

Regras e Parâmetros de Atuação – Mercados B3

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
2. CADASTRO	3
3. TIPOS DE ORDENS ACEITAS	4
4. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS	4
5. FORMAS DE EMISSÃO E RECEBIMENTO DE ORDENS	5
5.1 Pessoas autorizadas a emitir/transmitir ordens	6
6. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS	6
7. POLÍTICA DE OPERAÇÕES DE PESSOAS VINCULADAS	6
8. RECUSA DE ORDENS	7
9. CANCELAMENTO DE ORDENS	7
9.1 Cancelamentos posteriores ao negócio confirmado	8
10. EXECUÇÃO DE ORDENS	8
10.1 Procedimentos de execução	8
10.2 Execução por ordem judicial	9
10.3 Execução por inadimplência	9
10.4 Alteração na ordem	9
10.5 Confirmação de execução da ordem	10
10.6 Custos operacionais	10
11. DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS	10
12. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES	11
13. CUSTÓDIA DE ATIVOS	11
13.1 Transferência de custódia	12
14. SISTEMA DE GRAVAÇÃO	12
15. CONTROLE DE RISCOS E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	13
16. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS	13
16.1 Metodologia	13
16.2 Perfil de Investidor	14
17. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO	15
18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	15
19. OUVIDORIA	16
20. DISPOSIÇÕES FINAIS	17

1. INTRODUÇÃO

O Banco Cooperativo Sicoob, em atendimento ao disposto na Resolução nº 35, de 26 de maio de 2021, da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e nas demais normas expedidas pela B3 S.A. - (“B3”), estabelece, por meio deste documento, suas regras e parâmetros de atuação relativamente ao recebimento, ao registro, à execução, à distribuição dos negócios e ao cancelamento das ordens de operações recebidas de seus clientes e aos procedimentos relativos à compensação e à liquidação das respectivas operações.

2. CADASTRO

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

O CLIENTE, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários, deverá possuir conta corrente ativa no Banco Sicoob ou em uma cooperativa pertencente ao sistema Sicoob e fornecer todas as informações solicitadas mediante o preenchimento e assinatura dos documentos cadastrais e entrega de cópias dos documentos pessoais comprobatórios, quando solicitado.

Adicionalmente, o CLIENTE deverá assinar o Termo de Adesão ao “CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE OPERAÇÕES E CUSTÓDIA”, e seus Anexos, conforme aplicável e assinar o Termo de Adesão ao “CONTRATO CONTA INVESTIMENTO”.

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

O Cliente deverá prestar todas as informações aplicáveis ao seu cadastro e mantê-las devidamente atualizadas, estando obrigado a informar qualquer alteração que vier a ocorrer nos seus dados cadastrais, cumprindo ao Banco Sicoob promover a correspondente alteração no cadastro do CLIENTE, inclusive junto à B3. Serão registrados em sistema próprio a data e o conteúdo de quaisquer alterações ou atualizações cadastrais realizadas.

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

Autorregulador ou ao Poder Judiciário.

3. TIPOS DE ORDENS ACEITAS

Conforme a Resolução CVM 35/21, entende-se por "Ordem" o ato pelo qual o cliente determina que uma instituição intermediária negocie ou registre operação com títulos e valores mobiliários em seu nome e nas condições que especificar.

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

O sistema consiste no atendimento automatizado possibilitando aos seus clientes colocarem, para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários no segmento de mercados à vista.

Descrição dos tipos de ordens aceitas:

- a) **Ordem Limitada:** é aquela que deve ser executada somente a preço igual, ou melhor, do que o especificado pelo cliente.
 - b) **Ordem Stop:** é aquela em que o cliente especifica o preço do ativo a partir do qual a ordem deverá ser executada. A oferta a limite Stop se torna uma oferta limitada assim que o preço de disparo é alcançado.
 - c) **Ordem a mercado:** é aquela em que o cliente especifica somente a quantidade, as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida.
 - d) **Ordem Casada:** aquela cuja execução esteja vinculada à execução de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.
- Caso o cliente não especifique o tipo de ordem relativa à operação que deseja executar, o Banco poderá escolher aquele que melhor atenda as instruções recebidas pelo cliente.
 - Serão admitidas, desde que compatíveis, ordens com características de mais de um tipo.

4. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS

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

5. FORMAS DE EMISSÃO E RECEBIMENTO DE ORDENS

O Banco Sicoob acatará as ordens transmitidas nas condições abaixo:

- a) **Ordens verbais:** são as ordens recebidas por via telefônica ou outros sistemas de transmissão de voz devidamente aprovados pela B3 e pelo Banco, as quais terão a mesma validade que as escritas, passando a existir e gerar efeitos a partir do momento em que o Banco as receber e arquivar; e
- b) **Ordens escritas:** desde que o recebimento tenha sido confirmado pelo Banco Sicoob, ordens emitidas por sistemas eletrônicos de conexões automatizadas, assim consideradas as ordens enviadas por e-mail, por sistema eletrônico de mensageria (meio eletrônico), por meio de sistema eletrônico de roteamento de ordens e/ou por quaisquer outros meios eletrônicos em que seja possível evidenciar seu recebimento.

