



BM&FBOVESPA

A Nova Bolsa



PQO

***Programa de
Qualificação Operacional***

Roteiro Básico

OC 046/2010 – 07/10/2010

Índice

1. CAPTAR E MANTER CLIENTES.....	3
2. CADASTRAR CLIENTES	5
3. EXECUTAR ORDENS.....	8
4. LIQUIDAR ORDENS.....	11
5. CUSTODIAR ATIVOS	12
6. GERENCIAR RISCOS	13
7. FUNÇÃO INTEGRIDADE.....	14
8. FUNÇÃO RECURSOS HUMANOS	16
9. FUNÇÃO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	17
GLOSSÁRIO.....	22

1. CAPTAR E MANTER CLIENTES

- 1) O Participante deve prover informações sobre os riscos relacionados aos mercados de atuação do Participante, levando em conta a classificação do cliente como varejo ou profissional.
- 2) O Participante deve prover , pelo menos, as seguintes informações sobre os produtos oferecidos:
 - Características do produto;
 - Se o patrimônio do cliente está garantido ou não;
 - Risco do investimento;
 - Duração recomendada para o investimento;
 - Desempenho esperado ou eventos que possam afetar o desempenho;
 - Informações sobre política de cobrança e outros custos incorridos pelo cliente, inclusive tributação;
 - Situações de conflito de interesses.
- 3) O Participante deve definir e manter atualizado o perfil de investimentos de seus clientes, segundo critérios uniformes previamente definidos pelo Participante, considerando, no mínimo, as operações realizadas, a situação econômico-financeira, os objetivos de investimento, a tolerância ao risco, o conhecimento e a experiência do cliente.
- 4) O Participante deve oferecer produtos, serviços e recomendações de investimento, que sejam compatíveis com o perfil de investimentos definido para o cliente.
- 5) O Participante deve avaliar continuamente a adequação das operações do cliente em relação ao seu perfil de investimentos.
- 6) O Participante deve disponibilizar continuamente aos seus clientes informações relativas ao seu perfil de investimentos, de acordo com os critérios definidos pelo Participante.
- 7) O site do Participante deve possuir, pelo menos, acesso para os sites da BM&FBOVESPA e da BSM.
- 8) O Participante deve cumprir os requisitos estabelecidos para as operações realizadas pela rede mundial de computadores, nos termos da regulamentação vigente.
- 9) No relacionamento com o cliente, o Participante deve observar o disposto no documento Regras e Parâmetros de Atuação.
As Regras e Parâmetros de Atuação devem conter obrigatoriamente os procedimentos adotados pelo Participante no que se refere a:
 - Cadastro;
 - Tipos de ordens aceitas;
 - Horário de recebimento das ordens;
 - Forma de emissão das ordens, incluindo os serviços de mensagem instantânea aceitas;
 - Política de operações de pessoas vinculadas e carteira própria;

- Prazo de validade das ordens;
 - Procedimentos de recusa e de cancelamento das ordens;
 - Registro de ordens;
 - Execução de ordens (execução, não execução e confirmação), inclusive aquelas recebidas por intermédio de *home broker*;
 - Distribuição dos negócios;
 - Liquidação das operações;
 - Controle de risco;
 - Custódia de ativos;
 - Sistema de gravação de voz;
 - Forma de comunicação aos clientes das alterações nas Regras e Parâmetros de Atuação.
- 10) O Participante deve manter canal de relacionamento com clientes para receber, registrar e gerenciar reclamações, demandas e dúvidas, bem como das providências adotadas em seu atendimento.

2. CADASTRAR CLIENTES

- 11) O Código de Ética e as Regras e Parâmetros de Atuação do Participante devem ser colocadas à disposição dos clientes pelo Participante antes do início de suas operações e obrigatoriamente entregues quando solicitadas.
- 12) As Regras e Parâmetros de Atuação devem ser parte integrante do Contrato de Intermediação e do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia.
- 13) Toda alteração das Regras e Parâmetros de Atuação deve ser formalmente e imediatamente comunicada a todos os clientes ativos do Participante.
- 14) O Participante deve efetuar o cadastro de todos os seus clientes e mantê-lo atualizado, conforme a regulamentação e a legislação vigentes.
- 15) As informações cadastrais dos clientes devem estar disponíveis para consulta somente pelas áreas do Participante que necessitam dessas informações para execução de suas atividades, considerando a matriz de segregação de funções definida.
- 16) O cadastro do cliente deve conter todos os dados, informações e declarações requeridas pela regulamentação aplicável.
- 17) O cadastro do cliente deve conter declaração datada e assinada pelo cliente ou seus representantes legais, de que são válidas e verdadeiras as informações cadastrais e as declarações requeridas pela regulamentação aplicável.
- 18) A representação do cliente deve estar suportada por documentação válida.
- 19) O cadastro do cliente deve conter declaração do responsável do Participante atestando a validade e a veracidade das informações cadastrais.
- 20) O cadastro do cliente deve conter contrato de intermediação válido.
- 21) O contrato firmado entre o Participante e o cliente deve informar a política e os critérios de cobrança de corretagem, de custódia e de outros custos adicionais.
- 22) O Participante deve manter o cliente permanentemente informado sobre a política e os critérios de cobrança de corretagem aplicados.
- 23) O Participante que opera carteira própria deve obter a concordância formal do cliente para o caso de vir a figurar como contraparte em uma operação solicitada por este.
- 24) O cadastro deve conter declaração do cliente quanto às formas aceitas de transmissão de suas ordens.
- 25) As informações cadastrais devem possuir documentação de suporte válida, em conformidade com a base legal e regulamentar em vigor.

