PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL

SUMÁRIO

Capítulo 1 CADASTRAR CLIENTES 3

Capítulo 2 SUITABILITY 7

Capítulo 3 EXECUTAR ORDENS 10

Capítulo 4 LIQUIDAR NEGÓCIOS E ADMINISTRAR CONTA MARGEM 17

Capítulo 5 ADMINISTRAR CUSTÓDIA DE ATIVOS E POSIÇÕES 20

Capítulo 6 GERENCIAR RISCO 25

Capítulo 7 ASSESSOR DE INVESTIMENTO 28

Capítulo 8 CONTROLES INTERNOS 31

Capítulo 9 MECANISMOS DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO 37

Capítulo 10 SUPERVISÃO DE OPERAÇÕES E OFERTAS 41

Capítulo 11 CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS 43

Capítulo 12 TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 45

Capítulo 13 MECANISMOS DE PREVENÇÃO À FRAUDE 54

GLOSSÁRIO 56

Capítulo 1

CADASTRAR CLIENTES

Resolução CVM 35, Art. 21

Item 1. No relacionamento com o Cliente, o Participante deve observar o disposto em suas Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA), que devem conter, obrigatoriamente, os procedimentos adotados no que se referem a:

1.1 cadastro;

1.2 tipos de Ordens aceitas;

1.3 horário de recebimento de Ordens;

1.4 formas de transmissão de Ordens;

1.5 formas e critérios para atendimento das Ordens recebidas;

1.6 política de Operações de Pessoas Vinculadas e de Carteira Própria;

1.7 prazo de validade de Ordens;

1.8 procedimentos de recusa e de cancelamento ou alteração de Ordens;

1.9 registro de Ordens;

1.10 execução e confirmação de Ordens, inclusive aquelas recebidas por intermédio de home broker ou de outras plataformas de negociação, e canais alternativos disponibilizados aos Clientes;

1.11 forma e critérios para distribuição de negócios realizados;

1.12 liquidação de operações, incluindo os horários de liquidação das operações com o cliente ou local em que informações estão divulgadas pelo participante;

1.13 controle de risco, incluindo os procedimentos de liquidação compulsória e liquidação assistida (quando aplicável);

1.14 custódia de Ativos;

1.15 sistema de gravação de Ordens;

1.16 forma de comunicação aos Clientes das alterações nas Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA). As Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA) devem informar a data de início da vigência; e

1.17 monitoramento contínuo dos procedimentos adotados pelo Participante para o processo de KYC;

1.18 serviço de *facilitation* ou *client facilitation; e*

1.19 *oferta do produto RLP* (quando aplicável).

Resolução CVM 35, Art. 21, § 3º e Art. 22

Item 2. As Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA) do Participante e suas alterações devem ser colocadas à disposição dos Clientes antes do início das operações, em local de fácil acesso, na página da rede mundial de computadores, nos aplicativos e em outros canais de relacionamento eletrônico administrados pelo Participante e oferecidos aos Clientes.

Resolução CVM 35, Art. 21, § 3º e Art. 22	**Item 3.** O Participante deve comunicar imediatamente a todos os Clientes quando alterar as Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA), na forma nelas indicada, mantendo à disposição as alterações dos últimos 5 (cinco) anos. As alterações deverão ser comunicadas aos Clientes com destaque nas modificações realizadas.
Resolução CVM 50, Arts. 4º e 11 CE 003/2020-PRE	**Item 4.** O Participante deve efetuar o cadastro dos Clientes dos mercados da B3 e definir os critérios e a periodicidade para atualizar os cadastros de todos os Clientes ativos em sua Política de PLD/FTP, observando o intervalo máximo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data do cadastro ou da última atualização cadastral.
Resolução CVM 50, Art. 12 Deliberação CVM 707 OC CVM/SMI 06/2015	**Item 5.** O Participante pode adotar sistemas alternativos de cadastro, inclusive por meio eletrônico, desde que as soluções adotadas satisfaçam os objetivos das normas vigentes e sejam passíveis de verificação.
Resolução CVM 35, Art. 6º, Resolução CVM 50, Art. 11 OC 048/2017-DP OC 110/2020-PRE OC 111/2020-PRE OC 053/2012-DP (Anexo II)	**Item 6.** O cadastro do Cliente deve conter: 6.1. todos os dados e informações requeridas pela regulamentação aplicável, em especial aqueles referentes ao contato com o Cliente, à outorga de poderes e à situação financeira e patrimonial; 6.2. no caso de Cliente investidor não residente, a identificação do representante legal, do custodiante e, quando for o caso, da instituição intermediária estrangeira (no caso de cadastro simplificado); 6.3. contrato de intermediação válido ou instrumento equivalente, observando o conteúdo mínimo estabelecido pela B3; 6.4. contrato de prestação de serviços de custódia válido ou instrumento equivalente, observando as disposições requeridas pela regulamentação vigente; 6.5. documentação suporte válida, conforme base legal e regulamentar em vigor; 6.6. lista atualizada contendo nome completo e número de documento de identificação das pessoas autorizadas a emitir Ordens em seu nome, quando aplicável; e 6.7. declaração ou confirmação do Cliente: (i) de que são verdadeiras as informações fornecidas para o preenchimento do cadastro; (ii) das formas aceitas para transmissão de suas Ordens; (iii) se é pessoa vinculada ao Participante, quando for o caso; e (iv) se autoriza o Participante, caso existam débitos pendentes em seu nome, a liquidar contratos, direitos e Ativos adquiridos por sua conta e ordem, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações ou que estejam em poder do Participante, aplicando o produto da venda no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

OC 111/2020-PRE	**Item 7.** O Participante deve firmar contrato de intermediação com seus Clientes, podendo se utilizar de instrumento equivalente, estabelecendo as cláusulas e as condições da relação entre as partes e observando o conteúdo mínimo estabelecido pela B3.
Resolução CVM 32, Art. 10 Regulamento da Central Depositária de Renda Variável B3 capítulo II – seção III – artigo 39.	**Item 8.** O contrato firmado entre o Participante e o Cliente deve informar os critérios de cobrança de corretagem, de taxas de custódia e de outros custos adicionais referentes a todos os produtos e serviços prestados. O Participante deve manter o Cliente informado previamente sobre cada alteração.
Resolução CVM 32, Art. 15, Resolução CVM 50, Anexo C, OC 048/2017-DP, Item 1 e Anexo I	**Item 9.** No caso de utilização de cadastro simplificado de Cliente investidor não residente, o Participante deve celebrar contrato escrito com a instituição intermediária estrangeira, contendo, no mínimo, o conteúdo requerido pela regulamentação e legislação aplicáveis, e com o custodiante global, quando aplicável.
Resolução CVM 35, Arts. 6º e 7º	**Item 10.** O Participante deve assegurar que as informações cadastrais de seus Clientes estejam atualizadas nos termos e nos padrões estabelecidos na regulamentação vigente e que as informações cadastrais dos Clientes em seus sistemas internos estejam idênticas às informações cadastrais perante a B3.
Resolução CVM 35, Art. 6º, § 3º	**Item 11.** O Participante deve manter atualizada perante a B3 a lista das pessoas autorizadas a emitir Ordens em nome de um ou mais Clientes, conforme regulamentação aplicável.
Resolução CVM 30, Art. 9º	**Item 12.** O Participante deve dispor de controle para identificação de clientes qualificados e profissionais.

Capítulo 2

SUITABILITY

Resolução CVM 30, Art. 3º	**Item 13.** O Participante deve definir e manter atualizado o Perfil de Investimento de seus Clientes, atentando: 13.1. Os objetivos de investimento, considerando, no mínimo: 13.1.1 o período em que o Cliente deseja manter o investimento; 13.1.2 as preferências declaradas quanto à assunção de riscos; e 13.1.3 as finalidades do investimento. 13.2. A compatibilidade da situação econômico-financeira com o produto, o serviço ou a operação, considerando, no mínimo: 13.2.1 o valor das receitas regulares declaradas pelo Cliente; 13.2.2 o valor e os Ativos que compõem o patrimônio do Cliente; e 13.2.3 a necessidade futura de recursos declarada pelo Cliente. 13.3. O conhecimento necessário para compreender os riscos relacionados ao produto, ao serviço ou à operação, considerando, no mínimo: 13.3.1 os tipos de produtos, serviços e operações com os quais o Cliente tem familiaridade; 13.3.2 a natureza, o volume e a frequência das operações já realizadas pelo Cliente no mercado de valores mobiliários, bem como o período em que tais operações foram realizadas; e 13.3.3 a formação acadêmica e a experiência profissional do Cliente. Esse dever do Participante aplica-se a todos os seus Clientes, com exceção dos casos previstos na regulamentação vigente.
Resolução CVM 30, Art. 1º e 4º	**Item 14.** O Participante deve avaliar e classificar cada Cliente em categorias uniformes de Perfil de Investimento previamente estabelecidas pelo próprio Participante. Esse dever do Participante aplica-se a todos os seus Clientes, com exceção dos casos previstos na regulamentação vigente. 14.1. É vedado ao Participante atribuir ou alterar Perfil de Investimento do Cliente em desacordo com as informações mínimas requeridas pela regulamentação vigente e com o procedimento definido pelo Participante.

Resolução CVM 30, Art. 5º	**Item 15.** O Participante deve associar produtos, serviços e operações oferecidos a cada Perfil de Investimento dos Clientes. A associação deve considerar, em relação às categorias de produtos, no mínimo: 15.1. os riscos associados ao produto e seus Ativos subjacentes; 15.2. o perfil dos emissores e dos prestadores de serviços associados ao produto; 15.3. a existência de garantias; e 15.4. os prazos de carência. **Item 16.** É vedado ao Participante e a seus Prepostos recomendarem produtos ou serviços ao Cliente nos casos: 16.1. de ausência ou desatualização do Perfil de Investimento do Cliente; ou 16.2. de incompatibilidade com o Perfil de Investimento do Cliente; ou 16.3. em que a Recomendação implique, isoladamente ou em conjunto, custos excessivos e inadequados ao Perfil de Investimento do Cliente.
Resolução CVM 30, Art. 3º	**Item 17.** O Participante deve monitorar e avaliar continuamente a adequação das operações dos Clientes em relação aos seus Perfis de Investimento.
Resolução CVM 30, Art. 9º	**Item 18.** O Participante deve, em intervalos não superiores a 24 (vinte e quatro) meses, proceder à nova análise e classificação das categorias de valores mobiliários. **Item 19.** O Participante deve diligenciar para manter as informações relativas ao perfil de seus Clientes atualizadas, devendo, para tanto, observar os critérios e a periodicidade utilizados para atualização dos cadastros dos Clientes ativos, conforme previsto na norma que dispõe sobre prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa – PLD/FTP no âmbito do mercado de valores mobiliários, observando-se o intervalo máximo de 5 (cinco) anos.
Resolução CVM 35, Art. 33, V **Resolução CVM 30, Art. 1º**	**Item 20.** O Participante e seus Prepostos devem prover aos Clientes informações sobre os produtos oferecidos e os riscos associados, de forma detalhada e objetiva, destacando, entre outros aspectos, os riscos de mercado, de perda de patrimônio e de exigência de garantias adicionais.
Resolução CVM 30, Art. 15	**Item 21.** O Participante deve disponibilizar ao Cliente o seu Perfil de Investimento e os produtos, serviços e operações associados ao perfil.
Resolução CVM 30, Arts. 1º, 2º e 14	**Item 22.** Todos os diálogos mantidos entre o cliente, o Participante e seus funcionários e prepostos (inclusive Assessores de Investimento), relacionados às recomendações de produtos e serviços, por meio de conversas telefônicas, e-mails, mensagens instantâneas e assemelhados, devem ser gravados e mantidos arquivados pelo período de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação da CVM ou da BSM, em caso de análise de indício de irregularidade ou processo administrativo.

