



MANUAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – AVENIA

1. OBJETIVO E FINALIDADE

O presente Manual de Atendimento ao Cliente ("Manual") estabelece as diretrizes e condições aplicáveis ao atendimento prestado pela Avenia aos seus clientes, incluindo os canais de atendimento, os tipos de solicitações, os níveis de prioridade, os prazos aplicáveis e as regras de acompanhamento e escalonamento das demandas.

O objetivo deste Manual é proporcionar maior clareza e previsibilidade sobre o funcionamento do atendimento da Avenia, estabelecendo padrões para o registro, tratamento, acompanhamento e comunicação das solicitações realizadas pelos clientes.

As disposições deste Manual aplicam-se às solicitações relacionadas aos serviços prestados pela Avenia, observadas as características e condições específicas de cada serviço e contrato.

Os prazos e condições de atendimento estabelecidos neste Manual consideram a natureza e a complexidade da solicitação e as informações necessárias para seu tratamento. A eventual atuação de instituições financeiras, parceiros ou provedores de serviços na execução dos serviços não altera a responsabilidade da Avenia perante o cliente: a Avenia permanece responsável pelo atendimento e é o ponto único de contato do cliente durante todo o tratamento da demanda.

Este Manual deverá ser considerado em conjunto com os demais documentos e condições contratuais aplicáveis à relação entre a Avenia e seus clientes, e com as políticas internas da Avenia, em especial: Política de Privacidade, Código de Ética, Política de Educação Financeira, Política de Prevenção a Fraudes, Normas de KYC, KYT e MSAC, Política de Resposta a Incidentes de Segurança, Plano de Resposta a Incidentes da stablecoin e Política de Continuidade de Saques.

CLIENT SUPPORT MANUAL – AVENIA

1. PURPOSE AND SCOPE

This Client Support Manual (the "Manual") sets out the guidelines and conditions applicable to the support provided by Avenia to its clients, including the support channels, the types of requests, the priority levels, the applicable deadlines and the rules for monitoring and escalating requests.

The purpose of this Manual is to provide greater clarity and predictability regarding how Avenia's support operates, establishing standards for the logging, handling, monitoring and communication of the requests made by clients.

The provisions of this Manual apply to requests related to the services provided by Avenia, subject to the specific characteristics and conditions of each service and agreement.

The deadlines and support conditions set out in this Manual take into account the nature and complexity of the request and the information required to handle it. Any involvement of financial institutions, partners or service providers in the performance of the services does not change Avenia's responsibility towards the client: Avenia remains responsible for the support and is the client's single point of contact throughout the handling of the request.

This Manual shall be read together with the other contractual documents and conditions applicable to the relationship between Avenia and its clients, and with Avenia's internal policies, in particular: Privacy Policy, Code of Ethics, Financial Education Policy, Fraud Prevention Policy, KYC, KYT and MSAC Rules, Security Incident Response Policy, Stablecoin Incident Response Plan and Withdrawal Continuity Policy.



1.1. Definições

Para os fins deste Manual:

- **Cliente:** a pessoa jurídica que contrata os serviços da Avenia, representada por seus contatos autorizados;
- **Contato autorizado:** a pessoa indicada e cadastrada pelo cliente junto à Avenia para solicitar, acompanhar e aprovar demandas em seu nome;
- **Usuário final:** a pessoa física ou jurídica atendida pelo cliente, incluindo os titulares das subcontas do cliente.

1.2. Atendimento a Usuários Finais

Os usuários finais são atendidos pelo cliente, e não diretamente pela Avenia. A Avenia trata demandas relacionadas a usuários finais exclusivamente por meio do cliente e de seus contatos autorizados.

Caso um usuário final entre em contato diretamente com a Avenia, ele será orientado a procurar o cliente responsável pelo seu atendimento. Pedidos de informações complementares (RFI) relacionados a usuários finais são encaminhados somente ao cliente contratual, conforme as Normas de KYC e MSAC.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Avenia disponibiliza diferentes canais de comunicação para atendimento, acompanhamento de solicitações e relacionamento com seus clientes. Os canais se dividem em canal oficial de registro, canais de contato e contatos específicos.

2.1. Canal Oficial

O canal oficial de atendimento da Avenia é o e-mail sac@avenia.io.

Toda demanda é registrada pela Avenia, com data, hora, classificação, prioridade e responsável pelo tratamento, inclusive as demandas recebidas pelos canais de contato.

1.1. Definitions

For the purposes of this Manual:

- **Client:** the legal entity that engages Avenia's services, represented by its authorized contacts;
- **Authorized contact:** the person appointed and registered by the client with Avenia to submit, monitor and approve requests on its behalf;
- **End user:** the individual or legal entity served by the client, including the holders of the client's sub-accounts.

1.2. Support to End Users

End users are served by the client, and not directly by Avenia. Avenia handles requests related to end users exclusively through the client and its authorized contacts.

Should an end user contact Avenia directly, they will be directed to the client responsible for serving them. Requests for information (RFI) relating to end users are sent only to the contracting client, in accordance with the KYC and MSAC Rules.

2. SUPPORT CHANNELS

Avenia provides different communication channels for support, request monitoring and relationship with its clients. The channels are divided into the official logging channel, contact channels and specific contacts.

2.1. Official Channel

Avenia's official support channel is the e-mail address sac@avenia.io.

Every request is logged by Avenia, with date, time, classification, priority and person responsible for handling it, including requests received through the contact channels.



O registro da solicitação deverá conter, sempre que aplicável, as informações necessárias para sua análise e tratamento.

Os registros de atendimento são mantidos pela Avenia pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

2.2. Canais de Contato

Os canais abaixo são utilizados para comunicação e acompanhamento das demandas. As demandas recebidas por eles são registradas pela equipe de Atendimento:

- **WhatsApp, Telegram e Slack:** grupos do cliente com a Avenia, utilizados no dia a dia para comunicação, acompanhamento de demandas e tratativas, inclusive para o primeiro aviso de incidentes. O canal do grupo varia de acordo com o cliente;
- **Telefone:** (11) 94291-7340, destinado à comunicação direta e ao atendimento de demandas que requeiram interação por voz;
- **Reuniões:** utilizadas para alinhamentos, acompanhamento de demandas, tratativas específicas e temas relacionados à operação ou à jornada do cliente.

