
Elaborado
Área Everton Alves
Superintendente Gestão de Risco e Operações

Aprovado
Área Maria Augusta Crespo Mosca Tomita
Diretora Administração Fiduciária

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Objetivo

A SulAmérica Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. ("DTVM" ou "SAMI"), em atendimento ao disposto na Resolução nº 35/2021, da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") com as alterações introduzidas pelas Resoluções CVM nº 134/22 e 179/23 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, à liquidação e à custódia das respectivas operações ("Regras e Parâmetros").

A DTVM contratou o Grupo BTG Pactual ("Corretora"), Participante de Negociação Pleno da B3, para prestação de serviços de *back office*, incluindo a disponibilização de infraestrutura de atendimento dos clientes da DTVM e serviços necessários para conexão e realização de negócios nos mercados administrados pela B3.

1.2. Abrangência

Este documento é aplicável a SAMI e a todos os seus administradores, diretores, empregados e estagiários ("Colaboradores").

2. Princípios

A DTVM observará, na condução de suas atividades, os seguintes princípios:

- I. Probidade na condução das atividades;
- II. Zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de clientes e à exigência de depósito de garantias;
- III. Capacitação para desempenho de atividades;
- IV. Diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes;
- IV. Diligência no controle das posições dos clientes na custódia, com a conciliação periódica entre ordens executadas, posições constantes em extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos pela Corretora, o prestador de serviços de custódia;
- V. Obrigação de obter e apresentar a seus clientes informações necessárias ao cumprimento de ordens;
- VII. Adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo a seus clientes;
- VIII. Suprir seus clientes, em tempo hábil, com a documentação dos negócios realizados.

2. Cadastro e identificação dos clientes

O cliente, antes de iniciar suas operações, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas mediante o preenchimento e assinatura da respectiva Ficha Cadastral, a assinatura do Contrato de Intermediação, BTC e Custódia. e demais avenças (disponível para consulta no site da Corretora), bem como a entrega dos documentos exigidos. Os documentos estarão disponíveis através do aplicativo disponibilizado pela Corretora.

O cliente deverá, ainda, informar imediatamente à DTVM e/ou a Corretora quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais, cumprindo a Corretora promover a correspondente alteração no cadastro do cliente, inclusive junto à B3, quando aplicável.

Serão registrados em sistema da Corretora e compartilhado com a DTVM o conteúdo de quaisquer alterações ou atualizações cadastrais realizadas.

Cabe ao Cliente declarar em seu cadastro se é considerado uma pessoa vinculada ou uma Pessoa Exposta Politicamente (PEP), de acordo com as definições estabelecidas pelas Resoluções CVM nº 35/21 e nº 50/21, e responder o Perfil de Investidor (Suitability) antes de iniciarem suas operações e deve ser atualizado conforme a criticidade definida no momento do cadastro.

Conforme regulamentação em vigor, a DTVM solicitará aos seus clientes a atualização cadastral conforme definição dos critérios e periodicidade para atualização dos cadastros dos clientes ativos, observando-se o intervalo máximo de 5 anos.

A DTVM poderá não aceitar ou executar ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados ou que estejam com os cadastros desatualizados.

2.1 Procedimento de Conheça Seu Cliente

A DTVM considera que o início do relacionamento é a melhor oportunidade para conhecer o cliente e o seu negócio e, conseqüentemente, mitigar eventuais riscos de Crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo ("LD/FT"). Portanto, a DTVM desenvolveu normas para conhecer seus clientes, aplicáveis a todos os clientes, com a devida identificação, qualificação e classificação destes, de seus beneficiários finais, administradores no caso de clientes Pessoas Jurídicas e representantes, no caso de clientes Pessoas Físicas, além disso, as regras globais abrangem a verificação e análise da origem de recursos e das partes de uma transação.

O procedimento inclui a obtenção, a verificação e a validação da autenticidade de informações de identificação do cliente, mediante a confrontação das informações com as disponíveis em banco de dados públicos e privados.

3. Regras quanto a execução de ordens

Para efeito destas Regras e Parâmetros e da Resolução CVM nº 35/2021, entende-se por "Ordem" o ato pelo qual o cliente determina a esta DTVM ou Corretora que atue no recinto ou nos sistemas de negociação ou de registro da B3 para negociar ou registrar operações com valores mobiliários em seu nome e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada na respectiva ficha cadastral.