Capítulo 3

EXECUTAR ORDENS

Resolução CVM 35, Arts. 12 e 20	**Item 23.** O Participante deve manter registro e controle para todas as Ordens. O registro da Ordem deve conter, no mínimo, as seguintes informações: 23.1. código de identificação ou nome do Cliente; 23.2. data e horário de recepção da Ordem; 23.3. prazo de validade da Ordem; 23.4. numeração sequencial e cronológica da Ordem; 23.5. descrição do Ativo objeto da Ordem, com o código de negociação, a quantidade e o preço; 23.6. indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria; 23.7. natureza da Ordem (compra ou venda; tipo de mercado: à vista, a termo, de opções, futuro, swap e renda fixa; Repasse ou operações de Participantes de Liquidação); 23.8. tipo da Ordem (administrada, casada, discricionária, limitada, a mercado, monitorada, de financiamento e stop); 23.9. identificação do emissor da Ordem; 23.10. identificação do Operador de Sistema Eletrônico de Negociação, exceto nos casos de DMA; e 23.11. indicação do status da Ordem recebida (executada, não executada ou cancelada).
Resolução CVM 35, Art. 23 **Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3**	**Item 24.** O Participante deve identificar o Comitente final de acordo com as regras e os prazos estabelecidos pela regulamentação vigente.
Resolução CVM 35, Arts. 12 e 13	**Item 25.** O Participante e seus Prepostos devem identificar e registrar o endereço eletrônico, o login e/ou usuário do Cliente e das pessoas por ele autorizadas a emitir ordens, de modo que seja possível associar o Cliente e a pessoa por ele autorizada na Ordem recebida.
Resolução CVM 35, Art. 24 **Manual de Procedimentos de Negociação da B3**	**Item 26.** É vedada a reespecificação de negócios, salvo nas hipóteses expressamente previstas na regulamentação aplicável.
Resolução CVM 35, Art. 12	**Item 27.** O Participante e seus Prepostos somente devem executar negócios mediante Ordem prévia do Cliente e nas condições por este estabelecidas, exceto nos casos previstos no contrato de intermediação firmado entre as partes.
Resolução CVM 35, Art. 37, III e V	**Item 28.** As Ordens, devem ser recebidas por profissional de operações certificado pela B3 e vinculado ao Participante, com exceção das ordens inseridas pelo Cliente por meio DMA (Direct Market Access), devendo ser observado o disposto nas Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA) e os critérios definidos pelo Cliente em seu cadastro.

Resolução CVM 35, Art. 12	**Item 29.** Para Ordens escritas e não presenciais, o Participante deve identificar as Formas de Transmissão de Ordem autorizadas pelo Cliente, inclusive por meio de procurador ou representante, quando aplicável, com as respectivas identificações do Cliente e/ ou do seu procurador ou representante nessas formas de transmissão.
	Item 30. É vedado ao profissional de operações em relação aos Clientes do Participante: 30.1. receber de Cliente ou em nome de Cliente, ou a ele entregar, por qualquer razão, inclusive a título de remuneração pela prestação de quaisquer serviços, numerário, títulos ou valores mobiliários, ou outros Ativos; 30.2. ser procurador ou representante de Clientes perante instituição do conglomerado ao qual esteja vinculado, para qualquer fim, inclusive para emissão de Ordem em nome de qualquer Cliente, exceto nos casos de assistência ou representação no exercício do pátrio poder; 30.3. prestar, ainda que a título gratuito, serviços de administração de carteira ou análise de valores mobiliários; 30.4. utilizar senhas ou assinaturas eletrônicas de uso exclusivo do Cliente para transmissão de Ordens; 30.5. confeccionar e enviar a Clientes pessoas físicas extratos contendo informações sobre as operações realizadas ou as posições em aberto.
Resolução CVM 35, Art. 14 **Resolução CVM 178, Art. 28**	**Item 31.** O Participante e/ou seus Prepostos devem gravar todas as Ordens emitidas por seus Clientes recebidas por telefone ou por outros sistemas de transmissão de voz, bem como aquelas recebidas por sistemas de mensagens instantâneas. O conteúdo dessas ordens deve ser inteligível. 31.1. O Participante deve formalizar quando a responsabilidade das gravações permanecer com Preposto, contendo os itens mínimos no que se refere à integridade e à manutenção de arquivos.

Resolução CVM 35, Art. 14	**Item 32.** A Ordem recebida presencialmente deve ser registrada por escrito, previamente à sua execução, contendo, no mínimo: 32.1. data e horário de recebimento; 32.2. assinatura do Cliente; 32.3. identificação de quem as recebeu; 32.4. natureza da Ordem, de compra ou de venda, e tipo de Ordem, conforme previsto na regulamentação aplicável; 32.5. prazo de validade da Ordem; 32.6. descrição do Ativo, das quantidades e dos preços, se for o caso; e 32.7. número sequencial. Todas as Ordens recebidas presencialmente devem ser arquivadas pelo prazo estabelecido pela regulamentação aplicável e estar à disposição quando solicitadas. O recebimento de Ordens em Prepostos é considerado Ordem recebida pelo Participante.
Resolução CVM 35, Art. 14	**Item 33.** O registro das Ordens transmitidas por telefone ou outros sistemas de transmissão de voz e por sistemas de mensagens instantâneas deve ocorrer por sistema de gravação que possibilite reprodução, com clareza, do diálogo mantido pelo Cliente ou por seu representante com o Participante ou com seus Prepostos (inclusive Assessores de Investimento), contendo: 33.1. data, horário de início, horário de fim ou duração de cada gravação dos diálogos mantidos com os Clientes; 33.2. identificação do representante do Participante ou de seus Prepostos (inclusive Assessores de Investimento) e respectivo ramal telefônico ou identificador equivalente; 33.3. natureza da Ordem, de compra ou de venda, e tipo de Ordem (conforme previsto na regulamentação aplicável); 33.4. prazo de validade da Ordem; e 33.5. descrição do Ativo, das quantidades e dos preços, se for o caso.
Resolução CVM 35, Art. 37	**Item 34.** É vedado ao Participante aceitar ou executar Ordens de Clientes que não estejam previamente cadastrados ou que não tenham atualizado os respectivos cadastros, exceto nos casos previstos na regulamentação vigente.
Resolução CVM 35, Art. 14 **Resolução CVM 35, Arts. 6º § 3º e 37, II**	**Item 35.** Na hipótese de Ordem transmitida por procurador, o Participante deve dispor de mecanismo que garanta que somente acatará as Ordens transmitidas por procurador legalmente constituído e devidamente identificado no cadastro do Cliente, o qual deve estar acompanhado de instrumento de mandato com poderes específicos.

Resolução CVM 35, Art. 25	**Item 36.** As pessoas vinculadas ao Participante somente poderão negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por intermédio do Participante ao qual estiverem vinculadas, exceto nos casos previstos na regulamentação em vigor. 36.1. As pessoas vinculadas a mais de um Participante devem escolher apenas um dos Participantes a eles vinculados para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome; e 36.2. As instituições contratadas pelo Participante para intermediação das negociações de pessoas vinculadas devem prestar informações ao Participante de acordo com a regulamentação e legislação vigentes.
Resolução CVM 35, Arts. 23 e 24	**Item 37.** O Participante deve identificar o comitente final para operações de carteira própria e de pessoas vinculadas em todas as ordens que transmita ou repasse, em todas as ofertas que coloque e em todas as operações que execute ou registre, sendo vedada a reespecificação de negócios, com exceção das situações em que tenha ocorrido erro operacional, desde que este seja devidamente justificado e documentado, em que a pessoa vinculada possua sua carteira de valores mobiliários administrada discricionariamente por administrador de carteiras de valores mobiliários autorizado pela CVM ou quando a operação de pessoa vinculada esteja associada a produto ou serviço ligado a ordens administradas concorrentes e registrada em conta específica para tal finalidade..
Resolução CVM 35, Art. 21	**Item 38.** O Participante deve dispor de regras, procedimentos e controles internos sobre a execução de Ordens, de modo que, em caso de concorrência de Ordens, as Ordens de Clientes tenham prioridade sobre as operações de carteira própria e de pessoas vinculadas.
Resolução CVM 35, art. 33	**Item 39.** O Participante deve diferenciar nas notas de corretagem ou em documento equivalente, faturas e avisos de lançamento enviados aos Clientes, os valores decorrentes de corretagem daqueles relativos a outros serviços prestados pelo intermediário e das taxas e emolumentos cobrados pela B3 ou por outros terceiros, se for o caso.
Resolução CVM 35, Arts. 14 e 24	**Item 40.** O Participante deve manter registro de todas as ocorrências de operações decorrentes de erro operacional, bem como os motivos que levaram a tais lançamentos. Nos casos aplicáveis, o Participante deve manter documentação e gravação das Ordens que comprovem a ocorrência do erro operacional.
CE 106/2020-VOP Resolução CVM 35, Art. 26 Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3	**Item 41.** O Participante deve registrar todas as ocorrências de rejeição de Repasse, mantendo documentação e gravação das instruções do Cliente que suportarem tal rejeição.

Resolução CVM 35, Arts. 21 e 36	**Item 42.** A reversão de operações lançadas na Conta Erro e na Conta Erro Operacional deve obedecer aos critérios de priorização de execução de Ordens definidos nas Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA) do Participante. **Item 43.** O Participante deve utilizar exclusivamente a Conta Erro ou a Conta Erro Operacional para lançamento de operações de natureza de erro operacional, independentemente do resultado positivo ou negativo da operação, sendo vedado registrar quaisquer outras operações em tais contas, de que são exemplos a carteira própria e aquelas destinadas a fomentar a liquidez de valores mobiliários (formador de mercado e/ou *facilitation* ou *client facilitation*).
Resolução CVM 178, Art. 29 **Resolução CVM 35, Art. 37**	**Item 44.** O Participante somente deve permitir o exercício das atividades próprias de integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários por pessoas que possuam vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com o Participante e que estejam autorizadas pela CVM para esse fim.
Resolução CVM 21, Art. 27 **Resolução CVM 35, Art. 37**	**Item 45.** A mesa de operações deve ser segregada fisicamente das demais mesas de operações pertencentes a outras instituições do mesmo grupo e/ou conglomerado financeiro, exceto nos casos em que o Participante somente opere para essas instituições ou em que, comprovadamente, a partir de motivação do Participante, não houver situação de Conflito de Interesses.
Resolução CVM 35, Art. 31 **Lei Complementar 105**	**Item 46.** O acesso ao ambiente da mesa de operações deve ser controlado.
Resolução CVM 35, Art. 37	**Item 47.** É vedada a presença de Clientes, em qualquer hipótese, no ambiente da mesa de operações.
Resolução CVM 21, Art. 27 **Resolução CVM 35, Art. 31**	**Item 48.** O Participante deve segregar as atividades de gestão de carteiras de valores mobiliários de terceiros, incluindo clubes de investimento, das demais atividades de execução de Ordens.
Resolução CVM 35, Art. 36 **OC 048/2017-DP, Item 4 e Anexo IV**	**Item 49.** O Repasse de operações, nas hipóteses em que seja admitido, deve ser suportado por contrato válido, compreendendo o conteúdo mínimo definido pela B3.

Resolução CVM 35, Arts. 26-A, 26-B, 26-C, 26-D, 26-E, 26-F, 31 e 33 **Resolução CVM 34** **OC 004/2020- CVM/SMI**	**Item 50.** O Participante deve informar aos seus Clientes, de forma clara e objetiva: 50.1. todos os valores e percentuais envolvidos na operação de empréstimo de ações, incluindo aqueles que serão retidos pelo próprio Participante, previamente à execução da operação; e 50.2. todos os valores e percentuais envolvidos na operação de empréstimo de ações, discriminando o valor total, em recursos financeiros, recebido ou pago pela contraparte da operação, o valor cobrado pelo Participante e o valor final pago ou recebido pelo Cliente, no momento da liquidação da operação.
Resolução CVM 160, Art. 90	**Item 51.** O Participante deve manter controle para negociação de ativos com restrição, considerando cada tipo de ativo e seus devidos prazos, a fim de evitar que investidores proibidos negociem os referidos ativos.

