

REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO NO MERCADO ORGANIZADOS E DE BALCÃO ADMINISTRADOS PELA B3

A Modal Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. (“Modal DTVM”), em atendimento ao disposto no art. 20, § 4º e 31, caput, da Instrução nº 505, de 27 de Setembro de 2011, da Comissão de Valores Mobiliários e nas demais normas expedidas pelas Entidades Administradoras dos Mercados Organizados, dentre as quais, a B3 S.A – BRASIL, BOLSA, BALCÃO (“Bolsa”), estabelece por meio deste documento, suas regras e parâmetros de atuação, especialmente, quanto ao recebimento, recusa, registro, prazo de validade, prioridade, execução e cancelamento das ordens de operações recebidas de seus clientes, a distribuição dos negócios e os procedimentos relativos à compensação, à liquidação e custódia das respectivas operações e regras específicas para realização de operações por meio dos sistemas de transmissão disponibilizados aos clientes.

As presentes regras são parte integrante do Contrato de Intermediação, Custódia e Outras Avenças firmados com o cliente.

1. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

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

- a. Probidade na condução das atividades;
- b. Zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de clientes e à exigência de depósito de garantias;
- c. Diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes;
- d. Capacitação para desempenho das atividades;
- e. Diligência no controle das posições dos clientes na custódia, com a consolidação periódica entre (i) ordens executadas, (ii) posições constantes em extratos de demonstrativos de movimentação fornecidos pela entidade prestadora de serviços de custódia; e (iii) posições fornecidas pelas câmaras de compensação e de liquidação;
- f. Obrigação de obter e apresentar a seus clientes as informações necessárias ao cumprimento de ordens;
- g. Adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo aos clientes;
- h. Suprir seus clientes, de forma tempestiva, com a documentação de negócios realizados.

2. CADASTRO DE CLIENTE

2.1. DADOS CADASTRAIS

O cliente, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários e de balcão administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado deverá:

- a. Fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante preenchimento e assinatura física ou eletrônica da Ficha Cadastral e de Contrato de Intermediação, Custódia e Outras Avenças, bem como entregar cópias dos documentos comprobatórios, se necessário.
- b. Aderir formalmente às regras estabelecidas nas normas editadas pelas Entidades Administradoras de Mercado, bem como ter ciência das regras e manuais aplicáveis às operações dos mercados citados neste documento.
- c. Com base nas exigências regulamentares, a atualização cadastral ocorre com base na análise de risco do cliente. Assim sendo, cliente com perfil de risco “alto” e “extremo” tem o período não superior a 12 (doze) meses para atualizar sua ficha cadastral. Já cliente com perfil de risco “médio” tem período não superior a 24 (vinte e quatro) meses para atualização. Enquanto clientes com perfil de risco baixo teria até 36 (trinta e seis) meses para atualização. Durante esses intervalos, caso ocorra evento que motive a referida atualização poderá ser solicitada a atualização cadastral ao cliente. Caso a atualização cadastral não seja realizada dentro dos períodos determinados, a conta poderá ser bloqueada para realizar movimentações e execução de ordens até a devida atualização cadastral.
- d. Preencher o questionário Perfil de Investidor, o qual é obrigatório a todos os clientes, antes de iniciar as suas operações, mantendo-o atualizado em período não superior a 24 (vinte e quatro) meses, salvo nas hipóteses expressamente previstas na regulamentação aplicável.

A Modal DTVM manterá arquivados todos os documentos e trilhas de auditoria (*log* de registro das informações) relativos ao cadastro de clientes, as ordens e as operações realizadas pelo prazo e nos termos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis.

2.2. INATIVAÇÃO DA CONTA

O cliente com cadastro desatualizado e cuja conta não apresentar saldo ou movimentação no período de 23 (vinte e três) meses, será considerado inativo. A ativação, nestas circunstâncias, somente ocorrerá mediante atualização cadastral.

2.3. BLOQUEIO DA CONTA

A Modal DTVM poderá, sem necessidade de comunicação prévia, bloquear a conta do cliente para novas operações nos casos previstos abaixo, dentre outros aqui não citados:

- a. Desatualização de dados cadastrais ou do perfil do investidor, considerando as condições e prazos citados no Item 2.1;
- b. Inadimplência;
- c. Determinação judicial;
- d. Indícios de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, práticas abusivas e não equitativas;
- e. Indícios de tentativas de fraudes.
- f. Em caso de falecimento do Cliente, até que o inventariante apresente a documentação necessária;

2.4. IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTE

No processo de identificação do cliente, a Modal DTVM adotará os seguintes procedimentos:

- a. Identificação do cliente e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor, em especial a Instrução CVM nº 617, de 05 de dezembro de 2019, e nas regras editadas pelas Entidades Administradoras de Mercado;
- b. No caso de cadastramento simplificado de Investidor Não Residente, atenderá aos requisitos previstos nas regras editadas pela CVM, em especial a Instrução CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011 e alterações posteriores, e nas regras editadas pelas Entidades Administradoras de Mercado;
- c. Permissão de novas movimentações das contas de titularidade de clientes inativos, apenas mediante a atualização de seus respectivos cadastros;
- d. Adoção contínua de regras, procedimentos e controles internos visando à confirmação das informações cadastrais, à manutenção dos cadastros atualizados e à 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 Entidades Administradoras de Mercado por pessoas terceiras não autorizadas pelo cliente, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;
- e. Análise baseada em risco de acordo com as exigências legais, em especial a Instrução CVM nº 617/19;
- f. Identificação das pessoas expostas politicamente (PEP) e adoção de procedimentos de supervisão diferenciados quanto aos relacionamentos e operações envolvendo essas pessoas, aplicação de maior diligência às propostas de início de relacionamento, e à manutenção de regras, procedimentos e controles internos para identificar clientes que se tornaram tais pessoas após o início do relacionamento com a Modal DTVM, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e
- g. Manutenção das informações mantidas nos cadastros dos clientes, com os respectivos documentos, quando aplicáveis, inclusive daquelas que não sejam de inclusão obrigatória no sistema das Entidades Administradoras de Mercado, para eventual apresentação às Entidades Administradoras de Mercado, ao Órgão Regulador ou ao Poder Judiciário.