A Avenia poderá utilizar um ou mais desses canais de acordo com o perfil do cliente e a natureza da relação estabelecida.

2.3. Canal para Incidentes e Contato de Emergência

Incidentes podem ser comunicados no grupo do cliente com a Avenia (WhatsApp, Telegram ou Slack) ou pelo canal oficial, conforme a seção 8.1 (Como Reportar um Incidente).

Para incidentes P1 fora do horário regular de atendimento, o contato de emergência é o próprio grupo do cliente com a Avenia, por onde o plantão é acionado.

The request log shall contain, whenever applicable, the information required for its analysis and handling.

Support records are kept by Avenia for a minimum period of 5 (five) years.

2.2. Contact Channels

The channels below are used for communication and monitoring of requests. Requests received through them are logged by the Support team:

- **WhatsApp, Telegram and Slack:** the client's groups with Avenia, used on a day-to-day basis for communication, monitoring of requests and discussions, including the first notice of incidents. The group's channel varies according to the client;
- **Telephone:** (11) 94291-7340, intended for direct communication and for handling requests that require voice interaction;
- **Meetings:** used for alignments, monitoring of requests, specific discussions and matters related to the client's operation or journey.

Avenia may use one or more of these channels according to the client's profile and the nature of the relationship.

2.3. Incident Channel and Emergency Contact

Incidents may be reported in the client's group with Avenia (WhatsApp, Telegram or Slack) or through the official channel, as set out in Section 8.1 (How to Report an Incident).

For P1 incidents outside regular support hours, the emergency contact is the client's own group with Avenia, through which the on-call team is activated.



2.4. Atendimento Humano

Todos os canais de atendimento da Avenia contam com atendimento humano. Sempre que o cliente solicitar, a demanda será tratada por um integrante da equipe de Atendimento.

2.5. Contatos Específicos

- **Direitos do titular de dados pessoais:** sac@avenia.io;
- **Encarregado pelo tratamento de dados pessoais (DPO):** compliance@avenia.io.

2.6. Utilização dos Canais

A Avenia poderá direcionar uma solicitação para o canal mais adequado à sua natureza, complexidade ou nível de prioridade, visando garantir o tratamento adequado da demanda.

A utilização de diferentes canais de comunicação não implica, por si só, a duplicação de solicitações ou a contagem de múltiplos prazos de atendimento para uma mesma demanda.

3. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O atendimento regular da Avenia será realizado de **segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h**, considerando o horário oficial de Brasília (BRT).

Incidentes classificados como **P1 — Crítica** contam com **regime de plantão 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7)**, incluindo sábados, domingos e feriados, em especial para envio e recebimento via Pix, API e custódia. O plantão é acionado pelo grupo do cliente com a Avenia, conforme a seção 2.3.

As demais demandas recebidas fora do horário regular serão tratadas a partir do próximo período de atendimento regular, observados os prazos da seção 6.

2.4. Human Support

All of Avenia's support channels offer human support. Whenever the client so requests, the request will be handled by a member of the Support team.

2.5. Specific Contacts

- **Personal data subject rights:** sac@avenia.io;
- **Data Protection Officer (DPO):** compliance@avenia.io.

2.6. Use of the Channels

Avenia may direct a request to the channel best suited to its nature, complexity or priority level, in order to ensure the proper handling of the request.

The use of different communication channels does not, in itself, result in duplicate requests or in multiple support deadlines being counted for the same request.

3. SUPPORT HOURS

Avenia's regular support is provided **Monday to Friday, from 8 a.m. to 8 p.m.**, Brasília official time (BRT).

Incidents classified as **P1 — Critical** are covered by an **on-call regime 24 hours a day, 7 days a week (24x7)**, including Saturdays, Sundays and holidays, in particular for sending and receiving via Pix, API and custody. The on-call team is activated through the client's group with Avenia, as set out in Section 2.3.

Other requests received outside regular hours will be handled as of the next regular support period, subject to the deadlines in Section 6.



4. CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES

As solicitações recebidas pela Avenia serão classificadas de acordo com sua natureza, permitindo o direcionamento adequado das demandas e a definição de sua prioridade de atendimento.

As solicitações serão classificadas nas seguintes categorias:

4.1. Dúvida

Solicitação de esclarecimento sobre produtos, serviços, funcionalidades, processos, procedimentos ou informações relacionadas à Avenia.

4.2. Solicitação

Pedido de execução de uma atividade, configuração, alteração ou outra providência que não esteja relacionada a uma falha ou indisponibilidade do serviço.

4.3. Incidente

Ocorrência que resulte em indisponibilidade, erro, falha ou funcionamento diferente do esperado em um serviço, incluindo incidentes de segurança.

4.4. Reclamação

Manifestação de insatisfação relacionada a um serviço, atendimento, processo ou experiência do cliente. As reclamações seguem o rito descrito na seção 10.

4.5. Operação Retida, Devolvida ou Bloqueada / RFI / MED

Demandas relacionadas a operações retidas, devolvidas ou bloqueadas, pedidos de informações complementares (RFI), disputas de MED e pedidos de desbloqueio. Essas demandas são encaminhadas imediatamente à área de Compliance e seguem as regras da seção 9.

A classificação da solicitação poderá ser revisada pela Avenia durante o atendimento, caso novas informações indiquem alteração em sua natureza ou impacto.

4. CLASSIFICATION OF REQUESTS

Requests received by Avenia will be classified according to their nature, allowing them to be properly routed and their support priority to be defined.

Requests will be classified into the following categories:

4.1. Question

Request for clarification about products, services, features, processes, procedures or information related to Avenia.

4.2. Service Request

Request for the performance of an activity, configuration, change or other action that is not related to a service failure or unavailability.

