

# Regras e Parâmetros de Atuação Planner



## REGRAS E PARÂMETROS DE ATUAÇÃO DA PLANNER CORRETORA DE VALORES S.A.

Esta sociedade, em atenção ao disposto no artigo 6º da Instrução nº. 387/03 da Comissão de Valores Mobiliários, de 28 de abril de 2003, e nas demais normas expedidas pelos órgãos reguladores e pela **BM&FBOVESPA S.A.- BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS & FUTUROS** define através deste documento, regras e parâmetros de atuação relativos ao recebimento, registro, recusa de ordens, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição dos negócios e cancelamento de ordens de operações recebidas de Clientes, e aos procedimentos relativos à liquidação das respectivas operações e custódias de títulos, conforme segue:

### 1 - DEFINIÇÕES

Considera-se, para os efeitos desta Regras e Parâmetros de Atuação:

**PLANNER** CORRETORA DE VALORES S.A.

**CVM** – Comissão de Valores Mobiliários

**BM&FBOVESPA S.A-** BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS & FUTUROS

**CBLC** – Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia

### 2 – CADASTRO

O Cliente, antes de iniciar as suas operações com a **PLANNER**, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e assinatura da Ficha Cadastral, Contrato de Intermediação, e Situação Financeira/ Patrimonial, e, ainda, entregar cópias dos documentos comprobatórios.

No preenchimento da Ficha Cadastral, as Pessoas Politicamente Expostas - PPE deverão se identificar em campo específico, quando for o caso, à condição de ser PPE ou manter relacionamento com PPE.

O Cliente deverá informar a esta Corretora, no prazo de 10 (dez) dias, quaisquer alterações que vierem a ocorrer nos seus dados cadastrais.

Em atendimento à Instrução CVM 463/08, as fichas cadastrais dos Clientes ativos devem ser atualizadas em até 24 (vinte e quatro) meses. Quando da renovação cadastral, caso as informações existentes não tenham sido alteradas, o Cliente poderá optar pela elaboração da "Declaração de Manutenção dos Dados Cadastrais", portanto, não sendo necessário um novo preenchimento da Ficha Cadastral. Cliente

O Cliente deverá fornecer e manter atualizados os dados referentes à sua Situação Financeira Patrimonial – SFP, estes dados serão utilizados como referência para determinação do limite operacional do Cliente.

A **PLANNER** poderá solicitar informações cadastrais atualizadas dos Clientes ou das pessoas naturais autorizadas a representá-lo, devendo, nos termos da Carta Circular 3461 de 24 de Julho de 2009, publicada pelo Banco Central do Brasil (BACEN), que consolida as regras e a prevenção aos crimes relacionados à lavagem de dinheiro, realizar testes de verificação, com periodicidade máxima de um ano, para assegurar a adequação dos dados cadastrais de seus Clientes.

No ato do cadastramento, o Cliente declara que conhece e aceita a Política de Atuação das Pessoas Vinculadas e o Código de Ética da BM&F, disponibilizados no site da **PLANNER**, e os demais normativos operacionais da **BM&FBOVESPA**.

## 2.1 – Perfil de Investidor - *Suitability*

A identificação do perfil *Suitability* é realizada através do preenchimento de questionário pelo investidor, contendo questões relacionadas à: (i) Tolerância ao risco; (ii) Prazo de maturação do investimento; (iii) Objetivo dos resultados obtidos; e (iv) Conhecimento técnico do mercado financeiro.

Após o preenchimento do questionário, o investidor será classificado em um dos seguintes perfis: (i) Conservador; (ii) Moderado; ou (iii) Arrojado.

Caso o Cliente realize investimentos que não se enquadra em seu perfil, este será alertado da divergência entre o perfil de investidor e suas operações mantidas e realizadas na **PLANNER**. Não obstante e caso julgue necessário, o Cliente poderá responder novamente o questionário de perfil de investidor – *Suitability*.

## 3 - REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDENS

Para efeito destas regras e da Instrução CVM nº 387, entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o Cliente determina a **PLANNER** a compra ou venda de ativos ou direitos ou o registro de operação em seu nome e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada na respectiva ficha cadastral.

### 3.1- Tipos de Ordens Aceitas

A **PLANNER** aceitará para execução os tipos de ordens abaixo identificados, desde que o Cliente ordenante atenda as demais condições estabelecidas neste documento.

