



Regras e Parâmetros de Atuação – Mercados B3



Regras e Parâmetros de Atuação- Mercados B3

BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“**CORRETORA**”), em atendimento ao disposto na Instrução nº 505, de 27 de setembro de 2011, 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.

A Corretora 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;
- V. 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 entidade prestadora de serviços de custódia e posições fornecidas pelas câmaras de compensação e liquidação;
- VI. 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.

1.1 Cadastro

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, Custódia e outras avenças (disponível para consulta no [site](#) do BTG Pactual) bem como a entrega dos documentos requeridos.

O cliente deverá, ainda, informar imediatamente à Corretora quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais, cumprindo à Corretora 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.

Conforme regulamentação em vigor, a Corretora 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 Corretora poderá não aceitar ou executar ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados ou que estejam com os cadastros desatualizados.

1.1.1 Cadastro Simplificado

A Corretora manterá cadastro simplificado de investidores não residentes que:

- Sejam clientes de instituição intermediária estrangeira, perante a qual estejam devidamente cadastrados na forma da legislação aplicável em seu país de origem; e
- A referida instituição intermediária estrangeira assuma perante a Corretora, em contrato firmado entre ambas, a obrigação de apresentar, sempre que solicitadas, todas as informações cadastrais capazes de suprir as exigências presentes na regulamentação da CVM que trata do cadastro no âmbito do mercado de valores mobiliários, desde que aplicável à metodologia imposta pela legislação local

Nestes casos, a Corretora sempre avaliará o grau de confiabilidade da instituição intermediária estrangeira, inclusive no que tange à adoção de práticas adequadas de identificação e cadastro de clientes, e envidará os melhores esforços para obter as informações cadastrais completas do cliente sempre que solicitadas por um regulador.

No caso da não identificação do cliente final por parte da instituição intermediária estrangeira, a Corretora poderá, utilizando critérios de supervisão baseada em risco, realizar pesquisas adicionais para adicionar maiores informações sobre o cliente e, dependendo do caso, avaliar a possibilidade de comunicação ao Conselho de Atividades Financeiras (“COAF”) e até da manutenção do relacionamento com o mesmo.

As instituições intermediárias estrangeiras com as quais a Corretora mantiver este tipo de contrato não poderão ser localizadas em países considerados de alto risco em matéria de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, nem que sejam classificados por organizações internacionais como não cooperantes em relação ao combate a ilícitos dessa natureza. Seus países de origem ainda devem ser signatários do memorando multilateral de entendimento da IOSCO.

1.2 Ordens

Para efeito destas regras e da Instrução CVM nº 505, entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o cliente determina a esta 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.

A 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 ou participante de negociação;
- 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, a Corretora considerará referida ordem como sendo “Ordem Administrada”.

1.3 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”.

1.4 Forma de emissão de ordens

As ordens serão transmitidas à 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. Para os fins do item (ii) acima, os meios eletrônicos disponíveis para utilização e emissão de ordens à Corretora constam expressamente da listagem disposta no site do BTG Pactual.

1.5 Política de operações de Pessoas Vinculadas e da própria Corretora

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

- I. Administradores, empregados, operadores e demais prepostos da Corretora que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- II. Agentes autônomos que prestem serviços à Corretora;
- III. Demais profissionais que mantenham, com a Corretora, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- IV. Pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário da Corretora;
- V. Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pela Corretora ou por pessoas a ela vinculadas;
- VI. Cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens “a” a “d” anteriores; e
- VII. Clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

A Corretora 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 Corretora privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ela vinculadas em detrimento dos interesses de clientes.
- As pessoas vinculadas à Corretora somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da Corretora a qual são vinculados, não se aplicando, contudo:
 - I. Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e
 - II. Às pessoas vinculadas à Corretora, em relação às operações em mercado organizado em que a Corretora não seja pessoa autorizada a operar.
- As pessoas vinculadas a mais de uma Corretora devem escolher apenas uma Corretora intermediário com a qual mantém vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

1.5.1 Operações da Corretora

A Corretora não possui operações de carteira própria.

Para garantir total transparência a seus clientes e reguladores, a Corretora utiliza contas específicas de acordo com as características da prestação de cada serviço:

- (i) Formador de Mercado (*Market Maker*): quando é contratada pelo emissor de determinada ação para atuar como provedor de liquidez, conforme regras estabelecidas por legislação específica. Importante ressaltar que a exposição da Corretora decorrente da atuação como *Market Maker* poderá demandar operações de hedge como índice ou dólar, por exemplo;
- (ii) *Client facilitation*: consiste na aquisição de valores mobiliários solicitada por clientes, com o fim de prover liquidez, bem como a alienação dos valores mobiliários assim adquiridos. Os critérios utilizados pela Corretora 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.

