

Manual do Agente Autônomo de Investimento



MANUAL DO AGENTE AUTÔNOMO DE INVESTIMENTO

O objetivo deste documento é o de nortear a atuação dos Agentes Autônomos de Investimento, com os quais a Planner não mantém vínculo empregatício. No exercício de suas atividades, devem atuar de forma engajada e em estreita sintonia com a filosofia da Planner, de forma a externarem o jeito de ser da Instituição. Trata-se de uma postura de parceria, saudável para todos os envolvidos, portanto, deve efetivar-se de forma harmoniosa e num horizonte de longo prazo.

A Planner é uma Instituição que, em seus negócios, tem por princípio atuar centrada na ética, na transparência, na responsabilidade e respeito às leis do país. Esses princípios norteiam os valores desta empresa e devem orientar a conduta de seus profissionais.

Portanto, é mandatória a adoção, pelos Agentes Autônomos de Investimento, de princípios que dizem respeito à observância da regulamentação e das leis do País e demais disposições emanadas dos órgãos que fiscalizam e interagem com a Planner.

Esta postura visa buscar a implementação das melhores regras de Controles Internos, traduzidas na adoção das melhores práticas de mercado para um contínuo desenvolvimento da Instituição, das pessoas e aprimoramento dos processos.

Sempre voltada para um horizonte de atuação de longo prazo, e orientada pela modernização e expansão geográfica dos mercados, a Planner, na condição de Instituição intermediária, identificou que a melhor forma de prospectar clientes em todo o território nacional e manter boa interação com os mesmos, seria por intermédio de Agentes Autônomos.

Nessa linha, a Planner evoluiu para uma condição em que os Agentes Autônomos de Investimento, por ela contratados são devidamente credenciados na Comissão de Valores Mobiliários.

Neste contexto, e guardadas as disposições e restrições regulamentares vigentes, internas e dos órgãos reguladores, a Planner adota uma filosofia que confere aos seus Agentes Autônomos de Investimento o status de, no âmbito operacional, poderem agir em seu nome, não somente perante aos atuais e potenciais clientes, como também perante o público em geral, portanto, eles assumem a nobre missão de preservar a imagem da Instituição.

Este documento procura balizar a conduta esperada dos Agentes Autônomos de Investimento da Planner, sendo que a aplicabilidade de suas disposições dá-se em conexão com outros dispositivos emitidos pela Instituição. Portanto, os Agentes Autônomos de Investimento, no início de suas atividades, ainda no processo de "Ambientação", devem aderir; (i) às disposições deste documento, (ii) ao Código de Conduta Planner, (iii) ao Manual Prático da Qualidade.

1 – DIRETRIZES DE ATUAÇÃO

1.1 - Postura requerida pela Planner dos Agentes Autônomos de Investimento

No exercício profissional de prospectar e captar clientes, de receber e registrar ordens para transmiti-las para os sistemas de negociação ou de efetuar os registros cabíveis, bem como na prestação de informações sobre os produtos oferecidos e os serviços prestados pela Instituição, os Agentes Autônomos de Investimento devem:

- a** - agir com probidade, boa fé e ética profissional;
- b** - empregar na atividade todo cuidado e diligência esperada de um profissional em sua posição, em relação a esta Instituição integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários, mas, sobretudo, em relação aos clientes e investidores que são a razão de ser desta Corretora;
- c** - atuar em estreita conformidade com as normas da CVM, com o Código de Conduta Planner, aplicadas a todos os colaboradores desta Instituição, em linha com as Regras e Parâmetros de Atuação da Corretora, observar o disposto da Instrução CVM nº.497, de 3.06.2011, que dispõe sobre a atividade de Agente Autônomo de Investimento, e com as melhores práticas e procedimentos operacionais.

1.2 - Quanto ao Sigilo de Informações

Na prática de suas atividades os Agentes Autônomos de Investimento:

- 1.2.1** - devem zelar para que toda e qualquer informação não pública, obtida por eles no exercício de suas atividades, sejam mantidas em sigilo e tratada com absoluta confidencialidade.

1.2.2 - não devem divulgar informações relativas ao cadastro de clientes, suas movimentações financeiras e demais assuntos relativos ao relacionamento mantido entre ele e o cliente, ou entre o cliente e a Corretora.