- a) **Ordem Administrada** - é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos valores mobiliários ou direitos a serem comprados ou vendidos, ficando a execução a critério da **PLANNER**.
- b) **Ordem Casada** - é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do Cliente, podendo ser com ou sem limite de preço.
- c) **Ordem Discricionária** – é aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem representa mais de um Cliente, cabendo ao ordenante estabelecer as condições em que a ordem deve ser executada. Após sua execução, o ordenante indicará o(s) nome(s) do(s) comitente(s) a ser(em) especificado(s); a quantidade de ativos ou direitos a ser atribuída a cada um deles, e o respectivo preço.
- d) **Ordem de Financiamento** - é aquela constituída por uma ordem de compra ou de venda de um Ativo ou direito em um mercado administrado pela **BM&FBOVESPA**, e outra concomitante de venda ou compra de mesmo ativo ou direito, no mesmo ou em outro mercado também administrado pela **BM&FBOVESPA**.
- e) **Ordem Limitada** - é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor do que o especificado pelo Cliente.
- f) **Ordem a Mercado** - é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos valores mobiliários ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento em que for recebida pela **PLANNER**.
- g) **Ordem Monitorada** – é aquela em que o Cliente, em tempo real, decide e determina à Corretora as condições de execução.
- h) **Ordem "Stop"** - é aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada.

A **PLANNER** acatará ordens de seus Clientes para operações nos mercados: à vista, a termo, de opções, aluguel e de futuros.

Caso o Cliente não especifique o tipo de ordem relativo à operação que deseja executar, a **PLANNER** poderá escolher o tipo de ordem que melhor atenda as instruções recebidas.

Em caso de interrupção do sistema eletrônico de comunicação da **PLANNER**, por motivo operacional ou de força maior, as ordens poderão ser transmitidas diretamente à mesa de operações da **PLANNER** pelos telefones indicados em seu site.

## 3.2 – Horário para Recebimento de Ordens

As ordens serão recebidas e registradas somente durante os horários regulares de funcionamento dos mercados administrados pela **BM&FBOVESPA**.

## 3.3 – Formas Aceitas de emissão/transmissão das Ordens

A **PLANNER** acatará ordens verbais e por escrito. Contudo, a opção do Cliente deve ser evidenciada formalmente quando de seu cadastramento junto a esta.

São verbais as ordens recebidas via telefone e escritas àquelas recebidas pessoalmente, por carta, meio eletrônico, 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.

Também poderão ser transmitidas e acatadas ordens por meio de programa de serviço de mensagem eletrônica instantânea, do Serviço MSN Messenger da Microsoft, Reuters Messenger, IB Manager da Bloomberg e e-mail, sendo que terão o seu registro no momento da recepção da mensagem.

## 3.4 - Pessoas Autorizadas a emitir/transmitir ordens

A **PLANNER** somente poderá receber ordens emitidas/transmitidas pelo Cliente ou por seus representantes ou procuradores, desde que devidamente autorizados e identificados na ficha cadastral. No caso de procurador, caberá ao Cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato à **PLANNER**, a ser arquivado juntamente com a ficha cadastral, cabendo, ainda, ao Cliente, informar a **PLANNER** sobre a eventual revogação do mandato.

## 3.5 - Procedimentos de Recusa das Ordens

A **PLANNER** 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.

A **PLANNER** não acatará ordens de operações de Clientes que se encontrem, por qualquer motivo, impedidos de operar no mercado de valores mobiliários.

Quando a ordem for emitida/transmitida por escrito, a **PLANNER** formalizará a eventual recusa também por escrito.

A **PLANNER**, a seu exclusivo critério, poderá condicionar a aceitação das ordens ao cumprimento das seguintes exigências:

- a) prévio depósito dos títulos 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 lançamentos de opções a descoberto, a **PLANNER** acatará ordens mediante o prévio depósito dos títulos ou de garantias, na **CBLC** ou na

**BM&FBOVESPA**, conforme o caso, por intermédio da **PLANNER**, desde que aceitas como garantia, também, pela **CBLC** ou pela **BM&FBOVESPA**, ou de depósito de numerário em montante julgado necessário.

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

A **PLANNER** 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.

Ainda que atendidas as exigências acima, a **PLANNER** 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 eqüitativas e/ou incapacidade financeira do Cliente.

