

A **SANTANDER CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.**, com sede na Capital do Estado de São Paulo, Av. Presidente Juscelino Kubitschek, n.º 2041 e 2235 - 24º andar, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 51.014.223/0001-49, neste ato representada na forma de sua documentação societária em vigor ("**SANTANDER CORRETORA**"), em atendimento ao disposto na Instrução CVM nº 505, de 2 de setembro de 2011 ("**ICVM 505**") e demais normas expedidas pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão ("**B3**") estabelece, por meio desse documento ("**Documento**"), suas regras e parâmetros de atuação.

## 1. PRINCÍPIOS

**1.1.** A **SANTANDER CORRETORA** observará, na execução de suas atividades, os seguintes princípios:

- (a) proibidade na condução das atividades;
- (b) zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de **CLIENTES** e à exigência de depósito de garantias;
- (c) capacitação para desempenho das atividades;
- (d) diligência no cumprimento de Ordens (conforme abaixo definido) e na especificação de comitentes;
- (e) diligência no controle das posições dos **CLIENTES** na custódia, com a conciliação periódica entre:
  - (i) Ordens (conforme abaixo definido) executadas;
  - (ii) posições constantes em extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos pela entidade prestadora de serviços de custódia; e
  - (iii) posições fornecidas pelas câmaras de compensação e liquidação;
- (f) obrigação de obter e apresentar aos seus **CLIENTES** informações necessárias ao cumprimento de Ordens (conforme abaixo definido);
- (g) adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo a seus **CLIENTES**; e
- (h) suprir seus **CLIENTES**, em tempo hábil, com a documentação dos negócios realizados.

## 2. CADASTRO

**2.1.** O **CLIENTE**, antes de iniciar suas operações com a **SANTANDER CORRETORA**, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e assinatura da respectiva Ficha Cadastral, bem como entregar cópias dos documentos requeridos e dos seguintes documentos assinados com a **SANTANDER CORRETORA**, de acordo com o segmento do **CLIENTE**:

### (a) Cliente Institucional:

- (i) Contrato de Intermediação e Liquidação de Operações nos Mercados Administrados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão para Cliente Institucional;

(ii) Contrato de Intermediação e Liquidação de Operações nos Mercados Administrados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão para Fundos de Investimento; ou

(iii) Contrato de Intermediação e Repasse de Operações nos Mercados Administrados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão para Cliente Institucional – Participante de Liquidação;

## **(b) Cliente Varejo**

### **(b.1) Cadastro Simplificado:**

(i) Termo de Adesão aos Serviços da Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A. para Cliente Pessoa Física, por meio do qual o **CLIENTE** adere às Condições Gerais Aplicáveis à Ficha Cadastral Simplificada Cliente – Pessoa Física; e

### **(b.2) Cadastro Padrão:**

(i) Termo de Adesão aos Serviços da Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A., por meio do qual o **CLIENTE** adere às Condições Gerais Aplicáveis à Intermediação de Operações nos Mercados Administrados pela B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão para Cliente Pessoa Física.

**2.1.1.** Adicionalmente ao disposto no item 2.1 acima, o **CLIENTE** deverá:

- (a) ser correntista do Banco Santander (Brasil) S.A. (“Banco Santander”); e
- (b) aderir formalmente às normas editadas pela B3.

**2.1.2.** A abertura da Conta Corrente Corretora, abaixo definida, não movimentável por cheques, de titularidade do **CLIENTE** junto à **SANTANDER CORRETORA** e sua liberação para envio e execução de Ordens de Operações (conforme abaixo definido), fica sujeita a prévia análise das informações apresentadas pelo **CLIENTE** quando do preenchimento e envio da Ficha Cadastral, a exclusivo critério da **SANTANDER CORRETORA**.

**2.2.** O **CLIENTE** deverá manter suas informações cadastrais devidamente atualizadas, ficando obrigado a informar por escrito à **SANTANDER CORRETORA** quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais, no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida alteração. A **SANTANDER CORRETORA** poderá cancelar o cadastro do **CLIENTE**, a qualquer momento, excluindo-o da carteira de **CLIENTES** da **SANTANDER CORRETORA** por falta de atualização cadastral do **CLIENTE**.

**2.3.** Em atendimento às disposições constantes da Instrução CVM nº 301 de 16 de abril de 1999 (“ICVM 301”) e respectivas alterações posteriores, o cadastro do **CLIENTE** será atualizado em períodos não superiores a 24 (vinte e quatro) meses da última atualização.

**2.4.** No processo de identificação do **CLIENTE**, a **SANTANDER CORRETORA** adotará os seguintes procedimentos:

- (a) identificação do **CLIENTE** e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor, em especial a ICVM 301, e nas regras editadas pela B3;

- (b) no caso de cadastramento simplificado de investidor não residente, atenderá os requisitos previstos nas regras editadas pela Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), em especial a ICVM 505, e nas regras editadas pela B3;
- (c) permissão de novas movimentações das contas de titularidade de **CLIENTES** inativos apenas mediante a atualização de seus respectivos cadastros;
- (d) adoção contínua de regras, procedimentos e controles internos visando à confirmação das informações cadastrais, à manutenção dos cadastros atualizados e à identificação dos beneficiários finais das operações, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, de forma a evitar, por seu intermédio, o uso indevido do sistema da B3 por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;
- (e) divulgação da legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação para seus **CLIENTES**;
- (f) 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 a **SANTANDER CORRETORA**, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e
- (g) manutenção das informações cadastrais dos **CLIENTES**, com os respectivos documentos, inclusive daquelas que não sejam de inclusão obrigatória no sistema da B3, para eventual apresentação à B3, ao órgão regulador competente ou ao Poder Judiciário.

### 3. TIPOS DE ORDENS ACEITAS

**3.1.** Para efeito destas regras, entende-se por "Ordem" o ato pelo qual o **CLIENTE** determina à **SANTANDER CORRETORA** a compra ou a venda de ativos ou direitos ou o registro de operação em seu nome e nas condições que especificar (“Operação”), observada a forma de transmissão indicada na respectiva Ficha Cadastral.

