



Normas Nº 212

Publicado em: **03/08/2022**

Revisão: **6**

Válido até: **12/07/2023**

Assunto: Regras e Parâmetros de Atuação (RPA)

- [1\) Objetivo](#)
- [2\) Abrangência e Aplicação](#)
- [3\) Implementação e Revisão](#)
- [4\) Regra\(s\) regulamentar\(es\)](#)
- [5\) Regra\(s\) interna\(s\)](#)
- [6\) Diretrizes Gerais](#)
- [7\) Cadastro de Clientes](#)
 - [7.1\) Identificação e Manutenção Cadastral](#)
- [8\) Registro de Ordens](#)
 - [8.1\) Tipos de Ordens](#)
 - [8.2\) Horário para Recebimento das Ordens](#)
 - [8.3\) Formas de Transmissão de Ordens](#)
 - [8.4\) Pessoas Autorizadas a Transmitir Ordens](#)
 - [8.5\) Prazo de Validade das Ordens](#)
 - [8.6\) Registro de Ordens](#)
 - [8.7\) Execução das Ordens](#)
 - [8.8\) Confirmação de Execução da Ordem](#)
 - [8.9\) Procedimento de Recusa e Cancelamento de Ordens](#)
 - [8.10\) Distribuição de Negócios](#)
- [9\) Liquidação das Operações](#)
- [10\) Taxa de Corretagem](#)
- [11\) Custódia de Ativos](#)
- [12\) Controle de Risco](#)
- [13\) Sistema de Gravação de Ordens](#)
- [14\) Pessoas Vinculadas e Carteira própria](#)
- [15\) Monitoramento de Investimentos \(API\)](#)
- [16\) Prevenção à Lavagem de Dinheiro](#)
- [17\) Segurança da Informação e Continuidade de Negócios](#)
- [18\) Canais de relacionamento](#)
- [19\) Código de Conduta](#)
- [20\) Conflito de Interesses](#)
- [21\) Lei Anticorrupção](#)
- [22\) Falha ou Indisponibilidade da Rede Mundial de Computadores \("Internet"\)](#)
- [23\) Disposições Finais](#)

1) Objetivo

Em atendimento ao disposto na Resolução CVM nº 35, de 26 de maio de 2021 ("RESOLUÇÃO 35") e demais normas expedidas pela B3 S.A. - Brasil, Bolsa, Balcão ("B3") estabelece, por meio deste documento, as Regras e Parâmetros de Atuação ("RPA") do Banco Daycoval S.A ("Daycoval"), seus procedimentos relativos ao registro, recebimento, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição dos negócios, procedimentos de recusa e/ou cancelamento de ordens de operações recebidas de seus clientes, bem como procedimentos relativos a cadastro, liquidação das operações, custódia de títulos, sistemas de gravação e liquidação das respectivas operações, que são parte integrante do Contrato de Intermediação de Operações nos Mercados Administrados ("Contrato"), celebrado no ato do cadastro entre a Distribuidora e o Cliente.

2) Abrangência e Aplicação

A todos os clientes, colaboradores e prestadores de serviços relevantes do Conglomerado Daycoval envolvidos na intermediação de títulos e valores mobiliários.

3) Implementação e Revisão

As diretrizes contidas neste documento entram em vigor na data de sua publicação, devendo ser revisadas anualmente ou em prazo inferior, quando houver alteração de legislação aplicável, alteração em procedimentos internos ou quando houver alteração no modelo de negócios.

Toda e qualquer alteração das Regras e Parâmetros de Atuação do Daycoval será comunicada formal e imediatamente a todos os CLIENTES ativos, por e-mail e disponível no site institucional, que passarão a estar automaticamente vinculados às novas regras, termos e condições de operações estabelecidos pelo documento vigente. Antes da sua entrada em vigor, as Regras e Parâmetros de Atuação serão encaminhadas à B3 e à BSM, no prazo estipulado pela regulamentação. Todos os documentos e informações relacionados à atividade de intermediação, distribuição e liquidação de operações envolvendo títulos, valores mobiliários e quaisquer ativos financeiros, mencionados neste documento, serão arquivados pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

