

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. 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. 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, 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, 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).