

Regras de Atuação da UBS Brasil CCTVM S.A. nos Mercados Organizados de Valores Mobiliários Administrados pela B3 S.A. - BRASIL, BOLSA, BALCÃO, no segmento CETIP

Pelo presente instrumento particular, o participante a seguir indicado (doravante “UBS”), objetivando atuar na qualidade de Intermediário, conforme “Manual de Normas de Intermediário de Valores Mobiliários”, nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela **B3 S.A. - BRASIL, BOLSA, BALCÃO**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 09.346.601/0001-25, no segmento Cetip (“B3”), apresenta, por meio deste documento, as regras que pautam a sua atuação nos referidos mercados.

1. PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

A UBS observará, na condução de suas atividades os seguintes princípios:

- a) Probidade na condução das atividades;
- b) Zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de clientes;
- c) Capacitação para desempenho das atividades;
- d) Diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes;
- e) Obrigação de obter e apresentar a seus clientes informações necessárias ao cumprimento de ordens;
- f) Diligência no controle das posições dos clientes na custódia, se for o caso, com a conciliação periódica entre:
 - (i) ordens executadas e registradas;
 - (ii) posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus clientes;
 - (iii) posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação;
- g) Adoção de providências no sentido de assegurar tratamento equitativo a seus clientes; e
- h) Suprir seus clientes, em tempo hábil, com a documentação dos negócios realizados.

2. CADASTRO

2.1. Dados Cadastrais

O cliente, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela B3 deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e a assinatura de documento cadastral e/ou assinatura de contrato de prestação de serviços.

O cliente deverá, ainda, informar à UBS, quaisquer alterações que vierem a ocorrer em seus dados cadastrais no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida alteração.

2.2. Identificação dos clientes

No processo de identificação do cliente, a UBS adotará os seguintes procedimentos:

- Identificação do cliente e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor, em especial a Resolução CVM no 50, de 31 de agosto de 2021, e alterações posteriores, e nas regras editadas pela B3;
- No caso de cadastramento simplificado de Investidor Não Residente, atenderá os requisitos previstos nas regras editadas pela CVM, em especial a Resolução CVM nº 35, de 26 de maio de 2021, e alterações posteriores, e nas regras editadas pela B3.
- Conforme regulamentação em vigor, a Corretora solicitará aos seus clientes a atualização cadastral de acordo com definição dos critérios e periodicidade para atualização dos cadastros dos clientes ativos, observando-se o intervalo máximo de 5 anos.
- Permissão de novas movimentações das contas de titularidade de clientes inativos apenas mediante a atualização de seus respectivos cadastros;
- Adoção contínua de regras, procedimentos e controles internos visando à confirmação das informações cadastrais, à manutenção dos cadastros atualizados e à identificação dos beneficiários finais das operações, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, de forma a evitar, por seu intermédio, o uso indevido do sistema da B3 por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;
- Divulgação da legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação para seus clientes;
- Identificação das pessoas politicamente expostas (PPE) e adoção de procedimentos de supervisão mais rigorosos dos relacionamentos e operações envolvendo essas pessoas, com especial atenção a propostas de início de relacionamento, e à manutenção de regras, procedimentos e controles internos para identificar clientes que se tornaram tais pessoas após o início do relacionamento com a UBS, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e
- Manutenção das informações mantidas nos cadastros dos clientes, com os respectivos documentos, inclusive daquelas que não sejam de inclusão obrigatória no sistema da B3, para eventual apresentação à B3, ao Órgão Regulador ou ao Poder Judiciário.

3. RECEBIMENTO DE ORDENS

Entende-se por ordem o ato pelo qual o cliente solicita que a UBS negocie ou registre operação com valor mobiliário, em nome do cliente e nas condições que o cliente especificar (conforme definição prevista na Resolução CVM nº 35).