Capítulo 4

LIQUIDAR NEGÓCIOS E ADMINISTRAR CONTA MARGEM

Resolução CVM 35, Art. 33, III	**Item 52.** O Participante deve atualizar diariamente e manter à disposição de seus Clientes informações atualizadas sobre as operações realizadas, detalhando, no mínimo: 52.1. especificação do Ativo; 52.2. natureza da Ordem (compra ou venda); 52.3. modalidade de operação (mercado à vista, a termo, de opções, futuro, dentre outros); 52.4. quantidade; 52.5. preço; 52.6. data do pregão; 52.7. taxa de corretagem, emolumentos e demais taxas cobradas; 52.8. imposto de renda retido na fonte; 52.9. posição em todos os mercados administrados pela B3; e 52.10. extrato de conta de registro, inclusive de conta margem, contendo todos os lançamentos a crédito e a débito, inclusive os projetados. **Item 53.** O Participante deve manter sistema de conta de registro para registro de todas as movimentações financeiras de seus Clientes. Os históricos dos lançamentos registrados em contas de registros devem identificar os respectivos eventos.
Resolução CVM 35, Anexo Normativo I **Resolução. CMN 5.008, Regulamento Anexo, Art. 12, I**	**Item 54.** É vedado ao Participante realizar operações que caracterizem, sob qualquer forma, a concessão de financiamentos, empréstimos ou adiantamentos aos seus Clientes, exceto nos casos previstos na regulamentação vigente.
Resolução CVM 35, Anexo Normativo I	**Item 55.** O Participante deve gerenciar as operações de financiamento realizadas por intermédio de conta margem para compra de ações autorizadas e divulgadas pela B3, conforme regulamentação vigente.
Resolução CVM 35, Anexo Normativo I, Resolução CMN 5.008, Regulamento Anexo, Art. 12, I	**Item 56.** É vedado ao Participante financiar, por intermédio de conta margem, os custos associados à compra das ações financiadas, tais como: taxas de corretagem, emolumentos, encargos e imposto de renda retido na fonte.
Resolução CVM 35, Anexo Normativo I	**Item 57.** O Participante deve atualizar diariamente e manter à disposição de seus Clientes informações sobre a utilização de conta margem, contendo, no mínimo: 57.1. composição do saldo da conta margem; 57.2. composição das garantias sobre operações de conta margem; e 57.3. taxas e encargos cobrados.
Resolução CVM 31 **Resolução CVM 35, Art. 37, XI**	**Item 58.** O Participante deve manter as contas de recursos financeiros e as contas de Ativos de seus Clientes segregadas das contas próprias.

Resolução CVM 35, Arts. 27 e 28 **Resolução CVM 50, Arts. 1º e 25**	**Item 59.** É vedada a transferência de valores entre contas de registro de Clientes não relacionados ao objeto social do Participante.
Resolução CVM 35, Arts. 27 e 28 **Resolução CVM 50, Arts. 1º e 25**	**Item 60.** Todas as movimentações financeiras realizadas entre o Participante e seus Clientes devem decorrer do exercício das atividades previstas no contrato de intermediação celebrado entre as partes.
Resolução CVM 35, Art. 27 **Resolução CVM 50, Arts. 1º e 25**	**Item 61.** O pagamento de valores ao Participante por Clientes deve ser feito por meio de transferência bancária, arranjo de pagamento autorizado pelo Banco Central do Brasil ou cheque de titularidade dos Clientes.
Resolução CVM 35, Art. 28 **Resolução CVM 50, Arts. 1º e 25**	**Item 62.** O pagamento de valores a Clientes pelo Participante deve ser feito por meio de transferência bancária, arranjo de pagamento autorizado pelo Banco Central do Brasil ou cheque de titularidade do Participante. 62.1. As transferências bancárias devem ser feitas para conta de titularidade do Cliente previamente identificada em seu cadastro; e 62.2. As transferências para investidores não residentes podem ser feitas para a conta do custodiante contratado pelo Cliente, a qual também deve estar identificada no cadastro junto ao Participante.
Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3	**Item 63.** O Participante deve cumprir a janela de liquidação da B3, de acordo com a regulamentação vigente.
Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3	**Item 64.** O Participante deve cumprir os procedimentos, as regras e os horários para Repasse de operações, quando aplicável.
Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3	**Item 65.** O Participante deve cumprir os procedimentos, as regras e os horários de cobertura de posições e de exercício de opções, de acordo com a regulamentação aplicável.
Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3	**Item 66.** O Participante deve cumprir as grades, as janelas e os procedimentos estabelecidos para o empréstimo de Ativos e para os Eventos Corporativos Voluntários aplicados a tais posições.

Capítulo 5

ADMINISTRAR CUSTÓDIA DE ATIVOS E POSIÇÕES

Resolução CVM 32, Art. 12	**Item 67.** O Participante deve manter estrutura de contas de custódia individualizadas em nome dos Clientes, a fim de assegurar as completas segregação e identificação da titularidade dos Ativos custodiados, observando sigilo quanto às posições pertencentes a cada Cliente, na forma da regulamentação vigente.
Resolução CVM 32, Arts. 2º, § 2º e 13, §1º	**Item 68.** O Participante deve registrar, processar e manter controle das posições e das contas de custódia mantidas em nome dos Clientes.
Regulamento da Central Depositária, Art. 39, XIX	**Item 69.** O Participante deve praticar todos os atos necessários para o processamento dos eventos corporativos, incluindo voto a distância, relativos aos Ativos de Clientes mantidos em sua custódia.
Resolução CVM 32, Arts. 5º, § 3º e 13, VI	**Item 70.** O Participante que presta serviço de guarda física de Ativos deve manter estrutura para a guarda, com acesso restrito, e mecanismos de segurança que garantam a integridade dos valores mobiliários.
Resolução CVM 32, Art. 13, II	**Item 71.** Todas as movimentações de Ativos e exercícios de Eventos Corporativos Voluntários sob responsabilidade do Participante devem ser realizadas exclusivamente com base em Instrução Formal do Cliente, exceto nos casos em que as movimentações forem relacionadas a erro operacional. Para as movimentações relacionadas a erro operacional, o Participante deve manter registro das ocorrências, bem como os motivos que levaram a tais movimentações.

Resolução CVM 32, Art. 11 e 13OC 8/2019-CVM/SMI

Item 72. O Participante deve realizar a transferência dos valores mobiliários, bem como dos eventuais direitos e ônus a eles atribuídos, de acordo com prazo estabelecido pela regulamentação vigente, a contar do recebimento, pelo Participante, do requerimento válido formulado pelo Cliente, sendo observados, em qualquer hipótese, os procedimentos operacionais aplicáveis.

Para as solicitações de transferência de valores mobiliários que não forem atendidas no prazo estabelecido na regulamentação, o Participante deve:

72.1. Informar ao Cliente caso o pedido de transferência não possa ser implementado em razão de inconsistências ou incompletudes no preenchimento da STVM, da não conformidade da documentação enviada ou da necessidade de prazo adicional para o Participante analisar a documentação enviada pelo Cliente, cumprindo o prazo estabelecido pela regulamentação, a contar da data do recebimento, pelo Participante, do requerimento formulado pelo Cliente;

72.1.1 O participante deverá adotar controle de registro da data de recebimento da solicitação de transferência de valores mobiliários, passível de verificação;

72.1.2 O procedimento adotado pelo Participante deve contemplar medidas de interação tempestiva e frequente junto ao Cliente no prazo estabelecido pela regulamentação, quando da necessidade de análise adicional pelo participante, a contar da data do recebimento, pelo Participante, do requerimento formulado pelo Cliente, mantendo os registros e evidências dessas interações pelo prazo determinado na regulação vigente.

72.1.3 O procedimento deve ainda prever que o investidor tenha acesso, a qualquer tempo, sobre a atual situação do pedido de transferência e dos motivos de sua não implantação até aquele momento.

72.2. Estabelecer prazo de resposta do cliente quando da devolução da solicitação de transferência de custódia não aceita devido inconsistência de informações ou a falta de documentos necessários para completar o comando; e

72.3. Manter registro dos motivos que justifiquem o não atendimento da solicitação de transferência, tais como pendências cadastrais, débitos pendentes e ativos com liquidação em curso ou indisponíveis, conforme procedimentos operacionais do Participante.

Os registros devem estar à disposição dos Clientes, da BSM e dos órgãos reguladores.

Resolução CVM 35, Art. 37, II

Item 73. É vedado ao Participante aceitar ou executar Ordens de transferência de custódia e de posições de Clientes que não estejam previamente cadastrados ou que não tenham atualizado os respectivos cadastros, exceto nos casos previstos na regulamentação vigente.

Resolução CVM 35, Art. 37, II	**Item 74.** O Participante deve dispor de processo prévio de aceitação que garanta que somente acatará as Ordens de transferência de custódia e de posições transmitidas pelo Cliente ou por procurador legalmente constituído e devidamente identificado no cadastro do Cliente.
Resolução CVM 32, Art. 11 OC 008/2019- CVM/SMI	**Item 75.** O Participante deve divulgar, em local de fácil acesso, na página da rede mundial de computadores as seguintes informações: 75.1. os documentos necessários para a realização da transferência de valores mobiliários; 75.2. os prazos de validação das solicitações recebidas de Clientes; 75.3. as situações que podem acarretar o não atendimento da solicitação (tais como pendências cadastrais, débitos pendentes e ativos com liquidação em curso ou indisponíveis); e 75.4. os canais de atendimento para a prestação de informações sobre o andamento das solicitações dos Clientes.
Resolução CVM 32, Art. 13, §1º, I **Resolução CVM 210**	**Item 76.** O Participante deve dispor de interface digital, própria ou de terceiros por ele contratado, para tratar os controles de tempo e aceitação (recepção, tratamento e efetivação) dos pedidos de portabilidade dos valores mobiliários em custódia de seus Clientes, observando as seguintes regras: 76.1. Deve estar apto a receber pedidos por interface digital de portabilidade de seus Clientes através da Área do Investidor da B3 ou de sistema desenvolvido pelo próprio Participante e conectado aos sistemas da B3 para realizar o devido tratamento junto aos sistemas da central depositária da B3; 76.1.1 O meio disponibilizado pelo Participante deve ser capaz de validar automaticamente, durante o preenchimento da solicitação de transferência de valores mobiliários, no mínimo, as informações de conta, ativos e quantidade para mitigar eventuais inconsistências ou incompletudes nas solicitações da portabilidade; 76.1.2 O investidor deve poder consultar, a qualquer momento, a situação atual do seu pedido de transferência através do meio eletrônico disponibilizado pelo Participante; 76.2. A transferência dos valores mobiliários a outro custodiante deve obedecer a procedimentos estabelecidos pela Resolução CVM 210 e eventuais regras que a alterem, tendo em vista as necessidades dos investidores e a segurança do processo. 76.3. O procedimento previsto no item 76 vigorará a partir da vigência da Resolução 210 e será aplicável aos Participantes nos termos previstos na Resolução.

Resolução CVM 32, Art. 13, §1º, I	**Item 77.** O Participante, nas atividades de custódia, deve realizar conciliação diária entre as posições mantidas nas contas de custódia e aquelas fornecidas pela central depositária, assegurando que os Ativos custodiados e os direitos provenientes desses Ativos estejam registrados em nome do Cliente junto à central depositária.
Resolução CVM 32, Art. 13, §1º, I	**Item 78.** Os saldos em contas de custódia sob responsabilidade do Participante devem refletir as posições registradas perante a central depositária.
Resolução CVM 32, Art. 14	**Item 79.** O Participante deve disponibilizar extratos da conta de custódia para o Cliente, titular da conta: 79.1. sempre que solicitado; 79.2. até o 10º (décimo) dia do mês seguinte ao término do mês em que ocorrer movimentação; e 79.3. até o final do mês de fevereiro do ano seguinte, relativamente às informações do ano-base, inclusive nos casos em que não houver movimentação ou solicitação do Cliente. O endereço postal ou eletrônico do próprio Participante para envio de extratos de custódia somente pode ser utilizado nos casos de extratos de conta própria, de contas de diretores e de empregados e de contas de fundos, clubes de investimento, investidores não residentes ou outras entidades sob sua gestão discricionária.
Resolução CVM 32, Art. 14	**Item 80.** Os extratos da conta de custódia ou dos documentos equivalentes devem conter informações que permitam a identificação e a verificação dos eventos ocorridos com os Ativos custodiados pelo Participante, contendo, no mínimo: 80.1. a Posição consolidada de Ativos; 80.2. a movimentação de Ativos; e 80.3. os eventos incidentes sobre os Ativos que afetem a Posição do Cliente.
Resolução CVM 32, Art. 13	**Item 81.** O Participante que recebe instruções de movimentação de Ativos, de posições, de eventos de custódia provisionados, de recursos financeiros e/ou de exercício de eventos voluntários de Clientes deve gravar, de forma inteligível, todas as instruções verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as instruções escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea emitidas pelos Clientes ao Participante ou a seus representantes. As instruções recebidas pessoalmente devem ser registradas por escrito, e arquivadas, contendo a data e o horário de recebimento e a assinatura do Cliente, bem como a identificação de quem as recebeu.
Resolução CVM 32, Art. 13	**Item 82.** As atividades de custódia devem estar segregadas das atividades de administração de recursos e das mesas de operações.