4) Regra(s) regulamentar(es)

Resolução CVM nº 35, de 26 de maio de 2021: Estabelece normas e procedimentos a serem observados na intermediação de operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários e revoga a Deliberação CVM nº 105, de 22 de janeiro de 1991, e as Instruções CVM nº 51, de 9 de junho de 1986, CVM nº 333, de 6 de abril de 2000, CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011, Instrução CVM nº 526, de 21 de setembro de 2012; Instrução CVM nº 581, de 29 de setembro de 2016; Instrução CVM nº 612, de 21 de agosto de 2019; e Instrução CVM nº 618, de 28 de janeiro de 2020.

5) Regra(s) interna(s)

A norma poderá ser atualizada ou modificada a qualquer momento, estando nossos clientes automaticamente vinculados ao contrato e termos ou condições de operações que vierem a ser adotados.

A comunicação aos clientes sobre qualquer alteração ocorrida nesta norma deve ser realizada por meio da atualização do conteúdo deste normativo na página eletrônica do Daycoval.

6) Diretrizes Gerais

O Conglomerado Daycoval, na condução de suas atividades, deve seguir os seguintes princípios:

- a. Proibidade na condução de suas atividades;
- b. Zelar pela integridade do mercado;
- c. Prezar pela capacidade para o desempenho das atividades;
- d. Agir com diligência no cumprimento de ordens;
- e. Agir com diligência no controle das posições dos clientes na custódia e ordens executadas;
- f. Obter e apresentar a seus clientes as informações necessárias ao cumprimento de ordens;
- g. Adotar providências no sentido de evitar a realização de operações em situações de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo a seus clientes; e
- h. Suprir seus clientes, em tempo hábil, com a documentação ou informações referentes aos negócios realizados.

7) Cadastro de Clientes

No início do relacionamento e a realização de operações, o cliente deve disponibilizar todas as informações cadastrais, mediante o preenchimento e assinatura da ficha cadastral e do questionário de perfil de *suitability*, bem como, deve disponibilizar as cópias dos documentos exigidos para fins comprobatórios e assinar o Contrato.

O cliente deve manter as informações cadastrais devidamente atualizadas, mesmo dentro do prazo de validade, obrigando-se a informar ao Daycoval toda e qualquer alteração ocorrida.

A não atualização cadastral pode incorrer em recusa de ordens devido à ausência ou inconsistências decorrentes do cadastro.

As atualizações cadastrais devem ocorrer, preferencialmente, por meio do Dayconnect ou por meio da área comercial.

O cliente é responsável por declarar em sua ficha cadastral que se trata de pessoa politicamente exposta e/ou US Person, para que sejam adotadas as medidas de supervisão com maior rigor para relacionamento e operações que envolvam esses clientes.

A identificação de pessoa vinculada deve ser realizada por meio do contrato.

Nas respectivas fichas e documentos cadastrais devem ser explícitos a identificação de entidades ou pessoas que podem operar por conta e ordem do cliente.

Outros documentos podem ser solicitados, se necessário, de acordo com particularidades dos produtos distribuídos, como forma de suportar e/ou fundamentar requisitos identificados no cliente.

7.1) Identificação e Manutenção Cadastral

No processo de identificação e manutenção cadastral do cliente, o Daycoval adotará os seguintes procedimentos:

Atualização dos dados cadastrais dos clientes ativos em intervalos não superiores a 24 (vinte e quatro) meses;

Identificação do cliente e manutenção dos cadastros atualizados conforme regulamentação em vigor, em especial a Resolução CVM nº 50, de 31 de Agosto de 2021 ("RESOLUÇÃO 50").

No caso de cadastramento simplificado de Investidor Não Residente (INR), atenderá os requisitos previstos nas regras editadas pela CVM, em especial a Resolução CVM nº 35, e alterações posteriores, e conforme regras editadas pela B3;

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 da B3 por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;

Identificação das pessoas politicamente expostas (PPE) e adoção de procedimentos de supervisão mais rigorosos dos relacionamentos e operações envolvendo essas pessoas, com especial atenção a 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 o Daycoval, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e

Manutenção das informações mantidas nos cadastros dos clientes, com os respectivos documentos, para eventual apresentação à B3, aos Órgãos Reguladores ou Poder Judiciário.