## 4 - REGRAS QUANTO AO REGISTRO DAS ORDENS DE OPERAÇÕES

### 4.1 - Registro da Ordem

No momento em que for recebida, a **PLANNER** registrará as ordens através de sistema informatizado, o qual atribuirá a cada uma, horário, data de emissão e número seqüencial de controle.

As ordens enviadas por conexão automatizada Direct Market Acess "DMA", serão consideradas recebidas e registradas quando cumulativamente houver: (i) Inclusão de ordem pelo Cliente no sistema; (ii) Recepção na BM&FBovespa; e (iii) Confirmação da ordem executada.

## 4.2 - Formalização do Registro da Ordem

A formalização do registro das ordens se dará através de relatórios diários que demonstrem as seguintes informações:

- código ou nome de identificação cadastral do Cliente junto à **PLANNER**;
- data, horário e número seqüencial que indique a seriação cronológica de recebimento da ordem;
- objeto da ordem (característica e quantidade dos valores mobiliários a serem negociados);
- natureza da operação (compra ou venda) e tipo de mercado: à vista, a termo, de opções, a futuro; e quando se tratar de operações em derivativos, repasse ou operações de Participantes com Liquidação Direta (PLDs), ou a outros que venham a ser criados);
- tipo da ordem (a Mercado, Casada, Administrada, Discricionária, Limitada, "Stop", Financiamento ou, quando se tratar de operações na BM&F, também a ordem Monitorada);
- prazo de validade da ordem;
- número do negócio realizado na BM&FBovespa para atender a ordem;
- indicação de pessoa vinculada ou de carteira própria;
- indicação do status da ordem recebida (executada, não-executada ou cancelada);
- indicação do emissor da ordem e indicação do operador de pregão eletrônico (código alfa) e nome do operador de mesa.

## 5 - REGRAS QUANTO AO CANCELAMENTO DAS ORDENS

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

- a) por iniciativa do próprio Cliente;
- b) por iniciativa da **PLANNER**:
  - quando a operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do Cliente;
  - quando contrariar as normas operacionais do mercado de valores mobiliários, casos em que a **PLANNER** deverá comunicar ao Cliente.

A ordem, enquanto não executada e até o limite do prazo de validade, poderá ser cancelada ou modificada quando o Cliente decidir alterar quaisquer de suas condições, exceção feita ao ativo, situação essa em que a ordem obrigatoriamente será cancelada.

A ordem não executada no prazo pré-estabelecido pelo Cliente será automaticamente cancelada pela **PLANNER**.

A ordem cancelada será mantida em arquivo seqüencial, juntamente com as demais ordens emitidas.

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

## 6 – REGRAS QUANTO A EXECUÇÃO DAS ORDENS DE OPERAÇÃO

Execução de ordem é o ato pelo qual a Corretora cumpre a ordem emitida/transmitida pelo Cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados em que opera.

## 6.1 - Execução

Para fins de execução, as ordens de operações nos sistemas de negociação da **BM&FBOVESPA** poderão ser agrupadas, pela **PLANNER**, por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato.

As ordens executadas por PLDs deverão ser identificadas no sistema de negociação da **BM&F**, como do Próprio PLD ou de Fundos sob sua administração, no momento da respectiva execução.

A ordem transmitida pelo Cliente poderá, a exclusivo critério da **PLANNER**, nos casos de operações em derivativos, ter o repasse da respectiva operação para outra instituição com a qual a **PLANNER** mantenha contrato de repasse.

Em caso de interrupção do sistema de negociação da **PLANNER** ou da **BM&FBOVESPA**, por motivo operacional ou de força maior, as operações, se for possível, serão executadas por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado pela **BM&FBOVESPA**.

A **PLANNER** 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 executar total ou parcialmente as ordens recebidas, mediante a imediata comunicação ao Cliente.

## 6.2 - Confirmação da Execução da Ordem

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do Cliente, a **PLANNER** confirmará ao Cliente a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem.

A confirmação da execução da ordem de operações se dará também mediante a emissão de Nota de Corretagem a ser encaminhada ao Cliente.

O Cliente receberá no endereço que informou em sua ficha cadastral, o "Aviso de Negociações - ANA" e o "Extrato de Negociações", emitido mensalmente pela **BM&FBOVESPA**, que demonstram os negócios realizados e a posição em aberto em nome do Cliente.

