

RE: CARTA AOS CLIENTES – CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Prezados clientes,

Vimos, por meio desta carta, informá-los sobre os canais de atendimento disponíveis aos clientes pessoas físicas para a resolução de dúvidas ou problemas envolvendo a Ideal Corretora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. (“Ideal” ou “Corretora”).

Para fins de celeridade e efetividade, sugerimos que busquem esses canais na sequência apresentada, conforme orientações da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e BSM – Supervisão de Mercados (“BSM”). No entanto, reforçamos que os clientes têm pleno direito de acesso a todos os canais disponíveis, respeitados os seus respectivos procedimentos internos e regulamentos.

I. Fale Conosco da Ideal: a Ideal disponibiliza, na aba “[Ajuda](#)” de seu site, uma série de respostas para as dúvidas mais comumente recebidas pela Corretora. Caso sua situação não possa ser resolvida dessa forma, ainda dispomos de canal de atendimento online para recebimento de dúvidas e sugestões e, em especial, para resolução de problemas envolvendo os serviços prestados pela Corretora. Esse canal pode ser acessado [aqui](#).

II. Ouvidoria da Ideal: caso não tenha sido possível resolver o problema através do Fale Conosco, o cliente poderá, ainda, entrar em contato com a Ouvidoria da Ideal através do número 0800 595-1618. Contudo, ressaltamos que para acessar a Ouvidoria é mandatório que o cliente tenha contatado anteriormente o Fale Conosco e, para facilitar, tenha em mãos o registro/protocolo obtido com esse primeiro atendimento.

IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

Fale Conosco: entre em contato através do site www.idealctvm.com.br ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

Ouvidoria: 0800 595 1618 – dias úteis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00.

III. Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRP”): o MRP tem como exclusiva finalidade assegurar aos investidores o ressarcimento, limitado ao valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) por solicitante em cada ocorrência, de prejuízos decorrentes da ação ou omissão de participantes da B3, seus administradores, empregados ou prepostos, em relação à intermediação de operações realizadas em mercados organizados de bolsa e de balcão ou ao serviço de custódia de valores mobiliários, nos termos da regulamentação aplicável.

Isto é, nos casos em que o cliente vier a sofrer um prejuízo em virtude de ação ou omissão da Corretora e que não tenha sido possível resolver a situação através do Fale Conosco e/ou da Ouvidoria da Corretora¹, o cliente poderá apresentar um pedido de ressarcimento à B3, para análise e julgamento pela BSM, entidade responsável pela administração do MRP.

Ademais, o MRP aplica-se em somente três situações, a saber, (i) operações com valores mobiliários em mercados organizados de bolsa; (ii) operações com valores mobiliários em mercados organizados de balcão para derivativos com Contraparte Central (CCP); e (iii) serviços de custódia de valores mobiliários oriundos de operações realizadas em mercados organizados de bolsa.

Nesse sentido, o MRP poderá ser acionado nas seguintes hipóteses:

- inexecução ou infiel execução de ordens;
- uso inadequado de numerário e de valores mobiliários ou outros ativos, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimo de valores mobiliários;
- entrega ao investidor de valores mobiliários ou outros ativos ilegítimos ou de circulação restrita;

¹ Note que não se trata de pré-requisito ter contatado anteriormente os canais de atendimento da própria Corretora para a apresentação de pedido de ressarcimento ao MRP, mas essa é a orientação das entidades reguladoras e autorreguladoras do mercado.

IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

Fale Conosco: entre em contato através do site www.idealctvm.com.br ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

Ouvidoria: 0800 595 1618 – dias úteis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00.

- inautenticidade de endosso em valores mobiliários ou outros ativos, ou ilegitimidade de procuração ou documento necessário à sua transferência;
- descumprimento do dever de verificação da adequação dos produtos, serviços em operações ao perfil do cliente, exceto em caso de prévia declaração expressa do cliente quanto à ciência da ausência, desatualização ou inadequação de perfil;
- encerramento das atividades; e
- intervenção ou decretação de liquidação extrajudicial pelo Banco Central do Brasil, e nas demais hipóteses de liquidação previstas em lei (para os casos de recursos depositados em conta corrente no participante).

Ressalta-se que o MRP não se estende ao risco de crédito de emissão dos valores mobiliários e aplica-se somente a operações com valores mobiliários.

O pedido de ressarcimento poderá ser feito, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial, dentro do prazo de 18 (dezoito) meses contados da data da ocorrência da ação ou omissão do participante que tenha originado o prejuízo.

Frisamos, contudo, que não são abarcadas pelo MRP as transações realizadas no mercado de balcão organizado (com exceção da possibilidade acima disposta), os títulos de renda fixa (CDBs, LCIs, LCAs, etc.), as aplicações em fundos de investimento não listados em bolsa distribuídos pela Corretora, os investimentos em títulos do Tesouro Direto e eventuais prejuízos decorrentes da oscilação de preços ou da falta de conhecimento sobre os riscos inerentes a uma determinada operação.

Todas as informações e o Regulamento referentes ao MRP, assim como o modo de solicitação, estão disponíveis [aqui](#).

IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

Fale Conosco: entre em contato através do site www.idealctvm.com.br ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

Ouvidoria: 0800 595 1618 – dias úteis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00.

Alternativamente aos canais apresentados acima, a CVM disponibiliza, ainda, o Serviço de Atendimento ao Cidadão CVM (“SAC-CVM”), através do qual poderão ser feitas consultas, reclamações, denúncias e outras demandas direcionadas à Autarquia, relativas ao mercado de valores mobiliários. Mais informações referentes ao SAC-CVM podem ser acessadas [aqui](#).

À disposição.

IDEAL CORRETORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.

IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

Fale Conosco: entre em contato através do site www.idealctvm.com.br ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

Ouvidoria: 0800 595 1618 – dias úteis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00.

Versão	Data	Descrição
1	MAI - 2021	Versão inicial do documento.
2	ABR – 2023	Revisão. Pequenos ajustes de redação e atualização de links.
3	DEZ - 2023	Revisão. Pequenos ajustes e atualização do valor máximo de ressarcimento do MRP.
4	JUL - 2025	Revisão. Ajustes cosméticos e atualização das possibilidades de ressarcimento do MRP.

IMPORTANTE: TODA COMUNICAÇÃO ATRAVÉS DA REDE MUNDIAL DE COMPUTADORES ESTÁ SUJEITA A INTERRUPÇÕES OU ATRASOS, QUE PODEM IMPEDIR OU PREJUDICAR O ENVIO DE ORDENS OU A RECEPÇÃO DE INFORMAÇÕES ATUALIZADAS, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, ÀQUELAS RELACIONADAS A: (A) STATUS DAS ORDENS; (B) POSIÇÕES DE CUSTÓDIA, DE OPERAÇÕES E DE LIMITES; E (C) COTAÇÃO DE ATIVOS.

IMPORTANTE: EM RAZÃO DOS RISCOS INERENTES AOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADOS NOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE NEGOCIAÇÃO, A CORRETORA NÃO PODERÁ SER RESPONSABILIZADA POR PROBLEMAS DE TRANSMISSÃO, INTERFERÊNCIAS OU INTERVENÇÕES CAUSADAS POR TERCEIROS OU PRÓPRIAS DO MEIO UTILIZADO.

Fale Conosco: entre em contato através do site www.idealctvm.com.br ou do telefone (11) 3014-3545, em caso de dúvidas ou sugestões.

Ouvidoria: 0800 595 1618 – dias úteis de segunda a sexta-feira das 09:00 às 18:00.