

Avenue

RELATÓRIO SEMESTRAL

Relatório de Ouvidoria

1º semestre de 2026

Avenue Securities Banco de Investimento S.A.



SUMÁRIO

O que este relatório apresenta

01

Objetivo

Escopo, base regulatória e introdução

03

Estrutura da Ouvidoria

Composição da equipe

05

Melhoria contínua

Ciclo de escuta e aprimoramento

07

Indicadores

Prazo, satisfação e classificação das demandas

02

Apresentação

A Ouvidoria e suas atribuições

04

Canais de atendimento

Institucionais e regulatórios

06

Análise Quantitativa

Volume de demandas por mês e por canal

08

Conclusão

Balanco e aprimoramentos da edição

OBJETIVO

Apresentar as atividades da ouvidoria do Grupo Avenue no período.

O objetivo do presente relatório é apresentar as atividades da Ouvidoria do grupo Avenue no período compreendido entre 01/01/2026 a 30/06/2026, conforme dispõe a Resolução CMN nº 4.860/2020 e a Resolução CVM nº 43/2021.



APRESENTAÇÃO

A Avenue e a atuação da Ouvidoria

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.

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.

APRESENTAÇÃO

Atribuições da Ouvidoria

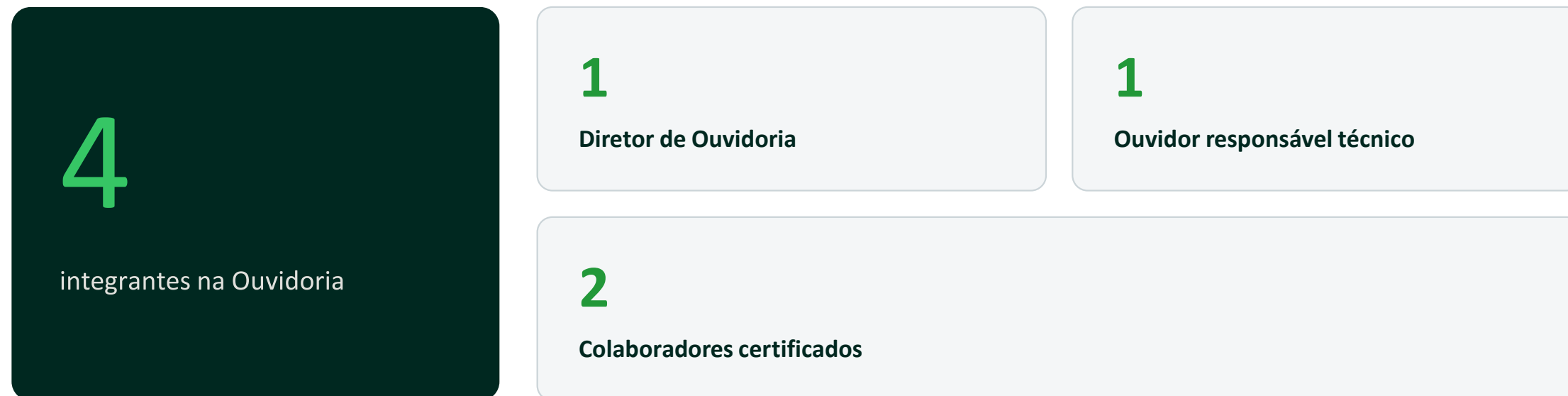
A Ouvidoria da Avenue é o componente organizacional que possui as seguintes atribuições:

- 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 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.



ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Estrutura suficiente para o atendimento das demandas do semestre.



