



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 Corretora 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 Corretora, conforme relacionados abaixo:

(i.) Chat On-line

(ii.) Assessoria Clear:

a. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4003-6245;

b. Demais localidades: 0800-887-9107; e

c. Autoatendimento via WhatsApp: + 55 (11) 4950-2195.

(iii.) E- mail Atendimento: Acesse <https://corretora.clear.com.br/atendimento/>

- **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.

Ainda, cumpre informar que nos casos de instabilidade/indisponibilidade de plataformas que impacte mais do que 20% dos clientes da Corretora, a Clear subirá um pop-up em seus canais para comunicar os clientes sobre o problema enfrentado e disponibilizando uma mensagem reforçando que os clientes podem utilizar os canais de contingência.



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

Em caso de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas terceiras, o investidor possui uma série de meios alternativos que permitem a transmissão de ordens e execução de suas operações, sendo estes:

- (i) Chat Online;
- (ii) Assessoria Clear:
 - a. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4003-6245;
 - b. Demais localidades: 0800-887-9107; e
 - c. Autoatendimento via WhatsApp: + 55 (11) 4950-2195
- (iii) Plataformas Proprietárias:
 - a. Clear Pro;
 - b. APP Clear Mobile.
- (iv) E- mail Atendimento: Acesse <https://corretora.clear.com.br/atendimento/> ou contingencia@clear.com.br

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

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

- **Como serão tratadas as ordens que forem recebidas no final do pregão e que estiverem fora do tempo de atendimento do canal alternativo**

O atendimento online abrange todo horário de pregão regular, incluindo o horário diferenciado para o exercício de opções.

Caso o cliente queira enviar uma ordem pela Mesa ao final do pregão, o mesmo poderá entrar em contato em qualquer canal disponível e solicitar a execução. Se, porventura, houver alguma instabilidade sistêmica que impeça essa execução, está disponível o protocolo de e-mail para análise de erro operacional.

- **Informações sobre o Clear Pro e o Clear App**

O Clear Pro e Clear App são disponibilizados aos clientes no ato da abertura da conta, são as plataformas proprietárias da Clear.

Não há nenhum custo para utilização das plataformas proprietárias da corretora (Web e App).

- Funcionalidades do Clear Pro (WEB):

- (i) Módulos de operações: Day Trade alavancado, Swing Trade, Estratégia de Opções, Termo, Ofertas Públicas, Renda Fixa (tesouro direto);
- (ii) Módulo de consultas: Posição consolidada, extrato e notas, garantias, histórico de ordens;
- (iii) Contratação de plataformas externas;



- (iv) Cadastro, documentos e informes;
- (v) Movimentação financeira (retirada de valores).

➤ Clear Mobile (APP):

- (i) Módulos de operações: Day Trade alavancado, Swing Trade, Estratégia de Opções, Renda Fixa (tesouro direto);
- (ii) Módulo de consultas: Posição consolidada, extrato e notas, garantias, histórico de ordens;
- (iii) Cadastro, documentos e informes;
- (iv) Movimentação financeira (retirada de valores).

Devido ao Clear Pro e Clear App serem as plataformas proprietárias e oficiais da corretora não há ambiente de simulação e/ou ambiente para *backtest*.

Em caso de contingência, os clientes poderão utilizar os canais alternativos informados acima.

As plataformas proprietárias da corretora permitem a execução de operações diretamente pelos clientes, sem necessidade de entrar em contato com os canais de atendimento. As ferramentas não possuem função para inclusão de sistemas automatizados ou algoritmos pelos clientes, para preservar a integridade e funcionamento do sistema.

Caso os clientes tenham interesse na utilização de robôs ou algoritmos específicos, deverão verificar e contratar plataformas externas que possuem esse suporte diretamente pelo Clear Pro.

Todas as interações com as plataformas proprietárias são registradas em banco de dados, que podem ser consultados através de trilhas internas. A trilha de ordens é registrada também em LOG FIX, formato compatível para auditoria pela B3 e órgãos reguladores.

A corretora se compromete a efetuar a conciliação diária das posições dos clientes, inclusive entre as posições mantidas na Conta de Custódia e aquelas fornecidas pelos Sistemas de Custódia, apresentando nas plataformas proprietárias a custódia atualizada em tempo real.

As plataformas proprietárias da corretora permitem o acesso direto ao ambiente eletrônico de negociação na B3. O sistema eletrônico, também denominado Direct Market Access (“DMA”) oferece ao cliente a possibilidade de: (a) visualizar, em tempo real, o livro de ofertas do sistema eletrônico de negociação; e (b) enviar ordens de compra e de venda, de forma eletrônica, que, enquadrando-se aos limites e aos demais parâmetros estabelecidos pela Clear e/ou pela B3, serão automaticamente transformadas em ofertas no livro do sistema eletrônico de negociação.

As ordens enviadas pelo cliente à bolsa, por intermédio da corretora, serão apresentadas de imediato na plataforma de negociação, assim como seu status e atualização de sua posição de custódia.



- **Versionamento**

Versão 0

Versão 1 _____ *Alterada em 04/10/2021*