Capítulo 6

GERENCIAR RISCO

Resolução CMN 4.557 **Manual de Administração de Risco da Câmara B3**	**Item 83.** O Participante deve manter política e procedimentos para o estabelecimento de limites operacionais e de exposição e gerenciamento de risco de cada Cliente, de acordo com critérios objetivos, abrangendo os itens abaixo e não se limitando aos mercados administrados pela B3: 83.1. negócios realizados; 83.2. abertura e manutenção de posições em aberto; 83.3. conceitos utilizados para cálculo de garantias mínimas exigidas para operações; 83.4. movimentações diárias de custódia e financeira; 83.5. procedimentos em caso de extrapolação de limites operacionais, insolvência e saldo devedor; 83.6. procedimentos para liquidação compulsória de posições de Clientes; 83.7. procedimentos para atendimento às chamadas de margem; 83.8. procedimentos, horários e limites a serem observados na transferência de Ativos para a cobertura de margens; 83.9. procedimentos para bloqueio de Clientes; 83.10. multas cobradas caso as obrigações operacionais não sejam atendidas no prazo; e 83.11. procedimentos para definição de limites operacionais.
Resolução CMN 4.557	**Item 84.** O Participante deve monitorar, ao longo do dia, os limites operacionais atribuídos a seus Clientes em processo de gerenciamento de risco intradiário.
Resolução CMN 4.557 **Manual de Administração de Risco da Câmara B3**	**Item 85.** O Participante deve monitorar todas as retiradas financeiras e de Valores Mobiliários solicitadas pelo Cliente até que ocorra a liquidação das operações por eles realizadas. 85.1. Nos casos de violação do limite operacional do sistema de risco intradiário da B3, o Participante deve voltar ao enquadramento dentro do prazo estabelecido pela regulamentação aplicável.

Resolução CMN 4.557 **Manual de Administração de Risco da Câmara B3**	**Item 86.** O Participante deve informar aos Clientes, no mínimo: 86.1. limites operacionais; 86.2. negócios realizados; 86.3. abertura e manutenção de posições em aberto; 86.4. conceitos utilizados para cálculo de garantias mínimas exigidas para operações; 86.5. movimentações diárias de custódia e financeira; 86.6. procedimentos em caso de ultrapassar limites operacionais, insolvência e saldo devedor; 86.7. procedimentos para liquidação compulsória de posições de Clientes; 86.8. procedimentos para atendimento às chamadas de margem; 86.9. procedimentos, horários e limites a serem observados na transferência de Ativos para a cobertura de margens; 86.10. procedimentos para bloqueio de Clientes; e 86.11. multas cobradas caso as obrigações operacionais não sejam atendidas no prazo.
Resolução CMN 4.557	**Item 87.** O Participante deve monitorar, acompanhar e gerenciar os riscos a que estiver exposto até que a transferência de obrigações a outro Participante tenha sido acatada (Repasse e indicação de Participante de liquidação).
OC 063/2017-DP **Resolução CVM 35, Art. 16**	**Item 88.** O Participante deve monitorar os parâmetros mínimos definidos pela B3 nas ferramentas de gestão de risco de pré-negociação utilizadas para controle do risco decorrente de operações realizadas por seus Clientes, independentemente da forma de acesso adotada e de acordo com as regras estabelecidas pela B3.
OC 190/2022 - PRE	**Item 89.** O Participante deve desenvolver e documentar teste de estresse de liquidez, o qual deve ser atualizado diariamente, de acordo com a metodologia de teste de estresse divulgada pela B3 ou metodologia própria. 89.1. Caso o participante opte por metodologia própria, esta deverá cobrir os cenários mínimos descritos na Nota Técnica e ser previamente encaminhada para avaliação da B3.
Manual de Administração de Risco da B3, capítulo 5	**Item 90.** O participante deve monitorar e controlar os limites de posição atrelados a ele mesmo e a seus clientes.

Capítulo 7

ASSESSOR DE INVESTIMENTO

RCVM 178, **Arts. 4º e 29** **RCVM 35, Art. 37, VII**	**Item 91.** O Participante deve formalizar, por meio de contrato escrito, sua relação com o Assessor de Investimento, pessoa natural e pessoa jurídica, bem como verificar a regularidade de seus registros, devendo promover o fim do vínculo empregatício ou contratual tão logo tome conhecimento do descredenciamento das referidas pessoas perante a instituição credenciadora.
RCVM 178, Art. 4º e 29	**Item 92.** O Assessor de Investimento, pessoa natural e pessoa jurídica, deve manter contrato, por escrito, com um ou mais participantes, para exercício das atividades de Assessor de Investimento.
RCVM 178, Arts. 8º, 9º e 10	**Item 93.** Nos casos em que um Assessor de Investimento passe a atuar em nome de um novo Participante e, nos 30 (trinta) dias iniciais da vigência do contrato, venha a oferecer produtos e serviços deste novo Participante a investidores com quem já possua relacionamento comercial prévio, o Participante e o Assessor de Investimento devem dar ciência a tais investidores de que a oferta de produtos e serviços se dá no âmbito deste novo contrato, mantendo documentos que comprovem o cumprimento dessa obrigação. 93.1. A informação transmitida aos investidores deve ser acompanhada de alerta específico sobre potenciais conflitos de interesse a que o Assessor de Investimento possa estar sujeito em razão da celebração do novo contrato, incluindo os decorrentes de diferenças de remuneração do Assessor de Investimento pela oferta de produtos e serviços e de incentivos financeiros associados à prospecção e captação, para o novo Participante, de investidores com relacionamento comercial prévio junto ao Participante original.
RCVM 178, Art. 27	**Item 94.** O Participante é responsável, perante os Clientes e perante quaisquer terceiros, pelos atos praticados por Assessor de Investimento por ele contratado, nos limites da atuação do Assessor de Investimento enquanto preposto do respectivo Participante.
RCVM 178, Art. 30	**Item 95.** O Participante deve manter atualizada, em local de fácil acesso, na página da rede mundial de computadores a relação de Assessores de Investimento por ele contratados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a atualização ter sido feita. 96.1. Em caso de contratação de pessoa jurídica, todos os Assessores de Investimento pessoa natural que nela atuam, sejam sócios, empregados ou contratados, devem ser inscritos na relação a que se refere o Item 96.
RCVM 178, Art. 28	**Item 96.** O Participante deve manter, em local de fácil acesso, na página da rede mundial de computadores as informações referentes à atividade de Assessor de Investimento, informando seus Clientes das obrigações e das vedações estabelecidas na regulamentação aplicável.

RCVM 178, Arts. 32 a 36.	**Item 97.** O Participante deve fiscalizar a estrutura interna, sistemas e processos do Assessor de Investimento ao longo de todo o período de vigência do contrato, devendo os mecanismos de fiscalização constar das regras, políticas e controles do intermediário e incluir, no mínimo (a) o acompanhamento das operações dos clientes, inclusive com a realização de contatos periódicos; (b) o acompanhamento das operações de titularidade dos próprios Assessores de Investimento, aos quais devem se aplicar as mesmas regras e procedimentos aplicáveis às pessoas vinculadas, na forma da regulamentação em vigor; e (c) a verificação de dados de sistemas que permitam identificar a proveniência de ordens emitidas por meio eletrônico, indícios de utilização irregular de formas de acesso e administração irregular das carteiras dos clientes. Item 98.1. A fiscalização a que se refere o item 98 deve ser exercida ao longo de toda a vigência do contrato independentemente de o Assessor de Investimento ser ou não exclusivo e da efetiva ocorrência de captação de clientes, recepção e transmissão de ordens, recomendação de produtos ou serviços ou quaisquer outras atividades para as quais foi contratado.
RCVM 178, Art. 37	**Item 98.** Quando do cadastramento de clientes apresentados pelo Assessor de Investimento, o Participante deve solicitar aos clientes a assinatura de termo de ciência sobre o regime de atuação dos Assessores de Investimento, seus limites, vedações e potenciais conflitos de interesses, tendo referido termo o conteúdo mínimo constante da regulamentação aplicável. Item 97.1. É vedado ao Participante executar ordens direcionadas pelo Assessor de Investimento, em nome de cliente por ele apresentado, sem a prévia assinatura do termo de ciência.

Capítulo 8

CONTROLES INTERNOS

Resolução CVM 135, Art. 82 e 84 **Manual de Acesso da B3**	**Item 99.** O Participante deve manter-se continuamente enquadrado nos Requisitos Econômicos e Financeiros estabelecidos pela B3.
Resolução CMN 4.968 **Resolução CVM 35** **Resolução CVM 32**	**Item 100.** O Participante deve dispor de regras, procedimentos e controles internos que atendam aos requisitos estabelecidos na regulamentação aplicável.
Resolução CVM 35, Art. 7º **Resolução CVM 30, art. 9º**	**Item 101.** A documentação cadastral dos Clientes, incluindo os contratos firmados e as informações relativas à atribuição do perfil de investimento, deve permitir a identificação da data e do conteúdo de todas as alterações e atualizações realizadas.
Resolução CVM 35, Arts. 14 e 48 **Resolução CVM 50, Art. 26** **Resolução CVM 32, Art. 22**	**Item 102.** O Participante deve manter as seguintes documentações do Cliente pelo período mínimo de 5 (cinco) anos a contar da data de realização da operação, ou prazo superior quando determinado pela CVM, pela B3 ou pela BSM: 102.1. a documentação cadastral a partir do encerramento da conta ou da conclusão da última transação realizada em nome dele; 102.2. a totalidade dos registros e dos documentos relativos ao recebimento e à transmissão de Ordens, assim como das gravações dos diálogos mantidos entre Clientes e Participante e seus Prepostos, a contar da data de realização da operação; e 102.3. a totalidade dos registros e dos documentos relativos às atividades de custódia requeridos pela regulamentação vigente a contar da data de realização da operação.
Resolução CVM 35, Arts. 20 e 21	**Item 103.** O Participante deve monitorar as operações por ele intermediadas, com o propósito de assegurar que: 103.1. sejam previamente ordenadas pelo Cliente; 103.2. sejam executadas nas condições indicadas pelo Cliente ou nas melhores condições existentes; e 103.3. não impliquem custos excessivos e inadequados ao Perfil de Investimento do Cliente.
Resolução CVM 35, Art. 5º, **§ 1º Regulamento e Manual de Acesso da B3**	**Item 104.** O Participante deve manter atualizado, no prazo estabelecido pela legislação e regulamentação vigentes, seu cadastro junto à B3, o qual deve incluir, dentre outros, as indicações de diretores, os responsáveis pelas atividades desempenhadas, a composição da diretoria e a documentação societária.

