

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

Conglomerado Fator, dentre outros aspectos de Governança e Controles Internos, conta com formalização de políticas e procedimentos que devem ser observados pelos colaboradores no desempenho de suas funções.

As políticas, manuais e mapeamento de processos das principais atividades, estão à disposição de todos os colaboradores na intranet Fator e consideram os princípios de relevância, proporcionalidade e complexidade dos negócios. As políticas e manuais são revisados e atualizados anualmente, e sempre que seja necessário.

A Governança do Fator tem como princípio que todas as áreas devem observar a aderência à regulação no exercício de suas próprias funções. Neste sentido, as estruturas de Compliance e Controles Internos & Risco Operacional atuam em conjunto com as demais áreas do Conglomerado para verificar a constante adequação às exigências regulatórias e de autorregulação.

A área de Controles Internos & Risco Operacional efetua a supervisão periódica em determinados procedimentos. A Auditoria Interna realiza verificações com total independência, conforme seu plano anual de trabalhos. Eventuais vulnerabilidades referentes a pontos relevantes de melhoria ou a necessidades de regularização podem ser escalados ao Comitê de Auditoria e ao Conselho de Administração. O Conglomerado Fator conta com processo de auditoria efetuado por Auditoria Externa. Dentre as políticas e manuais existentes no Fator, descrevemos brevemente os relacionados ao cumprimento das exigências da Instrução CVM 505/11:

- **Intermediação em Mercados Regulamentados**

As diretrizes e procedimentos para a intermediação de operações em mercados regulamentados encontra-se descritas no “Regras e Parâmetros”, onde constam as responsabilidades, atribuições e pontos de controles a serem observados, cumpridos e monitorados, disponível a todos os colaboradores.

---

**SÃO PAULO**

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

### • Cadastro do Cliente

Os procedimentos inerentes às atividades de Cadastro de Clientes estão descritos no manual interno “MSC.CAD.061 - Cadastramento de Clientes” que aborda, entre outros tópicos, o preenchimento do DUC – Documento Único de Cadastro (ficha cadastral) e recebimento dos documentos dos clientes PJ e PF, conforme exigências internas e das instruções CVM nº 301 e nº 505, bem como demais normas pertinentes.

Dentre outras informações, o DUC abrange os dados econômico/financeiros necessários para a realização das análises pela área de Compliance da capacidade patrimonial do cliente.

A atualização dos cadastros de PF e PJ é realizada a cada 24 meses com antecedência ao vencimento, sendo de responsabilidade do Assessor de Investimento ou colaborador responsável pelo relacionamento com o cliente providenciá-la.

### • Código de Ética e Padrões de Conduta Profissional

O Fator está comprometido em conduzir seus negócios dentro de elevados padrões éticos e das melhores práticas de Governança Corporativa, em conformidade com as exigências legais, normativas, regulatórias e gerenciais, conforme estabelece o Manual de Controles Internos “Código de Ética e Padrões de Conduta Profissional”.

Tais princípios devem ser observados no exercício das atividades de todos os colaboradores do Fator e na busca de resultados da Instituição, pautados pela manutenção da reputação e imagem do Fator, obtidos através de atitudes profissionais sérias, honestas, leais, legais e transparentes.

Os Padrões Éticos e de integridade pessoal elencam os procedimentos requeridos por todos os colaboradores e prestadores de serviços na relação com outras pessoas, realização de suas funções e sua conduta.

As Regras de Conduta Profissional representam os procedimentos que devem ser adotados pelos colaboradores, especialmente em situações de real ou potencial conflito de interesses ou em que houver suspeita de irregularidade.

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

Os Padrões Éticos e de Conduta Profissional aplicam-se a todos os sócios, diretores, colaboradores, estagiários, terceirizados e temporários das Empresas do Conglomerado Fator, bem como a todos os que prestam serviços às mesmas, diretamente ou através de outras pessoas jurídicas.