8) Registro de Ordens

Para fins do normativo, compreende-se por "ordem" o ato mediante o qual o cliente determina a negociação ou registro da operação de valor mobiliário em seu nome e nas condições que especificar.

As ordens devem ser realizadas somente após o processo de aceitação do cliente.

O Daycoval pode acatar de seus clientes os tipos de ordens a seguir identificados (item 8.1), para

operações de compra e venda de títulos, valores mobiliários e ativos financeiros negociados junto aos mercados à vista (lote padrão e fracionário), a termo, de opções e futuro, de acordo com as normas e regulamentos aplicáveis ao mercado financeiro e de capitais, especialmente no que diz respeito ao recebimento, registro, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição e cancelamento de ordens.

8.1) Tipos de Ordens

O Daycoval receberá e aceitará os tipos de ordens abaixo:

a. 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 que for recebida pelo Daycoval;

b. ORDEM LIMITADA: É aquela que deve ser executada somente a preço igual, ou melhor, do que especificado pelo cliente;

c. ORDEM ADMINISTRADA: É aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando o momento e os sistemas da execução da ordem a critério do Daycoval;

d. ORDEM DE FINANCIAMENTO: é aquela constituída por uma ordem de compra ou de venda de um ativo ou direito, em 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;

e. ORDEM STOP: É aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada; e

f. ORDEM CASADA: É aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.

8.2) Horário para Recebimento das Ordens

As ordens serão recebidas durante o horário de funcionamento das entidades administradoras de mercados organizados dos produtos negociados. Entretanto, quando forem recebidas fora desse horário, terão validade somente para a sessão de negociação do dia seguinte.

8.3) Formas de Transmissão de Ordens

As ordens devem ser transmitidas verbalmente, por escrito e por meio de outros sistemas eletrônicos de conexões automatizadas. São consideradas ordens:

Verbais: aquelas recebidas por telefone e registradas em sistema de gravação; e

Escritas: aquelas recebidas por carta ou pelos meios eletrônicos disponíveis como e-mail ou serviço de mensagem instantânea ou por quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento, desde que assegurada a sua autenticidade e integridade, constando, conforme o caso, assinatura, número da linha ou aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

Todas as ferramentas possuem trilhas de auditorias que permitem a realização de inspeções, caso seja necessário, bem como, estão protegidas contra adulterações.

8.4) Pessoas Autorizadas a Transmitir Ordens

O Daycoval somente pode acatar ordens emitidas/transmitidas pelo cliente e/ou seus procuradores e/ou seus representantes legalmente habilitados, autorizados e identificados no cadastro do cliente.

No caso de procurador, cabe ao cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato, com poderes específicos, que deve ser arquivado juntamente com os documentos cadastrais, devendo o cliente, ainda, informar o Daycoval sobre a eventual revogação do mandato por ele outorgada.

O cliente deve ter ciência que deve acompanhar as operações realizadas por seu procurador, não

podendo imputar ao Daycoval qualquer responsabilidade por eventuais perdas que as operações ordenadas pelo procurador possam lhe causar.

O Daycoval não opera com clientes não residentes, portanto, regras específicas não são aplicáveis.

8.5) Prazo de Validade das Ordens

O Daycoval deve acatar ordens de operações com prazo de validade determinado pelo cliente, quando de sua emissão/registro.

Caso a ordem não seja executada, a mesma deve ser considerada como vencida, não sendo mais encaminhada para negociação. Caso seja do interesse do cliente, deve ser transmitida nova ordem.

Na hipótese de o cliente não determinar o prazo, as ordens terão validade somente para o dia em que foram emitidas/transmitidas.

8.6) Registro de Ordens

As ordens recebidas diariamente, por meio eletrônico ou verbal, devem ser registradas no Daycoval e transmitidas aos sistemas de negociação para sua execução.

