

**RE: CARTA AOS CLIENTES - BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO NO USO DE RECURSOS COMPUTACIONAIS E SISTEMAS DISPONIBILIZADOS PELA IDEAL CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (“Corretora”) E SEUS PARCEIROS E CONSIDERAÇÕES ACERCA DOS NÍVEIS DE DISPONIBILIDADE DE SEUS SERVIÇOS**

Prezados clientes,

Buscamos, por meio desta carta, compartilhar boas práticas recomendadas pela Corretora, particularmente orientações e informações a serem seguidas na utilização das plataformas de negociação de prepostos, de terceiros e proprietárias para negociação via Acesso Direto ao Mercado (“**DMA**”) e/ou canais de relacionamento eletrônico de pré e pós trading eventualmente disponibilizados pela Corretora, conforme aplicável. Adicionalmente, damos publicidade quanto aos níveis gerais de disponibilidade dos nossos canais disponíveis para envio de ordens.

Atualmente, a Corretora disponibiliza a transmissão de ordens de operação pelos seus clientes varejo exclusivamente via e-mail e telefone. Aos clientes institucionais, permite-se que acesso indireto à Corretora seja feito através de plataformas de parceiros da Corretora para negociação via DMA. Em todas as modalidades de acesso, e em acréscimo a eventuais orientações apresentadas pelas empresas proprietárias das plataformas de negociação, deve-se buscar, quando aplicável, seguir as orientações previstas neste documento.

Primeiramente, cumpre destacar que, para sua segurança, **a Corretora nunca entrará em contato solicitando suas senhas, dados ou tokens**. Assim, deverão ser tratadas como inverídicas e maliciosas, e reportadas à Corretora imediatamente para a tomada das providências cabíveis, situações como: (i) solicitações de senha, assinatura eletrônica ou tokens por telefone ou e-mail; (ii) recebimento de e-mails solicitando desbloqueio de contas; (iii) solicitações de qualquer tipo de dado pessoal por WhatsApp ou SMS; (iv) recebimento de links para cadastramento ou desbloqueio de conta via SMS; (v) solicitação da instalação de programas em seu computador; e (vi) recebimento de boletos anexados aos e-mails ou por WhatsApp.

**I. Procedimentos de composição, guarda e troca de senha:**

- Recomenda-se que as senhas de acesso tenham, no mínimo, 6 (seis) caracteres, não sejam compostas por palavras diretamente ligadas ao cotidiano do usuário, e, quando admitido pela plataforma de acesso, se utilize de combinação de letras maiúsculas, minúsculas, números e caracteres especiais;

- Adicionalmente, recomenda-se que, ao se renovarem ou trocarem as senhas, deve-se evitar sequência de números, priorizando a alteração integral das chaves em questão;

**IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.**

**IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.**

**Fale Conosco:** entre em contato através do site [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br) ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

**Ouidoria:** 0800 595 1618 – dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

- Deve-se evitar armazenar senhas em documentos impressos ou em arquivos eletrônicos; recomenda-se, alternativamente, preservar as senhas via memória ou através de sistema certificado de guarda de senha com fatores comprovados de autenticidade. Nesse sentido, fica a critério do usuário se valer de eventual sistema de guarda de senhas, sendo o usuário inteiramente responsável pelas fragilidades de eventuais softwares; e

- Deve-se evitar utilizar senha repetida ou com lógica de composição de senha para mais de um sistema de acesso. Esse tipo de prática aumenta o risco e diminui a proteção geral das senhas.

## **II. Cuidados e prevenção envolvidos com o uso da internet:**

- Deve-se evitar acessar os serviços da Corretora em computadores públicos ou compartilhados;

- Igualmente, deve-se evitar armazenar senhas de acessos nos browsers de navegação, mesmo em se tratando de navegação por meio de computadores, tablets e smartphones de uso pessoal;

- Deve-se evitar o acesso a sites desconhecidos e/ou que apresentem endereços distintos ao portal que se deseja acessar, bem como deve-se evitar baixar softwares em sites desconhecidos, pois os mesmos podem conter determinados tipos de vírus;

- Deve-se desconfiar de e-mails recebidos por desconhecidos e eventuais e-mails recebidos pela Corretora que não sejam provenientes dos pontos de contato previamente informados ao cliente durante o cadastro; e

- E-mails maliciosos tipicamente contêm links de acesso que funcionam como armadilhas para que se baixem programas maliciosos, ou pedem que o usuário desavisado envie dados de natureza pessoal. Note: a Corretora buscará sempre canais oficiais para fazer esses contatos. Em caso de dúvidas, deve-se solicitar informações à Corretora antes de responder ou baixar informações ou programas.

## **III. Atualização de segurança nos computadores:**

- Recomenda-se a utilização e atualização periódica (conforme orientação do licenciante) de sistemas antivírus e firewall;

- Recomenda-se manter o sistema operacional do computador atualizado e em dia, pois é através de tais atualizações que se corrigem falhas e vulnerabilidades; e

- Sempre que possível, deve-se evitar compartilhar redes de internet entre diversos usuários e/ou utilizar redes públicas para acesso aos sistemas de negociação.

## **IV. Segurança em computadores e dispositivos móveis:**

- Mantenha seus dispositivos sempre protegidos por senha ou fatores biométricos;

**IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.**

**IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.**

**Fale Conosco:** entre em contato através do site [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br) ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

**Ouidoria:** 0800 595 1618 – dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

- Assim como seu computador, os dispositivos digitais também necessitam de proteção por antivírus e sistemas operacionais com atualizações constantes fornecidas pelo licenciante;
- Evite a utilização de wi-fi público, que pode ser utilizado para a captura dos dados trafegados entre seus dispositivos e os sites e aplicativos utilizados; e
- Evite a utilização de aplicativos de origem desconhecida ou duvidosa; opte sempre pela utilização de aplicativos fornecidos por empresas idôneas.

