Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

Manual de Controles Internos

SUMÁRIO

1) Introdução 3
2) Objetivo 3
3) Escopo 3
4) Estrutura Organizacional 4
5) Dependências e Responsáveis 4
5.1 Principais Responsabilidades das Diretorias 5
6) Código de Conduta 16
7) Sistema de Controles Internos – Ambiente Regulatório 17
7.1 Relatório de Revisão do Sistema Controles Internos (Resolução nº 4.968/21 do CMN) 17
8) Sistema de Controles Internos – Ambiente Regulatório 18
8.1 O que é Compliance 18
8.2 Missão de Compliance 18
8.3 Risco de Compliance 18
8.4 Função do Compliance 19
8.5 Compliance na PLANNER 20
8.6 Organograma Funcional de Controles Internos 21
8.7 Diretoria da área de Controles Internos 21
8.8 Responsabilidade da área de Compliance e Gestão da Qualidade 22
8.9 Principais atividades da área de Controles Internos e Gestão da Qualidade 22
9) Gerenciamento de Riscos e Controles 23
9.1 Definição de risco 23
9.2 Definição de controle 24
9.3 Tipos de Risco 24
9.4 Compliance e Risco Operacional 26
9.5 Controles e Riscos 27
9.6 Riscos Operacionais 29
9.7 Riscos de Suborno 30
10) Especificidades de Controles Internos 30
11) Relatório de Compliance 33
12) Auditoria Interna e Compliance 33
13) Auditorias Externas e Supervisões 34
14) Disseminação das práticas sobre Prevenção às Práticas Abusivas 36
15) Governança Corporativa 37
15.1 Reuniões de Diretoria 40
15.2 Pessoas Vinculadas 40

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

15.3 Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, ao Financiamento ao Terrorismo e ao financiamento da proliferação de armas de destruição em massa (PLD/FTP).....41
15.4 Conheça seu Cliente (Know your Customer - KYC) 42
15.5 Conheça seu Funcionário (Know your Employee - KYE) 43
15.6 Comitê de Auditoria 44
15.7 Ouvidoria.....45
15.8 Diretrizes para utilização de recursos de Tecnologia 46
15.9 Internet.....46
15.10 Plano de continuidade dos negócios.....47
15.11 Segregação de Funções.....48
15.12 Atuação do Agente Autônomo de Investimento 49
15.13 Controle de acesso a mesa de operações 50
15.14 Testes de Controles Internos (aderência).....51
16) Certificação ISO / Modelo de Excelência da Gestão 52
16.1) Representantes da Gestão da Qualidade.....52
16.2) Grupo de Excelência da Gestão (GEX).....53
17) Programa de Qualificação Operacional (PQO) 53
17.1) Roteiro Básico e Especifico 54
17.2) Certificação dos profissionais 54
18) Aplicabilidade do Manual 55
19) Indicadores.....55
20) Registros 55
21) Controle de revisões e aprovações..... 57

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

1) Introdução

O Sistema de Controles Internos e *Compliance* da PLANNER, é um importante instrumento no gerenciamento dos negócios e das atividades, têm como objetivos maiores assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares, das diretrizes, dos planos, dos procedimentos e das regras internas, bem como minimizar os riscos de perdas operacionais e de comprometimento da imagem.

O Sistema de Controles de *Compliance* está estruturado de acordo com o sistema requerido pela Resolução do CMN Nº 4.968/21 associada à metodologia COSO – *Committee of Sponsoring Organizations*, quanto aos seus componentes, quais sejam, de ambiente de controle, avaliação de riscos, atividade de controle, informação e comunicação, e monitoramento. Esse sistema tem por objetivo fortalecer o aprimoramento contínuo no processo de identificação e avaliação de riscos e controles.

Nesse sentido, e também como parte integrante das boas práticas de Governança Corporativa, cuja tríade "equidade, transparência e prestação de contas" é seguida, é elaborado relatório semestral gerencial de Revisão do Sistema de Controles Internos no qual é apresentado o resultado das conformidades dos controles internos da PLANNER, atendendo ao disposto da Resolução nº 4.968/21 do CMN.

