

REGRAS INTERNAS DE INTERMEDIÇÃO

O Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A., CNPJ nº: 92.702.067/0001-96 (doravante – “BANRISUL”), objetivando atuar na qualidade de Intermediário, conforme — Manual de Normas de Intermediário de Valores Mobiliários, nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela **Cetip S.A. – Mercados Organizados**, CNPJ no 09.358.105/0001-91 (doravante — “Cetip”), apresenta, por meio deste documento, as regras que pautam a sua atuação nos referidos mercados.

As presentes regras são parte integrante da Ficha Cadastral e/ou do contrato de prestação de serviços firmado com o Cliente.

1. CADASTRO DE CLIENTE

1.1. DADOS CADASTRAIS

O Cliente, antes de iniciar suas operações nos mercados organizados de valores mobiliários administrados pela Cetip deverá:

- i. Fornecer todas as informações cadastrais solicitadas, mediante o preenchimento e a assinatura de documento cadastral e/ou assinatura de contrato de prestação de serviços, bem como entregar cópias dos documentos comprobatórios pertinentes; e
- ii. Aderir formalmente às regras estabelecidas nas normas editadas pela Cetip.

A remuneração paga pelo Cliente será negociada quando da contratação dos serviços do BANRISUL.

O BANRISUL manterá todos os documentos relativos a cadastro de Clientes, às Ordens¹ e aos negócios realizados pelo prazo e nos termos estabelecidos na legislação e regulamentação aplicáveis.

¹ A exigência de registro de Ordem se aplica à oferta realizada na Plataforma Eletrônica. Conforme manifestação da CVM, no caso de negócio previamente realizado e levado a registro no Sistema da Cetip será aceita nota de negociação ou documento que supra o registro de Ordem.

O Cliente deverá, ainda, informar ao BANRISUL quaisquer alterações que vierem a ocorrer em seus dados cadastrais no prazo de 10 (dez) dias, a contar da referida alteração.

1.2. IDENTIFICAÇÃO DOS CLIENTES

No processo de identificação do Cliente, o BANRISUL adotará os seguintes procedimentos:

- i. Identificação do Cliente e manutenção dos cadastros atualizados na extensão exigida pela regulamentação em vigor, em especial a Instrução CVM no 301, de 16 de abril de 1999, e alterações posteriores, e nas regras editadas pela Cetip;
- ii. No caso de cadastramento simplificado de Investidor Não Residente, atenderá os requisitos previstos nas regras editadas pela CVM, em especial a Instrução CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011, e alterações posteriores, e nas regras editadas pela Cetip.
- iii. Atualização dos dados cadastrais dos Clientes ativos em intervalos não superiores a 24 (vinte e quatro) meses;
- iv. Permissão de novas movimentações das contas de titularidade de Clientes inativos apenas mediante a atualização de seus respectivos cadastros;
- v. 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 ao mercado de atuação, de forma a evitar, por seu intermédio, o uso indevido do sistema da Cetip por terceiros, ou ainda, para lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e/ou fraude;
- vi. Divulgação da legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação para seus Clientes;
- vii. Identificação das pessoas politicamente expostas (PPE) e adoção de procedimentos de supervisão mais 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 BANRISUL, sempre em conformidade com a legislação aplicável ao produto e ao mercado de atuação; e

viii. Manutenção das informações mantidas nos cadastros dos Clientes, com os respectivos documentos, inclusive daquelas que não sejam de inclusão obrigatória no sistema da Cetip, para eventual apresentação à Cetip, ao Órgão Regulador ou ao Poder Judiciário.

2. ORDEM

2.1. REGRAS QUANTO AO RECEBIMENTO DE ORDEM

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.