3. ORDENS

3.1. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS

Para efeito deste documento entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o cliente solicita a realização de uma operação ou registro de operação com valor mobiliário, em seu nome e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada no documento cadastral.

3.1.1. TIPOS DE ORDENS ACEITAS E PRAZO DE VALIDADE DE EXECUÇÃO

A Modal DTVM aceitará, para execução nos mercados organizados e de balcão administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado, os tipos de Ordens abaixo identificados, desde que o cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento:

Mercadorias & Futuros

- a. **Ordem a Mercado** – é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida pela Modal DTVM;
- b. **Ordem Casada** – é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço;
- c. **Ordem Administrada** – é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos a serem comprados ou vendidos, ficando o momento e a forma de execução a critério da Modal DTVM;
- d. **Ordem Limitada** – é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo cliente;
- e. **Ordem Monitorada** – é aquela em que o cliente, em tempo real, decide e determina a Modal DTVM as condições de execução.
- f. **Ordem Discricionária** – É aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem represente mais de um cliente, cabendo ao emitente estabelecer as condições em que a ordem será executada. Após sua execução o emitente indicará o(s) nome(s) do(s) comitente(s) a ser(em) especificada(s), a quantidade de ativos ou direitos a serem atribuída a cada um deles e o respectivo preço, no prazo estabelecido pela B3.
- g. **Ordem "Stop"** – é aquela que especifica o preço a partir do qual a ordem deve ser ou deixar de ser executada. Uma ordem "Stop" de compra deve ser executada a partir do momento em que, no caso de alta de preço, ocorra um negócio a preço igual ou maior do que o preço especificado. Uma ordem "Stop" de venda deve ser executada a partir do momento em que, no caso de baixa de preço, ocorra um negócio igual ou menor do que o preço especificado.

B3 – Brasil, Bolsa e Balcão

- a. **Ordem Administrada** – é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando a execução a critério da Modal DTVM;
- b. **Ordem Casada** – é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço;
- c. **Ordem de Financiamento** – é aquela constituída por uma ordem de compra ou de venda de um ativo ou direito em um mercado administrado pela B3 e outra concomitantemente de venda ou compra do mesmo ativo ou direito, no mesmo ou em outro mercado também administrado pela B3;
- d. **Ordem Limitada** – é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo cliente;
- e. **Ordem a Mercado** – é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos e direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida;

- f. **Ordem “Stop”** – é aquela que especifica o preço a partir do qual a ordem deve ser aberta e o preço em que esta deve ser executada; e
- g. **Ordem Discricionária** – É aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem represente mais de um cliente, cabendo ao emitente estabelecer as condições em que a ordem será executada. Após sua execução o emitente indicará o(s) nome(s) do(s) comitente(s) a ser(em) especificada(s), a quantidade de ativos ou direitos a serem atribuída a cada um deles e o respectivo preço, no prazo estabelecido pela B3.

Caso o investidor não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, a Modal DTVM poderá escolher o tipo de ordem que melhor atenda às instruções recebidas. Todas as ofertas, de compra e venda enviadas por meio de sistemas eletrônicos de transmissão (Home Broker, *collocation*, DMA, etc.) são transmitidas diretamente para o pregão da B3.

3.1.2. FORMAS DE TRANSMISSÃO DE ORDENS

Somente serão executadas Ordens transmitidas à Modal DTVM de forma verbal ou por escrito. São consideradas Ordens:

- **Verbais** – aquelas transmitidas por telefone e outros sistemas de transmissão de voz devidamente autorizados pela Modal DTVM, e cuja gravação seja realizada de acordo com a Política de Segurança da Informação da Modal DTVM; e
- **Escritas** – aquelas transmitidas por e-mail, mensageria instantânea eletrônica, fax, carta protocolada, e por qualquer outro meio, eletrônico ou não eletrônico, pelo qual seja possível evidenciar seu recebimento e assegurar a sua autenticidade e integridade. As ordens escritas somente serão consideradas válidas após a confirmação do seu recebimento pela Modal DTVM.

3.1.3. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DAS ORDENS

As ordens serão recebidas durante o horário de funcionamento dos mercados organizados e de balcão administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado.

Quando o cliente utilizar conexão automatizada (Home Broker), a ordem poderá ser transmitida por ela a qualquer dia e hora, ficando gravado no sistema da Modal DTVM até ser encaminhada para a B3 no dia e no leilão de abertura ou fechamento conforme solicitado pelo cliente.

3.1.4. PROCEDIMENTOS DE RECUSA DE ORDENS

A Modal DTVM poderá, a seu exclusivo critério, recusar Ordens de seus clientes, no todo ou em parte, mediante tempestiva comunicação ao cliente, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

A Modal DTVM recusará Ordens de operações de cliente que se encontre, por qualquer motivo, impedido de operar no mercado de valores mobiliários. Quando a Ordem for emitida/transmitida por escrito, a Modal DTVM formalizará a eventual recusa também por escrito.

A Modal 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 operação;
- b. No caso de lançamentos de opções a descoberto, a Modal DTVM acatará Ordens mediante o prévio depósito dos títulos objeto ou de garantias na Central Depositária da B3 ou na B3 por intermédio da Modal DTVM, desde que aceitas como garantia pela Central Depositária da B3 ou pela B3, ou depósito de numerário em montante julgado necessário;
- c. Depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas operações realizadas no mercado de liquidação futura.

