

## PERGUNTAS FREQUENTES

### 1. NAVEGAÇÃO PELA PLATAFORMA

#### a) COMPRA E VENDA DE TESOIRO DIRETO

Caso seja seu primeiro investimento no Tesouro Direto, é necessário dar aceite ao “Termo de Adesão ao Tesouro Direto”. Preferencialmente, utilize a página web para aderir ao Termo. Após realizar o login, posicione o mouse sobre seu nome > Adesão a Produtos > Selecione Tesouro Direto > Assinatura eletrônica.

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

**Compra:** no menu horizontal da barra superior > Investir > Tesouro Direto. A lista de títulos disponíveis será aberta; nela é possível escolher a quantidade ou o valor desejado (ao preencher um dos campos, automaticamente, o outro é calculado). Adicionar ao carrinho > Finalizar a compra com assinatura eletrônica.

**Venda:** no menu horizontal da barra superior > Investir > Tesouro Direto > Meus títulos > Escolher qual título deseja vender > Finalizar a venda com assinatura eletrônica. O recurso será creditado no próximo dia útil, por volta das 15h.

#### APP

Após realizar o login, siga estes passos:

**Compra:** na barra inferior, selecionar a opção Produtos > Barra Superior Tesouro Direto > Escolher o título desejado entre as categorias > Clicar no botão azul “Comprar”. Uma boleta azul será aberta para realizar a escolha do valor financeiro e a quantidade será recalculada automaticamente > Finalizar a compra com assinatura eletrônica.

**Venda:** na barra inferior, selecionar a opção Produtos > Barra Superior Tesouro Direto > Escolher o título desejado entre as categorias > Clicar no botão amarelo Vender > Uma boleta amarela será aberta para realizar a venda > Preencher com o valor desejado >

Finalizar a venda com assinatura eletrônica. O recurso será creditado no dia seguinte, por volta das 15h.

## **b) COMPRA E VENDA DE AÇÕES**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

**Compra:** clique no botão Home Broker da barra superior > Uma nova página será aberta > Clique no botão superior Compra > Será aberta uma boleta azul > Preencha as informações necessárias > Clique em Enviar > Digite a assinatura eletrônica.

**Venda:** clique no botão da barra superior Home Broker > Uma nova página será aberta > Clique no botão superior Venda > Será aberta uma boleta amarela > Preencha as informações necessárias > Clique em Enviar > Digite a assinatura eletrônica.

### **APP**

Após realizar o login, siga estes passos:

**Compra:** na barra inferior, selecione a opção Ordens > clique no botão superior azul C > Escolha o ativo > Preencha as informações necessárias e clique em Comprar > Confira as informações e clique em Enviar.

**Venda:** na barra inferior, selecione Ordens > clique no botão superior amarelo V > Escolha o ativo > Preencha as informações necessárias e clique em Vender > Confira as informações e clique em Enviar.

## **c) CONSULTA DE ORDENS**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

Clique no botão da barra superior Home Broker > Uma nova página será aberta > Clique em Live Ordens (representada pelo símbolo de um raio).

## APP

Após realizar o login, siga estes passos:

Na barra inferior, ir em "Ordens".

## d) CANCELAMENTO DE ORDEM

### SITE

Após realizar o login, siga estes seguintes passos:

Clique no botão Home Broker da barra superior > Uma nova página será aberta > Clique em Live Ordens (representada pelo símbolo de um raio) > Abertas > Do lado direito haverá um X.

Somente será possível cancelar se ela tiver o status "confirmada" e não "executada".

## APP

Após realizar o login, siga estes passos:

Na barra inferior, selecionar Ordens. Do lado direito, haverá um X. Somente será possível cancelar a ordem se ela tiver o status "confirmada" e não "executada".

## e) LOCALIZAR NOTA DE CORRETAGEM

### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior > Clique em Minha Conta > Notas de Corretagem ou clique no botão Home Broker da barra superior > Uma nova página será aberta > Clique em Financeiro (representado pelo símbolo de dinheiro \$) > Notas.

## **f) EXTRATO DE RENDA FIXA E FI**

Para obter extratos de títulos de renda fixa e FI, deve-se enviar um e-mail para **corp\_backofficebovespa@agorainvestimentos.com.br** com nome completo, CPF e nome completo do fundo ou do título.

Observação: o Tesouro Direto não gera nota de corretagem/negociação. O investidor recebe mensalmente um e-mail do Tesouro Direto.