O Corretora receberá os tipos de ordens a seguir identificados, nos mercados de mercadorias, derivativos de índice, taxa de juros, câmbio, futuros, renda fixa, dentre outros, desde que o cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento:

- I ordem a mercado: ordem que especifica somente a quantidade e as características dos ativos e/ou derivativos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida;
- II ordem limitada: ordem que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que especificado pelo comitente;
- III ordem administrada: ordem por meio da qual o comitente especifica apenas o ativo e/ou derivativo a ser executado e sua quantidade total ou volume financeiro, ficando a distribuição da execução (preço, quantidades parciais e horário) sob a responsabilidade do participante de negociação pleno;
- IV ordem administrada concorrente: ordem administrada emitida concomitantemente com uma ou mais ordens administradas ou ordens discricionárias para o mesmo ativo e/ou derivativo, no mesmo sentido, concorrendo na execução. As operações realizadas por meio de ordens administradas concorrentes serão alocadas aos respectivos comitentes, de acordo com o preço médio de execução, somente após a execução das ordens;
- V. ordem discricionária: ordem emitida por comitente, administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem represente mais de um comitente, estabelecendo as condições nas quais a ordem deva ser executada;

VI. ordem de financiamento: ordem constituída por uma ordem de compra ou de venda de ativo(s) em um dos mercados administrados pela B3 e outra concomitantemente de venda ou compra do(s) mesmo(s) ativo(s) no mesmo mercado ou em um dos mercados administrados pela B3;

VII. ordem stop: ordem que especifica o preço do ativo ou do derivativo a partir do qual a ordem deverá ser executada;

VIII. ordem casada: ordem cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do comitente, podendo ser com ou sem limite de preço.

Caso o Cliente não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, o Corretora considerará referida ordem como sendo "Ordem Administrada".

4. Horário para recebimento das ordens

As ordens serão recebidas durante o horário comercial da Corretora. Entretanto, quando recebidas fora do horário de funcionamento dos mercados administrados pela B3, as ordens terão validade somente para a sessão de negociação seguinte, respeitando-se o disposto no item "Prazo de Validade das Ordens".

5. Forma de emissão de ordens e validação das ordens

As ordens serão transmitidas a Corretora, conforme opção efetuada pelo Cliente em sua ficha cadastral, (i) verbalmente e/ou (ii) por escrito, 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.

A DTVM receberá através de transmissão das informações as ordens para atualização de seu sistema proprietário. Em caso de indisponibilidade dos meios eletrônicos para envio de Ordens, o cliente poderá verificar os canais alternativos citado nesse documento.

As ordens serão válidas somente para o dia em que forem emitidas, salvo aquelas em que o Cliente solicita prazo maior para sua execução, o qual deve ficar registrado no momento da abertura da ordem.

7. Procedimento de recusa e de cancelamento de ordens

A Corretora poderá, a seu exclusivo critério, recusar ordens de seus Clientes, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata ao cliente, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

A DTVM também poderá recusar ordens de operações de Cliente que se encontre, por qualquer motivo, impedido de operar no mercado de valores mobiliários. Sem prejuízo do acima mencionado, a DTVM, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

a) prévio depósito dos títulos a serem vendidos ou, no caso de compra ou de movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente à(s) operação(ões);

b) no caso de lançamentos de opções a descoberto, mediante o prévio depósito dos títulos objeto ou de garantias, na B3, por intermédio da Corretora, desde que aceitas também pela B3, ou de depósito de numerário em montante julgado necessário;

c) depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, e dentro do prazo requerido pelo PNP.

A Corretora estabelecerá, a seu exclusivo critério, limites operacionais e/ou mecanismos que visem a limitar riscos a seus clientes em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se a receber as ordens e/ou a executá-las total ou parcialmente mediante a imediata comunicação ao Cliente, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

Ainda que atendidas as exigências acima descritas, tanto a DTVM como a Corretora poderão recusar-se a receber ou cancelar qualquer ordem, além de realizar bloqueios preventivos, temporários ou permanentes, a seu exclusivo critério, e sempre que verificar indícios ou a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, inconsistências ou pendências relacionadas aos dados cadastrais, assim como incompatibilidade da situação patrimonial declarada com as operações solicitadas e/ou realizadas pelo cliente, notadamente aquelas voltadas à criação de condições artificiais de preços, ofertas ou demandas no mercado, manipulação de preços, operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou incapacidade financeira do Cliente.

