

Plano de Continuidade dos Negócios

PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO

Versão	Data publicação	Vigente até	Área responsável	Código
01	17/12/2025	17/12/2026	Diretoria de Tecnologia da Informação	PCN-001

PÚBLICO-ALVO

Este plano de continuidade de negócios ("**Plano**") deverá ser observado por todos os administradores, diretores, funcionários, estagiários, prestadores de serviços e partes relacionadas da Guru Corretora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda. ("**Guru CTVM**"), da Guru Desenvolvimento de Software Ltda., da Guru Serviços Digitais Ltda. e da Guru Participações Ltda. (todas em conjunto, "**Guru**" ou "**Grupo Guru**"), bem como qualquer pessoa (física ou jurídica) envolvida nos negócios da Guru CTVM, sendo aqui designados, em conjunto, como "**Colaboradores**".

RESUMO

Este Plano foi elaborado conforme determinado pela Política de Continuidade de Negócios da Guru CTVM, tendo como objetivo listar processos críticos e vulnerabilidades da instituição em suas operações e as medidas que serão tomadas para assegurar a retomada e continuidade de negócios em casos de contingências que afetem os seus processos críticos.

PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Considerando o atual modelo de atuação, a Guru CTVM:

- (i) atende exclusivamente pessoas físicas residentes no Brasil;
- (ii) oferta produtos de renda fixa privada, fundos de investimento e títulos públicos federais;
- (iii) recebe ordens dos Clientes primordialmente por e-mail; e

(iv) executa as ordens dos Clientes por meio de parceiros operacionais contratados, observando as obrigações de registro, monitoramento e guarda de informações estabelecidas na regulamentação aplicável.

Identificamos os seguintes **processos críticos, vulnerabilidades e planos de contingências, com os prazos estimados para reinício e restabelecimento da normalidade das operações**, no modelo de atuação da Guru CTVM:

Processo crítico	Cenário de vulnerabilidade	Plano de contingência	RTO	RPO
Grupo A — Indisponibilidade do canal de envio de ordens				
Recebimento e processamento de ordens dos Clientes por e-mail	Instabilidade ou indisponibilidade do e-mail corporativo de recebimento de ordens	Acionamento de equipe de contingência pelo Diretor de Tecnologia da Informação e comunicação imediata aos Clientes, pelo meio mais eficiente disponível, sobre a indisponibilidade do canal de envio de ordens e os canais alternativos de atendimento que serão utilizados (WhatsApp e telefone). Esses canais alternativos serão utilizados para comunicação com os Clientes e para orientação sobre prazos e procedimentos, até o restabelecimento do canal de envio de ordens por e-mail. Relatórios detalhados emitidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação aos órgãos de administração da Guru CTVM (Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Diretor de Controles Internos) e, se necessário, aos reguladores (BACEN, CVM e BSM).	2h	2h
Grupo B — Instabilidade de sistemas de dados				
Registro e armazenamento de dados sobre Clientes, ordens e operações	Instabilidade e indisponibilidade dos sistemas internos de registro e bancos	Acionamento de equipe de contingência pelo Diretor de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de continuidade da Guru CTVM, com foco na proteção e	2h	24h

