

---

## Regras e Parâmetros de Atuação para Operações de TVM

---



Banco Cooperativo Sicredi S.A.

Atualizado em Outubro de 2023

## Sumário

|  |    |
|--|----|
| 1. CADASTRO E IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES .....   | 4  |
| 1.1 Inativação de cadastro .....   | 4  |
| 2 TRANSMISSÃO DE ORDENS .....  | 4  |
| 2.1 Tipos de ordens aceitas .....  | 4  |
| 2.2 Formas de emissão de ordens.....   | 5  |
| 2.3 Operações com valores mobiliários via internet .....                               | 6  |
| 2.3.1 Negociação via sistemas eletrônicos.....   | 6  |
| 2.3.2 Funcionalidades das ferramentas .....  | 6  |
| 2.3.3 Formas de aviso de instabilidade e indisponibilidade de negociação .....         | 7  |
| 2.3.4 Formas de visualização e certificação que as informações estão atualizadas ..... | 7  |
| 2.3.5 Tipos e especificações das plataformas.....                                      | 7  |
| 2.4 Horário para recebimento de ordens .....   | 8  |
| 2.5 Pessoas autorizadas a emitir/transmitir ordens .....                               | 8  |
| 2.6 Prazo de validade das ordens .....   | 8  |
| 2.7 Cancelamento de ordens .....   | 8  |
| 2.7.1 Cancelamentos posteriores ao negócio confirmado .....                            | 8  |
| 3 EXECUÇÃO DE ORDENS.....  | 9  |
| 3.1 Procedimentos de execução .....  | 9  |
| 3.2 Execução por ordem judicial.....   | 9  |
| 3.3 Custos operacionais .....  | 9  |
| 3.4 Confirmação de execução da ordem .....   | 9  |
| 4 DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS .....   | 10 |
| 4.1 Especificação dos negócios na B3 .....   | 10 |
| 5 LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES .....   | 10 |
| 6 CUSTÓDIA DE ATIVOS .....   | 10 |
| 6.1 Transferência de custódia.....   | 11 |
| 7 CONTROLE DE RISCOS .....   | 12 |
| 7.1 Inadimplência.....   | 13 |
| 7.2 Recusa de ordens.....  | 14 |
| 7.2.1 Formalização do Registro.....  | 14 |
| 7.2.2 Procedimentos de recusa de ordens.....   | 15 |
| 8 MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS .....  | 15 |
| 8.1 Metodologia .....  | 15 |
| 8.2 Perfil de Investimentos .....  | 16 |

|   |    |
|---|----|
| 9 OFERTA RETAIL LIQUIDITY PROVIDER (RLP).....   | 17 |
| 10 PESSOAS VINCULADAS .....   | 17 |
| 11 SISTEMA DE GRAVAÇÃO .....  | 18 |
| 12 SISTEMAS DE NEGOCIAÇÃO.....  | 18 |
| 13 PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO<br>TERRORISMO..... | 19 |
| 14 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS .....                           | 20 |
| 14.1 Trilha de Auditoria.....   | 20 |
| 15 OUVIDORIA.....   | 20 |
| 16 DISPOSIÇÕES FINAIS .....   | 21 |

# 1. CADASTRO E IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES

Os procedimentos de identificação, cadastro e manutenção de Clientes serão regidos de acordo com a legislação vigente, em especial as Resolução CVM 50/21 e Resolução CVM 35/21

Em conformidade com as exigências das normas supracitadas, o Cliente compromete-se em atualizar seus dados cadastrais em até 24 (vinte e quatro) meses posteriores à última atualização, sob consequência de ter sua conta bloqueada para novas operações até efetuar a devida regularização.

O Cliente, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários, deverá fornecer todas as informações solicitadas mediante o preenchimento e assinatura dos documentos cadastrais e entrega de cópias dos documentos pessoais comprobatórios, quando solicitado.

Adicionalmente, o Cliente deverá assinar Termo de Adesão ao “CONTRATO PARA A INTERMEDIACÃO E CUSTÓDIA DAS OPERAÇÕES NOS MERCADOS ADMINISTRADOS PELA B3 S.A. – BRASIL, BOLSA, BALCÃO”, e seus Anexos, conforme aplicável.

No processo de identificação e registro dos Clientes são adotados os seguintes procedimentos adicionais: (i) verificação das informações do cliente em outras bases de dados; (ii) atualização cadastral dos clientes ativos em um prazo não superior a 24 (vinte e quatro) meses; (iii) identificação das Pessoas Politicamente Expostas (“PPE”) e; (iv) identificação de pessoas vinculadas, nos termos da legislação vigente.

O Cliente deverá prestar todas as informações aplicáveis ao seu cadastro e mantê-las devidamente atualizadas, estando obrigado a informar qualquer alteração no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data de conhecimento da alteração, sob pena de ter sua conta bloqueada para novas operações até a devida regularização.

Serão guardadas as informações mantidas nos cadastros dos Clientes, com os respectivos documentos, inclusive daquelas que não sejam de inclusão obrigatória nos sistemas da B3, para eventual apresentação à própria B3, ao Órgão Regulador, Autorregulador ou ao Poder Judiciário.

## 1.1 Inativação de cadastro

Caso não emita ordens ou não possua valores sob custódia em um prazo de 24 (vinte e quatro) meses, o cliente poderá ter sua conta inativada automaticamente, sendo necessária a atualização completa do cadastro para a sua reativação.

# 2 TRANSMISSÃO DE ORDENS

## 2.1 Tipos de ordens aceitas

Conforme a Resolução CVM 35/21, entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o cliente determina que uma instituição intermediária negocie ou registre operação com títulos e valores mobiliários em seu nome e nas condições que especificar, observando os meios de transmissão de ordens indicados no cadastro. Nesse sentido, o Banco receberá os tipos de ordens a seguir identificadas, para operações nos mercados à vista, a termo, de opções, futuros, de swap e de renda fixa, desde que haja oferta disponível desse produto, bem como o cliente atenda as demais condições estabelecidas neste documento:

- a) Ordem a Mercado: é aquela em que o cliente especifica somente a quantidade, as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida.
  - b) Ordem Limitada: é aquela que deve ser executada somente a preço igual, ou melhor, do que o especificado pelo cliente. Todas as ordens executadas via Home Broker serão consideradas como Ordens Limitadas.
  - c) Ordem Stop: é aquela em que o cliente especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada. A oferta a limite Stop se torna uma oferta limitada assim que o preço de disparo é alcançado.
  - d) Ordem Casada: aquela cuja execução esteja vinculada à execução de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.
- Caso o cliente não especifique o tipo de ordem relativa à operação que deseja executar, o Banco poderá escolher aquele que melhor atenda as instruções recebidas pelo cliente.  Serão admitidas, desde que compatíveis, ordens com características de mais de um tipo.
  - As ordens recebidas de outras Instituições ou administradores de recursos serão sempre discricionárias ou monitoradas devendo ainda especificar outro tipo entre os anteriormente descritos.
  - A ordem, inclusive discricionária, em que o cliente não especificar o tipo será sempre considerada administrada.