2.2. TIPOS DE ORDEM ACEITOS E PRAZO DE VALIDADE DE EXECUÇÃO

O BANRISUL aceitará, para execução nos mercados organizados administrados pela Cetip, os tipos de Ordem abaixo identificados, desde que o Cliente atenda às demais condições estabelecidas neste documento:

- i. Ordem Limitada: é aquela que deve ser executada somente a preço igual ou melhor que o especificado pelo cliente;
- ii. Ordem a Mercado: é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos ativos a serem comprados ou vendidos, devendo ser executada a partir do momento que for recebida.
- iii. Ordem Casada: é aquela cuja execução esta vinculada a efetivação de outra ordem do cliente, podendo ser com ou sem limite de preço;

- iv. Ordem Discricionária: é aquela dada por administrador de carteira de títulos e valores mobiliários ou por quem representa mais de um cliente, cabendo ao ordenante estabelecer as condições em que a ordem deve ser executada. Após sua execução, o ordenante indicará o nome dos comitentes a serem especificados, a quantidade de ativos a serem distribuídos a cada um deles e o respectivo preço;

O BANRISUL acatará Ordens (à vista ou a termo) com prazo de execução para o próprio dia de emissão. 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 BANRISUL.

2.3. HORÁRIO PARA RECEBIMENTO DE ORDEM

As Ordens serão recebidas durante o horário de funcionamento dos mercados organizados administrados pela Cetip.

2.4. FORMAS DE TRANSMISSÃO DE ORDEM

Somente serão executadas Ordens transmitidas ao BANRISUL verbalmente ou por escrito, conforme a opção do Cliente informada em seus documentos cadastrais.

São consideradas Ordens:

- i. Verbais – aquelas transmitidas pessoalmente ou por telefone e outros sistemas de transmissão de voz; e
- ii. Escritas – aquelas transmitidas por carta protocolada, fax, meio eletrônico e por quaisquer outros meios em que seja possível evidenciar seu recebimento e desde que assegurada a sua autenticidade e integridade, constando, conforme o caso, assinatura, número da linha ou do aparelho transmissor e a hora em que a mensagem foi enviada e recebida.

Na impossibilidade da Ordem ser transmitida ao BANRISUL por escrito, por um dos meios acima indicados, o Cliente tem a opção de transmiti-la à(s) mesa(s) de operações por meio dos telefones nos: (51) 32153100 ou (51) 32152300

2.5. PROCEDIMENTOS DE RECEBIMENTO/RECUSA DE ORDEM

O BANRISUL, em regra, não fará restrições ao recebimento/execução de Ordens que estejam de acordo com os parâmetros operacionais estabelecidos nas normas da Cetip. Entretanto, observará o seguinte:

- i. O BANRISUL 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).
- ii. O BANRISUL 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.

2.6. LANÇAMENTO DE ORDEM

O BANRISUL efetuará o lançamento das Ordens recebidas com as seguintes informações:

- i. Código ou nome de identificação do Cliente no BANRISUL;
- ii. Data e horário que identifique a recepção da Ordem;
- iii. Descrição do ativo objeto da Ordem (característica e quantidade dos valores mobiliários a serem negociados);
- iv. Natureza da operação (compra ou venda; tipo de mercado, preço);
- v. Identificação do transmissor da Ordem;

- vi. Prazo de validade da Ordem;
- vii. Tipo de Ordem (se aplicável); e
- viii. Indicação da Pessoa Vinculada ou da Carteira Própria.

2.7. CANCELAMENTO DE ORDEM

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

- a) por iniciativa do próprio Cliente ou pelo terceiro autorizado a transmitir Ordens em seu nome;
- b) por iniciativa do BANRISUL no caso de:
 - i. a operação, as circunstâncias e os dados disponíveis no BANRISUL apontarem risco de inadimplência do Cliente;
 - ii. contrariar as normas legais ou regulamentares dos mercados organizados administrados pela Cetip;
 - iii. a Ordem ter prazo de validade para o próprio dia da emissão e não for executada total ou parcialmente.

