

O Banco Fator S/A e a Fator S/A Corretora de Valores, doravante denominados (“Fator”), em atenção ao disposto no artigo 6º da Instrução CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011, às demais normas expedidas pelos órgãos reguladores e pela CETIP, definem neste documento, suas Regras e Parâmetros de Atuação relativos ao recebimento, ao registro, a recusa, ao prazo de validade, a prioridade, a execução, a distribuição dos negócios, ao cancelamento das ordens de operações recebidas de seus Clientes e aos demais procedimentos relativos à compensação e à liquidação das respectivas operações e custódia de títulos.

1. Cadastro de Cliente

O Cliente, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela Cetip deverá:

- i. Fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e a assinatura do documento cadastral e/ou assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como entregar cópias dos documentos comprobatórios pertinentes; e,
- ii. Aderir formalmente às regras estabelecidas nas normas editadas pela Cetip.

O Fator manterá todos os documentos relativos ao cadastro de Clientes, às Ordens e aos negócios realizados, pelo prazo e nos termos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis.

O Cliente deverá, ainda, informar ao Fator sobre quaisquer alterações que vierem a ocorrer em seus dados cadastrais, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida alteração.

No processo de identificação dos Clientes, o Fator adota todos os procedimentos exigidos pela legislação e regulamentação pertinentes ao Cadastro de Clientes e Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

2. Ordem

Para efeito destas Regras e Parâmetros de Atuação e, ainda, do disposto na Instrução CVM nº 505, define-se por “Ordem” o ato pelo qual o Cliente determina ao Fator a compra ou venda de ativos (valores mobiliários), direitos ou o registro de uma operação, em seu nome, e

nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada no documento “Declarações e Autorizações”, parte integrante e complementar ao Documento Único de Cadastro (“DUC”).

O Fator receberá e aceitará os tipos de ordens, a seguir identificadas, para operações nos mercados CETIP, desde que, o Cliente atenda integralmente às demais condições estabelecidas neste documento.

Caso o Cliente não especifique o tipo de ordem relativa à operação que deseja executar, é facultado ao Fator optar por aquela que melhor atenda às instruções recebidas, levando em conta o preço, o custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e qualquer outra consideração relevante para execução da ordem. Em caso de concorrência de ordens, a prioridade para a execução deve ser determinada pelo critério cronológico.

2.1. Tipos de Ordens:

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 do Fator.

b) ORDEM A MERCADO

É aquela que especifica somente a quantidade e as características dos Ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida pelo Fator.

c) ORDEM CASADA

É aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do Cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.

d) ORDEM DISCRICIONÁRIA

É aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários devidamente autorizado pela CVM, cabendo ao emissor estabelecer as condições em que a ordem deverá ser executada, mediante prazo de negociação estabelecido pelas regras da CETIP. Após a sua execução, o emissor da ordem indicará os nomes dos comitentes a ser especificados, a quantidade de ativos (títulos ou valores mobiliários) ou direitos a ser atribuída a cada um deles e o respectivo preço.

e) ORDEM DE FINANCIAMENTO

É aquela constituída por uma ordem de compra ou venda de um ativo ou direito em mercado administrado pela CETIP, e outra, concomitantemente de venda ou compra do mesmo ativo direito, no mesmo mercado ou em outro também administrado pela CETIP.

f) ORDEM LIMITADA

É aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo Cliente.

g) ORDEM MONITORADA

Somente aplicável às operações realizadas nos mercados administrados pela CETIP, é aquela em que o Cliente, em tempo real, decide e determina ao Fator as condições de sua execução.

h) ORDEM STOP

É aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada.

2.2. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDENS

As ordens serão recebidas pelo Fator durante o horário comercial e cumpridas de acordo com o horário de funcionamento dos mercados administrados pela CETIP.

O Private Bank do Fator limita o recebimento de ordens de seus Clientes para até às 15h00minhrs, a fim de diminuir os riscos operacionais.

2.3. FORMAS ACEITAS DE EMISSÃO/TRANSMISSÃO DE ORDENS

O Cliente poderá transmitir as ordens por escrito, telefone e outros sistemas de transmissão de voz, ou conexões automatizadas.

Todas as ordens serão registradas, identificadas por Cliente e horário de recebimento, bem como terão a identificação das condições para sua execução.