**3.2.** A **SANTANDER CORRETORA**, nas Operações realizadas na B3, receberá os tipos de Ordens a seguir identificados, para as Operações realizadas nos **MERCADOS À VISTA, A TERMO, DE OPÇÕES, DE FUTUROS, DE SWAP e DE RENDA FIXA**, e as executará desde que o **CLIENTE** atenda às demais condições estabelecidas neste Documento, em especial as previstas no item 2.1 acima:

- (a) Ordem discricionária é aquela transmitida por administrador de carteira ou por quem representa mais de um **CLIENTE**, cabendo ao emitente estabelecer as condições em que a Ordem será executada e, no prazo estabelecido pela B3, indicar os nomes dos **CLIENTES** finais, atribuindo-lhes as Operações realizadas, a quantidade de ativos ou direitos comprados ou vendidos a ser atribuída a cada um deles e o respectivo preço;
- (b) Ordem limitada é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo **CLIENTE** (“Ordem Limitada”);

- (c) 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;
- (d) Ordem administrada é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, cabendo à **SANTANDER CORRETORA**, a seu critério, determinar o momento e os sistemas em que as Ordens serão executadas ("Ordem Administrada");
- (e) Ordem casada é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra Ordem do **CLIENTE**, podendo ser com ou sem limite de preço ("Ordem Casada");
- (f) Ordem de financiamento é aquela constituída por uma Ordem de compra ou de venda de um ativo ou direito em um mercado administrado pela B3, e outra concomitantemente de compra ou venda do mesmo ativo ou direito, no mesmo ou em outro mercado também administrado pela B3;
- (g) Ordem *stop* é aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a Ordem deverá ser executada ("Ordem Stop"). Após a análise da Ordem Stop por parte da **SANTANDER CORRETORA**, ficará a seu exclusivo critério acatar ou não a referida Ordem; e
- (h) Ordem monitorada é aquela em que o **CLIENTE**, em tempo real, decide e determina à **SANTANDER CORRETORA** as condições de execução da Ordem ("Ordem Monitorada").

**3.3.** Caso o **CLIENTE** não especifique o tipo de Ordem relativo à Operação que deseja executar, a **SANTANDER CORRETORA** poderá escolher aquele que melhor atenda às instruções recebidas.

**3.4.** Todas as Ordens recebidas através do sistema de atendimento automatizado da **SANTANDER CORRETORA**, disponível no site da **SANTANDER CORRETORA** ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)) e integrado ao sistema de negociação da B3 ("PUMA Trading System"), que permite ao **CLIENTE** colocar, através da Internet, para execução imediata ou programada, Ordens para a realização de Operações ("Sistema Homebroker") serão entendidas como sendo Ordens Limitadas.

## 4. HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS ORDENS

**4.1.** As Ordens serão recebidas durante o horário de funcionamento de mercados administrados pela B3. Quando forem recebidas fora deste horário, as Ordens terão validade somente para a sessão de negociação seguinte.

**4.1.1.** As Ordens transmitidas via Sistema Homebroker serão recebidas em qualquer horário. Quando forem recebidas fora do horário de funcionamento do mercado, antes do *After Market*, as Ordens terão validade para a sessão de negociação do próprio *After Market*. Se recebidas após o *After Market*, as Ordens terão validade somente para a sessão de negociação seguinte.

## 5. FORMAS ACEITAS DE RECEBIMENTO DAS ORDENS

**5.1.** A transmissão de Ordens poderá ser, conforme opção efetuada pelo **CLIENTE** em sua Ficha Cadastral, verbal ou escrita.

**5.1.1.** São **verbais** as Ordens recebidas via telefone gravado, por meio dos telefones de contato disponíveis na página da **SANTANDER CORRETORA**: [www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br).

**5.1.2.** São **escritas** as Ordens (a) recebidas por meio dos programas *Bloomberg* ou *Reuters* (“Programas de Mensagens Instantâneas”), quando inseridos no sistema de segurança da informação do Grupo Econômico Santander (conforme abaixo definido), observado que as Ordens transmitidas através de outros programas não serão acatadas pela **SANTANDER CORRETORA**; (b) recebidas por meio de outro *Vendor* disponibilizado pela **SANTANDER CORRETORA**; (c) recebidas via e-mail; ou (d) inseridas em sistemas eletrônicos de negociação disponibilizados pela **SANTANDER CORRETORA**, como o Sistema DMA (conforme abaixo definido) e o Sistema Homebroker (“Sistemas Eletrônicos de Negociação”), observada a necessidade de aprovação específica.

**5.1.2.1.** Para o acesso ao programa *Bloomberg*, será fornecida uma senha de identificação eletrônica “máster” (“Senha Eletrônica”), a qual poderá ser utilizada, de forma exclusiva, pessoal e intransferível, pelos emissores de ordens (“Emissores de Ordens”) cadastrados pelo **CLIENTE** junto à **SANTANDER CORRETORA**.

**5.1.2.2.** A utilização da Senha Eletrônica será considerada, para todos os fins e efeitos, como manifestação expressa da vontade dos Emissores de Ordens em obter as informações, praticar os atos e efetuar as transações solicitadas, reputadas, portanto, como sua assinatura de próprio punho, obrigando o **CLIENTE**, ainda que feita de forma indevida ou criminosa.

**5.1.2.3.** O **CLIENTE** fica obrigado, por si e pelos Emissores de Ordens, a manter a Senha Eletrônica em absoluto sigilo, não a fornecendo a quem quer que seja, em hipótese alguma, responsabilizando-se por sua devida manutenção.

**5.1.2.4.** A **SANTANDER CORRETORA** se reserva o direito de suspender e/ou bloquear a utilização da Senha Eletrônica caso haja, a seu exclusivo critério, o uso indevido da mesma ou a falta de recursos por parte do **CLIENTE**.