Ordens não executadas nos prazos estabelecidos pelo Cliente serão automaticamente canceladas pelo BANRISUL.

Quando a Ordem for transmitida por escrito, o BANRISUL somente acatará pedido de cancelamento feito por escrito.

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 rasura.

Os cancelamentos previstos neste item deverão estar expressamente identificados no controle que formaliza o registro de Ordens. A Ordem cancelada será mantida em arquivo sequencial, juntamente com as demais Ordens emitidas e executadas.

2.8. EXECUÇÃO DE ORDEM

Execução de Ordem é o ato pelo qual o BANRISUL cumpre a Ordem transmitida pelo Cliente mediante a realização ou o registro de operação nos mercados administrados pela Cetip.

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

Em tempo hábil, para permitir o adequado controle do Cliente, o BANRISUL confirmará ao Cliente a execução das Ordens e as condições em que foram executadas, verbalmente, com gravação, ou por outro meio pelo qual seja possível comprovar a emissão e o recebimento da confirmação.

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.

2.9. DISTRIBUIÇÃO DOS NEGÓCIOS REALIZADOS

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

O BANRISUL orientará 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 BANRISUL terão prioridade em relação às Ordens de pessoas a ela vinculadas;
- c) observados os critérios mencionados acima, o recebimento cronológico da Ordem determinará a prioridade para o atendimento da mesma.

3. DA NOTA DE NEGOCIAÇÃO OU DE OUTRO DOCUMENTO QUE SUPRA A ORDEM

O BANRISUL manterá 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.

4. DA POSIÇÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

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 do Cliente, mantida em Instituição Financeira Indicada na sua documentação cadastral.

O BANRISUL disponibilizará para seus Clientes informações relativas à posição de custódia e movimentação de ativos.

O BANRISUL manterá controle das posições dos Clientes, com a conciliação periódica entre as posições registradas junto às câmaras, sistemas de liquidação e controles internos próprios.

5. REGRAS QUANTO À LIQUIDAÇÃO DAS OPERAÇÕES

O BANRISUL 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 BANRISUL 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 transferência bancária ou cheque de titularidade do Cliente, ou então por outros meios que forem colocados à sua disposição, desde que permitam identificar o remetente dos recursos.

O pagamento de valores efetuado pelo BANRISUL ao Cliente deve ser feito por meio de transferência bancária.

Os recursos financeiros enviados pelo Cliente ao BANRISUL somente serão considerados disponíveis após a confirmação, por parte do BANRISUL, 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 BANRISUL está autorizada 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 BANRISUL 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 BANRISUL.

6. PESSOAS VINCULADAS (aplicável exclusivamente à oferta realizada na Plataforma Eletrônica)

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

- a) Administradores, empregados, operadores e demais prepostos do BANRISUL que desempenhem atividades de intermediação ou de suporte operacional;
- b) Agentes autônomos que prestem serviços ao BANRISUL;
- c) Demais profissionais que mantenham, com o BANRISUL, 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 BANRISUL;
- e) Sociedades controladas, direta ou indiretamente, pelo BANRISUL 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 BANRISUL observará as seguintes condições, no que se refere às operações envolvendo pessoas vinculadas:

- i. 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.
- ii. É vedado ao BANRISUL privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses de Clientes.
- iii. As pessoas vinculadas ao BANRISUL somente podem negociar valores mobiliários por conta própria, direta ou indiretamente, por meio do BANRISUL, não se aplicando, contudo:
 - a) Às instituições financeiras e às entidades a elas equiparadas; e
 - b) Às pessoas vinculadas ao BANRISUL, em relação às operações em mercado organizado em que o BANRISUL não seja pessoa autorizada a operar.
- iv. Equiparam-se às operações de pessoas vinculadas, para os efeitos desta instrução, aquelas realizadas para a carteira própria do BANRISUL.
- v. As pessoas vinculadas a mais de uma INSTITUIÇÃO devem escolher apenas uma INSTITUIÇÃO intermediário com a qual mantém vínculo para negociar, com exclusividade, valores mobiliários em seu nome.