Para implementação das ações mencionadas, a DTVM monitorará de forma contínua as operações realizadas, os registros das ordens e os dados cadastrais identificados na conta do Cliente, de seus procuradores e/ou representantes e seus beneficiários finais, quando aplicável, para identificar eventuais atipicidades e/o atuações fora do padrão monitorado, aplicando as diligências necessárias para diminuir os riscos.

A DTVM poderá, ainda, contatar o Cliente para solicitar esclarecimentos e/ou confirmar as operações por ele solicitadas por meio das plataformas de negociação utilizadas. Caso as informações fornecidas pelo Cliente sejam consideradas insatisfatórias para justificar as operações realizadas que deram origem a situação atípica, a DTVM poderá adotar medidas adicionais, a seu exclusivo critério, como por exemplo, bloqueio da conta, bloqueio de transferências financeiras, cancelamento dos negócios realizados em comum acordo com a contraparte das operações, encerramento do relacionamento comercial com o Cliente e realização de comunicação aos órgãos reguladores e autorreguladores.

8. Cancelamento de ordens

Toda e qualquer ordem, enviada durante o período do pregão regular, enquanto não executada, total ou parcialmente, poderá ser cancelada:

- a. por iniciativa do próprio Cliente, ou por seus representantes, por ele devidamente e expressamente autorizados;
- b. por iniciativa da DTVM ou da Corretora, que deverá comunicar ao cliente, quando: a operação ou as circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do Cliente; a ordem contrariar as normas operacionais do mercado; e a DTVM por critérios próprios identificar irregularidades de qualquer natureza.

A ordem, enquanto ainda não executada, será cancelada quando o Cliente, durante o período do pregão regular, decidir alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida uma nova ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de ordem que apresente qualquer tipo de rasura.

A ordem não executada no prazo pré-estabelecido pelo Cliente será automaticamente cancelada pela Corretora. A ordem cancelada será devidamente inutilizada e mantida em arquivo sequencial, juntamente com as demais ordens emitidas.

No Manual de Procedimentos Operacionais de Negociação da B3 constam as hipóteses previstas para o cancelamento de ofertas durante leilões.

9. Registro de ordens

A DTVM mantém sistema informatizado protegido contra adulterações e passível de auditorias e inspeções para registro de todas as ordens contendo as seguintes informações: código ou nome de identificação do Cliente; data de recepção da ordem; descrição do ativo objeto da ordem, a quantidade e o preço; natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado: à vista, a termo, de opções e futuro; repasse ou operações de Participantes com Liquidação Direta (PLDs); tipo da ordem; condições para execução da ordem.

10. Execução de ordens

A Corretora executará as ordens nas condições indicadas pelo Cliente ou, na falta de indicação, nas melhores 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 da B3 poderão ser agrupadas por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato. A DTVM terá acesso a todas as informações transmitidas pelos Clientes.

A ordem transmitida pelo Cliente à DTVM poderá, a exclusivo critério da DTVM, ser executada por outra instituição ou ter o repasse da respectiva operação para outra instituição com a qual a DTVM mantenha contrato de repasse.

Em caso de interrupção do sistema de negociação da PNP ou da B3, por motivo operacional ou de caso fortuito e/ou de força maior, as operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela B3. Caso ainda assim a execução não seja possível, a DTVM e a Corretora se eximem de qualquer responsabilidade de prejuízos que possam ser gerados.

11. Política de operações de Pessoas Vinculadas e da própria DTVM

Consideram-se pessoas vinculadas, para os fins desse documento:

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

A DTVM observará as seguintes condições, 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 à DTVM privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ela vinculadas em detrimento dos interesses de clientes.