- 26) É vedado ao Participante aceitar ou cumprir ordens de clientes que não estejam previamente cadastrados. Em se tratando de clientes institucionais ou instituições financeiras, admite-se a falta de assinatura no cadastro por até 20 (vinte) dias, a contar da primeira operação ordenada por esses clientes.
- 27) O Participante somente pode efetuar alteração do endereço constante do cadastro mediante ordem expressa e escrita do cliente e correspondente comprovante de endereço.
- 28) As informações dos clientes fornecidas à BM&FBOVESPA devem permitir sua adequada identificação e qualificação pela Bolsa e ser mantidas atualizadas e compatíveis com o cadastro do Participante.
- 29) O Participante deve dispor de mecanismo que garanta que somente aceitará ordens de compra e venda ou efetuará transferências de valores mobiliários transmitidas por procuração se os respectivos mandatários estiverem identificados no cadastro do cliente, que deve estar acompanhado de instrumento de mandato com poderes específicos.
- 30) O Participante deve manter os cadastros durante o período mínimo de 5 (cinco) anos a partir do encerramento da conta ou da conclusão da última transação realizada em nome do cliente, podendo este prazo ser estendido indefinidamente na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela CVM ao Participante.
- 31) Os contratos de repassse e tripartites devem conter as regras estabelecidas em normas da BM&FBOVESPA sobre o assunto.
- 32) O Participante deve manter atualizado seu cadastro junto à BM&FBOVESPA que inclui, entre outros, indicações do Diretor de Relações com Mercado e do Diretor responsável pelas atividades de custódia, composição da Diretoria, procuradores e documentação societária.
- 33) O Participante que mantiver informações cadastrais em formato eletrônico deve assegurar sua compatibilidade com a documentação cadastral do cliente.
- 34) Os contratos de intermediação celebrados com os clientes usuários do modelo DMA (*Direct Market Access*) devem conter as cláusulas específicas definidas pela regulamentação da BM&FBOVESPA.
- 35) O cadastro do cliente de Agente de Custódia deve conter contrato de prestação de serviços de custódia de ativos válido.
- 36) O contrato de prestação de serviços de custódia de ativos deve conter, no mínimo, as disposições requeridas pelo Regulamento de Operações da CBLIC.
- 37) No caso de utilização de cadastro simplificado de investidor não residente, o Agente de Custódia deve possuir contrato com o custodiante global (ou titular de conta

coletiva), constando, no mínimo, as disposições requeridas pelo Regulamento de Operações da CBLC.

- 38) No caso de utilização de cadastro simplificado de investidor não residente, o Participante deve possuir contrato com a instituição intermediária estrangeira, constando, no mínimo, as disposições requeridas pela regulamentação aplicável.

3. EXECUTAR ORDENS

- 39) O registro da ordem deve conter, pelo menos, as seguintes informações:
- Código ou nome de identificação do cliente;
 - Data e horário de recepção da ordem;
 - Prazo de validade da ordem;
 - Numeração seqüencial e cronológica da ordem;
 - Descrição do ativo objeto da ordem, com o código de negociação, a quantidade e o preço;
 - Indicação de operação de pessoa vinculada ou de carteira própria;
 - Natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado: a vista, a termo, de opções, futuros, de *swap* e de renda fixa; repasse ou operações de Participantes com Liquidação Direta (PLDs));
 - Tipo da ordem (Administrada, Casada, Discricionária, Limitada, a Mercado, Monitorada, de Financiamento e “*Stop*”);
 - Identificação do emissor da ordem;
 - Identificação do número da operação na BM&FBOVESPA;
 - Identificação do Operador de Pregão Eletrônico (código alfa) e do Operador de Mesa (nome);
 - Indicação do status da ordem recebida (executada, não-executada ou cancelada).
- 40) Todas as ordens devem ser recebidas por profissional qualificado como Operador e vinculado ao Participante, devendo ser seguidos os critérios estabelecidos nas Regras e Parâmetros de Atuação e os critérios definidos pelo cliente em seu cadastro.
- 41) O Participante somente deve permitir o exercício das atividades de intermediação de valores mobiliários por pessoas integrantes desse sistema, ou por pessoas que possuam vínculo empregatício, ou por pessoas que possuam contrato de prestação de serviços com o Participante e que estejam autorizadas pela CVM.
- 42) A Mesa de Operações deve ser segregada fisicamente das demais Mesas de Operações pertencentes a outras instituições do mesmo grupo e/ou conglomerado financeiro, exceto nos casos em que o Participante somente opera para essas instituições.
- 43) O acesso ao ambiente da Mesa de Operações deve ser controlado.
- 44) O Participante deve comunicar e disponibilizar mensalmente aos seus clientes relação de todas as operações em que pessoas vinculadas atuaram na contraparte dos negócios realizados.
Serão consideradas pessoas vinculadas conforme regulamentação vigente.
- 45) O Participante deve destacar as seguintes informações em seu site na internet, com atualização mensal:
- i) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas e quantidade total de negócios do Participante, por mercado;
 - ii) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas, exceto carteira própria, e quantidade total de negócios do Participante, por mercado;

