

COMO FUNCIONA ESTE SITE

Este texto foi elaborado para explicar, de forma simples e direta, como o site da **Unida** funciona antes de você ler os Termos de Uso formais, que têm força legal e regulam integralmente a relação entre você ("Visitante") e a **Unida Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.** ("Unida").

Se tiver dúvidas, você pode falar conosco pelos seguintes canais:

- **Site:** <https://unidadtvm.com.br>
- **Telefone:** 0800 709 1033
- **SAC e Ouvidoria:** 0800 7070 150
- **WhatsApp:** +55 11 92197-2676
- **E-mail de contato:** clientes@unidadtvm.com.br
- **Privacidade e direitos do titular de dados:** dpo@unidadtvm.com.br
- **Canal de Denúncia:** <https://www.contatoseguro.com.br/unidadtvm>

1. Quem somos e o que fazemos?

Somos uma Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM) autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil desde 1970, com mais de 50 anos de história no mercado financeiro. Nascemos do mercado físico de câmbio e ouro e evoluímos para uma instituição financeira completa, classificada pelo Banco Central como Instituição S4, categoria sujeita a regulação prudencial simplificada, com plena supervisão do órgão regulador quanto a capital, governança e transparência.

Por meio do nosso aplicativo, conta digital e canais online, oferecemos a clientes pessoas físicas e jurídicas, os seguintes serviços: câmbio turismo e comercial, transferências internacionais, compra e venda de moeda estrangeira, cartão pré-pago multimoedas, negociação de ouro como ativo financeiro e soluções de conta de pagamento, tanto para uso direto quanto por meio de estrutura de Banking as a Service (BaaS), incluindo pagamentos, cobranças por boleto e Pix, voltada, no momento, a contas transacionais.

Como instituição regulada, mantemos publicamente disponíveis nossas demonstrações financeiras, relatórios de risco e canais de Ouvidoria, refletindo o nosso compromisso com a conformidade e a transparência institucional.



2. Onde estão os pontos de atendimento da Unida?

Além do atendimento pelos canais digitais, a Unida mantém pontos de atendimento físico em diferentes localidades do Brasil, com estruturas e serviços que variam conforme o tipo de unidade.

Os endereços completos, a localização no mapa e serviços de cada unidade estão disponíveis na página de [Pontos de Atendimento](#) do site. Recomendamos a confirmação prévia pelos canais de atendimento antes de comparecer presencialmente.

3. Como o site funciona?

Você navega livremente pelo site, conhece os serviços e produtos da Unida e, caso queira falar sobre alguma operação, preenche o formulário "Fale com um Especialista", informando seu nome, o nome da sua empresa, e-mail e telefone (o CNPJ e a descrição da sua necessidade são opcionais). Ao enviar o formulário, você é direcionado a uma conversa no WhatsApp com o nosso time comercial, que dará continuidade ao atendimento. A efetiva contratação de serviços como câmbio, transferências internacionais, cartão pré-pago, negociação de ouro ou a estrutura de Banking as a Service (BaaS) ocorre fora deste site, por meio de instrumento contratual próprio.

4. Quais são os produtos da Unida?

No site você encontra a apresentação dos seguintes produtos e soluções da Unida:

- [Unida Ouro](#): compra e venda de ouro em barras.
- [Ouro Puro](#): lâminas de ouro voltadas a joalheiros.
- [Ouro Presente](#): placas de ouro para presentear.
- [Unida Câmbio](#): câmbio para viagem e câmbio comercial.
- [Unida BaaS](#): infraestrutura bancária white label, disponibilizada a empresas parceiras.
- [Unida Conta Digital](#): conta de pagamento para movimentações, pix e transferências (com abertura e uso realizados exclusivamente via aplicativo próprio).

A apresentação desses produtos no site tem finalidade informativa. A contratação de qualquer um deles depende de processo próprio de identificação e formalização, conduzido fora deste site, conforme descrito nestes Termos.