7. MONITORAMENTO DOS INVESTIMENTOS EM RELAÇÃO AOS COMITENTES

Antes do processo de cadastramento do Cliente no investimento 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 três perfis de categoria de Clientes que levaram em consideração fatores relacionados à possibilidade de perdas com limitação de perda de capital investido e critérios de capacidade subjetiva do Cliente expressos nas respostas do questionário.

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

- Conservador – Concentra seus investimentos principalmente em produtos de baixo risco. O Investidor com perfil conservador preza a segurança como fator fundamental.
- Moderado – Apesar de considerar segurança como ponto importante, o investidor com perfil moderado aceita algum risco para obter retornos um pouco maiores. Busca equilíbrio entre risco e retorno.
- Arrojado – O investidor com perfil arrojado, a fim de obter resultados melhores, tem disposição para suportar os riscos de produtos como os de renda variável, que possibilitam retornos maiores no médio e longo prazo. Entretanto, para proteção do patrimônio, mantém fatia de seus investimentos em renda fixa.

8. SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE ORDEM E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES (a obrigatoriedade de utilização de sistema de gravação é aplicável à oferta realizada na Plataforma Eletrônica)

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

O sistema de gravação mantido pelo BANRISUL 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 BANRISUL pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da data da respectiva gravação.

9. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO

O Banrisul possui uma Política de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelo Banco, na prevenção e combate às atividades relacionadas aos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores, bem como no financiamento ao terrorismo e define sanções para as pessoas físicas e jurídicas, que venham a praticar este ato ilícito, ou, que, tendo conhecimento da prática, não comuniquem às autoridades competentes. Tem suas bases nas Leis 9.613, de 03.03.1998 e 12.683, de 09.07.2012, a Carta-circular 3.542, de 12.03.2012, a Carta-circular 3.430, de 11.02.2010, e a Circular 3.461, de 24.07.2009, do Banco Central do Brasil - Bacen.

- **Registro e Monitoramento de Operações envolvendo valores mobiliários, independentemente de seu valor**

Os registros das operações realizadas pelos clientes são efetuados nos sistemas corporativos do Banrisul. Estes, através de interface, informam as transações ao sistema de contas correntes. O sistema de prevenção à lavagem de dinheiro (PLD) é responsável por monitorar a compatibilidade entre a movimentação de recursos dos clientes e a respectiva capacidade financeira e atividade econômica. Para tanto, utiliza informações provenientes dos sistemas de cadastro, contas correntes, câmbio e do sistema de crédito em liquidação.

O sistema de PLD possui uma série de regras especializadas parametrizáveis, estruturadas de acordo com os indícios de lavagem de dinheiro divulgados nos normativos do Banco Central. Os casos que apresentam indícios de lavagem de

dinheiro (identificados pelo sistema) são ponderados com maior ou menor risco de LD e disponibilizados para verificação dos analistas.

O processo de análise segue o seguinte fluxo:

- Verificação das diversas informações a respeito do cliente (dados cadastrais, contas do cliente, movimentações financeiras no mês-calendário, regras disparadas, dentre outras), observando o padrão de movimentação financeira do cliente, aumentos ou reduções substanciais no volume de recursos, origem e destino das transações, dentre outros fatores.

- Após a verificação das informações acima relacionadas, se o analista entender que a movimentação não configura indícios de lavagem de dinheiro, o parecer é registrado no sistema de PLD e o cliente é “liberado”. Caso contrário, a agência do cliente pode ser contatada para prestar maiores informações sobre o mesmo. Persistindo a suspeita, o analista deve elaborar um dossiê e encaminhá-lo ao Comitê de PLD, para uma avaliação conjunta com os demais analistas da área.

