

# REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DA FATOR S.A. CORRETORA DE VALORES



A Fator S.A. Corretora de Valores (“Corretora”), em atenção ao disposto no artigo 6º da Instrução CVM nº 387/03, de 28 de abril de 2003 e das demais normas expedidas pelos órgãos reguladores e pela BM&FBOVESPA – BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS (“BM&FBOVESPA”) define neste documento, suas regras e parâmetros de atuação relativos ao recebimento, ao registro, a recusa, ao prazo de validade, a prioridade, a execução, a distribuição dos negócios e ao cancelamento das ordens de operações recebidas de seus Clientes e os procedimentos relativos à compensação e à liquidação das respectivas operações e custódia de títulos.

## 1. CADASTRO

O Cliente previamente ao início de suas operações deverá fornecer à Corretora todas as informações cadastrais necessárias, nos termos da regulamentação aplicável, mediante o preenchimento e assinatura da ficha cadastral, parte integrante do Documento Único de Cadastro – “DUC”, e do respectivo Contrato de Intermediação, ou equivalente, nos casos de Cliente investidor não residente, para atuação nos mercados administrados pela BM&FBOVESPA, apresentando, em qualquer hipótese, as cópias dos documentos de identificação requeridos no ato do cadastramento.

O Cliente deverá, ainda, manter todas as informações cadastrais atualizadas, bem como, deve informar à Corretora, por escrito, sobre quaisquer alterações que vierem a ocorrer em seus dados, no prazo de 10 (dez) dias a contar da referida alteração. A Corretora promoverá a correspondente alteração no cadastro do Cliente, inclusive junto à BM&FBOVESPA.

A Corretora poderá a qualquer momento, solicitar dados e informações cadastrais adicionais dos Clientes, ou das pessoas naturais autorizadas a representá-los, devendo, nos termos da Circular 3461 de 24 de Julho de 2009, publicada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), que consolida as regras e a prevenção aos crimes relacionados à lavagem de dinheiro, realizar testes de verificação, com periodicidade máxima de um ano, para assegurar a adequação dos dados cadastrais de seus clientes.

A Corretora poderá cancelar o cadastro do Cliente, excluindo-o de sua Carteira de Clientes, a qualquer momento.

## 2. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS:

Para efeito destas regras e parâmetros de atuação e, ainda, do disposto na Instrução CVM nº 387/03, define-se por “Ordem” o ato pelo qual o Cliente determina à Corretora a compra ou venda de ativos (valores mobiliários), direitos ou o registro de uma operação, em seu nome, e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada no documento “Declarações e Autorizações”, parte integrante e complementar ao DUC.

A Corretora receberá e aceitará os tipos de ordens a seguir identificados, para operações nos mercados BM&F e BOVESPA (à vista, a termo, futuros, de opções, swap e de renda fixa), desde que o Cliente atenda integralmente às demais condições estabelecidas neste documento.

Caso o Cliente não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, é facultado à Corretora optar por aquele que melhor atenda as instruções recebidas.

## **2.1. Tipos de Ordens:**

### **a) ORDEM ADMINISTRADA**

É aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando a execução a critério da Corretora.

### **b) ORDEM A MERCADO**

É aquela 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 pela Corretora.

### **c) ORDEM CASADA**

É aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do Cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.

### **d) ORDEM DISCRICIONÁRIA**

É aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários, devidamente autorizado pela CVM, cabendo ao emissor estabelecer as condições em que a ordem deverá ser executada, mediante prazo de negociação estabelecido pelas regras da BM&FBOVESPA. Após a sua execução, o emissor da ordem indicará os nomes dos comitentes a serem especificados, a quantidade de ativos (títulos ou valores mobiliários) ou direitos a ser atribuída a cada um deles e o respectivo preço.

### **e) ORDEM DE FINANCIAMENTO**

É aquela constituída por uma ordem de compra ou venda de um ativo ou direito em mercado administrado pela BM&FBOVESPA, e outra, concomitantemente de venda ou compra do mesmo ativo direito, no mesmo mercado ou em outro também administrado pela BM&FBOVESPA.

### **f) ORDEM LIMITADA**

É aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo Cliente.

### **g) ORDEM MONITORADA**

Somente aplicável às operações realizadas nos mercados administrados pela BM&F, é aquela em que o Cliente, em tempo real, decide e determina à Corretora as condições de sua execução.