	de dados	<p>recuperação dos dados críticos.</p> <p>Infraestrutura de backup e replicação: os dados de Clientes e operações serão replicados em infraestrutura de multi-zonas no provedor de nuvem contratado. Em caso de falha, será ativado o backup de dados. Registro temporário em meios alternativos até o restabelecimento dos sistemas.</p> <p>Relatórios detalhados emitidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação aos órgãos de administração da Guru CTVM (Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Diretor de Controles Internos) e, se necessário, aos reguladores (BACEN, CVM e BSM).</p>		
Grupo C — Instabilidade dos parceiros operacionais contratados				
Execução e liquidação de ordens por meio dos parceiros operacionais contratados	Instabilidade, indisponibilidade ou falha dos parceiros operacionais contratados para execução e liquidação de ordens	<p>Acionamento de equipe de contingência pelo Diretor de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de continuidade de negócios pactuadas contratualmente com os parceiros operacionais responsáveis pela execução e liquidação das ordens.</p> <p>Coordenação contínua com os parceiros para obter atualizações sobre o status dos sistemas e as medidas de recuperação adotadas. Comunicação aos Clientes, pelos canais alternativos de atendimento (WhatsApp e telefone), sobre eventuais atrasos no processamento das ordens e os prazos estimados de retomada.</p> <p>Monitoramento interno para garantir que as informações fornecidas pelos parceiros sejam corretamente transmitidas aos Clientes. Relatórios detalhados emitidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação aos órgãos de administração da Guru CTVM (Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Diretor de Controles Internos) e, se necessário, aos reguladores (BACEN, CVM e BSM).</p>	4h	8h

Grupo D — Indisponibilidade total da infraestrutura de produção				
Recebimento e processamento de ordens; registro e armazenamento de dados	Indisponibilidade total da infraestrutura de produção (sistemas e conexões)	<p>Acionamento de equipe de contingência pelo Diretor de Tecnologia da Informação. Os Clientes serão imediatamente comunicados, pelo meio mais eficiente disponível, e direcionados ao uso de canais alternativos de atendimento (WhatsApp e telefone) para orientação sobre prazos e procedimentos.</p> <p>Infraestrutura de backup e replicação multi-zonas no provedor de nuvem contratado, com ativação automática do backup de dados em caso de falha, assegurando a continuidade do acesso e a preservação das informações.</p> <p>Coordenação com os parceiros operacionais contratados, por canais alternativos, para obter atualizações sobre o status dos sistemas e as medidas de recuperação adotadas.</p> <p>Relatórios detalhados emitidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação aos órgãos de administração da Guru CTVM (Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Diretor de Controles Internos) e, se necessário, aos reguladores (BACEN, CVM e BSM).</p>	4h	24h
Grupo E — Acesso físico ao escritório				
Acesso ao escritório da Guru CTVM	Indisponibilidade total de acesso dos profissionais ao site principal	<p>Acionamento de equipe de contingência pelo Diretor de Tecnologia da Informação, seguindo as diretrizes de continuidade da Guru CTVM. A equipe da Guru CTVM terá acesso remoto seguro aos sistemas e informações da instituição para execução de suas funções por meio de VPN e autenticação em múltiplos fatores. Relatórios detalhados emitidos pelo Diretor de Tecnologia da Informação aos órgãos de administração da Guru CTVM (Diretoria Executiva, Comitê de Riscos e Diretor</p>	8h	48h

		de Controles Internos) e, se necessário, aos reguladores (BACEN, CVM e BSM).		
Grupo F — Ameaça cibernética				
Todos os processos críticos da Guru CTVM (sistemas, dados e infraestrutura)	Ataque de ransomware ou ataque cibernético com criptografia, sequestro ou comprometimento de dados e/ou sistemas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isolamento imediato dos sistemas afetados da rede. 2. Acionamento da equipe de TI e do gestor de segurança da informação. 3. Comunicação aos Controles Internos e à Diretoria. 4. Avaliação de backups disponíveis e início de processo de restauração. 5. Ativação de canais alternativos de operação (contingência manual, se necessário). 6. Notificação ao regulador (Resolução BCB nº 85/2021), se aplicável. 7. Restauração gradual dos sistemas com validação de integridade. 8. Análise forense pós-incidente e atualização do plano de resposta. 	4h	24h

***RTO (Recovery Time Objective):** prazo máximo aceitável para que um processo crítico seja retomado após uma interrupção. **RPO (Recovery Point Objective):** tolerância máxima a perda de dados, medida pelo intervalo de tempo entre o último backup válido e o momento da falha — ou seja, o volume máximo de dados que pode ser perdido sem comprometer a continuidade operacional. Os valores indicados foram definidos com base na criticidade operacional de cada processo e na capacidade de recuperação da infraestrutura da Guru CTVM.