A Modal DTVM estabelecerá a seu exclusivo critério, limites operacionais e/ou mecanismos que visem limitar riscos a seu cliente, em decorrência da variação de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se a receber as Ordens e/ou executá-las, total ou parcialmente, mediante tempestiva comunicação ao cliente.

Ainda que atendidas as exigências acima, a Modal DTVM poderá se recusar a receber qualquer ordem, a seu exclusivo critério, sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades ou pendências, inclusive cadastrais e de incompatibilidade da situação patrimonial declarada com as operações realizadas pelo Cliente, além daquelas voltadas à indícios de lavagem de dinheiro, 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.

3.1.5. PESSOAS AUTORIZADAS A EMITIR/TRANSMITIR ORDENS

A Modal DTVM somente poderá receber Ordens emitidas/transmitidas pelo cliente e/ou por seus procuradores e/ou representantes, desde que devidamente autorizados e identificados no cadastro do cliente, inclusive perante às Entidades Administradoras de Mercado. No caso de procurador, caberá ao cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato à Modal DTVM, que será arquivado juntamente com o Contrato de Intermediação, Custódia e Outras Avenças, cabendo, ainda, ao cliente, informar a Modal DTVM sobre a eventual revogação do mandato.

Considerando que a senha, a assinatura eletrônica e *token* necessários para o acesso à área restrita (“área logada”) do site da Modal DTVM e/ou para a realização de operações e resgate de valores através dos sistemas eletrônicos de transmissão (*Home Broker*, *collocation*, DMA, etc.), são pessoais e intransferíveis, recomenda-se fortemente que não sejam elas, em hipótese alguma, informadas, cedidas, transferidas ou compartilhadas à terceiros, ficando a Modal DTVM isenta de qualquer responsabilidade pela utilização da senha ou da assinatura eletrônica.

O Cliente deve ter ciência que deverá acompanhar as operações realizadas por seu procurador, não podendo transmitir à Modal DTVM qualquer responsabilidade por eventuais perdas que as operações ordenadas pelo procurador venham a lhe causar. Cabe ao Cliente comunicar eventual revogação da procuração, tão logo seja efetivada.

A Modal DTVM somente cumprirá ordens de Clientes transmitidas:

- a) Cliente Pessoa Física: pelo próprio Cliente ou por terceiros, desde que estes comprovem sua qualidade de procurador ou representante do Cliente, conforme especificado acima.
- b) Cliente Pessoa Jurídica (inclusive investidores institucionais nacionais ou estrangeiros): pelo representante legal (sócio-gerente, sócio administrador, diretor etc.), procurador e/ou qualquer pessoa autorizada a transmitir ordens.

3.2. REGRAS QUANTO AO REGISTRO DE ORDENS

3.2.1. REGISTRO DE ORDENS

A Modal DTVM mantém sistemas informatizados específicos de registro das ordens transmitidas por seus Clientes, através de diálogos mantidos pelo telefone ou por sistemas de transmissão de voz, por sistema de mensagens instantâneas, e por conexões automatizadas. Tais sistemas apresentarão em seus registros, quando aplicável, as seguintes informações:

- a. Código ou nome de identificação do cliente na Modal DTVM;
- b. Data, horário e número sequencial que identifique a serialização cronológica de recepção da Ordem;
- c. Prazo de validade da ordem;
- d. Numeração sequencial e cronológica da Ordem;
- e. Descrição do ativo objeto da Ordem, com o código de negociação, a quantidade e o preço;
- f. Indicação da Pessoa Vinculada ou da Carteira Própria;
- g. Natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado: a vista, a termo, de opções, futuro, swap e renda fixa; repasse ou operações de Participantes de Liquidação);
- h. Tipo de Ordem (administrada, casada, discricionária, limitada, a mercado, monitorada, de financiamento e stop);
- i. Identificação do emissor da Ordem;
- j. Identificação do número da operação na B3;
- k. Identificação do Operador de Sistema Eletrônico de Negociação, exceto nos casos de DMA; e
- l. Indicação do status da ordem recebida (executada, não executada ou cancelada).

3.2.2. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS

As ordens serão válidas somente para o dia em que forem emitidas, salvo aquelas em que o cliente solicite prazo maior para sua execução, o qual deve ficar registrado no momento da abertura da ordem, conforme detalhamento abaixo:

- Validade até a data especificada (ordem terá validade até a data especificada); e
- Validade até cancelar (ordem terá validade até que o investidor cancele).

3.2.3. CANCELAMENTO DE ORDENS

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

- a. Por iniciativa do próprio cliente ou pelo terceiro autorizado a transmitir Ordens em seu nome;
- b. Por iniciativa da Modal DTVM no caso de:
 - A operação, as circunstâncias e os dados disponíveis na Modal DTVM apontarem risco de inadimplência do cliente;
 - Contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado;
 - Atualização de tecnologia de sessões de envio das ordens da Modal DTVM;
- c. Automaticamente no caso de a Ordem ter prazo de validade e não for executada total ou parcialmente até a data estabelecida pelo cliente;
- d. Por iniciativa da B3 nos casos de:
 - Eventos corporativos como desdobramento, grupamento, bonificação, alteração de código de negociação, cisão, juros sobre capital próprio, dividendos, rendimentos, amortização entre outros eventos corporativos que determine ajuste na cotação;
 - Atualização de tecnologia de sessões de envio das ordens da B3.

A Ordem, enquanto ainda não executada, será cancelada quando o cliente alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida, se for o caso, uma nova Ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de Ordem escrita que apresente qualquer tipo de rasura.