3.1. Tipos de Ordens aceitas pela UBS

A UBS aceitará, para execução nos mercados organizados administrados pela B3, os tipos de ordens abaixo identificadas, desde que o cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento:

Ordem de Registro - é aquela que determina o registro de operação nos sistemas da Cetip, inclusive a quantidade e as características dos valores mobiliários ou direitos comprados ou vendidos pelo cliente, e deve ser registrada a partir do momento em que a UBS, a seu exclusivo critério, considerar satisfatórias as informações fornecidas pelo cliente; e

Ordem de Negociação - é aquela que determina a negociação (compra ou venda) de valores mobiliários ou direitos nos sistemas da Cetip, inclusive a quantidade e as características dos valores mobiliários ou direitos a ser comprados ou vendidos pelo cliente, e deve ser executada a partir do momento em que for recebida pela UBS.

A UBS acatará ordens com prazo de execução para o próprio dia de emissão. Ordens não cumpridas serão canceladas e a renovação das mesmas só poderá ocorrer por iniciativa do cliente, que deverá reenviá-las e obter a prévia e expressa anuência da UBS.

3.2. Horário para recebimento das ordens

As ordens serão recebidas durante o horário de funcionamento dos mercados organizados administrados pela Cetip.

As ordens recebidas fora do horário de negociação serão rejeitadas.

3.3. Prazo de validade de ordens

As ordens terão validade de acordo com o prazo determinado pelo Cliente quando de sua emissão/transmissão.

3.4. Formas de transmissão de ordens

Somente serão executadas ordens transmitidas à UBS verbalmente ou por escrito, conforme a opção do cliente informada em seus documentos cadastrais.

São consideradas:

- Verbais – aquelas transmitidas pessoalmente ou por telefone e outros sistemas de transmissão de voz; e
- Escritas – aquelas transmitidas por carta protocolada, fax, meio eletrônico, mensageria instantânea eletrônica e por quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e desde que assegurada a sua autenticidade e integridade, constando, conforme o caso, assinatura, número da linha ou do aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

A ordem recebida pessoalmente deve ser registrada por escrito e assinada pelo transmissor da ordem.

3.5. Procedimentos de recusa de ordens

A UBS, em regra, não fará restrições ao recebimento/execução de ordens que estejam de acordo com os parâmetros operacionais estabelecidos nas normas da B3. Entretanto, observará o seguinte:

- A UBS estabelecerá mecanismos que visem limitar riscos a seu(s) cliente(s), em decorrência da variação de preços e condições excepcionais de mercado, podendo recusar-se total ou parcialmente a executar as operações solicitadas, mediante a imediata comunicação, por escrito ou por telefone, ao(s) cliente(s). Ficará a exclusivo critério da UBS informar a esses clientes as razões desta sua recusa.
- A UBS poderá, ainda, recusar-se a receber qualquer ordem, a seu exclusivo critério, sempre que verificar a prática de atos ilícitos ou a existência de irregularidades, notadamente voltadas à criação de condições artificiais de preços, a ofertas ou demandas no mercado, à manipulação de preços, a operações fraudulentas, à lavagem de dinheiro, ao uso de práticas não equitativas e/ou à incapacidade financeira do cliente.

3.6. Cancelamento de ordens

Toda e qualquer ordem, enquanto não executada, poderá ser cancelada:

- a) por iniciativa do próprio cliente ou pelo terceiro autorizado a transmitir ordens em seu nome;
- b) por iniciativa da UBS no caso de:
 - a operação, as circunstâncias e os dados disponíveis na UBS apontarem risco de inadimplência do cliente;
 - contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados administrados pela B3;

Quando a ordem for transmitida por escrito, a UBS somente acatará pedido de cancelamento feito por escrito.

As ordens pendentes de execução serão canceladas se o cliente alterar quaisquer de suas condições, devendo ser emitida pelo cliente, se for o caso, uma nova ordem. Também haverá cancelamento das ordens que apresentem qualquer tipo de rasura.

Os cancelamentos previstos neste item deverão estar expressamente identificados no controle que formaliza o registro de ordens. As ordens canceladas serão mantidas da mesma forma que foram recebidas.