1.6 Prazo de validade das ordens

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.

1.7 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 Corretora também 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, a Corretora, 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 desta 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 pela corretora.

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, a corretora 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 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.

1.7.1 Cancelamento de ordens

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

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

A ordem, enquanto ainda não executada, será cancelada quando o Cliente 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.

A alteração ou o cancelamento de uma ordem deverá ser comandado pelo mesmo meio utilizado para a sua emissão.

1.8 Registro de ordens

A Corretora 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 na corretora;
- data e horário de recepção da ordem;
- numeração sequencial e cronológica da ordem;
- descrição do ativo objeto da ordem, com o código de negociação, 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;
- prazo de validade da ordem;
- identificação do operador de mesa;
- identificação do número do negócio na B3;
- status da ordem recebida (executada, não executada ou cancelada); e
- identificação de operação de pessoa vinculada à Corretora.
- identificação de operação RLP.

1.9 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 pela Corretora por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato.

As Ordens Administradas, Discricionárias e as Monitoradas não concorrem entre si e nem com as demais.

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

Em caso de interrupção do sistema de negociação da Corretora 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 Corretora se exime de qualquer responsabilidade de prejuízos que possam ser gerados.

1.10 Distribuição dos negócios

A Corretora fará a distribuição dos negócios realizados na B3 por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, obedecidos os seguintes critérios:

- a) somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- b) as ordens de pessoas não vinculadas à Corretora terão prioridade em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas;
- c) as ordens administradas, monitoradas e casadas terão prioridade na distribuição dos negócios, pois estes foram realizados exclusivamente para atendê-las;
- d) a sequência cronológica de recebimento, conforme a categoria do Cliente, exceto no caso de ordem monitorada, em que o Cliente poderá interferir, via telefone.

1.11 Especificação e Reespecificação dos Negócios

A especificação dos negócios executados pela Corretora nos mercados administrados pela B3, em atendimento às ordens de Clientes, será realizada respeitando os horários de grade e janelas de especificação definidos pela B3 e indicados no Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara B3, abaixo alguns exemplos:

- a) Conta Master: Até 1 hora após a realização da operação ou aprovação do repasse;
- b) Comitentes vinculados à conta máster: (i) até as 20h30 do dia da operação para os residentes; (ii) Até as 15h do dia seguinte da operação no mercado à vista para os não residentes;
- c) Comitentes não residentes: (i) até as 20h30 do dia da operação de derivativos; (ii) Até as 15h do dia seguinte da operação no mercado à vista;
- d) Admincon: Até 30 minutos da realização da operação e até as 20h30 para indicação dos comitentes;

A Corretora é responsável por identificar, sempre que possível, o comitente final dos negócios executados por seu intermédio no prazo máximo de 30 min após o registro dos negócios.

Em decorrência de determinação específica da B3, as operações decorrentes de ordens emitidas por PLDs, por investidores institucionais, por investidores estrangeiros, por pessoas jurídicas financeiras e por administradores de carteiras ou de fundos de investimento poderão ser especificadas para o Cliente final até 19 h 30 m 00 s do próprio dia da execução.

O disposto acima não abrange ordens de carteira própria de instituições detentoras de direitos de negociação no ambiente da emissão da B3 bem como das entidades abertas e fechadas de previdência complementar, que deverão ser especificadas de acordo com os horários indicados nas letras “a” a “e” deste item.

É vedada a reespecificação de negócios, exceto nas seguintes hipóteses:

- O administrador de carteira devidamente autorizado pode reespecificar o cliente em operações realizadas exclusivamente para as contas das carteiras e dos fundos de investimento administrados por ele e previamente cadastradas junto à Corretora;
- A Corretora e o administrador de carteira não residentes podem reespecificar operações exclusivamente para as contas de sua carteira própria, de seus clientes ou de fundos por eles administrados;
- Operações em que tenha ocorrido erro operacional, desde que este seja devidamente justificado e documentado, nos termos do que determina a B3.

1.12 Liquidação das operações

A Corretora manterá, em nome do Cliente, conta corrente individual 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 Corretora, 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.