5. O uso é pago?

Não. A navegação no site é gratuita. O que é pago é a utilização de determinados serviços da Unida, como a manutenção ou utilização de serviços na conta digital, o câmbio, as transferências internacionais, o uso do cartão pré-pago, a negociação de ouro e a estrutura de Banking as a Service (BaaS), que podem envolver tarifas, taxas ou spreads. Essas condições comerciais são sempre informadas previamente à contratação, para que você as conheça antes de decidir contratar. Determinados fluxos de pagamento, no âmbito da contratação desses serviços, podem envolver processador de pagamento terceirizado, hipótese em que recomendamos a leitura dos Termos de Uso e do Aviso de Privacidade do respectivo processador.

6. Estas condições podem ser alteradas?

Sim. Podemos alterar estes Termos a qualquer momento, especialmente para adequação a novas exigências regulatórias do Banco Central e de outros órgãos competentes. As alterações passam a valer a partir da publicação da nova versão, e o uso contínuo do site após a atualização representa sua concordância com as novas condições.

7. O que acontece com os dados pessoais?

Seus dados pessoais são tratados conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e conforme detalhado no nosso Aviso de Privacidade, que é parte integrante e inseparável destes Termos de Uso.

8. Qual é o conteúdo dos Termos?

Os Termos de Uso formais, apresentados a seguir, contêm as seguintes cláusulas:

1. Data de Disponibilização
2. Glossário de Termos Técnicos
3. Apresentação Institucional
4. Identificação e Contato do Visitante

5. Gratuidade da Navegação e Serviços Remunerados
6. Responsabilidade das Partes
7. Isenção de Responsabilidade da Unida
8. Regras de Conduta e Proibições
9. Propriedade Intelectual
10. Dados Pessoais
11. Desdobramentos do Acesso
12. Alterações dos Termos
13. Lei Aplicável e Foro
14. Contato

TERMOS DE USO

Estes Termos de Uso ("Termos") regulam o acesso e a utilização do site **Unida**, de titularidade de **Unida Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.**, inscrita no CNPJ sob o nº 20.155.248/0001-39, com sede em Alameda Tocantins, nº 125, Sala 2301, Alphaville Centro Industrial e Empresarial, Barueri/SP, CEP 06454-020 ("Unida"). Ao acessar ou utilizar o site, o Visitante declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com estes Termos.

CLÁUSULA 1 – DATA DE DISPONIBILIZAÇÃO

1.1. Estes Termos de Uso são disponibilizados e entram em vigor a partir de 02/10/2026, data em que passam a produzir efeitos entre a Unida e os Visitantes do site.

CLÁUSULA 2 – GLOSSÁRIO DE TERMOS TÉCNICOS

2.1. Para melhor compreensão destes Termos, os termos abaixo têm os seguintes significados:

- **Online:** disponível para acesso pela internet, em tempo real.
- **Vírus:** programa ou código malicioso capaz de causar danos a sistemas, dispositivos ou dados.

- **API (Application Programming Interface):** conjunto de rotinas e padrões de programação que permite a integração entre sistemas, utilizada, por exemplo, na estrutura de Banking as a Service (BaaS).
- **BaaS (Banking as a Service):** modelo de negócio em que a Unida disponibiliza sua infraestrutura regulatória e tecnológica para que empresas parceiras ofereçam serviços financeiros a seus próprios clientes.
- **Conta Digital:** conta destinada à execução de transações de pagamento, transferências, Pix e cobranças, gerida diretamente pelo usuário via aplicativo/canais da Unida ou via parceiro BaaS.
- **Visitante:** aquele(a) que visita o site da Unida.
- **White Label:** modelo em que um produto ou infraestrutura tecnológica desenvolvida é disponibilizada para que empresas parceiras o ofereçam a seus próprios clientes sob a própria marca, identidade visual e canais de atendimento.

CLÁUSULA 3 – APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

3.1. A Unida é uma Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil, que utiliza este site para apresentar, de forma institucional e informativa, seus produtos e serviços, entre eles: câmbio turismo e comercial; transferências internacionais; compra e venda de moeda estrangeira; cartão pré-pago multimoedas; negociação de ouro como ativo financeiro, incluindo as linhas Unida Ouro, Ouro Puro e Ouro Presente; contas digitais/de pagamento transacionais; e estrutura de Banking as a Service (BaaS), incluindo contas de pagamento, Pix, boletos e infraestrutura bancária white label.

3.2. A Unida não é uma instituição de pagamento ou um banco múltiplo. A Unida também não presta consultoria de investimentos personalizada.