1.2.3 - devem manter sigilo sobre quaisquer outros dados confidenciais que venham a ter acesso ou de terem obtido única e exclusivamente em função do exercício de suas atividades, incluindo, mas não se limitando, a materiais, produtos, sistemas, técnicas e estratégias.

1.3 - Quanto à identificação do perfil dos investidores

Com o objetivo de prestar um melhor atendimento, devem atentar ao perfil de investimento de cada um de seus clientes, de modo a oferecer produtos adequados a cada investidor, esclarecendo sempre os riscos envolvidos (Suitability).

1.4 - Quanto às conversas telefônicas

A fim de evitar eventuais controvérsias quanto ao conteúdo de ordens emitidas pelos clientes, a Planner mantém, em seus ambientes operacionais, sistema de gravação de voz a fim de registrar todos os contatos telefônicos estabelecidos entre os Agentes Autônomos de Investimento e os clientes. De forma idêntica, todos os Agentes Autônomos de Investimento locados nas Unidades e Escritórios de Representação deverão manter sistema de gravação de voz com o mesmo objetivo.

Este requisito mostra-se fundamental para a segurança dos próprios Agentes no exercício de suas atividades, especialmente no surgimento de eventuais questionamentos na esfera judicial ou perante órgãos reguladores acerca de determinadas ordens enviadas.

1.5 – Quanto à Captação de Ordens

As ordens captadas pelos Agentes Autônomos de Investimento da Planner devem ser emitidas com a devida evidência das mesmas e desde que estejam individualizadas, respeitando sempre a existência de ligação gravada e/ou por escrito. Serão consideradas individualizadas as ordens que contenham nome do cliente, papel, quantidade, tipo de ordem, preço e prazo de validade.

1.6 - Quanto às alterações no Contrato social

Quando da ocorrência de alterações no contrato social da Pessoa Jurídica do Agente Autônomo de Investimento, este deve imediatamente encaminhar cópia para área de Gestão de Pessoas na Sede São Paulo.

1.7 - Quanto às situações de conflitos de interesse

As regras, procedimentos e controles para identificação e administração das situações de conflitos de interesse estão descritos no Código de Conduta Planner.

1.8 – Quanto à Utilização de Material de Propaganda

Para o atendimento do artigo 11º, da instrução CVM 497 de 03.06.2011, é necessário que:

- Todo e qualquer material de captação ou prospecção de investidores (folder, apostilas, material utilizado em cursos, palestras ministradas, página na rede mundial de computadores, entre outros) que faça menção à Planner ou que utilize sua logomarca deverá ser previamente enviado à Diretoria da Planner para aprovação;

- Fazer referência expressa a Planner, como instituição contratante, identificando o Agente Autônomo de Investimento como contratado, e apresentar os dados de contato da ouvidoria da Planner;
- Quando da prestação de serviços firmado com a pessoa jurídica da qual o Agente Autônomo de Investimento participe, identificar cada um dos Agentes Autônomos dela integrantes;
- Mencionar o tipo de vínculo existente com a Planner, por meio de expressões que facilite a compreensão, exemplo: Unidade ou Escritório de Representação;
- Os Agentes Autônomos de Investimento só devem incluir em seu site material que esteja de acordo com a legislação vigente para a atividade de Agentes Autônomos.

1.9 - Utilização da logomarca da Instituição

O logotipo ou de sinais distintivos do próprio Agente Autônomo de Investimento ou da pessoa jurídica de que ele seja sócio, devem sempre acompanhar a logomarca da Planner, com no mínimo igual destaque.

De forma a evitar utilização de sua marca em desacordo com as suas políticas e diretrizes é vedada a utilização, pelos Agentes Autônomos de Investimento, do nome e da logomarca da Planner sem sua prévia aprovação.

1.10 - Quanto ao Princípio da Boa-Fé e da Probidade

Devem observar rigorosamente as normas vigentes no desempenho de suas funções, respondendo por seus atos e, quando for o caso, pelos atos de seus sócios, funcionários e estagiários, devendo ainda atuar pautado nos mais altos padrões de mercado e sempre baseado no princípio da boa-fé.