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente à Corretora via sistema bancário somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação por parte da Corretora.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, a Corretora está autorizada 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 da Corretora, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. Na hipótese de persistirem débitos de liquidação, a Corretora poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias

1.13 Controle do risco

A Corretora adota procedimentos internos para o estabelecimento de limites operacionais baseados nos valores financeiros depositados e nas posições em custódia na Corretora, 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.

A Corretora 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 intradiário a Corretora poderá solicitar ao Cliente, o aporte de recursos adicionais e/ou redução de posições em aberto.

A Corretora 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 as janelas (horários) de liquidações da B3, a Corretora 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 Corretora, 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.

1.14 Custódia de ativos

O Cliente, antes de iniciar suas operações e de acordo com a Instrução CVM 542, adere aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da B3, firmado por esta Corretora, outorgando à CBLC poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

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

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

O Cliente receberá, no endereço indicado à Corretora em sua ficha cadastral, extratos mensais, emitidos pela CBLC contendo a relação dos ativos depositados e demais movimentações ocorridas em seu nome. A conta de custódia aberta pela Corretora na CBLC será movimentada exclusivamente por esta Corretora.

1.15 Sistema de gravação de ordens

A Corretora 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 Corretora, 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 Corretora.

1.16 Comunicação aos Clientes

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

1.17 Retail Liquidity Provider (RLP)

A RLP consiste em uma oferta em que a Corretora atuará como contraparte do Cliente para garantir a execução das ordens do mesmo, caso o livro de ofertas da Corretora não possibilite o registro de uma oferta direta tendo como base uma ordem de outro Cliente.

A atuação da Corretora está condicionada a determinadas regras que foram estabelecidas através do ofício circular 019/2019-VOP de 10 de junho de 2019 pela B3 (“OFÍCIO”). Dentre essas regras, estão estabelecidas as responsabilidades da Corretora, as quais seguem:

- a) Irá cadastrar o número de uma conta exclusiva para realização do RLP;
- b) Todos os Clientes da Corretora estão aptos a executar ordens contra as ofertas RLP (opt-in), considerando o disposto no Termo de Adesão RLP, disponível aos clientes;
- c) Para os Clientes que não quiserem ter suas ofertas agregando RLP, devem desmarcar a opção do opt-in através da plataforma ou enviar e-mail para a Corretora solicitando o cancelamento do produto (opt-out);
- d) Irá sempre buscar o best execution da ordem do Cliente, verificando as ofertas ativas de clientes no livro de ofertas antes de utilizar o RLP, garantindo assim, que os clientes terão sempre prioridade; e
- e) Irá publicar mensalmente em seu site, todas as informações solicitadas no OFÍCIO e/ou regulamentação aplicável a esse tipo de oferta.

A Corretora poderá, a seu exclusivo critério, sempre respeitando os requerimentos mínimos do OFÍCIO, determinar a lógica de precificação das ofertas RLP assim como negociar a contratação do fluxo de ordens de varejo de outras corretoras para fornecer maior liquidez para o mercado.

Em atendimento ao Comunicado Externo 006/2019-PRE, o tempo máximo de permanência de 99% das ordens é de um centésimo de segundo de processamento interno para todo o período.

1.18 Regras específicas para operações via sistema eletrônico de roteamento de ordens (DMA)

A Corretora poderá, 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 à Corretora via Sistema Eletrônico de Roteamento de Ordens, o Cliente tem a opção de transmiti-la à mesa de operações da Corretora.

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 Corretora 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 (Sistema PUMA Trading System ou PUMA) 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 pelo Sistema PUMA da B3 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 à 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.

1.19 Plataformas de negociação

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* na página do <https://www.btgpactualdigital.com>. 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 da Corretora. 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.

O BTG Pactual não pode 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 do BTG Pactual.

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, O BTG Pactual dispõe do canal de atendimento telefônico no número 4007-2511 para regiões metropolitanas e 0800 001 2511 para demais localidades e por e-mail atendimentorv@btgpactualdigital.com. Para suas operações normais com prazo de resposta dos canais alternativos mencionados é de até três dias úteis, e que em caso de problemas massivos a resposta do canal de e-mail pode levar mais dias pela sua complexidade de podendo chegar a dez dias úteis.