Resolução CVM 178, Art. 28, VI **Resolução CVM 35, Art. 5º, I e II** **Resolução CVM 30, Art. 8º, III** **Resolução CVM 32, Art. 17, I e II** **Resolução CVM 50, Art. 8º**	**Item 105.** O Participante deve designar os Diretores estatutários responsáveis pelo cumprimento e/ou supervisão das normas emitidas pela CVM.
Regulamento e Manual de Acesso da B3	**Item 106.** O Diretor de Relações com o Mercado indicado pelo Participante à B3 é responsável pelo cumprimento das regras de acesso e de permanência no mercado organizado administrado pela B3.
Resolução CVM 35, Arts. 26-A, 26-B, 26-C, 26-D, 26-E, 26-F.	**Item 107.** O Participante deve informar aos seus Clientes: 107.1. sua remuneração pela oferta de valores mobiliários, incluindo a descrição quantitativa e qualitativa de todas as forma e arranjos de remuneração recebidos direta ou indiretamente pelo intermediário, na forma da regulamentação vigente; 107.2. conflitos de interesse que sejam pertinentes a sua atuação.
Resolução CVM 35, Art. 5º, §2º **Manual de Acesso da B3**	**Item 108.** As funções a seguir não podem ser desempenhadas pelo mesmo profissional: 108.1. Responsável por Operações e de Diretor de Controles Internos 108.2. Diretor Responsável pela Resolução CVM 35 e de Diretor de Controles Internos; 108.3. Diretor Estatutário responsável pela Resolução CVM 32, de Diretor de Controles Internos e de Diretor de Relações com o Mercado; 108.4. Diretor Responsável pela pessoa jurídica do Assessor de Investimento não pode ser responsável por outra atividade no mercado de capitais; que sejam conflitantes com as atividades abrangidas pela RCVM 178; 108.5. Diretor Responsável pelo Assessor de Investimento no Participante não pode atuar em administração de carteira de valores mobiliários, intermediação, distribuição e consultoria de valores mobiliários; 108.6. Diretor Responsável por administração de carteira de valores mobiliários não pode ser responsável por outra atividade no mercado de capitais, na instituição ou fora dela; 108.7. Diretor de Controles Internos não pode atuar em administração de carteira de valores mobiliários, intermediação, distribuição e consultoria de valores mobiliários; 108.8. Diretor Estatutário Responsável pela Gestão de Risco da Resolução CVM 21 não pode manter registro de Assessor de Investimento e não pode atuar em administração de carteira de valores mobiliários, intermediação, distribuição e consultoria de valores mobiliários.

Resolução CVM 35, Arts. 4º e 36

Item 109. O Diretor de Controles Internos deve emitir relatório anual de avaliação dos controles internos do Participante, enviá-lo formalmente aos seus órgãos de administração e mantê-lo à disposição da BSM, até o último dia útil do mês de abril, contendo descrição: (i) Das regras, procedimentos e controles internos implantados; (ii) Dos exames efetuados: critérios aplicados para definição do escopo avaliado, procedimentos realizados e abrangência dos exames; (iii) Do resultado e das conclusões dos exames efetuados; (iv) Das não conformidades formalmente identificadas pela própria instituição, pelos seus reguladores e autorreguladores no ano de referência; (v) Dos planos de ação estabelecidos pelo Participante com base nos resultados e conclusões dos exames efetuados, descritos nos itens (ii) a (iv) anteriores, detalhando as respectivas ações realizadas, os prazos de conclusão e os responsáveis; (vi) Do acompanhamento da implementação dos planos de ação propostos no relatório atual e dos planos de ação em andamento informados nos relatórios anteriores, bem como da eficácia das medidas corretivas e dos planos de ação implantados, sobretudo para evitar recorrências de não conformidades; e (vii) Dos motivos que ocasionaram não cumprimento dos planos de ação estabelecidos em relatórios anteriores, tais como atraso, mudança de plano de ação ou outras situações, e os próximos passos definidos pelo Participante.

109.1. O relatório anual de avaliação de controles internos deve abranger, no mínimo, os seguintes aspectos e sua conformidade com a legislação e a regulamentação vigentes, abrangendo tanto a atuação do Participante e seus Prepostos no mercado de bolsa e no mercado de balcão organizado:

109.1.1 monitoração da adequação da recomendação de produtos, serviços e operações ao Perfil de Investimento do Cliente e das operações realizadas em nome de Clientes em relação aos respectivos Perfis de Investimento (*suitability*);

109.1.2 avaliação dos controles relacionados aos processos de recepção, execução e confirmação de Ordens, cadastro de Clientes, de gestão de riscos, de custódia, de liquidação e de movimentação de pagamento e recebimento de valores;

109.1.3 monitoração da conformidade dos procedimentos executados pelo Participante em relação à atuação de pessoas vinculadas e à carteira própria;

109.1.4 avaliação da segregação lógica das funções desempenhadas pelos integrantes do Participante, incluindo o acesso aos dados e informações sensíveis, de forma que seja evitado o Conflito de Interesses;

109.1.5 monitoração das operações, ordens e das ofertas a fim de coibir práticas abusivas;

109.1.6 monitoração da atuação de profissionais de operações (inclusive estagiários que desempenhem tal função), Assessores de Investimento e de profissionais terceirizados vinculados ao Participante, inclusive daqueles que estejam em ambiente físico externo;

	109.1.7 monitoração da existência e da validade da certificação dos profissionais que atuarem nos mercados da B3; 109.1.8 segurança das informações: gerenciamento de acessos e senhas (Canal de Relacionamento Eletrônico com o Cliente, redes, sistemas e bancos de dados, incluindo acessos remotos de colaboradores desligados ou que deixaram de ter uma relação contratual com o Participante), identificação dos sistemas sem Trilhas de Auditoria e programa de Segurança Cibernética; 109.1.9 continuidade dos negócios: acompanhamento e avaliação das atualizações e dos resultados dos testes em relação aos objetivos estabelecidos; 109.1.10 registro das situações de indisponibilidade em sistemas que impactem as operações dos Clientes (sistemas de negociação) e a gravação das Ordens dos Clientes; 109.1.11 avaliação dos riscos e da segurança cibernética, incluindo medidas adotadas para reduzir as vulnerabilidades bem como a avaliação de sua eficácia, identificação e registro de situações de ameaças à rede interna de computadores, aos sistemas e aos dados que contenham informações dos Clientes mantidas sob sua guarda; 109.1.12 monitoração da implementação de Política de Responsabilidade Socioambiental; e 109.1.13 manutenção de arquivos e documentos relativos às disposições normativas. 109.2. Todos os aspectos mencionados acima devem constar no relatório de controles internos, ainda que não sejam aplicáveis, sejam de relevância baixa ou sejam de risco baixo, devendo ser apresentado o motivo que justifica a ausência de menção.
Lei Complementar 105	**Item 110.** O Participante deve possuir mecanismos efetivos que assegurem a observância do sigilo das informações dos Clientes mantidas sob sua guarda.
Resolução CVM 43	**Item 111.** A estrutura e o funcionamento da ouvidoria do Participante devem estar de acordo com a regulamentação e a legislação aplicáveis.
Resolução CVM 11 **OC 028/2012-DP**	**Item 112.** A organização e o funcionamento dos clubes de investimento administrados pelo Participante devem estar de acordo com a regulamentação e a legislação aplicáveis.
Resolução CVM 178, Art. 28, II **Resolução CVM 35, Art. 4º**	**Item 113.** O Participante deve fiscalizar as atividades dos Assessores de Investimento, operadores e Prepostos por ele contratados que atuarem em seu nome, de modo a garantir o cumprimento do disposto na regulamentação e em suas regras, procedimentos e controles internos.

Resolução CMN 4.945	**Item 114.** O Participante deve estabelecer e divulgar princípios e diretrizes que norteiem as ações de natureza socioambiental no relacionamento com seus Clientes, conforme regulamentação vigente.
Resolução CVM 35, Art. 33, VI **OC 1/2020 CVM/SMI-SOI**	**Item 115.** O Participante deve divulgar em local de fácil acesso, na página da rede mundial de computadores aos Clientes a orientação sobre o Mecanismo de Ressarcimento e Prejuízos (MRP), contendo no mínimo: 115.1. definição abrangendo as pessoas e os mercados aplicáveis e as hipóteses exemplificativas constantes do artigo 124 da Resolução CVM 135; 115.2. tempestividade para abertura de reclamação; 115.3. valor máximo de ressarcimento; e 115.4. canais de reclamação junto à CVM (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e à BSM (Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos).

Capítulo 9

PREVENÇÃO Á LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO E DA PROLIFERAÇÃO DE ARMAS DE DESTRUIÇÃO EM MASSA – PLD/FTP

Resolução CVM 50, Art. 4º, 7º e 15 **CE B3 003/2020-PRE**	**Item 116.** O Participante deve adotar e implementar regras, procedimentos e controles internos, escritos e passíveis de verificação, consistentes com o seu porte, volume, complexidade e atividades que desempenha nos mercados administrados pela B3, visando ao cumprimento das normas sobre prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e Práticas Abusivas, contemplando, no mínimo: 116.1. os sistemas utilizados; 116.2. a base de dados utilizada; 116.3. a avaliação interna de riscos; 116.4. os critérios ou os procedimentos objetivos utilizados para realizar a monitoração; 116.5. a forma de registro e de armazenamento das análises e de seus resultados sobre os alertas gerados; 116.6. as comunicações realizadas aos órgãos reguladores competentes sobre indícios identificados; 116.7. a análise prévia de novas tecnologias, serviços e produtos; 116.8. a seleção e o monitoramento de administradores, funcionários, assessores de investimento e prestadores de serviços relevantes contratados; 116.9. a forma pela qual o diretor responsável pela Resolução CVM 50 acessará as informações necessárias para o devido gerenciamento de riscos de lavagem de dinheiro; e 116.10. manter programa de treinamento contínuo para administradores, funcionários, assessores de investimento e prestadores de serviços relevantes contratados, destinado inclusive a divulgar a sua política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro ao Financiamento do Terrorismo (PLDFT), assim como as respectivas regras, procedimentos e controles internos.

Resolução CVM 50, Art. 20

Item 117. O participante deve monitorar continuamente as seguintes operações ou situações envolvendo títulos ou valores mobiliários: :

117.1. situações derivadas do processo de identificação do Cliente:

117.1.1 situações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus Clientes;

117.1.2 situações e operações em que não seja possível identificar o beneficiário final;

117.1.3 situações em que as diligências previstas no processo de Conheça seu Cliente não possam ser concluídas;

117.1.4 no caso de Clientes pessoas naturais: Operações cujos valores se afigurem objetivamente incompatíveis com a ocupação profissional, os rendimentos e/ou situação patrimonial ou financeira de qualquer das partes envolvidas, tomando-se por base as informações cadastrais respectivas;

117.1.5 no caso de Clientes pessoas jurídicas: Incompatibilidade da atividade econômica, do objeto social ou do faturamento informados com o padrão operacional apresentado por Cliente com o mesmo perfil.

117.2. situações relacionadas com operações cursadas no mercado de valores mobiliários:

117.2.1 operações realizadas entre as mesmas partes ou em benefício das mesmas partes, nas quais haja seguidos ganhos ou perdas no que se refere a algum dos envolvidos;

117.2.2 operações que evidenciem oscilação significativa em relação ao volume e/ou frequência de negócios de qualquer das partes envolvidas;

117.2.3 operações cujos desdobramentos contemplem características que possam constituir artifício para burla da identificação dos efetivos envolvidos e/ou beneficiários respectivos;

117.2.4 operações cujas características e/ou desdobramentos evidenciem atuação, de forma contumaz, em nome de terceiros; e

117.2.5 operações que evidenciem mudança repentina e objetivamente injustificada relativamente às modalidades operacionais usualmente utilizadas pelos envolvidos;

117.2.6 operações cujo grau de complexidade e risco se afigurem incompatíveis com o perfil do Cliente ou de seu representante e com o porte e o objeto social do Cliente;

117.2.7 operações realizadas com finalidade de gerar perda ou ganho para as quais falte, objetivamente, fundamento econômico ou legal;

117.2.8 transferências privadas de recursos financeiros e de valores mobiliários sem motivação aparente;

117.2.9 depósitos ou transferências realizadas por terceiros, para a liquidação de operações de Cliente, ou para prestação de garantia em operações nos mercados de liquidação futura;

	117.2.10 pagamentos a terceiros, sob qualquer forma, por conta de liquidação de operações ou resgates de valores depositados em garantia, registrados em nome do Cliente; e 117.2.11 operações realizadas com os preços divergentes do padrão de mercado. 117.3. operações e situações relacionadas a pessoas suspeitas de envolvimento com atos terroristas; e 117.4. operações com a participação de pessoas naturais, pessoas jurídicas ou outas entidades que residam, tenham sede ou sejam constituídas em países, jurisdições, dependências ou locais (i) que não aplicam ou aplicam insuficientemente as recomendações do GAFI ou (ii) com tributação favorecida e submetidos a regimes fiscais privilegiados.
Resolução CVM 50, Art. 21 **CE B3 003/2020 PRE**	**Item 118.** O Participante deve concluir as análises dos alertas oriundos do monitoramento das situações e operações previstas no item 120 em até 45 (quarenta e cinco) dias da data da geração do alerta. Referido prazo não se aplica às situações descritas nos artigos 27 e 28 da Resolução CVM 50, que exigem atuação imediata do Participante no sentido de indisponibilizar os ativos atingidos por sanções do Conselho de Segurança das Nações Unidas.
Resolução CVM 50, Art. 26 **Resolução CVM 35, Art. 33**	**Item 119.** O Participante deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação dos órgãos reguladores, B3 ou BSM os registros das análises e das respectivas conclusões acerca das situações ou das operações que fundamentaram a decisão do Participante de efetuar, ou não, as comunicações previstas na regulamentação vigente sobre prevenção à lavagem de dinheiro ou financiamento ao terrorismo.