3.3. Este site não disponibiliza execução de operações financeiras, movimentação de valores, abertura de conta ou qualquer funcionalidade transacional. Sua finalidade é informar sobre a Unida e seus produtos e viabilizar o primeiro contato do Visitante com o time comercial.

3.4. A apresentação de produtos e serviços neste site tem caráter exclusivamente informativo e institucional, não constituindo oferta vinculante, proposta contratual ou contratação automática de qualquer natureza.



3.5. A efetiva prestação de qualquer serviço financeiro pela Unida depende da celebração de instrumento contratual específico e da conclusão do processo de identificação e verificação de clientes exigido pela regulamentação aplicável, ambos conduzidos fora deste site. Condições operacionais como prazos de processamento, cotações aplicáveis e demais aspectos da execução de cada serviço são regidas por esse instrumento específico, e não por estes Termos de Uso.

3.6. O Visitante é livre e autônomo para decidir sobre a contratação dos serviços da Unida, sendo o único responsável pelas decisões financeiras tomadas com base nas informações disponibilizadas neste site.

3.7. O uso deste site não cria, entre a Unida e o Visitante, qualquer vínculo empregatício, societário, de representação, associativo ou de qualquer outra natureza além da relação informativa, e eventualmente comercial, aqui estabelecida.

CLÁUSULA 4 – IDENTIFICAÇÃO E CONTATO DO VISITANTE

4.1. O site não disponibiliza abertura de conta. Eventuais funcionalidades que solicitem dados do Visitante, tais como formulários de contato, solicitação de simulação, atendimento via WhatsApp ou canais equivalentes, exigirão o fornecimento de informações mínimas de identificação.

4.2. Ao preencher o formulário, o Visitante fornece os seguintes dados: nome completo, nome da empresa, CNPJ (quando aplicável), e-mail e telefone, além de campo livre e opcional para descrever a necessidade ou operação de interesse.

4.3. O Visitante será direcionado a uma conversa no WhatsApp com o time comercial da Unida, e os dados informados no formulário são armazenados para viabilizar esse atendimento e, quando solicitado pelo próprio Visitante, o agendamento de uma reunião.

4.4. O preenchimento do formulário é livre e voluntário, e destina-se exclusivamente a pessoas maiores de 18 (dezoito) anos ou emancipadas.

4.5. O Visitante compromete-se a fornecer informações verdadeiras e atualizadas no formulário, sob pena de a Unida não dar seguimento ao contato, sem prejuízo das responsabilidades civis e criminais aplicáveis em caso de informação falsa.

4.6. O preenchimento do formulário não representa contratação de qualquer produto ou serviço da Unida, nem dá início a relação de cliente. Caso o contato comercial evolua para a efetiva contratação de serviços, o Visitante passará a se submeter a instrumento



contratual específico e ao processo de identificação e qualificação de clientes exigido pela regulamentação aplicável às instituições financeiras.

4.7. A Unida reserva-se o direito de não dar prosseguimento a solicitações que contenham indícios de fraude, dados inconsistentes ou finalidade incompatível com os serviços oferecidos, ou que violem estes Termos ou a legislação aplicável.

4.8. O tratamento dos dados fornecidos pelo Visitante é disciplinado pelo Aviso de Privacidade e pela Política de Cookies, documentos integrantes destes Termos.

CLÁUSULA 5 – GRATUIDADE DA NAVEGAÇÃO E SERVIÇOS REMUNERADOS

5.1. A navegação no site é gratuita, não sendo cobrada qualquer tarifa, taxa ou contrapartida do Visitante pelo simples acesso às páginas, conteúdos institucionais e formulário de contato disponibilizados pela Unida.

5.2. A utilização de determinados serviços oferecidos pela Unida, a exemplo de contas digitais, estrutura de Banking as a Service (BaaS), câmbio, transferências internacionais, cartão pré-pago e negociação de ouro, é remunerada e poderá estar sujeita à cobrança de tarifas, taxas, spreads ou anuidades, conforme tabela de preços vigente da Unida.

