

Manual de Regras e Parâmetros De Atuação

Código	RPA
Versão	03
Aprovação	Reunião de Dir. Exec.
Expedição	22/06/2021
Nº Ata	011/2021

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. REGRAS E PARÂMETROS.....	3
2.1 Cadastro.....	3
2.2 Recebimento de Ordens.....	4
2.2.1 Tipos de ordens aceitas pela Warren.....	4
2.2.2 Horário de recebimento de ordens.....	5
2.2.3 Formas Aceitas de Transmissão de Ordens.....	6
2.2.4 Validade das Ordens.....	6
2.2.5 Pessoas Autorizadas a Emitir Ordens.....	7
2.2.6 Execução das ordens.....	7
2.2.7 Cancelamento das ordens.....	8
2.2.8 Gravação de ordens.....	8
2.2.9 Distribuição de negócios.....	8
2.3 Atuação De Pessoas Vinculadas.....	9
2.4 Confirmação de Ordens.....	10
2.5 Taxas Cobradas.....	11
2.6 Custódia De Valores Mobiliários.....	11
2.7 Regras Quanto à Liquidação Das Operações.....	12
2.8 Controle De Riscos.....	12
2.8.1 Limites Operacionais.....	12
2.8.2 Da Estrutura de Gestão de Risco Operacional.....	12
2.8.3 Da Estrutura de Controles Internos.....	13
2.9 Apuração e Recolhimento de Impostos.....	13
2.10 Ouvidoria.....	13
2.11 Disposições Gerais.....	13

1. INTRODUÇÃO

A Warren Corretora de Valores Mobiliários e Cambio Ltda (“Warren”), em atenção ao disposto na resolução nº 35, de 26 de maio de 2021, por meio deste documento, estabelece regras e parâmetros relativos ao recebimento, registro, recusa, prazo de validade, prioridade, execução, distribuição e cancelamento de ordens de compra e venda de valores mobiliários na B3 S.A – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”), os quais devem obedecer aos seguintes preceitos:

- Proibidade na condução das atividades;
- Zelo pela integridade do mercado, inclusive quanto à seleção de Clientes e à exigência de depósito de garantias;
- Capacitação para desempenho das atividades;
- Diligência no cumprimento de ordens e na especificação de comitentes;
- Diligência no controle das posições dos Clientes na custódia, com a conciliação periódica entre:
 - Ordens executadas;
 - Posições constantes em extratos e demonstrativos de movimentação fornecidos pela entidade prestadora de serviços de custódia; e
 - Posições fornecidas pelas câmaras de compensação e liquidação;
- Obrigação de obter e apresentar a seus Clientes informações necessárias ao cumprimento de ordens;
- Adoção de providências no sentido de evitar a realização de operações em situação de conflito de interesses e assegurar tratamento equitativo a seus Clientes; e
- Suprir seus Clientes, em tempo hábil, com a documentação dos negócios realizados.

2. REGRAS E PARÂMETROS

2.1 Cadastro

O Cliente, antes de iniciar suas operações na Warren, deverá fornecer todas as informações cadastrais solicitadas pela Corretora efetuando seu cadastro e dando aceite ao Termo de Uso através de acesso específico no site da Corretora. Após preenchidas as informações cadastrais e concluído o processo de validação eletrônica de seus dados, o Cliente poderá ter a conta aberta. Havendo necessidade, a Warren poderá solicitar cópias dos documentos comprobatórios necessários à conclusão do cadastro.

As informações cadastrais solicitadas aos Clientes possuem o conteúdo mínimo conforme determinado na Instrução CVM nº 617, de 05 de dezembro de 2019. A formalização do

Cliente com relação a veracidade das informações disponibilizadas e aceite ao Termo de Uso que faz menção ao Contrato de Intermediação de Custódia, serão realizados por meio de autenticação digital do Cliente. Além do processo de validação de dados do Cliente realizado na abertura de conta, a Corretora realizará o seguinte monitoramento:

- I. Identificação se o Cliente é Pessoa Exposta Politicamente – PEP;
- II. Identificação se o Cliente é pessoa vinculada à Corretora nos termos da legislação vigente;
- III. Identificação de Clientes com cadastro a vencer.