4.3. Incident

Event resulting in unavailability, error, failure or unexpected behavior of a service, including security incidents.

4.4. Complaint

Expression of dissatisfaction related to a service, support, process or client experience. Complaints follow the procedure described in Section 10.

4.5. Held, Returned or Blocked Transaction / RFI / MED

Requests related to held, returned or blocked transactions, requests for information (RFI), MED disputes and unblocking requests. These requests are immediately forwarded to the Compliance team and follow the rules in Section 9.

The classification of a request may be revised by Avenia during the support process, should new information indicate a change in its nature or impact.



5. NÍVEIS DE PRIORIDADE

As solicitações serão classificadas de acordo com o impacto da ocorrência para a operação do cliente, considerando sua criticidade, abrangência e urgência.

A definição da prioridade é feita pela Avenia com base nos critérios deste Manual e no **impacto identificado no momento do atendimento**, independentemente da causa ou responsabilidade pela ocorrência. A apuração da causa e das responsabilidades será realizada durante o tratamento da demanda, quando aplicável. A urgência informada pelo cliente é considerada na análise, mas não define, isoladamente, a prioridade da demanda.

5.1. P1 – Crítica

Uma demanda é classificada como P1 quando atende a **pelo menos um** dos critérios abaixo e **não há alternativa operacional** disponível para o cliente:

- indisponibilidade do envio ou do recebimento via Pix para todas ou para a maior parte das operações do cliente;
- indisponibilidade da API que impeça a execução de operações essenciais;
- indisponibilidade do Dashboard que impeça a execução de operações essenciais;
- sistema inoperante;
- indisponibilidade de saques ou de acesso aos recursos em custódia;
- atrasos no processamento que impeçam a liquidação das operações do cliente de forma generalizada;
- incidente de segurança, confirmado ou sob suspeita fundamentada, com risco aos recursos ou aos dados do cliente.

5. PRIORITY LEVELS

Requests will be classified according to the impact of the event on the client's operation, considering its criticality, scope and urgency.

Priority is defined by Avenia based on the criteria of this Manual and on the **impact identified at the time of support**, regardless of the cause of or responsibility for the event. The cause and responsibilities will be determined during the handling of the request, where applicable. The urgency indicated by the client is taken into account in the analysis but does not, on its own, define the priority of the request.

5.1. P1 – Critical

A request is classified as P1 when it meets **at least one** of the criteria below and **no operational alternative** is available to the client:

- unavailability of sending or receiving via Pix for all or most of the client's transactions;
- API unavailability that prevents the execution of essential operations;
- Dashboard unavailability that prevents the execution of essential operations;
- system down;
- unavailability of withdrawals or of access to funds held in custody;
- processing delays that prevent the settlement of the client's transactions on a widespread basis;
- security incident, confirmed or reasonably suspected, posing a risk to the client's funds or data.



Não são classificadas como P1, por exemplo: falhas em operações isoladas, demandas que afetem um único usuário final, operações retidas para análise (seção 9) ou situações em que exista alternativa operacional disponível.

5.2. P2 – Alta

Demandas que apresentem **impacto relevante para a operação do cliente**, mas que não resultem em indisponibilidade generalizada ou paralisação de uma operação essencial.

São exemplos:

- falha que afete uma funcionalidade específica;
- indisponibilidade que afete parte dos usuários ou operações;
- erro que prejudique uma etapa relevante do fluxo operacional;
- problemas recorrentes que impactem a operação do cliente;
- situações para as quais exista uma alternativa operacional, mas com impacto relevante na experiência ou operação.

5.3. P3 – Média

Demandas que apresentem **impacto limitado na operação**, sem impedir a continuidade das atividades do cliente.

São exemplos:

- erros pontuais sem impacto significativo na operação;
- dificuldades de utilização de determinada funcionalidade;
- inconsistências que não impeçam a execução das operações;
- dúvidas técnicas que demandem análise;

The following, for example, are not classified as P1: failures in isolated transactions, requests affecting a single end user, transactions held for analysis (Section 9) or situations in which an operational alternative is available.

5.2. P2 – High

Requests that have a **relevant impact on the client's operation**, but do not result in widespread unavailability or in the stoppage of an essential operation.

Examples include:

- failure affecting a specific feature;
- unavailability affecting some users or transactions;
- error impairing a relevant step of the operational flow;
- recurring issues impacting the client's operation;
- situations for which an operational alternative exists, but with a relevant impact on the experience or operation.

5.3. P3 – Medium

Requests that have a **limited impact on the operation**, without preventing the continuity of the client's activities.

Examples include:

- one-off errors without significant impact on the operation;
- difficulties in using a given feature;
- inconsistencies that do not prevent the execution of transactions;
- technical questions requiring analysis;



- solicitações que exijam investigação ou atuação de uma área especializada, mas que não apresentem urgência operacional.

5.4. P4 – Baixa

Demandas que **não apresentem impacto relevante na operação do cliente** e que possam ser tratadas dentro do fluxo regular de atendimento.

São exemplos:

- dúvidas gerais;
- solicitações de informações;
- orientações sobre funcionalidades;
- solicitações de documentação;
- sugestões e melhorias;
- demandas administrativas sem impacto operacional.

5.5. Reclassificação da Prioridade

A prioridade atribuída à solicitação poderá ser alterada durante o atendimento caso novas informações indiquem mudança em seu impacto, abrangência ou criticidade.

A Avenia poderá solicitar informações adicionais ao cliente para avaliar adequadamente a prioridade da demanda.

6. PRAZOS E COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Avenia adotará medidas compatíveis com a natureza, prioridade e impacto de cada solicitação, buscando assegurar o adequado tratamento, acompanhamento e comunicação ao cliente durante todo o ciclo da demanda.

6.1. Prazos por Prioridade

Os prazos abaixo são contados a partir do registro da demanda e se aplicam conforme a prioridade atribuída:

- requests requiring investigation or the involvement of a specialized team, but without operational urgency.

5.4. P4 – Low

Requests that **have no relevant impact on the client's operation** and can be handled within the regular support flow.