O presente manual de controles internos dispõe sobre a política de conformidade (*Compliance*) da PLANNER em atendimento a Resolução do CMN nº 4.595 de 25 de agosto de 2017.

2) Objetivo

Esta norma tem o objetivo de informar sobre o que é o *Compliance*, missão, deveres, responsabilidades, atividades e riscos envolvidos, bem como seu alcance dentro da instituição e a interação com as demais áreas da PLANNER, sendo todas atividades para o efetivo gerenciamento do risco de conformidade.

3) Escopo

A presente política é única e atende toda a estrutura da **PLANNER CORRETORA DE VALORES SA,** como também da **PLANNER SOCIEDADE DE CRÉDITO AO MICROEMPREENDEDOR S.A**., sociedades integrantes do conglomerado financeiro.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

4) Estrutura Organizacional

Organograma institucional atualizado da Planner C.V está disponível na NPL001-Manual da Qualidade.

5) Dependências e Responsáveis

Dependência	Responsável
Diretoria Estatutária (colegiado)	Diretoria Estatutária
Auditoria Interna	
Vice- Presidência	Alan Dain Gandelman
Operações	
Investimentos	
Câmbio	
Comercial / Marketing	
Transformação Digital	
Diretoria de Operações	Claudio Henrique Sangar
Segmento Bovespa	
Segmento BM&F	
Segmento Renda Fixa	
Negociação Eletrônica	
Gestão de Unidades	
Diretoria de Investimentos	Mauro Mazzaro
Asset Management	
Diretoria de Agente Fiduciário e Câmbio	Douglas Constantino Ferreira
Agente Fiduciário	
Câmbio	
Diretoria de Fundos e Clubes	Claudia Siola Cianfarani
Administração Fiduciária	
Jurídico	
Investment Banking	Alan Dain Gandelman
Comercial de Fundos	
Operações Estruturadas	
M&A	
Diretoria de Controles Internos	Carlos Enrique Pereira Melo
Controles Internos	
Compliance	
Sistemas de Gestão (Qualidade e Antissuborno)	
Ouvidoria	
PLD / FTP / Prevenção Práticas Abusivas	
Planejamento	
Gestão de Pessoas	Emerson Gonçalves da Silveira
Gestão de Pessoas	
Diretoria de Gestão Administrativa e TI	Marcus Eduardo De Rosa
Cadastro	
Gestão de Riscos	

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Contabilidade	
Tecnologia da Informação	
Administrativo	
Analise de Investimento	
Diretoria de Back Office	Romeu Romero Junior
Custódia	
Escrituração de Valores Mobiliários	
Liquidação Financeira	
Tesouraria	

5.1 Principais Responsabilidades das Diretorias

A) DIRETORIA ESTATUTÁRIA (COLEGIADO)

- Auditoria

- Coordenar a auditoria interna, acompanhando e verificar conformidades.
- Elaborar auditorias internas.

- Geral

- Assegurar:
  - a adequada gestão desta política de conformidade na PLANNER;
  - a efetividade e a continuidade da aplicação desta política de conformidade;
  - a comunicação desta política de conformidade a todos os colaboradores e prestadores de serviços terceirizados relevantes; e
  - a disseminação de padrões de integridade e conduta ética como parte da cultura da instituição;
- II - garantir que medidas corretivas sejam tomadas quando falhas de conformidade forem identificadas; e
- III - prover os meios necessários para que as atividades relacionadas à função de conformidade sejam exercidas adequadamente.

B) DIRETORIA DE OPERAÇÕES

- Ações, Futuros e Renda Fixa

- Responsável pela administração das Mesas de Operações nos segmentos Bovespa, BM&F e Renda Fixa.
- Fazer interface com as bolsas na área operacional, garantindo a realização das operações.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Acompanhar o mercado através de notícias, análises e outros meios, visando implementar e/ou redirecionar ações.
- Responsável pelo acompanhamento operacional de todas as unidades.