**5.1.2.5.** O **CLIENTE** reconhece, expressamente, que a **SANTANDER CORRETORA**, seus administradores, diretores, gerentes e funcionários em geral, ou, ainda, as empresas a ela ligadas por qualquer vínculo societário, não são responsáveis e não terão qualquer responsabilidade por quaisquer perdas, danos ou prejuízo, de qualquer natureza que possam vir a ser incorridos e relacionados ao Sistema *Bloomberg*, incluindo, mas não se limitando, aqueles decorrentes do uso inadequado do Sistema *Bloomberg*.

**5.1.3.** As Ordens escritas somente serão consideradas aceitas após confirmação de recebimento pela **SANTANDER CORRETORA**. Quando enviadas diretamente pelo **CLIENTE** por meio de Sistemas Eletrônicos de Negociação, as Ordens serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva integração na porta de conectividade com a B3 e registro no PUMA Trading System.

**5.1.4.** Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação da **SANTANDER CORRETORA**, por motivo operacional ou de força maior, as Ordens poderão ser transmitidas pelo **CLIENTE** à **SANTANDER CORRETORA** pelos canais de atendimento disponibilizados no site da **SANTANDER CORRETORA** ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)).

**5.2.** A **SANTANDER CORRETORA** armazenará os comprovantes e documentos relacionados às Ordens recebidas por um período de 5 (cinco) anos, nos termos da regulamentação vigente.

**5.3.** A **SANTANDER CORRETORA** somente poderá receber Ordens emitidas pelo **CLIENTE** ou por seus representantes ou procuradores, desde que devidamente autorizados e identificados na Ficha Cadastral.

**5.3.1.** Os representantes autorizados e identificados na Lista de Pessoas Autorizadas a Emitir Ordens, consistente no Anexo I à Ficha Cadastral do **CLIENTE**, serão considerados válidos pela **SANTANDER CORRETORA**, até que o **CLIENTE** comunique à **SANTANDER CORRETORA** sua substituição, apresentando a Ficha Cadastral atualizada e os documentos societários que comprovem a alteração.

**5.3.2.** No caso de procurador, caberá ao **CLIENTE** apresentar o respectivo instrumento de mandato à **SANTANDER CORRETORA**, a ser arquivado juntamente à Ficha Cadastral do **CLIENTE**.

**5.3.2.1.** O instrumento de mandato deve estar de acordo com as regras e procedimentos internos adotados pelo grupo que compreende (a) a **SANTANDER CORRETORA**; e (b) as sociedades vinculadas à **SANTANDER CORRETORA** (i) por participação acionária; (ii) por controle operacional (caracterizado pela administração ou gerência comum); ou (iii) por contrato ("Grupo Econômico Santander").

**5.3.2.2.** Caberá ao **CLIENTE** informar imediatamente à **SANTANDER CORRETORA** sobre a eventual alteração ou revogação do mandato.

**5.3.2.3.** Os procuradores autorizados e identificados na Ficha Cadastral do **CLIENTE** serão considerados válidos pela **SANTANDER CORRETORA**, até que o **CLIENTE** comunique à **SANTANDER CORRETORA** (a) sua substituição, apresentando a Ficha Cadastral atualizada e novo instrumento de mandato para comprovar a alteração; ou (b) a revogação do mandato sem substituição.

## 6. POLÍTICA DE OPERAÇÕES DE PESSOAS VINCULADAS E DE CARTEIRA PRÓPRIA

**6.1.** Consideram-se pessoas vinculadas, nos termos da ICVM 505 ("Pessoas Vinculadas"):

- (a) administradores, empregados, operadores e demais prepostos da **SANTANDER CORRETORA** que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- (b) demais profissionais que mantenham, com a **SANTANDER CORRETORA**, contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- (c) pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário da **SANTANDER CORRETORA**;
- (d) sociedades controladas, direta ou indiretamente, pela **SANTANDER CORRETORA** ou por pessoas a ela vinculadas;
- (e) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens (a) a (c); e
- (f) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.



**6.2.** Para os efeitos deste Documento, equiparam-se às Operações de Pessoas Vinculadas aquelas realizadas para a carteira própria da **SANTANDER CORRETORA**.

**6.3.** É vedado à **SANTANDER CORRETORA** privilegiar seus próprios interesses ou os interesses de Pessoas Vinculadas em detrimento dos interesses de **CLIENTES**.

**6.4.** Operações de carteira própria e de Pessoas Vinculadas serão executadas com informação do comitente final nas ofertas transmitidas para o sistema de negociação e, portanto, não serão reespecificadas.

**6.5.** As Pessoas Vinculadas somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da **SANTANDER CORRETORA**.

**6.5.1.** As Pessoas Vinculadas a mais de uma corretora devem escolher apenas a **SANTANDER CORRETORA** como intermediário com a qual mantêm vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

**6.5.2.** Conforme mencionado no item 10.6 abaixo, em caso de concorrência de Ordens, a prioridade para execução será determinada pelo critério cronológico. Porém, em caso de concorrência de Ordens emitidas simultaneamente (a) por Pessoas Vinculadas ou para a carteira própria da **SANTANDER CORRETORA**; e (b) por **CLIENTES** que não sejam Pessoas Vinculadas, as ordens dos **CLIENTES** que não sejam Pessoas Vinculadas terão prioridade para a execução.

**6.5.3.** As notas de corretagem das Operações realizadas pelos **CLIENTES**, disponíveis no site da **SANTANDER CORRETORA** ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)), destacarão eventual atuação da **SANTANDER CORRETORA** ou de Pessoas Vinculadas como contrapartes das Operações.

**6.6.** A área de Compliance da **SANTANDER CORRETORA** realiza revisões periódicas das transações e carteiras das Pessoas Vinculadas com vistas a assegurar a aderência aos princípios e procedimentos estabelecidos pela legislação e regulamentação vigentes, bem como pelas normas internas do Grupo Econômico Santander aplicáveis a tais pessoas.

## 7. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS

**7.1.** A **SANTANDER CORRETORA** acatará Ordens com prazo de validade determinado pelo **CLIENTE** quando de sua emissão/transmissão. Findo o prazo as Ordens ficarão automaticamente canceladas.