Examples include:

- general questions;
- requests for information;
- guidance on features;
- requests for documentation;
- suggestions and improvements;
- administrative requests with no operational impact.

5.5. Priority Reclassification

The priority assigned to a request may be changed during the support process should new information indicate a change in its impact, scope or criticality.

Avenia may request additional information from the client in order to properly assess the priority of the request.

6. SUPPORT DEADLINES AND COMMITMENTS

Avenia will adopt measures consistent with the nature, priority and impact of each request, seeking to ensure its proper handling, monitoring and communication to the client throughout the request lifecycle.

6.1. Deadlines by Priority

The deadlines below are counted from the logging of the request and apply according to the assigned priority:



Prioridade Priority	Primeira resposta First response	Atualização ao cliente Client update	Meta de solução ou contorno Resolution or workaround target	Cobertura Coverage
P1 — Crítica <i>P1 — Critical</i>	30 minutos <i>30 minutes</i>	A cada 1 hora <i>Every 1 hour</i>	Atuação contínua até a normalização <i>Continuous action until normalization</i>	24x7
P2 — Alta <i>P2 — High</i>	2 horas úteis <i>2 business hours</i>	Diária <i>Daily</i>	2 dias úteis <i>2 business days</i>	Horário regular <i>Regular hours</i>
P3 — Média <i>P3 — Medium</i>	1 dia útil <i>1 business day</i>	Semanal <i>Weekly</i>	5 dias úteis <i>5 business days</i>	Horário regular <i>Regular hours</i>
P4 — Baixa <i>P4 — Low</i>	2 dias úteis <i>2 business days</i>	—	10 dias úteis <i>10 business days</i>	Horário regular <i>Regular hours</i>

Independentemente da prioridade, aplicam-se os seguintes prazos específicos:

- **Reclamações:** resposta conclusiva em até 7 (sete) dias corridos;
- **Pedidos de titular de dados pessoais:** resposta em até 15 (quinze) dias;
- **Operações retidas, devolvidas ou bloqueadas / RFI / MED:** encaminhamento imediato à área de Compliance e retorno ao cliente em até 3 (três) dias úteis.

A meta de solução corresponde ao prazo para a solução definitiva ou para a disponibilização de uma alternativa de contorno que permita a continuidade da operação do cliente. Quando o tratamento depender de informações ou ações do cliente, a contagem do prazo fica suspensa até o recebimento do que foi solicitado (seção 12.2).

6.2. P1 — Crítica

As demandas classificadas como P1 serão tratadas com **prioridade máxima e de forma imediata**, com acionamento das áreas responsáveis e acompanhamento contínuo enquanto perdurar o impacto identificado.

Regardless of priority, the following specific deadlines apply:

- **Complaints:** conclusive response within 7 (seven) calendar days;
- **Personal data subject requests:** response within 15 (fifteen) days;
- **Held, returned or blocked transactions / RFI / MED:** immediate referral to the Compliance team and response to the client within 3 (three) business days.

The resolution target is the deadline for a definitive solution or for providing a workaround that allows the continuity of the client's operation. Where handling depends on information or actions from the client, the deadline is suspended until what was requested is received (Section 12.2).

6.2. P1 — Critical

Requests classified as P1 will be handled with **maximum priority and immediately**, with the responsible teams being activated and continuous monitoring for as long as the identified impact persists.



O cliente será mantido informado sobre a evolução da ocorrência, incluindo informações relevantes sobre o andamento do tratamento e a normalização do serviço.

6.3. P2 – Alta

As demandas classificadas como P2 serão tratadas com **prioridade**, considerando seu impacto para a operação do cliente.

A Avenia realizará o acompanhamento da demanda até sua conclusão e manterá o cliente informado sobre sua evolução, especialmente quando houver alterações relevantes ou necessidade de atuação de outras áreas.

6.4. P3 – Média

As demandas classificadas como P3 serão tratadas dentro do **fluxo regular de atendimento**, considerando sua natureza, complexidade e impacto para o cliente.

Quando necessário, a Avenia poderá direcionar a solicitação para áreas especializadas para análise e tratamento.

6.5. P4 – Baixa

As demandas classificadas como P4 serão tratadas conforme o **fluxo regular de atendimento e a natureza da solicitação**, sem impacto relevante sobre a operação do cliente.

6.6. Atuação de Terceiros

O tratamento das solicitações poderá envolver a atuação de diferentes áreas da Avenia e, quando aplicável, de instituições financeiras, parceiros ou provedores de serviços contratados pela Avenia.

Nessas situações, a Avenia permanece responsável pela demanda e como ponto único de contato do cliente, realizando os acionamentos e o acompanhamento junto aos envolvidos e mantendo o cliente informado sobre sua evolução.

The client will be kept informed of the progress of the event, including relevant information on the status of the handling and the normalization of the service.

6.3. P2 – High

Requests classified as P2 will be handled with **priority**, considering their impact on the client's operation.

Avenia will monitor the request until its conclusion and keep the client informed of its progress, especially when there are relevant changes or other teams need to be involved.

6.4. P3 – Medium

Requests classified as P3 will be handled within the **regular support flow**, considering their nature, complexity and impact on the client.

Where necessary, Avenia may direct the request to specialized teams for analysis and handling.

6.5. P4 – Low

Requests classified as P4 will be handled according to the **regular support flow and the nature of the request**, with no relevant impact on the client's operation.

6.6. Third-Party Involvement

The handling of requests may involve different Avenia teams and, where applicable, financial institutions, partners or service providers engaged by Avenia.

In such situations, Avenia remains responsible for the request and as the client's single point of contact, engaging and following up with the parties involved and keeping the client informed of its progress.



6.7. Reavaliação da Prioridade

A prioridade atribuída a uma solicitação poderá ser alterada durante seu tratamento caso novas informações indiquem mudança em seu impacto, abrangência ou criticidade.

A alteração da prioridade será realizada pela Avenia com base nas informações disponíveis e nos critérios estabelecidos neste Manual.