- Negociação Eletrônica

Responsável pelo atendimento e suporte aos clientes na plataforma Home Broker e demais plataformas de negociação (ex. CMA, GL, Enfoque).

- Gestão de Unidades

- Responsável pela administração das atividades operacionais / administrativas da Unidade.
- Planejar e estruturar a implantação de novas Unidades, definir as melhores cidades, locais e número de colaboradores.
- Administrar e acompanhar as unidades, estabelecer metas e padrões de procedimentos.
- Monitorar e acompanhar a performance das unidades, através de relatórios de custos.

C) VICE- PRESIDENTE

- Comercial e Marketing

- Planejar, preparar e acompanhar eventos nas unidades.
- Planejar, estruturar e acompanhar o programa de Visita Monitorada.
- Planejar e orientar a preparação do material de divulgação das operações, assegurando uma boa apresentação da PLANNER.
- Responsável pelo *Road Show*, elaborar calendário e selecionar participantes.
- Coordenar a preparação da sala de Áudio-conferência.
- Responsável por elaborar a apresentação gráfica dos produtos e serviços, para suporte aos gestores das unidades para divulgação junto aos clientes.
- Responsável pelo atendimento a cliente através do "Fale Conosco", oferecer suporte as dúvidas dos clientes.

D) DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO FIDUCIÁRIA

- Back Office de Fundos e Clubes

- Supervisionar o Back-office das carteiras de Clubes e Fundos.
- Acompanhar a posição em custódia.
- Acompanhar e monitorar o processo de cadastro.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

- Realizar os processos e procedimentos de administrador de Fundos de Investimento (ICVM 555), os Fundos de Investimentos em Direitos Creditórios (FIDCs) e Fundos de Investimentos em Participações (FIPs).
- Determinar o limite de crédito.
- Administrar o risco operacional e de crédito das operações, gerando transparência e segurança nas operações.

- Jurídico

- Planejar, estruturar, decidir as macros atividades da área de Jurídico, com objetivo de otimizar as operações, buscando maximizar resultados e minimizar custos para a PLANNER.
- Acompanhar e monitorar o andamento dos processos.
- Monitorar o fluxo dos recebimentos dos serviços prestados pela área e analisar resultados.
- Assessorar diretamente os colaboradores.

E) INVESTMENT BANKING

- Investment Banking

- Responsável por desenvolver a atividade de prospecção de negócios junto aos principais executivos de empresas potenciais.
- Planejar, elaborar e realizar apresentações às Empresas potenciais, com objetivo de captar o cliente.
- Identificar junto ao mercado financeiro, parceiros, visando fazer operações com coordenação conjunta.
- Planejar a captação, estruturação e divulgação de operações estruturadas, buscando identificar empresas que tenham potencial para operações.
- Elaborar proposta de trabalho, colocando o objetivo da possível operação, etapas do processo e responsabilidades.
- Coordenar estudos, identificar situação econômico-financeira e projeção futura – *Project Finance.*
- Coordenar as ações necessárias para elaboração e execução de projetos de emissão de títulos.
- Coordenar a interface entre a assessoria jurídica interna e externa.
- Coordenar a aprovação do projeto junto a CVM – Comissão de Valores Mobiliários até o registro da emissão de títulos, atendendo as exigências legais.
- Coordenar, orientar, acompanhar e distribuição de títulos e identificar os melhores canais.
- Coordenar a interface com outras instituições financeiras, quando da realização de operações conjuntas.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

- Fazer interface com a área interna de Pesquisa, com objetivo de solicitar a análise das Empresas.
- Acompanhar e atualizar Normas e procedimentos das operações, conforme exigências legais e internas.
- Coordenar as reuniões – área Comercial e de Pesquisa, para definição de estratégias de distribuição.
- Elaborar o material de divulgação da área – mala direta, site e *newsletter.*
- Realizar palestras e dar entrevistas para a mídia especializada em economia, negócios e finanças.
- Preparar e assessorar as unidades, através de treinamentos e palestras, objetivando a geração de negócios.
- Fazer *follow up* da contratação e liquidação financeira das operações.