A Guru CTVM firma contratos de prestação de serviços com os parceiros operacionais contratados, atendendo aos termos da regulação e incluindo acordos de níveis de serviço, bem como as obrigações de manutenção de backups de sistemas e banco de dados.

A Guru CTVM realiza, em conjunto com os parceiros operacionais contratados, regularmente testes de verificação e adequação para garantir a máxima eficiência e eficácia dos canais alternativos de atendimento, dos sistemas internos e dos backups de sistemas e banco de dados, de forma a garantir a continuidade dos negócios.

COMUNICAÇÃO SOBRE ATIVAÇÃO DE PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

Em caso de ativação dos planos de contingências mencionados na tabela acima, a Guru CTVM seguirá critérios claros de comunicação aos Clientes com base na categorização dos incidentes de instabilidade ou indisponibilidade dos canais de atendimento, dos sistemas e bancos de dados da Guru CTVM ou dos parceiros operacionais contratados.

Apenas os incidentes classificados como P1, P2 e P3 serão comunicados aos clientes, de acordo com o impacto e a criticidade da situação:

- **Incidentes P1 e P2:** Para incidentes de alta gravidade (P1 e P2), que afetam a disponibilidade total ou parcial dos canais de atendimento e do processamento das ordens dos Clientes, os Clientes serão imediatamente comunicados, pelo meio mais eficiente disponível, e direcionados para o uso de canais alternativos, como e-mail, telefone ou WhatsApp, garantindo que as operações possam continuar sem interrupção. Os Clientes serão informados também assim que a normalidade for restabelecida.
- **Incidentes P3:** Para incidentes de menor impacto (P3), a comunicação será feita para que tenham ciência, informando-se o retorno da funcionalidade impactada assim que a normalidade for restabelecida.

A comunicação aos Clientes será feita em até 30 (trinta) minutos após a detecção do incidente, pelo meio mais eficiente disponível, como e-mail, WhatsApp, telefone ou outro canal alternativo, assegurando que sejam informados sobre a situação, o impacto nas suas operações, os canais alternativos de atendimento e as medidas adotadas pela Guru CTVM para restabelecer a normalidade. As atualizações serão enviadas regularmente até a resolução completa do incidente.

Desse modo, a Guru CTVM garantirá uma comunicação eficiente e integrada, reforçando o seu compromisso em manter a transparência e a continuidade do suporte aos investidores.

Ainda, em caso de ativação dos planos de contingências mencionados na tabela acima, tal circunstância deverá ser comunicada, assim que possível, independentemente da gravidade do incidente, à Diretoria Executiva, ao Comitê de Riscos e ao Diretor de Controles Internos.

A Guru CTVM também comunicará aos órgãos reguladores competentes, como a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a BSM Supervisão de Mercados (BSM) e o Banco Central do Brasil (BACEN), conforme aplicável, em caso de acionamento dos planos de contingências mencionados na tabela acima. Esse processo será iniciado imediatamente após a detecção de uma situação que comprometa a operação normal da instituição, garantindo a continuidade das atividades essenciais de forma segura e controlada. Para tanto, a Guru CTVM enviará notificações formais através dos canais designados pelos reguladores, conforme os prazos exigidos, contendo um relatório com a descrição detalhada do incidente, data e hora do início da indisponibilidade, sistemas ou plataformas afetadas, impacto nas operações e nos clientes, ações imediatas tomadas para mitigar o impacto, cronograma para recuperação total das operações, status atual do incidente, plano de continuidade implementado, responsáveis pela resolução do incidente, e causas preliminares (se já identificadas). Relatórios de progresso serão fornecidos conforme necessário, até que a operação esteja plenamente restabelecida, garantindo a total transparência e conformidade com as exigências regulatórias.

* * * * *