

PERGUNTAS FREQUENTES

1. NAVEGAÇÃO PELA PLATAFORMA

a) COMPRA E VENDA DO TESOIRO DIRETO

Caso seja seu primeiro investimento no Tesouro Direto, é necessário aceitar o "Termo de Adesão ao Tesouro Direto". Preferencialmente, utilize o site da Ágora para fazer a adesão ao termo. Após realizar o login, posicione o mouse sobre seu nome, selecione Adesão a Produtos > Tesouro Direto e confirme inserindo sua assinatura eletrônica.

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

Compra: no menu horizontal da barra superior, clique em Home Broker > Produtos (simbolizado por um carrinho de compras) > Tesouro Direto. A lista de títulos disponíveis será aberta. Preencha o valor solicitado e clique em Prosseguir.

Venda: no menu horizontal da barra superior, clique em Home Broker > Produtos (simbolizado por um carrinho de compras) > Tesouro Direto > Venda. Selecione o título, preencha a quantidade e clique em Prosseguir. As vendas confirmadas até as 13h em dias úteis são creditadas no mesmo dia. Para as vendas após esse horário, o crédito ocorre no dia útil seguinte.

APP

Após fazer login, siga os passos indicados.

Compra: na barra inferior, selecione a opção Produtos > Tesouro Direto. Escolha o título desejado entre as categorias. Clique em Aplicar. Uma boleta será aberta para realizar a escolha do valor financeiro e a quantidade será calculada automaticamente. Clique em Enviar e finalize com a assinatura eletrônica.

Venda: na barra inferior, selecione a opção Produtos > Tesouro Direto. Escolha o título desejado entre as categorias e clique em Resgatar. Uma boleto será aberta para realizar a venda. Preencha o valor desejado e finalize a operação inserindo sua assinatura eletrônica. As vendas confirmadas até as 13h em dias úteis são creditadas no mesmo dia. Para as vendas após esse horário, o crédito ocorre no dia útil seguinte.

b) COMPRA E VENDA DE AÇÕES

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

Compra: na barra superior, clique em Home Broker e uma nova página será aberta. Selecione Compra no botão superior e uma boleto azul se abrirá. Preencha as informações necessárias, clique em Enviar e digite a assinatura eletrônica.

Venda: na barra superior, clique em Home Broker e uma nova página será aberta. Selecione Venda no botão superior e uma boleto amarela se abrirá. Preencha as informações necessárias, clique em Enviar e digite a assinatura eletrônica.

APP

Após fazer login, siga os passos indicados.

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

Venda: na barra inferior, selecione a opção Ordens, clique no botão superior amarelo "V" e escolha o ativo. Preencha as informações necessárias e clique em Vender. Confira as informações e clique em Enviar.

c) CONSULTA DE ORDENS

SITE

Após fazer login, na barra superior, clique em Home Broker e uma nova página será aberta. Selecione Live Orders (representada pelo símbolo de um raio).

APP

Após fazer login, na barra inferior, clique em Ordens.

d) CANCELAMENTO DE ORDEM

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

Na barra superior, clique em Home Broker e uma nova página será aberta. Selecione Live Orders (representada pelo símbolo de um raio) > Abertas. Do lado direito há um "X", no qual você deve clicar para cancelar a ordem.

Somente é possível realizar o cancelamento se a ordem tiver o status de "Confirmada" e não de "Executada". Caso o papel esteja em leilão, também não é possível o cancelamento.

APP

Após fazer login, siga os passos indicados.

Na barra inferior, selecione Ordens. Do lado direito, há um "X", no qual você deve clicar para cancelar a ordem.

Somente é possível realizar o cancelamento se a ordem tiver status de "Confirmada" e não de "Executada". Caso o papel esteja em leilão, também não é possível o cancelamento.

e) NOTAS DE CORRETAGEM

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

No menu horizontal da barra superior, clique em Minha Conta > Nota de Corretagem ou clique em Home Broker e uma nova página será aberta. Selecione Financeiro (representado pelo símbolo \$) > Notas.

f) NOTAS DE RENDA FIXA, FUNDOS DE INVESTIMENTO E TESOURO DIRETO

SITE

Clique em Notas de Corretagem e selecione Renda fixa ou Fundos de investimento.