Entende-se por ordens verbais, aquelas recebidas por telefone, cujo sistema é gravado e, por ordens escritas, aquelas recebidas pelos meios eletrônicos disponíveis, através de e-mail, programas de mensagens Instantâneas (MSN, Reuters, Bloomberg, AOL, entre outros) e/ou Plataforma de Negociação Eletrônica.

Destacamos que o Private Bank do Fator, não utiliza programas de mensagens instantâneas para o recebimento de ordens. Sendo assim, apenas serão atendidas as Ordens Verbais, por telefone ou Ordens Escritas por e-mail.

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação da Tesouraria/Distribuição, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser transmitidas pelo Cliente, diretamente à mesa de operações do Fator, por meio do telefone: (11) 3049-6200.

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação para os Clientes do Private Bank do Fator, as ordens poderão ser transmitidas diretamente ao assessor comercial, através do telefone comercial do mesmo, ou pelo PABX do Private Bank: (11) 3049-6188.

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação da Corretora do Fator, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser transmitidas pelo Cliente diretamente à(s) mesa(s) de operações da Corretora, por meio dos telefones: (11) 3049-9240, 3049-9210, 3049-9260, 3049-9560 e (21) 3861-2500.

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 Fator serão gravadas, de forma inteligível.

2.4. PESSOAS AUTORIZADAS A EMITIR/TRANSMITIR ORDENS

O Fator somente acatará as ordens emitidas/transmitidas pelo Cliente ou por seus representantes legalmente habilitados, desde que, devidamente autorizados e identificados no DUC. Nestes casos, caberá ao Cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato, com poderes específicos, a ser arquivado com o respectivo cadastro, cabendo, ainda, ao Cliente, informar o Fator sobre quaisquer alterações nos documentos supracitados.

Portanto, no caso de Cliente pessoa física, o Fator somente cumprirá as ordens cometidas pelo próprio Cliente ou por seu representante devidamente habilitado (procurador ou administrador de carteira) nos moldes supramencionados. No caso de Cliente pessoa jurídica, o Fator somente executará as ordens transmitidas pelo representante legal da pessoa jurídica, procurador e/ou qualquer pessoa autorizada a representá-la, para fins de transmissão de ordens, desde que indicada no DUC.

2.5. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS

As ordens terão validade de acordo com o prazo determinado pelo Cliente quando de sua emissão/transmissão.

Na hipótese do Cliente não determinar o prazo, as ordens terão validade somente para o dia em que forem emitidas/transmitidas.

2.6. PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO/RECUSA DE ORDENS

O Fator não fará restrições ao recebimento/execução de Ordens que estejam de acordo com os parâmetros operacionais estabelecidos nas normas da Cetip. Entretanto, devem ser observados os seguintes pontos:

- O Fator estabelecerá mecanismos que visem limitar riscos ao(s) seu(s) Cliente(s), em decorrência da variação de preços e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se total ou parcialmente a executar as operações solicitadas, mediante a imediata comunicação, por escrito, ao(s) Cliente(s).

- O Fator poderá, ainda, recusar-se a receber qualquer Ordem, a seu exclusivo critério, sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou

a existência de irregularidades, notadamente voltadas à criação de condições artificiais de preços, às ofertas ou demandas no mercado, à manipulação de preços, às operações fraudulentas, à lavagem de dinheiro, ao uso de práticas não equitativas e/ou à incapacidade financeira do Cliente.

2.7. LANÇAMENTO DE ORDEM

O Fator efetuará o lançamento das Ordens recebidas por meio de sistema informatizado e apresentará as seguintes informações:

- Código ou nome de identificação do Cliente no Fator;
- Data, horário e número sequencial que identifique a seriação cronológica de recepção da Ordem;
- Descrição do ativo objeto da Ordem (característica e quantidade dos valores mobiliários a serem negociados);
- Natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado, preço);
- Identificação do transmissor da Ordem;
- Prazo de validade da Ordem;
- Tipo de Ordem (se aplicável); e,
- Indicação da Pessoa Vinculada ou da Carteira Própria.

