Relatório de Ouvidoria

1º semestre – 2025

Avenue Securities DTVM Ltda.

1. Objetivo

Objetivo

O objetivo do presente relatório é apresentar as atividades da ouvidoria da do Avenue DTVM no período compreendido entre 01/01/2025 a 31/06/2025, conforme dispõe a Resolução CMN 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.

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.

Apresentação

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.

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 2 (dois) colaboradores certificados.

A estrutura da Ouvidoria se mostrou suficiente para o atendimento das demandas do 1º semestre de 2025 em termos de quantidade de colaboradores, ferramentas, canais de atendimento, instalações e rotinas utilizadas.

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). Ela também atende às demandas registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil – RDR e no Serviço de Atendimento ao Cidadão (“SAC”) da CVM.

5. Interface com a administração da Avenue DTVM

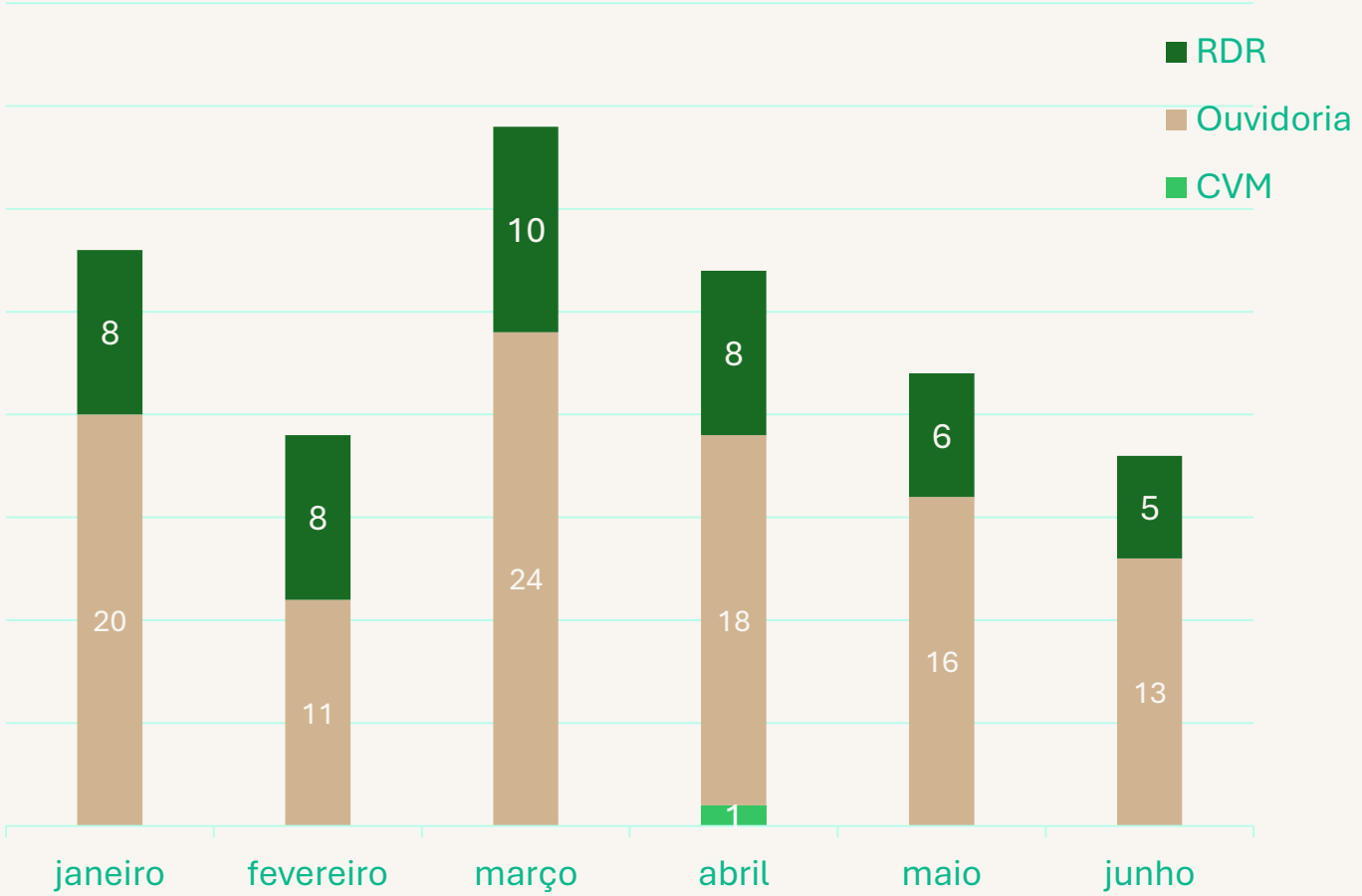
Interface com a Administração da Avenue DTVM

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

6. Análise quantitativa

Análise Quantitativa - meses

No período de 01/01/2025 a 31/06/2025 a Ouvidoria da Avenue DTVM atendeu 148 (cento e quarenta e oito) demandas, distribuídas mensalmente da seguinte forma:



Análise Quantitativa - motivos

Os principais motivos de contato dos canais estão relacionados abaixo:

Assunto	CVM	Ouvidoria	RDR	Total
Taxa de inatividade		10	9	19
Informe de rendimentos		17	2	19
Conta Banking (Avenue Cash)		14	4	18
Conta Investimento (Avenue Securities)	1	9	7	17
Encerramento de Conta		4	11	15
Bloqueio de Conta		8	4	12
Pacote de corretagem		8	3	11
Assessoria		9		9
Solicitações		5	3	8
Câmbio		4	1	5
Outro(s)		5		5
Aplicativo/Website		4		4
Depósitos, retiradas e remessas (conta DTVM)		3		3
Reclamação direcionada a outra instituição		1	1	2
Promoções		1		1
Total Geral	1	102	45	148

7. Análise qualitativa

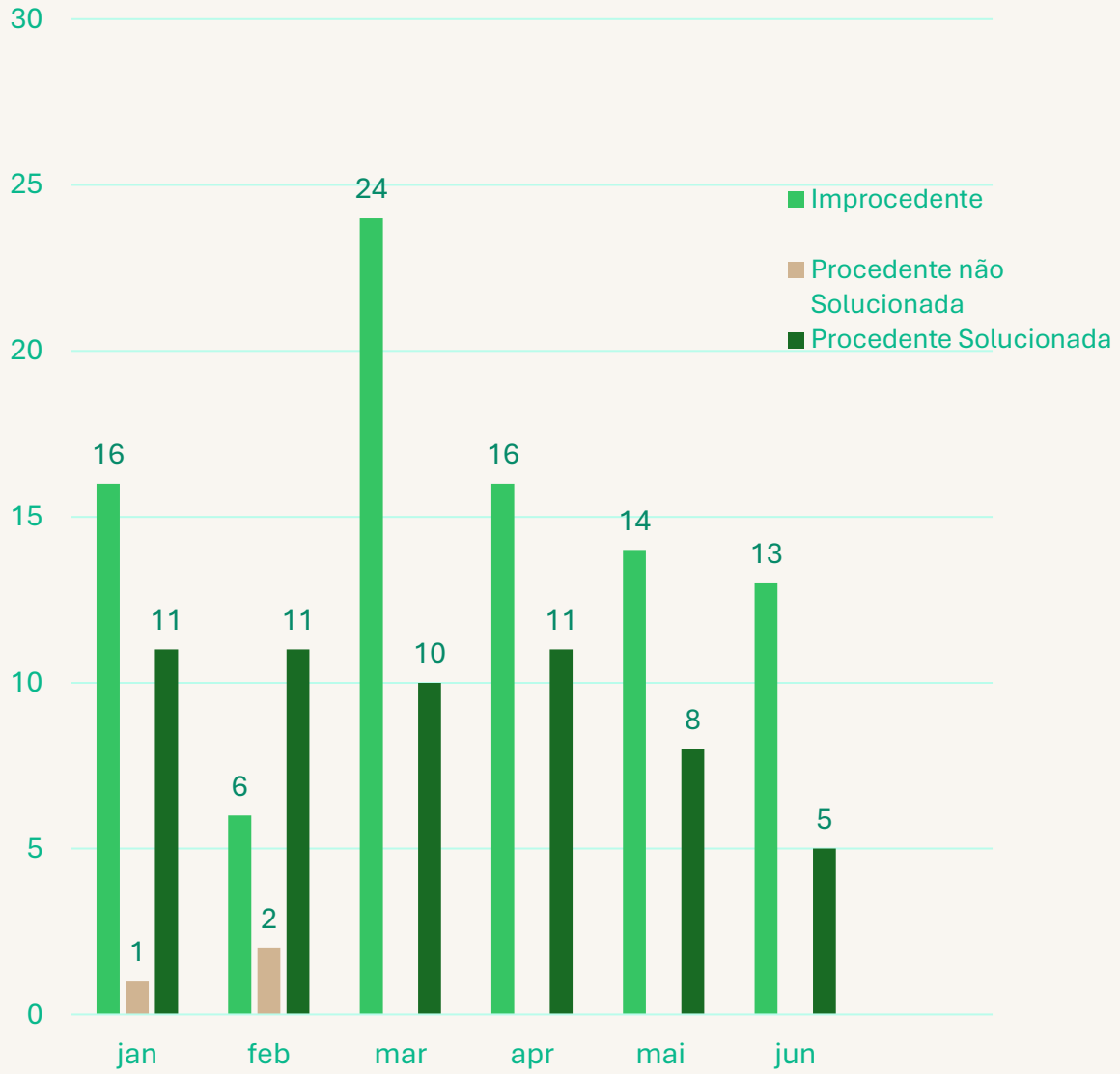
Análise qualitativa – classificação mensal

