

## **BANCO VOTORANTIM S.A.**

### **REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO**

O Banco Votorantim S.A. ("Votorantim"), em atendimento ao disposto na Instrução CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011 ("Instrução CVM nº. 505"), da Comissão de Valores Mobiliários ("CVM") e nas demais normas expedidas pela CVM, CETIP S.A. – Mercados Organizados ("Cetip"), e pela BM&FBovespa S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros ("Bolsa"), Sistema Especial de Liquidação e de Custódia - Selic ("Selic"), objetivando atuar na qualidade de Intermediário, conforme o Manual de Normas de Intermediário de Valores Mobiliários, nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela Cetip e/ou Bolsa e/ou Selic, estabelece, por meio deste documento, suas regras e parâmetros de atuação relativamente ao recebimento, registro, recusa, prazo de validade, prioridade, execução, liquidação, distribuição dos negócios e cancelamento das ordens de operações recebidas de seus clientes ("Clientes") no âmbito dos referidos mercados.

#### **1. CADASTRO DE CLIENTE**

##### **1.1. Dados Cadastrais**

O Cliente, antes de iniciar suas operações, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante preenchimento e assinatura da respectiva ficha cadastral ("Ficha Cadastral"), assinatura dos apropriados contratos e documentação correlata e da entrega de cópia dos documentos comprobatórios pertinentes. Caso o Cliente não seja residente no Brasil, o cadastramento estará condicionado ao pleno atendimento às peculiaridades da legislação e regulamentação aplicáveis, bem como das normas internas do Votorantim.

A remuneração paga pelo Cliente será negociada quando da contratação dos serviços do Votorantim e/ou quando do envio/recebimento de uma ordem.

O Votorantim se resguarda ao direito de recusar, pautado em seu julgamento individual, a abertura de conta para determinado cliente, sem a necessidade de fornecer explicações e/ou justificativas.

O Cliente deverá informar ao Votorantim, no prazo de 10 (dez) dias, quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais, as quais, conforme o caso, deverão estar suportadas pela cópia dos respectivos documentos. Dependendo do volume e tipo de alterações, o Votorantim poderá solicitar ao Cliente o preenchimento de nova Ficha Cadastral.

O Votorantim poderá, a qualquer momento, solicitar dados e informações cadastrais adicionais do Cliente ou das pessoas físicas ou jurídicas autorizadas a representá-los, bem como solicitar a confirmação dos dados cadastrais já prestados.

Independente da necessidade de alterações pontuais, a Ficha Cadastral do Cliente será totalmente renovada e atualizada pelo Votorantim, no máximo, a cada 24 (vinte e quatro) meses, sem prejuízo de eventuais testes de verificação.

O Votorantim poderá, a qualquer momento, cancelar o cadastro do Cliente, excluindo-o de sua base de clientes.

## **1.2. Identificação dos Clientes**

No processo de identificação do Cliente, o Votorantim adotará os seguintes procedimentos:

- a) Identificação do Cliente e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor, em especial a Instrução CVM nº 301, de 16 de abril de 1999, e alterações posteriores, Circular Bacen nº 3.461, de 24 de julho de 2009 e nas demais regras editadas pelas entidades reguladoras;
- b) No caso de cadastramento simplificado de Investidor Não Residente, atenderá os requisitos previstos nas regras editadas pelo Banco Central do Brasil, pela CVM, em especial a Instrução CVM nº 505, e alterações posteriores, e nas demais regras editadas pelas entidades reguladoras.
- c) Permissão de novas movimentações das contas de titularidade de Clientes inativos ou com cadastro desatualizado, 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 dos sistemas da Cetip e/ou da Selic e/ou da Bolsa por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;
- e) Divulgação das principais características dos produtos para seus Clientes, sempre que a regulamentação aplicável assim determinar;
- 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 PPE após o início do relacionamento com o Votorantim, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e
- g) Manutenção das informações constantes dos cadastros dos Clientes, com os respectivos documentos, para eventual apresentação à Cetip, à Selic, à Bolsa, aos órgãos reguladores ou ao poder judiciário, sempre em conformidade com a legislação aplicável.

