

ASSUNTO REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	CÓDIGO AGI-05	VERSÃO 3ª	PÁGINA 1/25
---	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

REGRAS DE CONDUTA E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO

Relacionamento com os Clientes e Intermediação de Valores Mobiliários

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	2/25

Sumário

1. DOS PRINCÍPIOS ÉTICOS E REGRAS DE CONDUTA.....	4
2. CADASTRO	5
3. DA AVALIAÇÃO DO PERFIL DE RISCO	6
4. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS	6
4.1. Tipos de Ordens Aceitas	7
4.2. Quanto às Formas Aceitas de Transmissão das Ordens.....	8
4.3. Horário de Recebimento das Ordens	9
4.4. Quanto às Pessoas Autorizadas a Transmitir Ordens.....	9
5. REGRAS QUANTO AO REGISTRO DAS ORDENS DE OPERAÇÕES.....	9
5.1. Registro da Ordem.....	9
5.2. Formalização do Registro (Controle).....	10
6. REGRAS QUANTO AO PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS DE OPERAÇÕES	11
7. REGRAS QUANTO À EXECUÇÃO DAS ORDENS.....	11
7.1. Execução	11
7.2. Corretagem.....	12
7.3. Confirmação de execução da ordem.....	12
8. REGRAS DE RECUSA E CANCELAMENTO DE ORDENS.....	13
8.1. Recusa de Ordens	13
8.2. Cancelamento de Ordens	14
9. REGRAS QUANTO À DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS.....	14
10. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES.....	15
11. DA POSIÇÃO E CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS	16
12. ATUAÇÃO DAS PESSOAS VINCULADAS	17
13. ATUAÇÃO DAS PESSOAS POLITICAMENTE EXPOSTAS - PPE.....	19
14. SISTEMA DE GRAVAÇÃO	19
15. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO.....	20
16. REGRAS ESPECÍFICAS PARA OPERAÇÕES COM VALORES MOBILIÁRIOS, VIA INTERNET, POR MEIO DO SISTEMA HOME BROKER	21
16.1. Home Broker.....	21
16.2. Regras Quanto ao recebimento de ordens	21
16.3. Forma de Transmissão das Ordens.....	21
16.4. Registro das Ordens de Operações	22
16.5. Prioridade na Distribuição dos Negócios.....	22
16.6. Do Cancelamento das Ordens de Operações.....	22
16.7. Da Confirmação dos Negócios.....	22
17. GERENCIAMENTO DE RISCOS E INTEGRIDADE	23
18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	24
19. DISPOSIÇÕES GERAIS	25

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS



MANUAL DO SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS MCI

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	3/25

CONCÓRDIA S.A CORRETORA DE VALORES MOBILIÁRIOS, CÂMBIO E COMMODITIES (“CORRETORA”), em atendimento ao disposto em Instrução nº 505/11, da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), e nas demais normas expedidas pela BM&FBovespa S.A. Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (“BM&FBovespa”), e pela CETIP S.A. Mercados Organizados (“CETIP”), atualmente B3 Brasil, Bolsa e Balcão (“B3”) – define, por meio deste documento, suas regras e parâmetros de atuação relativos ao recebimento, registro, recusa, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição e cancelamento de ordens de operações recebidas de seus clientes e os procedimentos relativos à liquidação das operações e custódia das respectivas operações, assim como as regras que pautam a sua atuação nos referidos mercados.

O presente documento é parte integrante e indispensável do contrato de prestação de serviços firmado com o CLIENTE.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

1. DOS PRINCÍPIOS ÉTICOS E REGRAS DE CONDUTA

A CORRETORA toma como base os princípios éticos e regras de conduta a seguir descritas:

- a. Pautar suas operações dentro de padrões e valores éticos elevados, procurando sempre estar alinhada às normas e procedimentos de mercado, de modo a estar plenamente capacitada para o desempenho de suas atividades;
- b. Atuar na administração de recursos de terceiros em função da atenção e do respeito para com os seus clientes, evitando a realização de operações em situação de conflito de interesses e mantendo-os informados sobre seus investimentos, assegurando-lhes o devido tratamento equitativo;
- c. Operar no mercado financeiro de forma cordial para com os seus parceiros e fornecedores, dentro dos princípios da probidade administrativa e operacional. Manter, sempre, os documentos comprobatórios das operações disponíveis, tanto para os órgãos fiscalizadores, como para os investidores, pelos prazos legais;
- d. Procurar estabelecer parcerias de negócios com instituições financeiras cuja conduta seja comprovadamente ilibada e de idoneidade singular no mercado financeiro, observando ainda políticas internas sobre o tema;
- e. Agir, sempre, com transparência em todas as operações e processos de negócios, bem como na condução de suas atividades de modo geral, buscando sempre atender os objetivos de investimento de seus clientes, zelando pela integridade do Mercado, inclusive quanto à seleção de clientes e às exigências de depósitos de garantia;
- f. Atuar com diligência no cumprimento das ordens emitidas pelos clientes e na especificação dos comitentes, demonstrando diligência também no controle das posições dos clientes na custódia, mantendo atualizado, em perfeita ordem e a disposição, toda documentação relativa às suas operações através acesso a área restrita na rede mundial de computadores, bem como, evitar qualquer pratica que possa ferir a relação fiduciária mantida com seus clientes;