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

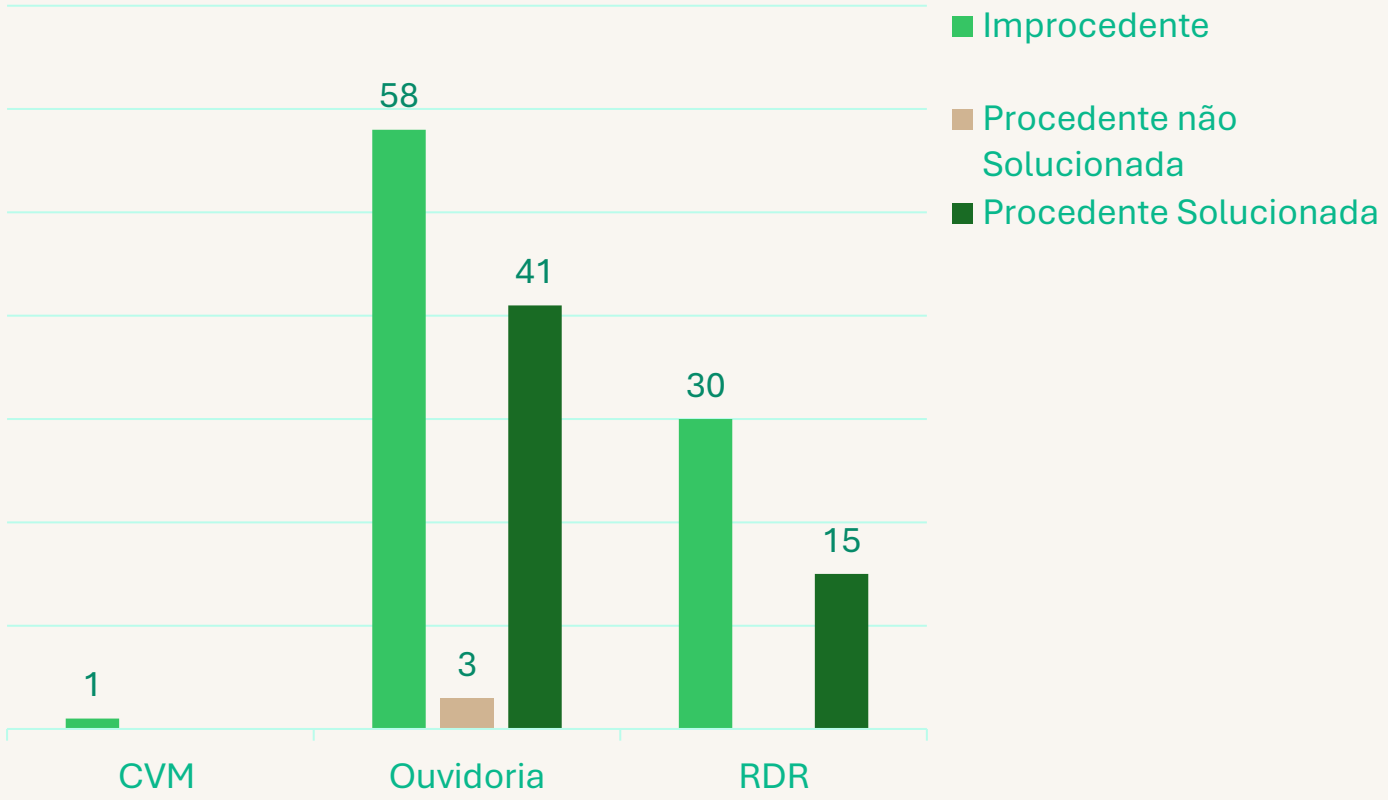
a) Improcedentes: Demandas que não encontram amparo nas normas inerentes à atividade e os produtos e serviços ofertados ou nas quais foi identificada ausência de elementos que possam contribuir no andamento da demanda mediante levantamento e análise de documentação.

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.



Análise qualitativa - Canal de atendimento



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.

O número de reclamações registradas no 1º semestre de 2025 foi de 148, aumento de 64% frente a 90 no semestre anterior. O aumento é explicado, majoritariamente, por três fatores pontuais:

- Mudanças estratégicas: 30 reclamações (20%) referem-se às mudanças na taxa de inatividade (19) e no pacote de corretagem (11), ajustes realizados para alinhamento ao novo posicionamento do negócio. Observou-se uma concentração das reclamações logo após a mudança, com uma tendência de queda anos meses seguintes, indicando acomodação dos clientes ao novo modelo.
- Sazonalidade do IR: 19 reclamações foram relativas a informes de rendimento, impactadas pelo período de declaração do Imposto de Renda e pela entrada em vigor da Lei 14.754/2023, o que não afetou o semestre anterior. A área responsável já iniciou ações corretivas para os próximos ciclos.

O crescimento, embora relevante em números absolutos, está concentrado em temas específicos e transitórios, sem indicar falhas estruturais. A Ouvidoria segue atuando de forma proativa junto às áreas para endereçar os pontos críticos e apoiar a evolução dos processos.