## **g) SUBSCRIÇÃO**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

Para verificar se você possui direito de subscrição e caso deseje exercer esse direito, acesse no menu horizontal da barra superior > Investir > Subscrição > Subscrições Disponíveis > Solicitar.

## **h) CONTEÚDO E RELATÓRIOS DE ANÁLISE**

### **SITE**

Após realizar o login, você pode verificar os relatórios de análise no menu horizontal da barra superior > Ágora Insights.

### **APP**

Após realizar o login, siga estes passos: na barra inferior, selecionar Notícias; nesse espaço, são disponibilizados conteúdos em tempo real.

## **i) PLATAFORMAS DISPONÍVEIS**

Além do Homer Broker, estão disponíveis plataformas de negociação avançadas. Para maiores informações, entre em contato através do telefone 4004-8282 (capitais e

# ÁGORA

INVESTIMENTOS

regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). O atendimento é feito de segunda à sexta, das 9h às 18h (exceto feriados).

## 2. CADASTRO E CONTA BLOQUEADA

### a) DOCUMENTAÇÃO EM ANÁLISE

O prazo médio para análise da documentação é de 72 horas.

### b) BLOQUEIO DA CONTA POR INATIVIDADE

Ao ficar mais de dois anos sem atualizar seus dados, sua conta pode apresentar “Bloqueio de Atualização Anual”, o prazo de 2 anos é definido pela B3.

#### SITE

Após realizar login, siga estes passos:

No canto superior direito > Clique em seu nome > Dados Cadastrais. Se forem alterados documentos como RG/CNH ou comprovante de residência, é necessário enviar uma cópia desses documentos para [documentos@agorainvestimentos.com.br](mailto:documentos@agorainvestimentos.com.br). Caso a alteração seja de dados bancários, é necessário realizar uma confirmação através do telefone 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). Para finalizar a atualização, é necessário refazer o questionário “Perfil do investidor”. Posicionando o mouse sobre Nome do cliente > selecione Perfil do Investidor, responda as perguntas e finalize com a assinatura eletrônica.

### c) ALTERAÇÃO DE DADOS

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No canto superior direito > Clique em Nome do cliente > Dados Cadastrais. Se forem alterados documentos como RG/CNH ou comprovante de residência, é necessário enviar uma cópia dos documentos para [documentos@agorainvestimentos.com.br](mailto:documentos@agorainvestimentos.com.br). Caso a alteração seja de dados bancários, é necessário realizar uma confirmação através do

telefone 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades).

**d) MENSAGEM: ERRO INESPERADO**

Se no cadastro aparecer a mensagem "Ocorreu um erro inesperado", solicite auxílio aos assessores da Ágora através dos telefones 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).

## 3. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS

### a) DEPÓSITO

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

Caso precise de informações de conta para depósito, no menu horizontal da barra superior > clique em Minha Conta > Transações e serviços > Depositar.

Se não visualizar o valor do seu depósito na conta, envie o comprovante da transferência para [corp.comprovantes@agorainvestimentos.com.br](mailto:corp.comprovantes@agorainvestimentos.com.br), a fim de agilizar o reconhecimento do depósito.

É importante atentar-se ao fato de que somente serão creditadas transferências realizadas de uma conta de mesma titularidade.

### b) RETIRADA

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transações e serviços > Retirada.

#### APP

Após realizar o login, siga estes passos:

Na barra inferior, selecione Carteira > Transferências > Nova > Preencha com o valor desejado > Selecione a conta para a qual deseja transferir o valor > Clique em continuar.

### c) Como cadastrar nova conta para retiradas da Ágora Investimentos?

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transações e serviços > Retirada > Adicionar Conta. A lista de bancos apresentada no site está atualizada. Caso não localize algum banco, confirme o número digitado.

Para retiradas realizadas até as 14h30, o recurso estará disponível em conta no mesmo dia.

## **d) Como alterar o e-mail cadastrado na Ágora Investimentos?**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

No canto superior direito, clique em Nome do cliente > Dados Cadastrais > Dados pessoais > Alterar ou incluir o e-mail > Avançar as telas > Finalizar com assinatura eletrônica.

Caso não tenha assinatura eletrônica para confirmação da edição, a alteração deverá ser solicitada através de uma carta de próprio punho enviada para [documentos@agorainvestimentos.com.br](mailto:documentos@agorainvestimentos.com.br), incluindo nome completo, CPF e e-mail que deseja alterar.

## **e) Qual a conta cadastrada**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transações e serviços > Retirada. Nesta página, é possível visualizar as contas cadastradas. Ou ainda, no canto superior direito, clique em Nome do cliente > Dados Cadastrais > Dados pessoais > avance as telas e visualize as contas cadastradas. A conta principal estará indicada ao lado esquerdo da tela.