## 2.2 Formas de emissão de ordens

O Banco aceitará ordens transmitidas verbalmente e/ou por escrito, devendo a opção do cliente constar em seu cadastro. O Banco acatará as ordens transmitidas nas condições abaixo:

- a) Ordens verbais: são as ordens recebidas por via telefônica ou outros sistemas de transmissão de voz devidamente aprovados pela B3 e pelo Banco, as quais terão a mesma validade que as escritas, passando a existir e gerar efeitos a partir do momento em que o Banco as receber e arquivar; e
- b) Ordens escritas: são as ordens recebidas por meio eletrônico Home Broker, DMA (Direct Market Access), Skype e outros aplicativos similares de mesma categoria ou chat interno (neste caso exclusivo aos colaboradores). Todas as mensagens via chat são armazenadas pelo período mínimo exigido pela legislação vigente e podem ser recuperadas a fim de dirimir eventuais dúvidas que possam surgir.

As ordens verbais via telefone, somente serão aceitas se realizadas diretamente no telefone institucional do operador. É terminantemente proibido o uso de telefones celulares, ou quaisquer outros equipamentos eletrônicos nas mesas de operação, de modo que apenas os equipamentos e meios homologados serão aceitos.

As ordens deverão ser transmitidas pelos clientes através dos meios acima descritos e toda e qualquer transmissão de ordem realizada por meio diferente dos procedimentos acima não será acatada.

O Banco acatará ordens de clientes transmitidas por terceiros, desde que devidamente autorizados pelo titular da conta em questão através de seu cadastro.

Em caso de interrupção dos sistemas eletrônicos de comunicação com o Banco, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser emitidas/transmitidas pelo cliente diretamente à(s) mesa(s) de operações do Banco, através do email: mesa\_tvm@sicredi.com.br.

## 2.3 Operações com valores mobiliários via internet

### 2.3.1 Negociação via sistemas eletrônicos

Nas operações por plataforma eletrônica (Home Broker ou DMA), o login, senha e demais procedimentos e/ou dados de acesso à plataforma são pessoais e intransferíveis, devendo o Cliente ser integralmente responsável por qualquer uso ou ordem efetuada em seu nome sob essa forma de acesso, incluído em casos de prejuízos, deixando o Banco indene e a salvo de quaisquer demandas ou reclamações.

O Banco poderá bloquear a senha quando julgar seu uso como irregular ou atípico, ou a seu exclusivo critério, informando imediatamente o Cliente. A negociação via sistema eletrônico de negociação é uma opção do Cliente, que expressamente concorda que o Banco não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos em razão de interrupções nos sistemas de comunicação que sejam oriundos de falhas e/ou intervenções de qualquer prestador de serviços de comunicação, tecnologia ou de outra natureza e, ainda, falhas na disponibilidade e acesso ao sistema de operações ou em sua rede. Os Clientes, dentro da regulamentação e autorização específica da B3, que forem cadastrados sob uma conta máster/gestora, poderão ter ordens emitidas pelas pessoas autorizadas a emitir ordens na conta máster/gestora. Na operação via DMA ou Home Broker, o Banco pode, por sua iniciativa ou da B3, recusar de imediato e sem aviso prévio, ordens e até mesmo o acesso do Cliente caso sejam verificadas atipicidades ou elementos técnicos/operacionais que coloquem em risco o ambiente de negociação da B3 ou do Banco. No caso de operações via DMA ou Home Broker, as ordens serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva recepção pela B3 e retorno pelo sistema da informação do aceite. Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação da B3, DMA e no Home Broker, o Banco não poderá ser responsabilizado por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.

### 2.3.2 Funcionalidades das ferramentas

O Home Broker do Sicredi é uma plataforma de negociação online que oferece uma variedade de funcionalidades para facilitar as operações de seus associados.

Uma das principais funcionalidades é a negociação em tempo real, que permite aos associados negociar ativos na bolsa de valores instantaneamente. Isso é complementado pela Boleta Rápida, que facilita a inserção de forma ágil e eficiente. A plataforma também oferece diferentes tipos de ordens, incluindo Ordem Padrão, Stop e Agendada, além da Ordem OCO (One Cancels the Other), que permite ao associado colocar duas ordens simultâneas, onde a execução de uma cancela automaticamente a outra.

A Grade de Cotações fornece informações atualizadas sobre os preços dos ativos, enquanto o Gráfico permite aos associados visualizar a evolução dos preços ao longo do tempo. O Livro de Ofertas, Livro de Preços e Netrix fornecem informações detalhadas sobre as ofertas de compra e venda no mercado.

Além disso, o Home Broker do Sicredi mantém os associados informados com notícias relevantes do mercado. A Lista de Ordens permite aos associados acompanhar o status.

### 2.3.3 Formas de aviso de instabilidade e indisponibilidade de negociação

Todas as comunicações realizadas via internet estão sujeitas a eventuais interrupções ou atrasos. Essas ocorrências podem interferir ou prejudicar o envio de ordens, bem como a recepção de informações atualizadas sobre o status das ordens, posição de custódia, operações, limites e cotações de ativos. Portanto, antes de realizar qualquer operação, o associado deve confirmar essas informações nas plataformas de negociação e nos canais de atendimento fornecidos pelo Sicredi. O Sicredi se compromete a informar os associados sobre quaisquer situações de indisponibilidade ou instabilidade nas plataformas de negociação, através de notificações disponibilizadas nas próprias plataformas e no chat de atendimento.

### 2.3.4 Formas de visualização e certificação que as informações estão atualizadas

O associado pode verificar o horário da última atualização das informações e negociações na plataforma de negociação. No home broker navegador, basta acessar a aba **menu > informações > testar conexão**, ou verificar se os campos "cotações" e "ordens" estão na cor verde no menu lateral, indicando que a conexão está correta e os campos atualizados. Os horários podem ser verificados no menu "cotações" e no menu das boletas em ambas as plataformas (aplicativo home broker Sicredi e home broker navegador).

Em caso de indisponibilidade do Home Broker (HB), que pode impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas, uma notificação será enviada pela plataforma. Se ocorrer indisponibilidade durante alguma operação, o associado deve confirmar a situação com algum canal de atendimento.