**7.1.1.** A **SANTANDER CORRETORA** poderá acatar Ordens sem prazo de vigência, sendo estas válidas até que o **CLIENTE** as cancele.

**7.1.2.** As Ordens transmitidas pelo **CLIENTE** por intermédio do Sistema Homebroker serão válidas até a data determinada pelo **CLIENTE** na especificação das mesmas, no campo “Validade”, a qual pode ser, no máximo, 30 (trinta) dias após o envio da Ordem, exceto para Ordens do tipo “Válido até o Cancelamento” (VAC).

**7.2.** Encerrado o prazo de validade e não sendo a Ordem cumprida, esta será automaticamente cancelada e o **CLIENTE**, se assim desejar, deverá enviar nova Ordem.

## **8. PROCEDIMENTOS DE RECUSA, CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO DE ORDENS**

**8.1.** A **SANTANDER CORRETORA** poderá, a seu exclusivo critério, recusar Ordens de seus **CLIENTES**, no todo ou em parte, mediante comunicação imediata ao **CLIENTE**, não sendo obrigada a revelar as razões da recusa.

**8.2.** A **SANTANDER CORRETORA** recusará Ordens de **CLIENTES** (a) que não estejam previamente cadastrados junto à **SANTANDER CORRETORA**; (b) que estejam com os cadastros desatualizados, observado o disposto nos itens 2.2 e 2.3 acima; ou (c) que se encontrem, por quaisquer motivos, impedidos de operar nos mercados administrados pela B3.

**8.3.** Quando a Ordem for transmitida por escrito, a **SANTANDER CORRETORA** formalizará a eventual recusa também por escrito.

**8.4.** A **SANTANDER CORRETORA**, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação e/ou execução das Ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

- (a) prévio depósito dos ativos ou direitos a serem vendidos ou, no caso de compra ou de movimentações que venham a gerar obrigações, prévio depósito do valor correspondente à Operação;
- (b) no caso de Operações de opções a descoberto, somente mediante prévio depósito dos ativos ou direitos objeto ou de garantias, na Central Depositária da B3 ("Central Depositária"), por intermédio da **SANTANDER CORRETORA**, desde que aceitas como garantia pela B3, ou de depósito de numerário em montante julgado necessário; e
- (c) depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas Operações realizadas nos mercados de liquidação futura.

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

**8.6.** A inexatidão ou insuficiência de dados na Ordem ou nos documentos correlatos, bem como o atraso no fornecimento de documentos relativos à representação do **CLIENTE**, poderão retardar ou impedir a realização da Operação, não cabendo, nestes casos, qualquer responsabilidade à **SANTANDER CORRETORA**.

**8.7.** Ainda que atendidas as exigências acima, a **SANTANDER CORRETORA** poderá recusar-se a receber e/ou executar qualquer Ordem, a seu exclusivo critério, e sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente voltadas à criação de condições artificiais de preços, ofertas ou demandas no mercado, manipulação de preços, Operações fraudulentas, uso de práticas não equitativas e/ou indícios de incapacidade financeira do **CLIENTE**.



**8.8.** Toda e qualquer Ordem, enquanto não executada, poderá ser alterada ou cancelada:

- (a) por iniciativa do próprio **CLIENTE**, ou por pessoa expressamente autorizada a transmitir Ordens em seu nome, durante o período de funcionamento do pregão da B3; ou
- (b) por iniciativa da **SANTANDER CORRETORA**: (i) quando a Operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do **CLIENTE**; (ii) quando contrariar as normas operacionais do mercado de valores mobiliários; ou (iii) quando a Ordem tiver vencimento no próprio dia da emissão e não for executada ou for executada apenas parcialmente.

**8.9.** A Ordem, se ainda não executada, será cancelada quando o **CLIENTE** decidir alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida uma nova Ordem.

**8.10.** A alteração ou o cancelamento de uma Ordem poderão ser comandados pelo mesmo meio utilizado para a sua emissão ou através de outro canal disponibilizado pela **SANTANDER CORRETORA**.

**8.10.1.** Quando o **CLIENTE** optar pela forma de transmissão das Ordens por escrito, também o pedido de cancelamento deverá ser obrigatoriamente por escrito.

**8.10.2.** O cancelamento das Ordens transmitidas por meio de Sistemas Eletrônicos de Negociação somente será considerado aceito após sua efetiva recepção pelo PUMA Trading System, e desde que a correspondente Ordem ainda não tenha sido executada. A confirmação do cancelamento de Ordens transmitidas via Sistemas Eletrônicos de Negociação será realizada através do site da B3.

**8.11.** Os cancelamentos previstos neste item deverão estar expressamente identificados no controle que formaliza o registro de Ordens.

**8.12.** Cabe ao **CLIENTE** certificar-se de que sua Ordem foi devidamente executada ou cancelada antes de transmitir nova Ordem baseada em sua suposição ou na incerteza de execução ou cancelamento.

## **9. REGISTRO DE ORDENS**

**9.1.** A **SANTANDER CORRETORA** mantém sistema informatizado de registro de Ordens contendo as seguintes informações:

- (a) código ou nome de identificação do **CLIENTE** na **SANTANDER CORRETORA**;
- (b) data e horário de recepção da Ordem;
- (c) prazo de validade da Ordem;
- (d) numeração sequencial e cronológica da Ordem;
- (e) descrição do ativo ou direito objeto da Ordem, com o código de negociação, a quantidade a ser negociada e, para Ordens do tipo Limitada, o preço;

- (f) identificação de operação de Pessoa Vinculada ou de carteira própria, nos termos do item 6 acima;
- (g) natureza da Operação (compra ou venda); mercado (**À VISTA, A TERMO, DE OPÇÕES, DE FUTUROS, DE SWAP ou DE RENDA FIXA**); e se consiste em repasse ou em Operação de Participante de Liquidação – PL, conforme definido nas normas expedidas pela B3;
- (h) tipo da Ordem (conforme item 3.2 acima);
- (i) identificação do emissor da Ordem;
- (j) identificação do número da Operação na B3;
- (k) identificação (a) do operador de pregão eletrônico (código alfa); (b) do operador de mesa (nome); e/ou (c) do operador de Sistema Eletrônico de Negociação, conforme aplicável; e
- (l) indicação do status da Ordem recebida (executada, não executada ou cancelada).