- Finanças Corporativas

- Responsável por elaborar projetos para empresas da indústria, comércio e serviços que não tenham acesso contínuo aos agentes nacionais e internacionais, com objetivo de gerar novos negócios.
- Elaborar projetos de financiamentos de capital fixo para o setor produtivo e infra-estrutura, e de programas especiais, através de bancos de fomento e de instituições financeiras repassadoras.
- Elaborar projetos para financiamentos internacionais na importação de bens de capital e matérias-primas e de pré-pagamento de exportações através de Agências de Crédito, banco nacionais e internacionais ou companhias de *Leasing.*

- Relações Institucionais

- Responsável por implementar junto aos clientes "Companhias Abertas", as políticas de relacionamento com o mercado de capitais e da adoção das práticas de governança corporativa.
- Acompanhar o cumprimento do calendário de obrigações legais, através de legislações e regulamentações pertinentes, junto aos órgãos disciplinadores e fiscalizadores do mercado financeiro.
- Planejar a estruturação, formatação e realização de eventos legais.
- Atender as associações e entidades encarregadas de negociações, custódia e liquidação de títulos emitidos por "Companhias Abertas".

F) DIRETORIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

- Administrativo

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Gerir a área de manutenção e conservação, planejar, decidir e acompanhar as reformas e adaptações de *lay-out*.
- Fazer a análise de Contas a Pagar e administrar corretamente os recursos da PLANNER.
- Coordenar e acompanhar a gestão das empresas terceirizadas e analisar a qualidade destes serviços.
- Fazer o acompanhamento dos serviços administrativos das unidades.

- Cadastro

- Responsabilidade pela aprovação de cadastros e boletas (a responsabilidade pela aprovação das boletas pode ser assumida pelos outros diretores da PLANNER).

- Contabilidade

- Gerenciar a conciliação contábil, verificar os registros contábeis e analisar a coerência com o realizado para fechamento de balanço.
- Assessorar e acompanhar as Auditorias externas – Bovespa / BM&F / Auditorias Independentes (balanços) e Órgãos fiscalizadores.
- Fazer a análise dos valores a serem recolhidos no âmbito da tributação do mercado financeiro.
- Acompanhar e orientar a rotina de administração de pessoal – benefícios e folha de pagamento.

- Tecnologia da Informação

- Orientar e supervisionar as atividades de telefonia, assegurando a disponibilidade de sistemas atualizados e que atendam as necessidades de todas as áreas.

- Gestão de Riscos

- Verificar e analisar vulnerabilidade das operações individuais dos clientes e instituição bem como falhas de dados do cliente ou instituição que representem risco para a PLANNER (Micro);
- Verificar e analisar vulnerabilidade ao risco na conjuntura da carteira, cliente e/ou instituição, frente às operações executadas no intraday ou dayafter.(Macro);
- Identificar e acompanhar posições que representem risco futuro por "não liquidez", seja do ativo objeto custodiado ou garantias prestadas;
- Notificar e acompanhar operações ou posições que apresentem não conformidades às regras internas;

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Notificar, acompanhar e solicitar ação para posições recorrentes que apresentem não conformidades às regras internas;
- Garantir a operacionalização da gestão de riscos;
- Participar da elaboração do planejamento de regras e mecanismo para gestão de risco, considerando as métricas previamente definidas pela Diretoria;
- Sugerir alterações na Política de Gerenciamento do Risco;
- Solicitar e acompanhar o desenvolvimento de sistemas de monitoramento de Gestão de Risco;
- Manter a diretoria informada sobre as ocorrências de riscos;
- Assegurar a manutenção da política de Gestão de Risco e verifica o cumprimento dos limites estabelecidos.