- iii) Relação entre quantidade de negócios de carteira própria e quantidade total de negócios do Participante, por mercado;
- iv) Relação entre quantidade de negócios de pessoas vinculadas cujas contrapartes sejam clientes do Participante e quantidade total de negócios de pessoas vinculadas.

Serão consideradas pessoas vinculadas conforme regulamentação vigente.

- 46) É vedada a presença de clientes, em qualquer hipótese, no ambiente da Mesa de Operações.
- 47) As atividades de gestão de carteiras de valores mobiliários, incluindo Clubes de Investimento, devem ser segregadas das demais atividades de execução de ordens do Participante.
- 48) O Participante deve registrar todas as ocorrências de operações lançadas na conta erro e motivos que levaram a tal lançamento.
- 49) Operações de carteira própria e de pessoas vinculadas somente devem ser executadas com a informação do comitente final e, portanto, não podem ser reespecificadas.
- 50) A reversão de operações lançadas na conta erro deve obedecer aos critérios de priorização de execução de ordens definidos nas Regras e Parâmetros de Atuação.
- 51) Operações de carteira própria não devem ser registradas na conta erro.
- 52) Operações de natureza de erro operacional devem ser lançadas na conta erro, independentemente do resultado positivo ou negativo da operação.
- 53) O documento que confirmar a execução de ordens do cliente deve destacar a atuação das sociedades corretoras ou de pessoas a ela vinculadas, quando estas estiverem agindo na contrapartida da operação.
- 54) O Participante deve definir e monitorar alçadas de seus Operadores nos sistemas de negociação.
- 55) O Participante deve utilizar sistema informatizado de registro e controle de ordens.
- 56) O Participante deve dispor de instrumento de controle que, em caso de concorrência de ordens, os negócios de clientes (pessoas não vinculadas) tenham sempre prioridade sobre os negócios de carteira própria e de pessoas vinculadas.
- 57) O Participante deve gravar, de forma inteligível, todas as ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea emitidas pelos clientes. Ordens recebidas pessoalmente devem ser registradas por escrito.
- 58) O Participante deve manter íntegras todas as transmissões de ordens recebidas dos clientes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos e em que constem registradas as

seguintes informações: data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico, usuário de origem e de destino.

- 59) É vedada a atuação das sociedades corretoras, bem como das pessoas a elas vinculadas, na contrapartida de operações com Fundos Mútuos de Ações, Clubes de Investimento, Sociedades de Investimento - Capital Estrangeiro, Fundos de Investimento - Capital Estrangeiro, Fundos de Conversão - Capital Estrangeiro e Carteira de Títulos e Valores Mobiliários mantida no País por entidades mencionadas no artigo 2º do Decreto-Lei 2.285/86, por elas administrados.
- 60) É vedado ao Participante que seja administrador de carteira de valores mobiliários atuar como contraparte, direta ou indiretamente, em negócios com carteiras que administre.
- 61) O Participante deve gerenciar o roteamento de ordens via conexão automatizada conforme regulamentação aplicável.
- 62) O repasse de operações, nas hipóteses em que admitidos, deve estar suportado por contrato válido (tripartite ou *brokerage*).
- 63) O Participante deve manter registro das solicitações de transferências de posições de seus clientes.
- 64) As pessoas vinculadas ao Participante somente poderão negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por intermédio do Participante à qual estiverem vinculados.

4. LIQUIDAR ORDENS

- 65) O Participante deve disponibilizar diariamente aos seus clientes informações atualizadas sobre as operações realizadas e as posições da carteira, detalhando, no mínimo:
- Especificação do ativo;
 - Modalidade de operação (mercado à vista, a termo, opções, futuros, entre outros);
 - Quantidade;
 - Preço;
 - Data do pregão;
 - Taxa de corretagem, emolumentos e demais taxas cobradas;
 - Imposto de renda retido na fonte;
 - Posição de custódia (ativos em carteira livre, garantias e bloqueados);
 - Extrato de conta corrente, inclusive da conta margem, contendo todos os lançamentos de crédito e débito.
- 66) O Participante deve manter registro de todas as movimentações financeiras de seus clientes em contas correntes não-movimentáveis por cheques.
- 67) É vedado ao Participante realizar operações que caracterizem, sob qualquer forma, a concessão de financiamentos, empréstimos ou adiantamentos aos seus clientes.
- 68) O Participante deve gerenciar as operações de financiamento para compra de ações (“conta margem”) conforme regulamentação vigente.
- 69) O Participante deve disponibilizar diariamente aos clientes informações sobre a utilização de conta margem, contendo no mínimo:
- Saldo da conta margem;
 - Ativos alocados como garantia da operação;
 - Taxas e encargos cobrados.
- 70) O Participante mantém as contas correntes de recursos financeiros e as contas de ativos de seus clientes segregadas das contas próprias.