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

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

Em caso de interrupção dos sistemas eletrônicos de comunicação com o Banco Sicoob, por motivo de defeito, inoperância, instabilidade, ou de força maior, as ordens poderão ser emitidas/transmitidas pelo cliente diretamente por meio do telefone (61)3217-8979; (61)3217-5419; (61) 3217-8937 ou através do e-mail back-office@sicoob.com.br.

Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos sistemas eletrônicos de negociação, o Banco não poderá ser responsabilizado por problemas de transmissão, interferência ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.

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

Ao negociar por plataforma eletrônica, o Cliente expressamente concorda que o Banco não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos em razão de interrupções nos sistemas de comunicação que sejam oriundos de falhas e/ou intervenções de qualquer prestador de serviços de comunicação, tecnologia ou de outra natureza e, ainda, falhas na disponibilidade e acesso ao sistema de operações ou em sua rede.

5.1 Pessoas autorizadas a emitir/transmitir ordens

O CLIENTE não poderá emitir ordens por intermédio de procurador utilizando o Home Broker.

6. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS

As ordens serão válidas somente no dia em que forem transmitidas, salvo, caso disponível nos sistemas, determinação expressa do CLIENTE no campo "Validade";

7. POLÍTICA DE OPERAÇÕES DE PESSOAS VINCULADAS

Pessoas Vinculadas são definidas nos termos da legislação em vigor e deverão observar as condições abaixo no que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas:

- Em caso de ordens concorrentes dadas simultaneamente por CLIENTES que não sejam pessoas vinculadas e por pessoas vinculadas, ordens de CLIENTES que não sejam pessoas vinculadas devem ter prioridade;
- É vedado ao Banco privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses dos CLIENTES;

As pessoas vinculadas somente podem operar com valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio do Banco Sicoob, não se aplicando, contudo: i) às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; ii) às pessoas vinculadas, em relação as operações em mercado organizado em que o Banco Sicoob não seja autorizado a operar; e iii) as pessoas vinculadas a mais de um intermediário devem escolher apenas um com o qual manterá vínculo para operar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome. O Banco pode atuar em carteira proprietária nos mercados administrados pela B3 e nos mercados de balcão, podendo assumir posições especulativas e/ou para fins de proteção cambial e operações para hedge de ativos.

Destacamos, que o Banco Sicoob disponibiliza ao público interno e externo um canal

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

8. RECUSA DE ORDENS

O Banco Sicoob poderá, a seu exclusivo critério, recusar ordens de seus **CLIENTES**, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata ao **CLIENTE**, não sendo obrigado a revelar as razões da recusa.

O Banco Sicoob recusará ordens de operações de **CLIENTE** que se encontre, por qualquer motivo, impedido de operar no mercado de valores mobiliários.

Sem prejuízo do acima mencionado, o Banco, a seu exclusivo critério poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

Segmento de Listados (Operações BOVESPA)

- Depósito prévio dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente ao custo da operação;
- Que os ativos/títulos a serem vendidos estejam custodiados por intermédio do Banco; e
- Depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas operações realizadas nos mercados de liquidação futura.

Ainda que atendidas as exigências mencionadas, o Banco Sicoob poderá recusar-se a receber qualquer ordem, a seu exclusivo critério, e sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente voltadas à criação de condições artificiais de preços, ofertas ou demandas no mercado de manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira do Cliente, bem como pendências cadastrais.

9. CANCELAMENTO DE ORDENS

Toda e qualquer ordem enquanto não executada poderá ser cancelada:

- a) Por iniciativa do próprio Cliente;
- b) Por iniciativa do Banco, que deverá comunicar ao cliente:
 - (i) quando a operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem

risco de inadimplência do cliente;

(ii) quando contrariar as normas operacionais do mercado de valores mobiliários; e/ou

(iii) quando o cliente decidir alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida, se for o caso, uma nova ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de ordem, transmitida por escrito, que apresente qualquer tipo de rasura.

c) Por iniciativa da B3; e

d) Contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados e administrados pela B3;

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

O cancelamento de ordens transmitidas via Home Broker/DMA só será considerado aceito após o efetivo acolhimento e confirmação pelo sistema, desde que o negócio ainda não tenha sido realizado e observadas as condições previstas no Contrato de Intermediação e na regulamentação vigente aplicável.