**9.2.** A **SANTANDER CORRETORA**, complementarmente, adota o procedimento de gravação de ligações telefônicas entre os **CLIENTES**, a **SANTANDER CORRETORA** e seus operadores, conforme item 14 abaixo.

## 10. EXECUÇÃO DE ORDENS

**10.1.** Execução de Ordem é o ato pelo qual a **SANTANDER CORRETORA** cumpre a Ordem transmitida pelo **CLIENTE** mediante a realização ou o registro de Operação nos mercados em que opera.

**10.2.** As Ordens transmitidas pelo **CLIENTE** poderão, ao exclusivo critério da **SANTANDER CORRETORA**, ser executadas por outra instituição com a qual a **SANTANDER CORRETORA** mantenha contrato de repasse de operações, por meio do qual a **SANTANDER CORRETORA** transfira a responsabilidade pela administração de risco, de posição e/ou de liquidação, derivadas de determinada Operação, para a referida instituição, e seu respectivo membro de compensação, mediante a confirmação, explícita ou tácita, da mesma.

**10.2.1.** No caso de repasse, será preservado o sigilo das Operações e das informações do **CLIENTE**, inclusive, mas não se limitando, daquelas dispostas na Ficha Cadastral.

**10.3.** Em caso de interrupção de sistema de negociação da **SANTANDER CORRETORA** ou do PUMA Trading System, por motivo operacional ou de força maior, as Operações, se possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela B3.

**10.4.** A indicação de execução de determinada Ordem não representa negócio irretratável, pois caso se constate qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, a B3 e a CVM têm poderes para cancelar as Operações realizadas. Dessa forma, as Ordens transmitidas pelo **CLIENTE** à **SANTANDER CORRETORA** somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas da CVM e após esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas publicadas pela B3 ou pela CVM.

**10.5.** O **CLIENTE** receberá, diretamente da B3, no endereço informado na Ficha Cadastral, o Aviso de Negociação de Ações e o Extrato Mensal e demais informativos emitidos pela B3, que demonstram os negócios realizados e as posições em aberto em seu nome.

**10.6.** Ressalvado o disposto no item 10.6.1 abaixo, Os **CLIENTES** receberão (a) as notas de corretagem; e (b) os extratos de posição de custódia no endereço informado na Ficha Cadastral.

**10.6.1.** No caso de Ordens transmitidas através de Sistemas Eletrônicos de Negociação, serão disponibilizados, exclusivamente, no respectivo Sistema Eletrônico de Negociação, ficando facultado aos **CLIENTES** o recebimento no endereço informado na Ficha cadastral, sempre que solicitado: (i) a confirmação do recebimento da Ordem; (ii) as notas de corretagem; e (iii) os extratos de posição de custódia.

## **11. DISTRIBUIÇÃO DAS OPERAÇÕES**

**11.1.** Para fins de execução, as Ordens nos sistemas de negociação da B3 poderão ser agrupadas, pela **SANTANDER CORRETORA**, por tipo de mercado e título ou levando em conta características específicas das respectivas Operações. Distribuição é o ato pelo qual a **SANTANDER CORRETORA** atribui a seus **CLIENTES**, no todo ou em parte, as Operações realizadas ou registradas de forma agrupada nos diversos mercados (“Distribuição”).

**11.2.** A Distribuição das Operações executadas pela **SANTANDER CORRETORA** nos mercados administrados pela B3, em atendimento às Ordens de **CLIENTES**, será realizada nos seguintes prazos:

- (a) **Operações em geral (em conta normal, sem repasse):** 30 minutos para especificação a partir do horário de execução da Operação;
- (b) **Operações em conta máster:** 1 hora para especificação a partir do horário de execução da Operação, e até as 19h30min da data de execução da Operação para Distribuição para o comitente final; e
- (c) **Operações de repasse, nos termos do item 10.2 acima, executadas pela SANTANDER CORRETORA:** 20 minutos para especificação a partir do horário de execução da Operação.

**11.3.** A **SANTANDER CORRETORA** faz a Distribuição das Operações realizadas nos mercados administrados pela B3 (segmento BM&F e segmento Bovespa), por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, obedecidos os seguintes critérios:

- (d) somente as Ordens passíveis de execução no momento da efetivação da Operação concorrem em sua Distribuição;
- (e) as Ordens, quando enviadas diretamente pelo **CLIENTE** via Sistemas Eletrônicos de Negociação, não concorrem, quando de sua Distribuição, com as demais Operações executadas pela **SANTANDER CORRETORA**;
- (f) as Ordens Administradas, as Ordens Monitoradas e as Ordens Casadas não concorrem entre si e nem com as demais, pois as Operações são realizadas exclusivamente para atendê-las;

- (g) em caso de concorrência de Ordens emitidas por conta de **CLIENTES** da mesma categoria, a prioridade para execução será determinada pelo critério cronológico, tendo prioridade a Ordem anterior sobre a posterior, de acordo com a numeração sequencial de recebimento; e
- (h) nos termos do item 6.5.2 acima, as Ordens de **CLIENTES** que não são Pessoas Vinculadas têm prioridade em relação às Ordens emitidas simultaneamente (a) por Pessoas Vinculadas; ou (b) para a carteira própria da **SANTANDER CORRETORA**.

## **12. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES**

**12.1.** A **SANTANDER CORRETORA** 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 ("Conta Corretora").

**12.2.** O **CLIENTE** obriga-se a pagar à **SANTANDER CORRETORA** os débitos decorrentes da execução de Ordens realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às Operações.