O Cliente pessoa física e pessoa jurídica considerada não financeira, antes de iniciar suas operações, será submetido ao processo de identificação do Perfil de Investidor - Suitability, desenvolvido de forma a aferir se:

- I. o produto, serviço ou operação é adequado aos objetivos de investimento do Cliente;
- II. o Cliente possui conhecimento necessário para compreender os riscos relacionados ao produto, serviço ou operação.

Os cadastros de Clientes e Perfil do Investidor - Suitability serão atualizados, pela Corretora, em prazo não superior a 24 meses. Qualquer modificação do cadastro deverá ser informada à Corretora no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da data de ocorrência de quaisquer alterações que vierem a alterar seus dados cadastrais e/ou sempre que solicitado pela Corretora. O Perfil do Investidor - Suitability somente poderá ser atribuído ou alterado mediante preenchimento do próprio cliente em acesso ao site da Warren.

A Warren poderá a qualquer momento, a seu exclusivo critério, solicitar aos seus Clientes informações e documentações adicionais relativas as informações cadastrais. Caso as diretrizes relacionadas à atualização cadastral não sejam respeitadas, o Cliente poderá ter sua conta bloqueada para novas operações até que sejam realizadas as devidas atualizações. A Corretora enviará relatório com as pessoas autorizadas a emitir ordens em nome de mais de um comitente mensalmente à B3, em atendimento ao Ofício 053/2012. Toda documentação cadastral de Clientes será mantida à disposição para eventual apresentação à B3, demais reguladores e ao Poder Judiciário.

2.2 Recebimento de Ordens

Para efeito deste Instrumento e da Resolução CVM nº 35 de 2021, entende-se por “Ordem” o ato mediante o qual o Cliente determina à Warren a compra ou venda de valores mobiliários, em seu nome e nas condições que especificar.

2.2.1 Tipos de ordens aceitas pela Warren

A Warren aceitará, para execução, os tipos de ordens abaixo identificados, desde que o Cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento.

- a) Ordem a Mercado - é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos ou direitos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento que for recebida pela Corretora;
- b) Ordem Discricionária - é aquela dada por administrador de Carteira de Títulos e Valores Mobiliários devidamente registrado perante a CVM e as entidades administradoras de mercado, ou por quem represente mais de um CLIENTE, cabendo ao emitente da ordem estabelecer as condições em que a ORDEM deverá ser executada. Em observância aos prazos estabelecidos pela B3, caberá ao emitente da ordem indicar os nomes dos CLIENTES finais a serem especificados, o preço e a quantidade dos ativos ou direitos que serão distribuídos a cada um dos comitentes finais.
- c) Ordem Limitada - é aquela que deve ser executada somente a preço igual, ou melhor, do que o especificado pelo CLIENTE.
- d) Ordem Casada - é aquela cuja execução está vinculada à execução de outra ordem do CLIENTE, podendo ser com ou sem limite de preço;
- e) Ordem "Stop" - é aquela que especifica o preço do ativo ou direito a partir do qual a ordem deverá ser executada;
- f) Ordem monitorada - aquela em que o CLIENTE, em tempo real, decide e determina à Warren as condições de sua execução; e
- g) Ordem DMA (Direct Market Access) - é aquela enviada diretamente pelo CLIENTE ao sistema da Bolsa, por meio de plataforma de negociação, sem necessariamente passar pela Mesa de Operações ou pelos sistemas de roteamento de ordens da Warren. As ordens podem ser originadas por 2 (dois) modelos distintos: DMA I (tradicional) e DMA II (via provedor).

2.2.2 Horário de recebimento de ordens

As ordens serão recebidas durante os horários regulares de funcionamento dos mercados, considerando-se as especificidades definidas por cada entidade administradora de mercado. Não obstante, quando o CLIENTE utilizar as plataformas eletrônicas de negociação, a ordem poderá ser transmitida por ele a qualquer dia e hora, ficando gravada em sistema da Corretora até ser encaminhada para a B3, o que ocorre quando da abertura do mercado, sendo o CLIENTE único responsável pelo acompanhamento de sua execução.

As Ordens recebidas fora do horário de funcionamento de mercado somente terão validade para a sessão de negociação seguinte. A Warren, a seu critério, poderá aceitar Ordens

para execução no período denominado “after market”. Neste caso, se aceita, a ordem será válida respeitando o prazo determinado pelo CLIENTE para a validade da Ordem.