### • Normas de Compliance

O manual interno “MSC.REC.001 – Controle de Compliance das Empresas Fator”, contém os procedimentos de Compliance para o cumprimento de leis, regulamentações, autorregulamentações, normas internas e os mais altos padrões éticos, destacando e orientando quanto à prevenção de atividades e condutas que possam ensejar riscos às Empresas do Conglomerado Fator. O manual abrange a definição do escopo da atividade, e os procedimentos contemplam:

- Controle do desempenho e enquadramento das políticas dos Fundos de Investimentos;
- Monitoramento dos regulamentos e prospectos dos fundos;
- Conformidade com Órgãos Reguladores e Autorreguladores;
- Controle do risco de concentração e de Crédito;
- Conformidade com as políticas internas;
- Revisão de Cadastros;
- Controle das negociações dos colaboradores do Conglomerado Fator envolvendo emissores colocados na “Lista de Papeis Proibidos”, operações de “day trade”.

### • Conheça seu Cliente – KYC

O manual interno “POL.REC.001 – Conheça seu Cliente” estabelece as diretrizes para que as Empresas do Conglomerado Fator efetuem a identificação e o conhecimento da constituição do patrimônio e da capacidade econômico-financeira, bem como da reputação, dos objetivos e características operacionais de seus clientes (KYC).

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

O processo de verificação é realizado na forma de uma “due diligence” e busca a identificação e o conhecimento da origem e constituição do patrimônio e da capacidade econômico-financeira, bem como da reputação, dos objetivos e das características operacionais de seus clientes.

- **Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (PLD / CFT)**

O manual interno “MSC.REC.004 - Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo (PLD/CFT)” estabelece os critérios relativos à identificação, registro e comunicação de operações financeiras.

A identificação das pessoas politicamente expostas (PPE’S) e a supervisão mais aprofundada das operações por elas realizadas, também fazem parte do documento.

Assim, mecanismos adequados de monitoramento e controle são adotados para identificação da origem dos recursos e para controle de atividades que se configurem como não usuais ou fora do padrão de negócios do cliente e qualquer operação atípica é comunicada ao órgão competente.

- **Operações de Pessoas Politicamente Expostas – PPE**

O manual MSC.REC.012- Controle das Operações de Pessoas Politicamente Expostas contém os critérios básicos relativos à identificação, registro e comunicação de operações financeiras realizadas por pessoas politicamente expostas, de acordo com a definição do Bacen e das recomendações da CVM - Comissão de Valores Mobiliários.

- **Políticas de Confidencialidade**

O manual interno “MSC.REC.003 – Código de Compliance”, define as políticas que buscam a conformidade com os requerimentos legais e regulatórios, e demanda que todos os colaboradores (membros da diretoria, gestores, funcionários e prestadores de serviços) ajam de acordo com os melhores interesses dos nossos clientes, e com integridade em relação ao mercado.

---

**SÃO PAULO**

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

No referido manual estão definidas, entre outras, as Políticas de Confidencialidade, de modo a assegurar que os gestores de carteiras, na condução de seus negócios, venham salvaguardar as informações confidenciais.

Adota-se padrão de segregação entre unidades de negócios conhecida como “Chinese Wall”, que consiste em um conjunto de procedimentos para segregar e evitar a comunicação das informações confidenciais entre pessoas ou áreas, que possam representar atividades de potencial conflito de interesses.

O controle sobre a confidencialidade das informações entre os colaboradores do Conglomerado prevê:

- Áreas que detém informações confidenciais estão segregadas fisicamente e possuem restrição de acesso por códigos eletrônicos;
- Restrições de acesso à informação;
- Restrições de acesso aos sistemas;

### • **Segurança Organizacional.**

O manual interno “MSC.TI.021 – Segurança Organizacional” contém os critérios e procedimentos básicos para disciplinar a utilização e a segurança das comunicações e informações do Conglomerado Fator, tanto nos sistemas informatizados como nos meios convencionais, de modo a preservar a Segurança Organizacional, Física e do Ambiente, e o Gerenciamento das Operações e Comunicações. No referido manual estão dispostos os controles e testes realizados para garantir a segurança das comunicações e informações.