5. CUSTODIAR ATIVOS

- 71) O Participante, nas atividades de custódia, deve realizar diariamente a conciliação entre os saldos registrados nas contas de custódia que administra e as posições registradas na Central Depositária da BM&FBOVESPA, e tomar as providências necessárias caso sejam identificadas divergências.
- 72) O Agente de Custódia deve manter sistema de controle de custódia, próprio ou contratado de terceiros, que permita o controle dos saldos e movimentações dos ativos depositados sob sua responsabilidade.
- 73) Todas as movimentações de ativos sob responsabilidade do Agente de Custódia devem ser realizadas exclusivamente com base em instrução formal do cliente, exceto nos casos em que as movimentações forem relacionadas a ordens de negócio no mesmo Participante.
- 74) Os saldos em contas de custódia sob responsabilidade do Agente de Custódia devem refletir as posições existentes nas depositárias.
- 75) Todos os ramais das áreas que prestam serviços de custódia devem ser gravados.
- 76) O Participante que recebe ordens de negócio de clientes e não possui acesso aos sistemas de negociação da BM&FBOVESPA deve gravar, de forma inteligível, todas as ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante e todas as ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea emitidas pelos clientes ao Participante ou aos seus representantes. Ordens recebidas pessoalmente devem ser registradas por escrito.
- 77) O Participante deve manter íntegras todas as transmissões de ordens recebidas dos clientes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos e registrar as seguintes informações: data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico, usuário de origem e de destino.
- 78) O Agente de Custódia deve manter os ativos pertencentes aos seus clientes depositados em contas individualizadas, sempre em nome do investidor.
- 79) O Agente de Custódia deve disponibilizar extratos da conta de custódia para o investidor titular da conta:
- Sempre que solicitado;
 - Ao término de cada mês, quando houver movimentação;
 - Uma vez por ano, no mínimo, se não houver movimentação ou solicitação.
- 80) Os procedimentos realizados pelo Agente de Custódia devem estar em conformidade com o documento descritivo das rotinas operacionais referentes às atividades de custódia.
- 81) As atividades de custódia devem estar segregadas fisicamente das atividades de administração de recursos e das Mesas de Operações.

6. GERENCIAR RISCOS

- 82) O Participante deve manter procedimentos para o estabelecimento de limites operacionais e de exposição ao risco de cada cliente, de acordo com critérios objetivos.
- 83) O Participante deve monitorar ao longo do dia os limites operacionais atribuídos a seus clientes em processo de gerenciamento de risco intradiário.
- 84) O Participante deve estabelecer mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário a que esteja exposto perante cada um de seus clientes, abrangendo as posições em aberto em todos os mercados e as movimentações diárias dos seus clientes, não se limitando aos mercados administrados pela BM&FBOVESPA.
- 85) O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional certificado pela BM&FBOVESPA em gestão de riscos.
- 86) O Participante acompanha e gerencia os riscos a que está exposto até que a transferência de obrigações a outro Participante tenha sido acatada (repasse, Investidor Qualificado e indicação de PLD).
- 87) O Participante informa seus clientes sobre os procedimentos adotados pela BM&FBOVESPA na hipótese de suas posições extrapolarem os limites operacionais.
- 88) O Participante deve informar e monitorar as obrigações dos clientes, visando a liquidação das operações e o atendimento das chamadas de margem em tempo hábil.
- 89) Nos casos de violação do limite operacional do sistema de risco intradiário, o Participante deve voltar ao enquadramento dentro do prazo estabelecido pela BM&FBOVESPA.
- 90) O Participante deve orientar seus clientes acerca de procedimentos, horários e limites a serem observados na transferência de ativos para a cobertura de margens.
- 91) O Participante deve implantar e monitorar os parâmetros mínimos definidos pela BM&FBOVESPA nas ferramentas de gestão de risco pré-negociação utilizadas para controle do risco decorrente das operações realizadas por seus clientes usuários do modelo DMA (*Direct Market Access*).