## **2. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS**

Para efeito destas regras e da Instrução CVM nº 505, entende-se por "ordem" o ato pelo qual o Cliente manifesta a intenção de contratar e/ou solicita ao Votorantim a realização de uma operação ou registro de operação com valor mobiliário em seu nome e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada na Ficha Cadastral, nos contratos firmados entre Cliente e Votorantim e documentação correlata.

### **2.1. Formas aceitas de Emissão/Transmissão de Ordens**

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

As ordens serão emitidas/transmitidas ao Votorantim por escrito, por sistemas de conexões automatizadas ou telefone, outros sistemas de transmissão de voz ou qualquer forma acordada com o Cliente. Caso o Cliente discorde que a emissão/transmissão seja realizada por alguns dos meios acima mencionados, deverá comunicar o Votorantim.

Ordens verbais válidas são aquelas recebidas via telefone as quais passarão a produzir efeitos a partir do momento em que o Votorantim as receber.

São escritas aquelas recebidas por carta, meio eletrônico escrito (email e serviço de mensagem instantânea), fac-símile e por quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e 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. No caso de serviços de mensagem instantânea, somente serão aceitas as ordens recebidas pelo Votorantim através dos programas Reuters Messenger, Bloomberg e Microsoft Communicator.

O Votorantim poderá, a seu exclusivo critério, exigir que o Cliente confirme por outros meios a emissão das respectivas ordens, não sendo obrigado a cumprir as ordens que não forem por ele expressamente confirmadas. As operações resultantes das ordens aceitas pelo Votorantim serão registradas por escrito nos termos acordados entre Cliente e Votorantim.

Na impossibilidade de uma ordem ser transmitida ao Votorantim por escrito, por um dos meios acima indicados, as ordens poderão ser emitidas/transmitidas pelo Cliente diretamente à(s) mesa(s) de operações do Votorantim, por meio dos telefones nº (11) 5171-1332 (Mesa Derivativos Segmento Empresas), 5171-1071 (Mesa Derivativos Segmento Corporate) e 5171-2063 (Área Captação Doméstica).

### **3. PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS**

Salvo disposição específica em contrário acordada entre Cliente e Votorantim, as ordens serão válidas somente para o dia em que forem emitidas/transmitidas. Entretanto, quando recebidas pelo Votorantim fora do horário de funcionamento dos mercados administrados pela Bolsa, Cetip e Selic, serão válidas somente para a sessão de negociação seguinte, salvo eventuais exceções que serão avaliadas pelo Votorantim caso a caso.

### **4. PROCEDIMENTOS DE RECUSA DE ORDENS**

O Votorantim, em regra, não fará restrições ao recebimento/execução de ordens que estejam de acordo com os parâmetros operacionais estabelecidos pelas entidades reguladoras. Entretanto, poderá o Votorantim, a seu exclusivo critério, não realizar a operação solicitada quando do recebimento da ordem do Cliente, mediante comunicação imediata ao Cliente. Poderá ainda o Votorantim, para manutenção da integridade do mercado e no melhor interesse de seus Clientes, opor restrições ou solicitar garantias prévias ou adicionais aos Clientes.

O Votorantim, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das determinadas exigências, conforme aplicável ao mercado de atuação, incluindo, mas não se limitando a:

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

a) prévio depósito de títulos e/ou outras formas de garantia , ou prévio depósito do valor correspondente à operação; e

b) depósitos adicionais de garantias, a qualquer tempo, nas operações realizadas nos mercados de liquidação futura.

Nas hipóteses de negociação de valores mobiliários em mercado de balcão, o Votorantim considerará, entre outros aspectos, o risco de crédito da contraparte, incluindo seu histórico de relacionamento; perfil de liquidez da contraparte; procedimentos e riscos operacionais relacionados à operação específica; e outros fatores subjetivos da avaliação risco/retorno da operação, que variarão caso a caso.