1.11 - Quanto ao Dever de Informar

Devem comunicar a Instituição sobre fatos que considere importantes, ou que mereçam destaques, tendo em vista a Política de Combate à Lavagem de Dinheiro. Como se sabe, para atender à legislação vigente, a Instituição deve implementar mecanismos de prevenção e combate aos crimes de lavagem de dinheiro.

Para tanto, contam com a colaboração para comunicar à Corretora sempre que haja suspeita ou indício de qualquer atividade que possa direta ou indiretamente estar relacionada aos crimes dessa natureza.

1.12 - Quanto ao Espírito de Cooperação

Para atenderem a todas as solicitações feitas por auditores e por órgãos reguladores, é necessária sua pronta e eficaz colaboração, fornecendo documentos, ligações gravadas e quaisquer outras informações relevantes.

1.13 - Quanto à vigilância

Devem certificar-se quanto ao transmissor das ordens, porque, conforme disposto na legislação em vigor, as ordens de compra e venda de ativos só podem ser emanadas pelo próprio cliente ou por representante legalmente constituído e mencionado na ficha cadastral.

2 - VEDAÇÕES À ATUAÇÃO DOS AGENTES AUTÔNOMOS DE INVESTIMENTO

2.1 Proibições

É proibido que, no exercício de suas funções, atuem como administrador de carteira ou consultor de investimentos. Neste sentido, vale ressaltar que é também vedada atuações como gestores de clubes de investimentos.

As funções dos Agentes envolvem a captação de clientes e a execução de ordens sob a demanda dos mesmos. Assim, ficam orientados no sentido de que quando questionado sobre determinado ativo, devem abster-se de emitir qualquer opinião própria, podendo, no entanto, informar a opinião dos analistas da Instituição, sempre fornecendo a fonte desta informação.

2.2 - Execução de ordens

Não podem executar ordens que não estejam devidamente registradas e individualizadas quanto ao nome do cliente, o papel, a quantidade o preço e validade.

2.3 - Agir como Procurador ou Representante

Não podem, nos termos da legislação em vigor, atuarem como procurador ou representante de quaisquer dos clientes. Suas funções situam-se, unicamente, no papel de orientar os investidores e de figurar como intermediador entre a Instituição e o cliente.

2.4 - Terceirizar atividades fins

Toda a atividade englobada no objeto social das empresas mantidas pelos Agentes Autônomos de Investimento só pode ser desempenhada pelos sócios Agentes Autônomos constantes do contrato social. Desse modo, as atividades de captação, orientação, intermediação e afins, não podem ser delegadas a terceiros, ainda que estes sejam Agentes Autônomos devidamente registrados na CVM ou empregados da empresa.

2.5 - O papel de intermediário

A missão dos Agentes Autônomos de Investimento é o de servir de intermediário entre o cliente e a Planner. Neste sentido, toda e qualquer remuneração relativa à prestação do serviço de intermediação deve ser paga pela Planner na forma contratualmente pactuada, não devendo, os Agentes, receber qualquer quantia de seus clientes.

2.6 - Utilização de senhas

É proibida a utilização do login e senha de acesso do cliente ao Home Broker, seja para acompanhamento de posições ou para a realização de operações em nome do cliente.

2.7 - Operações por conta própria

Os Agentes Autônomos de Investimento são classificados como "Pessoas Vinculadas" portanto, as operações que executarem por conta própria submetem-se a todas as restrições que a legislação impõe as mesmas. Mas, em especial, submetem-se às restrições complementares estabelecidas pela Planner, como:

- Não poderem, em qualquer hipótese, manter saldos devedores em conta corrente;
- Não poderem vender a descoberto, quer no mercado a vista, quer nos mercados a prazo;
- Não atuarem expostos a riscos nos mercados a prazo de ações ou de derivativos, ou seja; ao longo do mesmo pregão deverão procurar a eliminação de posições de risco, através da execução de negócios em posição inversa às posições em aberto;

2.8 - Infração às Normas

Qualquer conduta do Agente contratado que configurar indício de infração às normas vigentes ou ao código de conduta da Planner poderá ser comunicada, pela Planner, à CVM, ou à Entidade Credenciadora.