O BTG Pactual armazena as informações da trilha de auditoria de todos os Clientes da Corretora incluindo: número da conta, CPF, e-mail, endereço e nome do Cliente, sessão de negociação, descrição da oferta (ativo, preço e quantidade e validade), tipo da oferta (compra/venda), “status” da oferta, data do pregão, data da inclusão e alteração da oferta, informações do usuário, endereço IP ou informações que permitam a identificação da localidade do Cliente, registro de login, identificação de licenciamento de software, gerenciamento de senhas e podendo em alguns casos realizar o tagueamento do uso de determinadas funcionalidades em plataformas próprias e de terceiros.

1.20 Conflito de Interesse

A Corretora exerce suas atividades com boa fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes. Assim, se sujeita à Política Global de Conflitos de Interesses do BTG Pactual, a qual está apta a prevenir que os interesses dos clientes sejam prejudicados em decorrência de conflitos de interesses e cuja síntese é explicitada a seguir.

Conflitos de interesses reais ou potenciais são inerentes a grupos financeiros integrados como o BTG Pactual. Além de suas obrigações legais e regulatórias, os principais interessados, dentre os quais os Clientes, sócios e reguladores exigem que o BTG Pactual 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 cheque a integridade do BTG Pactual e da Corretora.

Os conflitos podem surgir entre:

- i. os interesses de dois ou mais Clientes;
- ii. os interesses da Corretora 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 BTG Pactual e de pessoa(s) vinculada(s) e/ou seus parentes.

A Corretora 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 Head da Corretora e para o Compliance.

São medidas práticas para o gerenciamento de conflitos de interesses:

- a) Identificação do Conflito
- b) Segregação e Independência: implementação de barreiras à informação e outras medidas segregar áreas de negócios potencialmente conflituosas. Estas medidas podem incluir:
 - Segregação física
 - Controle de acesso a sistemas
 - Cuidado com as informações confidenciais trocadas em salas de reunião compartilhadas
 - Separação das linhas de reporte e de avaliação de performance
 - Independência da decisão de remuneração entre as áreas potencialmente conflituosas
 - Prevenção do exercício de influência inapropriada
- c) Eliminação ou gerenciamento de funções conflitantes
- d) Declaração do conflito: possibilidade e/ou obrigação de declarar o conflito real ou potencial aos clientes
- e) Consentimento do cliente: possibilidade e/ou obrigação de obter o consentimento do(s) cliente(s) cujo(s) interesse(s) possa ser atingido pelo potencial conflito de interesses
- f) Imposição de restrições para agir quando haja conflitos de interesses
- g) Cultura de integridade
- h) Orientação e treinamento
- i) Disclaimers: contratos e material de marketing devem conter os apropriados disclaimers para declarar efetivos ou potenciais conflitos de interesses.

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

1.21 Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução 4.433, do Banco Central do Brasil, a corretora mantém Ouvidoria, através do telefone 0800-722-0048 e e-mail ouvidoria@btgpactual.com.

Após o recebimento da solicitação e identificação do cliente a reclamação será protocolada e a Ouvidoria enviará a resposta final em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recepção da manifestação.

1.22 Pessoas autorizadas a emitir ordens

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

Sem prejuízo do acima descrito, na hipótese de novas pessoas autorizadas serem identificadas e informadas pelo Cliente à Corretora sem que seja especificado se são complementares ou substitutos em relação às disposições anteriores, a Corretora 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 Corretora de qualquer responsabilidade neste sentido.

Na ausência de fraude, dolo ou negligência grave por parte da Corretora, de seus agentes, administradores ou empregados, ou de qualquer terceiro ou prestador de serviço terceirizado designado pela Corretora, o Cliente concorda que nem a Corretora 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 Corretora e qualquer das pessoas acima indicadas a ela relacionadas indenidas contra todas e quaisquer responsabilidades que possam ser apresentadas contra a Corretora e tais pessoas em virtude de atos e/ou omissões tomadas pelas pessoas autorizadas.

1.23 Disposições Gerais

O Cliente pagará para a Corretora, pela intermediação das operações estabelecidas neste instrumento, quantia equivalente a um percentual incidente sobre a corretagem básica (estabelecida entre o Cliente e a Corretora) ou um valor previamente definido.

O percentual de que trata o parágrafo anterior será definido, de comum acordo entre o Cliente e a Corretora, 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 mesmo da ordem imediatamente anterior relativa ao mesmo tipo de contrato.

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

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 Corretora 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 Corretora atua aplicar-se-ão imediatamente às operações realizadas pelo Cliente. A Corretora manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas pelo prazo e nos termos estabelecidos pela CVM.

A Corretora 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 de todas as movimentações financeiras dos Clientes.

BTG Pactual Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A.