9.1 Cancelamentos posteriores ao negócio confirmado

Os negócios serão cancelados caso os órgãos de regulação de mercado constatem infrações que impliquem em cancelamento das operações já realizadas. Portanto, as confirmações prévias não representam caráter irrevogável e irretroatável.

Conforme procedimentos especiais de leilão constantes na CVM, a B3 poderá ainda, cancelar negócios previamente realizados e enviar para leilão. As ordens serão consideradas efetivamente executadas quando não constatar qualquer infração às normas e os prazos previstos para a realização dos procedimentos especiais, conforme CVM.

10. EXECUÇÃO DE ORDENS

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

10.1 Procedimentos de execução

O Banco executará as ordens nas condições que o mercado permita, levando-se em consideração o preço, o custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e ainda qualquer outro fator relevante para a execução da

ordem.

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

Somente serão executadas as ordens cujo valor total seja inferior ou igual ao limite operacional estabelecido no momento da emissão da ordem.

O Banco poderá, para melhor integridade do mercado, justificando-se previamente ao Cliente, opor restrições e/ou solicitar garantias prévias ou adicionais quanto à ordem emitida pelo Cliente.

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

Caso ainda assim a execução não seja possível, o Banco se exime de qualquer responsabilidade de prejuízos que possam ser gerados.

10.2 Execução por ordem judicial

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

10.3 Execução por inadimplência

O Banco executará operações de compra e/ou venda de valores mobiliários e direitos dos clientes que deixarem de honrar suas operações de valores mobiliários e direitos. Após a liquidação das operações, serão prestadas contas ao cliente.

Nas operações realizadas por inadimplência, incidirão emolumentos, taxas e corretagens, que deverão ser pagas pelo cliente.

10.4 Alteração na ordem

Caso o CLIENTE decida alterar o preço e/ou quantidade de ativos de uma ordem já emitida, enquanto não executada, o Banco respeitará a cronologia, sendo emitida, se for o caso, uma nova ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de ordem

que apresente qualquer tipo de rasura.

10.5 Confirmação de execução da ordem

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

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

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

A indicação de execução de determinada ordem não representa negócio irretratável, pois caso se constate qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, a B3 e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados.

10.6 Custos operacionais

A taxa de corretagem e demais custos operacionais serão disponibilizados no website (www.sicoob.com.br)

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

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

11. DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

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

- somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da

efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;

- as ordens de pessoas não vinculadas ao Banco terão prioridade em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas;
- a sequência cronológica de recebimento, conforme a categoria do CLIENTE.

12. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

A liquidação das operações será feita por meio de débitos e créditos efetuados em conta investimento junto ao Banco Sicoob e ou Cooperativas pertencentes ao sistema Sicoob, vinculada a sua conta corrente.

O cliente obriga-se a pagar com seus próprios recursos o Banco, pelos meios que forem colocados à sua disposição, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações.

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

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

13. CUSTÓDIA DE ATIVOS

O cliente, antes de iniciar suas operações na B3, adere aos termos do CONTRATO DE INTERMEDIÇÃO DE OPERAÇÕES E CUSTÓDIA firmado por este Banco, outorgando à B3 poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

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

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

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

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

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

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

- I. Ordens executadas;
- II. Posições constantes na base de dados que geram extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus clientes; e
- III. Posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação se for o caso.

13.1 Transferência de custódia

Caso o cliente deseje transferir seus ativos, o mesmo é responsável por encaminhar ao Banco a solicitação de transferência de valores mobiliários para outro custodiante juntamente com a documentação devidamente preenchida e assinada (STVM).

A solicitação será atendida no prazo de dois (2) dias úteis a partir do seu recebimento, desde que todas as informações e documentos estejam corretos e que não haja pendência de débito (tarifas, ações, etc.)

O Banco disponibilizará no website ~~(www.sicooob.com.br)~~ o formulário de solicitação contendo todas as regras de transferência de custódia.

14. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

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

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

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

Caso haja necessidade as pessoas autorizadas do Banco poderão realizar oitiva no sistema de gravação, os profissionais que tem ramal gravado possuem termo assinado no qual dão ciência e prévia autorização para a oitiva nos seus respectivos ramais.

15. CONTROLE DE RISCOS E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Banco Condiciona a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

- Depósito prévio dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente para liquidação da operação;
- Que os títulos a serem vendidos estejam custodiados por intermédio do Banco.

Os valores correspondentes as obrigações geradas por operações realizadas no mercado de listados da B3, ficarão bloqueados até a efetiva liquidação.

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

16. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS

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

A classificação dos Clientes aplicada pelo Banco está documentada internamente no MIG Suitability, amplamente divulgado às áreas envolvidas no processo.