HOME BROKER

Clique em Financeiro (simbolizado pelo \$) > Notas e selecione Renda fixa ou Fundos de investimento.

TESOURO DIRETO

O Tesouro Direto não gera nota de corretagem/negociação. O investidor recebe mensalmente um e-mail do Tesouro Direto com as informações sobre seus títulos

e também a consulta pode ser realizada através do site <https://portalinvestidor.tesourodireto.com.br/>.

f) SUBSCRIÇÃO

SITE

Caso tenha direito de subscrição e deseje exercê-lo, no menu horizontal da barra superior do site, clique em Investir > Subscrição > Subscrições disponíveis > Solicitar.

g) CONTEÚDOS E RELATÓRIOS DE ANÁLISE

SITE

Após fazer login, acesse os relatórios de análise no menu horizontal da barra superior clicando em Conteúdo.

APP

Após fazer login, na barra inferior, clique em Notícias e acesse as notícias em tempo real.

h) PLATAFORMAS DISPONÍVEIS

Além do Homer Broker, a Ágora oferece plataformas avançadas de negociação. Para saber mais, no site, clique em Programas e serviços > Ágora Trader – Plataformas de negociação.

2. CADASTRO E CONTA BLOQUEADA

a) DOCUMENTAÇÃO EM ANÁLISE

Após o envio da documentação por e-mail, a equipe de Cadastro analisará os arquivos e, caso não haja impedimentos, procederá a atualização da conta. Se tiver alguma dúvida, entre em contato com a Ágora.

b) BLOQUEIO DA CONTA POR INATIVIDADE

Ao ficar mais de dois anos sem atualizar seus dados, sua conta pode apresentar o "Bloqueio de atualização anual".

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

No canto superior direito, clique em seu nome > Dados cadastrais. Caso não haja alterações em seus dados, clique em "Meus dados não mudaram". Se houver alterações no documento de identificação ou de dados residenciais, por gentileza, envie uma cópia da documentação para

documentos@agorainvestimentos.com.br. Caso a alteração seja de dados bancários, é necessário realizar a confirmação ligando para os telefones 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). Se o perfil de investidor também precisar ser atualizado, clique em seu nome > Perfil de investidor e proceda a atualização dos dados.

c) ALTERAÇÃO DE DADOS

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

No canto superior direito, clique em seu nome > Dados cadastrais. Se houver alterações no documento de identificação ou de dados residenciais, por gentileza, envie uma cópia da documentação para documentos@agorainvestimentos.com.br. Caso a alteração seja de dados bancários, é necessário realizar a confirmação ligando para os telefones 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades). Se o perfil de investidor também precisar ser atualizado, clique em seu nome > Perfil de investidor e proceda a atualização dos dados.

d) ALTERAÇÃO DO E-MAIL CADASTRADO NA ÁGORA INVESTIMENTOS

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

No canto superior direito, clique em seu nome > Dados cadastrais > Atualização de cadastro > Alterar ou incluir e-mail. Avance as telas e finalize inserindo sua assinatura eletrônica.

e) MENSAGEM: ERRO INESPERADO

Se no acesso ao app ou ao site, aparecer a mensagem "Ocorreu um erro inesperado", ligue para os assessores da Ágora e informe a situação. Os números de contato são 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 724 8282 (demais localidades). Os assessores estão disponíveis de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

Por gentileza, envie a evidência da mensagem para o e-mail sac@agorainvestimentos.com.br e, caso haja alguma atipicidade no app, informe também o modelo do celular, o sistema operacional e a versão do app, para que seja comunicado ao setor responsável.

3. TRANSAÇÕES FINANCEIRAS

a) DEPÓSITO

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

Caso precise de informações de conta para depósito, no menu horizontal da barra superior, clique em Minha conta > Depósito.

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 crédito.

É importante atentar ao fato de que somente são creditadas as transferências realizadas de uma conta da sua titularidade.

b) RETIRADA

SITE

Após fazer login, no menu horizontal da barra superior, clique em Minha conta > Transferência para conta-corrente.