**12.3.** Os recursos financeiros enviados pelo **CLIENTE** à **SANTANDER CORRETORA**, via sistema bancário, somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação, por parte da **SANTANDER CORRETORA**, de sua efetiva disponibilidade.

**12.4.** As Operações realizadas pela **SANTANDER CORRETORA**, por conta e ordem do **CLIENTE**, poderão ser realizadas por meio da utilização dos recursos da conta corrente de depósito mantida pelo **CLIENTE** no Banco Santander ("Conta Corrente Banco").

**12.5.** Visando atender às obrigações do **CLIENTE** das quais seja credora ou garantidora, a **SANTANDER CORRETORA** poderá, da forma que lhe parecer mais adequada, fazer uso dos ativos e direitos do **CLIENTE** que estejam em seu poder.

**12.6.** O **CLIENTE** reconhece e concorda que a insuficiência de saldo na Conta Corretora e na Conta Corrente Banco ou a falta de pagamento das Operações realizadas até o fim do prazo estipulado pela **SANTANDER CORRETORA**, do dia de sua exigência, autorizará a **SANTANDER CORRETORA**, independentemente de qualquer notificação, a utilizar-se dos valores em dinheiro ou créditos que administra e possui em nome do **CLIENTE**, aplicando-os na amortização ou compensação dos débitos não honrados.

**12.7.** A **SANTANDER CORRETORA** poderá, para o cumprimento de obrigações do **CLIENTE**, vender ou determinar a venda, imediatamente, a preço de mercado, dos ativos adquiridos em nome do **CLIENTE** ou por ele entregues em garantia, inclusive as posições e os valores objeto das obrigações nos mercados administrados pela B3.

**12.8.** Sem prejuízo no disposto nos itens 12.5 a 12.7 acima, as garantias do **CLIENTE** poderão ser executadas: (a) a pedido da **SANTANDER CORRETORA**, caso esta não receba do **CLIENTE** os valores para liquidação das Operações por este realizadas; (b) a pedido do membro de compensação da **SANTANDER CORRETORA** ("Membro de Compensação"), caso este não receba da **SANTANDER CORRETORA** os valores

para liquidação das Operações realizadas pelo **CLIENTE**; e (c) pela B3, caso esta não receba do Membro de Compensação os valores para liquidação das Operações realizadas pelo **CLIENTE**.

**12.9.** O **CLIENTE** somente será considerado adimplente mediante confirmação do recebimento de recursos: (a) pela **SANTANDER CORRETORA**; (b) pelo Membro de Compensação; e (c) pela B3.

**12.10.** O pagamento de valores efetuado pela **SANTANDER CORRETORA** ao **CLIENTE** deve ser feito por meio de transferência bancária ou cheque nominal de titularidade da **SANTANDER CORRETORA**.

**12.11.** As transferências efetuadas pela **SANTANDER CORRETORA** para **CLIENTE** investidor não residente podem ser feitas para a conta corrente do custodiante do investidor não residente, que também deve estar identificada no cadastro do **CLIENTE** na **SANTANDER CORRETORA**.

### 13. CONTROLE DE RISCO

**13.1.** O plano de gerenciamento de riscos adotado pela **SANTANDER CORRETORA** tem como objetivo aperfeiçoar os negócios da **SANTANDER CORRETORA** e garantir a máxima segurança aos seus **CLIENTES**.

**13.1.1.** Os riscos de oscilação de preço e de eventuais perdas do valor principal são inerentes a este tipo de mercado, incluindo, porém não se limitando, as posições em derivativos.

**13.1.2.** Todos os riscos incorridos são identificados e analisados qualitativamente e quantitativamente pelo responsável pela área de risco da **SANTANDER CORRETORA**.

**13.1.3.** Todas as falhas oriundas de processos, sistemas, pessoas e eventos externos (risco operacional) são monitoradas, tratadas e controladas pela área de Compliance da **SANTANDER CORRETORA**. Tal área atua na identificação do risco operacional, na criação dos controles aplicáveis e no monitoramento da conformidade. Uma vez identificados os fatores de risco operacional, o Compliance elabora propostas de controles, que podem ter por finalidade detectar, prevenir ou compensar tais riscos, levando em consideração a intensidade e a criticidade da exposição, objetivando mitigar a possibilidade da incidência de tais riscos. Quando a área de Compliance identifica uma falha de conformidade, esta é comunicada às áreas envolvidas no processo, bem como aos membros da alta administração por ele responsáveis, com a finalidade de corrigir imediatamente a falha identificada ou criar um plano de ação para fazê-lo no menor prazo possível.

**13.1.4.** A **SANTANDER CORRETORA** possui uma área de auditoria interna, responsável por avaliar os controles adotados e os monitoramentos realizados, elaborando relatórios periódicos que são enviados aos membros da alta administração da **SANTANDER CORRETORA**.

**13.2.** A **SANTANDER CORRETORA** acompanha continuamente sua exposição a risco decorrente das posições mantidas por seus **CLIENTES**. O monitoramento do risco intra-diário é realizado utilizando-se meios e ferramentas adequadas a esse fim. Quando identificadas situações de risco, alertas são gerados aos responsáveis pelas providências.

**13.3.** A **SANTANDER CORRETORA** estabelece limites operacionais para a realização de Operações, bem como para a definição de mecanismos que visem a limitar riscos de seus **CLIENTES**, nas condições

previstas no contrato para intermediação de operações nos mercados administrados pela B3 firmado entre o **CLIENTE** e a **SANTANDER CORRETORA**, conforme item 2.1 acima (“Contrato de Intermediação”).

**13.3.1.** Por motivos de ordem prudencial, a **SANTANDER CORRETORA** pode recusar-se, a seu exclusivo critério, a receber ou a executar, total ou parcialmente, Ordens do **CLIENTE**, podendo, ainda, cancelar aquelas eventualmente pendentes de realização.