### **h) ORDEM STOP**

É aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada.

### **3. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS**

As ordens serão recebidas pela Corretora durante o horário comercial e cumpridas de acordo com o horário de funcionamento dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA.

Importa ressaltar que, quando as ordens forem recebidas pela Corretora fora do horário de funcionamento dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA, as ordens, se assim solicitado pelo Cliente, serão válidas para a negociação seguinte.

### **4. FORMAS ACEITAS DE EMISSÃO/TRANSMISSÃO DE ORDENS**

O Cliente poderá transmitir ordens verbalmente ou por escrito, conforme opção efetuada pelo Cliente no DUC (ficha cadastral).

Entende-se por ordens verbais, aquelas recebidas por telefone, cujo sistema é gravado, e ordens escritas, aquelas recebidas pelos meios eletrônicos disponíveis, através de fax, e-mail, programas de mensagens Instantâneas (MSN, Reuters ou Bloomberg) e/ou Plataforma de Negociação Eletrônica.

Nas ordens recebidas por fax, via e-mail ou por outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e assegurar a sua autenticidade e integridade, deve constar, conforme o caso, assinatura, número da linha ou identificação do aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

Os programas de mensagem instantânea ("Instant Messenger") aceitos para envio de ordens escritas, são os fornecidos apenas pelas seguintes empresas: *Microsoft Corporation* ("MSN - Messenger"), *Reuters* e *Blommberg*.

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação da Corretora, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser transmitidas pelo Cliente diretamente à(s) mesa(s) de operações da Corretora, por meio dos telefones: (11) 3049-9240, 3049-9210, 3049-9260, 3049-9560 ou através do fax (11) 3842-4521.

Todas as ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea, emitidas pelos Clientes à Corretora serão gravadas, de forma inteligível. As ordens recebidas pessoalmente serão registradas por escrito.

#### **4.1. Pessoas autorizadas a emitir/transmitir ordens**

A Corretora somente acatará ordens emitidas/transmitidas pelo Cliente ou por seus representantes legalmente habilitados, desde que, devidamente autorizados e identificados no DUC (ficha cadastral). Na hipótese de procuradores, caberá ao Cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato, com poderes específicos, a ser arquivado juntamente com o respectivo cadastro, cabendo, ainda, ao Cliente, informar a Corretora sobre a eventual revogação da procuração por ele outorgada.

Portanto, no caso de Cliente pessoa física, a Corretora somente cumprirá as ordens cometidas pelo próprio Cliente ou por seu representante devidamente habilitado (procurador ou administrador de carteira) nos moldes supra mencionados. No caso de Cliente pessoa jurídica, a Corretora somente executará as ordens transmitidas

pelo representante legal da pessoa jurídica, procurador e/ou qualquer pessoa autorizada a representá-la, para fins de transmissão de ordens, desde que indicada no DUC (ficha cadastral).

## **5. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS**

As ordens terão validade de acordo com o prazo determinado pelo Cliente quando de sua emissão/transmissão, exceto no que concerne às operações relativas ao segmento de BM&F, as quais terão validade somente para o dia em que foram emitidas/transmitidas.

Na hipótese do Cliente não determinar o prazo, as ordens terão validade somente para o dia em que forem emitidas/transmitidas.

## **6. PROCEDIMENTOS DE RECUSA DE ORDENS**

A Corretora poderá, a seu exclusivo critério, recusar ordens de seus Clientes (ou representantes legalmente habilitados), no todo ou em parte, mediante imediata comunicação ao respectivo Cliente (ou representante, conforme o caso), não sendo obrigada a revelar as razões de sua recusa.

A Corretora recusará ordens de operações de Cliente que se encontre, por qualquer motivo, impedido de operar no mercado de valores mobiliários.

Quando a ordem for emitida/transmitida por escrito, a Corretora formalizará a eventual recusa também por escrito.