3.7. Pessoas Autorizadas a Emitir / Transmitir ordens

A UBS somente poderá receber ordens emitidas pelo cliente ou por seus representantes ou procuradores, desde que devidamente autorizados e identificados na ficha cadastral. No caso de procurador, caberá ao cliente apresentar o respectivo instrumento de mandato à UBS, que será arquivado juntamente com a ficha cadastral/contrato de prestação de serviços, cabendo, ainda, ao cliente, notificar por escrito ao UBS sobre a eventual revogação do mandato.

3.8. Execução/registro de ordens

A UBS executará/registrará as ordens individualmente.

Em caso de interrupção do sistema de registro ou negociação da UBS ou da B3, por motivo operacional ou de força maior, as operações, caso seja possível, serão registradas ou executadas por intermédio de outro sistema de negociação eventualmente disponibilizado pela B3.

O cliente deve ter ciência de que a indicação de registro ou execução de determinada ordem não representa negócio irretratável, pois, caso se constate na transação qualquer infração às normas do mercado de valores mobiliários, as entidades administradoras de mercado e a Comissão de Valores Mobiliários – CVM têm poderes para cancelar os negócios ou registros realizados.

A UBS informará o cliente a respeito dos diferentes mercados em que os ativos ou direitos, objeto da ordem de negociação do cliente, podem ser negociados. Caso o ativo ou direito objeto da ordem de negociação do cliente seja negociado em mais de um mercado ou sistema de negociação e o cliente não indique o mercado ou sistema para execução da ordem de negociação, a UBS executará a ordem no mercado ou sistema de negociação que melhor atenda às instruções recebidas do cliente, com base em critérios de mercado (notadamente preço e liquidez do ativo ou direito nos diferentes mercados ou sistemas) e em critérios operacionais (inclusive a aptidão do cliente para operar nos diferentes mercados ou sistemas).

3.9. Não execução/registro de ordens

A ordem não executada/registrada no prazo preestabelecido pelo cliente será, automaticamente, cancelada pela UBS.

3.10. Confirmação de execução/registro de ordens

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle das ordens pelo cliente, a UBS confirmará verbalmente a esses clientes a execução/registro das suas ordens e as condições em que estas foram executadas ou registradas, conforme o caso, podendo a UBS, a seu exclusivo critério, fazê-lo por escrito, seja por fac-símile, e-mail ou outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem.

3.11. Distribuição das operações

Distribuição é o ato pelo qual a UBS atribuirá a seus clientes, no todo ou em parte, se for o caso, as operações realizadas ou registradas.

A UBS orientará a distribuição das operações realizadas na B3, obedecendo aos seguintes critérios:

- a) somente as ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de uma operação concorrerão em sua distribuição;
- b) as ordens de pessoas não vinculadas à UBS terão prioridade em relação às ordens de pessoas a ela vinculadas;

- c) observados os critérios mencionados acima, a ordem cronológica de recebimento da ordem determinará a prioridade para o atendimento de ordem emitida.

4. POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Os valores mobiliários de propriedade do cliente serão registrados em posição individualizada. As movimentações financeiras decorrentes de operações que tenham valores mobiliários por objeto, ou de eventos relativos a estes valores mobiliários, serão creditadas ou debitadas em conta-corrente do cliente, mantida em instituição financeira indicada em sua documentação cadastral.

A UBS disponibilizará para seus clientes informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

A UBS deve manter controle das posições dos clientes, com a conciliação periódica entre:

- Ordens executadas;
- Posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus clientes; e
- Posições fornecidas pelas entidades de compensação e liquidação, se for o caso.

5. LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

A UBS manterá, em nome do cliente, conta-corrente não movimentável por cheque, destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O pagamento de valores devidos pelo cliente à UBS em decorrência das operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações, deverá ser efetuado com recursos próprios por meio de transferência bancária.