A formalização do registro das ordens deve se dar por sistema operacional específico, onde devem constar, para cada ordem, as seguintes informações:

- Código de identificação do cliente junto ao Daycoval;
- Data, horário e número que identifiquem a seriação cronológica de recepção da ordem;
- Descrição do ativo objeto da ordem (quantidade e preço);
- Natureza da operação (compra, venda ou tipo de mercado);
- Tipo de ordem;
- Identificação do emissor;
- Preço da ordem;
- Prazo de validade da ordem;
- Indicação do status da ordem recebida (executada, não executada ou cancelada);
- Identificação do número da operação na B3; e
- Identificação do Operador no Sistema Eletrônico de Negociação (exceto nos casos de *Direct Market Access - DMA*).

8.7) Execução das Ordens

Define-se "Execução de Ordem" o ato pelo qual o Daycoval cumprirá uma determinada ordem emitida/transmitida pelo cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados em que opera.

A critério do Daycoval, as ordens poderão ser agrupadas por tipo de mercado, título ou características do contrato.

No que se refere ao processo de repasse de ordens, o Daycoval não realiza tais transações.

Em caso de interrupção do sistema de negociação da corretora executante ou da B3, por motivo operacional ou de força maior, as operações, se for possível, podem ser executadas por intermédio de outro sistema de negociação, disponibilizado pela B3 ou por outra corretora.

8.8) Confirmação de Execução da Ordem

A confirmação da ordem deve ser prévia, para permitir o adequado controle do cliente, o Daycoval deve confirmar a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por escrito.

Após a confirmação da execução da ordem de operações, mediante a emissão de nota de

corretagem, a ser encaminhada ao cliente, da qual constará, detalhadamente, as informações pertinentes acerca de cada operação realizada.

A nota de negociação deve ser enviada após o encerramento do pregão, preferencialmente, via e-mail ao investidor.

Este documento deve ser extraído do sistema, confirmando a execução da operação.

De acordo com o ativo negociado, o cliente deve receber, no endereço constante em seu cadastro, o "Aviso de Negociação de Ações - ANA", emitido em face das operações realizadas e o "Extrato de Negociações", emitido mensalmente em decorrência das operações realizadas, que demonstram os negócios realizados e a posição detida pelo cliente.

8.9) Procedimento de Recusa e Cancelamento de Ordens

O Daycoval pode, a seu exclusivo critério, recusar o registro e execução de ordens de seus clientes, bem como dos respectivos representantes, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata, não sendo obrigado a revelar as razões da recusa.

O Daycoval não acata ordens de operações de clientes que se encontrem, por qualquer motivo, impedidos de operar no mercado de títulos e valores mobiliários.

O Daycoval pode, a seu exclusivo critério, condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

- a. Prévio depósito dos títulos e valores mobiliários a serem vendidos, ou no caso de compra ou de movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente ao custo total ou parcial da operação;
- b. Que os títulos a serem vendidos estejam subcustodiados por intermédio do Daycoval;
- c. Na hipótese de lançamentos de opções, mediante o prévio depósito de títulos ou garantias nas *clearings*, conforme o caso, por intermédio do Daycoval desde que aceites como garantia pela B3.

Toda e qualquer ordem, enquanto não executada, pode ser cancelada, respeitando-se os procedimentos operacionais de cada produto. Entretanto, o atendimento à solicitação de cancelamento de uma ordem somente deve ocorrer após a confirmação da sua não execução via Sistemas Operacionais das Bolsas de Valores ou Mercado de Balcão Organizado.

O Daycoval pode cancelar uma ordem quando esta representar risco de inadimplência, ou contrariar as normas operacionais do Mercado de Títulos e Valores Mobiliários, sendo, então, o cliente comunicado sobre o cancelamento, ou automaticamente por não ser passível de execução no prazo preestabelecido pelo cliente.

Quando o cliente decidir modificar as condições de sua ordem registrada e ainda não executada, a mesma deve ser cancelada e, se for o caso, substituída por uma nova ordem.

8.10) Distribuição de Negócios

Compreende-se por "Distribuição de Negócios" o ato pelo qual o Daycoval atribuirá a seus clientes, no todo ou em parte, as operações por ele realizadas ou registradas nos diversos mercados.