Ainda que atendidas as exigências acima, o Votorantim poderá recusar-se a receber 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 incapacidade financeira do Cliente.

## **5. REGISTRO DE OPERAÇÕES**

O Votorantim registrará as operações decorrentes das ordens recebidas e aceitas por meio de sistema informatizado conforme aplicáveis ao mercado de atuação.

## **6. CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO DE ORDENS**

Toda e qualquer ordem, enquanto não executada e/ou registrada no competente mercado de balcão, poderá ser cancelada e/ou alterada:

- a) por iniciativa do próprio Cliente ou pelo terceiro autorizado a transmitir ordens em seu nome;
- b) por iniciativa do Votorantim:
  - quando a operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do Cliente;
  - quando contrariar as normas legais ou regulamentares do mercado de valores mobiliários, casos em que o Votorantim deverá comunicar o Cliente;
  - a ordem tiver prazo de validade para o próprio dia da emissão e não for executada total ou parcialmente.

A ordem não executada no prazo pré-estabelecido entre Cliente e Votorantim será automaticamente cancelada pelo Votorantim.

Serão consideradas válidas todas e quaisquer ordens emitidas e não canceladas, que forem transmitidas pelos meios admitidos pelo Votorantim. Quando a ordem for emitida/transmitida por escrito, o Votorantim somente aceitará seu cancelamento se o comunicado também for feito por escrito.

## **7. EXECUÇÃO DAS ORDENS**

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

Execução de ordem é o ato pelo qual o Votorantim contrata a operação descrita na respectiva ordem emitida/transmitida pelo Cliente, mediante a realização e/ou o registro de operação nos apropriados mercados.

### **7.1. Execução**

Em caso de indisponibilidade dos sistemas de registro de operações da Bolsa, da Cetip e/ou do Selic, será por estes liberados um site de contingência que, se também estiver indisponível, poderá acarretar o prolongamento dos horários de registro.

### **7.2. Confirmação de execução da ordem**

Os termos e condições de cada operação resultante de uma ordem aceita pelo Votorantim serão definidos e contratados por meio de ligação telefônica gravada, por e-mail ou por qualquer outro meio eletrônico usualmente aceito pelos participantes do mercado (tais como *e-mail* e sistemas Bloomberg, Reuters, etc.), e serão formalizados através da assinatura da respectiva nota de negociação, confirmação ou documento equivalente, sempre nos termos acordados por escrito entre Cliente e Votorantim. Contudo, e sem prejuízo do envio da respectiva nota de negociação, confirmação ou documento equivalente, cada operação resultante de uma ordem aceita pelo Votorantim estará devidamente contratada mediante acordo de seus termos e condições por meio de ligação telefônica gravada, por e-mail ou por qualquer outro meio eletrônico usualmente aceito pelos participantes do mercado (tais como *e-mail* e sistemas Bloomberg, Reuters, etc.).

O Votorantim poderá ainda confirmar ao Cliente a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente, por escrito, ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem.

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 Cetip, a Selic, a Bolsa, o Banco Central do Brasil e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados. Dessa forma, as ordens transmitidas ao Votorantim somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas de mercado de valores mobiliários, e após esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas baixadas pela Cetip, Bolsa, Selic, Banco Central do Brasil ou pela CVM.

## **8. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS**

Distribuição é o ato pelo qual o Votorantim atribuirá a seus Clientes, no todo ou em parte, se for o caso, as operações por ele realizadas ou registradas nos diversos mercados.

O Votorantim orientará a distribuição dos negócios realizados na Bolsa e/ou na Cetip e/ou na Selic obedecendo os seguintes critérios:

a) somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

b) as ordens de pessoas não vinculadas ao Votorantim 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.

## 9. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

O Votorantim manterá, em nome do Cliente, conta corrente, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O Cliente obriga-se a pagar com seus próprios recursos ao Votorantim, pelos meios que forem colocados à sua disposição e desde que permitam identificar o remetente dos recursos, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações.