3 - PROCEDIMENTOS E PRÁTICAS OPERACIONAIS

Para prestar um efetivo atendimento aos seus clientes, devem conhecer todo o ciclo operacional da Instituição, ali se incluindo, os procedimentos operacionais aplicados a cada mercado e as normas aplicáveis às operações. Nesse contexto, os Agentes Autônomos de Investimento devem dominar do conteúdo da “Regras e Parâmetros de Atuação” da Planner, na medida em que esse delineamento de normas define as regras, princípios e procedimentos, aplicáveis no relacionamento formal entre a corretora e seus clientes.

É importante certificarem-se que o conteúdo das Regras e Parâmetros de Atuação da Planner aplicam-se, no que couber, nas operações dos próprios Agentes Autônomos de Investimento, em especial todas as restrições que dizem respeito às operações de pessoas vinculadas.

3.1 - Abertura de Conta

A abertura da conta é o primeiro passo para um interessado tornar-se cliente da Instituição, e é fundamental a participação dos respectivos Agentes Autônomos de Investimento junto ao cliente, auxiliando-o no preenchimento das informações solicitadas.

As informações prestadas e a apresentação dos documentos comprobatórios são indicadores importantes que são levados em consideração nas operações a serem realizadas.

As informações contidas no cadastro são fundamentais para prestarmos sempre o melhor atendimento às ordens do cliente, cumprindo exatamente o que foi contratado.

3.2 - Cadastramento de Clientes

3.2.1 A Importância na Abertura da Conta

O Agente Autônomo de Investimento tem uma função especial na prospecção de cliente e seu respectivo cadastramento na Planner. Como se sabe, há sempre uma forte resistência dos potenciais clientes em abrir seus dados pessoais, muitas vezes considerados sigilosos. Neste momento, cabe mostrar que esta etapa é de grande importância, bem como, orientar ao cliente que seus dados pessoais são protegidos por política adotada pela Instituição e, sobretudo, pelo sigilo bancário imposto pela legislação.

Deve ressaltar alguns pontos que justificam o preenchimento detalhado dos formulários, lembrado, ainda, que esta exigência necessita ser cumprida, por se tratar de um procedimento comum a todas as instituições financeiras, uma vez que todas são fiscalizadas e cumprem exigências dos Órgãos Reguladores.

As informações prestadas e a apresentação dos documentos comprobatórios são indicadores importantes que são levados em consideração nas operações a serem realizadas;

3.2.2 - Procedimento para o cadastramento

Para Conta Pessoa Física - são necessárias cópia do documento de identificação com foto (CPF, RG, Carteira de Habilitação OAB, CRM etc), comprovante de residência (conta de luz, gás etc.) com data inferior a três meses e caso a conta bancaria seja conjunta, cópia de cheque para identificação do titular e dependentes.

Para Conta Pessoa Jurídica – são necessárias cópias; do estatuto social, do regulamento, do contrato social, do registro de firma individual, com todas as alterações devidamente registradas, da ata de eleição ou termo de posse da atual diretoria, das procurações outorgadas, de comprovantes de domicilio bancário de cada conta bancária informada (preferencialmente copia de folha de cheque), do documento de identidade (RG, Carteira de Habilitação, OAB, CRM etc.) e do CPF dos controladores/ diretores/ procuradores e das pessoas autorizadas a transmitir ordens, do ultimo balanço e da conta de resultado assinado pelo contador.

Para maiores informações, favor consultar os documentos internos “NPL 003- Procedimento de Cadastro” e “Manual do Cadastro – Conceitos e Orientações”.

3.2.3- Observações

- a** - Em caso de algum cadastramento atípico (menores de idade, espólio, etc.), consultar a área de cadastro;
- b** - Se o endereço de correspondência for diferente do residencial para as pessoas físicas, e do comercial para as pessoas jurídicas, é necessária a apresentação de cópia de comprovante válido;
- c** - Os comprovantes bancários devem possuir ao menos um dos titulares que constam no cadastro.

3.2.4 - Procedimentos Complementares

De posse de toda a documentação, cabe:

- a** - Certificar de que o cadastro foi assinado no local correto;
- b** - Certificar se a assinatura é a mesma do documento comprobatório, caso contrário, o cliente devera providenciar o reconhecimento de firma;
- c** - Verificar se as cópias dos documentos estão legíveis;
- d** - Verificar se o comprovante de endereço esta dentro do prazo de validade, ou seja, três meses;
- e** - Orientar os clientes quanto ao regime de atuação da função do Agente Autônomo de Investimento, seus limites e vedações.

