



COMUNICADO AOS INVESTIDORES

Prezados Investidores

Segue abaixo algumas informações importantes sobre o sistema Home Broker:

i. Procedimentos a serem adotados nos casos de instabilidade ou indisponibilidade do sistema Home Broker da plataforma Order Management System OMS

Ao ser detectado qualquer tipo de problema, seja de instabilidade ou indisponibilidade no sistema Home Broker “HB” pelo Departamento de Tecnologia da Informação “DTI” da Geral Investimentos “GI”, este publicará um *pop-up* na página inicial do *website* (www.geralinvestimentos.com.br) com as informações necessárias de como deverá ser o procedimento para solicitação do registro de ordens:



**HOME BROKER
INDISPONÍVEL
NESTE MOMENTO**

Por favor, entre em contato pelos seguintes canais disponíveis:
Telefone: (51) 3213 2740
E-mail: mesa@geralinvestimentos.com.br
Ou contate seu Assessor de Investimentos!

Além do procedimento supracitado, a área de comunicação enviará aos clientes por e-mail a mesma informação disponibilizada no *website* através do *pop-up*, incluindo neste e-mail, a previsão de retorno da disponibilidade do sistema.

ii. Tempo de atendimento dos canais alternativos

A GI somente executará ordens transmitidas por: (i) ligação gravada; (ii) e-mail; (iii) escrito; (iv) sistema de roteamento de ordens. Não serão aceitas ordens emitidas por meio de carta, skype, MSN Messenger ou whatsapp.



O tempo de atendimento esperado para ligações gravadas é de até 5 (cinco) minutos, em contato diretamente com a nossa Mesa de Ações pelo telefone (51) 3213-2740 ou por e-mail através do endereço mesa@geralinvestimentos.com.br, sendo que por este canal o tempo de atendimento esperado será de até 15 (quinze) minutos.

As ordens serão executadas conforme as informações de contato constantes do cadastro do cliente, durante o horário regular do pregão definido pela B3 S/A – Brasil, Bolsa, Balcão “B3”, ou seja, entre às 10:00h e 18:00h diariamente (exceto nos finais de semana e feriados).

iii. Latência interna do sistema Home Broker

Cotação de ativos: o sinal é em tempo real dentro do horário regular do pregão;

Latência de ordens e operações: a latência máxima é de 1000 ms, ou 1s, desde a chegada da ordem na instituição, até o envio da mesma à B3 e o retorno do status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição), desde a chegada na instituição até o envio para o cliente.

Latência de posição de custódia: a posição de custódia é disponibilizada diariamente com a posição do último dia útil anterior. Este prazo poderá ser alterado em virtude de atrasos na troca de arquivos com a B3, mas não será superior a 48 (quarenta e oito) horas, a partir da última atualização.

Latência de posição do saldo financeiro: a posição do saldo financeiro ocorre a cada 10 (dez) minutos. A sua alteração depende do aporte e retirada de recursos.

iv. Acesso ao sistema Home Broker

A GI disponibiliza de forma gratuita, o acesso ao sistema HB, através da plataforma OMS, aos clientes ativos que deram **aceite as Regras e Parâmetros de Atuação “RPA”** e que solicitarem este acesso, com a área de Cadastro pelo telefone: (51) 3213-2768 ou e-mail cadastro@geralinvestimentos.com.br.

O sistema ficará disponível 24/7 durante os 365 dias do ano, salvo quando for necessária manutenção, que será executada em ambiente segregado para testes sem acesso do cliente e que será disponibilizado novamente para acesso após a validação de todos os testes. O cliente sempre terá acesso diretamente ao sistema HB em produção.

O nível de serviço “SLA” para disponibilidade é de 99% de intervalo de confiança mensal.



Quanto ao custo de corretagem de operações via HB, estes custos estão disponíveis na tabela de custos operacionais no endereço www.geralinvestimentos.com.br.

v. Orientações de navegação

O sistema HB possui um “tour guiado” com orientações de navegação ao investidor, bem como, apresenta de forma interativa as principais funcionalidades como: consulta, inserção, alteração, cancelamento de ordens e posição da carteira de ativos.

vi. Tempo máximo de latência de limites

Latência de limite: os limites são atualizados diariamente sempre antes do início do pregão regular e as movimentações financeiras, não são automáticas, sendo que quando necessário, a área de Risco da GI deverá ser acionada para os devidos ajustes.

vii. Informações registradas nas trilhas de auditoria

A GI registrará as informações das operações de seus clientes em trilhas de auditoria que contêm minimamente as informações descritas a seguir, independentemente do meio em que o cliente opere, seja pelo sistema HB ou pela Mesa de Ações:

1. Sessão;
2. Código/nome do cliente;
3. Descrição da ordem (ativo, preço, quantidade);
4. Tipo de ordem (a mercado, limitada, stop limitada);
5. Side (compra/venda);
6. Todos os status da ordem (inclusão, alteração, cancelamento, rejeição e execução);
7. Data do pregão;
8. Data e hora do evento (inclusão, alteração, cancelamento, rejeição e execução da ordem);
9. Usuário que inseriu a ordem;
10. Ferramenta utilizada para envio da ordem;
11. IP do equipamento que enviou a ordem; e
12. Login/logoff.

Com o objetivo de proteção do cliente e da GI, as trilhas de auditoria são avaliadas pela área de Controles Internos da GI, com o intuito de garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade das informações. O prazo de retenção das trilhas de auditoria é de 5 (cinco) anos.



viii. Toda transmissão de ordem pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, isto pode impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a:

- a) status das ordens;
- b) posições de custódia, de operações e de limites; e
- c) cotação de ativos.

Durante o horário do pregão é possível entrar em contato pelos canais mencionados no item ii deste comunicado e solicitar as informações descritas acima, principalmente nos casos em que houver o “congelamento” da tela do sistema HB o que caracteriza que o sistema está travado e requer inicialização. Caso seja identificado que o problema está generalizado, o procedimento do item “i” será colocado em prática.

ix. As informações do presente comunicado estão em vigor desde o dia 11/10/2021.