



# Relatório de Ouvidoria

2º semestre – 2025

Avenue Securities Banco de Investimento S.A.  
(atual denominação da Avenue Securities DTVM Ltda.)

*AV*

# 1. Objetivo



## Objetivo

O objetivo do presente relatório é apresentar as atividades da ouvidoria do Grupo Avenue no período compreendido entre 01/07/2025 a 31/12/2025, conforme dispõe a Resolução CMN nº 4.860/2020 e Resolução CVM nº 43/2021.



**AV**

## 2. Apresentação

A constituição do componente de Ouvidoria é uma exigência regulatória às atividades da Avenue Securities Banco de Investimento S.A. (“Avenue Banco de Investimento”). Contudo, considerando que os clientes interagem com um ecossistema integrado de produtos e serviços, a Avenue optou por unificar este canal. Dessa forma, a Ouvidoria atua de maneira centralizada, sendo responsável por atender às demandas de segunda instância de todas as empresas do grupo Avenue, garantindo um padrão de excelência e consistência no atendimento.

Avenue Banco de Investimento é um banco de investimento 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. Ressalta-se que a autorização para transformação em banco de investimento foi deferida pelo Banco Central por ato de 16/12/2025, publicado em 24/12/2025, motivo pelo qual as avaliações da qualidade do atendimento da ouvidoria serão apresentados no relatório do próximo semestre, conforme exigência do Art. 17 da Resolução CMN 4.860.

Além disso, a Avenue Banco de Investimento possui autorização e opera no mercado de câmbio e oferece, no Brasil, conta de pagamento pré-paga para fins de 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 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
- b) Atuar como canal de comunicação entre a Avenue e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;
- c) Informar aos administradores da Avenue sobre 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 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 possui atualmente 4 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 2º 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](https://avenue.us/ouvidoria) disponível 24 horas, todos os dias da semana. (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 Banco de Investimento