7. FUNÇÃO INTEGRIDADE

- 92) O Participante deve possuir controles que permitam realizar a avaliação da capacidade econômico-financeira e as características operacionais do cliente.
- 93) O Participante deve manter os registros e os documentos relativos ao recebimento e à transmissão de ordens arquivados pelo prazo previsto na regulamentação pertinente.
- 94) Todos os colaboradores do Participante devem aderir ao Código de Ética da BM&FBOVESPA.
- 95) O Participante deve enquadrar-se nos requisitos financeiros e patrimoniais estabelecidos pela BM&FBOVESPA.
- 96) O Participante deve dispor de sistema de controles internos que atenda aos requisitos da Resolução CMN 2.554.
- 97) O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional responsável por Compliance e certificado pela BM&FBOVESPA.
- 98) O Diretor responsável por controles internos deverá emitir relatório semestral de avaliação dos controles internos do Participante e enviá-lo formalmente ao Diretor de Relações com Mercado e à Diretoria de Auditoria da BM&FBOVESPA, abrangendo, pelo menos, os seguintes aspectos e considerando, pelo menos, a conformidade com o Roteiro Básico do PQO:
- Avaliação dos controles relacionados aos processos de Execução de Ordens, Cadastro de Clientes, Gestão de Riscos, Custódia e Liquidação;
 - Monitoração da conformidade dos procedimentos executados pelo Participante em relação às suas Regras e Parâmetros de Atuação, em especial quanto à atuação de pessoas vinculadas e carteira própria;
 - Avaliação da segregação das funções desempenhadas pelos integrantes do Participante, de forma que seja evitado o conflito de interesses;
 - Acompanhamento da efetividade das medidas corretivas e dos planos de ação definidos para mitigar os riscos identificados;
 - Atuação de profissionais terceirizados, inclusive os que estejam em ambiente físico externo, segundo os critérios de controles internos do Participante;
 - Monitoração da existência e validade da certificação dos profissionais que atuam nos mercados da BM&FBOVESPA e do seu credenciamento junto à BM&FBOVESPA;
 - Monitoração da adequação dos investimentos em relação ao perfil dos clientes, conforme regras definidas pelo Participante;
 - Prevenção e detecção de lavagem de dinheiro;
 - Segurança das informações: gerenciamento de acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com o cliente) e identificação dos sistemas sem trilhas de auditoria;
 - Continuidade dos negócios: acompanhamento e avaliação das atualizações e dos resultados dos testes em relação aos objetivos estabelecidos;

- Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea).
- 99) As funções de Diretor de Relações com Mercado e de Diretor de Compliance não poderão ser acumuladas pelo mesmo profissional.
- 100) As funções de Diretor de Operações e de Diretor de Compliance não poderão ser acumuladas pelo mesmo profissional.
- 101) O Participante deve adotar de imediato medidas corretivas necessárias sempre que encontradas não conformidades e/ou pontos de atenção nas auditorias.
- 102) O Participante deve possuir mecanismos efetivos que assegurem a observância do sigilo das informações dos clientes sob sua guarda.
- 103) O Participante deve dispor de mecanismos de controle, sob responsabilidade da alta administração, que identifique, avalie, mitigue e monitore os riscos relacionados a lavagem de dinheiro, incluindo:
- Identificação e cadastro dos clientes (assegurar veracidade das informações cadastrais);
 - Origem e destino dos recursos (assegurar que os ativos e recursos utilizados no âmbito do relacionamento com o Participante sejam provenientes de ou destinados a contas do cliente);
 - Compatibilidade das operações realizadas pelo cliente com sua situação financeira e patrimonial, baseada em critério definido nos controles internos do Participante.
- 104) O Participante deve manter programa de treinamento contínuo para colaboradores destinado a divulgar os procedimentos de controle e de prevenção à lavagem de dinheiro.

8. FUNÇÃO RECURSOS HUMANOS

- 105) O Participante deve atender aos requisitos estabelecidos pela BM&FBOVESPA para certificação de todos os seus profissionais que exerçam atividades relacionadas aos mercados da BM&FBOVESPA.
- 106) Todos os profissionais (terceirizados ou não) que atuem como Operadores devem ser previamente credenciados pela BM&FBOVESPA antes de iniciar suas atividades no Participante.
- 107) Para o exercício da sua atividade, o agente autônomo de investimento deve observar as vedações estabelecidas na regulamentação vigente.
- 108) A sociedade, pessoa jurídica, de agentes autônomos de investimento não poderá possuir sócios terceiros que não sejam agentes autônomos, com participação superior a 2% na sociedade, sendo que tais sócios não podem exercer função de gerência ou administração ou por qualquer modo participar das atividades que constituam o objeto social.
- 109) Os pagamentos decorrentes da prestação de serviços do agente autônomo de investimento devem ser efetuados diretamente para a pessoa física ou jurídica vinculada contratualmente ao Participante.
- 110) O agente autônomo de investimento pessoa natural (pessoa físico ou sócio de pessoa jurídica) deve possuir exclusividade de vínculo com o Participante, não podendo prestar serviços a mais de um Participante simultaneamente.
- 111) O agente autônomo de investimento deve estar credenciado pela BM&FBOVESPA e, quando aplicável, certificado na função exercida e inscrito no GHP – Gerenciador de Habilitação de Profissionais, antes de iniciar suas atividades no Participante.
- 112) O Participante deve manter atualizadas as informações constantes no GHP – Gerenciador de Habilitação de Profissionais da BM&FBOVESPA.
- 113) Em caso de solicitação de transferência do agente autônomo de investimento de um Participante para outro, as atividades no novo Participante somente poderão ter início após intervalo de 60 dias em relação a sua última atuação em outro Participante, podendo o antigo Participante dispensar tal prazo mediante carta de recomendação. O credenciamento está sujeito à aprovação da BM&FBOVESPA.
- 114) O agente autônomo de investimento contratado pelo Participante deve estar sujeito a todas as suas políticas de controles internos, sendo que o Participante assume responsabilidade por todos e quaisquer atos do agente autônomo na condição de seu preposto.