12. Operações da DTVM

A DTVM não possui operações de carteira própria e nem utiliza seu balanço patrimonial para realizar intermediações de operações para seus Clientes. No entanto, para garantir total transparência a seus clientes e reguladores, a Corretora utiliza contas específicas de acordo com as características da prestação de cada serviço, por exemplo, mas não exclusivamente:

- i "Client facilitation": consiste na aquisição de valores mobiliários solicitada por clientes, com o fim de prover liquidez, bem como a alienação dos valores mobiliários adquiridos.
- ii Os critérios utilizados pela DTVM para sua aceitação seguem metodologia interna e devem ser consultados pelo cliente a cada solicitação;

- iii Conta Erro: utilizada para corrigir eventuais situações de erro operacional.
- iv Retail Liquidity Provider (RLP): quando a Corretora atua como contraparte do fluxo de ordens dos clientes de varejo, visando: (a) aumentar a liquidez para parte desse fluxo; (b) garantir o cumprimento dos princípios de best execution; e (c) preservar o adequado funcionamento do processo de formação de preços.
- v A DTVM poderá, se necessário, utilizar a conta client facilitation, Conta Erro, e de RLP do BTG Pactual.

13. Distribuição dos negócios

A DTVM fará a distribuição dos negócios realizados na B3 por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, obedecendo 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 à DTVM terão prioridade em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas; as ordens administradas, monitoradas e casadas terão prioridade na distribuição dos negócios, pois estes foram realizados exclusivamente para atendê-las; a sequência cronológica de recebimento, conforme a categoria do Cliente, exceto no caso de ordem monitorada, em que o Cliente poderá interferir, via telefone.

14. Especificação e Reespecificação dos Negócios

O processo de especificação dos negócios executados pela DTVM nos mercados administrados pela B3, em atendimento às ordens de Clientes, será executado pelo BTG Pactual que será realizada respeitando os horários de grade e janelas de especificação definidos pela B3 e indicados no Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3 ("MPO da Camara B3").

15. Adoção do Self Trade Prevention ("STP")

Com intuito de realizar a prevenção de Operações de Mesmo Comitente ("OMC"), a Corretora adota a funcionalidade Self Trade Prevention ("STP") para mitigar o risco de conclusão entre ofertas de compra e venda nas quais ele comitente é identificado. O STP está habilitado para todos os clientes do segmento varejo e pode ser habilitado para clientes do segmento Institucional, quando aplicável, por solicitação do próprio cliente ou por decisão unilateral da DTVM ou Corretora.

Quando habilitada, a funcionalidade eliminará a ordem agressora (configuração padrão do STP), no intuito de evitar, durante a fase de negociação contínua, o fechamento entre ofertas de compra e venda que contenham o mesmo CPF no caso de pessoa física residente no Brasil, CNPJ no caso de pessoa jurídica residente no Brasil e código operacional CVM no caso de investidor não residente no Brasil.

Informações adicionais sobre o STP podem ser obtidas por meio do "Manual de Procedimentos Operacionais de Negociação da B3 e Regulamento de Negociação da B3", disponibilizado em www.b3.com.br, Regulação, Estrutura normativa, Regulamentos e manuais, Negociação.

16. Liquidação das operações

A DTVM contratou o BTG Pactual para execução de todas as atividades de liquidação das operações. A DTVM manterá, em nome do Cliente, conta corrente individual no Banco BTG Pactual não movimentável por cheque, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O Cliente obriga-se a pagar com seus próprios recursos à DTVM, 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, a Corretora 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, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. Na hipótese de persistirem débitos de liquidação, a DTVM poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias.

Em cenários de falha na entrega de ativos, no ciclo de liquidação, a DTVM seguirá o procedimento previsto no Regulamento da Câmara B3 e no Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3. Visando garantir a ciência quanto aos riscos da não entrega do ativo negociado durante o ciclo de liquidação, de modo a evitar os eventos de falha em cascata de clientes, a DTVM estabeleceu procedimento a ser adotado nos referidos casos com a comunicação aos seus clientes de varejo contendo informações mínimas dispostas na Norma de Supervisão da BSM 27/2023, impactados sobre a ocorrência de falha de entrega de ativos e sobre o status do procedimento de tratamento da falha até sua conclusão, de forma diária. O Cliente poderá entrar em contato com canais de atendimento da DTVM para receber informações complementares acerca das fases do procedimento de tratamento da falha. No que diz respeito aos clientes institucionais, considerando seu conhecimento de mercado, a DTVM irá realizar um procedimento simplificado de comunicação com os representantes legais para avaliar as ações que o cliente irá tomar.

9. Controle do risco

O Controle de risco da DTVM é realizado pelo BTG Pactual o qual adota procedimentos internos para o estabelecimento de limites operacionais baseados nos valores financeiros depositados e nas posições em custódia no BTG Pactual, bem como procedimentos e/ou mecanismos que visem limitar a exposição a risco para cada Cliente, em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado.