O cancelamento das Ordens de operações transmitidas diretamente através do sistema eletrônico somente será considerado aceito após sua efetiva recepção pelas plataformas de negociação das Entidades Administradoras de Mercado e desde que o correspondente negócio ainda não tenha sido realizado.

Os cancelamentos previstos nesta norma deverão estar expressamente identificados no sistema que formaliza o registro de Ordens. A Ordem cancelada será mantida em arquivo sequencial, juntamente com as demais Ordens emitidas e executadas.

O cliente tem claro que serão consideradas validadas todas e quaisquer ordens emitidas e não canceladas, sejam estas transmitidas por escrito ou por meio eletrônico, incluindo mensagens instantâneas. Cabe ao Cliente certificar-se de que sua ordem foi devidamente executada ou cancelada antes de transmitir nova ordem baseada em sua suposição ou na incerteza de execução ou cancelamento.

3.2.4. EXECUÇÃO DAS ORDENS

Execução de Ordem é o ato pelo qual a Modal DTVM cumpre a Ordem transmitida pelo cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados administrados, organizados e de balcão, pelas Entidades Administradoras de Mercado.

A Ordem transmitida pelo cliente poderá, a exclusivo critério da Modal DTVM, ser executada por outra instituição ou, nos casos de operações realizadas no segmento BM&F, ter o repasse da respectiva operação para outra instituição com a qual a Modal DTVM mantenha contrato de repasse (Tripartite ou *Brokerage*):

- *Brokerage*: relação entre dois Participantes por meio da qual o Participante-destino passa ao Participante-origem, para cumprimento e subsequente devolução das operações, as Ordens recebidas de terceiros, comitentes do Participante-destino;
- Tripartite: forma de repasse por meio da qual um comitente emite Ordens para o cumprimento por um Participante, cabendo a este promover o repasse das operações decorrentes da execução de tais Ordens para outro Participante, indicado pelo Comitente, no qual serão mantidas as posições e por intermédio do qual serão efetuadas as correspondentes liquidações.

A Modal DTVM executará Ordens nas condições indicadas pelo cliente ou, na falta de indicação, nas melhores condições que o mercado permita, levando-se em conta o preço, custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e qualquer outra consideração relevante para a execução da Ordem.

Para fins de execução, as Ordens nos mercados de valores mobiliários organizados e de balcão administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado poderão ser agrupadas pela Modal DTVM por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato. Em caso de ordens concorrentes dadas por clientes e clientes que sejam pessoas vinculadas, as ordens daqueles terão prioridade de execução frente às ordens de clientes pessoas vinculadas. A prioridade de execução será determinada pelo critério cronológico.

Em caso de interrupção dos sistemas de negociação da Modal DTVM, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser transmitidas diretamente à mesa de operações da Modal DTVM, através do telefone 0800 941 2570.

A Modal DTVM não poderá ser responsabilizada por perdas e danos, lucros cessantes ou prejuízos sofridos pelo cliente que sejam decorrentes de interrupção do serviço por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias, inerentes aos meios de comunicação utilizados.

3.2.5. DA CONFIRMAÇÃO DE EXECUÇÃO DE ORDENS

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do cliente, a Modal DTVM confirmará ao cliente a execução das Ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem.

A confirmação da execução da Ordem de operações se dará também mediante a emissão de Nota de Corretagem a ser disponibilizada e/ou encaminhada ao cliente. Adicionalmente, o cliente receberá, no endereço eletrônico informado em seu cadastro o “Aviso de Negociação de Ativos – ANA” (Segmento Bovespa) e o “Extrato de Negociações” (Segmento BM&F), ambos emitidos e enviados mensalmente pela B3, que demonstram os negócios realizados e a posição em aberto em nome do cliente.

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

3.3. REGRAS QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS

Distribuição é o ato pelo qual a Modal DTVM atribuirá a seus clientes, no todo ou em parte, se for o caso, as operações por ela realizadas ou registradas.

A Modal DTVM orientará a distribuição das operações realizadas nas Entidades Administradoras de Mercado, obedecendo aos seguintes critérios:

- a. Somente as Ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de uma operação concorrerão em sua distribuição;
- b. As Ordens de pessoas não vinculadas à Modal DTVM terão prioridade em relação às Ordens de pessoas a ela vinculadas;
- c. Observados os critérios mencionados acima, a numeração cronológica de recebimento da ordem determinará a prioridade para o atendimento de ordem emitida por conta de Cliente da mesma categoria, exceto a ordem monitorada, na qual o Cliente determina em tempo real a sua execução.
- d. A reversão de operações registradas na conta erro deverão obedecer aos critérios de priorização previstos nos itens “b” e “c”, acima;
- e. As Ordens administradas, de financiamento, monitoradas e casadas não concorrem entre si nem com as demais, pois os negócios foram realizados exclusivamente para atendê-las.

As Ordens, quando enviadas à Modal DTVM diretamente através do sistema eletrônico, não concorrem, quando da distribuição dos negócios, com as Ordens executadas pela Modal DTVM.

3.4. REGRAS QUANTO À ESPECIFICAÇÃO DE NEGÓCIOS

A especificação dos negócios executados pela Modal DTVM nos mercados administrados pela B3, em atendimento às ordens de Clientes, será realizada de acordo com o seguinte critério:

- Operações de Repasse (institucional ou varejo): 20 minutos para especificação a partir do horário de execução do negócio;
- Operações na Corretora (institucional ou varejo): 30 minutos para especificação a partir do horário de execução do negócio;

- Operações em conta máster: 1 hora para especificação a partir do horário de execução do negócio e até as 19:30h para distribuição no comitente final.

As ordens de carteira própria ou corretoras, quando operam via “repasse”, deverão ser especificadas em 20 minutos. Em caso de liquidação na própria Modal DTVM, terão 30 minutos para especificação.

4. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

A Modal DTVM manterá, em nome do cliente, conta corrente não movimentável por cheque, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O cliente se compromete a efetuar os pagamentos de valores decorrentes das operações realizadas por sua conta e ordem na Modal DTVM, bem como as despesas relacionadas às operações, sendo os pagamentos realizados com recursos próprios por meio de transferência bancária ou então por outros meios que forem colocados à sua disposição, desde que permitam identificar o remetente dos recursos.

Os recursos financeiros enviados pelo cliente à Modal DTVM, somente serão considerados disponíveis após a confirmação, por parte da Modal DTVM, de seu efetivo recebimento.

As transferências efetuadas pela Modal DTVM para cliente Investidor Não Residente, podem ser feitas para a conta corrente do administrador de custódia do Investidor Não Residente ou do administrador de custódia de terceiros contratado pelo Investidor Não Residente, que também deve estar identificado no cadastro do cliente na Modal DTVM.

Caso existam débitos pendentes em nome do cliente em decorrência das operações realizadas por sua conta e ordem, bem como despesas relacionadas às operações, a Modal DTVM está autorizada a liquidar os contratos, direitos e ativos adquiridos por conta e ordem do cliente, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações ou que estejam em seu poder, aplicando o produto da venda no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

4.1.1. CORRETAGEM

A taxa de corretagem será aquela negociada quando da contratação do serviço da Modal DTVM, e também se encontrando sempre disponível e atualizada no *site*. Os valores estipulados poderão sofrer variações, em função da regulamentação do mercado, bem como das características operacionais do cliente, aí compreendidas, mas não limitadas, ao volume de operações e ativos negociados na B3.

4.1.2. APURAÇÃO E RECOLHIMENTO DE IMPOSTOS

Todas as operações realizadas nos mercados da B3, pelo Cliente na Modal DTVM, serão consolidadas para fins de apuração e recolhimento dos impostos incidentes, cuja responsabilidade tributária seja da

Modal DTVM. Independentemente do número de contas e/ou da marca vinculada a cada conta do Cliente, o cálculo do imposto será realizado considerando todas as operações realizadas no dia e/ou no mês no âmbito da Modal DTVM.

5. CONTROLE DE RISCO

A Modal DTVM adota procedimentos internos para o estabelecimento de limites operacionais baseados nos valores financeiros depositados e nas posições em custódia na Modal DTVM, 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 Modal DTVM estabelece mecanismos próprios de gerenciamento de risco *intraday* 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 *intraday*, a Modal DTVM poderá solicitar ao cliente o aporte de recursos adicionais e/ou redução de posições em aberto.

A Modal DTVM poderá, sem aviso prévio, 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 Modal DTVM 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 Modal DTVM terá também a faculdade de agir autonomamente na redução das exposições do cliente.

Considerando que toda e qualquer operação implica em responsabilidade do cliente perante a Modal 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 Modal DTVM para uma determinada operação representam mera liberalidade não podendo, em nenhuma hipótese, serem alegados como indicativos de limite tácito para o cliente em operações futuras.

5.1. LIMITES OPERACIONAIS

O tempo de recebimento de transferências realizadas em outros bancos não está sob a responsabilidade do Grupo Modal, tendo em vista que essas instituições têm as suas próprias avaliações de seguranças e procedimentos que podem interferir no momento do envio dos recursos para o SPB (Sistema de Pagamentos Brasileiro).

Após o recebimento das transferências, os valores recebidos podem levar até 10 (dez) minutos para serem contabilizados como patrimônio pelo Sistemas de Riscos do Grupo Modal.

O Sistema de Risco do Grupo Modal é utilizado para monitoramento, análise e stop automático das posições *intraday* dos clientes quando elas atingem perdas relevantes em relação ao patrimônio de referência ou quando o próprio usuário faz a configuração do gatilho do *Stop Loss* (conforme regra aplicável no site de Limites). Portanto, entende-se que a partir de perdas relevantes do patrimônio ou gatilho do *Stop Loss*, todas as posições abertas podem ser encerradas a mercado, sendo que qualquer ordem do cliente que seja disparada no mesmo momento do processo de zeragem (*stop*) será de responsabilidade única e exclusiva do cliente, além dos seus efeitos sobre os lucros e perdas das operações.

Quando, em função de perda patrimonial, houver zeragem automática das posições dos clientes pelo robô, a corretagem terá cobrança diferenciada. Este processo inicia-se quando o percentual de perda patrimonial relevante ou o gatilho do *Stop Loss* é ativado, dessa forma, o cliente poderá ter perdas superiores ao limite estabelecido. Nas hipóteses estabelecidas acima, a Modal DTVM estará isenta de qualquer responsabilidade por danos ou prejuízos sofridos pelo cliente, incluindo eventuais lucros que o cliente deixe de auferir, correndo ainda por conta do cliente eventuais indenizações, multas e/ou despesas decorrentes da impontualidade da liquidação, subsistindo, ainda, a responsabilidade por eventual saldo devedor remanescente.

É considerado como patrimônio de referência as posições em ações, CDBs Modal, financeiro em conta e tesouro direto.

As regras de zeragem bem como os custos de zeragem compulsória são abordadas no documento Regras de Risco, disponibilizado no site do Modal DTVM, em: “Legislação e Regras”, item: “Regras de Risco”.

6. DA POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS E CUSTÓDIA DE ATIVOS

O cliente, antes de iniciar suas operações, adere aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da Central Depositária da B3, firmado pela Modal DTVM, 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.

Os valores mobiliários de propriedade do cliente serão registrados em posição individualizada. As movimentações financeiras decorrentes de operações que tenham valores mobiliários por objeto, ou de eventos relativos a estes valores mobiliários, serão creditadas ou debitadas em conta corrente do cliente, mantida em Instituição Financeira indicada em sua documentação cadastral.