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente ao Votorantim, somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação de recebimento por parte do Votorantim.

O pagamento de valores efetuado pelo Votorantim ao Cliente deve ser feito por meio de transferência bancária.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, o Votorantim está autorizado a liquidar os contratos, direitos e ativos adquiridos por sua conta e ordem, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações, ou que estejam em poder do Votorantim, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. Caso ainda persistirem débitos de liquidação, o Votorantim poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias.

## 10. POSIÇÃO E CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS

**Cetip, Selic e Tesouro Direto**, conforme aplicável:

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 no Votorantim.

O Votorantim:

a) disponibilizará para seus Clientes informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos, caso solicitadas.

b) O Votorantim deve manter controle das posições dos Clientes, com a conciliação periódica entre: (i) ordens executadas; (ii) posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de

movimentação fornecidos a seus Clientes; e (iii) posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação, se for o caso.

## **11. CONTROLE DE CRÉDITO E DE RISCO**

No que se refere à gestão de risco de crédito, alguns dos mais relevantes princípios básicos observados pelo Votorantim na gestão e controle de tais riscos são os seguintes:

Manutenção de adequado ambiente tecnológico englobando o ciclo de crédito, com um fluxo de sistemas desde a admissão, acompanhamento e monitoramento até a reestruturação de crédito;

Estabelecimento de processo de validação cobrindo os riscos envolvidos em sistemas, acurácia dos modelos para cálculo e qualidade dos dados processados, bem como, a abrangência dos documentos;

Estrutura de comitês e alçadas de aprovação de crédito;

Critérios e procedimentos de seleção de clientes e prevenção à lavagem de dinheiro;

Procedimentos de análise, aprovação e liberação de novos produtos com risco de crédito;

Classificação da carteira em níveis de risco, ponderando o rating dos clientes, as garantias envolvidas, prazos e atrasos das operações;

Acompanhamento de concentrações geográficas, setoriais e de grupos econômicos, bem como, monitoramento dos limites internos e regulatórios definidos dentro das políticas e normas;

Gestão de limites e risco de crédito de contraparte de instrumentos derivativos financeiros;

Avaliação do risco em operações de venda ou transferência de ativos;

Procedimentos formalizados contemplando o fluxo de recuperação de créditos;

Estabelecimento de limites para a realização de operações sujeitas ao risco de crédito, tanto em nível individual quanto em nível agregado - grupo com interesse econômico comum - e de tomadores ou contrapartes com características semelhantes;

Controle de garantias e instrumentos de mitigação de risco de crédito;

Monitoramento da carteira ativa de crédito com sinais de alerta que possam influenciar a performance operacional ou financeira dos clientes, minimizando o risco de perdas;

Realização de testes de estresse, mensurando o efeito combinado de movimentos adversos em indicadores de atividade econômica, taxas de juros, taxa de câmbio e índices de crédito, estimando impactos financeiros afetando políticas e critérios de crédito; e

Emissão de relatórios gerenciais periódicos para a administração do Votorantim, com indicadores do desempenho do gerenciamento do risco em decorrência das políticas e estratégias adotadas.

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

Já com relação a negociação de derivativos em mercado de balcão, foram definidas 3 (três) categorias de produtos ofertados, que levaram em consideração fatores relacionados à possibilidade de perdas e critérios de capacidade subjetiva do Cliente .

Pela análise combinada destas variáveis, o Votorantim definiu a classificação dos produtos, conforme abaixo:

- Risco Baixo: operações em que as perdas máximas são mensuráveis e limitadas ao valor do aporte inicial de recursos da operação.
- Risco Moderado: operações em que as perdas podem ser superiores ao valor do aporte inicial de recursos, porém as perdas são mensuráveis e limitadas.
- Risco Elevado: operações em que as perdas podem superar ilimitadamente o valor do aporte inicial de recursos da operação.