Por motivos de ordem prudencial, a Corretora, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação das ordens, inclusive, sem qualquer limitação, ao cumprimento das exigências adiante relacionadas:

- a) prévio depósito de títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou de movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente à operação;
- b) na hipótese de lançamentos de opções a descoberto, prévio depósito dos títulos ou de garantias na Câmara de Compensação, Liquidação e Gerenciamento de Riscos de Operações no segmento Bovespa, e da Central Depositária de Ativos ("CBLC") ou na BM&FBOVESPA (mercados BM&F), conforme o caso, por intermédio da Corretora, desde que aceitas como garantia, também, pela CBLC ou pela BM&FBOVESPA (mercado BM&F), ou de depósito de numerário no montante julgado necessário; e/ou
- 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 a limitar riscos a seu(s) Cliente(s), em decorrência da variação de cotações e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se a receber e/ou executar, total ou parcialmente, as ordens cometidas desde que o(s) Cliente(s) seja(m) prontamente comunicado(s).

Observado o disposto no item 1 destas regras, as ordens cometidas pelos Clientes somente serão processadas, se apresentados os documentos comprobatórios da situação patrimonial declarada pelo Cliente em seu cadastro, a respectiva documentação completa de identificação e após concluídos os procedimentos internos da Corretora, que visam a análise das informações cadastrais do Cliente, a identificação dos beneficiários finais das operações, e a caracterização ou não do Cliente como pessoa politicamente exposta.

A Corretora, nos termos da Circular Nº 3461, de 24 de Julho de 2009, do BACEN, poderá recusar as ordens que:

- a) Não justifiquem a compatibilidade entre as movimentações de recursos do Cliente, a atividade econômica por ele exercida e a respectiva situação financeira patrimonial declarada no DUC (Documento Único de Cadastro); ou
- b) que o procurador ou administrador de carteira não forneça informações que identifiquem os beneficiários finais das movimentações.

A inexatidão, insuficiência ou não completude de dados nos documentos cadastrais, nos documentos relativos à representação, ou nas próprias ordens poderão impedir a realização de uma operação pelo Cliente, não cabendo, neste caso, nenhuma responsabilidade à Corretora.

Destarte, ainda que atendidas as exigências estabelecidas neste tópico quanto à aceitação de ordens, a Corretora poderá recusar-se a receber qualquer ordem, a seu único e exclusivo critério, 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, manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas, podendo, em tais hipóteses, proceder à comunicação dessas operações ao órgão de supervisão competente.

## **7. REGISTRO DE ORDENS DE OPERAÇÕES**

A Corretora registrará as ordens recebidas por meio de sistema informatizado, o qual atribuirá a cada ordem um número sequencial de controle, data de emissão e horário de recebimento.

A formalização do registro das ordens pela Corretora apresentará as seguintes informações:

- a) código ou identificação equivalente do Cliente;
- b) data, horário e número seqüencial que identifique a seriação cronológica de recepção da ordem;
- c) descrição do ativo objeto da ordem com o código de negociação, a quantidade e o preço;
- d) natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado: à vista, a termo, de opções, swap, renda fixa e futuro, repasse ou operações de Participantes com Liquidação Direta - PLDs);
- e) tipo de ordem (Ordem a Mercado, Casada, Administrada, Discricionária, Limitada, "Stop", Financiamento ou, quando se tratar de operações nos mercados BM&F também a ordem Monitorada);
- f) identificação do emissor da ordem;

- g) prazo de validade da ordem;
- h) indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria;
- i) identificação do número da operação na BM&FBOVESPA;
- j) identificação do operador do pregão eletrônico (código alfa) e do operador de mesa (nome);
- k) indicação do status da ordem recebida (executada, não executada ou cancelada); e
- l) identificação da existência ou não de pessoa-vinculada às empresas do conglomerado Fator como contraparte.

## **8. CANCELAMENTO DE ORDENS**

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

- a) por iniciativa do próprio Cliente ou pelo respectivo representante devidamente habilitado;
- b) por iniciativa da Corretora, quando a operação, circunstâncias e os dados disponíveis indicarem risco de inadimplência do Cliente, ou ainda, na hipótese de não atendimento às normas operacionais da Corretora e do mercado de valores mobiliários, devendo, em tais casos, a Corretora comunicar o Cliente; e/ou
- c) quando não executada no prazo pré-estabelecido pelo Cliente, hipótese que será automaticamente cancelada por iniciativa da Corretora;
- d) quando recebida pela Corretora fora do horário de funcionamento dos mercados administrados pela BM&FBOVESPA.

A ordem cancelada deverá ser mantida em arquivo seqüencial, juntamente com as demais ordens emitidas.