Capítulo 10

SUPERVISÃO DE OPERAÇÕES E OFERTAS

Resolução CVM 35, Art. 33, IV e IX **Resolução CVM 62**	**Item 120.** O Participante deve monitorar todas as operações e ofertas por ele intermediadas, com o propósito de identificar, avaliar, registrar, coibir e comunicar, pelo menos ao diretor responsável, as situações definidas na regulamentação vigente como Práticas Abusivas, de que são exemplos: criação de condições artificiais de demanda, oferta ou preço; manipulação de preços; operações fraudulentas; e práticas não equitativas. **Item 121.** O Participante deve concluir as análises dos alertas oriundos do monitoramento das situações e operações previstas no item 123 em até 45 (quarenta e cinco) dias da data da geração do alerta.
Resolução CVM 35, Art. 33 **Resolução CVM 62**	**Item 122.** O Participante deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação dos órgãos reguladores, B3 ou BSM os registros das análises e das respectivas conclusões acerca das situações ou das operações que fundamentaram a decisão do Participante de efetuar, ou não, as comunicações previstas na regulamentação vigente sobre Práticas Abusivas previstas na regulamentação vigente.

Capítulo 11

CERTIFICAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Resolução CMN 4.984 **OC 167/2020-PRE**	**Item 123.** O Participante deve atender aos requisitos estabelecidos pela B3 para certificação de todos os profissionais a ele vinculados que exercem atividades nas áreas sujeitas à certificação.
OC 063/2020-PRE **OC 167/2020-PRE**	**Item 124.** O Participante deve cadastrar no Módulo de Profissionais do Sistema Integrado de Cadastro da B3 todos os profissionais que exercem atividades relacionadas aos mercados da B3 (Listado B3), incluindo a data da aprovação e a validade da certificação, nos termos da regulamentação vigente.

Capítulo 12

TECNOLOGIA E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Resolução CVM 35, Arts. 41 e 45

Resolução CMN 4.893

Resolução CMN 4.557

Lei Complementar 105

Item 125. O Participante deve estabelecer e difundir, entre todos os seus colaboradores, Prepostos e prestadores de serviço com acesso a dados ou a informações sensíveis, os documentos que compõem a política de segurança da informação aprovada pela alta administração, que contenham, no mínimo, as seguintes diretrizes:

125.1. confidencialidade, disponibilidade e Integridade da informação;

125.2. concessão e administração de acessos a sistemas, base de dados e redes;

125.3. segurança física dos ambientes de operação e processamento;

125.4. prevenção, identificação e tratamento de incidentes de Segurança e de Segurança Cibernética, incluindo a avaliação da relevância dos incidentes e comunicação aos clientes afetados;

125.5. tratamento e controle de Dados de Clientes;

125.6. contratação de serviços relevantes prestados por terceiros; e

125.7. Implementar, manter e monitorar uma política de senha, considerando as características do seu negócio e as melhores práticas de mercado, para garantir que os usuários internos e externos (clientes) criem senhas que protejam seus dados e evitem ataques cibernéticos. No caso de sistemas transacionais acessados via *homebroker web*, *homebroker* app e via acesso mobile, a política deve prever a utilização de segundo fator de autenticação.

Resolução CVM 35, Arts. 42, 43, 45 e 46

Resolução CMN 4.658

Lei Complementar 105

Resolução CMN 4.557

Resolução CMN 4.968

Item 126. O Participante deve manter e monitorar a segurança da rede, de arquivos, da base de dados, de sistemas e do tráfego de informações, para garantir o sigilo e a Integridade das informações de Clientes mantidas sob sua guarda. Para manter a Segurança Cibernética, o Participante deve, no mínimo, manter controles para:

126.1. proteger as informações de Clientes e outros dados classificados como sensíveis sob sua guarda sujeitas ao sigilo, no caso de evento de Segurança Cibernética. Os seguintes aspectos devem ser considerados, no mínimo:

126.1.1 controle de acessos aos sistemas internos e disponibilizados aos Clientes;

126.1.2 controles contra acesso ou destruição não autorizada, vazamento ou adulteração de Dados;

126.1.3 programas de conscientização e treinamento aos colaboradores, Prepostos e prestadores de serviço sobre segurança da Informação e Segurança Cibernética, no mínimo, àqueles com acesso a Dados de Clientes;

126.1.4 manutenções e atualizações técnicas e de segurança da infraestrutura dos sistemas para atender as necessidades do negócio; e

126.2. detectar eventos de Segurança Cibernética. Os seguintes aspectos devem ser considerados, no mínimo:

126.2.1 monitoramento contínuo da segurança da rede do Participante, conforme política estabelecida pelo mesmo, incluindo: procedimentos para detecção de roubo de credenciais de clientes (usuários) para acesso aos sistemas do Participante (utilizados para consulta e transações de clientes);

126.2.2 avaliações periódicas referentes a situações de ameaças e vulnerabilidades internas e externas à rede interna de computadores e sistemas;

126.2.3 procedimentos que permitam a detecção e resposta a um ataque realizado em dispositivos conectados às redes utilizadas pelo Participante;

126.2.4 tratamento das ameaças internas e externas detectadas, causas e impactos, incluindo registro das ações tomadas para resolução do problema; e

126.2.5 comunicar os Incidentes Relevantes, conforme prazos e público previstos nas normas vigentes e nas políticas internas.

Resolução CVM 35, Arts. 6º, 7º, 33 e 48 **Resolução CVM 50 – Anexo B** **OC 030/2016-DP** **OC 063/2017-DP**	**Item 127.** Os sistemas eletrônicos do Participante, no que couber, devem conter Trilhas de Auditoria suficientes para assegurar o rastreamento de eventos, incluindo: 127.1. identificação do usuário; 127.2. data e horário de ocorrência do evento; 127.3. identificação do evento, contendo a informação incluída, alterada ou excluída; 127.4. da identificação do Cliente; 127.5. da origem do evento (IP do usuário e/ou de outros que permitam identificação da origem); 127.6. da Ordem; 127.7. da sessão de negociação utilizada; e 127.8. do usuário emissor da Ordem; O período de retenção das Trilhas de Auditoria deve ser de, no mínimo, 5 (cinco) anos, ou por prazo superior por determinação dos órgãos reguladores, B3 ou BSM.
Resolução CVM 35, Art. 44	**Item 128.** O Participante deve divulgar e manter em sua página da rede mundial de computadores ou em meio equivalente, no mínimo: 128.1. as práticas adotadas quanto aos controles de acesso lógico aplicado aos clientes e à confidencialidade dos Dados de Clientes (cadastrais, operações e posição) 128.2. informações e orientações aos seus Clientes sobre as práticas de segurança da informação no uso de recursos computacionais, caso mantenha Canal De Relacionamento Eletrônico com Clientes, principalmente ao que se refere a: 128.2.1 procedimentos de composição, guarda e troca de senha; 128.2.2 riscos envolvidos no uso da internet e métodos de prevenção; 128.2.3 atualização de segurança nos computadores e dispositivos móveis; e 128.2.4 segurança em computadores e dispositivos móveis utilizados pelo cliente.

Resolução CVM 35, Art. 43 OC 030/2016-DP **OC 063/2017-DP** **Resolução CMN 4.557** **Resolução CMN 4.968**	**Item 129.** O acesso a sistemas, bancos de dados e redes – próprios, adquiridos de terceiros, da B3 ou de reguladores – deve seguir as seguintes características: 129.1. ser usuário individual e não compartilhado; 129.2. estar protegido por senha ou por método com segurança equivalente; 129.3. ser concedido de forma a evitar o Conflito de Interesses e acessos em desacordo com a função desempenhada. Para isso, o Participante deve definir, previamente à concessão dos acessos, as atividades pertinentes à função exercida e as atividades que, acumuladas e executadas pela mesma pessoa nos sistemas, possam gerar o Conflito de Interesses, as quais devem ser passíveis de verificação; 129.4. ser aprovado pelo proprietário da informação; 129.5. ser concedido somente a profissionais que possuam vínculo com o Participante; e 129.6. ser atribuído a um responsável. O Participante deve administrar os acessos (concessão, alteração e exclusão) para manter as características descritas
	Item 130. O Data Center próprio ou de terceiro deve ser mantido em ambiente exclusivo, com acesso restrito e controlado, com controles de detecção e combate a incêndio, controle e monitoramento de temperatura e umidade, e Fonte de Energia Alternativa para, em caso de interrupção, no mínimo concluir o processamento das atividades operacionais em curso, incluindo a realização de todas as rotinas de backup.
Resolução CVM 35, Art. 31 **OC 3/2020-CVM/SMI – Item 18** **Comunicado Externo B3 nº 4/2020 – PRE**	**Item 131.** O Participante deve estabelecer, registrar e disponibilizar aos seus clientes e potenciais clientes por meio da sua página na rede mundial de computadores, quando aplicável, acordo de nível de serviço (*Service Level Agreement*) referente ao: 131.1. indicador de Latência interna da ordem, desde a chegada da ordem no Participante ou na plataforma de negociação por ele contratada até o seu envio para a B3 e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição), desde a chegada no Participante ou na plataforma de negociação por ele contratada até o envio para o investidor; 131.2. tempo de atendimento dos canais alternativos de atendimento, em caso de interrupção do canal principal, por cada um dos canais disponibilizados: telefone, e-mail, chat, outros O Participante deverá registrar e divulgar o histórico de todas as alterações realizadas, com os respectivos períodos de vigência.
Resolução CVM 35, Art. 38 **OC 3/2020-CVM/SMI – Itens 2 e 3** **OC 5/2020-CVM/SMI –** **Itens 3, 4 e 5**	**Item 132.** O Participante deve implementar e manter estratégia de continuidade de negócios em caso de interrupção dos seus Processos Críticos de Negócios. Para isso, o Participante deve, no mínimo:

Comunicado Externo B3 4/2020 – PRE	132.1. desenvolver, implantar, atualizar e testar, com periodicidade não superior a um ano, Plano de Continuidade dos Negócios para cenários de indisponibilidade total da infraestrutura principal (instalações, sistemas, conexões), abordando, no mínimo, os seguintes Processos Críticos de Negócios: 132.1.1 recepção e execução de ordens, com o objetivo de preservar o atendimento aos clientes; 132.1.2 liquidação junto às entidades administradoras de mercados organizados; 132.1.3 liquidação de seus clientes; e 132.1.4 conciliação e atualização das posições de seus clientes. 132.2. estabelecer procedimentos e prazos para reinício e recuperação dos Processos Críticos de Negócios; 132.3. definir estratégia e utilizar infraestrutura de contingência que abranja Conexão com o ambiente de negociação da B3 (negociação e Drop Copy), com o objetivo de garantir a continuidade de suas operações em caso de indisponibilidade da infraestrutura principal; 132.4. Estabelecer plano de comunicação para o processo, conforme prazos e públicos requeridos pela regulamentação vigente, que englobe, no mínimo: 132.4.1 resultado dos testes, aprimoramentos e atualizações do plano de continuidade de negócios; 132.4.2 acionamento do plano de continuidade de negócios; 132.4.3 avisos e orientações a respeito da indisponibilidade ou instabilidade dos sistemas críticos.
Resolução CMN 4.968	**Item 133.** O Participante deve dispor de controles para gerenciamento de mudanças de *software* próprio ou adquirido de terceiro, que inclua, no mínimo, registro da mudança, análises de impacto, planejamento da execução, roteiros e execução de testes em ambiente segregado ao de produção, aprovação das áreas envolvidas antes da implementação em produção e criação de planos de retorno.
Resolução CVM 35, Art. 40 **OC 3/2020-CVM/SMI – Item 5** **OC 6/2020-CVM/SMI – Item 21** **Comunicado Externo B3 4/2020 – PRE** **Resolução CMN 4.557**	**Item 134.** O Participante deve monitorar as plataformas de negociação (incluindo home broker e aplicativos móveis) próprias ou fornecidas por terceiros por ele contratado, oferecidas a seus Clientes, para garantir: 134.1. disponibilidade da infraestrutura e dos serviços da plataforma de negociação; 134.2. disponibilidade das sessões de negociação com a B3.
Resolução CVM 35, Art. 14 **Resolução CMN 4.557**	**Item 135.** O Participante deve monitorar a execução das rotinas de cópias de dados e voz, monitorar a execução, incluindo procedimentos de registro e de solução de erros, e testar a Integridade das informações armazenadas, que permitam a recuperação e garantam a disponibilidade das informações.