Os produtos são ainda classificados entre *Plain Vanilla* (swap, termo e opções simples, isoladamente) e Estruturados (qualquer outra modalidade de operação de derivativos que não seja classificada como *Plain Vanilla*).

Para clientes Private, deverão ser observados ainda os procedimentos de Análise do Perfil do Investidor (API) definidos pelo Votorantim.

O Votorantim não comercializa produtos de forma massificada. As abordagens feitas aos clientes são realizadas de maneira individualizada.

Por fim, a política específica do Votorantim relativa a procedimentos gerais de risco estabelece diretrizes a fim de coibir e minimizar falhas em processos, que exponham a instituição a prejuízos diretos ou indiretos.

O Votorantim mantém procedimentos para definir e manter atualizado o perfil de investimentos de seus clientes, e estabelece o limite operacional e de exposição ao risco de acordo com a situação financeira e patrimonial, objetivos de investimento, tolerância a risco, conhecimento e experiência de cada cliente, conforme informados no cadastro, quando a abertura de conta perante o Votorantim ou atualização cadastral, conforme definido na Instrução CVM nº. 505. 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.

Ademais, o Votorantim estabelece mecanismos próprios de gerenciamento de risco intradiário, que controlam a exposição ao risco de seus clientes, abrangendo as posições em aberto em todos os mercados e as movimentações diárias dos seus clientes, não se limitando aos mercados administrados pela Bolsa, Cetip e Selic. Os limites operacionais dos seus Clientes são monitorados periodicamente e, no caso de violação do



limite, a gerência do Votorantim é informada e, após avaliação, é solicitado ao cliente aporte de recursos adicionais e/ou redução de suas posições em aberto.

O Votorantim poderá determinar ao cliente a redução imediata de exposição em posições abertas subordinadas ou que demandem garantias, caso o Cliente não atenda às chamadas de garantias adicionais, solicitadas pelo Votorantim ou pelo respectivo mercado de balcão. Caso o Cliente não realize a cobertura de margem dentro dos prazos regulamentares, assim entendidas também as janelas (horários) de liquidações, o Votorantim terá também a faculdade de agir automaticamente na redução das exposições, notificando o Cliente assim que possível.

## **12. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE VOZ E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES**

As conversas telefônicas (ou dispositivo semelhante) do Cliente mantidas com o Votorantim e seus profissionais e prepostos, bem como as ordens escritas enviadas por sistema de mensagem instantânea, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, poderão ser gravadas, com ou sem aviso prévio, de forma inteligível, podendo o conteúdo das gravações ser usado como meio de prova no esclarecimento de questões relacionadas à sua conta e operações.

O sistema de gravação mantido pelo Votorantim deverá possibilitar a reprodução, com clareza, do diálogo mantido com o Cliente, contendo ainda todas as informações necessárias para a completa identificação da ordem, do Cliente que a tenha emitido. 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 Votorantim pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos a contar da data da respectiva gravação.

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

## **13. INFORMAÇÕES ÀS AUTORIDADES**

O Votorantim, sempre que solicitado, informará o Banco Central do Brasil, à CVM, à Bolsa, à Cetip, à Selic ou a qualquer outra autoridade competente todas as operações ou movimentações financeiras do Cliente, especialmente as que configurem ou apresentem indícios de crimes capitulados na Lei nº. 9.613 (lavagem de dinheiro).

## **14. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO**

O Votorantim 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 do mercado financeiro e de capitais, incluindo no mínimo a implantação dos seguintes controles:

a) **Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários, independentemente de seu valor** – o monitoramento das operações estabelecido com base em critérios próprios do Votorantim, dentre os principais, o sistema de monitoramento trabalha com o princípio de "filas", onde os diferentes produtos

operados pela instituição são organizados, de maneira que, cada produto possui uma regra sistêmica exclusiva, parametrizada de acordo com a necessidade e a realidade deste produto ou segmento. Cada alerta gerado pelo sistema é tratado por um analista responsável pelo negócio em questão, onde são feitas verificações de fundamentação econômica, 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 possui 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 dos sistemas do mercado por terceiros para a prática de ilícitos.