Para enviar, cancelar ordens e zerar posição, o associado deve utilizar os canais de atendimento Home Broker Sicredi via WhatsApp (aplicativo do Sicredi > menu investimentos > Home Broker > ajuda) e a mesa de operações via telefone (51 33478004) ou e-mail ([mesa\\_tvm@sicredi.com.br](mailto:mesa_tvm@sicredi.com.br)).

### 2.3.5 Tipos e especificações das plataformas

Para utilizar o Home Broker Navegador do Sicredi, não há requisitos específicos de hardware. O principal é que o dispositivo seja capaz de manter um navegador online de forma estável, seja ele um computador, tablet ou smartphone.

No caso do aplicativo Sicredi, existem algumas especificações de sistema operacional que devem ser observadas. Para dispositivos Android, é necessário que o sistema operacional seja a versão 5.1 ou mais recente. Para dispositivos com sistema operacional iOS, a versão necessária é a 14.0 ou mais recente.

Se o associado optar por utilizar a plataforma Profit da Nelógica, existem requisitos mínimos de hardware e conexão com a internet que devem ser atendidos para garantir o bom funcionamento do sistema. As recomendações mínimas para a máquina são: Sistema Operacional Windows 10, Processador Intel® i5 3.1Ghz ou similar, Memória RAM de 8 GB e um monitor de 21" com resolução de 1920x1080. Além disso, é recomendado uma conexão com a internet de 15Mbps.

É importante lembrar que essas são as especificações mínimas recomendadas. Para uma experiência mais fluida e sem interrupções, pode ser benéfico ter um sistema com especificações superiores às mínimas recomendadas.

## 2.4 Horário para recebimento de ordens

As ordens serão recebidas durante os horários regulares de funcionamento dos respectivos mercados administrados pela B3. Quando forem recebidas fora do horário de funcionamento do mercado, as ordens serão rejeitadas.

## 2.5 Pessoas autorizadas a emitir/transmitir ordens

O Banco somente poderá receber ordens emitidas/transmitidas pelo Cliente ou por seus representantes ou procuradores, desde que devidamente autorizados e identificados na documentação cadastral. No caso de procurador, caberá ao cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato que será arquivado junto à documentação cadastral do Cliente, cabendo, ainda, ao Cliente, informar o Banco sobre a eventual revogação do mandato em caso de procuração sem data de validade.

## 2.6 Prazo de validade das ordens

As ordens terão validade de acordo com o prazo determinado pelo Cliente quando de sua emissão/transmissão, cabendo exclusivamente ao Cliente solicitar o seu cancelamento antes da data final do prazo e zelar para que não haja duplicidade.

## 2.7 Cancelamento de ordens

Toda e qualquer ordem enquanto não executada poderá ser cancelada, devendo ser comunicada ao Cliente, conforme abaixo:

- a) Por iniciativa do próprio Cliente;
- b) Por iniciativa do Banco;
  - (i) quando a operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do cliente;
  - (ii) quando contrariar as normas operacionais do mercado de valores mobiliários; e/ou
  - (iii) quando o cliente decidir alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida, se for o caso, uma nova ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de ordem, transmitida por escrito, que apresente qualquer tipo de rasura.
- c) Por iniciativa da B3; e
- d) Contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados administrados pela Cetip;

A ordem não executada no prazo pré-estabelecido pelo cliente será automaticamente cancelada pelo Banco.

### 2.7.1 Cancelamentos posteriores ao negócio confirmado

Caso os órgãos de regulação de mercado constatarem infrações que impliquem em cancelamento das operações já realizadas, os negócios poderão ser cancelados. Portanto, as confirmações prévias não representam caráter irretratável e irrevogável. Conforme procedimentos especiais de leilão constantes na CVM, a B3 poderá ainda, cancelar negócios previamente realizados e enviar para leilão. As ordens serão consideradas efetivamente executadas quando não constatar qualquer infração às normas e os prazos previstos para a realização dos procedimentos especiais, conforme CVM.



## 3 EXECUÇÃO DE ORDENS

Execução de ordem é o ato pelo qual uma ordem emitida/transmitida pelo Cliente é cumprida mediante a realização ou registro de operação nos mercados em que opera.

### 3.1 Procedimentos de execução

Para fins de execução, as ordens de operações nos sistemas de negociação das Bolsas poderão ser agrupadas por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato.

Em caso de interrupção do sistema de negociação do Banco ou da B3, por motivo operacional ou de força maior, o Banco, alocará maiores e melhores esforços, dentre as opções disponíveis, para se possível promover a execução da ordem.

As ordens emitidas pessoalmente serão enviadas para o e-mail do Cliente cadastrado antes de sua execução.

### 3.2 Execução por ordem judicial

O Banco executará operações de compra ou venda de valores mobiliários e direitos que tiverem sido determinadas mediante ordem ou autorização judicial. Após a liquidação das operações realizadas, serão prestadas contas ao juízo ordenante e a B3 será informada do cumprimento da determinação judicial. Nas operações realizadas por ordem ou autorização judicial, incidirão emolumentos, taxas e corretagem, que deverão ser pagas pelo cliente.

### 3.3 Custos operacionais

A taxa de corretagem e demais custos operacionais serão disponibilizada no website ([www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br))

As taxas e emolumentos cobrados pela B3 serão devidos pelo Cliente e por ele suportados. O Banco irá cobrá-los e repassar os valores aquela instituição quando da liquidação financeira.

Os eventuais tributos, devido pelo Cliente em função de suas operações, serão retidos na fonte ou cobrados pelo Banco e repassados no prazo regulamentar ao órgão arrecadador competente.

O Banco poderá definir limites mínimos de valor de ordens e de valor de comissões para o Cliente operar por meio da mesa de operações, hipótese em que o Banco disponibilizará outros meios para que o Cliente possa efetuar operações em valores abaixo dos limites a serem estabelecidos.

### 3.4 Confirmação de execução da ordem

Em tempo hábil para permitir o adequado controle do Cliente, o Banco confirmará a execução das ordens e as condições em que foram executadas verbalmente, no mesmo momento através da utilização das plataformas eletrônicas de negociação ou ainda por meio de e-mail contendo a Nota de Corretagem no dia posterior à confirmação.

As operações feitas por meio de Home Broker podem ter sua confirmação visualizada no sistema do Home Broker simultaneamente a sua execução.

## 4 DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

O Banco fará a distribuição dos negócios – que consiste na atribuição aos Clientes das operações por ele realizadas ou registradas – realizados na B3 por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, obedecidos os seguintes critérios:

- somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- as ordens de pessoas não vinculadas ao Banco terão prioridade em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas;

Observados os critérios mencionados nas letras anteriores, a numeração cronológica de recebimento da ordem determinará a prioridade para o atendimento de distribuição da ordem emitida pelo Cliente da mesma categoria.