O pagamento de valores efetuado pela UBS ao cliente deve ser feito por meio de transferência bancária.

Os recursos financeiros enviados pelo cliente à UBS, somente serão considerados recebidos após a confirmação, por parte da UBS, de seu efetivo recebimento e de que tais recursos estão livres e disponíveis.

Caso existam débitos pendentes em nome do cliente em decorrência das operações realizadas por sua conta e ordem, ou de despesas relacionadas às operações, a UBS está autorizada a liquidar os contratos, direitos e ativos adquiridos por conta e ordem do cliente, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações ou que estejam em seu poder, aplicando o produto da venda no pagamento dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

As transferências efetuadas pela UBS para cliente investidor não residente podem ser feitas através de depósito na conta-corrente do administrador de Custódia do investidor não residente ou do administrador de Custódia de terceiros contratado pelo investidor não residente, que também deverá estar identificada no cadastro do cliente na UBS.

6. REMUNERAÇÃO

A remuneração devida pelo cliente à UBS será negociada com o cliente quando da contratação dos serviços da UBS, e poderá, de comum acordo entre o cliente e a UBS, ser renegociada de tempos em tempos

7. PESSOAS VINCULADAS

São consideradas pessoas vinculadas à UBS aquelas assim definidas na regulamentação em vigor.

A UBS observará as seguintes condições, no que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas:

- Em caso de ordens concorrentes dadas simultaneamente por clientes que não sejam pessoas vinculadas e por pessoas vinculadas, ordens de clientes que não sejam pessoas vinculadas devem ter prioridade.
- É vedado à UBS privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ela vinculadas em detrimento dos interesses de clientes.
- As pessoas vinculadas à UBS somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da UBS, não sendo tal regra aplicável:
 - a) Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e
 - b) Às pessoas vinculadas à UBS, em relação às operações em mercado organizado em que a UBS não seja pessoa autorizada a operar.

As pessoas que, nos termos dos incisos I a VII, estejam vinculadas a mais de uma corretora, deverão negociar valores mobiliários exclusivamente por uma das corretoras com as quais mantenha vínculo ou por meio de instituição contratualmente obrigada a prestar informações ao **UBS** sobre operações efetuadas por pessoas vinculadas, e que detenha autorização expressa das pessoas vinculadas para tal fornecimento de informações.

7.1. Regras e Diretrizes para operações de pessoas vinculadas

As operações de pessoas vinculadas à UBS deverão seguir as diretrizes estabelecidas na Política Global de Investimentos Pessoais do grupo UBS.

As operações de pessoas não vinculadas sempre terão preferência sobre as operações de pessoas vinculadas à UBS.

O descumprimento das regras sobre operações em nome próprio pelas pessoas vinculadas à UBS configurará falta disciplinar, no caso de funcionários. A UBS poderá aplicar penalidades disciplinares, que vão de advertência à dispensa por justa causa, conforme a gravidade da conduta.

Vale ressaltar que a UBS poderá operar carteira própria exclusivamente em operações intermediadas pelo UBS entre Clientes e terceiros, nas quais o UBS comprará ativos dos Clientes ou venderá ativos para os Clientes para, imediata e respectivamente, comprar ou vender referidos ativos para terceiros.

8. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS EM RELAÇÃO AOS COMITENTES

A UBS adota políticas internas para avaliar e identificar o perfil financeiro dos seus clientes, sua experiência em matéria de investimentos e os objetivos por eles visados.

Ordens de registro não são objeto de avaliação e identificação do perfil financeiro do cliente.

9. SOBRE O SISTEMA DE GRAVAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES

As conversas telefônicas do Cliente mantidas com a UBS, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, serão gravadas, podendo, o conteúdo das gravações, ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à sua conta e operações.

O sistema de gravação é dotado de mecanismos que proporcionam a perfeita qualidade da gravação e asseguram a sua integridade, contínuo funcionamento, impossibilidade de inserções ou edições, sendo de integral responsabilidade da UBS a adoção das providências necessárias à manutenção do sistema ininterruptamente em tais condições.