- Área de Pesquisa

- Prestar suporte técnico para as áreas operacionais da Corretora e unidades, suprindo os assessores/ operadores de informações.
- Acompanhar regularmente as principais companhias abertas, visando oportunidades de investimentos.
- Fazer análises fundamentalista e grafista das principais companhias abertas, com objetivo de verificar a situação econômico-financeira das empresas, visando dar recomendações de compra e venda dos ativos.
- Fazer as recomendações de compra e venda de títulos e valores mobiliários, oferecendo suporte à decisão do cliente.
- Elaborar e divulgar os relatórios das análises realizadas pela área - "Boletim Diário", Stock Guide, "Cenários", "Informe Mensal do Mercado de Ações" e "Relatórios de Análises de Empresas".
- Responsável pelo contato com a Imprensa, com objetivo de divulgar e zelar pela imagem da PLANNER.
- Responsável por coordenar e organizar a Conference Call matinal para todas as unidades com o objetivo de informar as tendências econômicas do dia.
- Atender diretamente os clientes, quando necessário, objetivando orientar e suprir dúvidas.

- Análises Econômicas

- Responsável por acompanhar e fazer análise política, macroeconômica, setorial e microeconômica, com objetivo de estimular os investimentos dos clientes.

G) DIRETORIA DE BACK OFFICE

- Liquidação Financeira

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

- Orientar, acompanhar a rotina de liquidação financeira, com o objetivo de apurar o resultado, bem como monitorar devedores.
- Supervisionar o Back-office das carteiras de Clubes e Fundos.
- Acompanhar a posição em custódia e as devoluções de margem das bolsas.
- Acompanhar e monitorar o processo de cadastro.
- Determinar o limite de crédito.
- Administrar o risco operacional e de crédito das operações, gerando transparência e segurança nas operações.

- Custódia

- Responsável pelas atividades realizadas pelo departamento de Liquidação Física.
- Responsável pelas atividades de Escrituração de Valores Mobiliários.

H) DIRETORIA DE CONTROLES INTERNOS

- Gestão da Qualidade

- Coordenar, implementar e acompanhar os processos do Sistema de Gestão da Qualidade, assessorando as áreas na melhoria da performance empresarial.
- Planejar as atividades do Grupo da Excelência da Gestão, objetivando treinar e desenvolver o grupo para atuarem como facilitadores do processo e disseminar a cultura da Gestão da Qualidade.
- Acompanhar auditorias externas dos órgãos certificadores.

- GRO – Gestão de Risco Operacional

- Desenvolver e manter a política de GRO, elaborando e transmitindo os princípios, orientações e procedimentos conforme diretrizes estabelecidas pelo CGRO.
- Acompanhar as melhores práticas do mercado e elaborar sugestões de melhoria contínua para ajustes no processo de gestão de riscos operacionais.
- Desenvolver programas de comunicação interna relativa às atividades de Gestão de Riscos Operacionais, disseminando conceitos, metodologias e ferramentas adotadas.
- Definir cronograma e monitorar o processo das revisões periódicas da matriz de riscos e controles.
- Consolidar os resultados das matrizes de riscos e controles sob a ótica corporativa.
- Atender as demandas do Comitê de Gestão de Riscos Operacionais.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

- Promover a operacionalização das diretrizes e decisões emanadas pelo Diretor de Riscos Operacionais, bem como prestar contas ao mesmo.
- Garantir a execução e a disseminação das atividades de GRO no seu âmbito de atuação.
- Promover discussões entre as áreas identificadas como responsáveis pelos planos de ação, visando obter consenso e comprometimento com relação as ações propostas e os prazos estabelecidos.
- Avaliar as matrizes de riscos e controles das áreas, assegurando a qualidade das informações relacionadas a todos os itens da metodologia COSO II ERM utilizada.
- Analisar e priorizar as ações baseado na matriz de riscos operacionais.
- Monitorar desvios, riscos e oportunidades no caso de eventuais rupturas de cenários.
- Formalizar, registrando em ferramenta aplicável, a revisão periódica da matriz de riscos operacionais dos processos.
- Monitorar a inserção das informações de perdas operacionais efetuadas pelos ARD e ARG, (Vide NPL 025).