### 4.1 Especificação dos negócios na B3

A especificação dos negócios executados pelo Banco nos mercados administrados pela B3, em atendimento às ordens de Clientes, será realizada de acordo com os horários estipulados pela B3. Na operação via DMA e Home Broker, a especificação do negócio ocorre diretamente na colocação da ordem.

No caso da especificação ser originalmente sob uma conta máster/gestora, posteriormente, é possível, dentro do apresentado nessa cláusula, a especificação para os clientes vinculados à mesma.

Os horários acima poderão ser modificados de acordo com determinações da B3.

## 5 LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

A liquidação das operações será feita por meio de débitos e créditos efetuados em conta corrente junto ao Banco. O cliente obriga-se a pagar com seus próprios recursos o Banco, pelos meios que forem colocados à sua disposição, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações.

Os recursos financeiros enviados pelo cliente via sistema bancário, somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação por parte do Banco.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, o Banco está autorizado a liquidar, em bolsa ou em câmaras de compensação e liquidação, os contratos, direitos e ativos, adquiridos por sua conta e ordem, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações, ou que estejam em poder do Banco, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. Se ainda, persistirem débitos de liquidação, o Banco poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias.

## 6 CUSTÓDIA DE ATIVOS

O cliente, antes de iniciar suas operações na B3, adere aos termos do CONTRATO PARA A INTERMEDIACÃO E CUSTÓDIA DAS OPERAÇÕES NOS MERCADOS ADMINISTRADOS PELA B3 S.A. – BRASIL, BOLSA, BALCÃO firmado por este Banco,

outorgando à B3 poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

Os serviços objeto do mencionado contrato compreendem a guarda de ativos, a atualização, o recebimento de dividendos, bonificações, juros, rendimentos, exercício de direitos em geral e outras atividades relacionadas com os serviços de custódia de ativos.

O ingresso de recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia ou em garantias na B3 serão creditados em conta corrente e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia, na B3.

O exercício de direito de subscrição de ativos somente será realizado pelo Banco mediante autorização do cliente, e prévio depósito do numerário correspondente. A falta de manifestação em tempo hábil e/ou inexistência de saldo suficiente ou não transferência dos recursos desobriga o Banco do exercício do direito.

O Cliente receberá no endereço indicado ao Banco extratos ou e-mail mensais, enviados pela B3, contendo, respectivamente, a relação dos ativos e demais movimentações ocorridas em seu nome, sendo certo que a opção por recebimento físico do extrato trará custos ao Cliente.

Adicionalmente, a B3 disponibiliza no seu website a consulta do Cliente ao seu extrato, mediante prévio cadastro.

A conta de custódia, aberta pelo Banco, na B3, será movimentada exclusivamente por este Banco.

O Banco disponibilizará para seus Clientes informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos e deverá manter controle das posições dos Clientes através de conciliação periódica.

## 6.1 Transferência de custódia

O Cliente que desejar transferir seus ativos para mesma titularidade em outro Custodiante deverá encaminhar para a área de Custódia, a solicitação de transferência de valores mobiliários (STVM) preenchida, junto com a documentação de suporte, assinada digitalmente ou acompanhada do documento de identidade com assinatura igual da STVM. Ressalta-se que, após envio da STVM, o Cliente não poderá realizar a venda dos ativos objeto de transferência, sob risco de operação a descoberto e/ou cancelamento da STVM, assim como será responsável pelos custos decorrentes.

No caso de transferência dos ativos para outra titularidade, o Cliente deverá encaminhar à área de Custódia a solicitação de transferência de valores mobiliários (STVM) preenchida, junto com a documentação de suporte, assinada digitalmente ou acompanhada do documento de identidade com assinatura igual da STVM. Somente serão aceitas transferências de ativos para outro titular que possua conta cadastrada no Sicredi. Assim que recebida a STVM do Cliente, o Sicredi realizará as validações necessárias para o seu processamento no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis. Caso não haja pendências, a transferência de custódia será efetuada na Central Depositária da B3 no prazo de até 2 (dois) dias úteis. Em caso de ausência ou insuficiência das informações e documentações necessárias para o processamento da STVM, o referido Regras e Parâmetros de Atuação B3, o prazo será considerado a partir da STVM válida. Em caso de ausência ou insuficiência das informações e documentos necessários para a transferência, de inconsistências cadastrais, de débitos pendentes, de ativos com liquidação de operações em curso ou bloqueados e de outros motivos que impactem o processamento da STVM do Cliente, o Sicredi contatará o Cliente a esse respeito e também estará à disposição para prestação de informações e

esclarecimentos sobre a STVM, inclusive do andamento da STVM. Conforme motivo da transferência de custódia, o Cliente deverá apresentar a seguinte documentação de suporte: a) Doação: Instrumento Público ou Particular, Declaração de ITCMD (ou de isenção), guia e comprovante de pagamento de ITCMD (quando aplicável) e STVM com firma reconhecida por autenticidade. b) Inventário: Instrumento Público ou Sentença, Declaração de ITCMD (ou de isenção), guia e comprovante de pagamento de ITCMD (quando aplicável). c) Divórcio: Instrumento Público ou Sentença, STVM com firma reconhecida por autenticidade com a devida partilha. d) Separação Extra Judicial: Instrumento Público, STVM com firma reconhecida por autenticidade com a devida partilha. e) Aporte de Capital: Ata registrada na Junta Comercial ou RCPJ, STVM com firma reconhecida por autenticidade. f) Redução de Capital: Ata registrada na Junta Comercial ou RCPJ, STVM com firma reconhecida por autenticidade. g) Transferência entre Cônjuges: Instrumento Público ou Particular, Certidão de Casamento atualizada, Declaração de Transferência entre Cônjuges com firma reconhecida por autenticidade. h) Ordem judicial: Documento comprobatório da ordem judicial expedida por juiz.

O Banco disponibilizará no website ([www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br)) o documento contendo todas as regras de transferência de custódia.

## 7 CONTROLE DE RISCOS

O Banco estabelece limites operacionais e controle interno de risco intradiário a seus Clientes de forma a limitar o seu risco, podendo recusar-se total ou parcialmente a executar as ordens recebidas ou operações solicitadas mediante a imediata comunicação ao Cliente. Além disso, o

Banco pode determinar a redução da exposição do Cliente caso este não atenda às chamadas de garantias adicionais.