9. FUNÇÃO TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Segurança das Informações

- 115) O Participante deve estabelecer e difundir, entre todos os seus funcionários e colaboradores, Política de Segurança das Informações aprovada pela alta administração, que defina, no mínimo, as seguintes diretrizes:
- Confidencialidade e integridade da informação;
 - Responsabilidade do uso da senha;
 - Utilização de Internet e correio eletrônico;
 - Utilização de *software*;
 - Concessão e administração de acessos a sistemas, à base de dados e a redes; Segurança física dos ambientes de operação e processamento.
- 116) O Participante deve manter a segurança da rede, de arquivos, da base de dados, de sistemas e do tráfego de informações, para garantir o sigilo e a integridade das informações de clientes sob sua guarda.
- 117) As senhas de acesso à rede e aos sistemas internos devem seguir, pelo menos, os seguintes parâmetros:
- Tamanho mínimo: 6 (seis) caracteres;
 - Tempo máximo de expiração: 45 (quarenta e cinco) dias;
 - Quantidade máxima de tentativas antes do bloqueio: 3 (três);
 - Duração do bloqueio: desbloqueio pelo administrador;
 - Histórico mínimo de senhas utilizadas: 6 (seis);
 - Complexidade: ativada;
 - Serem armazenadas de forma criptografadas.
- 118) Os sistemas eletrônicos de ordens, de cadastro, de gestão de risco, de custódia, de conta margem e de gerenciamento de perfil de investimento dos clientes devem conter trilhas de auditoria suficientes para assegurar o rastreamento de eventos, incluindo:
- Identificação do usuário;
 - Data e horário de ocorrência do evento;
 - Identificação do evento (inclusão, alteração, exclusão).
- Quanto à rede interna de computadores, as trilhas de auditoria devem conter o registro dos acessos (usuário, data e horário).
O período de retenção das trilhas de auditoria deve ser de, no mínimo, 5 (cinco) anos.
- 119) O canal de relacionamento eletrônico do Participante com o Cliente, utilizado para consultas ou transações, deve atender, pelo menos, aos seguintes critérios:
- O site deve possuir certificado digital emitido por autoridade certificadora aprovada pela ICP Brasil ou equivalente.

- O tráfego das seguintes informações deve ser criptografado com algoritmo de criptografia de, no mínimo, 128 *bits*:
 - Dados de autenticação do usuário (*login* e senha);
 - Dados cadastrais;
 - Dados de transações entre Participante e cliente (ordens e transferência de recursos);
 - Dados de posições dos clientes.
 - O acesso eletrônico deve possuir autenticação forte (dupla confirmação), de que são exemplos:
 - Autenticação de usuário e senha + Resposta a perguntas;
 - Autenticação de usuário e senha + *Token* criptográfico;
 - Autenticação de usuário e senha + Cartão de senhas.
 - A conta de usuário deve ser bloqueada após 3 (três) tentativas de autenticação incorretas.
 - A senha bloqueada só pode ser desbloqueada mediante confirmação da identidade do usuário pelo Participante (confirmação de dados pessoais, cadastrais e/ou de operações).
 - As senhas de usuários devem ser compostas de, no mínimo, 6 (seis) caracteres.
 - Não permitir que um mesmo usuário tenha autenticação simultânea.
 - As senhas devem ser mantidas criptografadas.
- 120) O Participante que mantém canal de relacionamento eletrônico com clientes, utilizado para consultas ou transações, via *website* e DMA (*Direct Market Access*), deve disponibilizar informações aos seus clientes e orientá-los sobre as práticas de segurança das informações no uso de recursos computacionais.
- 121) O acesso aos sistemas, bancos de dados e redes – próprios ou adquiridos de terceiros ou da BM&FBOVESPA – deve seguir as seguintes características:
- Usuário individual e único;
 - Estar protegido por senha;
 - Ser concedido conforme matriz de segregação de funções para evitar conflito de interesses;
 - Ser aprovado pelo proprietário da informação;
 - Ser concedido somente a profissionais que possuam vínculo com o Participante.
- O Participante deve administrar os acessos (concessão, alteração e exclusão) para manter as características descritas.
- 122) O Participante deve possuir ferramentas de segurança de redes instaladas e monitoradas para impedir acessos indevidos aos computadores e recursos de sua rede interna.
- 123) O CPD (Centro de Processamento de Dados) deve ser mantido em ambiente exclusivo com acesso controlado, controles de combate a incêndio, controle de temperatura e umidade, e fonte de energia alternativa para, em caso de

interrupção, no mínimo, concluir o processamento das atividades operacionais em curso, incluindo a realização de todas as rotinas de *backup*.