16.1 Metodologia

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

- a) avaliar o grau de conhecimento e nível de experiência dos clientes de nossos produtos e do mercado financeiro e de capitais em geral;
- b) obter as informações necessárias para classificar os clientes internamente;
- c) abster-se de recomendar ou tomar decisões de investimentos em nome do cliente em caso de desenquadramento do mesmo com relação a sua classificação interna ou de não adequação ao produto relacionado;
- d) classificar o cliente diante das informações recebidas com base nos parâmetros internos subjetivos e objetivos; e
- e) somente ofertar ou recomendar produtos e serviços que estejam enquadrados na classificação do cliente.

16.2 Perfil de Investidor

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

Essas informações são obtidas mediante questionário específico (“Questionário Suitability”) que deverá ser integralmente preenchido e/ou validado no momento do cadastramento inicial do cliente e nas atualizações periódicas, conforme determinações legais e internas.

O processo para definir e acompanhar a classificação do perfil de investimento de cada cliente ocorrerá através do preenchimento completo do Questionário Suitability.

Classificação dos Perfis de Investimentos:

CONSERVADOR: A principal característica deste investidor é priorização pela segurança de seus investimentos, ou seja, não tolera riscos, a desvalorização e/ou perda de seu patrimônio. Tende a optar por investimentos que tenham o mínimo de risco, aceitando eventualmente uma rentabilidade menor.

MODERADO: Os investidores classificados com perfil moderado também buscam segurança nas suas operações, mas toleram observar alguma desvalorização em seus investimentos, embora não admitam ter que aportar novos recursos.

Tendem a incrementar um pouco a sua rentabilidade e diversificar seus investimentos, não mantendo posições alavancadas e buscando o equilíbrio entre rentabilidade e segurança.

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

17. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

O Banco informa que possui controles internos de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, sobre suas operações e de seus clientes adequados ao tipo de negócio, que contém as atividades de prevenção, detecção, verificação e comunicação segregadas nos processos abaixo:

- a. Registro e monitoramento de operações dos clientes, independente dos valores;
- b. Manutenção e conservação dos dados cadastrais dos clientes, bem como os registros das operações realizadas pelo prazo regulamentar;
- c. Comunicação de operações atípicas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF; e
- d. Desenvolvimento contínuo de procedimentos e controles que assegurem a máxima transparência nas operações realizadas por seus clientes.

O Banco mantém programa contínuo de treinamento sobre prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo para seus participantes, bem como divulga seus procedimentos internamente.

18. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

- a) controles de acesso lógico e físico;
- b) mecanismos formais de gerenciamento de acessos e senhas, segregações lógicas e físicas de atividades conflitantes;
- c) soluções de segurança de tecnologia e controle de acesso externo;

- d) registro e acompanhamento de todas as interrupções e/ou falhas nos sistemas, redes ou telecomunicação e rotinas de verificação de integridade;
- e) gerenciamento de mudanças; e
- f) gerenciamento de acessos dos colaboradores à rede mundial de computadores.

19. OUVIDORIA

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

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem os serviços classificados como:

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

- Registros no formulário da Ouvidoria (através do site oficial); e
- Monitoramento e tratamento de registros efetuados nas redes sociais, notadamente nos perfis oficiais do Sicoob mantidos no Twitter, Facebook e LinkedIn.

Os canais disponibilizados para atendimentos desses serviços são:

- Atendimento SAC: permite registro de informações, reclamações, sugestões e elogios, disponível pelo número telefônico 0800 724 7220;
- Fale Conosco: permite o esclarecimento de dúvidas, registro de elogio, sugestões ou reclamações, disponível no site eletrônico do Sicoob no caminho <https://www.sicoob.com.br/web/sicoob/fale-conosco>
- Formulário Ouvidoria: permite registro de ouvidorias, disponível no site eletrônico do Sicoob no caminho <https://ouvidoria.sicoob.com.br>; e
- Atendimento Ouvidoria: permite registro de ouvidorias, disponível pelo número telefônico 0800 725 0996.

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

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

- O Banco regularmente adota regras, procedimentos e controles internos visando a confirmação das informações cadastrais, a manutenção dos cadastros atualizados e a identificação dos beneficiários finais das operações, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, de forma a evitar, por seu intermédio, o uso indevido do sistema das Bolsas por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude, estando o cliente obrigado a enviar sempre que solicitado, informações e documentos.
- O Banco está impedido de aceitar ou executar ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados, que estejam com o cadastro desatualizado ou impedidos de operar na B3 de acordo com a legislação aplicável.

- Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação, no Home Broker e no DMA, o Banco não poderá ser responsabilizado por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.
- Em caso de alteração nas Regras e Parâmetros de Atuação do Banco, todos os clientes ativos serão avisados por meio de notificação no App Sicoob, assim como a nova versão do documento será publicada no App Sicoob, na opção "Investimentos/Cadastro Investidor.
- As Regras e Parâmetros de Atuação descritas no presente documento entram em vigor em 15 de maio de 2023.