A estrutura mostrou-se suficiente em quantidade de colaboradores, ferramentas, canais de atendimento, instalações e rotinas utilizadas no 1º semestre de 2026.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Canais institucionais e regulatórios

CANAIS INSTITUCIONAIS

0800 780 4422

Dias úteis, das 9h às 18h

avenue.us/ouvidoria

Formulário eletrônico, disponível 24h, todos os dias

CANAIS REGULATÓRIOS E DE DEFESA DO CONSUMIDOR

RDR

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil do Brasil

Procon

Órgão de defesa do consumidor

SAC da CVM

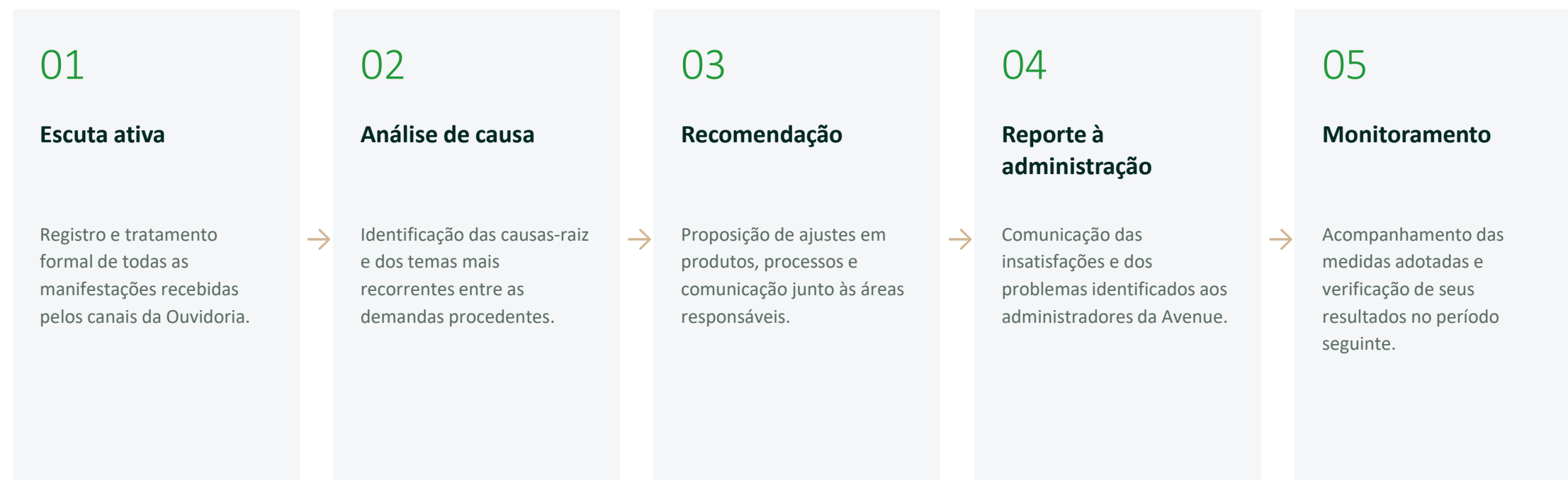
Serviço de Atendimento ao Cidadão da CVM

Sem demandas recebidas no período

MELHORIA CONTÍNUA

Um ciclo permanente de escuta e aprimoramento

A Ouvidoria transforma cada manifestação em oportunidade de melhoria, mantendo a administração no centro das decisões de aprimoramento de produtos, processos e jornadas.



↻ Ao final de cada ciclo, os aprendizados retornam à escuta ativa, realimentando o processo de forma contínua.