3.3 - Vantagens do Cadastramento

Uma vez preenchido, assinado e aprovado os documentos cadastrais, bem como os contratos, o cliente poderá realizar todas as operações disponibilizadas pela Planner, como: Ações em seus vários mercados, Derivativos, Ouro, Dólar, Títulos Públicos, etc.

Portanto, esta é uma importante etapa para que os Agentes Autônomos de Investimento estejam atentos para o esclarecendo de eventuais dúvidas, bem como, para conhecer ainda melhor o cliente, pois serão trocadas valiosas informações. Esta postura será percebida pelo cliente como atendimento diferenciado e atenção especial dispensada.

As situações passíveis de acarretar pendências sejam por ausência de informações ou por falta de documentos comprobatórios poderão ser evitadas com a sua atuação orientativa e, em especial, sentir se o cliente esta satisfeito com o atendimento.

É importante informar aos clientes que a Planner é uma Instituição devidamente credenciada para operar na BM&FBovespa e que esta, também, enviará ao cliente extrato mensal com sua posição em carteira independentemente das correspondências enviadas pela Corretora.

Destaque especial deve ser dado aos dados relativos a Situação Financeira e Patrimonial do cliente. As informações prestadas devem espelhar a realidade.

Em resumo, as informações contidas no cadastro são fundamentais para que a Planner possa prestar sempre o melhor atendimento às solicitações do cliente, cumprindo exatamente o que foi contratado.

Tudo isso é possível e muito simples, desde que o Agente acompanhe de perto o processo de abertura de conta do cliente.

3.4 - Atualização dos dados Cadastrais

Os dados cadastrais dos investidores devem permanecer sempre atualizados. Assim, o cliente deve ser informado de que qualquer alteração em seus dados cadastrais deverá ser imediatamente informada à Planner. Portanto, é de responsabilidade:

a - do Cliente: Informar alterações nas informações prestadas no momento do seu cadastramento, por exemplo, mudança de endereço, alteração de sua situação financeira patrimonial. Neste caso o cliente tem o prazo de 10 dias para informar a Planner das alterações havidas.

b - da Corretora: identificar, por exemplo, alterações nos valores das operações junto a Corretora e a ausência de informações que justifiquem a mudança; a cada dois anos, no máximo, em cumprimento ao prazo limite para atualização, nos casos em que o cliente não providenciou a atualização de forma espontânea. Documentos que não sofrem alteração como, por exemplo, RG e CPF não necessitam ser encaminhados novamente.

Sempre que a Corretora solicitar a atualização dos dados cadastrais do cliente este deverá enviar a ficha original assinada com a cópia dos documentos comprobatórios em anexo.

3.5 - A importância da Manutenção Atualizada das Informações Cadastrais

Dentre as principais exigências para se manter a ficha cadastral atualizada, destacam-se;

a - o Princípio do Conheça o seu Cliente

Previsto na lei nº 9.613,98 e vários outros normativos do Banco Central e da CVM, essas normas contêm as disposições que tem por objetivo controlar os crimes de "lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores". Os Agentes devem deixar claro ao cliente que a Planner se obriga em informar à CVM as operações cujos valores se afigurem objetivamente incompatíveis com a ocupação profissional, os rendimentos e/ou com as informações prestadas na Ficha de Situação Financeira e Patrimonial.

Desta forma, é importante que acompanhe os casos que demandam a atualização, uma vez que o não cumprimento do prazo concedido para a atualização pode levar a impossibilidade de acesso do cliente aos sistemas de negociação.

b - Suitability – Perfil do Investidor

Cabe ao Agentes Autônomos de Investimento a tarefa de suprir a Instituição de informações consistentes à identificação do perfil do investidor e de seu apetite ao risco. Somente através das informações cadastrais atualizadas é que se tem a possibilidade de atender às várias disposições que tratam de todo o formalismo envolvendo corretora e cliente, em especial as disposições que cuidam do princípio do "Conheça o seu Cliente" bem como o de traçar do Perfil do Investidor.