## Interface com a Administração da Avenue Banco de Investimento

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



**AV**

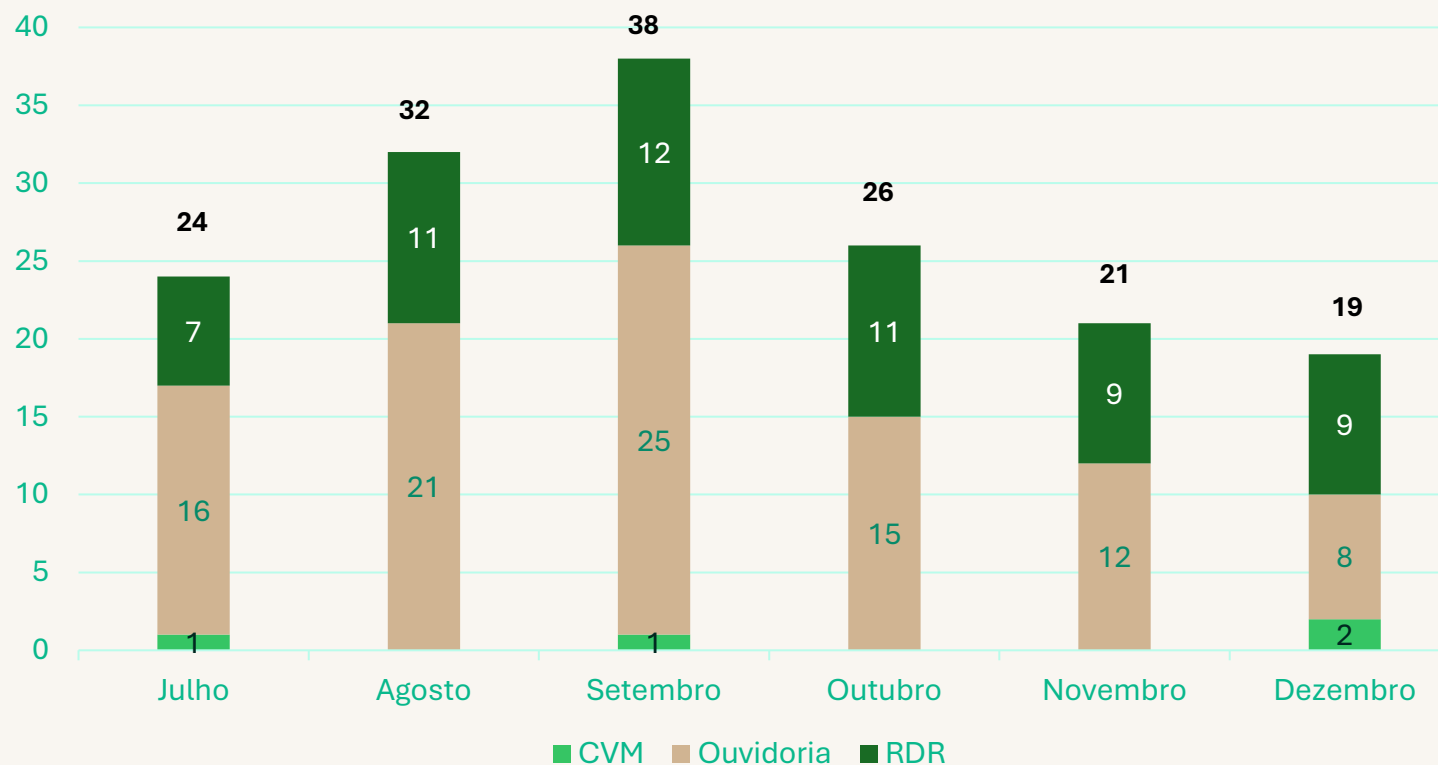
## 6. Análise quantitativa





## Análise Quantitativa - meses

No período de 01/07/2025 a 31/12/2025 a Ouvidoria da Avenue atendeu 160 (cento e sessenta) demandas, distribuídas mensalmente da seguinte forma:



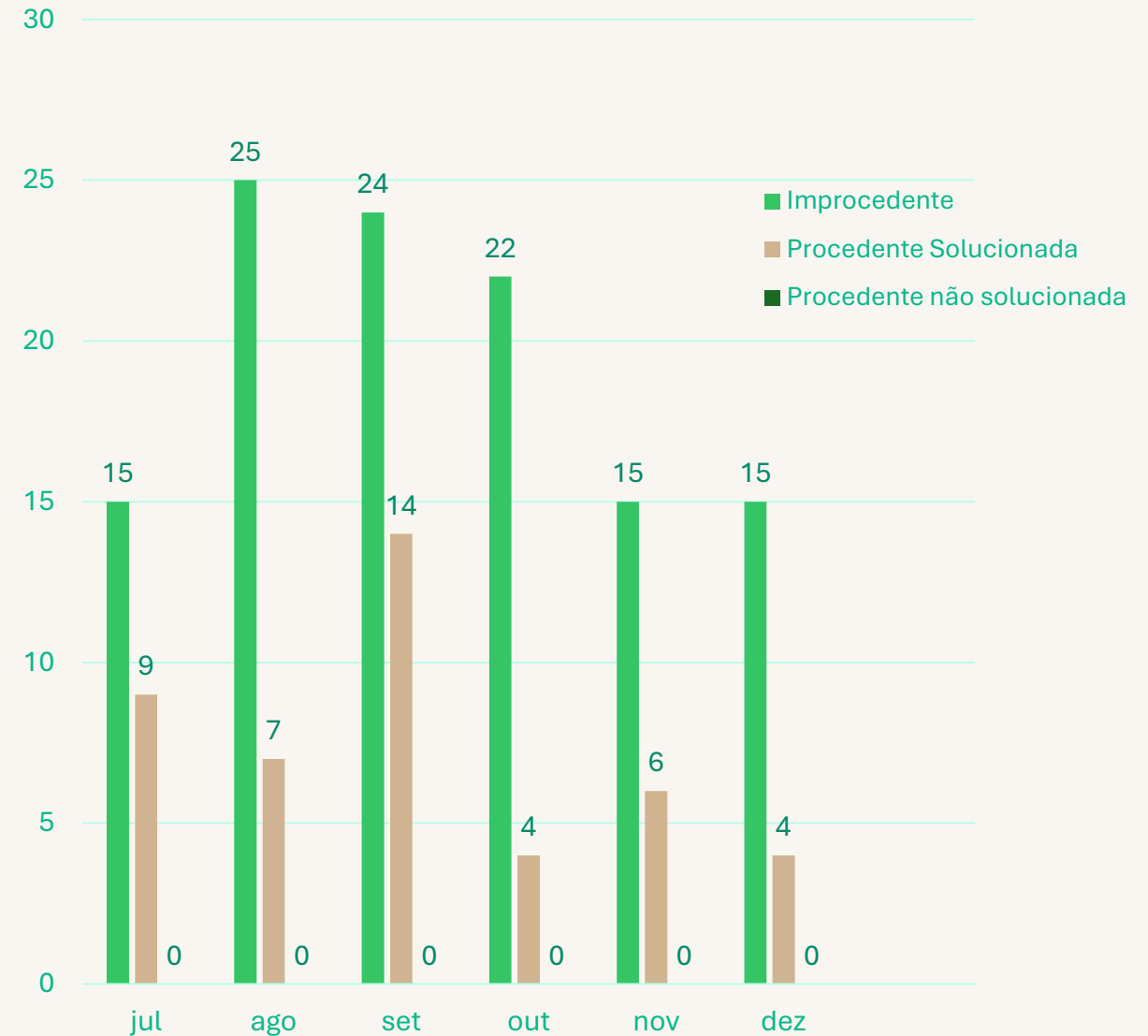
**AV**

## 7. Análise qualitativa

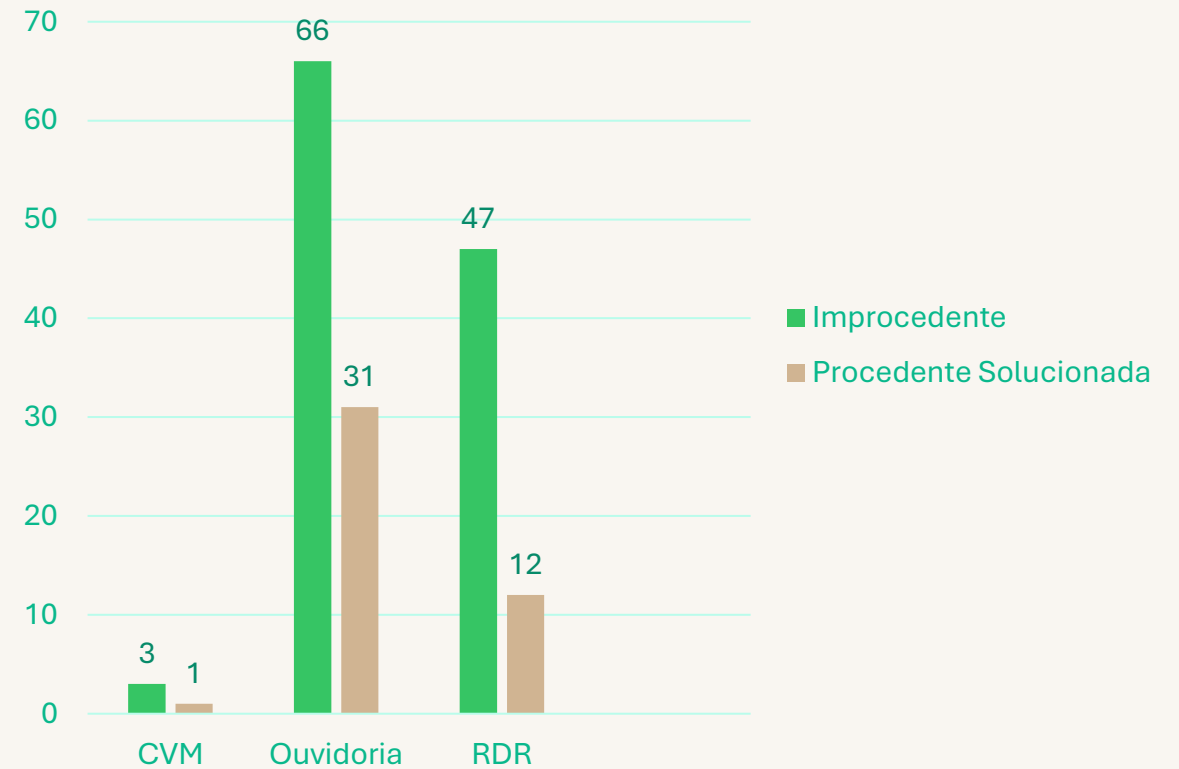
# Análise qualitativa – classificação mensal

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



*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.

O número de reclamações registradas neste semestre foi de 160, um aumento de aproximadamente 8% frente as 148 do semestre anterior. A análise detalhada indica que este crescimento não reflete uma piora operacional generalizada, mas sim movimentos específicos de reclassificação e segurança.

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.