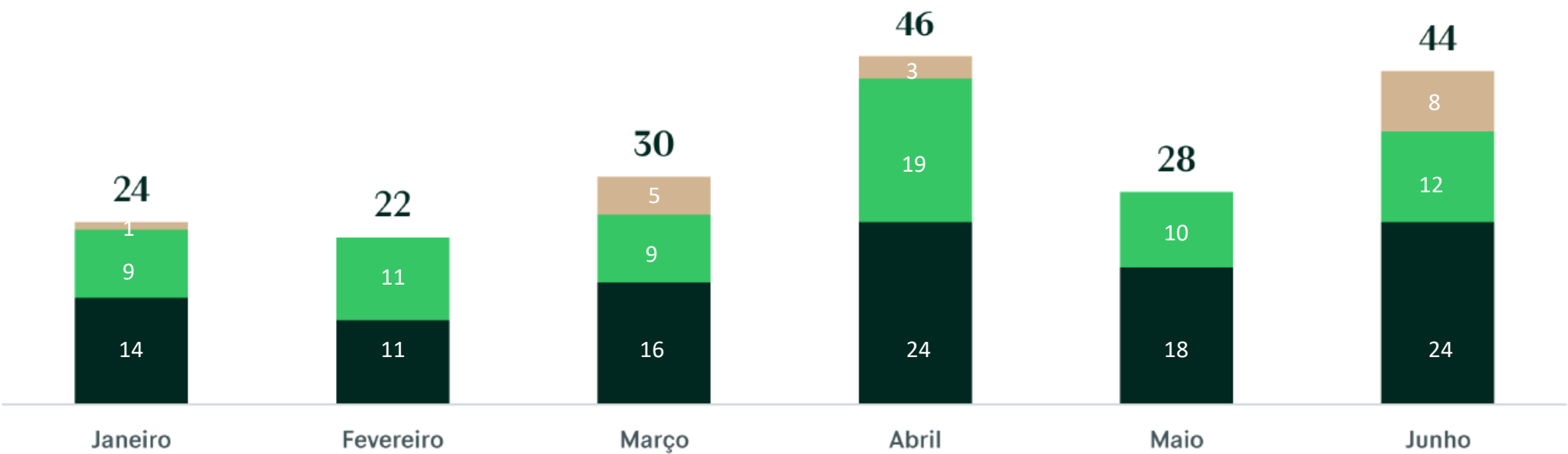
194

demandas no semestre

ANÁLISE QUANTITATIVA

Demandas por mês e por canal

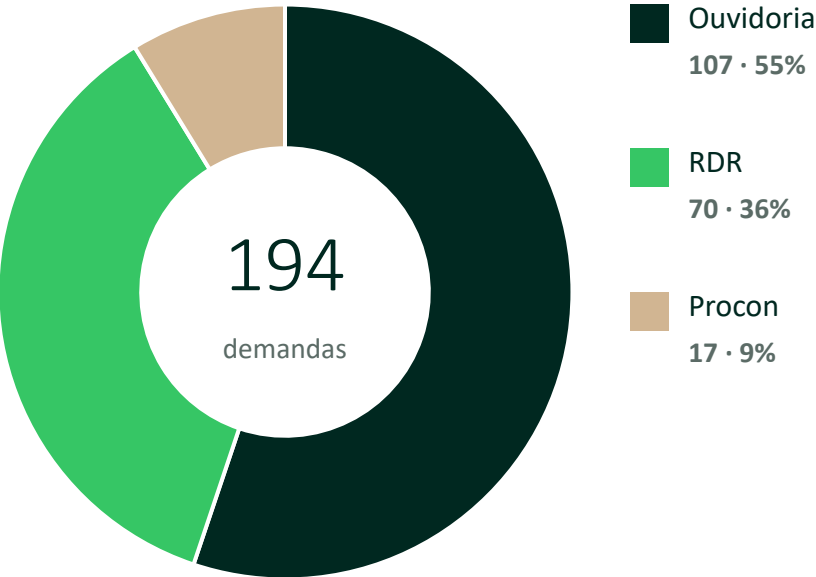
Ouvidoria · 107 (55%) RDR · 70 (36%) Procon · 17 (9%)



ANÁLISE QUALITATIVA

Indicadores

DEMANDAS POR CANAL



• Todos os dados referentes a pessoa física



Demandas resolvidas dentro do prazo

Prazo regulatório de **10 dias úteis**
Resolução CMN nº 4.860 (demandas bancárias) e Resolução CVM nº 43 (valores mobiliários).

NOTA MÉDIA

★★★★★ 1,9%/5

Avaliações referentes exclusivamente ao atendimento da Ouvidoria; não incluem os casos de Procon e RDR.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA

Procedente solucionada	38 • 36%
Procedente não solucionada	0 • 0%
Improcedente	69 • 64%

CATEGORIAS COM MAIS RECLAMAÇÕES

- 1 **Conta Banking**
Avenue Cash
- 2 **Encerramento de Conta**
- 3 **Conta Investimento**
Avenue Securities

PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

8,5 dias úteis

Refere-se exclusivamente às demandas de Ouvidoria e RDR; não inclui os não inclui os casos de Procon.

CONCLUSÃO

Estrutura satisfatória e crescimento concentrado em temas específicos e transitórios.