Nas operações realizadas nos mercados de termo, opções e futuros, a CBLC, a B3 e/ou o Banco poderão adicionalmente, a qualquer tempo e a seus exclusivos critérios, exigirem garantias extras e/ou adicionais que julgarem necessárias, observado qualquer valor e/ou prazo, inclusive para posições já registradas, ainda que em níveis mais restritos que os estipulados nas respectivas normas regulamentares vigentes, para fins de assegurar o integral e pontual adimplemento das obrigações que competirem ao Cliente em razão das operações com opções e a termo realizadas pelo Banco, por conta e ordem dele. O Banco poderá sempre que julgar conveniente, exigir do Cliente a substituição dos títulos ou valores mobiliários entregues em garantia por outros, de livre escolha do Banco. O Banco, a seu exclusivo critério poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

Segmento BOVESPA (Ativos)

- Depósito prévio dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente ao custo da operação;
- Que os títulos a serem vendidos estejam custodiados por intermédio do Banco;
- Na hipótese de lançamentos de opções a descoberto, o prévio depósito de títulos ou de garantias; e
- Depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas operações realizadas nos mercados de liquidação futura. Ainda que atendidas as exigências mencionadas, o Banco poderá recusar-se a receber qualquer ordem, a seu exclusivo critério, e sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente voltadas

à criação de condições artificiais de preços, ofertas ou demandas no mercado de manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira do Cliente, bem como pendências cadastrais.

#### Segmento BMF (Derivativos)

- Prévio depósito de ativos aceitos como garantias pela B3 em caso de abertura de posição no mercado de derivativos;
- No caso de lançamentos de opções a descoberto, mediante prévio depósito dos títulos objeto ou de garantias, desde que aceitas também pela B3, ou de depósito de numerário em montante julgado necessário; e
- Depósitos adicionais de garantias ao limite operacional estabelecido ao Cliente, a qualquer tempo, nas operações realizadas nos mercados de liquidação futura.

Na operação via DMA ou Home Broker, o Banco pode, por sua iniciativa ou da B3, recusar de imediato e sem aviso prévio, ordens e até mesmo o acesso do Cliente caso sejam verificadas, além das condições expostas ao longo dessa cláusula, elementos técnicos e operacionais que coloquem em risco o Banco ou a B3.

### 7.1 Inadimplência

Em caso de inadimplência do Cliente no cumprimento de qualquer das obrigações que lhe forem determinadas nos prazos indicados pelo Banco e/ou B3, ou determinados pela regulamentação aplicável, o Banco ficará expressamente autorizado, independente de aviso prévio ou qualquer outra providência judicial, a liquidar compulsoriamente a valor de mercado, em bolsa de valores ou em câmaras de compensação e liquidação, os contratos, direitos e/ou ativos adquiridos, bem como bens e direitos dados em garantia de suas operações ou que estejam em poder do Banco e/ou mantidos no Sicredi – Sistema de Crédito Cooperativo, aplicando o produto da liquidação no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

O Cliente está ciente que o não pagamento de suas obrigações contratuais ou regulamentares poderá, ainda, acarretar na cobrança de multa, bem como na inclusão de seu nome e demais dados cadastrais no rol de comitentes inadimplentes da B3, além de sua inclusão em cadastros de inadimplentes de empresas e/ou órgãos e/ou entidades, públicas ou privadas, que mantenham ou prestem serviços de proteção ao crédito (SPC e SERASA, dentre outros) e ações judiciais de cobrança/execução.

Perante o cenário de inadimplência, o Banco enviará um alerta para o e-mail cadastrado em caráter meramente informativo. Toda ação com o fim de se evitar eventual liquidação compulsória deverá ser adotada diretamente pelo cliente.

O Banco não se responsabiliza pela falha no recebimento do referido alerta via e-mail, devendo o cliente sempre manter seu cadastro atualizado, bem como ajustar as configurações para que ele não seja identificado como spam, por exemplo.

Para evitar a liquidação compulsória a qualquer momento, o cliente deverá diminuir o risco das suas posições em aberto ou aportar mais recursos em sua conta.

A taxa de corretagem cobrada pelas operações de liquidação compulsória é superior àquela cobrada por ordens inseridas pelo próprio cliente. As taxas podem ser consultadas no site do Sicredi [Renda Variável | Sicredi](#).

## 7.2 Recusa de ordens

O Banco registrará as ordens recebidas por meio de sistema informatizado. A ordem será registrada no mercado e sistema de negociação determinado pelo cliente. Em caso de não determinação pelo cliente, o Banco escolherá o mercado e o sistema de negociação que apresente melhores condições de capacidade operacional. Em caso de concorrência de ordens, a prioridade para a execução deve ser determinada pelo critério cronológico.

### 7.2.1 Formalização do Registro

No momento em que a ordem for recebida e acatada pelo Banco, ele efetuará o seu registro por intermédio de formulário específico e individualizado em sistema informatizado, atribuindo-se a cada ordem a correspondente data e horário, bem como a formalização do registro das ordens apresentará as seguintes informações:

Segmento Bovespa e BM&F

- a) Código de identificação cadastral do cliente junto ao Banco;
- b) Data, hora e número que indique a seriação cronológica de recebimento;
- c) Objeto da ordem: características e quantidades dos valores mobiliários a serem negociados;
- d) Natureza da operação: compra ou venda e tipo de mercado - à vista, a termo, de opções, a futuro, ou outros que venham a ser criados, repasse ou operações de Participantes com liquidação Direta – PLD;
- e) Limite de preço, validade, se aplicável;
- f) Tipo da ordem;
- g) Identificação do emissor / transmissor da ordem nos seguintes casos: clientes pessoa jurídica, clientes cuja carteira seja administrada por terceiros ou, ainda, na hipótese de representante ou procurador do cliente autorizado a emitir / transmitir ordens em seu nome;
- h) Indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria;
- i) Nas ordens de financiamento constará apenas o valor e taxa, se for o caso, especificando-se os valores mobiliários apenas na confirmação;
- j) Identificação do Operador de Pregão Eletrônico (código alfa) e de Mesa (nome);
- k) Identificação do número da operação na B3;
- l) Indicação do status da ordem recebida (executada, não executada ou cancelada);

Para Contas Máster, a indicação da própria conta deverá ocorrer num prazo máximo de 3 (três) horas a partir do registro. Se o negócio não for indicado no prazo definido, não poderá ser alocado a qualquer investidor vinculado a uma Conta Máster. Os clientes que forem vinculados a uma Conta Máster, de acordo com a regulamentação vigente.

Os valores mobiliários de propriedade do Cliente serão registrados em posição individualizada e segregada. As movimentações financeiras decorrentes de operações que tenham valores mobiliários por objeto, ou de eventos relativos a estes valores mobiliários, serão creditadas ou debitadas em conta corrente do cliente, indicada em sua documentação cadastral.

