

## INFORMATIVO PLATAFORMAS VAREJO COMM COR

### 1. Objetivo e Abrangência:

**1.1** Este documento tem como objetivo apresentar informações relevantes pertinentes as plataformas oferecidas pela Commcor aos seus clientes do segmento Varejo, permitindo que o investidor tome ciência sobre o nível de performance e resultados relacionados a tais plataformas, bem como entenda os procedimentos adotados pela Commcor em situações de instabilidade das plataformas e atendimento em casos de contingência.

**1.2** O Informativo compilará tais informações colaborando para uma tomada de decisão mais precisa e transparente por parte do investidor no que tange contratação e uso das plataformas, de forma que se recomenda a leitura atenta de todos os clientes e possível novos clientes da Commcor que venham a operar via plataformas de negociação via intermediação da Commcor.

**1.3** As informações e dados presentes no Informativo atendem o disposto na Instrução CVM no. 612/19 que alterou a ICVM 505/11, assim como, os ofícios circulares

### 2. Plataformas Varejo

**2.1.** As operações realizadas por plataformas de negociação dependem da conexão de equipamentos à internet, sendo que toda transmissão por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos oriundos de problemas externos que os Participantes podem não possuir qualquer ingerência, podendo ocasionar prejuízos relacionados ao atraso ou até mesmo impedimento do envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas.

**2.2.** Assim, um dos problemas que ocasiona maior impacto ao investidor é a denominada “latência”, ou seja, a diferença de tempo entre o início de um evento e o momento em que seus efeitos se tornam perceptíveis.

**2.3.** Cada plataforma de negociação disponível no mercado adota um Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – “SLA”), possuindo a latência como um dos mais sensíveis indicadores que deve ser levado em considerado por seus usuários, uma vez que a latência pode promover resultados

diferentes daquele simulados inicialmente em estratégia de negócios que não considerou a influência da latência.

**2.4.** Nesse sentido, apresentamos estimativas da latência a ser considerada para cada Plataforma de Negociação ofertada para o Segmento de Varejo da Comcor, considerando a latência para transmissão de ordens e sincronismo de informações pertinentes ao operacional do investidor.

**2.5. Nelogica – Profit One, Profit Plus e Profit Pro:**

Nelogica - ProfitOne, Profit Plus e Profit Pro	
Latência para sincronização das seguintes informações:	Segundos
Posição em Custódia	N/A
Transmissão de Ordem	1,8
Status das Ordens Emitidas em Nome do Cliente	1,8
Limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do cliente (quando aplicável)	N/A
Cotação de Ativos	N/A
Para mais informações relacionadas a funcionalidade da ferramenta, recomenda-se consultar o Manual de Plataforma, disponível através desse <a href="https://www.nelogica.com.br/produtos/modulos-opcionais">https://www.nelogica.com.br/produtos/modulos-opcionais</a>	

**2.6. Tryd:**

Tryd	
Latência para sincronização das seguintes informações:	Segundos
Posição em Custódia	1,5
Transmissão de Ordem	1,5
Status das Ordens Emitidas em Nome do Cliente	1,5
Limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do cliente (quando aplicável)	1,5
Cotação de Ativos	1,5

Para mais informações relacionadas a funcionalidade da ferramenta, recomenda-se consultar o Manual de Plataforma, disponível através desse <https://tryd.com.br/manual/HTML/index.html?introducao.htm>

## 2.7. Home Broker:

Home Broker:	
Latência para sincronização das seguintes informações:	Segundos
Posição em Custódia	1,5
Transmissão de Ordem	1,5
Status das Ordens Emitidas em Nome do Cliente	1,5
Limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do cliente (quando aplicável)	1,5
Cotação de Ativos	1,5
Para mais informações relacionadas a funcionalidade da ferramenta, recomenda-se consultar o Manual de Plataforma, disponível na própria ferramenta Home Broker.	

2.7.1. Todas as Plataformas possuem registro das operações realizadas pelos Clientes, possuindo trilhas de auditoria que obedecem aos critérios exigidos pelos órgãos reguladores competentes, incluindo sem se limitar em: número de conta, hora inicial e final da operação, posição, mercado, quantidade, ativo, IP, dentre outros.

## 3. Formas de Contratação de Plataformas Varejo

3.1. A Commcors como critério relacionado a nossa Política *Suitability*, que somente clientes que possuem o perfil de investidor arrojado estão aptos para realizar negociações através de plataformas de negociação como a Nelógica e Tryd, (“Plataformas Terceirizadas”) em relação a Plataforma Home Broker, a ferramenta pode ser autorizada para perfis de investimentos diversos, mediante a devida configuração da referida Plataforma que permite controle de ativos e operações conforme o seu perfil de investimento.

3.2. A Plataforma Home Broker é uma ferramenta gratuita e é disponibilizada de forma automática no momento da ativação da abertura da Conta do Cliente, as informações de senha e login são remetidas pela área DMA via e-mail após a conclusão do cadastro.