APP

Após fazer login, na barra inferior, clique em Carteira > Transferência > Retirada financeira. Preencha o valor desejado, selecione a conta para a qual deseja transferir o valor e clique em Continuar.

c) CADASTRO DE NOVA CONTA PARA RETIRADAS NA ÁGORA INVESTIMENTOS

SITE

Após fazer login, no menu horizontal da barra superior, clique em Minha conta > Transferência para conta-corrente > Adicionar conta.

Para retiradas realizadas até as 15h em dias úteis, o recurso é transferido no mesmo dia.

As alterações de dados bancários precisam ser confirmadas com o setor de atendimento, ligando para 4004-8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades).

d) IDENTIFICAÇÃO DA CONTA CADASTRADA PARA RETIRADAS

SITE

Após fazer login, no menu horizontal da barra superior, clique em Minha conta > Transferência para conta-corrente.

e) MODELO DE LIQUIDAÇÃO CADASTRADO

SITE

Após fazer login, a informação estará disponível na página inicial no canto superior esquerdo da tela.

Lembrando que, no modelo de liquidação em conta Bradesco, todos os débitos/créditos são efetuados na conta-corrente Bradesco e, no modelo de liquidação em conta Ágora, todos os débitos/créditos são efetuados na conta Ágora.

f) ALTERAÇÃO DO MODELO DE LIQUIDAÇÃO

Para alterar o modelo de liquidação, após fazer login, entre em contato com a equipe de atendimento via chat, das 10h às 18h, ou ligue para os telefones 4004-

8282 (capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 724 8282 (demais localidades), de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h.

4. TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA

a) ORDEM DE TRANSFERÊNCIA DE AÇÕES (OTA): TRANSFERÊNCIA DO BANCO ESCRITURADOR PARA A ÁGORA

SITE

Após fazer login, 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. Você também pode consultar o conteúdo neste link: https://www.agorainvest.com.br/minha-conta/transacoes-e-servicos/transferencias/custodia/?_ga=2.178149473.59543975.1637068729-2115424939.1629735207.

b) STVM: TRANSFERÊNCIA DE OUTRA CORRETORA PARA A ÁGORA OU TRANSFERÊNCIA DA ÁGORA PARA OUTRA CORRETORA

SITE

Após fazer login, no menu horizontal da barra superior, clique em Minha conta > Transferência de custódia > De outra corretora para a Ágora ou da Ágora para

outra corretora. Nesta seção, está disponível o passo a passo com as informações necessárias. Você também pode consultar o conteúdo neste link:

https://www.agorainvest.com.br/minha-conta/transacoes-e-servicos/transferencias/custodia/?_ga=2.178149473.59543975.1637068729-2115424939.1629735207.

c) CARTA DE RETIRADA: TRANSFERÊNCIA DA ÁGORA PARA BANCO ESCRITURADOR

SITE

Após fazer login, 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.

d) HERANÇA

SITE

Para verificar o procedimento referente a processos de herança, no rodapé da página, clique em Transferência de custódia ou consulte o conteúdo neste link:

https://www.agorainvest.com.br/minha-conta/transacoes-e-servicos/transferencias/custodia/?_ga=2.178149473.59543975.1637068729-2115424939.1629735207.

5. ASSINATURA ELETRÔNICA

SITE

Após fazer login, siga os passos indicados.

No canto superior direito, clique em seu nome > Esqueci minha assinatura eletrônica. Depois selecione Clique aqui para solicitar a chave provisória. Após alguns minutos, você receberá a chave por e-mail e, seguindo as instruções, poderá criar e confirmar a nova assinatura, a qual deve conter três letras e quatro números. Se não receber o e-mail, verifique a caixa de spam/lixo eletrônico.

6. CUSTOS OPERACIONAIS

Você pode conferir os custos operacionais da Ágora Investimentos acessando este [link](#):

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

7. CANCELAMENTO DA CONTA

Se desejar cancelar sua conta, você não pode ter nenhum ativo em custódia, nenhum saldo financeiro e não poderá haver proventos a receber. Então, a solicitação pode ser feita pelos canais de atendimento.

Telefone

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

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h

Chat via site, após login

E-mail

sac@agorainvestimentos.com.br

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 e mercados futuros. Conheça todos os produtos no site acessando Investir e Home Broker. Pelo app, clique em Produtos.