### **APP**

Após realizar o login, siga estes passos:

Na barra inferior, selecionar Carteira > Contas. Clicando em cima do número da conta, abrirá um menu com as contas cadastradas.

## **f) Qual a forma de liquidação cadastrada**

### **SITE**

Após realizar o login, a informação estará disponível na página inicial, na área de Saldos e Limites.

## **g) Como alterar a forma de liquidação**

### **SITE**

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transações e serviços > Troca de modelo de liquidação > Confirme dos dados de agência e conta. Na parte inferior da página, clique em Quero mudar para liquidação usando minha conta-corrente.

## **h) Transações financeiras**

### **SITE**

Cliente com liquidação tipo Bradesco, efetua erroneamente transferência financeira para a conta da Ágora. Mostra o valor transferido como “saldo em trânsito” na página inicial do site. Cliente também não consegue retirar o valor pois aparece saldo zerado dentro da opção retirada. Cliente deve ligar para o atendimento e pedir a devolução para a conta cadastrada.

## **i) Senha eletrônica**

### **SITE**

Cliente deve colocar o CPF na página inicial e clicar em prosseguir. Após isso, deve clicar em “esqueci minha senha” e seguir o passo a passo da próxima página.

## **j) Bloqueio Tentativa de Senha**

SITE: Cliente tenta fazer login e aparece que CPF não consta no sistema. Ele deve ligar para nós, confirmar dados e posteriormente desbloqueamos a conta por tentativa de senha.

## 4. Transferência de custódia

### a) OTA – Ordem de Transferência de Ações: transferência do Banco Escriturador para a Ágora

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transferência de Custódia > De Banco Escriturador para a Ágora. Nesta seção, está disponível o passo a passo para o preenchimento da OTA.

### b) STVM: transferência de outra corretora para a Ágora ou transferência da Ágora para outra corretora

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transferência de Custódia > Da Ágora para outra corretora. Nesta seção, está disponível o passo a passo com as informações necessárias.

### c) Carta de retirada: transferência da Ágora para o Banco Escriturador

#### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Transferência de Custódia > Da Ágora para banco ou empresa escrituradora. Nesta seção, está disponível o passo a passo com as informações necessárias.

## 5. Assinatura eletrônica

### SITE

Após realizar o login, siga os estes passos:

No canto superior direito > Clique em Nome do cliente > Esqueci minha assinatura eletrônica > Clique aqui para enviar a chave provisória.

Após alguns minutos você irá receber a chave por e-mail e, seguindo as instruções, poderá criar e confirmar a nova assinatura, a qual deverá conter três letras e quatro números. Se não receber o e-mail, recomendamos verificar a caixa de spam/lixo eletrônico.

## 6. Custos operacionais

Você pode conferir os custos da Ágora Investimentos através deste link.

<https://www.agorainvestimentos.com.br/custos-operacionais>

## 7. Cancelamento da conta

Se desejar cancelar sua conta, você não poderá ter nenhum ativo em custódia, nenhum saldo financeiro e não poderá haver nenhum provisionamento de proventos a receber.

**SITE:** no menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Proventos > Proventos a Receber. Depois disso, solicite o cancelamento da conta através dos telefones 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). O atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h (exceto feriados).

Vale lembrar que é possível manter a conta aberta caso deseje voltar a operar ou se surgirem novidades que possam interessar a você. Se não possuir nenhum ativo em custódia e/ou não fizer nenhuma negociação não serão cobradas taxas\*.

\* [Clique aqui](#) para conhecer as tarifas cobradas pela B3, inclusive os valores de serviços de custódia para Ouro. Para conferir as taxas para Tesouro Direto\*, [clique aqui](#).

## 8. Produtos oferecidos

A Ágora Investimentos tem produtos para cada perfil de cliente. São opções estratégicas que combinam proteção e rentabilidade, como Tesouro Direto, títulos privados, ações, operações com derivativos e mercados futuros.

### SITE

Após realizar o login, siga estes passos:

No menu horizontal da barra superior, coloque o mouse sobre Investir e o sistema listará os ativos. Outra forma de adquiri-los é, após realizar o login, clicar em Home Broker > selecionar o ícone Comprar (representado pelo carrinho de compras) e navegar nas abas selecionando o ativo no qual deseja investir.

### APP

Após realizar o login, siga estes passos:

Na barra inferior, selecione Produtos, escolha o ativo desejado e clique na aba azul (comprar/investir).