**13.3.2.** A **SANTANDER CORRETORA** pode, a seu critério: (a) limitar a quantidade de posições em aberto mantidas em nome do **CLIENTE**, bem como encerrá-las, quando ultrapassam o limite estabelecido; (b) encerrar total ou parcialmente as posições do **CLIENTE**; (c) promover ou solicitar que a B3 promova a execução das garantias existentes em nome do **CLIENTE**, nas hipóteses previstas nos Regulamentos e Manuais da B3; e (d) efetuar a venda ou a compra dos contratos necessários à liquidação das posições em aberto em nome do **CLIENTE**.

**13.4.** A seu critério, a **SANTANDER CORRETORA** pode, a qualquer tempo: (a) aumentar a exigência de margem de garantia, inclusive para as posições já mantidas em nome do **CLIENTE**; (b) exigir do **CLIENTE** a antecipação dos ajustes diários; (c) exigir garantias adicionais que julgar necessárias; e (d) determinar a substituição das garantias depositadas, inclusive para as posições já registradas e garantidas.

**13.4.1.** O **CLIENTE** deverá efetuar o depósito das garantias adicionais e/ou a substituição daquelas depositadas, conforme requerido pela **SANTANDER CORRETORA**, nos prazos, termos e condições por ela fixados.

**13.5.** Adicionalmente, a **SANTANDER CORRETORA** pode implementar, quando for solicitado, o mecanismo de bloqueio de venda.

**13.6.** Em relação ao perfil de risco dos **CLIENTES**, a **SANTANDER CORRETORA** baseia-se na Análise do Perfil de Investimento (“API”) efetuada pelo Banco Santander junto a seus **CLIENTES**, através de questionário específico, que tem por objetivo identificar o perfil de investimento e verificar a adequação dos investimentos em relação aos objetivos, à situação financeira e ao conhecimento sobre produtos de investimentos do **CLIENTE**, atendendo à Instrução CVM nº 539, de 13 de novembro de 2013.

**13.7.** Os aspectos relevantes dos produtos e serviços oferecidos pela **SANTANDER CORRETORA**, a serem considerados pelos **CLIENTES** antes da realização de Operações (exemplificativamente, se há garantia ou não do patrimônio, a classificação de risco, a duração recomendada, o desempenho esperado e os custos, incluindo tributação), estão disponíveis no site da **SANTANDER CORRETORA** ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)).

**13.8.** A **SANTANDER CORRETORA** adota os seguintes controles internos de prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo para as Operações executadas no âmbito da B3:

- (a) monitoramento das Operações estabelecido com base em critérios próprios, para verificação da compatibilidade com a situação patrimonial e financeira do **CLIENTE**;
- (b) análise de operações em conjunto, estabelecendo regras de monitoramento especiais para investidores não residentes, especialmente (i) *trusts* e sociedades com títulos ao portador; (ii) investidores com grandes fortunas (*private banking*); e (iii) PPE;



- (c) manutenção de regras, procedimentos e controles internos para identificar a origem dos recursos envolvidos nas transações dos **CLIENTES** e dos beneficiários, em especial aqueles identificados como PPE, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação;
- (d) conservação dos cadastros dos **CLIENTES** e dos registros das Operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição da B3 e da CVM, bem como conservação da documentação relevante pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de encerramento da conta do **CLIENTE** na **SANTANDER CORRETORA** ou da conclusão da última Operação em nome do respectivo **CLIENTE** (o que ocorrer por último);
- (e) comunicação, ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (“**COAF**”) e às demais autoridades competentes, de Operações suspeitas, nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis ao produto e ao mercado de atuação;
- (f) desenvolvimento e implantação de manual de procedimentos de controles internos que assegure a observância das obrigações pertinentes;
- (g) seleção de funcionários idôneos e de elevados padrões éticos para seus quadros; e
- (h) manutenção de programa de treinamento contínuo para funcionários.

**13.9.** A **SANTANDER CORRETORA**, como empresa do Grupo Econômico Santander, estabelece padrões mínimos de comportamento frente às situações que possam envolver, aparentar ou caracterizar qualquer tipo de corrupção, como suborno e outros atos ilícitos ou lesivos à Administração Pública nacional ou estrangeira, visando, assim, reduzir a exposição do Grupo Econômico Santander, de seus membros da administração, funcionários, estagiários aos riscos legais de imagem e de reputação decorrentes dessas ações.

**13.10.** As atuais atividades da **SANTANDER CORRETORA** foram avaliadas e estão fora do escopo de Volcker e, em caso de intenção de realização de novas atividades dentro do escopo Volcker, a **SANTANDER CORRETORA** passará por programa de compliance específico, de acordo com as diretrizes e políticas internas do Banco Santander.

**13.11.** A **SANTANDER CORRETORA** atua como intermediária frente aos seus **CLIENTES**, sendo que somente sob solicitação do cliente efetua o registro de ordens (compra/venda) na plataforma de negociação para envio da ordem à B3. A **SANTANDER CORRETORA** não pratica atividades inerentes à mesa proprietária e de *Market Making*.

**13.12.** A **SANTANDER CORRETORA** possui controles internos suficientes para a adequada segurança das informações e continuidade das operações, incluindo os seguintes controles:

- (a) 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;
- (b) mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com **CLIENTES**);

- (c) implementação de solução de segurança de tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno (*firewall*), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus);
- (d) testes periódicos dos sistemas de informação quanto à sua segurança, e correção tempestiva de vulnerabilidades identificadas;
- (e) 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;
- (f) 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;
- (g) 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;
- (h) estes periódicos das medidas preventivas definidas e implantadas, de forma a garantir a eficiência e eficácia das mesmas;
- (i) registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea);
- (j) registro e acompanhamento de todas as interrupções ou falhas que gerem interrupção não programada dos sistemas desde sua ocorrência; e
- (k) aplicação de soluções de contorno e implementação de solução definitiva, para efeito do adequado gerenciamento de incidentes e problemas.