Para maiores informações, favor consultar o documento interno "DC NPL 003-4 Manual de Suitability.

4 - OS AGENTES AUTÔNOMOS DE INVESTIMENTO NOS AMBIENTES OPERACIONAIS

É no ambiente das mesas de Operações que emergem a responsabilidade por acompanhar e monitorar as operações executadas pelos clientes quer nos ambientes com acesso direto aos sistemas de negociação, quer nos ambientes que controlam as ordens recepcionadas via internet.

Esses acessos envolvem ativos dos mais variados tipos, como; ações, derivativos, commodities etc. Cabe aos Agentes Autônomos de Investimento a responsabilidade de comunicar aos seus clientes os dados das operações por eles ordenadas bem como o de atender e esclarecer todas as dúvidas provenientes de clientes, relacionadas aos mercados e operações. Este suporte pode envolver dúvidas sobre:

- a** - a posição financeira, custódia, transferência de ações e cadastro em geral;
- b** - sobre o funcionamento dos sistemas de negociação, direto ou via internet;
- c** - sobre o suporte técnico em casos de dificuldades na utilização dos sistemas oferecidos pela Planner;

Cabe também a responsabilidade de informar os clientes que algumas operações somente podem ser executadas através da mesa de Operações. Por exemplo:

- a** - Compra a Termo de Ações;
- b** - Trava de baixa com Opções;
- c** - Lançamento coberto de Opções;
- d** - Aluguel de Ações;
- e** - Operações para DayTrade que não transitam pela plataforma da Internet.

4.1- Liquidação e Custódia – Back Office

A área de Liquidação é responsável pela execução dos procedimentos aplicados para a alocação dos títulos em nome dos clientes, do controle e liquidação das operações, do controle das garantias das operações a prazo, pela transferência de títulos e pela administração dos ativos na custódia.

Cabe aos Agentes Autônomos de Investimento da Planner familiarizarem-se com os procedimentos e rotinas dessa área, a fim de poder prestar orientação a todas as dúvidas dos clientes.

Para maiores informações, favor consultar o documento interno “NPL 005- Procedimento de Liquidação Física”.

4.2 - Procedimentos para Transferência de Ações entre instituições

Devem orientá-los em preencher documento próprio para a efetiva transferência dos ativos, indicando as ações que deseja transferir, assinar e enviar a Corretora. É importante que o Agente verifique se existe a necessidade de providenciar o reconhecimento de firma (somente em caso de titularidade diferente).

Após a devida formalização, mediante o reconhecimento da assinatura por semelhança pela área de Custódia, da consulta da conta do cliente junto à tesouraria e do parecer da Diretoria, a transferência será concluída.

Procedimentos semelhantes devem ser observados no caso de transferência de ativos de outras instituições para a conta do cliente na Planner.

4.3 - Empréstimo de Títulos - BTC:

O empréstimo de ações é realizado pelo Banco de Títulos – BTC, administrado pela BM&F-Bovespa. Este é um serviço por meio do qual os investidores disponibilizam títulos para empréstimos (doadores) e os interessados (tomadores) os tomam mediante aporte de garantias.

As consultas de ofertas no BTC devem ser feitas junto à área Operacional, a qual registrará as ordens no sistema.

4.4 - Garantias de Operações a Prazo

As margens exigidas para os mercados a prazo (termo, futuro, opções, BTC) são calculadas pelas clearings da BM&FBOVESPA. Para os Mercados a Prazo, a Planner, além das margens requeridas pelas Clearings acima mencionadas, a área Financeira e/ou de Gestão de Risco monitora o referido comprometimento das garantias e caso necessário, solicita aporte adicional. Portanto, é função dos Agentes Autônomos de Investimento estarem afinados com essas exigências a fim de bem orientar os seus respectivos clientes. Nos casos de dúvidas deve-se consultar a Diretoria de Operações, Financeira e/ou Risco.

4.5 – Liquidação Financeira

Toda a movimentação financeira realizada através da Planner obedece às regras estabelecidas pela BM&F Bovespa, pelo Banco Central e pela CVM.

Dentre as principais atividades desempenhadas pela equipe da Liquidação Financeira destacam-se: a efetivação dos resgates e depósitos relativos à liquidação de operações, as chamadas e devoluções de margens quando envolvem mercados a prazo, os créditos e pagamentos de proventos etc.