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

## **9. EXECUÇÃO DAS ORDENS**

### **9.1. Execução**

Para os efeitos destas regras, define-se “Execução de ordem” como o ato pelo qual a Corretora cumprirá uma determinada ordem emitida/transmitida pelo Cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados em que opera.

Para fins de execução, as ordens de operações nos sistemas de negociação da BM&FBOVESPA poderão ser agrupadas pela Corretora, por tipo de mercado, título ou características específicas do contrato.

As ordens executadas por determinação de PLDs serão identificadas no sistema de negociação dos mercados BM&F como de carteira própria da respectiva instituição financeira ou de fundos de investimentos, sob sua administração e/ou gestão, ou ainda, no caso de instituições do mesmo conglomerado, seja na hipótese de operações de carteira própria e/ou administração ou gestão de fundos de investimentos, no momento da execução.

A ordem transmitida pelo Cliente poderá ser executada por outra corretora, seja a exclusivo critério da Fator S.A Corretora de Valores (*brokerage*) ou, a pedido do Cliente através de solicitação do mesmo, quando formalizado o contrato de repasse.

Em caso de interrupção do sistema de negociação da Corretora ou da BM&BOVESPA, por motivo operacional ou de força maior, as operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela BM&FBOVESPA.

## **9.2. Confirmação de execução da ordem**

Visando o adequado controle pelo Cliente, a Corretora, em tempo hábil e no menor prazo possível, confirmará a execução das ordens de operações cometidas pelo Cliente 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 dar-se-á, também, mediante a emissão de Nota de Corretagem a ser encaminhada ao Cliente da qual, constará, detalhadamente, as informações pertinentes acerca de cada operação realizada.

Ressalta-se que, o documento elaborado pela Corretora que confirmar a execução de ordens do Cliente, deve destacar a atuação das sociedades corretoras ou de pessoas a elas vinculadas, quando estas estiverem agindo na contrapartida da operação.

Além disso, o Cliente receberá, no endereço informado no DUC (ficha cadastral) o “Aviso de Negociação de Ações - ANA”, emitido em face das operações realizadas nos mercados BOVESPA, e o “Extrato de Negociações”, emitido mensalmente em decorrência das operações realizadas nos mercados BM&F, que demonstram os negócios realizados e a posição detida pelo Cliente.

## **10. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS**

Para os fins e efeitos destas regras e parâmetros, define-se “Distribuição” como o ato pelo qual a Corretora atribuirá a seus Clientes, no todo ou em parte, as operações por ela realizadas ou registradas nos diversos mercados.

A Corretora fará a distribuição dos negócios realizados na BM&FBOVESPA por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e/ou por lote padrão/fracionário, 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 ao conglomerado Fator terão prioridade em relação às ordens de pessoas vinculadas;

c) as ordens administradas, de financiamento, monitoradas e casadas não concorrem entre si, nem com as demais, pois os negócios foram realizados exclusivamente para atendê-las.

Observados os critérios mencionados nas letras anteriores, é importante ressaltar que:

- a numeração cronológica do recebimento da ordem, determinará a prioridade para o atendimento desta, emitida por conta de Cliente da mesma categoria, exceto a ordem monitorada, em que o Cliente interfere em tempo real.

- observada a regulamentação em vigor, somente mediante a prévia concordância do Cliente no DUC (ficha cadastral e declarações e autorizações), a carteira própria da Corretora ou de pessoas a ela vinculadas, poderão atuar como contraparte das operações ordenadas pelos Clientes da Corretora. Além disso, as operações de carteira própria ou de pessoas vinculadas somente devem ser executadas com a informação do comitente final, não podendo ser reespecificadas. Considera-se pessoa vinculada à Corretora:

a) Carteira própria da Corretora;

b) administradores, empregados, operadores e prepostos da Corretora, inclusive agentes autônomos, estagiários e trainees;

c) sócios ou acionistas da Corretora, pessoas físicas;

d) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens b e c;

e) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas que tenham poder de influência nas decisões de negociação do administrador.

f) qualquer outro tipo de “veículo” ou estrutura que, do ponto de vista econômico, represente operação de carteira própria da Corretora ou de interesse de qualquer pessoa relacionada nos itens (b) a (d) acima;

g) instituição financeira ligada. Qualquer instituição financeira pertencente ao conglomerado econômico da Fator S.A. Corretora de Valores, ou seja, o grupo de sociedades vinculadas por participação acionária, por controle operacional caracterizado pela administração ou gerência comum, ou por contrato;

h) empresa não-financeira ligada. Qualquer empresa pertencente ao conglomerado econômico da Corretora, conforme a definição de conglomerado no item (g); e

i) demais profissionais que mantenham, com a Corretora, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação.