Os contratos firmados com terceiros que tenham informações críticas aos negócios do Conglomerado Fator, dispõem de cláusulas de quebra de sigilo de informações confidenciais, que poderão ser acionadas em casos de incidentes evidenciados.

---

### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

### • Plano de Continuidade de Negócios

A política interna “POL.TI.001 – Planejamento e Continuidade de Negócios e Contingência” define os critérios e procedimentos para assegurar que os processos críticos do Conglomerado Fator não sejam interrompidos, protegendo contra efeitos de falhas ou desastres significativos.

Para suportar estas premissas, contratamos ambiente alternativo (Site de Contingência) com 43 posições de trabalho em um site alternativo localizado na região Central de São Paulo. Este site conta com a infraestrutura de servidores e links necessários para atender todas as atividades críticas com recursos humanos reduzidos para garantia da continuidade de negócios. Anualmente este ambiente de contingência é ativado para simular uma situação real e, também, realizamos treinamento on-line para conscientização de todos os colaboradores.

### • Programa de Treinamento

O programa de treinamento contínuo ministrado aos colaboradores do Conglomerado Fator é composto por:

- Curso de Integração de Novos Colaboradores: apresentação na qual são transmitidos os conceitos e políticas a serem observadas pelos novos contratados, cujo conteúdo abrange:

- ✓ Código de Ética
- ✓ Confidencialidade das Informações;
- ✓ Insider Trading;
- ✓ Conflito de Interesses;
- ✓ Chinese Wall;
- ✓ Investimentos Pessoais;
- ✓ Relacionamento com Clientes;
- ✓ Sansões;
- ✓ Obrigações do Fator.

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

- Plano de Treinamento de Educação: elaborado pelos gestores das áreas, após avaliar a necessidade de treinamento de seus colaboradores, considerando o Desenvolvimento Profissional e Certificações necessárias ao desempenho de suas funções;
- (e-learning) Treinamento de PLD e Segurança da Informação. As políticas e procedimentos referentes aos treinamentos acima destacados estão descritos na norma interna “MSC.RH.046 – Sistema de Treinamento Fator”, à disposição de todos os colaboradores na Intranet e é atualizada anualmente ou sempre que necessário, para atender às melhores práticas de mercado, exigências regulatórias e de governança corporativa.

### • **Gestão de Riscos do Conglomerado Financeiro Fator**

Na norma interna “MSC.REC.005 - Gestão de Risco” estão descritos os procedimentos para a identificação, avaliação, monitoramento, gerenciamento e comunicação dos riscos de mercado e de liquidez, envolvidos nas negociações de carteiras de valores mobiliários.

### • **Gerenciamento do Risco Operacional**

A política interna de “POL.REC.002 – Gerenciamento do Risco Operacional” e o manual interno “MSC.REC.002 - Gestão do Sistema de Controle do Risco Operacional” definem as diretrizes para a identificação, a mensuração e o gerenciamento dos riscos operacionais inerentes às atividades das Empresas do Conglomerado Fator. Possibilitam assegurar que as ações necessárias ao controle e à correção de eventuais deficiências identificadas, sejam tomadas conforme padrões avaliados e aprovados pelas Diretorias competentes.

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

SAC 0800-7707229 Ouvidoria Fator 0800-7732867 (0800-77 - Fator)

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

### • Política de Suitability

Os processos de “Suitability” estão definidos nas normas internas: “PBK.MPS.053 - Suitability – Adequação dos Investimentos Recomendados aos Clientes do Banco” Fator e “COR.MOC.014 - Suitability – Adequação dos Investimentos Recomendados aos Clientes da Fator Corretora”, nas quais estão estabelecidos os procedimentos para atuação do Private Banking e da Corretora Fator para identificação e adequação dos investimentos de seus clientes às suas necessidades, interesses e objetivos, conforme determina a instrução CVM nº 539/2013 e o Código ANBIMA de regulação e Melhores Práticas para Distribuição de Produtos de Investimentos.

