

Regras Internas de Atuação de Intermediação
no Mercado de Valores Imobiliários

Instrução CVM nº 505



Sumário

1. OBJETIVO	3
2. APLICAÇÃO	3
3. CADASTRO DO CLIENTE	3
3.1 DADOS CADASTRAIS.....	3
3.2 IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES	3
4. ORDENS	4
4.1 RECEBIMENTO DE ORDENS.....	4
4.2 TIPOS DE ORDENS ACEITAS E PRAZO DE VALIDADE DE EXECUÇÃO	4
4.3 HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DAS ORDENS.....	5
4.4 FORMAS DE TRANSMISSÃO DE ORDENS	5
4.5. PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO/RECUSA DE ORDENS	6
4.6. LANÇAMENTO DA ORDEM - PESSOAS AUTORIZADAS	6
4.7. CANCELAMENTO DE ORDENS.....	6
4.8. EXECUÇÃO DAS ORDENS.....	7
4.9. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS REALIZADOS	8
5. NOTA DE NEGOCIAÇÃO OU DE OUTRO DOCUMENTO QUE SUPRA A ORDEM	8
6. POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS	9
7. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES	9
8. PESSOAS VINCULADAS	10
9. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS EM RELAÇÃO AOS COMITENTES	11
10. SISTEMA DE GRAVAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	12
11. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO	13
12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	15

1. OBJETIVO

Estabelecer as regras e diretrizes para atuação no mercado de valores mobiliários, na qualidade de Intermediário, conforme disposto no artigo 34 da Instrução CVM 505, de 27 de setembro de 2011.

2. APLICAÇÃO

Agências, Mesa de Operações e Tesouraria.

3. CADASTRO DO CLIENTE

3.1 DADOS CADASTRAIS

Os dados cadastrais exigidos dos clientes se baseiam nas normas vigentes editadas pelo Banco Central do Brasil e pela instituição, que regem a manutenção de cadastro e conta de depósito a vista e atendem aos produtos negociados atualmente pelo Banco, cabendo ao cliente:

- i. Fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e a assinatura de ficha cadastral, com declaração ao cliente que recebeu uma cópia do documento cadastral e/ou assinatura de contrato unificado CCB Brasil e Prospecto de Informações Essenciais de prestação de serviços, bem como entregar cópias dos documentos comprobatórios pertinentes; e
- ii. Aderir formalmente às regras estabelecidas nas normas internas da instituição.

O Banco manterá todos os documentos relativos a cadastro de Clientes, as Ordens e as Operações realizadas pelo prazo e nos termos estabelecidos na legislação e regulamentações aplicáveis.

O Cliente deverá, ainda, informar ao Banco quaisquer alterações que vierem a ocorrer em seus dados cadastrais.

3.2 IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES

Considerando que o processo de identificação de clientes no Banco se baseia nas normas vigentes do Banco Central do Brasil e das políticas internas, adotamos os seguintes procedimentos:

- a) Identificação do Cliente e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor do Banco Central do Brasil;
- b) Politicamente a Atualização dos dados cadastrais dos Clientes ativos em intervalos de 1 (um) ano;
- c) Permissão de novos negócios de Clientes inativos apenas mediante a atualização de seus respectivos cadastros;
- d) 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
- e) Identificação das pessoas politicamente expostas (PPE) e adoção de procedimentos de supervisão 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 O Banco, sempre em conformidade com a legislação aplicável.

4. ORDENS

4.1 RECEBIMENTO DE ORDENS

Para efeito deste documento entende-se por “Ordem” o ato pelo qual o Cliente determina a realização de uma operação ou registro de operação com valor mobiliário, em seu nome e nas condições que especificar, observada a forma de transmissão indicada no documento cadastral.

4.2 TIPOS DE ORDENS ACEITAS E PRAZO DE VALIDADE DE EXECUÇÃO

O Banco aceitará, para execução nos mercados organizados, os tipos de Ordens abaixo identificados, desde que o Cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento e no contrato (que rege operações de valores mobiliários) por ele executado junto ao Banco:

- Ordens através de ligação telefônica; e
- Ordens através de terminal bloomberg.

Todas sujeitas a confirmação via correio eletrônico e contrato físico (quando houver) conforme política pré-definida pelo Banco.

O Banco acatará Ordens com prazo de execução para o próprio dia de emissão apenas, e dependendo da natureza da operação e seu respectivo tipo de mercado (ações, derivativos). Encerrado tal prazo, as Ordens não cumpridas serão canceladas automaticamente e a renovação das mesmas só poderá ocorrer por iniciativa do Cliente, que deverá reenviá-las e obter a prévia e expressa anuência do Banco (participante).