A Modal DTVM disponibilizará para seus clientes, informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

A Modal DTVM deve manter controle das posições dos clientes, com a conciliação periódica entre:

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

Os dividendos e juros sobre capital próprio serão recebidos, se for o caso, com retenção de imposto de renda na fonte, mediante identificação do favorecido e creditados na conta corrente indicada no cadastro do cliente. Eventuais isenções deverão ser prévia e expressamente requeridas e legalmente comprovadas à Modal DTVM.

Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia serão creditados na conta corrente do cliente na Modal DTVM e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia na Central Depositária da B3.

O exercício de direito de subscrição de ativos deverá ser expressamente autorizado antes do prazo estabelecido pela B3 e somente será exercido mediante existência de saldo suficiente em sua conta corrente junto à Modal DTVM indicada pelo cliente.

O cliente receberá no endereço eletrônico (*e-mail*) indicado à Modal DTVM, em seu cadastro, extratos mensais, emitidos pela Central Depositária da B3 contendo a relação dos ativos depositados e demais movimentações ocorridas em seu nome.

O Cliente declara conhecer (i) o inteiro teor do Regulamento de Operações da Câmara de Compensação, Liquidação e Gerenciamento de Riscos de Operações no Segmento Bovespa e da Central Depositária de Ativos (*Clearing de Ações*), e a ele aderir, e (ii) o contrato firmado entre a B3 e a Modal DTVM.

O Cliente se responsabiliza integralmente pela decisão de contratar os serviços da Modal DTVM bem como de tudo o que concerne aos títulos, valores mobiliários e ativos subcustodiados na Modal, inclusive por qualquer demanda incidente sobre estes.

A conta de custódia aberta pela Modal DTVM na Central Depositária da B3 será movimentada exclusivamente pela mesma. A Modal DTVM notificará ao Cliente da sua intenção de cessar as atividades de agente de custódia e dos demais serviços prestados ao Cliente.

7. SOBRE O SISTEMA DE GRAVAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Modal DTVM realiza gravação de todas as Ordens transmitidas independente do canal de comunicação utilizado.

O sistema de gravação mantido pela Modal DTVM e seus prepostos deverá possibilitar a reprodução, com clareza, do diálogo mantido com o seu cliente, contendo ainda todas as informações necessárias para a completa identificação da Ordem, do cliente que a tenha emitido, inclusive com a data e o horário do início, horário de fim ou duração de cada gravação dos diálogos mantidos. O conteúdo destas gravações poderá ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à conta do cliente e suas respectivas operações, devendo ainda ser guardadas pela Modal DTVM pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos a contar da data da respectiva gravação.

O sistema de gravação funciona diariamente, desde o início até o encerramento do funcionamento dos mercados organizados de valores mobiliários administrados pelas Entidades Administradoras de Mercado, e mantém controle das linhas e ramais.

8. REGRAS ADICIONAIS DE ATUAÇÃO NO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS

8.1. PESSOAS VINCULADAS E CARTEIRA PRÓPRIA

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

- a.** Administradores, empregados, operadores e demais prepostos da Modal DTVM que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b.** Agentes autônomos que prestem serviços à Modal DTVM;
- c.** Demais profissionais que mantenham, com a Modal 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 a Modal DTVM;
- e.** Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pela Modal DTVM ou por pessoas a ela vinculadas;
- f.** Cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens “a” a “d” anteriores; e
- g.** Clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

É de responsabilidade do Cliente declarar em sua ficha cadastral que se trata de pessoa vinculada e/ou pessoa exposta politicamente, conforme conceitos definidos acima e descritos, respectivamente, na Instrução CVM nº 505/11, e alterações posteriores, e na Instrução CVM nº 617/19.

A Modal DTVM observará as seguintes condições, no que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas:

- a.** 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.

- b. É vedado à Modal DTVM privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ela vinculadas em detrimento dos interesses de clientes.
- c. As pessoas vinculadas à Modal DTVM somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da Modal DTVM, não se aplicando, contudo:
 - Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e
 - Às pessoas vinculadas à Modal DTVM, em relação às operações em mercado organizado em que a não seja pessoa autorizada a operar.
- d. Equiparam-se às operações de pessoas vinculadas, para os efeitos desta instrução, aquelas realizadas para a carteira própria da Modal DTVM.
- e. As pessoas vinculadas a mais de uma Instituição devem escolher apenas um intermediário com a qual mantém vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

É vedado a pessoa vinculada:

- a. A negociação de títulos e valores mobiliários em posse de informações privilegiadas;
- b. Transmissão de informações privilegiadas a terceiros para capacitá-los a negociar de maneira vantajosa em relação aos demais investidores; e
- c. A negociação de títulos e valores mobiliários apoiados nas ordens dos Clientes, para obter melhores preços em suas negociações pessoais;

8.2. UTILIZAÇÃO DA CARTEIRA PRÓPRIA E *EXECUTION BROKER*

Com o objetivo de assegurar total transparência a seus clientes e reguladores, a Modal DTVM utiliza contas específicas, conforme as características da prestação de cada serviço, de acordo com a definição a seguir:

- a. **Conta Erro:** destinada, exclusivamente, para alocação de erros operacionais. Erros operacionais são considerados ordens executadas em comitente, preço, quantidade, natureza e/ou estratégia divergente da solicitada pelo Cliente.
- b. **Formador de Mercado - *Market Maker*:** conta destinada para as hipóteses em que é contratada pelo emissor de determinada ação para atuar como provedor de liquidez, conforme regras estabelecidas por legislação específica.
- c. ***Retail Liquidity Provider* – RLP:** realizado mediante prévia solicitação do cliente, se destina a prover liquidez às ofertas agressoras de compra e venda de valores mobiliários inseridas no sistema da Modal DTVM pelos seus clientes. Os negócios são executados por meio de *algorithmic trading*, os quais identificam o *best execution* da operação para o investidor. O negócio pode ser total ou parcialmente executado e, nesse caso, o saldo será enviado à B3 automaticamente para execução no mercado, conforme as condições definidas pelo investidor. O algoritmo evita qualquer priorização ou preterimento de atuação e obedecem rígidos controles internos.