O BTG Pactual estabelece mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário abrangendo as posições em aberto e as movimentações diárias dos seus Clientes. Os limites operacionais atribuídos aos Clientes são monitorados ao longo do dia. No caso de violação do limite operacional do risco intradiária o BTG Pactual poderá solicitar ao Cliente, o aporte de recursos adicionais e/ou redução de posições em aberto.

O BTG Pactual poderá determinar ao Cliente a redução imediata de exposição em posições abertas subordinadas ou que demandem garantias, caso o Cliente não atenda às chamadas de garantias adicionais, solicitadas pela Corretora ou pela B3. Caso o Cliente não realize a cobertura de margem dentro dos prazos regulamentares, assim entendidas também nas janelas (horários) de liquidações da B3, o BTG Pactual terá também a faculdade de agir autonomamente na redução das exposições do Cliente, notificando-o.

Considerando que toda e qualquer operação implica em responsabilidade do Cliente perante a DTVM, caberá exclusivamente a esta a definição dos limites operacionais fixos ou variáveis, sua periodicidade, e os níveis, tipos e formas de garantias a serem exigidas como condição prévia para execução de ordens.

O volume operado e as garantias autorizadas ou solicitadas pela Corretora para uma determinada operação representam mera liberalidade não podendo, em nenhuma hipótese, serem alegadas como indicativos de limite tácito para o Cliente em operações futuras.

10. Custódia de ativos

A DTVM utiliza os serviços do BTG Pactual para execução das atividades de custódia de ativos. O Cliente, antes de iniciar suas operações e de acordo com a Resolução CVM nº 32, adere aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da B3, firmado pelo BTG PACTUAL, outorgando à CBLC poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

Os serviços objeto do mencionado contrato compreendem a guarda de valores mobiliários e ativos financeiros, a liquidação financeira dos Ativos Financeiros, a movimentação das contas, a conciliação diária das posições do Cliente, o tratamento de eventos corporativos como, a atualização, o recebimento de dividendos, bonificações, juros, rendimentos, exercício de direitos em geral e outras atividades relacionadas com os Serviços de Custódia de Ativos.

Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia serão creditados na conta corrente do Cliente na Corretora e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia no depositário central. O exercício de direito de subscrição de ativos somente será realizado pelo BTG Pactual mediante autorização do Cliente e prévio depósito do numerário correspondente.

O Cliente poderá solicitar a transferência dos valores mobiliários, bem como dos eventuais direitos e ônus a eles atribuídos, ao custodiante indicado pelo investidor, observada a natureza de cada ativo, a sua forma de detenção e de transferência e os procedimentos estabelecidos pelo depositário central, se for o caso. Destaca-se que processo de diferente titularidade possui peculiaridades e especificidades, a depender de cada cenário, que impactam diretamente na implementação do prazo de 2 (dois) dias úteis do recebimento da solicitação da transferência.

Os procedimentos e prazos para a efetivação da transferência e comunicação sobre o andamento da solicitação estão disponíveis no site da DTVM.

O Cliente receberá, no endereço indicado à DTVM em sua ficha cadastral, extratos mensais, emitidos pela Corretora contendo a relação dos ativos depositados e demais, movimentações ocorridas em seu nome. A conta de custódia aberta pela DTVM no depositário central poderá ser movimentada exclusivamente pelo BTG Pactual, zelando pela boa guarda e pela regular movimentação dos valores mobiliários mantidos em custódia.

A Corretora, ao oferecer serviços de custódia de valores mobiliários, está sujeita a diversos riscos operacionais e sistêmicos. Apesar dos procedimentos adotados para garantir a regular funcionalidade, segurança e adequação dos sistemas utilizados na prestação dos serviços de registro, custódia e liquidação de ativos financeiros, é importante ressaltar que existe a possibilidade por exemplo de falhas operacionais ou sistêmicas. Estas falhas podem impactar de forma negativa a prestação dos serviços de custódia, incluindo o cumprimento das solicitações, a imobilização dos ativos financeiros e a conciliação das posições, entre outras atividades rotineiras. Além disso, os serviços da também podem ser afetados por problemas técnicos, como falhas nos sistemas de custódia, hardware, software ou conexão com a internet.