O sistema de gravação contém:

- a) data e horário do início e do término de cada gravação das ligações dos Clientes;
- b) os elementos que permitem a identificação do representante da UBS e o respectivo ramal telefônico;
- c) as características e as condições de execução da ordem e respectiva confirmação ao Cliente;
- d) controles que assegurem a totalidade das gravações efetuadas de cada Cliente, desde o início até o término de suas negociações.

A UBS manterá à disposição da B3, do Banco Central do Brasil, da CVM e das autoridades competentes todas as gravações efetuadas.

10. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

A UBS possui controles internos de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, ao financiamento do terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa – PLD/FTP, sobre suas operações e de seus clientes, cursadas no âmbito da Cetip, incluindo no mínimo a implantação dos seguintes controles:

- Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários, independentemente de seu valor – o monitoramento das operações estabelecido com base em critérios próprios da UBS, para verificação da compatibilidade com a situação patrimonial e financeira do cliente, informada em seu cadastro, análise das operações em conjunto com outras operações conexas e que possam fazer parte de um mesmo grupo de operações ou guardar qualquer tipo de relação entre si, para efeito de identificação de operações que possa configurar crime de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, estabelecendo regras de monitoramento especiais para as seguintes categorias de clientes investidores: não residentes, especialmente quando constituídos sob a forma de trusts e sociedades com títulos ao portador; investidores com grandes fortunas (private banking); e pessoas politicamente expostas; dedicando especial atenção às operações executadas com pessoas politicamente expostas, inclusive as oriundas de países com os quais o Brasil possua elevado número de transações financeiras e comerciais, fronteiras comuns ou proximidade étnica, linguística ou política; e manutenção de regras, procedimentos e controles internos para identificar a origem dos recursos envolvidos nas transações dos clientes e dos beneficiários identificados como pessoas politicamente expostas, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, de modo a evitar o uso indevido do sistema da Cetip por terceiros para a prática de ilícitos.
- Conservação dos cadastros dos clientes e dos registros das operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição da B3 e da Comissão de Valores Mobiliários - CVM, bem como conservação da documentação que comprove a adoção dos procedimentos de monitoramento das operações e verificação de compatibilidade entre a capacidade econômico-financeira do cliente com as operações por ele realizadas, e também dos registros das conclusões de suas análises acerca das operações ou propostas, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data de encerramento da conta do cliente na UBS ou da conclusão da última transação realizada em nome do respectivo cliente (o que ocorrer por último), podendo este prazo ser estendido indefinidamente na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela Comissão de Valores Mobiliários à UBS.
- Comunicação à Comissão de Valores Mobiliários - CVM de operações envolvendo clientes que tenham a finalidade de gerar perda ou ganho para as quais falte, objetivamente, fundamento econômico; operações com a participação de pessoas naturais residentes ou entidades constituídas em países que não aplicam ou aplicam insuficientemente as recomendações do Grupo de Ação Financeira contra a Lavagem de Dinheiro e o Financiamento ao Terrorismo – GAFI; e territórios não cooperantes, nos termos definidos pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF; operações liquidadas em espécie, se e quando permitido; transferências privadas, sem motivação aparente, de recursos e de valores mobiliários; operações cujo grau de complexidade e risco se afigure incompatível com a qualificação técnica do cliente ou de seu representante, ou para prestação de garantia em operações nos mercados de liquidação futura; depósitos ou transferências realizados por terceiros, para a liquidação de operações de cliente; pagamentos a terceiros, sob qualquer forma,

