
POLÍTICA DE OUVIDORIA
Avenue Securities DTVM Ltda.

FOLHA DE CONTROLE

Versão	Alterações	Data
1	Emissão Inicial	06/2023
2	- Atualização de entidades do grupo - Atualização da forma de contato (inclusão de formulário eletrônico)	06/2024

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	Erro! Indicador não definido.
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.

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, em meio eletrônico via formulário presente no site avenue.us/ouvidoria 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.