Para tanto, estão definidos os procedimentos para coleta de informações junto ao cliente em questionário específico (IPS), para apuração de seu perfil de acordo com uma pontuação definida. É requerida a assinatura (física ou eletrônica) do cliente para evidenciar sua anuência com o perfil que lhe foi atribuído.

A área de Risco & Compliance efetua o monitoramento diário do perfil apurado e do portfólio do investidor.

Para os eventuais desenquadramentos, o cliente é contatado pela área comercial para que seu perfil seja adequado às operações registradas em sua carteira, que demandem um perfil de investidor para categoria de produtos com maior grau de risco do que o atribuído pelo questionário. Para os casos em que o cliente esteja confortável com o desenquadramento de seu perfil de investidor (determinado pelo questionário IPS) e os riscos envolvidos na alocação das operações de sua carteira, é obtido um termo de ciência assinado pelo cliente.

### • Auditoria Interna

A política interna “MSC.AUD.091 - Planejamento e Execução de Auditoria Interna” estabelece os procedimentos para a atuação da Auditoria Interna do Conglomerado Fator, definindo os critérios utilizados para planejar, executar e documentar seus trabalhos.

Tem por objetivo oferecer assistência à administração das empresas do Conglomerado Fator no cumprimento de seus objetivos.

---

#### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100



## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

A política define a atuação da área através de exames, análises, avaliações, levantamentos e comprovações, metodologicamente estruturados para a avaliação da integridade, adequação, eficácia, eficiência e economicidade dos processos, dos sistemas de informações e de controles internos integrados ao ambiente, e de gerenciamento de riscos.

### • Ouvidoria - Atendimento a Clientes

O manual de Ouvidoria Fator Atendimento Externo contém os procedimentos da Ouvidoria Fator no atendimento e tratamento das comunicações entre as Empresas do Conglomerado Fator e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na intermediação de conflitos, de acordo com os critérios requeridos nos normativos legais:

- Resolução Nº 4.433 do Banco Central de 2015;
- Resolução Nº 4.629 do Banco Central de 2.018;
- Instrução CVM Nº 529 de 2012; e
- Resolução CNSP Nº 279 de 2013.

A Ouvidoria Fator nos contatos que mantém com os clientes do Conglomerado Fator tem por objetivo a identificação de suas necessidades através de diálogo transparente, buscando como resultado uma opção consciente, compreensiva, solidária e livre de preconceitos, visando à resolução madura de conflitos ou um entendimento mais harmônico da situação.

### • Ouvidoria Interna

O manual interno “MSC.OUV.067 – Ouvidoria Fator – Atendimento Interno” contém os procedimentos básicos para atuação da Ouvidoria Fator - Atendimento Interno no tratamento das reclamações, sugestões, informações ou elogios recebidos dos colaboradores das Empresas do Conglomerado Fator. A Ouvidoria Interna das Empresas Fator atua como um canal de comunicação criado para

---

**SÃO PAULO**  
R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

SAC 0800-7707229 Ouvidoria Fator 0800-7732867 (0800-77 – Fator)

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

acolher denúncias, reclamações, e elogios dos funcionários, além de buscar a melhoria contínua dos processos, programas e políticas da área de Gestão de Pessoas e demais áreas do Conglomerado.

- **Lei Anticorrupção – Lei nº 12.846**

O Conglomerado Fator para atender à Lei Anticorrupção, conta com a política interna “POL.AGE.004 – Política Anticorrupção”, que estabelece as diretrizes para a atuação e conduta dos Colaboradores, Administradores e Terceiros no trato com entes públicos na condução de suas atividades em nome do Conglomerado Financeiro Fator.

- **Canal de Denúncias – Resolução CMN Nº 4.567**

O Conglomerado Fator disponibiliza um canal de comunicação por meio do qual funcionários, colaboradores, clientes, usuários, parceiros ou fornecedores possam reportar, sem a necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades da Instituição. Todas as informações e documentações recebidas são tratadas com isenção, confidencialidade e independência pela Instituição.

