



### **Procedimento em caso de indisponibilidade/instabilidade de plataformas**

Toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas. Nesse sentido, como forma de possibilitar com que o investidor possa executar ordens, ainda que haja indisponibilidade ou instabilidade de plataformas, a Clear informa os procedimentos a serem adotados abaixo.

- **Forma de divulgação em casos de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação.**

Para se informar a respeito de eventuais instabilidades ou indisponibilidades em plataformas, o investidor poderá buscar contato por meio dos canais de comunicação da Clear, conforme relacionados abaixo:

(i.) Chat Online

(ii.) Assessoria Clear:

- a. Capitais e regiões metropolitanas: 4003-6245; e
- b. Demais localidades: 0800-88-79107.

(iii.) E-mail Atendimento: <https://corretora.clear.com.br/atendimento/> e [atendimento@clear.com.br](mailto:atendimento@clear.com.br)

- **O que fazer em caso de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação.**

Em caso de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas, o investidor deve buscar meios alternativos de execução de operações como forma de realizar envio de ordens ou zerar posições.

Cabe destacar que os meios alternativos de execução de ordens como Assessoria Clear, Autoatendimento WhatsApp e e-mail possuem tempo médio de atendimento, que podem ser consultados em “Indicadores de níveis de serviço” nas páginas públicas de plataformas da Clear.



- **Meios alternativos de execução de operação.**

Em caso de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas o investidor possui série de meios alternativos que permitem com que este possa executar suas operações mitigando eventuais transtornos, sendo estes:

(i.) Chat Online

(ii.) Assessoria Clear:

a. Capitais e regiões metropolitanas: 4003-6245; e

b. Demais localidades: 0800-88-79107.

(iii.) Plataformas Proprietárias:

a. Clear Pro;

b. APP Clear Mobile

(iv.) E-mail: [atendimento@clear.com.br](mailto:atendimento@clear.com.br) e [contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br)

- **Em caso de indisponibilidade de determinado canal alternativo de execução de operações.**

Como forma de mitigar eventuais transtornos em realização de operações a Clear disponibiliza diversos meios de canais alternativos, sendo que em caso de indisponibilidade de um destes, o investidor possa utilizar outro meio como forma de execução de operações.

- **Em caso de desatualização de informações (e.g. cotações, status de ofertas, custódia e garantias).**

Em caso de desatualização das informações constantes das plataformas terceiras, a informação válida poderá ser consultada nas plataformas proprietárias da Clear ou por meio dos canais de atendimento da Corretora. Cabe destacar que caberá ao investidor, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações diretamente na plataforma proprietária ou canais já informados.

- **Informações registradas em Trilha de auditoria**

Visando resguardar os interesses dos investidores e assegurar o registro de suas ações no âmbito da utilização de plataformas, a Clear registra em trilha de auditoria as seguintes informações:



- 
- (i.) Autenticação de usuários tentativas válidas e inválidas;
  - (ii.) Acesso a informações;
  - (iii.) Ações executadas pelos usuários, incluindo criação ou remoção de objetos do sistema;
  - (iv.) Identificação do usuário;
  - (v.) Tipo de evento (*e.g.* execução de operação, tentativa de execução ou cancelamento de operação) ;
  - (vi.) Data e hora do evento (*e.g.* momento de execução da operação);
  - (vii.) Resultado do evento sucesso ou falha; Local de origem do evento; e
  - (viii.) Nome de informações, componentes do sistema ou recursos afetados.