7. ESCALONAMENTO

O escalonamento consiste no direcionamento de uma solicitação para níveis adicionais de análise, especialização ou gestão, sempre que necessário para garantir o adequado tratamento da demanda.

A Avenia poderá realizar o escalonamento de uma solicitação considerando, entre outros fatores:

- o nível de prioridade da demanda;
- o impacto identificado para o cliente;
- a complexidade da solicitação;
- a necessidade de atuação de área especializada;
- a existência de dependências internas ou externas;
- o risco de impacto adicional na operação do cliente;
- a necessidade de decisão ou atuação gerencial.

O escalonamento poderá envolver diferentes áreas e níveis de atuação da Avenia, conforme a natureza da solicitação. Demandas da categoria prevista na seção 4.5 e reclamações que aleguem fraude, golpe ou operação não reconhecida são sempre escalonadas à área de Compliance.

Durante o processo de escalonamento, o Atendimento permanecerá responsável pelo acompanhamento da demanda e pela comunicação com o cliente.

6.7. Priority Reassessment

The priority assigned to a request may be changed during its handling should new information indicate a change in its impact, scope or criticality.

Any change in priority will be made by Avenia based on the information available and on the criteria set out in this Manual.

7. ESCALATION

Escalation consists of directing a request to additional levels of analysis, expertise or management, whenever necessary to ensure the proper handling of the request.

Avenia may escalate a request taking into account, among other factors:

- the priority level of the request;
- the impact identified for the client;
- the complexity of the request;
- the need for the involvement of a specialized team;
- the existence of internal or external dependencies;
- the risk of additional impact on the client's operation;
- the need for a management decision or action.

Escalation may involve different Avenia teams and levels, depending on the nature of the request. Requests in the category set out in Section 4.5 and complaints alleging fraud, scam or an unrecognized transaction are always escalated to the Compliance team.

During the escalation process, Support will remain responsible for monitoring the request and communicating with the client.



O escalonamento interno não altera, por si só, a prioridade atribuída à solicitação. Caso o impacto da demanda seja alterado durante seu tratamento, sua prioridade poderá ser reavaliada conforme os critérios estabelecidos neste Manual.

7.1. Comunicação durante o Escalonamento

Quando o escalonamento representar uma mudança relevante no tratamento da solicitação, o cliente será informado sobre a evolução da demanda e, quando aplicável, sobre as próximas etapas.

A Avenia buscará manter uma comunicação clara e objetiva, evitando que o cliente precise realizar novos contatos para obter informações sobre uma demanda que já esteja em acompanhamento.

8. GESTÃO DE INCIDENTES

Incidentes são ocorrências que resultem em indisponibilidade, erro, falha ou funcionamento diferente do esperado nos serviços disponibilizados pela Avenia, incluindo incidentes de segurança, violações de dados e interrupções de serviços, inclusive quando originados em prestadores contratados pela Avenia.

A Avenia realizará a análise e o tratamento dos incidentes de acordo com seu nível de prioridade e impacto identificado.

8.1. Como Reportar um Incidente

Ao identificar um incidente, o cliente pode:

- comunicar a ocorrência no grupo do cliente com a Avenia (WhatsApp, Telegram ou Slack) ou pelo canal oficial (seção 2.1);
- em caso de P1 fora do horário regular, a comunicação no grupo aciona o plantão (seção 2.3);
- informar a data e o horário de início da ocorrência;

Internal escalation does not, in itself, change the priority assigned to the request. Should the impact of the request change during its handling, its priority may be reassessed according to the criteria set out in this Manual.

7.1. Communication during Escalation

Where escalation represents a relevant change in the handling of the request, the client will be informed of its progress and, where applicable, of the next steps.

Avenia will seek to maintain clear and objective communication, so that the client does not need to make new contacts to obtain information on a request that is already being monitored.

8. INCIDENT MANAGEMENT

Incidents are events resulting in unavailability, error, failure or unexpected behavior of the services provided by Avenia, including security incidents, data breaches and service interruptions, including when they originate from providers engaged by Avenia.

Avenia will analyze and handle incidents according to their priority level and the impact identified.

8.1. How to Report an Incident

Upon identifying an incident, the client may:

- report the event in the client's group with Avenia (WhatsApp, Telegram or Slack) or through the official channel (Section 2.1);
- in the case of P1 outside regular hours, reporting in the group activates the on-call team (Section 2.3);
- provide the date and time the event started;



- descrever o que está acontecendo e quais serviços ou operações foram afetados (por exemplo: envio ou recebimento via Pix, API, Dashboard, saques);
- informar o volume ou a proporção de operações afetadas e se há alguma alternativa operacional em uso;
- enviar os identificadores das operações afetadas, quando houver (por exemplo: ID da operação, E2E, hash da transação), e evidências como mensagens de erro ou prints.

Após o comunicado, a Avenia informará a prioridade atribuída ao incidente.

8.2. Identificação e Tratamento

Ao identificar um incidente, a Avenia realizará a análise necessária para compreender seu impacto, abrangência e causa, direcionando a ocorrência às áreas responsáveis pelo tratamento.

Quando aplicável, o incidente poderá ser reclassificado ou ter sua prioridade alterada durante o processo de investigação, de acordo com a evolução do impacto identificado.

8.3. Comunicação de Incidentes

Em situações de impacto relevante para a operação do cliente, a Avenia comunicará a ocorrência e fornecerá informações sobre:

- a identificação do incidente;
- o impacto conhecido;
- as ações em andamento;
- eventuais alternativas disponíveis;
- a normalização do serviço.

As informações serão compartilhadas de acordo com sua disponibilidade e evolução durante o tratamento do incidente, observada a cadência de atualização prevista na seção 6.1.

- describe what is happening and which services or transactions are affected (for example: sending or receiving via Pix, API, Dashboard, withdrawals);
- provide the volume or proportion of transactions affected and whether any operational alternative is in use;
- send the identifiers of the affected transactions, if any (for example: transaction ID, E2E, transaction hash), and evidence such as error messages or screenshots.