- Ouvidoria

- Responsável por todo o processo de Ouvidoria e aprovação das medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.
- Prestar os esclarecimentos necessários, dando ciência aos clientes acerca do andamento de suas demandas e das providencias adotadas. Informar aos clientes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar quinze dias. Encaminha resposta conclusiva para a demanda dos clientes até o prazo definido na política interna. Propõe a Diretoria medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas. Elabora e encaminha à auditoria interna, à Diretoria e ao Banco Central do Brasil ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria.
- Recebe, registra, instrui, analisa e dá tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços da sociedade, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas dependências e quaisquer outros pontos de atendimento e suporte gerais ao Ouvidor.

- PLD/ FTP

- Implementar e monitorar o cumprimento do processo de prevenção aos crimes de lavagem de dinheiro.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Implementar procedimentos em relação à Prevenção à Lavagem de Dinheiro para os novos produtos.
- Definir, elaborar e atualizar as políticas internas voltadas para PLD.
- Coordenar e controlar os procedimentos e ações de todas as áreas da Instituição em relação à Prevenção à Lavagem de Dinheiro.
- Participar do Comitê "Conheça Seu Cliente - KYC".
- Disseminar as práticas.
- Requerer a atuação e a colaboração de qualquer colaborador no cumprimento da Prevenção à Lavagem de Dinheiro.
- Esclarecer dúvidas para as áreas, relativas às operações que apresentem indícios de Lavagem de Dinheiro, orientando e acompanhando posteriores ações.
- Decidir pela comunicação ou não das operações suspeitas, após análise junto ao Comitê "Conheça Seu Cliente".
- Comunicar aos Órgãos Fiscalizadores (ex. BACEN / COAF) as operações que apresentem indícios de Lavagem de Dinheiro.
- Disseminar as práticas de prevenção.
- Requerer a atuação e a colaboração de qualquer colaborador no cumprimento da Prevenção à Lavagem de Dinheiro.
- Esclarecer dúvidas para as áreas, relativas às operações que apresentem indícios de Lavagem de Dinheiro, orientando e acompanhando posteriores ações.
- Averiguar operações que apresentam indícios de Lavagem de Dinheiro.
- Avaliar e monitorar as movimentações efetuadas pelos clientes.
- Responsável pelo monitoramento diário das operações consideradas suspeitas de crime de lavagem de dinheiro.
- Responsável pelo monitoramento de operações de clientes cadastrados como Pessoa Politicamente Exposta (PPE) e
- Comunicar aos Órgãos Fiscalizadores (ex. BACEN / COAF) as operações que apresentem indícios de Lavagem de Dinheiro.
- Planejar atividades relacionadas a pesquisas de satisfação de cliente interno.
- Fazer o acompanhamento do processo de entrevistas de desligamento.