## 6.3 – Confirmação dos Negócios

A execução de determinada ordem não representa negócio irrevogável, pois caso se constate qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, a **BM&FBOVESPA** e a **CVM** tem poderes para cancelar negócios realizados.

## 6.4 – Corretagem

A taxa de corretagem será negociada com o Cliente quando da prestação dos serviços.

## 7 - REGRAS QUANTO A DISTRIBUIÇÃO DE NEGÓCIOS

Distribuição é o ato pelo qual a Corretora atribuirá a seus Clientes, no todo ou em parte, as operações por ela realizadas ou registradas, nos diversos mercados.

A **PLANNER** orientará a distribuição dos negócios realizados na **BM&FBOVESPA** por tipo de mercado, valor mobiliário/contrato e por lote padrão/fracionário, obedecidos os seguintes critérios:

- a) Somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- b) As ordens de pessoas não vinculadas à **PLANNER** terão prioridade na distribuição dos negócios em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas;
- c) As ordens administradas, de financiamento, monitoradas e casadas não concorrem entre si nem com as demais, pois os negócios foram realizados exclusivamente para atendê-las.

Observados os critérios mencionados nas letras anteriores, a numeração cronológica de recebimento da ordem determinará a prioridade para o atendimento de ordem emitida por conta de Cliente da mesma categoria, exceto a ordem monitorada, em que o Cliente interfere em tempo real.

## **8 - REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES E ATENDIMENTO DE MARGEM**

A **PLANNER** manterá, em nome do Cliente, conta corrente não movimentável por cheque, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O Cliente obriga-se a pagar a **PLANNER**, 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 à **PLANNER**, via sistema bancário, somente serão considerados disponíveis após a respectiva confirmação, por parte da **PLANNER**.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, a **PLANNER** está autorizada a liquidar, na **BM&FBOVESPA** ou em câmaras de compensação e liquidação, 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 da **PLANNER**, aplicando o produto obtido no pagamento dos débitos decorrentes de quaisquer operações realizadas, em seu nome, na **PLANNER**, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial. Se ainda, persistirem débitos de liquidação, a **PLANNER** poderá tomar as medidas judiciais que julgar necessárias.

A **PLANNER** informará seus Clientes em tempo hábil sobre os procedimentos a serem observados de forma a permitir a adequada liquidação das operações e o atendimento das chamadas de margem.

A **PLANNER**, atuando de forma diligente, se antecipa sistematicamente e exige os recursos para a liquidação financeira, no mínimo, duas horas antes dos horários-limites a serem observados no atendimento das margens, ajustes e liquidações pela **BM&FBOVESPA** e pela Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia.

A **PLANNER** envia mensalmente extrato de conta corrente para conferência do cliente, bem como, disponibiliza acesso eletrônico a todas as informações sobre as operações e suas posições, atualizadas em tempo real.

## 9 - REGRAS QUANTO AO PRAZO DE VALIDADE DAS ORDENS DE OPERAÇÕES

Serão aceitas pela **PLANNER** ordens para o dia de sua emissão e por prazo determinado pelo Cliente.

A ordem em que o Cliente não especificar o prazo de validade só poderá ser executada no dia em que foi emitida, findo o qual fica automaticamente cancelada.

## 10 – ESPECIFICAÇÃO DOS NEGÓCIOS

A especificação dos negócios executados pela **PLANNER**, em atendimento às ordens de Clientes, será realizada, conforme as regras da **BM&FBOVESPA**.

## 11 - REGRAS QUANTO A REALIZAÇÃO DE OPERAÇÕES COM PESSOAS VINCULADAS

São consideradas Pessoas Vinculadas, conforme normas da **BM&FBOVESPA**:

- (i) Carteira própria da Corretora,
- (ii) Administradores, empregados, operadores e prepostos da CORRETORA, inclusive agentes autônomos, estagiários e trainees,
- (iii) Sócios ou Acionistas da Corretora, pessoas físicas,
- (iv) Conjugue ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens (ii) e (iii),
- (v) Fundos exclusivos cujas cotas sejam de propriedade das entidades/pessoas listadas nos itens (i) e (iv) acima e que sejam geridos pela própria Corretora,
- (vi) Qualquer outro tipo de “veículo” ou estrutura que, do ponto de vista econômico, represente operação de carteira própria da Corretora ou de interesse de qualquer pessoa relacionada nos itens (ii) a (iv) acima,
- (vii) Instituição financeira ligada. Qualquer IF pertencente ao conglomerado econômico da Corretora, ou seja, o grupo de sociedades vinculadas por

participação acionária, por controle operacional caracterizado pela administração ou gerência comum, ou por contrato.