2.8. CANCELAMENTO DE ORDENS

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

a) por iniciativa do próprio Cliente ou pelo respectivo representante devidamente habilitado;

b) por iniciativa do Fator, quando a operação, circunstâncias e os dados disponíveis indicarem risco de inadimplência do Cliente, ou ainda, na hipótese de não atendimento às normas operacionais do Fator e do mercado de valores mobiliários, devendo, em tais casos, o Fator comunicar o Cliente;

c) quando não executada no prazo pré-estabelecido pelo Cliente, hipótese que será automaticamente cancelada por iniciativa do Fator; e,

d) quando recebida pelo Fator fora do horário de funcionamento dos mercados administrados pela CETIP.

A ordem cancelada deverá ser mantida em arquivo sequencial, juntamente com as demais ordens emitidas.

Quando a ordem for transmitida/emitida por escrito, o Fator somente aceitará seu cancelamento se o comunicado também for feito por escrito.

2.9. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS REALIZADOS

Distribuição é o ato pelo qual o Fator atribuirá aos seus Clientes, no todo ou em parte, se for o caso, as operações por ela realizadas ou registradas.

O Fator orientará a distribuição dos negócios realizados na Cetip, obedecendo aos seguintes critérios:

- a) somente as Ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- b) as Ordens de pessoas não vinculadas ao Fator terão prioridade em relação às Ordens de pessoas a ele vinculadas;
- c) observados os critérios mencionados acima, a numeração cronológica de recebimento da Ordem determinará a prioridade para o atendimento de Ordem emitida.

2.10. EXECUÇÃO DAS ORDENS

Para os efeitos destas regras, define-se “Execução de ordem” como o ato pelo qual o Fator cumprirá uma determinada ordem emitida/transmitida pelo Cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados em que opera.

Para fins de execução, as ordens de operações nos sistemas de negociação da CETIP poderão ser agrupadas pelo Fator, por tipo de mercado, título ou características específicas do contrato.

Em caso de interrupção do sistema de negociação do Fator ou da CETIP, por motivo operacional ou de força maior, as operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela CETIP.

3. DA NOTA DE NEGOCIAÇÃO OU DE OUTRO DOCUMENTO QUE SUPRA A ORDEM

O Fator manterá arquivadas as notas de negociação/documentos análogos relativos (os) aos negócios previamente realizados e levados a registro no Sistema da Cetip para efeito de suprir o registro de Ordens, as (os)

quais serão disponibilizadas (os) para a Cetip e/ou para a CVM sempre que solicitado.

4. DA POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

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.

O Fator disponibilizará para seus Clientes, informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

O Fator deve manter controle das posições dos Clientes, com a conciliação periódica entre:

- Ordens executadas/notas de negociação e/ou documentos que supram o registro de Ordens;
- Posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus Clientes; e
- Posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação, se for o caso.

5. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

O Fator 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 pagamento de valores efetuado pelo Cliente ao Fator em decorrência de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações, deve ser feito com recursos próprios por meio de transferência bancária ou cheque de titularidade do Cliente, ou então por outros meios que forem colocados à sua disposição, desde que permitam identificar o remetente dos recursos.

O pagamento efetuado pelo Fator ao Cliente deve ser feito por meio de transferência bancária ou cheque nominal de titularidade do Fator..

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente ao Fator somente serão considerados disponíveis após a confirmação do efetivo recebimento pelo Fator.

As transferências efetuadas pelo Fator, ao Cliente investidor não residente podem ser feitas para a conta corrente do administrador de Custódia de investidor não residente ou do administrador de Custódia de terceiros contratado pelo investidor não residente, que também deve estar identificada no cadastro do Cliente no Fator.

6. PESSOAS VINCULADAS (aplicável exclusivamente à oferta realizada na Plataforma Eletrônica)

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

- a) Administradores, empregados, operadores e demais prepostos do Fator que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) Agentes autônomos que prestem serviços ao Fator;
- c) Demais profissionais que mantenham, com o Fator, 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 do Fator;
- e) Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo Fator ou por pessoas a elas 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.

O Fator observará as seguintes condições, no que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas:

- Em caso de Ordens concorrentes dadas simultaneamente por Clientes que não sejam pessoas vinculadas e por pessoas vinculadas, Ordens de Clientes que não sejam pessoas vinculadas devem ter prioridade.
- É vedado ao Fator privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses de Clientes.
- As pessoas vinculadas ao Fator somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio do Fator não se aplicando, contudo:

- I. Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e,
- II. Às pessoas vinculadas ao Fator em relação às operações em mercado organizado em que o Fator não seja pessoa autorizada a operar.