17. Sistema de gravação de ordens

A DTVM fica autorizada a gravar conversas telefônicas mantidas com o Cliente via telefone ou outros sistemas de transmissão de voz, por um prazo máximo a ser definido pela DTVM, sendo este de no mínimo 5 (cinco) anos, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, podendo o conteúdo das gravações ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à sua conta e operações. Também serão mantidos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos todos os documentos e informações relativas às operações, assim como relatórios e pareceres, físicos ou eletrônicos, relacionados com o exercício das funções da DTVM.

18. Comunicação aos Clientes

Toda e qualquer alteração das Regras e Parâmetros de Atuação – Mercados B3 será comunicada via publicação do documento atualizado no site da DTVM, disponível a todos os clientes, que passarão a estar automaticamente vinculadas aos termos do documento.

19. Retail Liquidity Provider (RLP)

A DTVM poderá disponibilizar a seus clientes a Modalidade Operacional RLP por meio do BTG Pactual. A RLP consiste em uma oferta em que o BTG Pactual atuará como contraparte do Cliente para garantir a execução das ordens do mesmo, caso o livro de ofertas da DTVM não possibilite o registro de uma oferta direta tendo como base uma ordem de outro Cliente.

A atuação da DTVM está condicionada a determinadas regras que foram estabelecidos nos termos da regulamentação aplicável ao RLP. Dentre essas regras, estão estabelecidas as responsabilidades da DTVM, as quais seguem: Irá cadastrar o número de uma conta exclusiva para realização do RLP. Todos os Clientes da DTVM estão aptos a executar ordens contra as ofertas RLP (opt-in), considerando o disposto no Termo de Adesão RLP.

Para os Clientes que não quiserem ter suas ofertas agredindo RLP, devem desmarcar a opção do opt-in através da plataforma ou enviar e-mail para a DTVM.

20. Regras específicas para operações via sistema eletrônico de roteamento de ordens (Direct Market Access - DMA)

A DTVM poderá via BTG Pactual, a seu exclusivo critério, disponibilizar a determinados clientes, por meio de contrato específico, a possibilidade de transmitirem ordens de operações via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens B3. Nas negociações de compra e venda de valores mobiliários via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens, aplicam-se, além das disposições já mencionadas neste documento, as regras descritas a seguir:

O Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens consiste no atendimento automatizado da Corretora, possibilitando aos seus clientes colocarem, para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários, mercadorias e futuros nos mercados à vista, a termo, de opções e futuros da B3.

Forma de Transmissão de Ordens: As ordens quando enviadas diretamente via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens para a Corretora, serão sempre consideradas como DMA.

Na impossibilidade de a ordem ser transmitida via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens, o Cliente tem a opção de transmiti-la à mesa de operações do BTG Pactual.

Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos sistemas eletrônicos de negociação da B3 e ao Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens, a DTVM não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferência ou intervenções.

Registro das Ordens de Operações: As ordens enviadas diretamente via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens para a Corretora serão consideradas aceitas somente após sua efetiva recepção pelo núcleo de negociação da B3 e respectiva confirmação do recebimento.

Do Cancelamento das Ordens de Operações: O pedido de cancelamento das ordens de operações transmitidas diretamente via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens para a Corretora somente será considerado aceito após sua efetiva recepção e desde que o correspondente negócio ainda não tenha sido realizado.

Da Confirmação dos Negócios: A confirmação da execução de ordens recebidas via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens será feita pela Corretora ao Cliente por meio de relatório emitido pelo próprio Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens.

As ordens transmitidas a Corretora diretamente via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas de mercado de valores mobiliários e após esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas da B3 ou da CVM.

21. Plataformas de negociação

A DTVM disponibiliza a seus clientes as plataformas de negociação distribuídas pelo BTG Pactual. As Plataformas de negociação disponibilizadas aos Clientes do BTG PACTUAL conectadas aos sistemas de gestão de ordens (OMS) e gestão de riscos podem ser contratadas através de solicitações realizadas pelos Clientes ou através do market place. As condições comerciais e detalhes sobre as características e funcionalidades de cada plataforma, bem como eventuais custos são disponibilizados aos Clientes no momento da contratação de cada Plataforma.

O BTG Pactual pode alterar a condição comercial a qualquer momento, mediante simples comunicação prévia, ocasião na qual o Cliente fica responsável pelo pagamento dos valores a serem estabelecidos caso pretenda continuar utilizando a funcionalidade.