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	5/25

g. Manter em todas as operações o necessário sigilo, preservando os investidores, bem como as informações pertinentes aos clientes e colaboradores, obtendo e apresentando aos clientes as informações necessárias ao cumprimento de ordens;

h. Informar ao gestor da área e Diretoria, bem como, aos órgãos reguladores e autorreguladores sempre que verifique, no exercício das suas atribuições, a ocorrência ou indícios de violação de normas e legislação vigente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da ocorrência ou identificação.

2. CADASTRO

O CLIENTE, antes de iniciar suas operações com a CORRETORA, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas assim como, aderir ao Contrato de Intermediação ou do seu Termo de Adesão e demais documentos necessários, requeridos pela regulamentação aplicável, as quais permitam sua clara e adequada identificação pela CORRETORA e órgãos competentes, conforme previsto na Política de Cadastro.

Todos os cadastros registrados na CORRETORA são efetuados em caráter sigiloso, não sendo passíveis de utilização para qualquer outra finalidade. Portanto, o CLIENTE deverá declarar, de forma consistente e verossímil, além de todos os seus dados, sua atual situação financeira e patrimonial, além do nível de seus rendimentos, a fim de que possam ser fixados os parâmetros e limites operacionais de acordo com o seu perfil.

É de responsabilidade do CLIENTE declarar em sua ficha cadastral que se trata de pessoa vinculada e/ou pessoa politicamente exposta, conforme conceitos definidos na legislação vigente.

A CORRETORA solicitará a atualização cadastral de todos os seus clientes, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) meses, a fim de mantê-los regularmente atualizados, cumprindo o disposto pela regulamentação e legislação vigentes. Caso o CLIENTE não atualize suas informações cadastrais, este deverá ser bloqueado para realizar movimentações e execução de ordens, exceto para resgate de posições.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	6/25

O CLIENTE deverá ainda informar à CORRETORA, quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida alteração, cumprindo à CORRETORA promover a correspondente alteração no cadastro do CLIENTE.

A remuneração paga pelo CLIENTE será negociada quando da contratação dos serviços.

3. DA AVALIAÇÃO DO PERFIL DE RISCO

No processo de cadastramento e atualização cadastral do CLIENTE a CORRETORA realiza a avaliação e identificação do perfil de risco do cliente, pessoas físicas e pessoas jurídicas não financeiras e o seu grau de aversão a riscos, denominado Perfil do Investidor, a fim de adequação dos produtos, serviços e operações, que também estão sujeitos à avaliação de um perfil, conforme descrito na política de *Suitability*. O preenchimento do questionário e consequente atribuição de um perfil de *Suitability* é obrigatório para todos os clientes, salvo exceções previstas na legislação vigente, antes de iniciarem suas operações e deve ser atualizado em prazo não superior a 24 meses.

O perfil de risco do CLIENTE é atribuído com base na análise de alguns fatores, como situação pessoal, objetivos de investimento, tolerância a riscos, dentre outros. Já a classificação dos produtos, serviços e operações se dão com base na avaliação dos riscos associados, perfil dos emissores e prestadores de serviços associados, existências de garantias, dentre outros.

Foram definidos três perfis de categorias, sendo a) Conservador, b) Moderado e c) Arrojado.

A CORRETORA realiza o monitoramento dos investimentos em relação aos comitentes a fim de avaliar a adequação das operações aos respectivos perfis de investimentos.

4. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS

Para efeito desta Norma e legislação em vigor, entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o CLIENTE determina que a CORRETORA negocie ou registre operação com valor mobiliário, em seu nome e nas condições que especificar.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	7/25

A CORRETORA não aceitará, sob nenhuma hipótese, ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados e ou de pessoa não autorizada a fazê-la.

A CORRETORA atende aos requisitos estabelecidos pela B3 e demais órgãos reguladores, de forma que todos os operadores e repassadores sejam devidamente certificados e previamente credenciados, quando aplicável, ao iniciar suas atividades na Corretora.

É vedada, sob qualquer hipótese, a presença de clientes no ambiente da Mesa de Operações, que tem acesso controlado, salvo quando pessoa vinculada.

