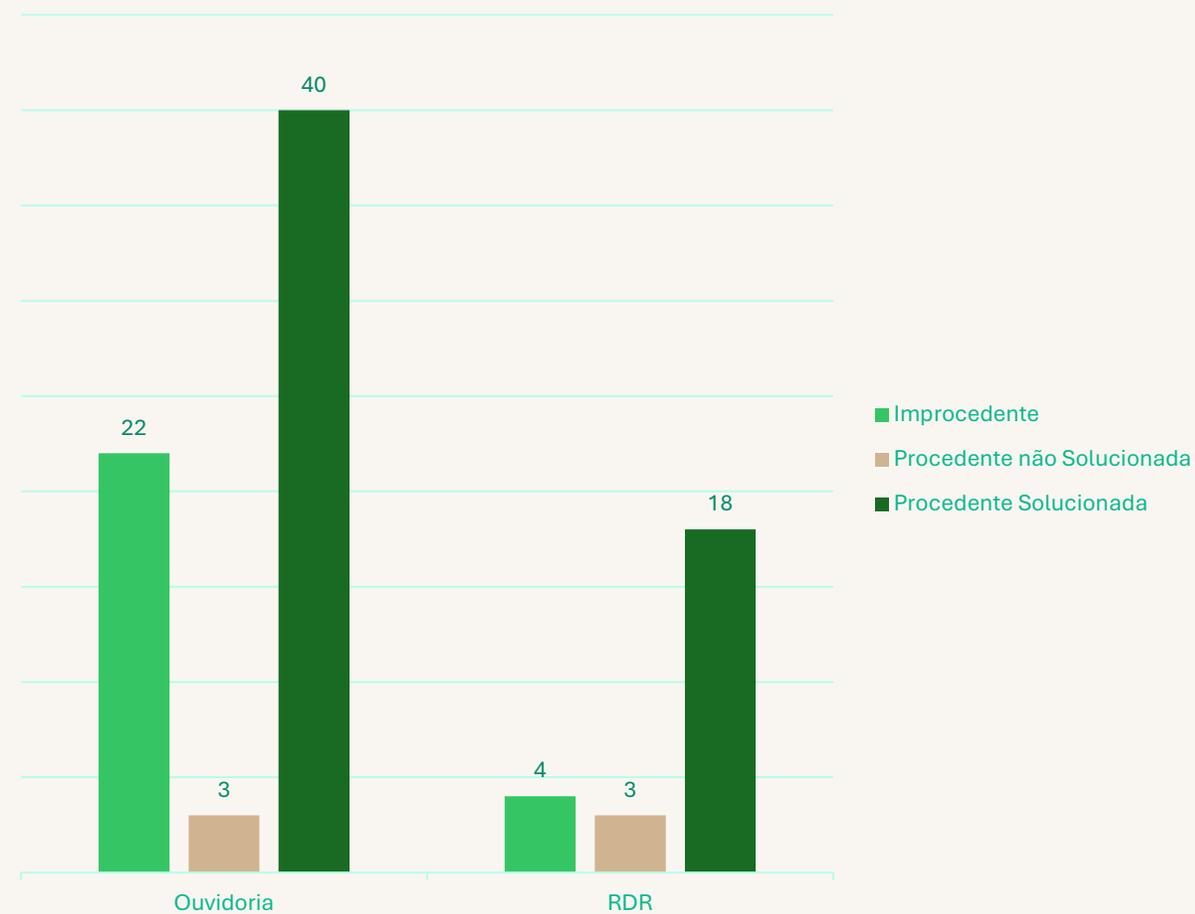
Análise qualitativa – classificação mensal

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

- 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.
- Procedentes Solucionadas:** Demandas que receberam o devido tratamento, sendo solucionadas dentro do prazo regulamentar.
- 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.



Análise qualitativa - Canal de atendimento



AV

8. Conclusão

Conclusão

No período analisado, a Ouvidoria manteve seu compromisso com a qualidade e eficiência no atendimento às manifestações dos clientes.

A estrutura atual demonstrou-se satisfatória, permitindo o tratamento adequado das demandas e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos.

Ressaltamos que o aumento observado no volume de reclamações é, em grande parte, reflexo do crescimento significativo da base de clientes. Esse cenário reforça a importância de continuar aprimorando a comunicação com os clientes e os processos de atendimento, de modo a acompanhar a expansão da operação sem comprometer a qualidade dos serviços prestados.

A Ouvidoria seguirá atenta às demandas dos clientes e empenhada em contribuir para a evolução contínua da instituição, fortalecendo o relacionamento com todas as partes interessadas e promovendo ações que garantam a satisfação e a confiança do público.