

# **#PÚBLICO** procedimentos técnicos para acesso ao home broker

# PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA ACESSO AO HOME BROKER

O Home Broker "Ações Online CAIXA" é a plataforma de negociação de ativos, títulos e valores mobiliários negociados no mercado à vista da Bolsa B3, tais como ações e fundos imobiliários. Se você tiver alguma dificuldade em acessar a plataforma de negociação no Compra e Venda, seguem algumas orientações abaixo que possam resolver seu acesso.

## Procedimento 1 – ACESSE PELO NAVEGADOR RECOMENDADO

Recomendamos a utilização do Mozilla Firefox, mas você também pode usar o Internet Explorer, Google Chrome e Safari.

## <u>Procedimento 2 – LIMPE PERIODICAMENTE OS COOKIES, O HISTÓRICO E O CACHE DO</u> <u>NAVEGADOR</u>

Abra o navegador e efetue a limpeza dos cookies e do cache do navegador.

Para efetuar a limpeza, pressione simultaneamente as teclas CRTL+SHIFT+DEL.

Marque todos os itens e clique em "Limpar agora", "EXCLUIR", "Limpar Dados", conforme figuras abaixo:



Limpeza dos cookies no Mozilla



PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA ACESSO AO HOME BROKER

Limpeza dos cookies no IE.

Excluir Histórico de Navegação		×
Preservar dados de sites Fa Manter coolies e arquivos tempo sites favoritos armazenar suas p	voritos vários da Interne referências para	t que permitan a seu agilizar a navegação.
Arquivos de Internet Tempi Cópias de páginas da Vieb, imag mais rápida.	orários e arquè ens e midia salva	ros de site s para exbição
Cookies e dados de sites Arquivos ou bancos de dados an para salvar preferências ou april	mazenados no co norar o desempe	mputador por sites nho do site.
Elistórico Lista de sites visitados.		
Histórico de Downloads Lista de arguivos que você baixo	NJ.	
Dados de formulário	ptou nos formulár	ios.
Senhas Senhas salvas que são autorrati você entra en um site que você	camente preendt já visitou.	idas quando
Dados de Proteção contra R Filtragem ActiveX e Não Ras Uma ista de sites excluidos da B contra Rostreamento para debe compartinando automalcamento a solicitações Não Rastrear.	astreamento, trear Iragem, dados u tar onde os sites e detalhes sobre	sados pela Proteção podem estar sua visita e exceptes
Solerz a exclusive de histórico de navezación	Exdur	Cancelar

### Limpeza dos cookies no Chrome





**#PÚBLICO** procedimentos técnicos para acesso ao home broker

Limpeza dos cookies no Safari

Privacidade		
Geral Aparência Favoritos Abas RSS Preench. Aut	tom. Segurança Privacidade Extensões Avançado	
Cookies e outros dados do site:	Remover Todos os Dados dos Sites	
	2 sites armazenaram cookies ou outros dados Detalhes	
Bloquear cookies:	De terceiros e anunciantes	
	🔘 Sempre	
	🗇 Nunca	
Limitar o acesso de sites aos serviços de localização:	Avisar sobre cada site uma vez ao dia	
	Avisar sobre cada site somente uma vez	
	Negar sem avisar	

Feche o navegador e tente acessar o Home Broker novamente.

# Procedimento 3 – RECARREGUE O HOME BROKER COM F5

Caso a página do Home Broker não carregar, pressione a tecla F5 que para recarregar sua página.

Se esse procedimento encerrar seu login, efetue novamente acesso ao serviço de Home Broker.



PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA ACESSO AO HOME BROKER

<u>Procedimento 4 – CONFIGURE O ANTIVÍRUS – ERRO: AGUARDANDO DIREITO DE</u> COTAÇÕES



Devido a muitas trocas de informações e atualizações constantes tais como cotações no Home Broker, alguns antivírus entendem como página perniciosa, por isso, é preciso habilitar como seguros alguns endereços da CAIXA.