4.1. Tipos de Ordens Aceitas

A CORRETORA aceitará para negociação os tipos de ordens abaixo identificadas, desde que o CLIENTE atenda às demais condições estabelecidas nesta Norma:

- **Ordem a Mercado** - é a que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida;
- **Ordem Limitada** - é a que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo CLIENTE.
- **Ordem Casada** - é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do CLIENTE, podendo ser com ou sem limite de preço.
- **Ordem Administrada** - é a que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando a execução a critério da CORRETORA.
- **Ordem Discricionária** - é a emitida por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem representa mais de um CLIENTE, cabendo ao ordenante estabelecer as condições em que a ordem deve ser executada. Após sua execução, o ordenante indicará os nomes dos comitentes a serem especificados, a quantidade de ativos ou direitos a ser atribuída a cada um deles e o respectivo preço.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	8/25

- **Ordem de Financiamento** - é a constituída por uma ordem de compra ou de venda de um ativo ou direito em um mercado administrado pela B3 e outra concomitante de venda ou compra do mesmo ativo ou direito, no mesmo ou em outro mercado também administrado pela B3.
- **Ordem “Stop”** – é a que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada;
- **Ordem Monitorada** - aquela em que o CLIENTE em tempo real, decide e determina à Corretora as condições de sua execução.

Caso o CLIENTE não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, a CORRETORA poderá escolher o tipo de ordem que melhor atenda às instruções recebidas.

4.2. Quanto às Formas Aceitas de Transmissão das Ordens

As ordens serão transmitidas à CORRETORA verbalmente e ou por escrito.

São verbais as ordens recebidas por telefone e ou outros sistemas eletrônicos de transmissão de voz.

São escritas as ordens transmitidas por carta, serviço de mensagem instantânea, como e-mail, *WhatsApp*, e quaisquer outros sistemas eletrônicos homologados como plataforma eletrônica de negociação – *Direct Market Access* - “DMA” (*Home broker, Bloomberg*, entre outras), aplicativo de envio de mensagem de ordem por meio de smartphone ou quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e desde que assegurada a sua autenticidade e integridade, constando ao menos identificação do emissor, número da linha ou aparelho transmissor e a data e hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

As ordens escritas somente serão consideradas válidas após a confirmação do seu recebimento pela Corretora. Os clientes que optarem pela operação via DMA poderão ter que firmar contrato específico com a Corretora. As ordens recebidas pessoalmente serão registradas por escrito

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	9/25

Todas as transmissões de ordens dos clientes, nas condições em que foram executadas, independentemente se sua forma de transmissão serão mantidas arquivadas na íntegra pelo prazo de 5 (cinco) anos.

4.3. Horário de Recebimento das Ordens

As ordens serão recebidas pela CORRETORA durante os horários regulares de funcionamento dos mercados, salvo aquelas oriundas de sistemas de mensageria instantâneas que podem ser inseridas fora dos horários regulares e ou se destinam a ser executadas em sessões regulares de mercados posteriores.

4.4. Quanto às Pessoas Autorizadas a Transmitir Ordens

A CORRETORA poderá acatar ordens emitidas pelo CLIENTE, devidamente cadastrado e de terceiros, desde que devidamente autorizados através de contrato de administração de carteiras, procuração e ou representação legal, cabendo ao CLIENTE informar sobre eventual revogação do mandato. No caso de CLIENTE não residente, que atuarão através de intermediário estrangeiro a representação se dará na forma definida pela legislação vigente.

Importante destacar que a senha e a assinatura eletrônica para operações através do sistema Home Broker são pessoais e intransferíveis, ficando a CORRETORA isenta de qualquer responsabilidade pela utilização desse sistema por terceiros.

5. REGRAS QUANTO AO REGISTRO DAS ORDENS DE OPERAÇÕES

5.1. Registro da Ordem

A Mesa de Operações da CORRETORA registrará, em sua totalidade, as ordens recebidas de seus clientes, por meio de sistema informatizado, o qual identificará precisamente o CLIENTE por meio de seu nome ou código, atribuindo a cada ordem um número sequencial de controle, produto, data de emissão e horário de recebimento.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	10/25

5.2. Formalização do Registro (Controle)

O lançamento e registro das ordens apresentará as seguintes informações:

- Código ou identificação do CLIENTE na CORRETORA (e de seu representante, quando aplicável);
- Data, horário e número que identifique a seriação cronológica de recebimento;
- Objeto da ordem (característica, quantidade dos valores mobiliários a serem negociados e seus preços, se for o caso);
- Natureza da operação (compra ou venda e tipo de mercado: À Vista, A Termo, de Opções e Futuro e preço);
- Repasse ou operações de participantes com liquidação direta (PLDs);
- Tipo de ordem, quando aplicável (Ordem a Mercado, Casada, Administrada, Discricionária, Limitada, Financiamento, Monitorada ou “Stop”);
- Identificação do transmissor da ordem nos seguintes casos: clientes pessoas jurídicas, clientes cuja carteira seja administrada por terceiros, ou quando transmitida por Representante ou Procurador autorizado;
- Identificação do número da operação na B3;
- Prazo de validade da ordem;
- Identificação do Operador de Pregão Eletrônico (código alfa) e do Operador de Mesa (nome);
- Indicação do status da ordem (executada, não executada ou cancelada); e,
- Indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria.