2.2.3 Formas Aceitas de Transmissão de Ordens

A emissão/transmissão de ordens pelos clientes à Warren se dará verbalmente e/ou por escrito. São verbais as ordens recebidas via telefone ou por sistema eletrônico de transmissão de voz e escritas aquelas recebidas por meio eletrônico (e-mail), Plataformas de Negociação (serão listadas mediante a solicitação do cliente, excluindo a "Aba Trade" que está disponível no site e na plataforma) assegurada a sua autenticidade e integridade, constando, conforme o caso, assinatura, número da linha ou aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

2.2.4 Validade das Ordens

- a) Limitada para o dia - no caso de uma ordem “Limitada”, a ordem só é válida para o dia em que é colocada. Caso não haja nenhuma oferta na qual ela se enquadre, ela não mais valerá no pregão seguinte. No caso de uma Ordem “Stop”, esta será válida até o dia em que a cotação atingir o valor delimitado, no prazo máximo de 30 dias;
- b) Válida Até Cancelar (VAC): a ordem valerá até que o CLIENTE a cancele. Este comando vale tanto para as ordens do tipo “Limitada” quanto as do tipo “Stop”;
- c) Data Específica (DES): a ordem valerá até a data estipulada pelo CLIENTE. Caso não haja nenhuma oferta na qual ela se enquadre, ela não mais valerá após o pregão seguinte à data marcada pelo CLIENTE;
- d) Executa ou Cancela: com esta opção, a ordem não fica "programada". Ela vale apenas para o momento em que é colocada, ou seja, é executada caso haja naquele momento alguma oferta de venda que atenda aos parâmetros estipulados. Caso não haja oferta de venda que os contemple, ela é imediatamente cancelada. Se houver saldo parcial, o restante será cancelado.

No caso de uma ordem “Stop”, quando o papel atingir o valor estipulado em Valor Stop, a ordem será executada no momento em que for disparada (caso haja oferta de venda que a contemple) ou será cancelada (em caso negativo);

- e) Agendada: essa opção é para as ordens realizadas fora do período de negociação e será enviada à Bolsa na data do pregão estipulado pelo CLIENTE.

2.2.5 Pessoas Autorizadas a Emitir Ordens

A Warren somente irá acatar ordens emitidas ou transmitidas pelo próprio CLIENTE, por seu administrador de carteira devidamente registrado perante a CVM, por seus representantes legais ou procuradores, desde que devidamente autorizados e identificados na ficha cadastral.

Especificamente para os clientes Pessoa Física que desejam operar por meio da outorga de poderes a um Procurador, a Warren se reserva no direito de analisar cada caso a aceitação do instrumento legal de representação. Sendo admissível no máximo o cadastramento de 3 procuradores por cliente e somente permitido a um Procurador ser emissor de ordens de 3 clientes, no caso de comprovado grau de parentesco familiar.

As ordens emitidas por terceiros (exceto no caso das Ordens eletrônicas) serão acatadas desde que estejam devidamente autorizados pelo comitente em sua Ficha Cadastral, ou anexo à Ficha, no ato do preenchimento, ou em caso de procurador, desde que devidamente identificado como procurador constituído pelo CLIENTE e após a entrega da respectiva procuração, sem prejuízo de análise da documentação pela Corretora.

2.2.6 Execução das ordens

Execução de ordem é o ato pelo qual a Warren cumpre a ordem emitida/transmitida pelo Cliente mediante a realização ou registro de operação realizada nos respectivos mercados.

A Warren executará as ordens de seus Clientes, individualmente, podendo agrupá-las por tipo de mercado e título ou características específicas do contrato.

Caso ocorra interrupção do sistema de negociação da Warren ou das Bolsas, por motivo operacional ou de força maior, as operações serão executadas, se possível, por intermédio de outro sistema de negociação disponibilizado.

A ordem transmitida pelo Cliente será executada nas condições indicadas pelo Cliente ou, na falta de indicação, nas melhores condições que o mercado permita. Para determinar as melhores condições oferecidas pelo mercado, a Warren levará em conta o preço, custo, a rapidez, a probabilidade de execução e liquidação, o volume, a natureza e demais considerações que julgue relevantes para a execução da ordem.