O acesso ao ambiente de testes das Plataformas, em alguns casos, pode ser disponibilizado no momento da contratação da Plataforma no market place, ou então, contratados diretamente com a Plataforma e podem estar sujeitos à cobranças adicionais.

O Cliente declara ter ciência de que a disponibilidade das operações dependerá da atualização diária das informações com os sistemas internos do BTG Pactual. A latência máxima para o processamento interno das ordens do Cliente dentro da infraestrutura sob responsabilidade do BTG Pactual é de no máximo um centésimo de segundo. Caso ocorra algum problema com essa atualização, as operações poderão ser suspensas até a regularização completa do sincronismo, sem qualquer obrigação de indenização por parte do BTG Pactual.

A DTVM ou o BTG Pactual não podem ser responsabilizado por quaisquer eventuais perdas financeiras causadas por queda de sinal, problemas de comunicação, telefonia e/ou instabilidades de qualquer origem do sistema, não se comprometendo a assumir perante o Cliente qualquer tipo de prejuízo que este possa vir a ter em razão dessas possíveis falhas.

Nesse sentido, o Cliente declara que tem ciência que toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas (i) de "status" das ordens; (ii) de posições de custódia, de operações e de limites; e (iii) de cotação de ativos e que as informações corretas e atualizadas estarão disponíveis no Portal da Corretora.

Informamos que como meios alternativos e de contingência, o Cliente deve em um primeiro momento, utilizar os canais: Portal, Homebroker e AppTrader, dado que eles funcionam de forma independente, incluindo para as plataformas distribuídas pelo market place. Caso ainda haja dificuldades, a DTVM dispõe do canal de atendimento telefônico no número 11 3779-4817 para todas as regiões e por e-mail investimentos@sulamerica.com.br.

Para suas operações normais, o prazo médio de resposta dos canais alternativos mencionados é de até três minutos através do chat e/ou telefone e de até três dias úteis por e-mail, e que em caso de problemas massivos a resposta do canal de e-mail pode levar mais dias pela sua complexidade podendo chegar a dez dias úteis e a dos canais de chat e/ou telefone pode chegar até uma hora e trinta minutos.

22. Conflito de Interesse

A DTVM exerce suas atividades com boa fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes. Além de suas obrigações legais e regulatórias, os principais interessados, dentre os quais os Clientes, sócios e reguladores exigem que a DTVM identifique e evite (se possível) ou gerencie tais conflitos de interesse de maneira apropriada, com absoluta transparência, para evitar que qualquer problema associado ponha em xeque a integridade da DTVM.

Os conflitos podem surgir entre:

- i os interesses de dois ou mais Clientes;
- ii os interesses da DTVM e os do(s) Cliente(s);
- iii os interesses de pessoa(s) vinculada(s) e os do(s) Clientes(s); e
- iv os interesses do DTVM e de pessoa(s) vinculada(s) e/ou seus parentes.

A DTVM se compromete a cumprir todos os requerimentos legais e regulatórios relativos à identificação e ao gerenciamento de conflitos de interesses, além de manter e operar mecanismos organizacionais e administrativos eficazes para identificar e gerenciar conflitos de interesses reais ou potenciais.

O fator mais importante que permite gerenciar conflitos de interesses com sucesso é uma cultura de integridade. Todos os colaboradores têm o dever de estarem atentos à ocorrência de conflitos de interesses e de tomar todas as medidas razoáveis para ajudar na sua identificação e manejo adequado, incluindo a escalada rápida para o Compliance da DTVM.

Além destas regras, também se aplicam a todos os colaboradores da DTVM o Código de Ética, o Manual de Compliance e a Política de Investimentos Pessoais da DTVM, sendo que todos estes normativos contêm regras destinadas a prevenir e gerenciar conflitos de interesses.

23. Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução 4.860/20, do Banco Central do Brasil, e a Resolução CVM nº 43/21, a DTVM mantém Ouvidoria, através do telefone 0800 725 3374; e (iii) envio de correspondência para a sede da Empresa, no endereço: caixa postal: 13738, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP 20010-972.

Após o recebimento da solicitação e identificação do cliente a reclamação será protocolada e a Ouvidoria enviará a resposta final conforme regulamentação vigente.