4.3 HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DAS ORDENS

As Ordens serão recebidas até as 17:30 (horário de Brasília), podendo este horário ser alterado conforme o horário de funcionamento dos mercados organizados administrados pela BVMF (Bolsa de Valores Mercadorias e Futuros) e CETIP.

4.4 FORMAS DE TRANSMISSÃO DE ORDENS

Somente serão executadas Ordens transmitidas ao Banco verbalmente (via telefone) ou por escrito (via sistema eletrônico bloomberg), conforme a opção do Cliente informada em seus documentos cadastrais. As operações de valores mobiliários não se caracterizam por serem cumpridas através de ordem com critério de espera, mas sim no ato do contato com o cliente conectado ao banco.

São consideradas Ordens:

- Verbais – aquelas transmitidas pessoalmente ou por telefone e outros sistemas de transmissão de voz; e
- Escritas – aquelas transmitidas por terminal bloomberg através do sistema IB ou RFQ.

Na impossibilidade da Ordem ser transmitida ao Banco por escrito, por um dos meios acima indicados, o Cliente tem a opção de transmiti-la à(s) mesa(s) de operações por meio do telefone: 55 11 2173-9292.

4.5. PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO/RECUSA DE ORDENS

O Banco, em regra, não fará restrições ao recebimento/execução de Ordens que estejam de acordo com os parâmetros operacionais estabelecidos nas normas vigentes.

Entretanto, observará o seguinte:

O Banco 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, ao(s) Cliente(s), e

O Banco 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.

4.6. LANÇAMENTO DA ORDEM - PESSOAS AUTORIZADAS A EMITIR / TRANSMITIR ORDENS

O Banco somente poderá receber Ordens transmitidas pelo Cliente ou por terceiros, desde que devidamente autorizados e identificados.

4.7. CANCELAMENTO DE ORDENS

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

- Por iniciativa do próprio Cliente ou pelo terceiro autorizado a transmitir Ordens em seu nome;
- Por iniciativa do Banco no caso de:

- a) A operação, as circunstâncias e os dados disponíveis no Banco apontarem risco de inadimplência do Cliente, ou não conformidade com condições de suitability;
- b) Contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados; e
- c) A Ordem ter prazo de validade para o próprio dia da emissão e não for executada total ou parcialmente.

Quando a Ordem for transmitida por escrito, o Banco somente acatará pedido de cancelamento feito pela mesma ferramenta.

A Ordem, enquanto ainda não executada, será cancelada quando o Cliente alterar quaisquer de suas condições, sendo emitida, se for o caso, uma nova Ordem. O mesmo procedimento será observado no caso de Ordem que apresente qualquer tipo de dificuldade de identificação de parâmetros.

4.8. EXECUÇÃO DAS ORDENS

Para fins de execução, as Ordens nos mercados de valores mobiliários poderão ser agrupadas pelo Banco por tipo ativo objeto, data de liquidação e preço.

As operações executadas serão comunicadas ao cliente através de sistema telefônico ou e-mail eletrônico ou eletrônico (bloomberg) imediatamente quando da sua execução.

A confirmação da execução da Ordem se dará também mediante a emissão de documento de confirmação das operações, inclusive com a informação das operações realizadas para atender a Ordem, que será encaminhada ao Cliente.

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 de titularidade do cliente junto ao Banco.

O Banco disponibiliza para seus Clientes, informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

O Banco deve manter controle das posições dos Clientes, com a conciliação periódica entre:

- Ordens executadas;
- Sistema de boleto eletrônico;
- Sistema de Registro CETIP e sistema operacional de registro de operações; e
- Posições constantes na base de dados que geram os extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos a seus Clientes.

4.9. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS REALIZADOS

A Distribuição é o ato pelo qual o Banco atribuirá a seus Clientes, no todo ou em parte, se for o caso, as operações por ele realizadas ou registradas.

O Banco orienta a distribuição dos negócios realizados na CETIP, obedecendo aos seguintes critérios:

- a) Somente as Ordens que sejam passíveis de execução no momento da efetivação de um negócio concorrerão em sua distribuição;
- b) As Ordens de pessoas não vinculadas ao Banco terão prioridade em relação às Ordens de pessoas a ela vinculadas; e
- c) Observados os critérios mencionados acima, a numeração cronológica de recebimento da Ordem determinará a prioridade para o atendimento de Ordem emitida.