No caso de operações via DMA (*Direct Market Access*), é necessária a indicação na ordem de tal condição.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	11/25

6. REGRAS QUANTO AO PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS DE OPERAÇÕES

As ordens serão válidas somente para o dia em que forem transmitidas, salvo determinação expressa do CLIENTE quanto ao prazo de cancelamento. As ordens não cumpridas no prazo acima determinado serão canceladas automaticamente e a renovação apenas ocorrerá por iniciativa do CLIENTE, que deverá reenviá-las e obter prévia e expressa anuência da Corretora.

7. REGRAS QUANTO À EXECUÇÃO DAS ORDENS

Execução de ordem é o ato pelo qual a CORRETORA cumpre a ordem transmitida pelo CLIENTE por intermédio de operação realizada nos respectivos mercados.

A CORRETORA executará as ordens nas condições indicadas pelo CLIENTE ou, na falta de indicação, nas melhores condições que o mercado permita. Para determinar as melhores condições oferecidas pelo mercado, a CORRETORA levará em conta o preço, custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e demais considerações que julgue relevantes para execução da ordem.

7.1. Execução

A execução das ordens de CLIENTES poderá ser agrupada, pela CORRETORA, por tipo de mercado e título, ou características específicas do contrato.

As ordens administradas, discricionárias e as monitoradas não concorrem entre si e nem com as demais.

A ordem transmitida pelo CLIENTE poderá, a exclusivo critério da CORRETORA, ser executada por outra Instituição ou ter o repasse da respectiva operação para outra Instituição com a qual a CORRETORA mantenha Contrato de: a) Repasse, através de Brokeragem, ou seja, quando o participante destino passa ao participante origem, para cumprimento e subsequente devolução

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	12/25

das operações, as ordens recebidas de terceiros, comitentes da corretora ou, b) Tripartite, quando um comitente emite ordens para cumprimento por um participante cabendo a este promover o repasse das operações decorrentes da execução de tais ordens para outro participante, indicado pelo comitente, no qual serão mantidas as posições e por intermédio do qual serão efetuadas as correspondentes liquidações.

Em caso de interrupção do sistema de negociação da CORRETORA ou das Bolsas, por motivo operacional ou de força maior, as operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pelas Bolsas.

7.2. Corretagem

As taxas de corretagem praticadas pela CORRETORA estão divulgadas em seu Site, podendo haver negociação com o CLIENTE quando da contratação dos serviços ou da realização de cada negócio.

7.3. Confirmação de execução da ordem

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do CLIENTE, a CORRETORA confirmará a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem.

A confirmação da execução da ordem de operações se dará também mediante a emissão de Nota de Corretagem disponível na Área Restrita do Site da CORRETORA, a qual poderá ser encaminhada ao CLIENTE mediante solicitação. Constarão na referida Nota todos os negócios realizados, a natureza da operação, a data do pregão, o mercado, as características dos papéis negociados e a data de liquidação, a identificação da contraparte quando for pessoa vinculada, entre outras informações.

Na operação via DMA (*Direct Market Access*), a CORRETORA, por intermédio da plataforma eletrônica, terá acesso, simultaneamente com CLIENTE, a toda a confirmação de ordem executada.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	13/25

As ordens transmitidas à CORRETORA, por qualquer meio, somente serão consideradas efetivamente executadas quando não se constatar qualquer infração às normas dos Mercados e depois de esgotados os prazos para a realização dos procedimentos especiais previstos nas normas da Entidade Administradora.

8. REGRAS DE RECUSA E CANCELAMENTO DE ORDENS

8.1. Recusa de Ordens

A CORRETORA não acatará ordens de operações de clientes que se encontrem, por qualquer motivo, (i) impedidos de operar nos Mercados ou (ii) sem cadastro ou com seu cadastro desatualizado, nos termos da legislação aplicável.

A CORRETORA, a critério exclusivo, poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

- a) Prévio depósito dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra, prévio depósito do valor correspondente à operação;
- b) No caso de lançamentos de opções a descoberto, a CORRETORA acatará ordens mediante o prévio depósito dos títulos objeto ou de garantias, na Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia – CBLC ou na B3- por intermédio da CORRETORA, desde que aceitas como garantia também pela CBLC ou pela B3, ou de depósito de numerário em montante julgado necessário.
- c) Depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas operações realizadas nos mercados de liquidação futura.