- Compliance

- Assegurar que todas as regras e os regulamentos sejam seguidos, específicos da Basiléia II, Banco Central ou de Mercado (normas da CVM, B3, ANBIMA entre outros).
- Acompanhar e manter-se atualizado quanto à legislação vigente.
- Analisar normatização (interna e externa) vigente buscando identificar riscos legais e operacionais que possam impactar a organização.
- Realizar avaliação de possíveis riscos.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Comunicar as áreas envolvidas a existência de risco potencial no intuito de disseminar a cultura de controle.
- Levantar as oportunidades de melhoria nos processos.
- Organizar e manter o arquivo de legislação e documentos da área de *Compliance*.
- Acompanhar auditorias externas.
- Acompanhar calendário de obrigações.
- Acompanhar conformidade dos normativos internos e externos.
- Responsável pela Função Integridade – B3
- Planejar, implantar e administrar a gestão de *Compliance.*
- Testar e avaliar a aderência da PLANNER ao arcabouço legal, à regulamentação infralegal, às recomendações dos órgãos de supervisão e, quando aplicáveis, aos códigos de ética e de conduta;
- Prestar suporte à diretoria da instituição a respeito da observância e da correta aplicação dos itens mencionados acima, inclusive mantendo-os informados sobre as atualizações relevantes em relação a tais itens;
- Auxiliar na informação e na capacitação de todos os colaboradores e prestadores de serviços terceirizados relevantes, em assuntos relativos à conformidade;
- Revisar e acompanhar a solução dos pontos levantados no relatório de descumprimento de dispositivos legais e regulamentares elaborado pelo auditor independente, conforme regulamentação específica;
- Elaborar relatório, com periodicidade mínima anual, contendo o sumário dos resultados das atividades relacionadas à função de conformidade, suas principais conclusões, recomendações e providências tomadas pela Diretoria da PLANNER; e
- Relatar sistemática e tempestivamente os resultados das atividades relacionadas à função de conformidade à Diretoria.

- Planejamento

- Responsável por acompanhar e fazer análise crítica dos dados estatísticos visando o estabelecimento de metas de alcance em longo prazo que tragam crescimento significativo à organização.
- Responsável por acompanhar desenvolvimento de pesquisas e projetos visando posicionar estrategicamente a organização no tocante ao alcance das metas do Planejamento Estratégico.

I) DIRETORIA DE AGENTE FIDUCIÁRIO E CÂMBIO

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Planejar, estruturar, decidir as macros atividades da área de Agente Fiduciário e Jurídico, com objetivo de otimizar as operações, buscando maximizar resultados e minimizar custos para a PLANNER.
- Acompanhar e monitorar o andamento dos processos.
- Monitorar o fluxo dos recebimentos dos serviços prestados pela área e analisar resultados.
- Assessorar diretamente os colaboradores.
- Monitorar o desempenho da PLANNER em relação ao mercado de Agente Fiduciário, revendo estratégias.
- Elaborar e encaminhar propostas solicitadas para prestação de serviços de Agente Fiduciário.
- Acompanhar as atividades dos colaboradores quanto à revisão dos instrumentos legais, visando a minimização de riscos.
- Analisar os relatórios gerenciais.
- Controlar a cobrança e o recebimento dos honorários dos serviços prestados.
- Manter a área responsável pela prestação de serviços de Agente Fiduciário segregada de outras áreas em que possam ser verificados quaisquer conflitos de interesses, tais como os serviços de tesouraria, corretora, distribuidora e gestão de recursos.
- Possuir política relativa ao uso de senhas de acesso aos sistemas utilizados pela área responsável pela prestação de serviços de Agente Fiduciário.
- Possuir local adequado, com acesso controlado, para a guarda dos documentos relacionados ao exercício de suas funções.

- Câmbio

- Responsável pelas operações de Câmbio Comercial, intermediando o fechamento do câmbio para importação/exportação.

J) DIRETORIA DE INVESTIMENTOS

- Responsável pela gestão de recursos de terceiros.
- Responsável pelas informações dos fundos e clubes de investimento perante os cotistas e a CVM conforme a identificação nos regulamentos e/ou estatutos.
- Implementar e realizar a alocação de recursos de acordo com a leitura do cenário macroeconômico, avaliação risco e retorno dos ativos financeiros e da política de investimento definida no regulamento do Fundo de Investimento, estatuto do Clube ou no contrato de Administração de Carteira Administrada.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Documento eletrônico: Cópia atualizada encontra-se na rede da empresa. Cópia impressa é "**não controlada**".

- Asset Management

- Atua na Gestão Discricionária que engloba as atividades voltadas à gestão de fundos de investimentos, carteiras administradas e clubes de investimentos.