After the report, Avenia will inform the priority assigned to the incident.

8.2. Identification and Handling

Upon identifying an incident, Avenia will carry out the analysis necessary to understand its impact, scope and cause, directing the event to the teams responsible for handling it.

Where applicable, the incident may be reclassified or have its priority changed during the investigation, according to the evolution of the impact identified.

8.3. Incident Communication

In situations with a relevant impact on the client's operation, Avenia will report the event and provide information on:

- the identification of the incident;
- the known impact;
- the actions in progress;
- any available alternatives;
- the normalization of the service.

Information will be shared as it becomes available and evolves during the handling of the incident, subject to the update frequency set out in Section 6.1.



8.4. Normalização

Após a normalização do serviço, a Avenia realizará o acompanhamento necessário para confirmar a estabilização da operação.

Quando aplicável, poderão ser compartilhadas informações adicionais sobre a ocorrência, incluindo orientações relacionadas ao restabelecimento dos serviços ou próximos passos para o cliente.

8.5. Incidentes com Atuação de Terceiros

Quando a origem ou o tratamento do incidente envolver instituições financeiras, parceiros ou provedores de serviços contratados pela Avenia, a Avenia atuará ativamente junto ao terceiro, realizando os acionamentos e acompanhamentos necessários para buscar a solução da ocorrência e reduzir seus impactos para o cliente.

A Avenia permanece responsável pelo atendimento e acompanhamento do incidente perante o cliente, como seu ponto único de contato, independentemente da atuação do terceiro. O parceiro, instituição financeira ou provedor envolvido somente será identificado ao cliente quando já constar da relação pública de prestadores contratados pela Avenia.

Nos casos relacionados ao envio ou recebimento via Pix, a Avenia realizará o acompanhamento da ocorrência e manterá o cliente informado sobre as atualizações disponíveis, considerando que a Avenia opera o Pix por meio de instituições parceiras participantes do arranjo.

8.6. Incidentes de Segurança e Continuidade

Incidentes de segurança, violações de dados e interrupções de serviço são tratados conforme a Política de Resposta a Incidentes de Segurança, o Plano de Resposta a Incidentes da stablecoin e a Política de Continuidade de Saques, conforme o caso.

8.4. Normalization

After the service is normalized, Avenia will carry out the monitoring necessary to confirm that the operation has stabilized.

Where applicable, additional information about the event may be shared, including guidance on the restoration of services or next steps for the client.

8.5. Incidents Involving Third Parties

Where the origin or handling of the incident involves financial institutions, partners or service providers engaged by Avenia, Avenia will actively engage with the third party, carrying out the necessary escalations and follow-ups to resolve the event and reduce its impact on the client.

Avenia remains responsible for the support and monitoring of the incident towards the client, as its single point of contact, regardless of the third party's involvement. The partner, financial institution or provider involved will only be identified to the client where it is already included in Avenia's public list of engaged providers.

In cases related to sending or receiving via Pix, Avenia will monitor the event and keep the client informed of the available updates, considering that Avenia operates Pix through partner institutions participating in the payment scheme.

8.6. Security Incidents and Continuity

Security incidents, data breaches and service interruptions are handled in accordance with the Security Incident Response Policy, the Stablecoin Incident Response Plan and the Withdrawal Continuity Policy, as the case may be.



Quando o incidente envolver dados pessoais e a Avenia atuar como controladora, a Avenia comunicará os titulares afetados em até 3 (três) dias úteis, nos termos da regulamentação aplicável. Quando a Avenia atuar como operadora, comunicará o cliente, na qualidade de controlador, para que este adote as providências cabíveis.

9. OPERAÇÕES RETIDAS, DEVOLVIDAS OU BLOQUEADAS, RFI E MED

As demandas previstas na seção 4.5 são encaminhadas imediatamente à área de Compliance, e o retorno ao cliente segue o prazo da seção 6.1.

9.1. Sigilo

O Atendimento nunca informa ao cliente ou a terceiros a existência de análise de prevenção à lavagem de dinheiro, eventual comunicação ao COAF ou a regra de monitoramento acionada.

Na comunicação com o cliente, o Atendimento utiliza a linguagem padrão definida pela Avenia (por exemplo, "operação retida para análise"), informando o status da operação e o prazo da retenção, quando aplicável.

9.2. Pedidos de Informações Complementares (RFI)

Os pedidos de informações complementares são enviados somente pela área de Compliance, pelos canais oficiais, com cópia ao gerente de conta (account manager) do cliente.

9.3. Desbloqueio

A decisão sobre o desbloqueio de operações, recursos ou contas é da área de Compliance. O Atendimento comunica ao cliente apenas decisões já tomadas.

Where the incident involves personal data and Avenia acts as controller, Avenia will notify the affected data subjects within 3 (three) business days, under the applicable regulations. Where Avenia acts as processor, it will notify the client, as controller, so that the latter may take the appropriate measures.

9. HELD, RETURNED OR BLOCKED TRANSACTIONS, RFI AND MED

The requests set out in Section 4.5 are immediately forwarded to the Compliance team, and the response to the client follows the deadline in Section 6.1.

9.1. Confidentiality

Support never informs the client or third parties of the existence of an anti-money laundering review, of any report to COAF or of the monitoring rule triggered.

When communicating with the client, Support uses the standard wording defined by Avenia (for example, "transaction held for analysis"), informing the status of the transaction and the holding period, where applicable.

9.2. Requests for Information (RFI)

Requests for information are sent only by the Compliance team, through the official channels, with a copy to the client's account manager.

9.3. Unblocking

The decision to unblock transactions, funds or accounts rests with the Compliance team. Support only communicates decisions already made to the client.



9.4. Retenção Cautelar

A partir de 1º de janeiro de 2027, nas retenções cautelares de até 24 (vinte e quatro) horas, o cliente será notificado sobre a natureza cautelar da retenção e o seu prazo, conforme o modelo abaixo:

Informamos que a operação [identificador da operação], no valor de [valor], realizada em [data e hora], foi retida de forma cautelar para análise. A retenção tem prazo de até [prazo], contado a partir de [data e hora]. Ao final desse prazo, informaremos o andamento da operação.