Em caso de ordens concorrentes dadas por clientes e clientes que sejam pessoas vinculadas, as ordens daqueles terão prioridade de execução frente às ordens de clientes pessoas vinculadas.

2.2.7 Cancelamento das ordens

Toda e qualquer ordem enquanto não executada, total ou parcialmente, pode ser cancelada:

- a) por iniciativa do próprio Cliente, ou por terceiros por ele expressamente autorizados;
- b) por iniciativa da Warren: quando a operação ou circunstâncias e os dados disponíveis apontarem risco de inadimplência do Cliente; quando contrariar as normas operacionais do mercado de valores mobiliários; e
- c) automaticamente, por não ser passível de execução no prazo pré-estabelecido pelo Cliente. O Cliente poderá modificar as condições de sua ordem registrada e ainda não executada, mediante o cancelamento desta ordem e substituição por uma nova ordem, se for o caso.

A ordem cancelada será mantida em arquivo sequencial, juntamente com as demais ordens emitidas.

A ordem emitida por escrito somente poderá ser cancelada por comunicado escrito, cujo recebimento pela Warren ocorra antes de sua execução.

Além disso, atualmente, o cliente só opera em produtos compatíveis com o seu perfil, razão pela qual, se o cliente tentar realizar uma operação desenquadrada, esta será recusada na plataforma.

2.2.8 Gravação de ordens

A Warren manterá íntegras todas as transmissões de ordens (incluindo aquelas recebidas por escrito) recebidas dos clientes pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, em que constem registradas as seguintes informações: data, horário de início, horário fim ou duração, ramal telefônico, usuário de origem e de destino com a Warren e seus profissionais, para tratar de quaisquer assuntos relativos às suas operações, serão gravadas, podendo o conteúdo ser usado como prova no esclarecimento de questões relacionadas à sua conta e operações.

2.2.9 Distribuição de negócios

Distribuição é o ato pelo qual a Warren atribuirá a seus CLIENTES, no todo ou em parte, as operações por ela realizadas ou registradas nos diversos mercados. A Warren realizará a distribuição dos negócios realizados junto às diversas entidades administradoras de

mercado, por valor mobiliário/contrato, tipo de mercado e por lote padrão/fracionário, obedecidos os 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 à Warren terão prioridade em relação às ordens de pessoas vinculadas;
- c) As Ordens Administradas, de Financiamento, Casadas e Monitoradas não concorrem entre si e nem com as demais, pois os negócios foram realizados exclusivamente para atendê-las e possuem prioridade na distribuição dos negócios.
- d) A seriação cronológica de recebimento, conforme a categoria do CLIENTE, exceto no caso de ordem monitorada, em que o CLIENTE poderá interferir determinando, em tempo real, a sua execução.

As ordens, quando enviadas à Warren diretamente pelos sistemas eletrônicos de negociação (Home Broker e demais DMA's), não concorrerão quando da distribuição dos negócios com as demais ordens executadas pela Warren.

2.3 Atuação De Pessoas Vinculadas

Para efeitos destas Regras e Parâmetros de Atuação, consideram-se pessoas vinculadas aquelas elencadas na legislação aplicável, quais sejam:

- a) administradores, empregados, operadores e demais prepostos do intermediário que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) agentes autônomos que prestem serviços ao intermediário;
- c) demais profissionais que mantenham, com o intermediário, 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 intermediário;
- e) sociedades controladas direta ou indiretamente, pelo intermediário ou por pessoas a ele vinculadas, e os sócios/acionistas das sociedades controladas;
- f) cônjuge ou companheiro e filhos menores das pessoas mencionadas nas alíneas "a" a "d";
- g) clubes e fundos de investimento cuja maioria das cotas pertença a pessoas vinculadas, salvo se geridos discricionariamente por terceiros não vinculados.

As pessoas vinculadas à Corretora poderão figurar como contraparte em operação de um Cliente, vinculado ou não.