**3.3.** A Contratação das Plataformas Terceirizadas ocorre diretamente pela Commcor em nome do cliente através da Extranet individual de cada uma das Plataformas, de forma que o cliente deve informar a área responsável da Commcor via e-mail remetido ao [dma@commcor.com.br](mailto:dma@commcor.com.br) a solicitação da contratação.

**3.4.** O tempo de ativação e disponibilização da Plataforma ao Cliente ocorre dentro de até 01 (um) dia útil após a conclusão da contratação junto a Plataforma.

**3.5.** Os dados de acesso e links de instalação são remetidos diretamente ao Cliente contratante pela Plataforma, assim como o suporte operacional e técnico é fornecido pelas Plataformas.

**3.6.** A Commcor passou a adotar Termo de Adesão da Plataforma voltado a dar ciência aos investidores e usuários das principais regras, procedimentos e informações pertinentes as Plataformas de Negociação terceirizadas, promovendo maior transparência na dinâmica e normais operacionais aplicáveis as negociações feitas via Plataforma.

**3.7.** A contratação possui prazo estipulado por cada Plataforma, de forma que se adota o prazo padrão de 12 (doze) meses a partir da data da conclusão da Contratação junto a respectiva Plataforma, porém o prazo pode ser diferente, sendo informado pelo DMA no momento da contratação.

**3.8.** O pagamento das Plataformas é feito diretamente pela Commcor sendo o valor cobrado equivalente ao mês anterior será debitado da conta corrente do Cliente mantida na Commcor todo 10º dia do mês subsequente.

**3.9.** No evento de cobrança, caso o Cliente não possua saldo suficiente em sua conta corrente na Commcor, a contratação poderá ser cancelada automaticamente.

**3.9.1.** Os valores e taxas cobrados por cada Plataforma constam no site da Commcor e no caso de ajustes, o Cliente é comunicado via e-mail.

3.9.2. As Plataformas Terceirizadas concedem período de degustação para os Clientes testarem as funcionalidades das Plataformas, sendo somente elegível aqueles que nunca utilizaram as Plataformas, sendo o período de teste para cada Plataforma:

Plataforma	Período de Teste
Nelogica	10 dias
TRYD	30 dias

3.9.3. O Cliente elegível ao período de teste é informado via e-mail pela área DMA sobre o período de utilização sem custos e o prazo para cancelamento, caso o Cliente não informe a intenção de cancelar a Plataforma dentro do referido prazo, será dado início a cobrança mensal do uso da Plataforma.

## 5. Cancelamento das Plataformas Terceirizadas:

5.1. O Cancelamento das Plataformas Terceirizadas é realizado através da intermediação da área DMA diretamente na Extranet de cada Plataforma, de forma que o Cliente que opte por cancelar a Plataforma deve entrar em contato via e-mail direcionado ao [dma@commcor.com.br](mailto:dma@commcor.com.br).

5.2. O cancelamento das Plataformas ocorre dentro de até 01 (um) dia útil após a notificação dada pela área DMA à Plataforma.

5.3. Quando do cancelamento das Plataformas será cobrado os custos referentes ao período de uso antecedente, sendo que a Plataforma Nelogica realiza a cobrança pró-rata do período efetivamente utilizado no mês em andamento e a Plataforma Tryd realizará a cobrança integral do último mês de uso da ferramenta.

## 6. Atendimento em Casos de Instabilidades e Contingências:

6.1. No caso de instabilidades ou indisponibilidades temporárias das Plataformas, a área DMA é informada diretamente pelas Plataformas e é responsável por comunicar sobre a indisponibilidade via e-mail e/ou aviso no site da Commcor.

**6.2.** No caso de instabilidade ou indisponibilidade do Home Broker e Tryd, o cliente é ainda avisado via *disclaimer* em campo de consulta da referida Plataforma.

**6.3.** As Plataformas Terceirizadas estão disponíveis e prestam suporte junto aos Cliente através de seus canais de comunicação informados em seus sites.

**6.4.** No que tange suporte pela área DMA, no caso de instabilidades nas Plataformas Terceirizados recomendamos que o Cliente de continuidade em suas operações utilizando o Home Broker, ou caso prefira, através da Mesa de Operações que pode ser contatada de forma imediata através de e-mail ([atendimento@commcor.com.br](mailto:atendimento@commcor.com.br)), mensagerias aceitas (WhatsApp, Skype, Chat Online, dentre outras) e pelo telefone +5511 – 2127-2710.

**6.5.** No caso de Clientes entrando em contato diretamente com a área DMA alegando problemas de instabilidade, é verificado se o problema é decorrente de instabilidade das Plataformas ou originário da conexão da internet do Cliente ou outro problema, caso verificado que a Commcor não possui ingerência para solucionar o eventual problema, o Cliente é direcionado para contatar diretamente a área de suporte da Plataforma.

**6.6.** No caso de indisponibilidade das Plataformas, estimamos que o atendimento pelos seguintes canais disponíveis pela Commcor será realizado observando a seguinte latência:

Canal de Atendimento	Latência em Segundos
Telefone	300
E-mail	600
Mensagerias	300
Chat Online	300

O time da Commcor fica à disposição para dúvidas e esclarecimentos adicionais através dos canais de atendimento informados no presente Informativo.