9.4. Precautionary Hold

As of January 1, 2027, in precautionary holds of up to 24 (twenty-four) hours, the client will be notified of the precautionary nature of the hold and its duration, according to the template below:

Please be advised that transaction [transaction identifier], in the amount of [amount], carried out on [date and time], has been held as a precautionary measure for analysis. The hold lasts for up to [period], counted from [date and time]. At the end of this period, we will inform you of the status of the transaction.

10. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

As reclamações seguem o rito abaixo:

- **Registro:** toda reclamação é registrada pela Avenia;
- **Resposta:** a Avenia envia resposta fundamentada, por escrito, em até 7 (sete) dias corridos;
- **Segunda instância:** caso o cliente não concorde com a resposta, poderá recorrer à Ouvidoria da Avenia, pelo canal whistleblowing@avenia.io, que apresentará resposta conclusiva em até 10 dias úteis;
- **Fraude, golpe ou operação não reconhecida:** reclamações com essa alegação são encaminhadas à área de Compliance no mesmo dia, conforme a Política de Prevenção a Fraudes e a Norma MSAC.

O cliente pode, a qualquer momento, registrar reclamação no Banco Central do Brasil, pelos canais Fale Conosco ou Registro de Demandas do Cidadão (RDR).

10. COMPLAINT HANDLING

Complaints follow the procedure below:

- **Logging:** every complaint is logged by Avenia;
- **Response:** Avenia sends a reasoned written response within 7 (seven) calendar days;
- **Second instance:** should the client disagree with the response, it may appeal to Avenia's Ombudsman, through whistleblowing@avenia.io, who will provide a conclusive response within 10 business days;
- **Fraud, scam or unrecognized transaction:** complaints with such allegations are forwarded to the Compliance team on the same day, in accordance with the Fraud Prevention Policy and the MSAC Rule.

The client may, at any time, file a complaint with the Central Bank of Brazil, through the Fale Conosco or Citizen Request Registry (RDR) channels.



11. RESPONSABILIDADES DA AVENIA E DO CLIENTE

O adequado funcionamento do atendimento depende da atuação conjunta da Avenia e do cliente, especialmente nas situações que exigem análise, validação de informações ou interação entre diferentes áreas e participantes da operação.

11.1. Responsabilidades da Avenia

São responsabilidades da Avenia no atendimento ao cliente:

- receber, registrar e classificar as solicitações de acordo com sua natureza e prioridade;
- direcionar as demandas para as áreas responsáveis pelo tratamento;
- acompanhar as solicitações até sua conclusão ou encaminhamento adequado;
- emendar seus melhores esforços para observar as metas de prazo previstas neste Manual;
- manter o cliente informado sobre a evolução das demandas, especialmente quando houver alterações relevantes ou dependências que impactem seu tratamento;
- atuar junto a áreas internas, instituições financeiras, parceiros e provedores envolvidos na operação, quando necessário, permanecendo como ponto único de contato do cliente;
- comunicar incidentes relevantes e as informações disponíveis sobre seu tratamento;
- buscar a normalização dos serviços e a adequada condução das solicitações recebidas;
- orientar o cliente sobre informações, procedimentos ou ações necessárias para o tratamento da demanda.

11. RESPONSIBILITIES OF AVENIA AND THE CLIENT

The proper functioning of support depends on the joint action of Avenia and the client, especially in situations requiring analysis, validation of information or interaction between different teams and participants in the operation.

11.1. Avenia's Responsibilities

Avenia's responsibilities in client support are to:

- receive, log and classify requests according to their nature and priority;
- direct requests to the teams responsible for handling them;
- monitor requests until their conclusion or proper referral;
- use its best efforts to meet the deadline targets set out in this Manual;
- keep the client informed of the progress of requests, especially when there are relevant changes or dependencies affecting their handling;
- engage with internal teams, financial institutions, partners and providers involved in the operation, where necessary, remaining the client's single point of contact;
- report relevant incidents and the information available on their handling;
- seek the normalization of services and the proper handling of the requests received;
- guide the client on the information, procedures or actions required to handle the request.



11.2. Responsabilidades do Cliente

Para contribuir com o adequado tratamento das solicitações, o cliente deverá, sempre que necessário:

- fornecer informações completas e corretas sobre a demanda;
- apresentar evidências ou documentos que possam auxiliar na análise da ocorrência, quando aplicável;
- informar o impacto identificado em sua operação e eventuais alterações relevantes durante o atendimento;
- colaborar com testes, validações ou procedimentos necessários para a investigação e tratamento da solicitação;
- manter atualizada junto à Avenia a lista de contatos autorizados;
- prestar o atendimento aos seus usuários finais e encaminhar à Avenia, por meio de seus contatos autorizados, as demandas que dependam da atuação da Avenia;
- utilizar os canais de atendimento estabelecidos para o relacionamento com a Avenia.

A Avenia poderá solicitar informações adicionais ao cliente sempre que forem necessárias para compreender a ocorrência, avaliar seu impacto ou dar continuidade ao tratamento da demanda.

12. ENCERRAMENTO DAS SOLICITAÇÕES

Uma solicitação será considerada concluída quando a demanda tiver sido tratada, a informação solicitada tiver sido fornecida ou a ocorrência tiver sido normalizada, conforme a natureza da solicitação.

11.2. Client's Responsibilities

In order to contribute to the proper handling of requests, the client shall, whenever necessary:

- provide complete and accurate information about the request;
- submit evidence or documents that may assist in the analysis of the event, where applicable;
- inform the impact identified on its operation and any relevant changes during the support process;
- cooperate with tests, validations or procedures necessary for the investigation and handling of the request;
- keep the list of authorized contacts up to date with Avenia;
- provide support to its end users and forward to Avenia, through its authorized contacts, the requests that depend on Avenia's action;
- use the support channels established for the relationship with Avenia.

Avenia may request additional information from the client whenever necessary to understand the event, assess its impact or continue handling the request.