A Warren observará as seguintes diretrizes, no que se refere às operações envolvendo Pessoas Vinculadas:

- a) 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;
- b) É vedado à Warren privilegiar seus próprios interesses ou de Pessoas Vinculadas em detrimento dos interesses de clientes;
- c) As Pessoas Vinculadas somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio da Warren.
- d) As Pessoas Vinculadas não podem negociar títulos e valores mobiliários que possam ter algum tipo de vedação ou restrição por parte da Warren;
- e) As Pessoas Vinculadas não podem negociar com base em informações confidenciais ou, sob qualquer forma, repassá-las a terceiros;
- f) A Warren ou as Pessoas Vinculadas não podem se utilizar das operações dos clientes da Warren para obter vantagens indevidas;
- g) Caso a Warren possua interesse relevante na negociação de um determinado ativo, na realização de uma determinada operação ou possua qualquer relação que possa resultar em um conflito de interesses entre a Warren e qualquer de seus investidores, diretamente ou por meio dos fundos de investimentos investidos por tais investidores, a Warren deverá abster-se de negociar este ativo.

2.4 Confirmação de Ordens

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do CLIENTE, a Warren confirmará junto ao CLIENTE a execução das ordens de operações e as condições em que foram executadas, verbalmente ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da mensagem de confirmação.

A confirmação da execução da ordem se dará, também, pela emissão de Nota de Negociação ou Corretagem. Tal documento está disponível na área conectada do CLIENTE na página eletrônica na Internet www.warrenbrasil.com.br e pode ser enviada por e-mail ou disponibilizada, a qualquer tempo, por meio de contato com a Central de Atendimento da Warren.

Para as ordens recebidas via Internet pelos Sistemas Eletrônicos de Negociação DMA's e Home Broker, também ocorrerá a confirmação da execução por meio de mensagem eletrônica na própria tela do sistema.

A indicação de execução de determinada ordem não representa negócio irretratável, pois caso se constate qualquer infração às normas do Mercado de Títulos e Valores Mobiliários, a B3 e a CVM têm poderes para cancelar os negócios realizados. Dessa forma, as ordens transmitidas à Warren diretamente via Internet por meio dos sistemas eletrônicos de negociação somente serão consideradas efetivamente atendidas quando não se constatar qualquer infração às normas do Mercado de Títulos e Valores Mobiliários e depois de esgotados os prazos para realização dos procedimentos especiais de negociação previstos nas normas baixadas pela CVM, B3 e demais entidades administradoras de mercado.

2.5 Taxas Cobradas

O custo dos serviços prestados pela Warren está referenciado no contrato de prestação de serviços de intermediação e custódia da Corretora. Além disso, as taxas específicas são disponibilizadas no site da Warren e/ou no termo de adesão aos contratos para clientes institucionais.

Os valores estipulados poderão sofrer variações, em função das regulamentações de mercado, bem como das características operacionais de cada CLIENTE, compreendidas, mas não limitadas, a volume de operações e Ativos negociados na B3.

Os custos de operação e dos serviços da Corretora, bem como quaisquer alterações serão comunicados, por escrito ou meio eletrônico, ao CLIENTE.

2.6 Custódia De Valores Mobiliários

O CLIENTE, antes de iniciar suas operações, deve aderir aos termos do Contrato de Prestação de Serviços de Custódia Fungível de Ativos da CBLC, celebrado pela Warren, outorgando poderes para, na qualidade de proprietária fiduciária, transferir para seu nome, junto às companhias emitentes, os ativos de propriedade do CLIENTE.

Os serviços, objeto do mencionado contrato, compreenderão a guarda de ativos, a atualização, o recebimento de dividendos, bonificações, juros, rendimentos, exercício de direitos em geral e outras atividades relacionadas com os Serviços de Custódia de Ativos.

Os recursos oriundos de direitos relacionados aos títulos depositados na custódia ou em garantias na B3 serão creditados na conta do CLIENTE mantida perante a Warren e os ativos recebidos serão depositados em conta de custódia do CLIENTE junto à B3.

O exercício de direito de subscrição de ativos somente será realizado pela Warren mediante autorização do CLIENTE e prévio depósito do numerário correspondente.

A conta de custódia, aberta pela Warren, será movimentada exclusivamente pela Warren que mantém controle das posições dos CLIENTES.