## 14. CUSTÓDIA DE ATIVOS

**14.1.** A partir da data de assinatura do Contrato de Intermediação ou do respectivo termo de adesão, conforme aplicável, a **SANTANDER CORRETORA** atuará como agente de custódia e custodiante do **CLIENTE** no âmbito da Câmara de Compensação e Liquidação da Central Depositária de Ativos da B3 (“Câmara”), na medida do necessário à viabilização das Operações executadas por conta e ordem do **CLIENTE**, inclusive no que tange à guarda e movimentação dos ativos depositados em garantia na B3.

**14.2.** Caso deseje nomear outra instituição como seu custodiante, o **CLIENTE** indicará na Ficha Cadastral, previamente ao início das Operações, a entidade (“Custodiante do Cliente”) devidamente contratada pelo **CLIENTE** para atuar como custodiante de sua carteira de ativos, nos termos da Instrução CVM nº 542, de 20 de dezembro de 2013.

**14.3.** Os Ativos do **CLIENTE** serão mantidos pela **SANTANDER CORRETORA** em conta individualizada, no âmbito da Câmara, segregada de qualquer outra conta ou posição de titularidade da **SANTANDER CORRETORA**, observado que a B3 passará a ser proprietária fiduciária dos Ativos.

**14.4.** O **CLIENTE** está ciente e concorda que, quando atuar como seu custodiante, a **SANTANDER CORRETORA** (a) realizará a guarda física de ativos; e (b) não oferecerá serviços de custódia de carteira de ativos de forma geral, com exceção do disposto neste item.

**14.5.** A **SANTANDER CORRETORA**, nos termos da regulamentação em vigor, poderá contratar terceiros para prestar os serviços descritos neste item, permanecendo, no entanto, responsável perante o **CLIENTE** pelas atividades realizadas por tais terceiros, nos termos da regulamentação em vigor.

## **15. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE ORDENS**

**15.1.** As conversas telefônicas do **CLIENTE** mantidas com a **SANTANDER CORRETORA**, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas Operações, são gravadas, podendo o conteúdo das gravações ser utilizado como prova no esclarecimento de questões relacionadas às suas contas e Operações.

**15.2.** A **SANTANDER CORRETORA** realiza também gravação de todas as Ordens escritas recebidas.

**15.3.** O sistema de gravação mantido pela **SANTANDER CORRETORA** possibilita 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.

**15.4.** A **SANTANDER CORRETORA** manterá as conversas telefônicas gravadas por um período de 5 (cinco) anos.

## **16. ATUALIZAÇÃO DAS REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO**

**16.1.** Este Documento, que contempla as Regras e Parâmetros de Atuação da **SANTANDER CORRETORA**, poderá ser modificado ou alterado unilateralmente a qualquer momento pela **SANTANDER CORRETORA**, estando seus **CLIENTES** automaticamente vinculados às novas disposições, termos e condições de Operações estabelecidos pela **SANTANDER CORRETORA**.

**16.2.** A **SANTANDER CORRETORA** comunicará imediatamente aos **CLIENTES** as alterações efetuadas neste Documento, por meio de seu site ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)), no qual estará disponibilizado o Documento devidamente atualizado.

**16.3.** Previamente à sua entrada em vigor, as Regras e Parâmetros de Atuação atualizadas serão encaminhadas à B3 e à BSM, no prazo estipulado pela regulamentação vigente.

## **17. CANAIS DE RELACIONAMENTO E OUVIDORIA**

**17.1.** A **SANTANDER CORRETORA** disponibiliza o canal Ouvidoria, responsável pelo atendimento, em última instância, às manifestações de **CLIENTES** que procuraram outros canais internos do Grupo Econômico Santander, no entanto, não obtiveram uma solução satisfatória à sua demanda. Para acesso à Ouvidoria, são disponibilizados:

(a) Canal telefônico gratuito, por meio do número 0800 726 0322, disponível para todo o Brasil, com horário de atendimento de 9h às 18h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

(b) Fale Conosco (acesso através do portal [www.santander.com.br](http://www.santander.com.br)).

(c) Recepção de correspondências: Rua Domingos Marchetti, 77 – Térreo B, CEP 02712-150.

**17.2.** As reclamações são registradas no Sistema Peoplesoft do Grupo Econômico Santander, adotando-se para 100% dos casos número de protocolo, que é informado ao **CLIENTE** no registro da reclamação. Os documentos recebidos como suporte para a análise das reclamações ficam anexados a cada registro de manifestação, neste sistema.

**17.3.** O prazo regulamentar para atendimento às reclamações oriundas dos canais de relacionamento e Ouvidoria do Grupo Econômico Santander é de 15 (quinze) dias corridos. Como boa prática, adota-se internamente, com o objetivo de solucionar as demandas, o prazo de até 5 (cinco) dias úteis. Excepcionalmente, após decorrido este período, o prazo poderá ser repactuado junto ao **CLIENTE**, caso a reclamação não tenha sido solucionada.

**17.4.** As reclamações são classificadas como procedentes ou improcedentes, podendo-se, ainda, considerar que o **CLIENTE** foi ou não atendido em seu pleito.

**17.5.** A indicação da procedência é feita pelo atendente, que baseia sua análise na Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), na legislação e regulamentação vigentes e nas normas e procedimentos do Grupo Econômico Santander.

**17.6.** Entende-se como reclamação **procedente** aquela que, segundo a conclusão do atendente, foi gerada por algum desvio de procedimento ou erro operacional. Nesta hipótese, o atendente dá razão, parcial ou total, à contestação do **CLIENTE**. Em contraposição, a reclamação é considerada **improcedente** quando não é constatada falha no processo, erro operacional ou no atendimento que originou a manifestação do **CLIENTE**, independentemente da solução adotada.

**17.7.** A reclamação **procedente** é classificada como **solucionada** quando o **CLIENTE** aceita a solução oferecida à sua demanda. Caso contrário, a reclamação é classificada como **não solucionada**.

As Regras e Parâmetros de Atuação constantes deste Documento serão válidas a partir da data de sua publicação no site da **SANTANDER CORRETORA** ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)).

**São Paulo, 19 de Agosto de 2020.**

**Santander Corretora de Câmbio e Valores Mobiliários S.A.**