A CORRETORA estabelecerá, a seu exclusivo critério, limites operacionais e/ou mecanismos que visem limitar seus riscos em relação a seu (s) CLIENTE (s), em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se total ou parcialmente a executar as operações solicitadas, mediante a comunicação ao (s) cliente (s).

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	14/25

Caso o Investidor não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, a CORRETORA poderá escolher o tipo de ordem que melhor atenda as instruções recebidas.

Ainda que atendidas as exigências acima, a CORRETORA 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, oferta ou demanda no mercado, manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira do CLIENTE, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

8.2. Cancelamento de Ordens

Toda e qualquer ordem, enquanto não executada, poderá ser cancelada:

- a) por iniciativa do próprio CLIENTE;
- b) por iniciativa da CORRETORA nos seguintes casos:
 - Quando a operação ou as circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do CLIENTE;
 - Quando contrariar as normas operacionais do Mercado de Valores Mobiliários, caso em que a CORRETORA deverá comunicar o CLIENTE.

A ordem será cancelada e, se for o caso, substituída por uma nova ordem, quando o CLIENTE decidir modificar as condições de sua ordem registrada e ainda não executada.

Quando a ordem for transmitida por escrito, a CORRETORA somente aceitará seu cancelamento se o comunicado também for feito por escrito.

9. REGRAS QUANTO À DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

Distribuição é o ato pelo qual a CORRETORA atribuirá a seus CLIENTES, no todo ou em parte, as operações por ela realizadas, nos diversos mercados.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	15/25

A CORRETORA orientará a distribuição dos negócios realizados na B3 por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, quando aplicável.

Na distribuição dos negócios realizados para o atendimento das ordens recebidas, serão obedecidos os seguintes critérios:

- a) Somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- b) As ordens de pessoas não vinculadas à CORRETORA terão prioridade em relação às ordens de pessoas vinculadas à Instituição;
- c) No mercado de bolsa, as ordens administradas, de financiamento, monitoradas e casadas terão prioridade na distribuição dos negócios, pois estes foram realizados exclusivamente para atendê-las;
- d) Observados os critérios mencionados nos itens anteriores, a numeração cronológica de recebimento da ordem determinará a prioridade para o atendimento de ordem emitida por conta de CLIENTE da mesma categoria, exceto a Ordem Monitorada, caso em que o CLIENTE pode interferir, via telefone, no seu fechamento; e,
- e) As ordens de CLIENTES que envolvam repasse e/ou recebimento de operações com corretoras afins, amparadas por contrato tripartite, obedecem ao mesmo critério de ordens de CLIENTES com liquidação exclusiva na Corretora, especificados anteriormente.

10. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

A CORRETORA manterá, em nome do CLIENTE, conta corrente não movimentável por cheque, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos delas decorrentes.

O CLIENTE obriga-se a pagar com seus próprios recursos à CORRETORA, por meio de transferência bancária, ou então pelos meios que forem colocados à sua disposição, desde que permitam identificar o remetente dos recursos, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	16/25

Os recursos financeiros enviados pelo CLIENTE a CORRETORA via bancos, somente serão considerados liberados para aplicação após a confirmação, por parte da Corretora, de sua efetiva disponibilidade.

Caso existam débitos pendentes em nome do CLIENTE, em decorrência das operações realizadas por sua conta e ordem, bem como despesas relacionadas às operações, a CORRETORA está autorizada a liquidar 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 da Corretora, aplicando o produto da venda na quitação, parcial ou total, dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

Caso o valor apurado seja superior aos débitos pendentes, o excedente ficará à disposição do CLIENTE.

Não serão realizadas pela CORRETORA, transferências de recursos entre contas de CLIENTES. Todos os pagamentos e recebimentos realizados entre a CORRETORA e seus CLIENTES, decorrerão estritamente do exercício das atividades previstas no contrato de intermediação, celebrado entre as partes.

A CORRETORA não realiza operações que caracterizem, sob qualquer forma, a concessão de empréstimos, financiamentos ou adiantamentos a quaisquer de seus clientes.

As transferências efetuadas pela CORRETORA para CLIENTE investidor não residente podem ser feitas para a conta corrente do administrador de Custódia de investidor não residente ou do administrador de Custódia de terceiros contratado pelo investidor não residente, que também deve estar identificada no cadastro do CLIENTE na CORRETORA.

11. DA POSIÇÃO E CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS

O CLIENTE, antes de iniciar suas operações na B3, adere aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da CBLC, firmado pela CORRETORA, outorgando à CBLC poderes para, na qualidade de Proprietária Fiduciária, transferir para seu nome, nas

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	17/25

companhias emitentes, os ativos de sua propriedade. Os valores mobiliários de propriedade do CLIENTE serão registrados em posição individualizada.