8.2.1. OFERTA *RETAIL LIQUIDITY PROVIDER* (RLP)

Por meio da oferta *Retail Liquidity Provider* (RLP), a Modal DTVM pode atuar na contraparte das ordens de compra e venda de títulos e valores mobiliários de seus clientes de varejo, trazendo maior liquidez aos clientes para realizarem suas negociações nos mercados operados pela B3.

O objetivo da RLP, segundo a B3, é aperfeiçoar a regulamentação do mercado de capitais brasileiro para incentivar o crescimento dos investidores pessoas físicas atendidas pelas áreas de varejo dos bancos e corretoras. Essa oferta é exclusiva para ordens agressoras, ou seja, aquelas em que são negociados os melhores preços de compra e venda.

Do funcionamento da RLP:

- a. A oferta RLP não fica visível no livro central de ofertas. No momento em que o negócio for fechado, ele fica transparente, imediatamente, para o público.
- b. Ela pode ser usada exclusivamente para fechar negócios de clientes de varejo (pessoas físicas) da Modal DTVM.
- c. Quando o negócio não for fechado, a oferta RLP é cancelada ao final do dia.
- d. O preço é ajustado pela plataforma de negociação, de forma contínua e automática, para oferecer as melhores condições de liquidez e preço ao cliente pessoa física da Modal. Ou seja: ao fechar um negócio, ele terá sempre um preço igual ou melhor do que o disponível no livro central de ofertas.
- e. Quando os preços forem iguais aos do livro central de oferta, quem estiver aguardando o fechamento de negócio terá prioridade garantida, caso ofereça uma quantidade suficiente para atender, total ou parcialmente, a oferta do cliente de varejo da Modal.
- f. O número de contratos negociados não poderá superar o percentual imposto pela regulamentação vigente.
- g. Serão publicadas mensalmente, no site da Modal DTVM, as informações requeridas pela regulamentação vigente.

A RLP permite maior liquidez ao mercado e bom funcionamento do processo de formação de preços, além da garantia ao cliente de varejo da Modal DTVM de que o preço da operação será sempre igual ou melhor do que o preço disponível no livro central de ofertas.

A adesão à RLP não é obrigatória. Caso o cliente queira que suas ofertas agressoras sejam fechadas contra as ofertas RLP, o mesmo deverá autorizar a corretora a fazê-lo. O cliente poderá sair sempre que desejar e as solicitações de entrada/saída poderão ocorrer para o mercado do próximo dia útil.

8.3. NEGOCIAÇÃO VIA SISTEMAS ELETRÔNICOS DE ROTEAMENTO DE ORDENS

Nas ordens transmitidas via sistemas eletrônicos, o *login*, senha e demais procedimentos e/ou dados de acesso à plataforma são de natureza confidencial, pessoal e intransferível, não devendo ser fornecidos a terceiros, devendo o cliente ser responsável por qualquer uso ou ordem efetuada em seu nome através desta forma de acesso e transmissão de ordens, incluindo em casos de prejuízos, restando afastada a responsabilidade da Modal DTVM. A Modal DTVM poderá bloquear a senha

quando julgar seu uso como irregular ou suspeito, ou a seu exclusivo critério, sem aviso prévio, contudo, cientificando o cliente quanto ao bloqueio.

A negociação via sistema eletrônico é uma opção do cliente, formalizada quando da assinatura do Contrato de Intermediação, Custódia e Outras Avenças ou, quando for o caso, de termo de adesão específico. Quando da assinatura de quaisquer dos mencionados instrumentos, o cliente concorda que a Modal DTVM não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos em razão de interrupções nos sistemas de comunicação, 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.

Em caso de interrupção ou impossibilidade de transmissão por meio do sistema eletrônico, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser emitidas/transmitidas pelo cliente por outro meio, que poderá ser verbal (Disponível 24h 0800 941 2570) ou por escrito.

As plataformas de negociação gratuitas disponibilizadas aos clientes da Modal DTVM conectadas aos sistemas de gestão de ordens (OMS) e gestão de riscos, suas condições comerciais e detalhes sobre as características e funcionalidades podem ser consultadas através da página do <https://www.modalmais.com.br>.

▪ **Home Broker**

A Modal DTVM disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de transmitir ordens de operações remotamente, via internet, através de sistemas eletrônicos de roteamento de ordens ("*Home Broker*"). O *Home Broker* consiste no atendimento automatizado da Modal DTVM, possibilitando aos seus clientes colocarem, para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários nos mercados disponíveis na B3.

Nas negociações de compra e venda de valores mobiliários via internet, por intermédio do *Home Broker*, aplicam-se, além das disposições já mencionadas neste documento, as regras descritas a seguir e no contrato de intermediação firmado pelas partes.

▪ **Sistemas Eletrônicos de Negociação**

Os Sistemas Eletrônicos consistem no atendimento automatizado permitindo ao cliente o acesso direto ao ambiente eletrônico de negociação na B3, a fim de que possa enviar suas próprias ofertas ao sistema de negociação e receber as informações de difusão ao mercado, incluindo o livro de ofertas dos Sistemas Eletrônicos de Negociação – Modelo DMA da B3. A utilização deste modelo atenderá os dispositivos formalizados em contrato firmado entre a Corretora e o cliente, bem como atenderá a regulamentação da B3.