24. Pessoas autorizadas a emitir ordens

A DTVM receberá ordens emitidas pelo Cliente ou por pessoas por ele autorizadas a emitir ordens e identificadas na ficha cadastral. Cabe ao Cliente informar à DTVM sobre a eventual revogação da autorização.

Sem prejuízo do acima descrito, na hipótese de novas pessoas autorizadas serem identificadas e informadas pelo Cliente à DTVM sem que seja especificado se são complementares ou substitutos em relação às disposições anteriores, a DTVM considerará que tais novas informações são adicionais e não substitutivas às anteriores.

O Cliente desde já ratifica, autoriza, aprova e confirma todas e quaisquer ordens encaminhadas pelas pessoas autorizadas em nome e/ou no interesse do Cliente, as quais serão consideradas válidas e obrigatórias como se feitas diretamente pelo Cliente, isentando a DTVM de qualquer responsabilidade neste sentido.

Na ausência de fraude, dolo ou negligência grave por parte da DTVM, de seus agentes, administradores ou empregados, ou de qualquer terceiro ou prestador de serviço terceirizado designado pela DTVM, o Cliente concorda que nem a DTVM e nem qualquer de seus agentes, administradores ou empregados, ou qualquer terceiro ou prestador de serviço terceirizado deve incorrer em qualquer responsabilidade para com o Cliente ou para com as pessoas autorizadas por qualquer ato e/ou omissão realizado pelas pessoas autorizadas, de forma que o Cliente deverá indenizar e manter a DTVM e qualquer das pessoas acima indicadas a ela relacionadas indenizadas contra todas e quaisquer responsabilidades que possam ser apresentadas contra a DTVM e tais pessoas em virtude de atos e/ou omissões tomadas pelas pessoas autorizadas.

25. Compartilhamento de Dados

Ao realizar a abertura de conta no Banco BTG Pactual, o Cliente aderiu a Política de Privacidade do BTG Pactual, a qual concordou com o tratamento de seus dados pela Corretora. O registro dos dados e das informações de que trata o § 2º da Resolução Conjunta nº 6, datada de 23 de maio de 2023, tem como finalidade o tratamento e o compartilhamento de dados e informações sobre indícios de fraudes. Destaca-se que o compartilhamento se dará exclusivamente para apoiar procedimentos e controles destinados à prevenção de fraudes, nos termos previstos na Resolução Conjunta nº 6/2023.

26. Disposições Gerais

Os custos envolvidos, incluindo, mas não se limitando as taxas de corretagem, estão disponíveis no site da DTVM e poderá sofrer variações, em função da regulamentação de mercado. O percentual de que trata o parágrafo anterior será definido, quando do envio de cada ordem, sendo que, caso não seja definido no momento do envio da ordem correspondente, o percentual a ser utilizado será o valor padrão da DTVM e/ou mesmo da ordem imediatamente anterior relativa ao mesmo tipo de contrato. O Cliente poderá pagar para a DTVM, pela intermediação das operações estabelecidas neste instrumento, uma quantia equivalente a um percentual incidente sobre a corretagem básica estabelecida de comum acordo entre o Cliente e a DTVM ou um valor previamente definido.

Na eventualidade de haver estipulação expressa e específica quanto à remuneração devida pelo Cliente à DTVM, referida disposição específica prevalecerá sobre as disposições da presente Regras e Parâmetros.

Serão diferenciados nas notas de corretagem, faturas e avisos de lançamento enviados aos clientes os valores decorrentes de corretagem daqueles relativos a outros serviços prestados pela DTVM e das taxas e emolumentos cobrados pela B3 ou por terceiros.

Todas as alterações que vierem a ocorrer na legislação e regulamentos relativos aos mercados nos quais a DTVM atua aplicar-se-ão imediatamente às operações realizadas pelo Cliente. A DTVM manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas pelo prazo e nos termos estabelecidos pela CVM.

A DTVM se compromete a zelar pela integridade e pelo regular funcionamento do mercado e a manter o controle das posições dos clientes, com a conciliação periódica entre as ordens executadas, entre as posições constantes na base de dados que gera os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus clientes.

Será mantido um registro de conta corrente na Corretora de todas as movimentações financeiras dos Clientes.

27. Dúvidas / Mais informações

Dúvidas sobre o teor deste documento devem ser encaminhadas para a área de Atendimentos a clientes pelo e-mail: investimentos@sulamerica.com.br.