5. NOTA DE NEGOCIAÇÃO OU DE OUTRO DOCUMENTO QUE SUPRA A ORDEM

O Banco mantém arquivadas as notas de negociação/documentos análogos relativas(os) aos negócios previamente realizados e levados a registro no Sistema da CETIP para efeito de suprir o

registro de Ordens, as(os) quais serão disponibilizadas(os) para a CETIP e/ou para a CVM sempre que solicitado.

6. POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Os valores mobiliários de propriedade do Cliente são registrados em posição individualizada. As movimentações financeiras decorrentes de operações que tenham valores mobiliários por objeto, ou de eventos relativos a estes valores mobiliários, são creditadas ou debitadas em conta corrente do Cliente, mantida no China Construction Bank (Brasil) Banco Múltiplo S/A (“CCB Brasil”).

O Banco disponibiliza para seus Clientes, informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

O Banco mantém controle das posições dos Clientes, com a conciliação periódica entre:

- Ordens executadas/notas de negociação e/ou documentos que supram o registro de Ordens;
- 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.

7. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

O Banco manterá, em nome do Cliente, conta corrente destinada ao registro de suas operações e dos débitos e créditos realizados em seu nome.

O pagamento de valores efetuado pelo Cliente ao Banco em decorrência de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações, deve ser feito com recursos próprios por meio de débito efetuado em conta corrente de titularidade do cliente.

O pagamento de valores efetuado pelo Banco ao Cliente deve ser feito por meio de crédito / débito em conta corrente de titularidade do cliente.

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente ao Banco, somente serão considerados disponíveis após a confirmação, por parte do Banco, de seu efetivo recebimento.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente em decorrência das operações realizadas por sua conta e ordem, bem como despesas relacionadas às operações, o Banco está autorizado 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 pelo Banco para Cliente investidor não residente podem ser feitas para a conta corrente do administrador de Custódia de investidor não residente ou do administrador de Custódia de terceiros contratado pelo investidor não residente, que também deve estar identificada no cadastro do Cliente no Banco.

8. PESSOAS VINCULADAS

Consideram-se pessoas vinculadas, para os fins desse documento:

- a) Administradores, empregados, operadores e demais prepostos que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) Agentes autônomos;
- c) Demais profissionais que mantenham contrato de prestação de serviços diretamente relacionados à atividade de intermediação ou de suporte operacional;
- d) Pessoas naturais que sejam, direta ou indiretamente, controladoras ou participem do controle societário do Banco;
- e) Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo Banco ou por pessoas a ela vinculadas;
- f) Cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nos itens “a” a “d” anteriores; e

g) Clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

O Banco 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 privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ela vinculadas em detrimento dos interesses de Clientes;

As pessoas vinculadas somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio do Banco, não se aplicando, contudo:

- a) Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e
- b) Às pessoas vinculadas em relação às operações em mercado organizado em que o Banco não seja pessoa autorizada a operar.

Equiparam-se às operações de pessoas vinculadas, para os efeitos desta instrução, aquelas realizadas para a carteira.

9. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS EM RELAÇÃO AOS COMITENTES

No processo de cadastramento do Cliente são efetuadas a avaliação e a identificação do seu perfil financeiro, de sua experiência em matéria de investimentos e dos objetivos visados. Assim, o Cliente fornecerá informações para avaliação de:

- a) Tolerância a riscos;
- b) Conhecimento de produtos específicos e experiência prévia em investir no mercado financeiro;
- c) Objetivos do investimento; e

d) Situação econômico-financeira do Cliente.

Foram definidos 3 perfis de categoria de Clientes que levaram em consideração fatores relacionados à possibilidade de perdas, que poderão ser superiores ao capital investido, e critérios de capacidade subjetiva do Cliente expressos nas respostas do questionário.

Pela análise combinada destas variáveis, o Banco definiu a classificação dos perfis, conforme abaixo:

- Conservado;
- Moderado; e
- Agressivo.

Pelo atual sistema de alocação produto x risco, apenas cliente com perfil moderado e agressivo podem contratar operações de derivativos. No caso do cliente moderado há a necessidade de assinar termo de desenquadramento de perfil caso o ativo objeto e o respectivo derivativo não estejam registrados no Banco.

10. SISTEMA DE GRAVAÇÃO E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Banco realiza gravação, de forma inteligível, de todas as Ordens verbais recebidas por telefone ou dispositivo semelhante, e todas as Ordens escritas recebidas por sistema de mensagem instantânea.

O sistema de gravação mantido pelo Banco deverá possibilitar a reprodução, com clareza, do diálogo mantido com o seu Cliente, contendo ainda todas as informações necessárias para a completa identificação da Ordem, do Cliente que a tenha emitido, inclusive com a data e o horário do início de cada gravação. O conteúdo destas gravações poderá ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à conta do Cliente e suas respectivas operações, devendo ainda ser guardadas pelo Banco pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da data da respectiva gravação.