- Equiparam-se às operações de pessoas vinculadas, para os efeitos desta instrução, aquelas realizadas para a carteira própria do Fator.
- As pessoas vinculadas a mais de uma Instituição devem escolher apenas uma Instituição intermediária com a qual mantém vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

7. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE ORDEM E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES (a obrigatoriedade de utilização de sistema de gravação é aplicável à oferta realizada na Plataforma Eletrônica)

O Fator realiza gravação, de forma inteligível, de todas as Ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante, e todas as Ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea.

O sistema de gravação mantido pelo Fator 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 de cada gravação. 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 pelo Fator pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da data da respectiva gravação.

8. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

O Fator informa que possui controles internos de prevenção e combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo sobre suas operações e de seus Clientes, cursadas no âmbito da Cetip, incluindo, no mínimo, a implantação dos seguintes controles:

- Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários, independentemente de seu valor- o monitoramento das operações estabelecido

com base em critérios próprios do Fator, para verificação da compatibilidade com a situação patrimonial e financeira do Cliente, informada em seu cadastro, análise das operações em conjunto com outras operações conexas e que possam fazer parte de um mesmo grupo de operações ou guardar qualquer tipo de relação entre si, para efeito de identificação de operações que possa configurar crime de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, estabelecendo regras de monitoramento especiais para as seguintes categorias de Clientes investidores: não residentes, especialmente quando constituídos sob a forma de trusts e sociedades com títulos ao portador; investidores com grandes fortunas (private banking); e pessoas politicamente expostas; 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, de modo a evitar o uso indevido do sistema da Cetip por terceiros para a prática de ilícitos.

•Conservação dos cadastros dos Clientes e dos registros das operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição da Cetip e da CVM, bem como conservação da documentação que comprove a adoção dos procedimentos de monitoramento das operações e verificação de compatibilidade entre a capacidade econômico-financeira do Cliente com as operações por ele realizadas, e, também, dos registros das conclusões de suas análises acerca das operações ou propostas, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de encerramento da conta do Cliente no Fator ou da conclusão da última transação realizada em nome do respectivo Cliente (o que ocorrer por último), podendo este prazo ser estendido indefinidamente na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela CVM ao Fator.

•Comunicação, ao COAF, de operações envolvendo Clientes que tenham a finalidade de gerar perda ou ganho para as quais falte, objetivamente, fundamento econômico; operações com a participação de pessoas

•Desenvolvimento e implantação de manual de procedimentos de controles internos que assegure a observância das obrigações referente ao cadastro, monitoramento, identificação preventiva dos riscos de prática dos crimes de lavagem de dinheiro incluindo, análise de novas tecnologias, serviços e produtos, identificação de Clientes que se tornaram após o início do relacionamento com o Fator ou que foi constatado que já eram pessoas politicamente expostas no início do relacionamento, identificação da origem dos recursos envolvidos nas transações dos Clientes e dos beneficiários identificados como pessoas politicamente expostas, seleção de funcionários idôneos e de elevados padrões éticos para seus quadros, e a comunicação de operações suspeitas às autoridades, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, visando à prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

•Manutenção de programa de treinamento contínuo para funcionários, destinado a divulgar os procedimentos de controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

9. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS EM RELAÇÃO AOS COMITENTES

No processo de cadastramento do Cliente são efetuadas a avaliação e a identificação do seu perfil financeiro, de sua experiência em matéria de investimentos e dos objetivos visados. Assim, o Cliente fornecerá informações para avaliação de:

- a) Tolerância a riscos;
- b) Conhecimento de produtos específicos e experiência prévia em investir no mercado financeiro;
- c) Objetivos do investimento; e
- d) Situação econômico-financeira do Cliente.

Foram definidos 4 (quatro) perfis de categoria de Clientes que levaram em consideração fatores relacionados à possibilidade de perdas sem limitação, que poderão ser superiores ao capital investido, e critérios de capacidade subjetiva do Cliente expressos nas respostas do questionário.