▪ **Negociação via "*Co-Location*"**

A Modal DTVM disponibiliza aos seus clientes a possibilidade de negociação de ativos nos segmentos BM&F através da transmissão remota, via internet, de ordens de compra e venda geradas via programas de computador instalados em servidores hospedados no Centro de Processamento de Dados (CPD) da B3.

9. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO AO TERRORISMO

A Modal DTVM 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, avaliação, monitoramento e comunicação segregadas nos processos abaixo:

- a. Registro e monitoramento de operações dos clientes, independente dos valores; dedicando especial atenção às operações executadas com pessoas politicamente expostas, inclusive as oriundas de países com os quais o Brasil possua elevado número de transações financeiras e comerciais, fronteiras comuns ou proximidade étnica, linguística ou política; e manutenção de regras, procedimentos e controles internos para identificar a origem dos recursos envolvidos nas transações dos Clientes e dos beneficiários identificados como pessoas politicamente expostas, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação;
- 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;
- d. Desenvolvimento contínuo de procedimentos e controles internos que assegurem a máxima transparência nas operações realizadas por seus clientes, bem como a observância das obrigações referente ao cadastro, monitoramento, identificação preventiva dos riscos de prática dos crimes de lavagem de dinheiro;
- e. Análise baseada em risco descritos no normativo da ICVM 617/2019;
- f. Manutenção de programa contínuo de treinamento sobre prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo para os funcionários, bem como divulga seus procedimentos internamente.

10. SOCIOAMBIENTAL

A Modal DTVM possui uma política de Responsabilidade Socioambiental nos moldes da Resolução nº 4.327, de 25 de abril de 2014, que define os aspectos sociais e ambientais considerados inaceitáveis pela Modal DTVM, bem como as práticas que considera que possam contribuir para uma atuação alinhada com as melhores práticas socioambientais. Os princípios e diretrizes deste documento que norteiam as ações de natureza socioambiental no relacionamento com os clientes estão divulgadas no *site* da Modal DTVM.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Modal DTVM possui controles e processos que visam garantir a segurança da Instituição, protegendo e preservando a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, inclusive no ambiente cibernético, o que inclui:

- a. Controle de acesso físico e lógico às informações e sistemas, de forma a prevenir acessos e alterações indevidas ou vazamento de informações;
- b. Mecanismos para proteção de perímetro, como firewall, IPS, AntiSpam, antivírus, entre outros;
- c. Mecanismos para monitoração e bloqueio do conteúdo de acesso à Internet;
- d. Ferramentas e processos de prevenção a vazamento de dados;
- e. Trilhas de auditoria com nível de detalhe suficiente para rastrear possíveis falhas e fraudes;
- f. Plano de resposta a incidentes com definição dos critérios e procedimentos para identificar e tratar incidentes relacionados à segurança;
- g. Mecanismos de gestão de vulnerabilidades, incluindo medidas para correção tempestiva;
- h. Plano de conscientização aos colaboradores em relação à relevância da segurança da informação e segurança cibernética para o negócio, além de treinamentos sobre *phishing* e *vishing*; e
- i. Comunicação aos clientes com dicas de Segurança da Informação.

12. CANAIS DE RELACIONAMENTO – SAC E OUVIDORIA

A Modal DTVM disponibiliza os seguintes canais de relacionamento para o esclarecimento de dúvidas, obtenção de informações sobre produtos e serviços, informações sobre os investimentos e suporte relacionado aos serviços prestados.

- Central de Atendimento (Capital): 4000-1085;
- Regiões Metropolitanas 0800 031 6247;
- SAC: 0800 941 2570.

As informações referentes aos horários de funcionamento e aos acessos a esses canais estão disponíveis no site da Modal.

Em conformidade com a Resolução BACEN 4.433, de 23 de Julho de 2015, a Modal DTVM mantém canal de Ouvidoria, através do número 0800 283 0077 ou ouvidoria@modalmais.com.br, para recebimento de pedidos, reclamações e sugestões e prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição.

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.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

- O Cliente tem claro que os termos do presente instrumento poderão ser alterados unilateralmente pela Modal DTVM, hipótese na qual o Cliente tomará ciência na forma que segue:
 - (i) Por meio da página inicial do site da Modal DTVM com utilização de formatos diferenciados de divulgação (tais como *banners* e avisos em geral);
 - (ii) Por meio das áreas transacionais do site da Modal às quais os Clientes somente terão acesso mediante sua ciência e/ou concordância da nova versão do documento que estará ali disponível; e/ou
 - (iii) Por meio de comunicado encaminhado ao endereço de e-mail informado pelo cliente na ficha cadastral.
- O Cliente tem ciência de que estará vinculado às Regras e Parâmetros em vigor, independentemente da que estava em vigor à época da contratação dos serviços. Todas as alterações que vierem a ocorrer na legislação e regulamentos relativos aos mercados nos quais a Modal DTVM atua aplicar-se-ão imediatamente às Regras e Parâmetros da Modal DTVM.
- Eventuais medidas aplicadas à Modal DTVM pelos reguladores e autorreguladores do mercado em decorrência da atuação do Cliente serão estendidas a este último, especialmente as de natureza pecuniária.
- A B3 fica exonerada de qualquer responsabilidade caso a Modal DTVM deixe de cumprir as obrigações contraídas com o Cliente, não importando as razões do descumprimento.
- Toda comunicação através da Internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas. A Modal DTVM manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas arquivados pelo prazo e nos termos estabelecidos pela legislação em vigor.
- O presente documento, bem como suas versões anteriores divulgadas nos últimos 5 (cinco) anos, ficará disponível no site na Modal DTVM, podendo também ser solicitado, pelo cliente que assim desejar, por meio dos canais de relacionamento disponibilizados.

Estas Regras e Parâmetros de Atuação entram em vigor a partir de 21/02/2022.