**b) Conservação dos cadastros dos Clientes e dos registros das operações por eles realizadas**, mantendo-os à disposição da Cetip, Selic, Bolsa e 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 Votorantim 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 autoridade competente ao Votorantim.

**c) 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 naturais residentes ou entidades constituídas em países que não aplicam ou aplicam insuficientemente as recomendações do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo – GAFI; e territórios não cooperantes, nos termos definidos pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF; operações liquidadas em espécie, se e quando permitido; transferências privadas, sem motivação aparente, de recursos e de valores mobiliários; operações cujo grau de complexidade e risco se afigure incompatível com a qualificação técnica do Cliente ou de seu representante, ou para prestação de garantia em operações nos mercados de liquidação futura; depósitos ou transferências realizados por terceiros, para a liquidação de operações de Cliente; pagamentos a terceiros, sob qualquer forma, por conta de liquidação de operações ou resgates de valores depositados em garantia, registrados em nome do Cliente; situações e operações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus Clientes, identificar o beneficiário final ou concluir as diligências necessárias; operações cujos valores se afigurem objetivamente incompatíveis com a ocupação profissional, os rendimentos e/ou a situação patrimonial ou financeira, tomando-se por base as informações cadastrais respectivas; operações que evidenciem oscilação significativa em relação ao volume e/ou frequência de operações de qualquer das partes envolvidas; operações cujos desdobramentos contemplem características que possam constituir

Dúvidas, sugestões e reclamações, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente pelo telefone 0800 728 0083, todos os dias, 24 horas, ou pelo e-mail [sac@bancovotorantim.com.br](mailto:sac@bancovotorantim.com.br). Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661. Se desejar entrar em contato com a Ouvidoria, ligue para 0800 707 0083 (Deficientes Auditivos e de Fala: 0800 701 8661).

artifício para burla da identificação dos efetivos envolvidos e/ou beneficiários respectivos; operações cujas características e/ou desdobramentos evidenciem atuação, de forma contumaz, em nome de terceiros; operações que evidenciem mudança repentina e objetivamente injustificada relativamente às modalidades operacionais usualmente utilizadas pelo(s) Cliente(s), conforme determinação e orientação de prazo e forma da legislação aplicável;

d) Desenvolvimento e implantação de **manual de procedimentos de controles internos** que assegure a observância das obrigações referentes 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 Votorantim 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.

e) **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.

## 15. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Votorantim 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) Testes 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.

## 16. DISPOSIÇÕES GERAIS

O Votorantim, na condução de suas atividades, observará os seguintes princípios:

- a) probidade na condução das atividades;
- b) zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de clientes e à exigência de depósito de garantias;
- c) capacitação para desempenho das atividades;
- d) diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes; e
- e) diligência no controle das posições dos clientes

O Votorantim manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas e, no caso de adoção do sistema de gravação de registro de ordens, a integralidade das gravações decorrentes, pelo prazo e nos termos estabelecidos pela legislação e regulamentação aplicável.

O Votorantim poderá vir a operar com clientes que sejam caracterizados como Pessoas Vinculadas segundo a Instrução CVM nº. 505. Estes clientes estão sujeitos às mesmas regras e parâmetros descritos neste documento, exceção feita à execução de suas ordens ou repasses que ocorrerão nos moldes definidos pela referida Instrução.

Este documento poderá ser modificado ou alterado pelo Votorantim a qualquer momento, sendo certo que os Clientes serão imediatamente informados através de carta ou correio eletrônico, conforme endereço constante das respectivas Fichas Cadastrais, sem prejuízo da publicação no *website* do Votorantim. Os Clientes estarão automaticamente vinculados às novas disposições, termos e condições de operações estabelecidas pelo Votorantim, notadamente em decorrência da observância das regras de mercado emitidas pelos órgãos de supervisão e de autorregulação.

**BANCO VOTORANTIM S.A.**