Continuidade de Negócios

- 124) As corretoras eletrônicas, que administrem sistemas de recebimento de ordens de compra e venda de valores mobiliários por meio da rede mundial de computadores, devem estabelecer planos de contingência para seus sistemas, com o objetivo de preservar o pronto atendimento aos investidores nos casos de suspensões no atendimento pela rede mundial de computadores.
- 125) O Participante deve desenvolver, implantar e testar plano de continuidade de negócios cujos objetivos mínimos de continuidade sejam:
- A) Quanto à liquidação com a BM&FBOVESPA, mecanismos que garantam:
- Liquidação diária com a BM&FBOVESPA;
 - Depósito de garantias;
 - Atendimento de chamada de margem;
 - Recebimento e pagamento dos valores de liquidação;
 - Entrega e recebimento de ativos;
 - Autorização de movimentação de ativos.
- B) Quanto à liquidação com clientes, mecanismos que garantam:
- Comunicação com clientes, BM&FBOVESPA, Corretora, Agente de Custódia, Agente/Membro de Compensação e Banco Liquidante;
 - Monitoramento da entrada e saída de recursos.
- C) Quanto à atualização de posições, mecanismos que garantam:
- Cliente inserir ordem de encerramento de posição na BM&FBOVESPA;
 - Para as operações realizadas em D+zero:
 - Confirmar as ordens;
 - Especificar as ordens;
 - Repassar ou realocar.

Monitoração e Operação da Infraestrutura de TI

- 126) Os sistemas de negociação eletrônica oferecidos pelo Participante aos seus clientes devem ser monitorados para garantir disponibilidade de acordo com indicadores estabelecidos na regulamentação, segurança na autenticação, confidencialidade e integridade das informações
- 127) O Participante deve possuir procedimentos e rotinas de *backup* de dados e de voz necessários para continuar os negócios e atender à legislação e regulamentação vigentes, que garantam a disponibilidade das informações, documentados e de pleno conhecimento do pessoal responsável pelo processo, que definam, no mínimo, as seguintes diretrizes:
- Responsáveis;
 - Escopo;

- Frequência;
 - Método (ferramenta);
 - Monitoração;
 - Testes (periodicidade, escopo, resultado);
 - Local de armazenagem (acessos, controles ambientais);
 - Controles no transporte das mídias;
 - Período de retenção das mídias;
 - Inventário das mídias.
- 128) O Participante deve monitorar a execução das rotinas de *backup*, incluindo procedimentos de registro e de solução de erros, e testar a integridade e a recuperação das informações em cópia de segurança.
- 129) As cópias de segurança destinadas à recuperação das operações do Participante devem ser enviadas, no mínimo diariamente, para armazenagem em local externo às instalações principais, com acesso controlado, monitoramento de temperatura e umidade e controles de combate a incêndio, no prazo de retenção estabelecido pela regulamentação vigentes.
- 130) O Participante deve possuir controles que garantam a integridade das ordens recebidas por ferramentas de mensagem instantânea. Os históricos devem ser mantidos com restrição de acesso lógico, pelo período mínimo de 5 (cinco) anos, e informar data, horário e usuário de origem e de destino.
- 131) O Participante deve monitorar preventivamente a capacidade, o desempenho e a disponibilidade da rede e canais de comunicação, dos sistemas, dos servidores e do banco de dados, de forma a manter a continuidade e o bom funcionamento dos negócios.
- 132) O Participante deve dispor de gestão centralizada das ocorrências com sistemas, equipamentos de informática e telecomunicações, de modo a registrar e a atender as demandas internas e externas requeridas.

Gerenciamento de Mudanças

- 133) O Participante deve dispor de controles para o gerenciamento de mudanças de *software*, *hardware* e infra-estrutura, incluindo análises de impacto, planejamento da execução, roteiros de testes e aprovação das áreas envolvidas antes da implementação em produção, criação de planos de retorno e documentação das mudanças.
- 134) O Participante deve dispor de controles para desenvolvimento, manutenção e aquisição de *software*, incluindo utilização de ambientes segregados para desenvolvimento e produção, metodologia, aplicação de testes em ambiente

segregado, aprovação dos usuários envolvidos e manutenção das documentações correspondentes.

- 135) O Participante deve realizar manutenções e atualizações técnicas e de segurança periódicas, de forma a manter em plenas condições de funcionamento seus sistemas e equipamentos de informática e de telecomunicações, e a atender às necessidades de seu negócio.

Suporte à Infraestrutura

- 136) O Participante deve adotar as providências necessárias à manutenção periódica e ao monitoramento contínuo do sistema de gravação telefônica, a fim de proporcionar perfeita qualidade de gravação e assegurar integridade, funcionamento contínuo e impossibilidade de inserções ou edições.
- 137) O Participante deve estabelecer e monitorar cláusulas de acordo de nível de serviço (*Service Level Agreement*) de tecnologia da informação para atendimento e resolução de problemas em prazos e condições que assegurem a disponibilidade dos serviços e os compromissos com seus clientes, incluindo critérios objetivos de mensuração, cobrança e confidencialidade das informações disponibilizadas e o cumprimento da base regulamentar aplicável em seus contratos com os provedores de serviços de:
- Telecomunicações;
 - *Help desk*;
 - Desenvolvimento e manutenção de sistemas;
 - Custódia de informações em meios físicos e lógicos.
- 138) Todos os software e equipamentos de informática e de telecomunicações utilizados devem ser inventariados e homologados pelo Participante e possuir licença de uso.
- 139) O Participante deve possuir software de antivírus instalado e atualizado em todos os seus servidores e estações de trabalho.
- 140) O Participante deve dispor de, pelo menos, um profissional responsável por Tecnologia da Informação e certificado pela BM&FBOVESPA.