Ainda em conformidade com o estabelecido na res. Nº 4.567 o Conglomerado Fator tem definido os procedimentos e controles para a remessa de informações referentes aos administradores e integrantes do grupo de controle vinculados ao Fator. Os procedimentos relativos ao envio de informações do Grupo de Controle do Fator ao BACEN, e o gerenciamento do canal de denúncias estão definidos na interna “POL.REC.007 - Envio de Informações dos Administradores e Integrantes do Grupo de Controle do Fator ao BACEN”, e Disponibilização do Canal de Denúncias do Conglomerado Fator - Res. 4.567.

---

**SÃO PAULO**

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

### • **FATCA - Foreign Account Tax Compliance Act**

As Empresas do Fator são aderentes ao FATCA, sendo que cada uma das empresas elegíveis no Conglomerado e cada um dos fundos de investimentos sob sua administração e, ou gestão possui o GIIN - Global Intermediary Identification Number (Número de Identificação de Intermediário Global) fornecido pelas autoridades fiscais dos E.U.A. Ainda em conformidade com os tratados assinados entre as nações, o Fator possui arcabouço de controles necessários para atendimento aos requerimentos da “e-financeira”.

### • **Política de Responsabilidade Socioambiental**

Em conformidade com a Res. BCB 4.327, o Conglomerado Fator instituiu a política que estabelece as diretrizes de responsabilidade socioambiental para os negócios do Fator, no que diz respeito às suas práticas de negócio, processos internos e relacionamento com suas partes interessadas. Desta forma instituiu a Comissão de Responsabilidade Socioambiental que tem caráter consultivo com o objetivo de elaborar e revisar a Política de Responsabilidade Socioambiental; elaborar, revisar e monitorar implantação de Plano de Ação de Responsabilidade Socioambiental; e propor soluções relacionadas a temas socioambientais que visem mitigar riscos nas operações e relacionamentos do Fator.

### • **Controles Internos**

Conforme previsto no art. 2º da Resolução 2.554/98 do Banco Central do Brasil, as disposições dos controles internos “devem ser acessíveis a todos os funcionários da instituição de forma a assegurar que sejam conhecidas a respectiva função no processo e as responsabilidades atribuídas aos diversos níveis da organização”.

Desta forma, os controles internos do Fator podem ser observados em todas as áreas de atuação. O ambiente de controle do Fator conta com políticas, manuais e mapeamento de processos de suas principais atividades, sempre objetivando mitigar os riscos envolvidos na complexidade de seus negócios.

---

#### **SÃO PAULO**

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP - Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

## CONTROLES INTERNOS - ICVM 505/11

---

A estrutura de controles internos do Fator está definida de forma a buscar: a proteção dos ativos; a eficiência operacional; envidar esforços para que tanto a missão quanto os objetivos sejam alcançados; e mitigar os riscos inerentes.

*Por questões de confidencialidade e controles internos, não são apresentadas publicamente a íntegra de normas, políticas e manuais de uso restritamente interno. A íntegra das informações e documentos relacionados está disponível na sede social da empresa e/ou depositada junto às autoridades competentes. As informações ora apresentadas não constituem oferta, recomendações, convite, proposta ou aceite de operações financeiras junto ao Banco Fator e suas empresas controladas. Todos os materiais publicados ou de qualquer forma presentes neste material – inclusive marcas, logos, textos e documentos em geral – são de propriedade do Banco Fator S.A. e não poderão ser copiados, baixados, reproduzidos, utilizados em outros sites, modificados, transferidos, distribuídos e/ou comunicados a terceiros sem prévia autorização.*

---

### SÃO PAULO

R. Dr. Renato Paes de Barros, 1017, 12º andar  
CEP: 04530-001 • São Paulo, SP – Brasil  
Fone: + 55 11 3049 9100

SAC 0800-7707229 Ouvidoria Fator 0800-7732867 (0800-77 – Fator)