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.

Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na Custódia ou em Garantias na B3 serão creditados na conta corrente do CLIENTE, na CORRETORA, e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia, na CBLC.

O exercício de direito de subscrição de ativos somente será realizado pela CORRETORA mediante autorização do CLIENTE e prévio depósito do numerário correspondente.

O CLIENTE receberá no endereço indicado à CORRETORA, extratos mensais, emitidos pela CBLC e pela B3, caso assim tenha optado, contendo relação dos ativos e as respectivas quantidades depositadas e demais movimentações ocorridas em seu nome. Os extratos mensais supramencionados serão igualmente disponibilizados ao CLIENTE sempre que por ele solicitados.

A conta de custódia, aberta pela CORRETORA na CBLC, será movimentada exclusivamente por esta Corretora.

A CORRETORA deve manter controle das posições dos CLIENTES, com a conciliação periódica entre: i) ordens executadas; ii) Posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus Clientes; e iii) Posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação, se for o caso.

12. ATUAÇÃO DAS PESSOAS VINCULADAS

Para efeitos de Regras e Parâmetros de Atuação, consideram-se pessoas vinculadas, conforme previsto no inciso VI, Art. 1º da ICVM 505/2011:

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	18/25

- a) Administradores, empregados, operadores e demais prepostos da CORRETORA, que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) Agentes autônomos que prestem serviços à CORRETORA;
- c) Demais profissionais que mantenham, com a CORRETORA, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- d) Pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário da CORRETORA;
- e) Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pela CORRETORA ou por pessoas a ela vinculadas;
- f) Cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nas alíneas “a” e “d”; e,
- g) Clubes e fundos de investimento, cuja maioria das cotas pertença à pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

As pessoas vinculadas acima qualificadas estão sujeitas a regras e procedimentos específicos previstos na Política de Investimento Pessoais.

As operações de pessoas vinculadas somente devem ser executadas com a informação do comitente final e não poderão ser reespecificadas, a não ser para a conta-erro da CORRETORA.

a. Da carteira própria, formador de mercado, conta facilitation e conta erro

A CORRETORA não atua como Formador de Mercado (Market Maker) como provedor de liquidez. Contudo, poderá realizar operações na sua carteira própria e conta *facilitation*, para viabilizar operações de aquisição de valores mobiliários para seus CLIENTES, a fim de auxiliar o mercado na melhoria de liquidez de ativos.

Outrossim, a CORRETORA poderá para, exclusivamente, alocação de erros operacionais utilizar a Conta Erro.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	19/25

Tais operações são igualmente monitoradas e a CORRETORA dedicará melhores esforços para mitigar eventuais conflitos de interesses que possam surgir entre as pessoas vinculadas e os CLIENTES.

13. ATUAÇÃO DAS PESSOAS POLITICAMENTE EXPOSTAS - PPE

As pessoas politicamente expostas – PPE, conforme definição constante da regulamentação em vigor, deverão se identificar em campo específico da Ficha Cadastral.

Todo CLIENTE classificado como PPE está sujeito a aprovação do Comitê de Controles de Internos, Compliance, Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo, assim como, monitoramento especial. A CORRETORA pode recusar-se a aceitar PPE de acordo com os seus critérios internos.

14. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

As conversas mantidas entre o CLIENTE, inclusive por intermédio de procuradores, e os profissionais da CORRETORA, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, serão gravadas, podendo o conteúdo das gravações ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à sua conta e operações.

Todas as ordens recebidas através dos sistemas de mensagens instantâneas serão gravadas pela CORRETORA, de forma inteligível, incluindo as ordens recebidas pelos seus representantes.

A CORRETORA executa manutenção periódica e monitora continuamente o sistema de gravações, visando a sua perfeita qualidade e assegurando sua integridade, plena leitura e recuperação das informações, bem como seu contínuo funcionamento, vedando quaisquer tipos de inserções ou edições em seu conteúdo.

O conteúdo das gravações será mantido e ficará à disposição da CORRETORA pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, a contar da data da realização da operação.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

15. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

A CORRETORA possui critérios para evitar que as operações realizadas nos ambientes de negócios possam ser originadas ou estar relacionadas a recursos e atividades de origens ilícitas. Os procedimentos e processos existentes visando à Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo – PLD/FT em atendimento a legislação vigente estão descritos em políticas internas, como Política de Cadastro de Clientes e Contratação de Operações, Política de Limites Operacionais e a Política de PLD/FT, entre as principais. Dentre os principais controles, destacam-se:

- Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários independente de seu valor através de regras que permitem identificar alertas de possíveis atipicidades e possibilitam a identificação do CLIENTE e verificação da compatibilidade entre a movimentação de recursos e sua capacidade financeira e patrimonial, análise das operações, dentre outros;
- Conservação dos cadastros dos CLIENTES e dos registros das operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição dos mercados organizados e da CVM, bem como de qualquer outro documento relativo as operações realizadas e do monitoramento pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de encerramento da conta do CLIENTE na CORRETORA ou da conclusão da última transação realizada, podendo este prazo ser definido indefinidamente na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela CVM;
- Comunicação, ao COAF, de quaisquer operações envolvendo CLIENTES que tenham indícios de ilicitude, bem como comunicação a CVM e ao BACEN, anualmente em até 10 (dez) dias, após o encerramento do ano civil, acerca das comunicações realizadas ao COAF e ou em caso de não houver, declaração negativa através do sistema disponibilizado;
- Desenvolvimento e implementação de manual e procedimento de controles internos das principais atividades relacionadas PLD/FT, assim como, manutenção de programa de treinamento contínuo para colaboradores, destinados a divulgar tais procedimentos.

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÉ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	21/25

16. REGRAS ESPECÍFICAS PARA OPERAÇÕES COM VALORES MOBILIÁRIOS, VIA INTERNET, POR MEIO DO SISTEMA HOME BROKER

16.1. Home Broker

A CORRETORA disponibiliza aos seus CLIENTES, devidamente autorizados, a possibilidade de transmitirem ordens de operações, via Internet, através de seu sistema HOME BROKER.

Este sistema consiste no atendimento automatizado da Corretora, possibilitando aos seus CLIENTES colocarem ordens de compra e venda de valores mobiliários. .

Nas negociações de compra e venda de valores mobiliários via Internet, por intermédio do sistema HOME BROKER, aplicam-se, além das disposições já mencionadas neste documento, as regras descritas a seguir:

16.2. Regras Quanto ao recebimento de ordens

Todos os tipos de ordens de operações via internet, através do sistema HOME BROKER, serão entendidas como sendo limitadas.

16.3. Forma de Transmissão das Ordens

As ordens quando enviadas diretamente via Internet para o sistema HOME BROKER serão sempre consideradas como sendo por escrito.

Na impossibilidade da ordem ser transmitida à CORRETORA via Internet, o CLIENTE tem a opção de transmiti-la à mesa de operações e/ou pelos outros sistemas de mensagens instantâneas disponibilizados pela CORRETORA.

Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação da B3 e no HOME BROKER, a CORRETORA não poderá ser responsabilizada por

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	22/25

problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.

As ordens serão recebidas a qualquer horário. Quando forem recebidas fora do horário de funcionamento do mercado, as ordens terão validade para a sessão de negociação do próprio pregão, inclusive no call de abertura, fechamento e ou After Market. .

16.4. Registro das Ordens de Operações

As ordens, quando enviadas diretamente via Internet para o sistema HOME BROKER, serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva recepção pelo Sistema e-PUMA e retorno da confirmação do aceite.

16.5. Prioridade na Distribuição dos Negócios

As ordens, quando enviadas diretamente via Internet para o sistema HOME BROKER, não concorrerão, quando de sua distribuição, com os demais negócios executados pela Corretora.

16.6. Do Cancelamento das Ordens de Operações

O cancelamento das ordens de operações transmitidas diretamente via Internet para o sistema HOME BROKER somente será considerado aceito após sua efetiva recepção pelo Sistema Mega Bolsa, desde que o correspondente negócio ainda não tenha sido realizado.

16.7. Da Confirmação dos Negócios

A confirmação da execução de ordens recebidas via Internet será feita pela CORRETORA ao CLIENTE por meio de mensagem eletrônica transmitida pelo próprio sistema HOME BROKER.

A indicação de execução de determinada ordem não representa negócio irratável, pois caso se constate qualquer infração às normas do Mercado de Valores Mobiliários, a B3 e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados.

Dessa forma, as ordens transmitidas à CORRETORA diretamente, via Internet, para o sistema HOME BROKER, somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	23/25

qualquer infração às normas de mercado de valores mobiliários e após esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação, previstos nas normas baixadas pela B3 ou pela CVM.

17. GERENCIAMENTO DE RISCOS E INTEGRIDADE

A CORRETORA dispõe todos os procedimentos necessários para a definição de limites operacionais e do grau de exposição do risco de cada CLIENTE, utilizando-se, para tanto, de critérios objetivos, monitorando, ao longo do dia, os limites operacionais disponibilizados aos seus CLIENTES (processo de gerenciamento de risco intradiário). Deste modo, estabelece mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário, o qual abrange as posições em aberto, bem como as movimentações diárias de seus clientes em todos os mercados, o que possibilita o informe no caso de suas posições extrapolarem os limites operacionais, podendo, a seu exclusivo critério e sem necessidade de notificação previa ao CLIENTE, liquidar suas posições caso representem um prejuízo de 70% (setenta por cento) ou mais de suas aplicações financeiras custodiadas pela CORRETORA, qual seja, ativos custodiados pela B3 e fundos e clubes de investimentos com liquidez diária.