12. CLOSING OF REQUESTS

A request will be considered concluded when it has been handled, the requested information has been provided or the event has been normalized, depending on the nature of the request.



12.1. Conclusão da Solicitação

Após a conclusão do tratamento, a Avenia comunicará o encerramento da demanda ao cliente, informando o resultado do atendimento e, quando necessário, as orientações ou próximos passos relacionados à solicitação.

12.2. Solicitações que Dependam de Informações do Cliente

Quando o tratamento da solicitação depender de informações, documentos, validações ou outras ações do cliente, a Avenia poderá solicitar os dados necessários para dar continuidade ao atendimento.

Enquanto as informações necessárias não forem disponibilizadas, o tratamento da solicitação permanecerá pendente e a contagem dos prazos ficará suspensa.

Após o recebimento das informações necessárias, a Avenia dará continuidade ao tratamento da demanda.

12.3. Reabertura de Solicitações

Caso o problema persista ou volte a ocorrer após o encerramento da solicitação, o cliente poderá comunicar a Avenia para que a situação seja reavaliada.

Quando houver relação com a demanda anteriormente tratada, a Avenia poderá retomar o atendimento considerando o histórico e as informações já registradas no atendimento anterior.

13. SEGURANÇA E CONFIDENCIALIDADE NO ATENDIMENTO

A Avenia adotará medidas adequadas para preservar a segurança e a confidencialidade das informações compartilhadas pelos clientes durante o atendimento, observadas as regras e procedimentos aplicáveis à relação contratual e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

12.1. Conclusion of the Request

After handling is concluded, Avenia will notify the client of the closing of the request, informing the outcome of the support and, where necessary, the guidance or next steps related to the request.

12.2. Requests Dependent on Client Information

Where the handling of the request depends on information, documents, validations or other actions from the client, Avenia may request the data necessary to continue the support.

Until the necessary information is provided, the handling of the request will remain pending and the deadlines will be suspended.

After receiving the necessary information, Avenia will continue handling the request.

12.3. Reopening of Requests

Should the issue persist or recur after the request is closed, the client may notify Avenia so that the situation can be reassessed.

Where it relates to the previously handled request, Avenia may resume support taking into account the history and the information already recorded in the previous support.

13. SECURITY AND CONFIDENTIALITY IN SUPPORT

Avenia will adopt appropriate measures to preserve the security and confidentiality of the information shared by clients during support, subject to the rules and procedures applicable to the contractual relationship and to the Brazilian General Data Protection Law (LGPD).



13.1. Compartilhamento de Informações

As informações fornecidas pelo cliente serão utilizadas para fins relacionados ao atendimento, análise, tratamento e acompanhamento das solicitações apresentadas.

Quando o tratamento de uma demanda exigir a atuação de instituições financeiras, parceiros ou provedores envolvidos na operação, a Avenia poderá fornecer a esses envolvidos **as informações estritamente necessárias para a análise e tratamento da solicitação**, observadas as disposições contratuais e legais aplicáveis.

13.2. Validação do Solicitante

A Avenia confirma a identidade do solicitante em toda interação relevante, em qualquer canal.

As solicitações abaixo somente são aceitas quando feitas por contato autorizado cadastrado, pelo canal oficial e após verificação pela Avenia, e nunca apenas por WhatsApp:

- alterações cadastrais;
- alterações de limites;
- cadastro ou alteração de beneficiários e carteiras;
- inclusão, alteração ou exclusão de contatos autorizados;
- pedidos de desbloqueio.

13.3. Dados de Acesso e Segurança

A Avenia não solicita ao cliente o compartilhamento de senhas, códigos de autenticação ou outras credenciais de acesso.

O cliente deverá utilizar os canais oficiais de comunicação e observar as orientações de segurança fornecidas pela Avenia, desconfiando de contatos que se apresentem como suporte da Avenia por canais não informados neste Manual ou de mensagens que solicitem alteração de dados bancários ou de pagamento.

13.1. Information Sharing

The information provided by the client will be used for purposes related to the support, analysis, handling and monitoring of the requests submitted.

Where the handling of a request requires the involvement of financial institutions, partners or providers involved in the operation, Avenia may provide them with **the information strictly necessary for the analysis and handling of the request**, subject to the applicable contractual and legal provisions.

13.2. Requester Validation

Avenia confirms the identity of the requester in every relevant interaction, on any channel.

The requests below are only accepted when made by a registered authorized contact, through the official channel and after verification by Avenia, and never through WhatsApp alone:

- changes to registration data;
- changes to limits;
- registration or change of beneficiaries and wallets;
- addition, change or removal of authorized contacts;
- unblocking requests.

13.3. Access Data and Security

Avenia does not ask the client to share passwords, authentication codes or other access credentials.

The client shall use the official communication channels and follow the security guidance provided by Avenia, being wary of contacts claiming to be Avenia support through channels not listed in this Manual or of messages requesting changes to bank or payment details.



14. ATUALIZAÇÃO E REVISÃO DO MANUAL

A Avenia poderá revisar e atualizar este Manual sempre que necessário, considerando alterações em seus serviços, processos, canais de atendimento, estrutura operacional, regulamentação aplicável ou demais condições relacionadas ao atendimento ao cliente.

As atualizações poderão incluir ajustes nos procedimentos, classificações, canais, critérios de prioridade, prazos e demais disposições estabelecidas neste Manual.

Quando houver alterações relevantes que impactem as condições de atendimento aplicáveis ao cliente, a Avenia realizará a comunicação correspondente, observadas as condições contratuais aplicáveis.

14. UPDATE AND REVIEW OF THE MANUAL

Avenia may review and update this Manual whenever necessary, taking into account changes in its services, processes, support channels, operational structure, applicable regulations or other conditions related to client support.

Updates may include adjustments to the procedures, classifications, channels, priority criteria, deadlines and other provisions set out in this Manual.

Where there are relevant changes affecting the support conditions applicable to the client, Avenia will make the corresponding communication, subject to the applicable contractual conditions.