2.7 Regras Quanto à Liquidação Das Operações

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

O Cliente obriga-se a pagar, com recursos próprios, os débitos decorrentes da execução de ordens de operações realizadas por sua conta e ordem, bem como as despesas relacionadas às operações, quando aplicável.

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente à Warren somente serão considerados liberados para aplicação após a confirmação, por parte da Warren, de sua efetiva disponibilidade.

Caso existam débitos pendentes em nome do Cliente, a Warren poderá liquidar, em bolsa ou em câmaras de compensação e liquidação, os contratos, direitos e ativos, assumidos ou adquiridos por sua conta e ordem, bem como a executar bens e direitos dados em garantia de suas operações ou que estejam em poder da Warren, aplicando o produto da venda no pagamento total ou parcial dos débitos pendentes, independentemente de notificação judicial ou extrajudicial.

2.8 Controle De Riscos

A Warren possui processo diário de monitoramento dos riscos inerentes ao negócio. As oportunidades de melhoria e de mitigação de riscos são reportadas tempestivamente aos especialistas quando observadas em relação aos clientes da corretora e, quando do âmbito operacional da corretora, aos respectivos gestores responsáveis.

A Warren conta com profissionais focados no monitoramento tempestivo dos riscos inerentes à movimentação dos clientes.

2.8.1 Limites Operacionais

A Warren possui ferramenta automatizada de monitoramento analítico das carteiras dos clientes. As operações somente podem ser realizadas havendo saldo financeiro previamente depositado na conta corrente da corretora. Neste sentido o limite é concedido conforme aporte prévio o que mitiga significativamente o risco de crédito.

Em situações nas quais o cliente carregue posições mais complexas (Ex: Que demandem margem / Posições de salvaguarda / Hedges / Câmbio / Índices / Agrícola / Etc), a Warren realiza o monitoramento através das ferramentas disponibilizadas pela B3 (RTC / NGA / Line5) e utiliza-se também de metodologia de análise própria através de consultas ao sistema INOA e planilhas em excel.

2.8.2 Da Estrutura de Gestão de Risco Operacional

Tempestivamente o departamento de Risco efetua consultas aos indicadores relacionados ao Gerenciamento Integrado de Riscos, são analisados aspectos como (Monitor de Risco Intradiário / Patrimônio de Referência / GMNO / FLI / DLO / entre outros). Tais métricas permitem a mensuração diária e, quando aplicável, maior clareza ao tomar decisões.

As não-conformidades identificadas são levadas ao conhecimento da(s) área(s) envolvidas no processo, bem como para a Diretoria responsável para correções imediatas e/ou criação de plano de ação ou para melhoria do controle, quando necessário.

2.8.3 Da Estrutura de Controles Internos

A Warren possui a estrutura de Controles Internos, vinculada à área de Compliance, com autonomia e independência para avaliar e reportar a efetividade dos controles à sua alta Administração, o que é realizado através de relatórios periódicos.

2.9 Apuração e Recolhimento de Impostos

Todas as operações realizadas nos mercados disponíveis na B3 - Brasil Bolsa Balcão pelo Cliente na Corretora serão consolidadas para fins de apuração e recolhimento dos impostos incidentes, cuja responsabilidade tributária seja da Corretora. O cálculo do imposto será realizado considerando todas as operações realizadas no dia e/ou no mês no âmbito da Corretora, contanto com área especializada e auditorias regulatórias.

2.10 Ouvidoria

Em conformidade com a Resolução 4.860 de 2020, do Conselho Monetário Nacional, a Warren mantém Ouvidoria, através de telefone de número 0800 6054 900, entre 10h e 17h (dias úteis), disponibilizado no site e, também, através do e-mail ouvidoria@warren.com.br. Após o recebimento da solicitação e identificação do cliente a reclamação será protocolada e a Ouvidoria enviará a resposta final em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recepção da manifestação.

2.11 Disposições Gerais

O Cliente tem claro que os termos do presente poderão ser alterados unilateralmente pela Warren, hipótese em que a nova versão será formalmente comunicada aos Clientes e disponibilizada no site, na sede e nas filiais da Warren, sendo certo que o Cliente estará sempre vinculado às Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da Corretora que estiverem em vigor.

A Warren manterá todos os documentos relativos às ordens e às operações realizadas arquivados pelo prazo e nos termos estabelecidos pela CVM.