GLOSSÁRIO

Análise de impacto – Avaliação dos impactos que a implantação ou a alteração em sistema aplicativo pode gerar no funcionamento dos demais sistemas aplicativos já instalados.

BSM (BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados) – Órgão auxiliar da CVM (Comissão de Valores Mobiliários) no que concerne à autorregulação dos mercados regulamentados de valores mobiliários e que atua na fiscalização e supervisão dos participantes dos mercados BM&FBOVESPA e da própria BM&FBOVESPA, nos termos da Instrução CVM 461. Um dos instrumentos utilizados pela BSM para cumprimento de suas funções de autorregulação é o MRP – Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos.

Canal de relacionamento – Meio de comunicação institucional disponibilizado aos clientes do Participante, tais como SAC – Serviço de Atendimento a Cliente, telefone, *e-mail* e Internet.

Canal de relacionamento eletrônico – *Site* de Internet disponibilizado pelo Participante para consultas e para transações de seus clientes.

Cliente de varejo – Clientes pessoa física ou pessoa jurídica não financeira.

Cliente profissional – Clientes institucionais, pessoa jurídica financeira ou pessoa física que possui acesso direto aos sistemas de negociação da BM&FBOVESPA.

Complexidade – Definição de senha com utilização de caracteres de diferentes características (letras, números e símbolos).

Criptografia – Utilização de técnicas que codifiquem a senha de modo que somente o emissor e o receptor consigam decifrá-las.

DMA (*Direct Market Access*) – Modelo de negociação em Bolsa segundo o qual o corretor, por meio de solução tecnológica específica, oferece a seus clientes a possibilidade de: (i) Visualizar, em tempo real, o livro de ofertas do sistema eletrônico de negociação; e (ii) Enviar ordens de compra e de venda, de forma eletrônica, que, enquadrando-se aos limites e aos demais parâmetros estabelecidos pelo corretor e/ou pela Bolsa, são automaticamente transformadas em ofertas no livro do sistema eletrônico de negociação.

Duração recomendada do investimento – Recomendação do Participante quanto ao prazo em que o investimento deve ser mantido, considerando o perfil de investimentos do cliente e as características do produto oferecido.

Fonte de energia alternativa – Fonte de energia elétrica para funcionamento de equipamentos. Normalmente são utilizados *no-breaks* e geradores de energia elétrica.

GHP (Gerenciador de Habilitação de Profissionais) – Sistema de cadastro dos

profissionais do Participante nas funções certificadas pela BM&FBOVESPA.

Histórico de senhas utilizadas – Impossibilidade de repetição de mesma senha de acesso aos sistemas e à rede.

ICP Brasil – ICP, ou Infra-estrutura de Chaves Públicas, é a sigla no Brasil para PKI – *Public Key Infrastructure*, conjunto de técnicas, práticas e procedimentos elaborado para suportar um sistema criptográfico com base em certificados digitais.

Instrumentos de venda – Materiais escritos destinados à comunicação institucional da Corretora com seus clientes, tais como *site*, folhetos e outros considerados de ampla divulgação.

Matriz de segregação de funções – Definição das funções que, acumuladas por uma mesma pessoa, pode gerar conflito de interesses, como, por exemplo, execução, autorização/aprovação, controle e contabilização de operações.

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

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

Regras e parâmetros de atuação – Documento descritivo do modelo de atuação do Participante, que deve ser formalmente encaminhado à Diretoria de Auditoria da BM&FBOVESPA, inclusive suas alterações, e obrigatoriamente entregue ao cliente antes de iniciar suas operações.

Repasse – Transferência da operação entre Participantes. O repasse de operação será realizado pelo Participante que executou a operação no sistema de negociação (“origem”), transferindo-a para o Participante que irá realizar a compensação e a liquidação da operação (“destino”), à qual compete confirmar ou rejeitar o repasse no prazo e nas condições estabelecidas pela BM&FBOVESPA. Para a realização de repasse de operações, os Participantes envolvidos devem estar vinculados por contrato específico.

Requisitos financeiros e patrimoniais – Exigências para admissão e manutenção do acesso dos Participantes aos mercados da BM&FBOVESPA, conforme categoria de acesso. Dentre essas exigências, incluem-se indicadores como capital de giro próprio, patrimônio líquido e limite de custódia.

Sistema de negociação eletrônica – Sistemas de negociação disponibilizados pelos Participantes às seus clientes por meio de ferramentas, incluindo DMA..