

### **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 Rico 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 Rico, conforme relacionados abaixo:

(i.) Chat Online

(ii.) Assessoria Rico:

- a. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4007-2465; e 11 3003-5465
- b. Demais localidades: 0800-771-5465.

(iii.) E-mail, através do seguinte formulário de atendimento:

<https://customerattendance.xpi.com.br/formszendesk/rico/index.html>

- **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 Rico, Autoatendimento WhatsApp e e-mail possuem um tempo médio de atendimento, que podem ser consultados em “Indicadores de níveis de serviço” nas páginas públicas de plataformas da Rico.

Ainda, cumpre informar que nos casos de instabilidade/indisponibilidade de plataformas que impacte mais do que 20% dos clientes da Corretora, a Rico 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 Rico:
  - a. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4007-2465; e 11 3003-5465
  - b. Demais localidades: 0800-771-5465.
- (iii) Plataformas Proprietárias:
  - a. Home Broker Rico;
  - b. Rico Trader;
  - c. App Rico Mobile.
- (iv) E-mail, através do seguinte formulário de atendimento:  
<https://customerattendance.xpi.com.br/formszendesk/rico/index.html>

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

Como forma de mitigar eventuais transtornos na realização de operações, a Rico 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 Rico 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 Rico 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 Home Broker Rico**

Cliente recebe o acesso pela área logada do site após abertura de conta,

É uma plataforma gratuita, custo somente por envio de ordens em alguns produtos específicos, que estão especificados na página de custos do site.



Funcionalidades: Gráficos, indicadores básicos, desenhos gráficos, grade de cotações, volume at market, times and trades, volume de mercado, notícias, módulo de opções, acompanhamento de lista de ordens e boletas de negociação

A plataforma não possui ambiente simulado para clientes, sendo todas as negociações realizadas por ela em conta real, porém o cliente pode testar as funcionalidades que não envolvam envio de ordens sem nenhum custo.

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.

Ordens e posições de custódia e demais operações como a cotação dos ativos são atualizadas em tempo real, no canto superior direito do homebroker ou no campo testar conexão, mostra um indicador informando se o roteamento e as cotações estão funcionando corretamente naquele momento.

- **Informações sobre o App Rico**

Cliente faz o download na *play store* ou *apple store*, dependendo do sistema operacional de seu celular, e tem o direito de acessar a partir da abertura de conta.

É uma plataforma gratuita, custo somente por envio de ordens em alguns produtos específicos, que estão especificados na página de custos do site.

Funcionalidades: Consulta de produtos como fundos, renda fixa, tesouro e renda variável, custódia de investimentos, campo “bolsa” focado em renda variável, consulta de saldo, local para solicitar retirada de valor, extrato, local para visualização de termos assinados e local para troca de senha e assinatura eletrônica.

A plataforma não possui ambiente simulado para clientes, sendo todas as negociações realizadas por ela em conta real, porém o cliente pode testar as funcionalidades que não envolvam envio de ordens sem nenhum custo.

Caso o app não esteja funcionando de forma correta, verificar sua posição atual, bem como as ordens via homebroker, e persistindo a dúvida entrar em contato com os canais de atendimento.



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.

Status de ordens, posições de custódia, e cotações atualizadas em tempo real

- **Versionamento**

*Versão 0*

*Versão 1* \_\_\_\_\_ *Alterada em 04/10/2021*