Resolução CVM 35, Arts. 13 e 14 **Resolução CMN 4.557**	**Item 136.** As cópias de segurança destinadas à recuperação das informações em formato eletrônico do Participante, bem como das gravações das Ordens dos Clientes, devem ser realizadas e enviadas, no mínimo diariamente, para armazenagem em local externo às instalações principais, com acesso controlado e controles de combate a incêndio, no prazo de retenção estabelecido pela regulamentação vigente. As cópias de segurança devem abranger, no mínimo, as informações dos seguintes processos: 136.1. ordens; 136.2. cadastro; 136.3. risco (registro das extrapolações dos limites de risco, inclusão e alteração de limites operacionais); 136.4. custódia; 136.5. liquidação (movimentações em conta de registro); 136.6. conta margem (movimentações em conta margem, registro dos desenquadramentos de percentual mínimo de garantias); 136.7. suitability; 136.8. supervisão de ordens, ofertas e operações (registro das conclusões das análises); 136.9. prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo (registro das conclusões das análises); 136.10. clubes de investimento; e **Item 137.** diretórios que contenham informações relacionadas aos processos mencionados acima.
Resolução CMN 4.968 **Resolução CMN 4.557**	**Item 138.** O Participante, deve garantir a integridade, a segurança e a disponibilidade de seus sistemas críticos, de forma a manter a continuidade e o bom funcionamento dos negócios.
Manual de Procedimentos Operacionais de Negociação da B3	**Item 139.** O Participante deve realizar testes diários de conectividade de sessões das plataformas de negociação utilizadas, próprias e providas por terceiros, conforme as especificações determinadas pela B3.
Resolução CVM 35, Art. 33 **OC 3/2020-CVM/SMI – Itens 5 e 6** **OC 6/2020-CVM/SMI – Itens 6, 21 e 22**	**Item 140.** A estrutura de tecnologia do Participante deve ser compatível com o volume, a natureza e a complexidade de suas operações e deve ser submetida a testes, com periodicidade definida em política, para verificar o seu funcionamento em cenários de estresse, com o estabelecimento de planos de ação, se aplicável, conforme as especificações determinadas pela B3.

Resolução CVM 35, Art. 16, 17 e 18 **Comunicado Externo B3 064/2024 – VNC**	**Item 141.** O Participante deve gerenciar o roteamento de Ordens por meio de sistemas eletrônicos de negociação, conforme regulamentação aplicável.
Resolução CVM 35, Arts. 12 e 14	**Item 142.** O Participante deve adotar as providências necessárias à manutenção periódica, ao monitoramento contínuo a fim de proporcionar perfeita qualidade de gravação e assegurar integridade, funcionamento contínuo e impossibilidade de inserções, edições ou exclusões.
Resolução CVM 35, Arts. 12, 13 e 14	**Item 143.** O Participante deve manter íntegras todas as transmissões de Ordens recebidas dos Clientes, bem como todos os diálogos mantidos entre o cliente e o Participante e seus prepostos (inclusive Assessores de Investimento), pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contendo as seguintes informações registradas: data, horário de início, horário de fim ou duração, o emissor e as condições para a sua execução. 143.1. No caso de ordens e diálogos transmitidas por voz, o Participante deve registrar ainda o ramal telefônico e código da gravação. 143.2. Além das características acima descritas, os procedimentos de arquivamento dos registros de dados e de voz, relativos às ordens e diálogos, devem ser suficientes para garantir confidencialidade, autenticidade, integridade e disponibilidade das informações.
Resolução CVM 35, Art. 33 **OC 6/2020-CVM/SMI – Itens 24, 25 e 28** **Comunicado Externo B3 nº 4/2020 – PRE**	**Item 144.** O Participante deve divulgar aos investidores, em sua página da rede mundial de computadores e no termo de contratação de cada plataforma de negociação própria e de terceiros por ele contratado, no mínimo, as seguintes informações: 144.1. formas de contratação da ferramenta; 144.2. custos relacionados (utilização, ambiente de testes); 144.3. funcionalidades da ferramenta (manual da plataforma); 144.4. formas de testar a ferramentas e as funcionalidades; 144.5. procedimento de contingência, detalhando os passos a serem seguidos pelo investidor em casos de indisponibilidade e instabilidade da ferramenta e formas de aviso sobre os incidentes pelo Participante; 144.6. tipos disponíveis de plataformas, algoritmos e responsabilidades envolvidas em cada tipo; 144.7. trilhas de auditoria – informações registradas; e 144.8. formas de atualização das Informações disponibilizadas aos clientes nas Plataformas de Negociação.
Resolução CVM 35, Arts. 47	**Item 145.** O Participante deve estabelecer e monitorar cláusulas de acordo de nível de serviço (*service level agreement*) para atendimento e resolução de problemas

e 48 **OC 6/2020-CVM/SMI – Item 8** **Comunicado Externo B3 nº 4/2020 – PRE**	em prazos e condições que assegurem a disponibilidade dos serviços e os compromissos com seus Clientes, incluindo critérios objetivos de mensuração, cobrança, confidencialidade e cumprimento da base regulamentar aplicável em seus contratos com os provedores de serviços de: 145.1. telecomunicações; 145.2. help desk, manutenção e monitoração de computadores e servidores, segurança da informação e backup de dados; 145.3. fornecimento, desenvolvimento e manutenção de sistemas; 145.4. custódia de informações em meios físicos e lógicos; e 145.5. roteamento de Ordens e plataformas de negociação; Para os contratos firmados pelo Participante com Prestadores de Serviços Relevantes, os contratos devem conter também, quando aplicável, cláusulas referentes a: integridade, disponibilidade das informações, recuperação dos dados e informações processados ou armazenados pelo prestador de serviços, retenção pelo prazo mínimo de 5 anos, acesso do Participante, do regulador e do autorregulador aos dados e informações processadas pelo prestador de serviço.

Capítulo 13

MECANISMOS DE PREVENÇÃO À FRAUDE

Resolução CVM 35, Art. 33	**Item 146.** O Participante deve dispor de fator de autenticação adicional para identificação de acessos a sistemas eletrônicos disponibilizados a clientes para realização de transações (cadastro, financeira, operações ou custódia) em cenários de risco, conforme critérios definidos pelo Participante;
Resolução CVM 35, Art. 33	**Item 147.** O Participante deve monitorar continuamente o(s) padrão(ões) de acesso de seus clientes sobre as operações ou situações envolvendo títulos ou valores mobiliários contemplando cenários de risco, conforme critérios definidos pelo Participante em política ou documento equivalente.
Resolução BCB nº 498/2025	**Item 148.** Os participantes da B3 devem se certificar de que, ao optar por contratar uma PSTI, esta seja homologada pelo BACEN, de acordo com regras e prazos estabelecidos pela regulamentação vigente.

GLOSSÁRIO

Adivinhação de senhas – Ato de tentar descobrir uma senha, seja por meio da interface do sistema ou sobre o *hash* de uma senha. Pode ser manual ou parte de ataques cibernéticos como ataques de força bruta, ataques de dicionário, entre outros.

Assessor de Investimento – Pessoa natural que obtém registro na Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para exercer a atividade de distribuição e mediação de valores mobiliários, sob a responsabilidade e como Preposto de instituição integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários (Participante).

Agente de Custódia – Participante detentor de autorização de acesso para custódia na central depositária da B3, de acordo com as regras e os procedimentos de acesso específicos da B3.

Arranjo de pagamento – Conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público, aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores.

Ativos – Títulos, valores mobiliários, direitos e outros instrumentos e ativos financeiros, inclusive ouro ativo financeiro, de emissor público ou privado, exceto derivativos.

Autoridade Certificadora Equivalente – Autoridade certificadora que não consta da infraestrutura de chaves da ICP Brasil, no entanto, emite certificados digitais baseados em conjunto de técnicas, práticas e procedimentos similares.

Avaliação Interna de Riscos – Processo de identificação, avaliação e mitigação dos riscos de lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo, inerentes às atividades do Participante, que deve amparar os parâmetros da abordagem baseada em risco (ABR).

Beneficiário final – Pessoa natural ou pessoas naturais que, em conjunto, possuam, controlem ou influenciem significativamente, direta ou indiretamente, um Cliente em nome do qual uma transação esteja sendo conduzida ou dela se beneficie.

BSM (BSM Supervisão de Mercados) – Órgão auxiliar da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) no que concerne à autorregulação dos mercados regulamentados de valores mobiliários e que atua na fiscalização e na supervisão dos Participantes dos mercados administrados pela B3, nos termos da Resolução CVM 135.

Canal de Relacionamento – Meio de comunicação institucional disponibilizado aos Clientes do Participante, como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), telefone, e-mail e internet.

Canal de Relacionamento Eletrônico – Canais acessados via navegador de internet, via dispositivo móvel ou plataformas de negociação DMA para consultas e transações de Clientes.

Cenários de Risco: Tentativa de acesso fora do padrão, inserção de ordem fora do padrão do cliente e identificação de origem de ordens em operações com características atípicas.

Ciclo de vida da senha – Tempo transcorrido desde a criação da senha até o seu fim (destruição/ expiração). A fórmula para calcular o tempo do ciclo de vida é [tempo de expiração * quantidade máxima de adivinhações que o sistema permite em um dia]

Cliente ou Comitente – Pessoa física, jurídica, fundo ou entidade de investimento coletivo ou qualquer entidade semelhante, no Brasil ou no Exterior, que participa como titular das operações realizadas por sua conta e Ordem por intermédio de um Participante e liquidadas por intermédio também de um Participante.

Cliente ativo – Cliente que nos últimos 12 (doze) meses tenha:

- efetuado movimentação, em sua conta ou em sua posição de custódia;
- realizado operação no mercado de valores mobiliários; ou apresentado saldo em sua posição de custódia.

Confidencialidade – Informação acessível somente pelas pessoas autorizadas e pelo período necessário.

Conflito de Interesses – Atividades que, acumuladas e executadas pela mesma pessoa nos sistemas, podem comprometer ou influenciar, de maneira imprópria, o desempenho de suas funções, como: acesso à movimentação de custódia de Clientes por profissional que desempenhe atividades de Operador, atualização de dados bancários por profissional responsável por liquidação e inclusão e alteração de limites pré-operacionais de Clientes por profissional que desempenhe atividade de operador (inserção, alteração e cancelamento de ordens de Clientes)

Conta Erro – Conta automaticamente criada pela Câmara B3, para os Participantes de Negociação Plenos e Participantes de Liquidação, que recebe operações não alocadas para Comitentes na forma e no prazo estabelecido, em decorrência de erro operacional.

Conta Erro Operacional – Conta automaticamente criada pela Câmara B3 e utilizada pelos Participantes de Negociação Plenos e pelos Participantes de Liquidação para realocação de operações por motivo de erro operacional.

Criptografia – Utilização de técnicas que codificam a informação de modo que somente o emissor e o receptor consigam decifrá-la.

Dados de Clientes – Dados cadastrais e demais informações que permitem a identificação de Clientes, suas operações e posições de custódia.