por conta de liquidação de operações ou resgates de valores depositados em garantia, registrados em nome do cliente; situações e operações em que não seja possível manter atualizadas as informações cadastrais de seus clientes, identificar o beneficiário final ou concluir as diligências necessárias; operações cujos valores se afigurem objetivamente incompatíveis com a ocupação profissional, os rendimentos e/ou a situação patrimonial ou financeira, tomando-se por base as informações cadastrais respectivas; operações que evidenciem oscilação significativa em relação ao volume e/ou frequência de operações de qualquer das partes envolvidas; operações cujos desdobramentos contemplem características que possam constituir artifício para burla da identificação dos efetivos envolvidos e/ou beneficiários respectivos; operações cujas características e/ou desdobramentos evidenciem atuação, de forma contumaz, em nome de terceiros; operações que evidenciem mudança repentina e objetivamente injustificada relativamente às modalidades operacionais usualmente utilizadas pelo(s) cliente(s), conforme determinação e orientação de prazo e forma da legislação aplicável;

- Manual de procedimentos de controles internos que assegure a observância das obrigações referente ao cadastro, monitoramento, identificação preventiva dos riscos de prática dos crimes de lavagem de dinheiro incluindo, análise de novas tecnologias, serviços e produtos, identificação de clientes que se tornaram após o início do relacionamento com a UBS ou que foi constatado que já eram pessoas politicamente expostas no início do relacionamento, identificação da origem dos recursos envolvidos nas transações dos clientes e dos beneficiários identificados como pessoas politicamente expostas, seleção de funcionários idôneos e de elevados padrões éticos para seus quadros, e a comunicação de operações suspeitas às autoridades, conforme legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação, visando à prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.
- Manutenção de programa de treinamento contínuo para funcionários, destinado a divulgar os procedimentos de controles internos de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

A UBS informa que possui controles internos suficientes para a adequada segurança das informações e continuidade das operações, incluindo os seguintes controles:

- Controle de acesso lógico às informações e sistemas de suporte, de forma a prevenir o acesso não autorizado, roubo, alteração indevida ou vazamento de informações;
- Mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com clientes);
- Implementação de solução de segurança de tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno (firewall), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus);
- Testes periódicos dos sistemas de informação quanto à sua segurança, e correção tempestiva de vulnerabilidades identificadas;
- Medidas que mantenham as informações com o mesmo nível de proteção em todos os momentos de sua utilização com referência às atividades externas, incluindo trabalho remoto;
- Trilhas de auditoria para os sistemas críticos, as quais permitam identificar origem, data, hora, usuário responsável e tipificação de todas as consultas e manutenções efetuadas sobre informações críticas;
- Medidas preventivas contra a interrupção ou indisponibilidade não programada dos sistemas da informação, identificando processos e pessoas que possam afetar negativamente os processos mais críticos e estabelecendo controles alternativos e compensatórios adequados;
- Testes periódicos das medidas preventivas definidas e implantadas, de forma a garantir a eficiência e eficácia das mesmas;
- Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea);
- Registro e acompanhamento de todas as interrupções ou falhas que gerem interrupção não programada dos sistemas desde sua ocorrência; e
- Aplicação de soluções de contorno e implementação de solução definitiva, para efeito do adequado gerenciamento de incidentes e problemas.

12. ATUALIZAÇÃO DAS REGRAS DE ATUAÇÃO

Os termos destas Regras e Parâmetros de Atuação poderão ser alterados a qualquer momento pela UBS. Todas as alterações serão divulgadas no site da UBS, e o cliente ficará sempre vinculado às Regras de Atuação em vigor.

13. OUVIDORIA UBS

Em conformidade à Resolução nº 4.860/2020, do Conselho Monetário Nacional e à Resolução CVM nº 43/2021, e demais dispositivos legais aplicáveis, o UBS mantém os seguintes canais de Ouvidoria: (i) site: www.ubs.com/brasil; (ii) telefone: 0800-940-0266, de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00hs; (iii) correspondência para o endereço: Ouvidoria UBS Brasil - Av. Brigadeiro Faria Lima, 4440 - 4º andar 04538-132 - São Paulo – SP.

.14. VIGÊNCIA

Este documento entra em vigor na data de sua publicação. (9 de Dezembro de 2021)

UBS Brasil Corretora de Câmbio, Títulos e Valores Mobiliários S.A.