A distribuição dos negócios deve ocorrer por tipo de mercado, valor mobiliário e por lote padrão/fracionário, obedecendo aos seguintes critérios:

- a. Somente ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio devem concorrer em sua distribuição;
- b. A prioridade para o atendimento de ordens de um mesmo tipo deve obedecer a numeração cronológica de recepção; e
- c. As ordens de pessoas não vinculadas ao Daycoval devem ter prioridade em relação às ordens de pessoas a ele vinculadas.

9) Liquidação das Operações

A liquidação das operações deve ser feita por meio de lançamentos efetuados em conta corrente de titularidade do cliente no Daycoval

O cliente obriga-se a pagar ao Daycoval os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações.

Caso existam débitos pendentes em nome do cliente, o Daycoval está autorizado, independentemente de aviso prévio ou de quaisquer avisos e/ou notificação judicial ou extrajudicial, a:

- a. Executar, reter e/ou efetuar transferências de importâncias em moeda corrente que detiver depositadas em garantias ou a qualquer título, em favor do cliente;
- b. Promover a venda, a preço de mercado, dos títulos, valores mobiliários e demais ativos financeiros entregues em garantia pelo cliente, assim como quaisquer outros valores e ativos que detiver depositados a favor do cliente, inclusive as próprias posições e os valores mobiliários objeto das operações realizadas;
- c. Liquidar antecipadamente quaisquer títulos, contratos, direitos, valores mobiliários, mercadorias e outros bens e ativos de titularidade do cliente que se encontrem sob a sub custódia do Daycoval e/ou encerrar contratos a prazo, em bolsa ou em câmaras de compensação e liquidação, necessários à quitação plena ou parcial dos débitos existentes, inclusive aqueles objetos das operações inadimplidas, aplicando o produto da venda na quitação do saldo devedor; e
- d. Proceder ao encerramento, no todo ou em parte, das posições registradas em nome do cliente.

10) Taxa de Corretagem

A taxa é cobrada pelo Daycoval de acordo com as negociações dos Clientes no momento da contratação dos produtos/serviços prestados. A tabela com informações encontra-se disponível para consulta em www.daycoval.com.br/investimentos/renda-variavel

11) Custódia de Ativos

O cliente, no momento de seu cadastramento e ao iniciar suas operações, deve aderir aos termos do Contrato de Prestação de Serviços das Câmaras de Liquidação, firmado pelo Daycoval, outorgando poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, junto às companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

O ingresso de recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados em custódia ou em garantias, serão creditados na conta corrente do cliente, junto ao Daycoval, e os ativos recebidos serão depositados em conta de custódia do cliente, junto a B3.

O cliente declara estar ciente de que, nos casos de ativos custodiados na B3, a prestação do serviço de custódia deve ser controlada pelo Daycoval, na qualidade de participante-cotista daquela Câmara.

O exercício de direito de subscrição de ativos somente deve ser realizado pelo Daycoval, mediante autorização do cliente e prévio depósito de numerário correspondente.

O cliente receberá, no endereço (residencial, comercial ou eletrônico) constante de seu cadastro, os extratos mensais emitidos pela B3, que conterão a relação de ativos depositados e demais movimentações ocorridas em seu nome.

A conta de custódia aberta pelo Daycoval deve ser exclusivamente por ele movimentada.

12) Controle de Risco

O Daycoval monitora continuamente sua exposição ao risco decorrente das posições mantidas por seus clientes.

O Daycoval, estabelece, a seu exclusivo critério, limites operacionais e mecanismos que visam a limitar riscos a seus clientes, em decorrência da variação brusca de cotação e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se total ou parcialmente a executar as ordens recebidas ou operações

solicitadas, mediante a imediata comunicação aos clientes.

13) Sistema de Gravação de Ordens

As transmissões de ordens ocorrem por ligações telefônicas e mensagens (e-mail), recebidas dos clientes pelo Daycoval, operadores, gerentes ou agentes autônomos, incluindo aquelas recebidas por escrito (via e-mail), para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, devem ser gravadas e mantidas íntegras, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos, podendo o conteúdo das gravações ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à conta e operações do cliente.