- Após análise e deferimento do Comitê de PLD, o dossiê deve ser encaminhado ao Gerente de Controles Internos e, posteriormente, ao *Controller*, para apreciação e deliberação final. Cabe ao *Controller* a decisão final relativa ao caso, ou seja, se o cliente em análise deve ou não ser comunicado ao COAF.

Em relação a clientes não residentes, o Banrisul optou por não operar com este tipo de cliente.

Os clientes *private banking* são monitorados através dos mesmos procedimentos acima descritos.

As pessoas politicamente expostas são monitoradas com maior atenção, pois o sistema de PLD possui regras específicas para este tipo de cliente, ponderando com maior risco suas movimentações. Além disso, existe uma marcação de cadastro que indica se um cliente está enquadrado como Pessoa Politicamente Exposta, o que auxilia a rede de agências a despender especial atenção às operações executadas por estes clientes.

- **Conservação dos cadastros de Clientes e dos registros das operações por eles realizadas, mantendo-os à disposição da Cetip e da CVM**

As informações de cadastro e os registros das operações realizadas pelos clientes são efetuados nos sistemas corporativos do Banrisul. O prazo de guarda de documentação que comprova a adoção de procedimentos de monitoramento das operações e verificação de compatibilidade entre a capacidade econômico-financeira do cliente com as operações por ele realizadas, e também dos registros das conclusões das análises das operações segue o prazo definido pelo Banco Central através da Circular 3.461, de 24 de julho de 2009.

- **Comunicação ao COAF**

São comunicados ao COAF todos os casos analisados que evidenciem indícios suficientes de Lavagem de Dinheiro, conforme normativos vigentes do órgão regulador e procedimentos internos da instituição.

- **Desenvolvimento e implantação de manual**

Os procedimentos de prevenção à lavagem de dinheiro do Banrisul estão divulgados internamente ao seu quadro de colaboradores, através da Instrução Normativa 32.

- **Manutenção de programa de treinamento contínuo**

Com o objetivo de disseminar a cultura de prevenção e combate à lavagem de dinheiro, todos os funcionários, quando ingressam na instituição, participam do Programa de Integração para Novos Funcionários, onde há um módulo específico referente à Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD). O módulo de treinamento em PLD também é parte integrante do Programa de Formação de Gerentes de Negócios, Formação de Supervisores e Formação de Auditores.

10. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

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

- i. Controle de acesso lógico às informações e sistemas de suporte, de forma a prevenir o acesso não autorizado, roubo, alteração indevida ou vazamento de informações;
- ii. Mecanismos formais para gerenciar acessos e senhas (redes, sistemas e bancos de dados, incluindo o canal de relacionamento eletrônico com Clientes);
- iii. Implementação de solução de segurança de tecnologia para controle do acesso externo ao ambiente interno (Firewall-IPS), que proteja as informações contra códigos maliciosos (antivírus);
- iv. Avaliação periódica de segurança dos sistemas de informação críticos ao negócio, com identificação de vulnerabilidades e encaminhamento aos responsáveis pelas correções;
- v. Controle de Acesso as informações com o mesmo nível de proteção tanto interno, quanto externo, incluindo controle no trabalho remoto;
- vi. 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;
- vii. Na área de Gestão de Continuidade de Negócio, são documentados processos para recuperar serviços à níveis aceitáveis em caso de indisponibilidade.
- viii. Os planos de Continuidade de Negócios são testados periodicamente e mantidos atualizados
- ix. Registro das situações de indisponibilidade dos sistemas, das redes, dos canais de comunicação (inclusive gravação de voz e mensageria instantânea);

-
- x. Registro e acompanhamento de todas as interrupções ou falhas que gerem interrupção não programada dos sistemas desde sua ocorrência; e
 - xi. Aplicação de soluções de contorno e implementação de solução definitiva, para efeito do adequado gerenciamento de incidentes e problemas.

Atenciosamente,

Banco do Estado do Rio Grande do Sul S.A.