Os valores mobiliários de propriedade do Cliente serão registrados em posição individualizada e segregada. As movimentações financeiras decorrentes de operações que tenham valores mobiliários por objeto, ou de eventos relativos a estes valores mobiliários,

serão creditadas ou debitadas em conta corrente do Cliente, indicada em sua documentação cadastral.

### 7.2.2 Procedimentos de recusa de ordens

O Banco, ao seu exclusivo critério, poderá:

- Executar a ordem transmitida pelo Cliente por meio de outra instituição com a qual mantém contrato de repasse de operações;
- Estabelecer limites operacionais e/ou mecanismos que visem limitar riscos a seu cliente, em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se a receber as ordens e/ou a executá-las, total ou parcialmente, mediante a imediata comunicação ao cliente;
- Ainda que atendidas as exigências acima, o Banco poderá recusar-se a receber qualquer ordem, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata ao cliente, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa, sempre que:
  - a) verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente voltadas à criação de condições artificiais de preços;
  - b) identificar ofertas ou demandas no mercado com intuito de manipulação de preços;
  - c) identificar operações fraudulentas;
  - d) identificar o uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira; e
  - e) identificar os clientes que se encontrem, por qualquer motivo, impedidos de operar no mercado de valores mobiliários ou que estejam inseridos em restrições ditadas pelas políticas internas do Banco.

Quando a ordem for emitida/transmitida por escrito, o Banco formalizará a eventual recusa também por escrito. O cliente, em caso de inobservância de qualquer de suas obrigações contratuais ou regulamentares, especialmente as aqui previstas, está sujeito ao pagamento de multas e é responsável pelo ônus e despesas a que seu inadimplemento der causa, ou que forem necessários para dar cumprimento às obrigações que lhe competirem.

## 8 MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS

O Banco, alinhado com melhores práticas nacionais e internacionais, adota políticas e procedimentos visando assegurar uma adequada oferta de produtos e serviços de acordo com as necessidades, interesses e objetivos de nossos Clientes. Para tanto, é necessária uma avaliação do Cliente para conhecer sua tolerância a riscos, sua disponibilidade de recursos e horizonte de tempo de aplicação a fim de qualificá-lo para o investimento adequado e protegê-lo de eventuais escolhas equivocadas.

A classificação dos Clientes aplicada pelo Banco está documentada internamente na Política Suitability, amplamente divulgada às áreas envolvidas no processo.

### 8.1 Metodologia

O Banco deve adotar algumas medidas básicas de verificação de compatibilidade de perfil (“suitability”), tais como:



- a) avaliar o grau de conhecimento e nível de experiência dos clientes de nossos produtos e do mercado financeiro e de capitais em geral;
- b) obter as informações necessárias para classificar os clientes internamente;
- c) abster-se de recomendar ou tomar decisões de investimentos em nome do cliente em caso de desenquadramento do mesmo com relação a sua classificação interna ou de não adequação ao produto relacionado;
- d) sempre que possível o officer deverá informar previamente aos clientes que desejarem realizar novos investimentos em produtos classificados como inadequados, conforme seu perfil;
- e) estabelecer contato telefônico gravado ou pessoal com clientes que se apresentarem espontaneamente ou não atualizarem informações que permitam o Banco realizar uma análise adequada;
- f) classificar o cliente diante das informações recebidas com base nos parâmetros internos subjetivos e objetivos;
- g) após classificação interna, é importante que haja transparência no processo e que o responsável pelo relacionamento comunique formalmente ao cliente qual a sua classificação e o motivo; e
- h) somente ofertar ou recomendar produtos e serviços que estejam enquadrados na classificação do cliente.

Devemos tomar alguns cuidados a fim de obtermos informações precisas e que nos permitam ofertar somente produtos e serviços alinhados com o “perfil” de nossos Clientes.

## 8.2 Perfil de Investimentos

O perfil de investimento dos clientes será definido considerando-se os objetivos de investimento, o grau de tolerância a riscos, o conhecimento e a experiência do cliente. Adicionalmente, são levadas em consideração informações relevantes como o histórico operacional do cliente, seu patrimônio e a composição de sua carteira de investimentos.

Essas informações são obtidas mediante questionário específico (“Questionário Suitability”) que deverá ser integralmente preenchido e/ou validado no momento do cadastramento inicial do cliente e nas atualizações periódicas, conforme determinações legais e internas, bem como nos casos de demanda de órgãos reguladores, fiscalizadores e auditorias.

O processo para definir e acompanhar a classificação do perfil de investimento de cada cliente ocorrerá através de:

- a) Preenchimento completo do Questionário Suitability;
- b) Monitoramento diário de desenquadramento de perfil;
- c) Preenchimento completo do Termo de Ciência de Desenquadramento e Responsabilidade;
- d) Classificação dos Perfis de Investimentos:
  - a. CONSERVADOR: A principal característica deste investidor é priorização pela segurança de seus investimentos, ou seja, não tolera riscos, a desvalorização e/ou perda de seu patrimônio. Tende a optar por investimentos que tenham o mínimo de risco, aceitando eventualmente uma rentabilidade menor.
  - b. MODERADO: Os investidores classificados com perfil moderado também buscam segurança nas suas operações, mas toleram observar alguma



desvalorização em seus investimentos, embora não admitam ter que aportar novos recursos. Tendem a incrementar um pouco a sua rentabilidade e diversificar seus investimentos, não mantendo posições alavancadas e buscando o equilíbrio entre rentabilidade e segurança.

- c. **ARROJADO:** Clientes arrojados são aqueles que aceitam maior exposição a riscos, em busca de ganhos adicionais no médio e longo prazo. Possuem conhecimento dos instrumentos de mercado financeiro e, portanto toleram a desvalorização temporária de seus investimentos, tendo em alguns casos que aportar mais recursos para sanar eventuais prejuízos.

## 9 OFERTA RETAIL LIQUIDITY PROVIDER (RLP)

Por meio da oferta RLP, o Participante de Negociação Pleno (“PNP”) – que é uma corretora conveniada ao Banco e que possui acesso direto aos ambientes e sistemas de negociação da B3 – pode atuar como contraparte das ordens de compra e venda de títulos e valores mobiliários para os Clientes, com o objetivo de oferecer maior liquidez a determinados ativos. Esta categoria de oferta é exclusiva para ordens agressoras, ou seja, aquelas cujos preços são melhores ou iguais aos melhores preços de compra e venda e para os ativos autorizados pela legislação em vigor.