14) Pessoas Vinculadas e Carteira própria

Para fins desta norma, consideram-se pessoas vinculadas:

- a. Administradores, empregados, operadores e demais prepostos do intermediário que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b. Agentes autônomos de investimentos que prestem serviços **ao intermediário com exclusividade no segmento de valores mobiliários;**
- c. Demais profissionais que mantenham, com o intermediário, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- d. Pessoas naturais que sejam diretas ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário do intermediário;
- e. Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo intermediário ou por pessoas a ele vinculadas;
- f. Cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens "a" e "d";
- g. Clubes e fundos de investimentos, cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

No que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas, devem ser observadas as seguintes condições:

1. 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;
2. É vedado ao Intermediário privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses de outros clientes;
3. As pessoas vinculadas somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da Instituição, não se aplicando, contudo:
 - instituições financeiras e à entidades a elas equiparadas; e
 - pessoas vinculadas à instituição, em relação às operações em mercado organizado em que a instituição não seja pessoa autorizada a operar.
4. Equiparam-se às operações de pessoas vinculadas, para os efeitos desta instrução, aquelas realizadas para a carteira própria da Instituição.
5. As pessoas vinculadas a mais de uma Instituição devem escolher apenas um intermediário com o qual mantém vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

15) Monitoramento de Investimentos (API)

No processo de cadastramento do cliente é realizada a identificação de seu perfil, a partir do preenchimento do Questionário Perfil do Investidor, conforme regras e procedimentos descritos no documento Normas API - Adequação do Perfil do Investidor (*suitability*). As informações obtidas neste processo possibilitam a identificação do seu perfil financeiro, tolerância a riscos, nível de conhecimento dos produtos, experiência prévia em investir no mercado financeiro, objetivos visados e situação econômico-financeira do cliente.

Foram definidos 03 (três) perfis de risco de clientes, levando 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. Define-se a classificação dos perfis, conforme abaixo:

- Conservador;
- Moderado; e
- Arrojado.

As informações obtidas neste processo possibilitam entender o perfil do investidor para o atendimento adequado das necessidades de cada cliente.

16) Prevenção à Lavagem de Dinheiro

O Daycoval possui controles internos de prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate do Financiamento ao Terrorismo sobre suas operações e de seus clientes, cursadas no âmbito da negociação de valores mobiliários, conforme diretrizes estabelecidas na Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate Financiamento do Terrorismo (PLD/CFT), incluindo, no mínimo, os seguintes controles:

- Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários;
- Conservação dos cadastros dos clientes e dos registros das operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição dos órgãos reguladores;
- Comunicação ao COAF (Conselho de Controle de Atividades Financeiras) de operações envolvendo clientes, quando for o caso; e
- Manutenção do programa de treinamento contínuo para colaboradores e prestadores de serviços relevantes, destinado a divulgar os procedimentos de controles internos de PLD/CFT.

17) Segurança da Informação e Continuidade de Negócios

Todos os documentos e informações exigidos, bem como toda correspondência, interna e externa, todos os papéis de trabalho, relatórios e pareceres relacionados com o exercício de suas funções, sejam eles físicos ou eletrônicos, assim como a íntegra das gravações devem ser mantidos pelo prazo mínimo de 5 anos.

Os controles internos implantados são 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;

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 preventivas contra a interrupção ou indisponibilidade não programada dos sistemas da informação, estabelecendo controles alternativos e compensatórios adequados;

Testes periódicos das medidas preventivas definidas e implantadas, de forma a garantir a eficiência e eficácia das mesmas.

18) Canais de relacionamento

Ouvidoria: Em conformidade à Resolução CMN do nº 4.860/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e a Resolução CVM nº 43, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários. O Daycoval oferece aos clientes canais de relacionamento para esclarecer dúvidas, acolher sugestões ou registrar reclamações relacionadas a produtos, serviços e ao processo de negociação de valores mobiliários, os seguintes canais:

Site: www.daycoval.com.br/ouvidoria

Telefone: 0800 777 0900 (à disposição nos dias úteis, no horário das 9hs às 18hs)

Canal de Denúncias: Para registrar uma denúncia envie e-mail para

denuncia@bancodaycoval.com.br, caso queira fazer uma denúncia anônima, envie uma correspondência para: Caixa Postal nº 78455 CEP: 01401-970

Atendimento: canais de atendimento em primeira instância de dúvidas, sugestões ou reclamações de clientes de produtos e serviços do Daycoval.

