



AVS Corretora de Câmbio Ltda

RELATÓRIO DA DIRETORIA - OUVIDORIA

O relatório em questão foi elaborado considerando a regulamentação do Banco Central do Brasil aplicável às sociedades corretoras de câmbio, notadamente a Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020, alterada pela Resolução BCB nº 368, de 25 de janeiro de 2024, bem como ao tratamento de manifestações de clientes e usuários. Atualmente, o registro das ocorrências é feito através do site da instituição, (<https://erestritivas.pjtcompliance.com.br/ouvidoria/avscambio>), com solução terceirizada operada pela PJT Compliance & Consultoria, empresa especializada no apoio a instituições em temas de compliance, governança e atendimento regulatório. Além disso, é possível fazer o registro através do telefone da Ouvidoria **0800 5802675**. O objetivo deste relatório é assegurar estrita observância às normas legais relativas ao direito do consumidor e canal de comunicação entre a instituição, clientes e usuários dos produtos e serviços, trabalhando na mediação de conflitos, no registro e no redirecionamento às áreas competentes.

A **Ouvidoria** tem como atribuição atender e recepcionar as manifestações dos clientes e usuários, por meio do registro, da condução interna e da apresentação de resposta e/ou solução às dúvidas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas às atividades e aos serviços da instituição, sem prejuízo da adoção, como referência geral e de boas práticas, das diretrizes previstas na Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, alterada pela Resolução CMN nº 5.182, de 31 de outubro de 2024. Nesse contexto, atua com foco em:

I – atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;

II – prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III – encaminhar resposta conclusiva à demanda no prazo previsto;

IV – manter a Diretoria da instituição informada sobre os problemas e deficiências identificados no cumprimento de suas atribuições, bem como sobre o resultado das medidas adotadas para solucioná-los;

V – elaborar, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, encaminhando-o à auditoria interna e à Diretoria da instituição;

VI – informar aos demandantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, contados da data do protocolo, 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 do mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

ACOMPANHAMENTO DA DEMANDA

A partir do recebimento e do registro da ocorrência no canal da Ouvidoria, o Ouvidor é acionado e passa a conduzir o atendimento desde a abertura até a conclusão do processo, encaminhando a demanda à área competente e acompanhando o prazo das respostas. A Diretoria de Ouvidoria acompanha esse atendimento, monitorando os prazos, as tratativas adotadas e o andamento da solução, assegurando que o cliente permaneça devidamente informado até o encerramento da demanda. Após concluídas, as demandas permanecem arquivadas na pasta interna da Ouvidoria.

RETORNO AO CLIENTE / SOLUÇÃO DA DEMANDA

A partir do recebimento da demanda, o Ouvidor comunica os responsáveis pela área competente para que sejam adotadas as providências necessárias à solução do caso, com retorno ao cliente dentro dos prazos estabelecidos. A Diretoria de Ouvidoria acompanha esse processo juntamente com o Ouvidor, verificando o atendimento, o retorno prestado e a efetiva solução da demanda até a sua conclusão.



AVS Corretora de Câmbio Ltda

RELATÓRIO DAS OCORRÊNCIAS:

Durante o segundo semestre de 2025, foi realizado somente um teste no canal de Ouvidoria da instituição, protocolo 8881, conduzido pela auditoria interna, por meio da PSW Auditores. No período analisado, compreendido entre 1º de julho de 2025 e 31 de dezembro de 2025, não houve registro de manifestação efetiva de cliente, reclamação formal, sugestão, elogio ou denúncia, tendo sido identificado apenas esse procedimento de teste para verificação do funcionamento do canal, observando-se o prazo legal de resposta e encerramento em até 10 (dez) dias úteis, nos termos do art. 7º, § 2º, da Resolução BCB nº 28, de 23 de outubro de 2020.

Nesse período, como informado, foi feita uma única ocorrência. Cabe destacar que o atendimento desse protocolo foi concluído em um único dia, com gravação de mensagem de voz direcionada ao canal da Ouvidoria, com duração de 19 segundos, caracterizando evidência de teste operacional, desta forma, a ocorrência foi considerada improcedente. Considerando a inexistência de demanda no semestre, não houve tratamento de ocorrência, encaminhamento interno, resposta conclusiva ao demandante ou adoção de medida corretiva relacionada à manifestação de cliente. De acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nº 13.709/2015, se houvesse atendimento efetivo, o anonimato da parte envolvida seria mantido. Seguem abaixo os relatórios emitidos pelo sistema:

Relatório Estatístico de Ouvidoria

Data de Emissão: 31/12/2025

Páginas: 1/1

Período 01/07/2025 a 31/12/2025

Filtros Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA, Assunto: Todos, Sub Assunto: Todos, Departamento Acionado: Todos, Aberto por: Todos

Quadro de Situação das Ocorrências em Aberto	
Registrada sem Análise	0
Analisada e Direcionada para Área Responsável	0
Com Solução Apresentada e Aguardando Aprovação	0
Total	0

Quadro de Situação das Ocorrências Finalizadas	
Finalizado	0
Finalizado - Com Solução	1
Finalizado - Sem Solução	0
Arquivado	1
Total	1

Relatório Analítico de Ouvidoria

Data de Emissão: 31/12/2025

Páginas: 1/1

Período 01/07/2025 a 31/12/2025

Filtros Protocolo: Todos, Nome do Cliente: Todos, E-mail: Todos, Empresa: AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA, Assunto: Todos, Sub Assunto: Todos, Departamento Acionado: Todos, Aberto por: Todos

AVS CORRETORA DE CAMBIO LTDA

Protocolo	Cliente	E-mail	Assunto	Sub Assunto	Depto Responsável	Abertura	Conclusão	Dias Úteis	Situação	Classificação	Instância	Por Email
8881	Carina Krudes	carina@pswauditores.com.br	Atendimento	nenhum		25/08/2025	25/08/2025	0	Finalizado - Com Solução	Improcedente	SAC	Não

Curitiba, 20 de março de 2026.

Valéria Wysocki Ibrahim

Diretora Presidente

Ouvidoria - AVS Corretora de Câmbio Ltda.