Cabe aos Agentes Autônomos de Investimento interagirem junto aos clientes sobre a liquidação das movimentações efetuadas, dos lançamentos registrados, bem como das chamadas de garantias. Portanto, devem estar familiarizados com os procedimentos e regras desses eventos.

Para maiores informações, favor consultar o documento interno "NPL 005-1 Procedimento de Liquidação Financeira".

4.6 - Pontos que merecem atenção especial:

- a** - Serão encaminhados recursos para a conta do mesmo CPF ou CNPJ;
- b** - Resgates solicitados serão liquidados de acordo com o prazo definido no regulamento de cada produto;
- c** - Caso o cliente não encaminhe o comprovante, os recursos enviados para a Corretora, via DOC, são processados somente no dia seguinte.

Sendo assim, é fundamental que orientem seus clientes quanto às regras aplicáveis para cada um desses eventos.

5 - CONTROLE DE RISCOS

A Planner promove adequado acompanhamento dos riscos inerentes aos negócios, de forma que qualquer fato que possa interferir adversamente no seu desempenho seja identificado a tempo e tratado adequadamente. Os tipos de risco acompanhados pelos sistemas e profissionais da Planner são: (i) Risco de Crédito; (ii) Risco de Mercado; (iii) Risco de Liquidez; (iv) Risco Operacional; (v) Risco Legal e; (vi) Reputação ou Imagem.

É função dos Agentes Autônomos de Investimento dominar os conceitos desses riscos a fim de esclarecerem dúvidas de seus clientes. Em caso de dúvida, consulte a área responsável por esse controle.

A Planner também disponibiliza em seu site: www.plannerupdate.com.br de forma didática os conceitos de riscos acima identificados, bem como a sua política em relação às medidas adotadas, seus controles e aplicações.

6 - REGRAS DE NATUREZA COMERCIAL

Sempre que desejarem utilizar a logomarca da Planner, deverão solicitar previa aprovação. O mesmo se aplica nos casos de realização de algum evento, cujo material que será disponibilizado terá que ter aprovação prévia da área comercial da Planner.

Para solicitação de cartões de visita, deverá obter aprovação da Diretoria responsável e encaminhar pedido à área Administrativa da Planner contendo todo o conteúdo dos cartões, sendo que os mesmos, depois de aprovados, serão elaborados pela Sede.

7 - ATENDIMENTO AOS AGENTES AUTÔNOMOS DE INVESTIMENTO

A Planner definiu uma Diretoria responsável pelo atendimento aos seus Agentes Autônomos de Investimento. Foi idealizado com o objetivo de atender suas demandas e também o de transmitir a cultura da Planner a todos os envolvidos, nas atividades de prospecção e captação de clientes. Trata-se de um canal de relacionamento que visa facilitar a conquista e manutenção de clientes, a disponibilização de informações e indicadores importantes, recepção, alinhamento e encaminhamento das sugestões e idéias apresentadas pelos Agentes, buscando viabilizá-las sempre que possível.

Portanto, os Agentes Autônomos de Investimento da Planner devem manter estreita interação com a Diretoria responsável.

8 - POLÍTICAS, PROCEDIMENTOS E FORMULÁRIOS

A Planner disponibiliza estes documentos no endereço www.plannerupdate.com.br. Dentre outros, destaca-se um formulário especial que trata do Registro de Ocorrências ou Solicitação. Refere-se ao formulário de Solicitação de Melhoria (“SM”), que pode ser utilizado para registro de ocorrências que envolvam deficiências, não conformidades ou solicitações de clientes, conforme NPL 011 – Procedimento de emissão e gestão da Solicitação de Melhoria. O formulário deve conter informações detalhadas sobre o ocorrido, solicitação de procedimento. A ocorrência ou solicitação, bem como a solução ou aprovação, será avaliadas pelo responsável da área adotando uma das seguintes providências; (i) Análise das causas; (ii) Elaboração do Plano de Ação e; (iii) Implementação das ações. Após implementação das ações, o Agente será comunicado das ações tomadas, bem como nos casos de impossibilidade de atendimento a solicitação efetuada.

São Paulo, dezembro de 2011.