K) GESTÃO DE PESSOAS

- Gestão de Pessoas

- Gerir o processo de Recrutamento e Seleção.
- Acompanhar o Programa de "Integração do Novo Colaborador".
- Coordenar o processo de "Acompanhamento de Período Experimental".
- Planejar o processo de comunicação interna.
- Coordenar as ações de Treinamento e Desenvolvimento e do Portal PLANNER *E-learning.*
- Coordenar as atividades de Cargos e Salários.
- Administrar o Programa de Estagiários.
- Gerenciar Programa de Qualidade de Vida.
- Gerir o Programa de Avaliação de Desempenho.

Para maior detalhamento das responsabilidades nas diversas funções existentes, gentileza consultar o documento "Descrição das Atribuições", o qual contempla informações relativas a experiência, treinamentos/ certificações, conhecimentos e competências necessárias, conforme disposto na NPL 013 Procedimentos de Gestão de Pessoas.

6) Código de Conduta

Apesar dos objetivos e metas visados pela PLANNER, é importante ressaltar que somente através de boa conduta profissional e pessoal é que se consegue manter a imagem, da PLANNER, de empresa transparente e ética perante o mercado.

O código de conduta dispõe sobre os princípios éticos e comportamentais que todos os colaboradores devem seguir, bem como todos os colaboradores receberam e assinaram a lista de presença da integração.

A leitura e entendimento do mesmo devem ser encarados como uma tarefa essencial na condução dos negócios. A Diretoria, as áreas de *Compliance* e Gestão de Pessoas irão sempre reforçar a importância deste, bem como, eventualmente, questionar quanto ao seu conteúdo. Baseado nisto, é recomendável que todos se assegurem de sua perfeita compreensão.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Como forma de facilitar o direcionamento de dúvidas, esclarecimentos ou aconselhamento, as áreas supracitadas são as únicas autorizadas a dar orientações e realizar tempestivas atualizações quanto ao conteúdo da política.

Cumpre-nos ressaltar que o código de conduta da PLANNER está disponível e de fácil acesso para todos os colaboradores e clientes da através do site da empresa.

Cabe a toda a Diretoria da PLANNER disseminar os padrões de integridade e conduta ética como parte da cultura da PLANNER.

Adicionalmente, todos os colaboradores da PLANNER devem estar também em conformidade com o Código de Ética da B3 e demais entidades que a PLANNER está relacionada.

7) Sistema de Controles Internos – Ambiente Regulatório

O Sistema de Controles Internos define-se pela totalidade das políticas e procedimentos instituídos pela administração da Instituição, de forma a assegurar que os riscos inerentes às suas atividades sejam reconhecidos e administrados adequadamente.

O Conselho Monetário Nacional editou a Resolução 4.968/21 que dispõe sobre a necessidade de implantação e implementação de Sistema de Controles Internos, estando definido ainda na resolução, como responsabilidade da Alta Administração:

a) A implantação e a implementação de uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição.

b) O estabelecimento dos objetivos e procedimentos pertinentes aos mesmos.

c) A verificação sistemática da adoção e do cumprimento dos procedimentos definidos em função do disposto no inciso II da referida Resolução.

Cabe salientar que, os controles internos permeiam todas as operações e atividades de uma Instituição Financeira.

A área de *Compliance* objetiva não somente o atendimento às exigências legais, mas atentando para a existência de controles de monitoramento dos cinco principais riscos: Risco de Mercado, Operacional, Crédito, Legal e Imagem. Estes serão conceituados e detalhados no capítulo 6 deste manual.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.

Estas informações são confidenciais e produto da PLANNER, não podendo ser transmitido para nenhuma outra empresa que não faça parte do grupo, pessoa ou país em nenhuma forma (incluindo oralmente, escrita, informática e etc.) sem a autorização da área de Controles Internos da PLANNER. A primeira versão deste manual foi desenvolvido com a assessoria da PriceWaterHouseCoopers.