- Equiparam-se às operações e ordens realizadas por pessoas vinculadas à Corretora, para os efeitos destas Regras e Parâmetros de Atuação, aquelas relacionadas com a carteira própria da Corretora.

- As pessoas vinculadas à Corretora somente poderão negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por intermédio da Corretora.

- É vedada a atuação da Corretora, bem como das pessoas a elas vinculadas, na contrapartida de operações com Fundos Mútuos de Ações, Clubes de Investimento, Sociedades de Investimento – Capital Estrangeiro, Fundos de Investimento – Capital Estrangeiro, Fundos de Conversão – Capital Estrangeiro e Carteira de

Títulos e Valores Mobiliários mantida no País por entidades mencionadas no artigo 2º do Decreto-Lei nº 2.285/86, por elas administrados.

## **11. ESPECIFICAÇÃO DOS NEGÓCIOS**

A especificação dos negócios executados pela Corretora nos mercados do segmento de BM&F, referentes às ordens de Clientes, de carteira própria, bem como das entidades abertas e fechadas de previdência complementar, ou quaisquer outras que venham a ser identificadas pela BM&FBOVESPA, será realizada de acordo com os horários, que esta definir.

As operações decorrentes de ordens emitidas por PLDs, por investidores institucionais, por investidores estrangeiros, por pessoas jurídicas financeiras, por administradores de carteiras ou de fundos de investimento, poderão ser especificadas para o Cliente final até o horário limite estabelecido pela BM&FBOVESPA no próprio dia da execução.

Nas operações via *Direct Market Access* (“DMA”) a especificação do negócio ocorre diretamente na colocação da ordem. No caso da especificação ser originalmente sob uma conta máster, posteriormente, é possível, dentro do apresentado nesta cláusula, a especificação para os Clientes vinculados à mesma.

## **12. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES**

A Corretora manterá, em nome do Cliente, conta corrente não movimentável por cheque, destinada exclusivamente ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O Cliente obriga-se a pagar à Corretora, com recursos próprios, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas a elas relacionadas.

Os recursos financeiros enviados através sistema bancário, pelo Cliente à Corretora somente considerar-se-ão disponíveis após a respectiva confirmação por parte da Corretora.

A Corretora mantém contas correntes de recursos financeiros e contas de ativos de seus Clientes, segregadas das contas próprias.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, a Corretora respeitando as disposições previstas no contrato de intermediação firmado com o Cliente, está autorizada a liquidar, na BM&FBOVESPA 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 desta Corretora aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de quaisquer avisos e/ou notificações judicial ou extrajudicial. Se ainda persistirem débitos de liquidação, a Corretora adotará as medidas extrajudiciais e judiciais cabíveis.

### **13. CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS**

O Cliente antes de iniciar as suas operações na BM&FBOVESPA, deve aderir aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da Câmara de Compensação, Liquidação e Gerenciamento de Riscos de Operações no segmento Bovespa, e da Central Depositária de Ativos (“CBLC”), celebrado por esta Corretora, outorgando à CBLC 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 aos Serviços de Custódia de Ativos.

Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia ou em garantia para atuação no segmento de BM&F, serão creditados na conta corrente do Cliente na Corretora, e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia na CBLC.

O exercício do direito de subscrição de ativos somente será realizado pela Corretora, mediante expressa autorização do Cliente e prévio depósito do respectivo numerário.

O Cliente receberá no endereço indicado à Corretora, extratos mensais, emitidos pela CBLC e pela BM&FBOVESPA, contendo, respectivamente, a relação detalhada de ativos depositados e demais movimentações efetivadas em seu nome.

A conta de custódia aberta pela Fator S.A Corretora de Valores, junto à CBLC, será movimentada exclusivamente por esta Corretora.