O respectivo sistema de gravação funciona diariamente, desde o início até o encerramento do funcionamento dos mercados organizados de valores mobiliários, e mantém controle das linhas e ramais.

11. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

O Banco possui políticas e procedimentos de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo e à corrupção, em conformidade à legislação, normas e regulamentação complementar, e as operações cursadas no âmbito da CETIP, e seus clientes, obedecem no mínimo os seguintes controles:

- Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários, independentemente de seu valor - o monitoramento das operações consiste na verificação da compatibilidade da situação patrimonial e financeira do cliente com a situação econômica informada em seu cadastro; na 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; na identificação da origem dos recursos envolvidos nas transações dos clientes; na identificação dos beneficiários finais; na identificação de clientes consideradas como pessoas politicamente expostas; na identificação de operações que possa configurar crime de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, inclusive com regras de monitoramento em especial atenção para as categorias de clientes investidores de alto risco, dentre eles: investidores com grandes fortunas (private banking); pessoas politicamente expostas; constituídos sob a forma de trusts e sociedades com títulos ao portador; conforme legislação aplicável, 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 - A documentação que comprova a adoção dos procedimentos do monitoramento das operações e verificação de compatibilidade entre a capacidade econômico-financeira do cliente com as operações por ele realizadas, com as conclusões das análises acerca das operações ou propostas, são armazenadas e conservadas pelo prazo mínimo de 5 (cinco)

anos, contados a partir da data de encerramento da conta do cliente no Banco ou da conclusão da última transação realizada em nome do respectivo cliente (o que ocorrer por último), podendo este prazo ser estendido na hipótese de existência de investigação comunicada formalmente pela CVM ao Banco;

- Comunicação à CVM - A comunicação de propostas e/ou operações consideradas suspeitas ou atípicas deve ser tempestiva, dentre as situações destacamos: 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); 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 prazo e forma da legislação aplicável;

- Os procedimentos de prevenção a atos ilícitos – Os procedimentos são revisados e atualizados, em conformidade à legislação, normas e regulamentação complementar, para assegurar a observância das obrigações referente ao cadastro, monitoramento, identificação preventiva dos riscos da utilização indevida dos produtos e serviços do Banco para a prática do crime de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, incluindo, análise de novas tecnologias, serviços e produtos. Zelar pelos princípios e responsabilidades estabelecidos pelas Políticas: Conheça seu Cliente, Conheça seu Funcionário, Conheça seus Produtos e Serviços e Conheça seu Fornecedor/Parceiro; e
- Programa de treinamento contínuo – O treinamento de prevenção à lavagem de dinheiro, ao financiamento ao terrorismo e à corrupção do conglomerado Banco é aplicado de forma contínua junto aos colaboradores, e serve para auxiliar na compreensão do assunto e divulgar os procedimentos a serem adotados.

12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Banco informa que possui controles internos suficientes para a adequada segurança das informações e continuidade de negócios, incluindo os seguintes controles:

- Controle de acesso lógico às informações e sistemas de suporte, baseado em autorizações dos gestores dos recursos. São efetuadas revisões periódicas de forma a prevenir o acesso não autorizado;
- Mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas às redes de dados, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal Internet Banking que também utiliza tokens para autenticação de transações de pagamento de títulos;
- Implementado solução de segurança e tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno, (firewall, IDS, IPS e filtros de e-mail), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus) e ataques externos;
- Processos de controle e monitoramento que identificam tentativas de liberação de acesso não autorizadas;

- Processos de controle e monitoramento para renovação de certificados digitais para que não haja indisponibilidade na falta deles;
- Controle dos acessos à Internet (proxy) para evitar infecção da rede por códigos maliciosos;
- Processo de monitoramento da aderência da infraestrutura e dos sistemas aos padrões de segurança estabelecidos pelas melhores práticas de mercado;
- Processo de monitoramento contínuo de eventos de segurança para identificar incidentes no momento em que ocorrem para que medidas de contenção sejam adotadas a fim de garantir o menor impacto possível;
- 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;
- Manutenção de um ambiente de contingência, em endereço diferente da Matriz, com dados e sistemas espelhados e controle automático de roteamento em casos de falha no ambiente produtivo, de modo a minimizar o impacto de indisponibilidade;

- Existência de Plano de Continuidade de Negócio (PCN), Plano de Recuperação de Desastre (PRD) e Planos de Continuidade Operacional (PCO) como medidas preventivas definidas e implantadas. São realizados testes periódicos 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.