Se o fato de desabilitar o programa de Antivírus torna o acesso possível, configure o antivírus para reconhecer como confiáveis os seguintes endereços:

https://streamer1.caixa.gov.br; https://streamer2.caixa.gov.br;

### Procedimento 5 – CONFIGURAR SITES CONFIÁVEIS NO NAVEGADOR

Inclua no seu navegador os seguintes endereços como confiáveis:

https://s2caixa.sinac.caixa/S2Caixa/\* https://s2caixa.sinac.caixa/S2Caixa/\* https://s2pv.sinac.caixa/S2CaixaPontoVenda/\* https://acoesonline.caixa.gov.br/sinac\_internet/\* https://s2caixa.caixa.gov.br/S2Caixa/\* https://streamer1.caixa.gov.br https://streamer2.caixa.gov.br



PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA ACESSO AO HOME BROKER

Para incluir esses sites como confiáveis no Internet Explorer, basta acessar Ferramentas ou Alt+X > Opções da Internet > Segurança > Sites Confiáveis > Sites e inclua os endereços acima.

Para incluir esses sites como confiáveis no Mozilla, no botão de menu ao lado da barra de endereço > Privacidade e Segurança > Avançadas > Avançadas e inclua os endereços acima.

Para incluir esses sites como confiáveis no Chrome, no Mais Configurações > Avançado > Privacidade e Segurança > Configurações de conteúdo e inclua os endereços acima.

Para incluir esses sites como confiáveis no Safari, clique no ícone do de Engrenagem > Preferências > Sites > e inclua os endereços acima.

Se o problema persistir, passe para a próximo procedimento.

#### Procedimento 6 – REINSTALE O ADICIONAL DE SEGURANÇA DA CAIXA

Acesse ao site <u>https://imagem.caixa.gov.br/asc/suporte.htm</u> para reinstalar o adicional de segurança e clique na opção 7, conforme figura abaixo:

#### Suporte: Internet Banking CAIXA



### Procedimento 7 - PROVEDOR DA INTERNET



PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA ACESSO AO HOME BROKER Se os procedimentos acima não funcionarem, solicite ao técnico do seu provedor da Internet inserir como sites permitidos e seguros os seguintes endereços:

- <u>https://s2caixa.sinac.caixa/S2Caixa/\*</u>
- https://s2caixa.sinac.caixa/S2Caixa/\*
- https://s2pv.sinac.caixa/S2CaixaPontoVenda/\*
- https://acoesonline.caixa.gov.br/sinac\_internet/\*
- https://s2caixa.caixa.gov.br/S2Caixa/\*
- <u>https://streamer1.caixa.gov.br</u>
- https://streamer2.caixa.gov.br

## Procedimento 8 - URL CAIXA

Certifique-se de acessar o Internet Banking pelo endereço http://internetbanking.caixa.gov.br.

## Procedimento 9 - CERTIFICADOS

Acesse a página <u>www.caixa.gov.br</u> e no campo "Busque na CAIXA", busque por Raiz Brasileira. Salve no seu computador e execute o <u>Certificado Digital da AC Raiz Brasileira v2</u>.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Lembramos que alertamos que toda comunicação via Internet está sujeita a interrupções, conforme disposto no Art. 4º da Instrução CVM no. 380 de 23.12.2002.

Além disso, é possível enviar ordens por telefone: 3004-1105 (para capitais e regiões metropolitanas) ou 0800 726 0505 (para as demais regiões do país), opção 5 - Operações em Bolsa de Valores. O atendimento da mesa é de segunda à sexta, das 9h30 às 18h, exceto feriados nacionais e feriados da cidade ou do estado de São Paulo. A opção 5 vem depois da opção 1 para ouvir o saldo e opção 2 para acessar a conta.

É importante que o senhor entre em contato com nosso **SUPORTE TECNOLÓGICO**, conforme telefones indicados abaixo, pois a nossa equipe irá verificar se não se trata de inconsistência no nosso Sistema de Permissões.

Suporte Tecnológico

Capitais e regiões metropolitanas - ☎ 3004 1104 Demais regiões - ☎ 0800 726 0104