### **14. SISTEMA DE GRAVAÇÃO**

As transmissões de ordens recebidas dos Clientes deverão ser gravadas, e serão mantidas íntegras, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em que constem registradas as informações requeridas pela regulamentação, de modo que, o conteúdo de tais gravações poderá ser utilizado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à conta e operações do Cliente.

Desse modo, a Corretora poderá utilizar o sistema de gravação da totalidade dos diálogos mantidos entre os respectivos Clientes e a(s) sua(s) mesa(s) de operações, o qual acompanha o registro de todas as ordens executadas e é dotado de mecanismos que proporcionam qualidade à gravação e asseguram a sua integridade.

O sistema de gravação é um mecanismo auxiliar que contribui para identificar:

- a) data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico usuário de origem e de destino;
- b) os representantes da Corretora, operadores de mesa e o Cliente que tenha emitido a ordem;
- c) as características e as condições de execução da ordem, que deverão ser ratificadas, no ato, mediante solicitação de confirmação ao Cliente;

d) a totalidade das gravações efetuadas por cada Cliente, desde o início até o término de suas negociações.

A Corretora manterá à disposição da BM&FBOVESPA, dos órgãos reguladores e das autoridades competentes as gravações efetuadas.

Se, por qualquer motivo, ocorrer a suspensão ou interrupção do sistema de gravação, a Corretora cumprirá os procedimentos de atendimento de ordens mediante a adoção do seguinte procedimento contingencial:

a) direcionar as ligações para outra praça até que o problema esteja solucionado ou, em casos de interrupção, as ordens poderão ser recebidas por escrito, através de MSN, e-mail ou fax, observadas os termos e condições deste documento;

b) direcionar as ligações para estrutura contingencial contratada que faz parte do Plano de Continuidade de Negócios da Corretora.

## **15. REGRAS ADICIONAIS E ESPECÍFICAS PARA OPERAÇÕES COM VALORES MOBILIÁRIOS ATRAVÉS DE SISTEMAS ELETRÔNICOS DE ROTEAMENTO DE ORDENS.**

### **15.1. Home Broker**

A Corretora disponibilizará ao Cliente, devidamente autorizado, a possibilidade de transmitir ordens de operações via Internet, através dos Sistemas Eletrônicos para os segmentos BOVESPA e/ou BM&F, os quais serão acessados através do endereço eletrônico [www.fator4u.com.br](http://www.fator4u.com.br) ("Site"), ou através das Plataformas Eletrônicas.

Os Sistemas Eletrônicos consistem no atendimento automatizado da Corretora, que permitem ao Cliente colocar para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários nos mercados disponíveis na BM&FBOVESPA.

Nas negociações de compra e venda de valores mobiliários via Internet, por intermédio dos Sistemas Eletrônicos, aplicam-se, além das disposições mencionadas neste documento, as regras adiante descritas.

### **15.2. Sistema Eletrônico de Negociação da BM&FBOVESPA**

Os Sistemas Eletrônicos consistem no atendimento automatizado da Corretora permitindo ao Cliente ter acesso direto ao ambiente eletrônico de negociação na BM&FBOVESPA, a fim de, que possa enviar suas próprias ofertas ao sistema de negociação e receber as informações de difusão ao mercado, incluindo o livro de ofertas do sistema eletrônico de negociação – Modelo DMA da BM&FBOVESPA.

A utilização deste modelo atenderá os dispositivos formalizados em contrato firmado entre a Corretora e o Cliente, bem como atenderá a regulamentação da BM&FBOVESPA.

### **15.3. Forma de Transmissão de Ordens**

As ordens, quando enviadas remotamente para os Sistemas Eletrônicos, serão sempre consideradas por escrito e, nos casos de Home Broker, serão do tipo limitada.

Na impossibilidade de acesso à Corretora, por meio eletrônico, o Cliente tem a opção de transmitir suas ordens diretamente à(s) mesa(s) de operação(ões) da Corretora, submetendo-se aos custos inerente às estas operações. Em razão de riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação da BM&FBOVESPA, a Corretora não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.

#### **15.4. Registro das Ordens de Operações**

As Ordens quando enviadas remotamente para os Sistemas Eletrônicos, serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva recepção pelos Sistemas de Negociação da BM&FBOVESPA.

#### **15.5. Prioridade na Distribuição dos Negócios**

As Ordens quando enviadas remotamente para os Sistemas Eletrônicos, não concorrerão quando de sua distribuição, com os demais negócios executados pela Corretora.