## V. Níveis gerais de disponibilidade de atendimento da Corretora

- A Corretora, disponibiliza os canais telefônicos, chat (conforme aplicável) e de e-mail para recepção e execução de ordens de seus clientes varejo;
- A Corretora buscará atingir um nível de confiança de, no mínimo, 95% (nove e cinco por cento) no que diz respeito à disponibilidade de seus canais de atendimento e recepção de ordens. Referida medida considerará o tempo de disponibilidade<sup>1</sup> total do mês subtraído desse cômputo o tempo de efetiva indisponibilidade no mês;
- A Corretora envidará seus melhores esforços para realizar atendimentos em até 30 (trinta) minutos contados a partir do momento em que referida solicitação foi registrada e recepcionada de forma completa (isto é, que as informações mínimas de identificação do cliente tenham sido devidamente informadas à Corretora) no canal de atendimento da Corretora. No caso de solicitações recebidas via canal telefônico, a Corretora envidará melhores esforços para realizar o atendimento tão logo seja possível, sendo assim recomendável que seus clientes varejo busquem dar preferência ao canal de e-mail;
- Por sua vez, os canais telefônicos, de chat e de e-mail, servirão de contingência entre si, com nível de disponibilidade compatível com o descrito neste documento;
- A Corretora envidará melhores esforços para comunicar seus clientes tempestivamente em situações de interrupção e instabilidade materialmente relevantes de seus canais de atendimento;
- Em caso de indisponibilidade dos canais disponibilizados pela Corretora, o cliente poderá registrar sua intenção encaminhando mensagem via preenchimento do formulário de contato disponível na página principal do website da Corretora, dirigindo a sua mensagem ao time de atendimento da Corretora;

---

<sup>1</sup> **IMPORTANTE:** TEMPO DE DISPONIBILIDADE SIGNIFICA O TEMPO EFETIVO EM QUE O SISTEMA DEVE ESTAR DISPONÍVEL PARA A SUA FUNÇÃO PRIMORDIAL. PARA FINS DESTE DOCUMENTO, REFERENCIAM-SE SISTEMAS CUJA FUNÇÃO PRINCIPAL ESTÁ RELACIONADA ÀS FUNÇÕES DE NEGOCIAÇÃO. PORTANTO CONSIDERAR-SE-Á O TEMPO EFETIVO DE DISPONIBILIDADE COMO AQUELE COMPREENDIDO EM DIAS ÚTEIS DAS 09:00 ÀS 18:15 OU O HORÁRIO DE NEGOCIAÇÃO DOS MERCADOS DA B3 S.A – BRASIL, BOLSA, BALCÃO. O PERÍODO MÁXIMO DE INDISPONIBILIDADE, POIS, DEVE SER COMPUTADO À LUZ DO TEMPO EFETIVO DE DISPONIBILIDADE.

**IMPORTANTE:** TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

**IMPORTANTE:** EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

**Fale Conosco:** entre em contato através do site [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br) ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

**Ouidoria:** 0800 595 1618 – dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

- Nos casos em que o cliente varejo venha a identificar eventual desatualização da posição em custódia, dentre outras informações, em arquivos enviados diariamente referentes à sua posição, o cliente deverá encaminhar solicitação de retificação de informação diretamente à equipe de atendimento da Corretora através dos canais de contato habitualmente utilizados ou via preenchimento do formulário de contato disponível na página principal do website da Corretora, dirigindo a sua mensagem ao time de atendimento. Mediante recebimento da solicitação, a Corretora providenciará, em conformidade com seus documentos corporativos, as informações requeridas e eventual retificação das informações, conforme aplicável; e

- No caso de solicitações de clientes de varejo não solucionadas nos canais regulares de atendimento, a Corretora dispõe, ainda, da Ouvidoria, solicitações para a qual serão registradas internamente pela Corretora e respondidas em até 10 (dez) dias úteis contados a partir da data do recebimento da requisição do cliente.

À disposição.

## **IDEAL CORRETORA TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.**

**IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.**

**IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.**

**Fale Conosco:** entre em contato através do site [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br) ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

**Ouvidoria:** 0800 595 1618 – dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.

**Histórico de Revisões**

<b>VERSÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1.0	15/04/2020	Versão original.
2.0	11/08/2020	Inclusão do item V, referente aos níveis gerais de atendimento da Corretora em caso de indisponibilidade dos sistemas de negociação, a fim de atualizar o documento à luz dos Ofícios Circulares CVM ns. 03 e 06.
3.0.	09/12/2020	Alterações realizadas no item V, referente aos níveis de atendimento da Corretora em caso de indisponibilidade dos sistemas de negociação, a fim de incluir detalhes relativos à forma de atendimento, em especial quanto ao prazo e forma de comunicação com os clientes em caso de indisponibilidade.
4.0	29/01/2021	Atualização do documento no contexto da oferta de produtos para o público do varejo, com alterações pontuais no trecho inicial e no item V.
5.0	18/08/2021	Inclusão do quadro contendo o histórico de revisões e alterações pontuais no item V.
6.0	01/11/2022	Atualização do documento no contexto da mudança do modelo operacional de atendimento da Corretora para o público varejo.
7.0	08/11/2024	Revisão Anual, sem alterações.

**IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.**

**IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.**

**Fale Conosco:** entre em contato através do site [www.idealctvm.com.br](http://www.idealctvm.com.br) ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

**Ouidoria:** 0800 595 1618 – dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09 às 18 horas.