No período analisado, a Ouvidoria manteve seu compromisso com a qualidade e a eficiência no atendimento às manifestações dos clientes, **avaliando continuamente melhorias nos procedimentos internos** e mantendo a administração ciente das insatisfações e problemas identificados. A estrutura atual demonstrou-se satisfatória, permitindo o tratamento adequado das demandas e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos internos.

Quanto à nota média de satisfação registrada no período (1,9/5), a Ouvidoria já iniciou o processo de análise de causa-raiz das demandas avaliadas com notas baixas, buscando identificar os temas mais recorrentes e propor ajustes junto às áreas responsáveis, conforme o ciclo de melhoria contínua descrito neste relatório.

O crescimento, embora relevante em números absolutos, acompanha a **expansão da base de clientes** e concentra-se em temas específicos e transitórios, **sem indicar falhas estruturais**. A Ouvidoria segue atuando de forma proativa junto às áreas para endereçar pontos críticos.



DocuSigned by:

81D19A200FEB42F...

HSU SHAO CHUN

Diretor Responsável Resolução CVM nº 43/2021

DocuSigned by:

20EAD519DA13423...

ANNA CECÍLIA DE MAGALHÃES COUTINHO DUTRA DA SILVA

Ouvidora Responsável Resolução CVM nº 43/2021

Certificate Of Completion

Envelope Id: AFA7C1B0-9278-8068-812D-0037E77A22DD

Status: Completed

Subject: Complete with Docusign: Relatório de Ouvidoria - 1º sem 2026 - V2.pptx

Source Envelope:

Document Pages: 11

Signatures: 2

Envelope Originator:

Certificate Pages: 2

Initials: 0

João Oliveira

AutoNav: Enabled

Rua Santa Justina, 660 - Jardim Paulista

Envelopeld Stamping: Enabled

8º andar

Time Zone: (UTC-03:00) Brasília

São Paulo, São Paulo 04545-042

joao.oliveira@avenue.us

IP Address: 2804:14c:31:2a2

Record Tracking

Status: Original

Holder: João Oliveira

Location: DocuSign

7/31/2026 10:10:56 AM

joao.oliveira@avenue.us

Signer Events

Signature

Timestamp

Anna Cecilia de Magalhães Coutinho Dutra da Silva

anna.dutra@avenue.us

Chief Legal Officer

Avenue

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

DocuSigned by:

Anna Cecilia de Magalhães Coutinho Dutra da Silva

2CEAD519DA43423...

Sent: 7/31/2026 10:12:12 AM

Viewed: 7/31/2026 11:04:22 AM

Signed: 7/31/2026 11:04:30 AM

Signature Adoption: Pre-selected Style

Using IP Address: 2a09:bac0:1000:115::14b:7

Electronic Record and Signature Disclosure:

Not Offered via Docusign

Hsu Shao Chun

hsu.chun@avenue.us

Diretor

Avenue

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

DocuSigned by:

Hsu Shao Chun

91D19A266FED42F...

Sent: 7/31/2026 10:12:13 AM

Viewed: 7/31/2026 11:06:41 AM

Signed: 7/31/2026 11:06:51 AM

Signature Adoption: Pre-selected Style

Using IP Address: 201.28.77.250

Signed using mobile

Electronic Record and Signature Disclosure:

Not Offered via Docusign

In Person Signer Events

Signature

Timestamp

Editor Delivery Events

Status

Timestamp

Agent Delivery Events

Status

Timestamp

Intermediary Delivery Events

Status

Timestamp

Certified Delivery Events

Status

Timestamp

Carbon Copy Events

Status

Timestamp

Witness Events

Signature

Timestamp

Notary Events

Signature

Timestamp

Envelope Summary Events

Status

Timestamps

Envelope Sent

Hashed/Encrypted

7/31/2026 10:12:13 AM

Certified Delivered

Security Checked

7/31/2026 11:06:41 AM

Signing Complete

Security Checked

7/31/2026 11:06:51 AM

Envelope Summary Events	Status	Timestamps
Completed	Security Checked	7/31/2026 11:06:51 AM
Payment Events	Status	Timestamps