Nas operações via DMA, dado que o Cliente acessa diretamente o livro de ordens do ativo na BM&FBOVESPA, os dispositivos de distribuição previstos nestas Regras e Parâmetros de atuação não se aplicam.

#### **15.6. Cancelamento das Ordens de Operações**

O cancelamento total ou parcial das ordens de operações transmitidas remotamente para os Sistemas Eletrônicos, somente será considerado aceito após sua efetiva recepção pelos Sistemas de Negociação da BM&FBOVESPA.

Cabe ao Cliente, certificar-se de que sua ordem foi devidamente cancelada antes de transmitir nova ordem, a fim de se evitar duplicidade de ordens.

#### **15.7. Confirmação das Ordens de Operações**

A confirmação da execução de ordens recebidas remotamente através dos Sistemas Eletrônicos será feita pela Corretora ao Cliente por meio do Site e/ou Plataformas Eletrônicas.

A indicação de execução de determinada ordem não representa negócio irretroatável, pois caso se constate qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, a BM&FBOVESPA e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados. Dessa forma, as ordens transmitidas remotamente à Corretora, para os Sistemas Eletrônicos, somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas de mercado de valores mobiliários e de futuros e após esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas publicadas pelas BM&FBOVESPA ou pela CVM que regulam os procedimentos especiais de negociação.

#### **15.8. Atendimento aos investidores no caso de interrupção e/ou suspensão dos serviços pela rede mundial de computadores (Plano de Contingência).**

Na impossibilidade dos serviços de transmissão de ordens à Corretora, por qualquer conexão automatizada ou plataforma de negociação, o Cliente poderá entrar em contato diretamente com a Mesa de DMA da Corretora, para transmitir suas ordens, sem qualquer custo adicional.

O contato com a Mesa DMA da Corretora poderá ser realizado através do telefone +55-11-3049-6271 ou pelo e-mail: [ti-dma@fatorcorretora.com.br](mailto:ti-dma@fatorcorretora.com.br).

A Corretora não se responsabiliza por problemas, interferências e/ou intervenções causadas por terceiros na(s) transmissão (ões) de ordens, para os sistemas eletrônicos de negociação disponibilizados pela BM&FBOVESPA, bem como por outros fornecedores. Nestes casos, a Corretora não será responsável, direta ou indiretamente, por quaisquer perdas, custos e/ou danos causados ao Cliente.

### **15.9 Práticas de segurança de informações no uso de recursos computacionais.**

A Corretora disponibiliza informações e orientações aos seus Clientes, sobre práticas de segurança no uso de recursos computacionais, conforme abaixo explicitadas:

- Mantenha sempre o programa de antivírus atualizado, para acessar os sistemas e/ou serviço de negociação. Além do antivírus, utilize também outras ferramentas de proteções como “*firewall*” e “*antispyware*”;
- Troque sua senha de acesso periodicamente. Utilize ferramentas de “*trading*” que separem autenticação para cotações, notícias e negociações;
- Entre sempre em contato com seu assessor para informá-lo sobre longo período de ausência, objetivando desabilitar seus parâmetros de riscos operacionais;
- Não realize operações em computadores públicos, como em Cybercafés, Lan Houses, e/ou que não possuam programas antivírus;
- Cuidado ao utilizar redes sem estabilidade, uma vez que estas podem gerar distorções e/ou alterações nas confirmações de suas ofertas;
- Atente-se para os e-mails de procedência desconhecida, especialmente aqueles com arquivos. Para sua maior segurança, exclua os e-mails não solicitados;
- Evite acessar links que constam no corpo do e-mail. Procure sempre digitar o endereço do site direto no navegador;
- Não visite sites arriscados e somente faça “downloads” (transferência de arquivos para seu computador) de sites plenamente confiáveis;
- Utilize sempre as versões de “*browsers*” (programas de navegação) mais atualizadas, para garantir melhores mecanismos de segurança;
- Em caso de dúvida sobre a segurança dos sistemas e/ou serviço de negociação, entre em contato com a Corretora. A prevenção é a melhor forma de segurança;
- Sempre atualize sua plataforma de negociação na presença de um funcionário autorizado da ferramenta, para acompanhar o processo;

Tais normas, encontram-se disponíveis nos sites da Corretora ([www.fatorcorretora.com.br](http://www.fatorcorretora.com.br)) e [www.fator4u.com.br](http://www.fator4u.com.br).