Das obrigações do PNP em sua atuação na oferta RLP:

- Cadastrar o número da conta que utilizará na oferta RLP junto à Superintendência de Plataforma de Negociação da B3;
- Quando o negócio não for fechado, a oferta RLP é cancelada ao final do dia;
- A opção em ser contraparte de uma oferta RLP estará disponível para todo cliente de forma que este possa autorizar ou descontinuar sua participação como agressor de ofertas RLP;
- Assegurar que não há represamento artificial das ordens de clientes, encaminhando estas diretamente para o PUMA Trading System;
- Garantir que todos os clientes possam ser agressores da oferta RLP;
- Publicar mensalmente no seu website as informações mínimas requeridas na legislação vigente;
- O número de contratos negociados não poderá superar o percentual imposto pela legislação; e
- Para o caso de excesso de negociação de contratos por RLP, esta será compensada pelo Banco no mês imediatamente subsequente ou até que o excesso total seja compensado, de forma a garantir o cumprimento do limite exigido pela legislação. Para saber sobre as vantagens e desvantagens da oferta RLP acesse o seguinte documento presente na página da B3.

## 10 PESSOAS VINCULADAS

Pessoas Vinculadas são definidas nos termos da legislação em vigor e deverão observar os princípios abaixo na condução de seus investimentos pessoais:

- Adotar um padrão de comportamento em suas relações internas e externas, alinhados às diretrizes de práticas de negócios e de conduta profissional do Código de Conduta do Sicredi;
- Pautar suas atividades pela conduta ética, zelando pela sua própria reputação e a reputação do Banco;

- Evitar conflito ou aparência de conflitos de interesses entre seus investimentos pessoais e os negócios do Banco;
- As pessoas vinculadas ao Banco somente podem negociar valores mobiliários em conformidade com as disposições da Política Interna de Investimentos Pessoais do Banco;

O Banco pode atuar em carteira proprietária nos mercados negociados pela B3 e nos mercados de balcão, podendo assumir posições especulativas e/ou para fins de proteção cambial e operações para hedge de ativos.

Destacamos, que o Sicredi disponibiliza ao público interno e externo um canal para comunicação de qualquer situação de ilicitude, bem como ocorrências de suspeita ou violação do nosso Código de Conduta, as denúncias podem ser feitas por meio telefônico ou através de formulário, ao denunciante é garantido o devido sigilo.

## 11 SISTEMA DE GRAVAÇÃO

Conversas telefônicas entre o cliente e os profissionais do Banco, para tratar de assuntos relativos às suas operações, serão gravadas, podendo o conteúdo das gravações ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à conta e operações de determinado cliente.

O Banco mantém pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, de forma segura, íntegra e inteligível, as gravações a contar da data de emissão da ordem, todas as ordens escritas e a documentação cadastral dos clientes.

Comunicações via e-mail ou mensagem instantânea também são gravadas e seu conteúdo é mantido sob guarda do Banco de forma segura, íntegra e inteligível pelo período mínimo de 5 (cinco) anos a contar da data da ocorrência da comunicação.

## 12 SISTEMAS DE NEGOCIAÇÃO

### Home Broker

O Banco disponibiliza aos seus clientes, devidamente autorizados, a possibilidade de transmitirem ordens de operações através do Sistema Home Broker nos seguimentos habilitados para tal finalidade pela B3.

O sistema consiste no atendimento automatizado possibilitando aos seus clientes colocarem, para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários nos segmentos mercados à vista e de opções e segmentos futuros derivativos agrícolas e financeiros. As ordens quando enviadas diretamente via Sistema Home Broker serão sempre consideradas como ordens transmitidas “por escrito”.

### “Direct Market Access” ou “DMA”

O Banco poderá disponibilizar, a seu exclusivo critério, a determinados clientes, o acesso aos mercados administrados pela B3 via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens, diretamente no ambiente eletrônico de negociação (“Direct Market Access” ou “DMA”), desde que atendidos pelos clientes os requisitos e configurações estabelecidos pela B3.

O DMA consiste na prestação de serviço automatizada de intermediação de operações, onde os clientes poderão colocar ordens de compra ou venda de valores mobiliários para execução

imediate, nos mercados à vista, a termo e de opções sem a necessidade de interação com um operador do Banco.

No modelo de negociação via DMA, as atividades de negociação estão sujeitas à fiscalização e acompanhamento pela B3 e pelos órgãos de regulação e auto regulação, aderindo o cliente expressamente às regras e aos procedimentos por eles estabelecidos.

As ordens enviadas por meio do DMA serão aceitas e executadas somente após a sua efetiva recepção pelos sistemas de negociação da B3 e retorno da confirmação de recebimento.

O cancelamento das operações transmitidas por meio do DMA somente será considerado aceito após sua efetiva recepção pelos sistemas de negociação da B3 e desde que o correspondente negócio não tenha sido realizado.

A confirmação da execução de ordens recebidas via DMA será feita pelo Banco por meio de relatório emitido pelo próprio Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens.

As ordens transmitidas via DMA serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas de mercado de valores mobiliários e depois de esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas baixadas pela B3 ou pela CVM.

O Banco será a responsável pela liberação do sistema DMA a ser utilizado pelos clientes, o qual será responsável pela estrutura necessária para sua correta implantação no local a ser acordado entre o CLIENTE e o Banco.

Na impossibilidade da ordem ser transmitida ao Banco via Home Broker e/ou DMA, o cliente terá a opção de transmiti-la à mesa de operações do Banco, pelos meios permitidos e descritos anteriormente no presente documento.

## 13 PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

Possui controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro, ao terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP), sobre suas operações e de seus Clientes, adequados ao tipo de negócio, que abrangem as atividades de prevenção, detecção, verificação e comunicação nos processos abaixo: (i) Conheça seu Cliente; (ii) Registro e monitoramento de operações dos Clientes, independente dos valores; (iii) Manutenção e conservação dos dados cadastrais dos Clientes, bem como os registros das operações realizadas pelo prazo regulamentar; (iv) Comunicação de operações atípicas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF; (v) Avaliação de produtos, serviços e canais de distribuição, negociação e registro; (vi) Avaliação de parceiros comerciais e fornecedores; (vii) Manutenção de programa contínuo de treinamento sobre PLD/FTP para seus colaboradores; (viii) Análise baseada em risco, nos termos da Resolução CVM 50/2021.