Pela análise combinada destas variáveis, o Fator definiu a classificação dos perfis, conforme abaixo:

Conservador: Tem pouco conhecimento dos produtos e derivativos e baixíssima tolerância a riscos. Está disposto a assumir um nível de

risco baixo em troca da perspectiva de superar ligeiramente a taxa de juros nominal. Procura manter a sua carteira de investimentos com baixa volatilidade e com alta liquidez. Pode aplicar apenas em renda fixa e Tesouro Direto.

Moderado: Tem bom conhecimento dos produtos e derivativos e baixa tolerância a risco. Está disposto a assumir um nível de risco maior do que o perfil conservador, em troca da perspectiva de maior rentabilidade no médio e longo prazo. Pode aplicar em fundos e clubes de investimento e ações no mercado à vista, além dos descritos no perfil conservador.

Dinâmico: Tem ótimo conhecimento dos produtos e derivativos e média tolerância a risco. Está sempre atento a oportunidades nos mais variados mercados, acompanhando cenários favoráveis. A maior parte do seu portfólio se caracteriza por ativos de médio e alto risco, em troca da perspectiva de maior rentabilidade no curto e médio prazo. Pode aplicar nos mercados futuro e termo e em aluguel de ações, além dos descritos nos perfis conservador e moderado.

Arrojado: Tem largo e extenso conhecimento dos produtos e derivativos e alta tolerância a risco. Principal objetivo é potencializar a obtenção de crescimento do patrimônio aplicado no longo prazo para sua carteira de investimentos. Assume risco elevado nas alternativas de investimentos que adquire não necessitando de liquidez imediata. Pode aplicar em opções (tanto comprado como vendido), além dos descritos nos perfis acima.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Fator informa que possui controles internos suficientes para a adequada segurança das informações e continuidade das operações, incluindo os seguintes controles:

- Controle de acesso lógico às informações e sistemas de suporte, de forma a prevenir o acesso não autorizado, roubo, alteração indevida ou vazamento de informações;
- Mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com Clientes);
- Implementação de solução de segurança de tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno (firewall), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus);
- Testes periódicos dos sistemas de informação

quanto à sua segurança, e correção tempestiva de vulnerabilidades identificadas;

- Medidas que mantenham as informações com o mesmo nível de proteção em todos os momentos de sua utilização com referência às atividades externas, incluindo trabalho remoto;
- Trilhas de auditoria para os sistemas críticos, as quais permitam identificar origem, data, hora, usuário responsável e tipificação de todas as consultas e manutenções efetuadas sobre informações críticas;
- Medidas preventivas contra a interrupção ou indisponibilidade não programada dos sistemas da informação, identificando processos e pessoas que possam afetar negativamente os processos mais críticos e estabelecendo controles alternativos e compensatórios adequados;
- Testes periódicos das medidas preventivas definidas e implantadas, de forma a garantir a eficiência e eficácia das mesmas;
- Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea);
- Registro e acompanhamento de todas as interrupções ou falhas que gerem interrupção não programada dos sistemas desde sua ocorrência; e
- Aplicação de soluções de contorno e implementação de solução definitiva, para efeito do adequado gerenciamento de incidentes e problemas.

11. DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

11.1. Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC

O Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é o serviço de atendimento telefônico que tem como finalidade, resolver as demandas dos Clientes sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços, regulamentado de acordo com o Decreto nº 6523 de 31 de julho de 2008.

O horário de funcionamento do SAC é das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta, no tel. 0800-77-07229 (gratuito) e via e-mail sac@bancofator.com.br.

11.2. Ouvidoria

A ouvidoria tem a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de

comunicação entre essas instituições, Clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Dentre as atribuições da ouvidoria, destacam-se: 1) receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos Clientes que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas agências e quaisquer outros pontos de atendimento; 2) prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos Clientes

reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas; 3) informar aos Clientes reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias; 4) encaminhar tempestivamente resposta conclusiva para a demanda dos Clientes reclamantes, dentre outras.

O horário de funcionamento da Ouvidoria Fator é das 9h30 até às 12h e das 13h30 até às 16h30, de segunda a sexta, no telefone nº 0800-77-32867.

São Paulo, 01 de Março de 2013.

BANCO FATOR S.A.

FATOR S.A. CORRETORA DE VALORES