## **16. CONTROLE DE RISCO**

A Corretora mantém procedimentos para o estabelecimento de limites operacionais e de exposição ao risco de cada Cliente, baseado na situação financeira patrimonial por ele informada no cadastro, por ocasião da abertura de conta na Corretora ou renovação dos dados cadastrais. Além disso, são considerados o total de investimentos, limites de crédito aprovados e o potencial de relacionamento comercial que o Cliente possui com as empresas do grupo Fator.

A Corretora estabelece mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário, a que esteja exposta perante cada um de seus Clientes, abrangendo as posições em aberto em todos os mercados e as movimentações diárias dos Clientes, não se limitando aos mercados administrados pela BM&FBOVESPA. Os limites operacionais atribuídos aos Clientes são monitorados ao longo do dia. No caso de violação do limite operacional do sistema de risco intradiário, a diretoria da Corretora é informada e, após avaliação do caso, é solicitado ao Cliente aporte de recursos adicionais e/ou redução de suas posições em aberto.

Nos casos de repasse, Investidor Qualificado e PLD, a Corretora acompanha e gerencia os riscos a que está exposta até que a transferência de obrigações a outro Participante tenha sido acatada.

A Corretora tem controle de exposição ao risco das operações de Clientes não especificadas, em relação ao limite da carta de crédito com a BM&FBOVESPA. Nos casos de violação do limite operacional da carta de crédito no sistema de risco intradiário, a Corretora deve voltar ao enquadramento dentro do prazo estabelecido pela BM&FBOVESPA.

As ferramentas de gestão de risco pré-negociação utilizadas pela Corretora para controle do risco decorrente das operações realizadas por seus Clientes usuários do modelo DMA contém os parâmetros mínimos definidos pela BM&FBOVESPA.

## **17. Dos Canais de Atendimento ao Cliente**

### **17.1. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o serviço de atendimento telefônico que tem como finalidade, resolver as demandas dos Clientes sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, regulamentado de acordo com o Decreto nº 6523 de 31 de julho de 2008.

O horário de funcionamento do SAC é das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta, no tel. 0800-77-07229 (gratuito) e via e-mail [sac@bancofator.com.br](mailto:sac@bancofator.com.br).

### **17.2. Ouvidoria**

A ouvidoria tem a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre essas instituições, Clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Dentre as atribuições da ouvidoria, destacam-se: 1) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos Clientes que

não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento; 2) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos Clientes reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; 3) informar aos Clientes reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias; 4) encaminhar tempestivamente resposta conclusiva para a demanda dos Clientes reclamantes, dentre outras.

O horário de funcionamento da Ouvidoria Fator é das 9h30 até às 12h e das 13h30 até às 16h30, de segunda a sexta, no telefone nº 0800-77-32867.

## **18. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A taxa de corretagem será negociada com o Cliente quando da contratação dos serviços da Corretora, exceto nos contratos para realização de operações via Home Broker, onde constarão expressamente as taxas de corretagem aplicáveis.

A Corretora manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas, pelo prazo e nos termos estabelecidos pela CVM e demais órgãos reguladores.

Este documento poderá ser modificado ou alterado, a qualquer momento pela Fator S.A Corretora de Valores, estando os seus Clientes, automaticamente, vinculados às novas disposições, termos e condições de operações estabelecidos por esta Corretora, notadamente em decorrência da observância das regras de mercado emitidas pelos órgãos de supervisão e de auto regulação.

Estas regras e parâmetros de atuação estarão disponíveis para consulta dos Clientes na sede desta Corretora, em sua filial e, ainda, nos Websites ([www.fatorcorretora.com.br](http://www.fatorcorretora.com.br) e [www.fator4u.com.br](http://www.fator4u.com.br)).

Caso haja qualquer alteração nas Regras e Parâmetros de Atuação desta Corretora, o Cliente será comunicado através de seu e-mail, informado na ficha cadastral, do Documento Único de Cadastro – “DUC”. Todas as alterações disponíveis nos Websites supracitados.

São Paulo, 09 de novembro de 2011.

## **FATOR S.A. CORRETORA DE VALORES.**