

**PLANO DE  
CONTINUIDADE  
REGRAS DE CONTINGÊNCIA**

## **PLANO DE CONTINUIDADE – REGRAS DE CONTINGÊNCIA**

### **C6 CTVM**

#### **INTRODUÇÃO**

A C6 CTVM dispõe de um Plano de Continuidade de Negócios (PCN) que tem por objetivo orientar as ações e reduzir os impactos causados por uma interrupção em seus processos e/ou sistemas críticos, bem como garantir adequado nível de comunicação interna e externa (para seus clientes, fornecedores/prestadores de serviços e órgãos reguladores) durante o processo de recuperação.

#### **CENÁRIO ATUAL**

As operações de ordens de compra e venda, para renda variável, dos clientes do segmento varejo da C6 CTVM, são realizadas, exclusivamente, através da plataforma de investimentos, dentro do aplicativo do C6 Bank.

A latência interna da plataforma, desde a chegada da ordem na instituição até o envio dela para a B3, é de 500 milissegundos, e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição) a partir do envio para a B3 varia de acordo com o tempo de execução da ordem no mercado.

#### **OBJETIVO**

Este plano tem por finalidade dar ciência aos clientes da C6 CTVM sobre as ações previstas pela instituição em caso de indisponibilidade da plataforma de investimentos, no aplicativo do C6 Bank e, também, prover orientações aos clientes sobre o que fazer nessa situação.

#### **ESCOPO**

Clientes do segmento varejo da C6 CTVM, cujas operações de ordens de compra e venda, para renda variável, são realizadas através da plataforma de investimentos, no aplicativo do C6 Bank.

#### **PREMISSAS**

As ações de contingência descritas neste plano são aplicáveis, exclusivamente, para situações de indisponibilidade da plataforma de investimentos, no aplicativo do C6 Bank.

## **ACIONAMENTO DAS AÇÕES DE CONTINGÊNCIA**

Este plano deve ser utilizado pela C6 CTVM, especificamente, quando ocorrer a indisponibilidade da plataforma de investimentos, no aplicativo do C6 Bank.

## **CONTINGÊNCIA**

Caso ocorra uma situação de indisponibilidade da plataforma de investimentos (canal pelo qual o cliente solicita ordens de compra e venda para renda variável) o atendimento contingencial será realizado através dos seguintes canais:

- Via funcionalidade de chat, dentro do aplicativo do C6 Bank, de segunda a sexta-feira das 10hs às 17hs; ou
- Via telefone, da Central de Relacionamento, de segunda a sexta-feira das 10hs às 17hs.

Nosso objetivo é que esta estrutura de atendimento contingencial esteja disponível para funcionamento em cinco (5) minutos, a contar do início da indisponibilidade da plataforma de investimentos para os clientes de renda variável do segmento de varejo.

## **COMUNICAÇÃO**

Durante o período de indisponibilidade da plataforma de investimentos, no aplicativo do C6 Bank, a comunicação aos clientes do segmento do varejo se dará da seguinte forma:

- Notificação através de um aviso no aplicativo quando a plataforma estiver fora do ar e com orientação para os clientes sobre os contatos para acesso ao atendimento contingencial.

\*\*\*

Central de relacionamento  
**8h às 19h - Segunda a sexta, exceto feriados**

Capitais e regiões metropolitanas  
**3003 6116**

Demais localidades  
**0800 660 6116**

E-mail  
**faleconosco@c6bank.com.br**

SAC 24h  
**0800 660 0060**

Ouvidoria  
**9h às 18h - Segunda a sexta, exceto feriados**  
**0800 660 6060**

Canal de Transparência  
**<https://transparencia.c6bank.com>**