## 14 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Banco informa que possui Política de Segurança da Informação que contempla:

- a) controles de acesso lógico e físico;
- b) mecanismos formais de gerenciamento de acessos e senhas, segregações lógicas e físicas de atividades conflitantes;
- c) soluções de segurança de tecnologia e controle de acesso externo;
- d) registro e acompanhamento de todas as interrupções e/ou falhas nos sistemas, redes ou telecomunicação e rotinas de verificação de integridade;
- e) gerenciamento de mudanças; e
- f) gerenciamento de acessos dos colaboradores à rede mundial de computadores.
- g) Procedimentos Adequados de Backup

Adicionalmente, o Banco possui um Plano de Contingência de Negócios adequado ao business core e realiza regularmente testes de verificação e adequação para garantir a máxima eficiência e eficácia da continuidade de negócios.

### 14.1 Trilha de Auditoria

A plataforma de negociação disponibilizada pelo Sicredi é projetada com um alto nível de segurança e transparência, o que é evidenciado pelas trilhas de auditoria presentes em toda ela. Essas trilhas de auditoria são registros detalhados de todas as atividades realizadas na plataforma, que servem como uma medida de segurança e controle.

Cada ação realizada por um usuário na plataforma é registrada, incluindo a identificação do usuário, o momento do login e do logoff, e a origem da conexão do usuário, identificada pelo endereço IP. Isso permite que o Sicredi monitore as atividades na plataforma e identifique qualquer comportamento suspeito ou irregular.

Além disso, todas as ordens de negociação são registradas com detalhes precisos, incluindo a data, o horário, a quantidade de ativos negociados, o preço de cada ativo e o tipo de ordem. Isso proporciona uma visão clara e transparente de todas as transações realizadas na plataforma.

Essas trilhas de auditoria não apenas aumentam a segurança da plataforma, mas também fornecem aos usuários uma garantia de que suas transações estão sendo realizadas de maneira justa e transparente. Além disso, em caso de qualquer disputa ou problema, esses registros podem ser usados para resolver o problema de maneira eficaz.

## 15 OUVIDORIA

A Ouvidoria atende normativo da autoridade monetária, que determina às instituições financeiras a organização e estruturação de componente que atue como canal de comunicação entre essas instituições com os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. A área, baseada nas disposições da Resolução CMN/Bacen nº. 4.860/2020, é componente organizacional único, formalizado através de Convênio entre as Centrais, Banco e Confederação, com adesão por termo específico das Cooperativas. Assim, a Ouvidoria é

responsável por todas as atividades do Sistema, adotando-se os princípios de especialização e compartilhamento das atividades, bem como organização em escala.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os serviços classificados como:

- Canal de atendimento da Ouvidoria (nos termos das Resoluções CMN/Bacen nº. 4.433/2015 e 4.629/2018, e Carta Circular Bacen nº 3.880/2018 e 3.881/2018);
- Registros efetuados no Banco Central do Brasil – Sistema RDR – Registro de Denúncias e Reclamações (nos termos da Circular Bacen nº. 3.289/2005);
- Constituição do componente organizacional de Ouvidoria nas administradoras de consórcios (nos termos da Circular BACEN nº 3.501/10);
- Registros realizados na Ouvidoria CVM, (nos termos da Instrução CVM nº 529/2012);
- Demandas cadastradas na plataforma Consumidor.gov (serviço público instituído e monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos);
- Registros no Reclame Aqui (serviço privado de atendimento aos consumidores);
- Registros no formulário Fale Conosco (através do site oficial);
- Registros no formulário da Ouvidoria (através do site oficial); e
- Monitoramento e tratamento de registros efetuados nas redes sociais, notadamente nos perfis oficiais do Sicredi mantidos no Twitter, Facebook e LinkedIn.

Os canais disponibilizados para atendimentos desses serviços são:

- Atendimento SAC: permite registro de informações, reclamações, sugestões e elogios, disponível pelo número telefônico 0800 724 7220;
- Formulário Fale Conosco: permite o esclarecimento de dúvidas, registro de elogio, sugestões ou reclamações, disponível no site eletrônico do Sicredi no caminho [www.sicredi.com.br/fale-conosco/](http://www.sicredi.com.br/fale-conosco/);
- Formulário Ouvidoria: permite registro de ouvidorias, disponível no site eletrônico do Sicredi no caminho [www.sicredi.com.br/ouvidoria/](http://www.sicredi.com.br/ouvidoria/); e
- Atendimento Ouvidoria: permite registro de ouvidorias, disponível pelo número telefônico 0800 646 2519.

Além disso, em atendimento a Resolução CMN/Bacen nº. 4.539/2016, a área de Ouvidoria realiza a Gestão da Política de Relacionamento do Sicredi de maneira sistêmica por meio da implementação de processo e ferramenta para solicitação e gerenciamento de melhorias em produtos e serviços, gerando incidentes para as áreas de negócios, atuando na solução da causa raiz dos problemas detectados e realização de estudos e trocas com as Cooperativas, pontuando os principais problemas, no atendimento e relacionamento com o associado.

## 16 DISPOSIÇÕES FINAIS

- A taxa de corretagem é negociada com o cliente quando da contratação dos serviços e assinatura dos respectivos contratos com o Banco.
- O Banco controla o risco de seus clientes utilizando os critérios de limite operacional, individual ou coletivamente (conta máster ou grupo econômico), o que for cabível.
- O Banco poderá atuar em carteira própria nos mercados negociados pelas bolsas e nos mercados de balcão, podendo assumir posições especulativas, para fins de proteção ou para atuar como contraparte em situações de erro operacional.
- O Banco possui conta erro, destinada especificamente para o lançamento de operações originadas por erro operacional, conforme regulamentação vigente.

- O Banco regularmente adotará regras, procedimentos e controles internos visando a confirmação das informações cadastrais, a manutenção dos cadastros atualizados e a identificação dos beneficiários finais das operações, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, de forma a evitar, por seu intermédio, o uso indevido do sistema das Bolsas por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude, estando o cliente obrigado a enviar sempre que solicitado, informações e documentos.
- O Banco atua como administrador de recursos de terceiros, possuindo, para tanto, segregação física (Chinese Wall) e lógica entre as atividades eventualmente conflitantes de acordo com as normas vigentes.
- O Banco está impedido de aceitar ou executar ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados ou estejam com o cadastro desatualizado, de acordo com a legislação aplicável.
- Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação, no Home Broker e no DMA, o Banco não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.
- Serão divulgadas regularmente legislações aplicáveis aos produtos e aos mercados de atuação do Banco para seus clientes no website [www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br).
- Em caso de alteração nas Regras e Parâmetros de Atuação do Banco, todos os clientes ativos serão avisados por meio de e-mails cadastrados, assim como a nova versão do documento será publicada no website [www.sicredi.com.br](http://www.sicredi.com.br).
- As Regras e Parâmetros de Atuação descritas no presente documento entram em vigor em dezembro de 2021.