A CORRETORA informa e monitora as obrigações de seus CLIENTES, possibilitando a liquidação de todas as suas operações, bem como o atendimento das chamadas de margem em tempo hábil.

A CORRETORA possui controles os quais lhe permitem avaliar periodicamente a capacidade econômico-financeira e as características operacionais dos seus CLIENTES, contando, por sua vez, com um sistema de controles internos que atendem a legislação vigente, em especial aos requisitos da Resolução CMN 2.554/98, garantindo aos seus CLIENTES a implantação de mecanismos efetivos que assegurem a observância do sigilo das informações sob sua guarda, uma vez que todos os seus Colaboradores devem observar a Política de Segurança das Informações e assinar “Termo de Confidencialidade”, anexo ao Código de Ética da Instituição.

Os mecanismos de controle da CORRETORA abrangem a identificação, avaliação, mitigação e monitoramento dos riscos relacionados à lavagem de dinheiro, incluindo a análise concernente à

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	24/25

origem e destino dos recursos e da compatibilidade das operações realizadas por seus CLIENTES, tomando como base a sua situação financeira patrimonial.

Na CORRETORA, o exercício das atividades relacionadas à intermediação de valores mobiliários somente será habilitado a pessoas com quem a Instituição mantenha vínculo empregatício ou contratual, e que estejam devidamente autorizadas pela Comissão de Valores Mobiliários – CVM.

18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

A CORRETORA possui controles internos suficientes para a adequada segurança das informações e continuidade das operações, incluindo os seguintes controles:

- Controle de acesso lógico às informações e sistemas de suporte, de forma a prevenir o acesso não autorizado, roubo, alteração indevida ou vazamento de informações;
- Mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com Clientes);
- Implementação de solução de segurança de tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno (firewall), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus);
- Testes periódicos dos sistemas de informação quanto à sua segurança, e correção tempestiva de vulnerabilidades identificadas;
- Medidas que mantenham as informações com o mesmo nível de proteção em todos os momentos de sua utilização com referência às atividades externas, incluindo trabalho remoto;
- Trilhas de auditoria para os sistemas críticos, as quais permitam identificar origem, data, hora, usuário responsável e tipificação de todas as consultas e manutenções efetuadas sobre informações críticas;
- Medidas preventivas contra a interrupção ou indisponibilidade não programada dos sistemas da informação, identificando processos e pessoas que possam afetar negativamente os processos mais críticos e estabelecendo controles alternativos e compensatórios adequados;
- Testes periódicos das medidas preventivas definidas e implantadas, de forma a garantir a eficiência e eficácia das mesmas;
- Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea);

DATAS		APROVAÇÃO
EMIÇÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS

ASSUNTO	CÓDIGO	VERSÃO	PÁGINA
REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO	AGI-05	3ª	25/25

- Registro e acompanhamento de todas as interrupções ou falhas que gerem interrupção não programada dos sistemas desde sua ocorrência; e
- Aplicação de soluções de contorno e implementação de solução definitiva, para efeito do adequado gerenciamento de incidentes e problemas.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS

A CORRETORA deverá informar os CLIENTES de outras regras relativas à sua atuação como Intermediário nos mercados organizados de valores mobiliários administrados.

Em caso de sugestões, dúvidas e ou reclamações o CLIENTE tem como Canal de Relacionamento a Central de Atendimento da CORRETORA através do telefone 0800 770 9936 de segunda a sexta das 8h às 18h e ou e-mail atendimento@concordia.com.br. Possui ainda atendimento online através de chat disponível em seu site.

Adicionalmente, o CLIENTE pode recorrer a Ouvidoria da CORRETORA, de segunda a sexta, das 9h às 18h, através do telefone 0800 72 77 764 e ou e-mail ouvidoria@concordia.com.br, bem como ao Canal de Denúncia, através de formulário disponível em seu site para reportar situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza relacionadas a atividade da CORRETORA.

Por fim, o CLIENTE tem claro que o presente documento pode ser alterado unilateralmente pela CORRETORA, contudo, quando alterado, depois de devidamente aprovado a versão atualizada será prontamente disponibilizada no site da CORRETORA, com *pop-up* e ou informativo dando publicidade da alteração, se substancial, bem como, ficará a disposição para consulta na sede da CORRETORA.

Este Documento entrará em vigor a partir de 24 de setembro de 2018.

DATAS		APROVAÇÃO
EMISSÃO	ÚLTIMA REVISÃO	
JUNHO/2007	SETEMBRO/2018	COMITÊ DE CONTROLES INTERNOS