(viii) Empresa não financeira ligada. Qualquer empresa pertencente ao conglomerado econômico da Corretora, conforme a definição de conglomerado do item (vii).

A **PLANNER** monitora a atuação das pessoas vinculadas na contrapartida dos negócios dos demais Clientes. Contudo, na eventualidade da ocorrência desta circunstância, a PLANNER indicará no documento que confirmará a execução do respectivo negócio e no de sua liquidação financeira, que uma Pessoa Vinculada atuou na sua contraparte do negócio do Cliente.

Também está considerada na Política de Atuação imposta para a Carteira Própria e para as Pessoas Vinculadas, a eliminação dos riscos de exposição e a manutenção de posições no Mercado Futuro e de Derivativos. Assim, subseqüentemente e ao longo do mesmo pregão, as Pessoas Vinculadas procurarão eliminar essas posições, através da execução de negócios em posição inversa ao estoque aberto, evitando os riscos decorrentes da manutenção de posição.

Ainda, em consonância com os seus controles e as normas da **BM&FBOVESPA**, a **PLANNER** mantém um acompanhamento diligente das operações das Pessoas Vinculadas com a análise e o conhecimento dos responsáveis pela Mesa de Operações e pelo *Compliance*, respectivamente, e ainda efetua a especificação dos negócios dessas pessoas, concomitantemente ao registro do negócio na **BM&FBOVESPA** e no máximo em dez minutos.

## 12 - CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS

O Cliente, antes de iniciar as operações na **BM&FBOVESPA**, adere aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da **CBLC**, firmado pela **PLANNER**, outorgando à **CBLC** poderes para, na qualidade de proprietário fiduciário, transferir para seu nome, nas companhias emitentes, os ativos de sua propriedade.

Os serviços objeto do mencionado contrato compreendem a guarda de ativos, a atualização, o recebimento de dividendos, bonificações, juros, rendimentos, exercício de direitos em geral e outras atividades relacionadas com os Serviços de Custódia de Ativos.

O ingresso de recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia ou em garantias na **BM&FBOVESPA** serão creditadas na conta corrente do Cliente na **PLANNER**, e os ativos recebidos serão depositados em sua conta de custódia, na **CBLC**.

O exercício de direito de subscrição de ativos somente será realizado pela **PLANNER** mediante autorização do Cliente, e prévio depósito do numerário correspondente.

O Cliente receberá no endereço indicado à **PLANNER**, extratos mensais, emitidos pela **CBLC**, contendo respectivamente a relação dos ativos negociados e depositados em seu nome.

A conta de custódia, aberta pela **PLANNER** na **CBLC**, será movimentada exclusivamente pela **PLANNER**.

## 13- OPERAÇÕES COM VALORES MOBILIÁRIOS VIA PLATAFORMAS ELETRÔNICAS (HOME BROKER e DIRECT MARKET ACCESS "DMA")

### 13.1 - Home Broker e DMA- BM&FBOVESPA

A **PLANNER** disponibiliza aos seus Clientes, devidamente autorizados, a possibilidade de transmitirem ordens de operações via Internet, através do Sistema Home Broker e/ou DMA

Este sistema consiste no atendimento automatizado da **PLANNER**, possibilitando aos seus Clientes colocarem, para execução imediata, ordens de compra e venda de valores mobiliários nos mercados administrados pela **BM&FBOVESPA**..

Nas negociações de compra e venda de valores mobiliários via Internet, por intermédio dos Sistemas retrocitados, aplicam-se, além das disposições já mencionadas neste documento, as regras descritas a seguir.

### 13.2 - Forma de Transmissão das Ordens

As ordens quando enviadas diretamente via Internet para os Sistemas serão sempre consideradas como sendo por escrito.

Na impossibilidade da ordem ser transmitida à **PLANNER** via Internet, o Cliente tem a opção de transmiti-las à mesa de operação da **PLANNER** pelos telefones indicados em seu site.

Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nos Sistemas Eletrônicos de Negociação da **BM&FBOVESPA**, a **PLANNER** não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferências ou intervenções causadas por terceiros ou próprias do meio utilizado.

### 13.3 - Registro das Ordens de Operações

As ordens quando enviadas diretamente via Internet para os Sistemas retrocitados serão consideradas aceitas somente após o momento de sua efetiva recepção pelos Sistemas de Negociação da **BM&FBOVESPA** e retorno da confirmação do aceite.

### 13.4 - Do Cancelamento das Ordens de Operações

O cancelamento das ordens de operações transmitidas diretamente via Internet para o Sistema retrocitado somente será considerado aceite após sua efetiva recepção pelos Sistemas da **BM&FBOVESPA** desde que o correspondente negócio ainda não tenha sido realizado.

### 13.5 - Da Confirmação dos Negócios

A confirmação da execução de ordens recebidas via Internet será feita pela **PLANNER** ao Cliente por meio de mensagem eletrônica.

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 **BM&FBOVESPA** e a **CVM** têm poderes para cancelar os negócios realizados. Dessa forma, as ordens transmitidas à **PLANNER**, diretamente via Internet, para o Sistema, 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 **BM&FBOVESPA** ou pela **CVM**.

## 14- DA GRAVAÇÃO TELEFÔNICA

A **PLANNER** poderá realizar a gravação das ligações telefônicas que mantiver com o Cliente, nas quais ficarão registrados os diálogos mantidos entre o Cliente e a **PLANNER**.

As gravações referidas no parágrafo anterior poderão ser usadas como meio para dirimir eventuais controvérsias existentes com relação à transmissão, execução, especificação, garantias, liquidação e outros aspectos inerentes as ordens de compra e venda de títulos e valores mobiliários e outras instruções transmitidas a **PLANNER**.

## 15- DOS CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

### 15.1 – Fale Conosco

Visando estabelecer um canal independente de relacionamento com o Cliente, a **PLANNER** disponibiliza no site [www.planner.com.br](http://www.planner.com.br) a ferramenta “Fale Conosco” para atender solicitações, dúvidas, sugestões e reclamações, ao acessar esse canal é necessário preencher formulário específico com o nome, telefone, cidade, estado, e-mail, código de Cliente (se Cliente), área que deseja contatar e a mensagem.

Os contatos com a **PLANNER** também podem ser realizados diretamente com uma das Unidades ou com a sede em São Paulo através dos telefones (11) 2172-2600 (estado de São Paulo) e 0800-179444 (outros estados).

## 15.2 - Ouvidoria

A Ouvidoria **PLANNER** tem como missão intervir a favor dos Clientes que já recorreram a outros canais de atendimento, entretanto, não se sentiram satisfeitos com a solução apresentada.

De acordo com a Resolução 3.849, de 25/03/2010, do Banco Central do Brasil, as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Bacen, devem instituir o componente organizacional de ouvidoria, com a atribuição de atuar como canal de comunicação entre os Clientes e usuários de seus produtos e serviços, assegurando a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e na mediação de conflitos.

Com base no atendimento à referida resolução, a **PLANNER** instituiu sua Ouvidoria que funciona como canal de última instância para tratamento de reclamações.

O horário de funcionamento da Ouvidoria **PLANNER** é das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta, exceto feriados, no telefone 0800-7722231, e-mail: [ouvidoria@planner.com.br](mailto:ouvidoria@planner.com.br) ou através do preenchimento de formulário específico disponível no site [www.planner.com.br](http://www.planner.com.br).

## 16- DISPOSIÇÕES GERAIS

A Corretora 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 CVM.

Este documento poderá ser alterado unilateralmente pela Planner, caso em que a Corretora comunicará/enviará a nova versão ao Cliente, por meio de (i) e-mail para o endereço eletrônico indicado em seu cadastro, (ii) correspondência, (iii) nota de corretagem, e/ou (iv) extratos.

Adicionalmente, a nova versão do documento será divulgada imediatamente no site, bem como disponibilizada na plataforma E-Service. Desta forma, o Cliente sempre estará vinculado às Regras e Parâmetros de Atuação em vigor.

São Paulo, 06 de outubro de 2011

Artur Martins de Figueiredo  
Diretor de Gestão Administrativa

Claudio Henrique Sangar.  
Diretor de Operações