Diretor de Controles Internos – Diretor estatutário do Participante responsável pela supervisão dos procedimentos e dos controles internos previstos no inciso II do art. 5º da Resolução CVM 35.

Diretor de Relações com o Mercado – Diretor estatutário indicado no processo de admissão do Participante, sendo o responsável direto por sua representação perante a B3.

Diretor Responsável pela Resolução CVM 35 – Diretor estatutário responsável pelo cumprimento das normas estabelecidas pela Resolução CVM 35, nos termos do inciso I do art. 5º da mesma Resolução.

DMA (Direct Market Access) ou Conexão Direta Patrocinada – Conexão utilizada exclusivamente por Comitente para registrar ofertas em nome próprio, sob responsabilidade de um Participante.

Entropia de senhas – Indica o grau de incerteza em se determinar a senha correta de um usuário em relação ao universo de possibilidades permitido pela composição mínima da senha. A fórmula para calcular a entropia de uma senha é [quantidade mínima de caracteres * log2 números de caracteres que podem ser usados (letras minúsculas, maiúsculas, números, símbolos)]

Eventos Corporativos Voluntários – Direitos societários que dependem da vontade do investidor para serem exercidos, como direito de subscrição, direito de preferência, direito de dissidência e conversão de Ativos, e sobras de subscrição.

Fonte de Energia Alternativa – Fonte de energia elétrica para funcionamento de equipamentos. Geralmente, são utilizados *no-breaks* e geradores de energia elétrica.

Forma de Transmissão de Ordem – Todos os meios autorizados pelo Cliente para envio de Ordens, com a respectiva identificação. O Participante deve identificar as formas autorizadas pelo Cliente para transmissão de suas Ordens, inclusive por meio de procurador/representante, tais como voz, e-mail, mensageria e quaisquer outras formas passíveis de registro e verificação, acompanhado da respectiva identificação, de que são exemplos: no caso de e-mail, o endereço eletrônico; no caso de mensageria, o login, o usuário ou o identificador que permita associá-lo ao Cliente.

ICP Brasil – ICP (Infraestrutura de Chaves Públicas) – Sigla, no Brasil, para *Public Key Infrastructure* (PKI), que é o conjunto de técnicas, práticas e procedimentos elaborado para suportar um sistema criptográfico com base em certificados digitais.

Incidente relevante – incidente que afete processos críticos de negócios, ou dados ou informações sensíveis, e tenha impacto significativo sobre os Clientes;

Informações Disponibilizadas aos Clientes nas Plataformas de Negociação – Informações que são utilizadas pelos investidores abrangendo, no mínimo: i) Posição em custódia; ii) Status das ordens emitidas em nome do Cliente; iii) Limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do Cliente; e iv) Cotação de ativos.

Integridade – Informação completa e íntegra e que não tenha sido modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental durante o seu ciclo de vida.

Instrução Formal – Instrução dada pelo Cliente que seja passível de retenção no prazo regulamentar, mantida sua Integridade.

IP – Sigla de Protocolo de Internet. É a identificação, em rede local ou pública, do computador utilizado pelo Cliente e/ou pelo Operador.

Latência – Diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

Limite tolerável para adivinhações de senha – A partir desse limite, o risco se torna significativo. Para identificar o limite tolerável de adivinhações, deverá ser realizado o seguinte cálculo: $2^{entropia}/2^{20}$.

Para identificar o valor da variável "Entropia", vide item "Entropia" desse Glossário.

Liquidação assistida – Liquidação automática parametrizada pelo cliente, em sistemas disponibilizados pelo participante.

Oferta – Ato pelo qual o Participante manifesta a intenção de realizar um negócio com valor mobiliário, para si, para seus Clientes ou outras pessoas com quem mantenha relação contratual, registrando os termos e condições necessários no sistema de negociação de entidade administradora de mercados organizados.

Operador ou Operador de Sistema Eletrônico – Profissional que desempenha as seguintes atividades, dentre outras: (i) recebe e/ou repassa Ordens; (ii) insere ofertas e registra operações nos Sistemas Eletrônicos de Negociação; (iii) orienta Clientes sobre as operações realizadas nos sistemas eletrônicos de negociação; (iv) fornece informações às demais áreas do Participante sobre o registro de operações, o recebimento e a aceitação de Repasses e a especificação de Ordens; (v) informa as normas e os procedimentos estabelecidos pela B3, bem como na legislação vigente, pertinentes à atuação no mercado de capitais. Incluem-se nesse conceito os Operadores que atuam como repassadores de Ordens, de acordo com a regulamentação da B3. Todos devem ser certificados perante a B3.

Ordem – Ato prévio à execução da operação, por meio do qual o Comitente determina que um Participante negocie ou registre operação com valor mobiliário, bem como movimente Ativos e de eventos em seu nome e nas condições que especificar.

Participante – Instituição detentora de autorização de acesso de negociação, custódia, liquidação e/ ou registro em relação aos mercados administrados pela B3.

Perfil de Investimento – Classificação do Cliente com base em conjunto de características como situação econômico-financeira, objetivos de investimento, tolerância ao risco, conhecimento e experiência, operações realizadas, concentração de carteira, dentre outros, destinado à definição dos produtos e dos serviços compatíveis.

Plano de Continuidade dos Negócios – Definição das estratégias para recuperação das operações do Participante em casos de interrupção dos negócios decorrentes de eventos disruptivos.

Política de Operações de Pessoas Vinculadas – Descrição das regras e dos procedimentos adotados pelo Participante quanto às operações realizadas em nome de pessoas vinculadas e do Participante, divulgadas a Clientes deste por meio das Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA), abrangendo os seguintes aspectos:

- se o Participante realiza, ou não, operações em nome de pessoas vinculadas e/ou do Participante;
- no caso de o Participante realizar operações em nome de pessoas vinculadas e/ou do Participante:
- operações permitidas, inclusive *day trade*;
- formas de acesso para transmissão e registro de Ordens (mesa de operações, home broker e/ou DMA); e
- natureza das operações que podem ser realizadas pelas pessoas vinculadas e pelo Participante, de que são exemplos: carteira própria, *client facilitation*, *liquidity provider* e formador de mercado.

As operações realizadas em conta de titularidade do Participante ou de pessoas a ele vinculadas, que sejam destinadas a fomentar a liquidez de valores mobiliários (*client facilitation*, *liquidity provider* e formador de mercado), são consideradas operações de pessoas vinculadas, sendo aplicável a respectiva regulamentação vigente.

Posição – Quantidade líquida de determinado ativo negociado no mercado a vista e a liquidar, de determinado instrumento de contrato derivativo ou de empréstimo, ou de determinada moeda estrangeira, registrada em uma conta.

Prática Abusiva – Criação de condições artificiais de demanda, oferta ou preço de valores mobiliários, manipulação de preço, realização de operações fraudulentas e uso de práticas não equitativas, de acordo com a Resolução CVM 62.

Preposto – Profissional (pessoa física ou jurídica) que desempenha atividade de intermediação ou de suporte operacional e que possui contrato de prestação de serviços diretamente com o Participante.

Prestadores de Serviços Relevantes – Prestadores contratados para execução de processos críticos de negócios e serviços que processam e armazenam informações de Clientes, incluindo negociação por meio de plataformas de terceiros.

Processos críticos de negócios – Processos e atividades cuja interrupção ou indisponibilidade não programados podem provocar impacto negativo significativo nos negócios do Participante.

Recomendação (Recomendar) – Considera-se recomendação de produtos, serviços e operações a emissão de opinião ou juízo de valor por pessoa autorizada a operar nos mercados administrados pela B3, destinada a influenciar um indivíduo ou grupo de indivíduos em sua tomada de decisão. A recomendação pressupõe a individualização da comunicação e deve obedecer às disposições da regulamentação vigente relativas ao dever de verificação da adequação de produtos, serviços e operações ao perfil do investidor ou grupo de investidores a que se destina (*suitability*). A determinação da existência de uma recomendação dependerá da análise do conteúdo, do contexto e do formato em que a comunicação específica é feita. A realização de comunicações isoladas poderá ser considerada recomendação caso seu conjunto contenha elementos suficientes para influenciar a decisão de seus destinatários.

Não é considerada recomendação a divulgação de produtos, serviços e operações restrita à apresentação de fatos e números sem emissão de qualquer comentário ou juízo de valor que possa acarretar a tomada de decisão por investidor ou grupo de investidores.

Regras e Parâmetros de Atuação (RPA) ou Normas e Parâmetros de Atuação (NPA)– Documento descritivo do modelo de atuação e dos procedimentos adotados pelo Participante na realização de operações nos mercados administrados pela B3.

Regulamentação vigente – Legislação, regulação e autorregulação vigentes, bem como normas emitidas pela B3, conforme aplicável.

Repasse – Procedimento por meio do qual o Participante-origem de uma operação e seu respectivo Membro de Compensação transferem a responsabilidade de sua liquidação, direitos e obrigações, administração de risco e posições derivados da operação, para o Participante-destino, mediante a confirmação de Repasse.

Requisitos Econômicos e Financeiros – Exigências para admissão e manutenção do acesso outorgado ao Participante pela B3 em relação aos mercados por ela administrados, conforme a categoria de acesso. Dentre essas exigências, incluem-se indicadores como ativo financeiro desvinculado mínimo, patrimônio líquido mínimo e limite de custódia.

Responsável por Operações – Funcionário certificado do Participante indicado perante a B3 no processo de admissão como responsável pela realização de operações.

Segundo fator de autenticação – Método utilizado para confirmar a identidade do usuário, que deve ser requerido, no mínimo para negociação, inclusão e edição de dados cadastrais e solicitação de transferência de custódia, de que são exemplos:

- autenticação de usuário e senha + token OTP (senha de utilização única);
- autenticação de usuário e senha + certificado digital (E-CPF ou E-CNPJ);
- autenticação de usuário e senha + Reconhecimento Biométrico

Segurança Cibernética – Prevenção da Confidencialidade, da Integridade e da disponibilidade de informações de Clientes do Participante no espaço cibernético. O espaço cibernético é o ambiente resultante da interação de pessoas, sistemas na internet por dispositivos de tecnologia e redes conectadas a ele.

Sincad (Módulo de Profissionais do Sistema Integrado de Cadastro da B3) – Sistema de cadastro dos profissionais do Participante nas funções sujeitas à certificação pela B3.

Sistema de conta de registro – Sistema para registro das movimentações financeiras dos Clientes junto ao Participante.

Sistema Eletrônico de Negociação – Solução tecnológica de acesso ao ambiente eletrônico de negociação da B3 disponibilizada pelos Participantes a seus Clientes e Operadores, de desenvolvimento próprio ou de terceiros, incluindo DMA, telas de negociação e sistemas de gerenciamento de Ordens (OMS).

Trilhas de Auditoria – Atividades críticas que necessitam de rastreabilidade, de que são exemplos:

- inclusão, alteração e cancelamento de ofertas e de Ordens de Clientes;
- inclusão e manutenção de valores financeiros lançados na conta de registro dos Clientes;
- transferência de custódia de Clientes;
- inclusão e manutenção de dados cadastrais de Clientes;
- inclusão e alteração de Perfil de Investimento de Clientes;
- inclusão e alteração de parâmetros que compõem os limites operacionais de Clientes;
- inclusão e alteração de limites operacionais de Clientes;
- atividades administrativas de sistemas (alteração de parâmetros, gestão de usuários, bloqueio e desbloqueio de senhas);
- controle de garantias;
- registro dos acessos de entrada e saída (usuário, data e horário) aos sistemas de negociação;
- solicitação de transferência de custódia pelo investidor;
- envio eletrônico de notificação nas plataformas disponibilizadas aos clientes que permite o investidor confirmar ou rejeitar uma informação e, em caso de confirmação, a notificação dispara uma ordem por meio de DMA.

Caso o Participante possua processo de cadastro eletrônico, as trilhas devem ser suficientes para identificar também:

- horário da assinatura eletrônica;
- as informações cadastrais e as declarações e/ ou os termos para os quais o Cliente efetuou concordância, adesão ou ciência, inclusive da versão dos contratos celebrados com o Cliente ou controle equivalente.