Central de relacionamento: 0300 111 0500

SAC - Serviço de Atendimento ao Consumidor: 0800 775 0500

Deficiente auditivo ou de fala: 0800 775 2005

WhatsApp: Atendimento no WhatsApp +55 11 99111 6583

Site: www.daycoval.com.br/atendimento

19) Código de Conduta

A ética pessoal e profissional desejada, bem como os parâmetros comportamentais que devem nortear a conduta dos colaboradores do Daycoval, estão descritos no Código de Conduta e divulgados no site da Instituição e na intranet via Portal de Instrumentos Normativos (PIN).

As definidas regras parametrizadas em sistemas operacionais para mitigar os riscos de privilégio dos interesses próprios das pessoas vinculadas em interesses primários aos clientes da instituição.

20) Conflito de Interesses

Para a mitigação de um possível conflito de interesse entre as atividades desenvolvidas pelo Daycoval e/ou por instituições coligadas, são definidas equipes, estruturas físicas e sistêmicas distintas, onde todos os procedimentos são devidamente segregados e documentados.

No tocante ao possível conflito de interesse e parcialidade dos profissionais envolvidos na gestão de carteiras, são realizados procedimentos de auditoria interna, para que sejam analisadas e verificadas as negociações efetuadas pelos colaboradores com os clientes.

21) Lei Anticorrupção

O Daycoval pauta suas atividades agindo com integridade e honestidade em suas práticas gerenciais e em suas operações comerciais, combatendo a corrupção e o suborno em todas as suas formas, especialmente por meio de seus colaboradores, fornecedores, contratados, agentes e administradores. Desta forma, é vital para o Daycoval que cada uma dessas pessoas tenha conhecimento e observe todas as leis nacionais e internacionais anticorrupção e suborno, sobretudo a Lei nº 12.846 de 01/08/2013 ("Lei Anticorrupção").

Com vistas à manutenção de sua reputação e ao cumprimento da Lei Anticorrupção, o Daycoval instituiu o Código de Conduta.

22) Falha ou Indisponibilidade da Rede Mundial de Computadores ("Internet")

Toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas (i) de "status" das ordens; (ii) de posições de custódia, de operações e de limites; e (iii) de cotação de ativos.

Na indisponibilidade de acessar as plataformas de negociação, o investidor poderá utilizar os meios alternativos para execução de suas operações como forma de realizar o envio de ordens ou zerar posições, seguindo o procedimento abaixo:

Para obter informações em caso de instabilidade ou indisponibilidade das plataformas:

- Atendimento via telefone: (11) 3138-0877

- Atendimento via e-mail: rendavariavel@bancodaycoval.com.br

Para execução de ordens, em caso de instabilidade ou indisponibilidade das plataformas:

Plataforma Daycoval Investimentos

- Atendimento via telefone: (11) 3138-0877

- Atendimento via e-mail: rendavariavel@bancodaycoval.com.br

23) Disposições Finais

O Daycoval dará ciência aos Clientes acerca das alterações ocorridas neste documento através de comunicado para o e-mail de contato registrado em seu cadastro.

Todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas serão mantidos pelo prazo e nos termos estabelecidos pela CVM.

As novas versões deste instrumento poderão ser divulgadas por carta, e-mail registrado ou página eletrônica na Internet, bem como em área conectada do Portal onde constam todas as informações sobre as operações realizadas pelos CLIENTES.

Ademais, o Daycoval mantém em seu site eletrônico www.bancodaycoval.com.br versão digital do documento sempre atualizada. A versão física do documento pode ser obtida diretamente na sede do Daycoval.

*As atualizações dessa versão, em relação à versão anterior, encontram-se destacadas (em amarelo).