5.3. Todas as taxas e tarifas aplicáveis serão informadas previamente à contratação do respectivo serviço, de forma clara e acessível, permitindo ao Visitante conhecer as condições comerciais antes de manifestar sua concordância, em observância ao dever de transparência previsto na regulamentação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil e ao Código de Defesa do Consumidor.

5.4. A contratação e a cobrança pelos serviços remunerados não ocorrem por meio deste site institucional, mas sim no âmbito da relação contratual específica estabelecida entre a Unida e o Visitante para a prestação de cada serviço, regida por instrumento próprio e pela regulamentação aplicável às instituições financeiras.

5.5. Caso, no âmbito da contratação de serviços remunerados, sejam utilizados processadores de pagamento terceirizados, a Unida não terá acesso irrestrito a todos os dados bancários e financeiros tratados diretamente por esse terceiro, recomendando-se ao Visitante a leitura atenta dos Termos de Uso e do Aviso de Privacidade do respectivo processador.

CLÁUSULA 6 – RESPONSABILIDADE DAS PARTES

6.1. Compete à Unida: (i) manter o site em regular funcionamento, ressalvadas as hipóteses de indisponibilidade previstas nestes Termos; (ii) apresentar de forma clara e atualizada as informações institucionais e sobre os produtos e serviços divulgados no site; (iii) dar tratamento adequado às solicitações de contato recebidas pelo formulário "Fale com um Especialista"; e (iv) manter canais de comunicação adequados com os Visitantes, incluindo SAC e Ouvidoria.

6.2. Compete ao Visitante: (i) utilizar o site em conformidade com estes Termos e com a legislação vigente; (ii) fornecer informações verdadeiras e atualizadas ao preencher o formulário de contato; e (iii) responder, na esfera cível e criminal, pelas informações que fornecer e pelos atos que praticar por meio do site.

6.3. A execução dos serviços efetivamente contratados pelo Visitante, incluindo o cumprimento da regulamentação aplicável a cada operação, é regida pelo instrumento contratual específico celebrado entre a Unida e o Visitante, fora do âmbito deste site, não estando abrangida por estes Termos de Uso.

CLÁUSULA 7 – ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA UNIDA

7.1. A Unida não se responsabiliza por:

- Indisponibilidades do site decorrentes de falhas que não sejam de sua responsabilidade direta, incluindo instabilidades de conexão à internet do Visitante ou de provedores de terceiros;
- Condutas praticadas por Visitantes que violem estes Termos ou a legislação aplicável;
- Dados falsos, incompletos ou desatualizados fornecidos pelos Visitantes;
- Danos causados por terceiros, vírus, malwares ou falhas de rede alheias ao seu controle;
- Mau uso do site pelo Visitante, incluindo o compartilhamento indevido de login e senha;
- Eventos de caso fortuito ou força maior; e
- Condutas ilícitas praticadas por Visitantes no uso do site, das quais a Unida não tenha prévio conhecimento.



CLÁUSULA 8 – REGRAS DE CONDUTA E PROIBIÇÕES

8.1. É vedado ao Visitante: (i) praticar atos que lesem direitos da Unida, de outros Visitantes ou de terceiros; (ii) acessar ou tentar acessar áreas do site de forma não autorizada, incluindo tentativas de invasão, exploração de vulnerabilidades ou uso de robôs e ferramentas automatizadas de coleta de dados; (iii) utilizar o site para fins ilícitos, fraudulentos ou que violem normas regulatórias, especialmente de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo (PLD/FT); (iv) fornecer dados falsos no formulário de contato ou em qualquer interação com a Unida pelo site; e (v) responsabilizar a Unida por atos praticados exclusivamente por terceiros.

8.2. A Unida poderá, imediatamente e sem aviso prévio, desconsiderar ou não dar seguimento a solicitações de contato, sempre que identificar conduta inadequada, ilícita ou que represente risco à segurança do site, dos demais Visitantes ou da própria instituição.

8.3. A Unida disponibiliza canal de denúncia para relato de condutas irregulares, através do portal: <https://www.contatoseguro.com.br/unidadtvm>.

CLÁUSULA 9 – PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Todos os direitos de propriedade intelectual relativos ao site, incluindo, mas não se limitando a marca, layout, código-fonte, funcionalidades, textos, imagens e demais elementos, são de titularidade exclusiva da Unida ou de seus licenciadores.

9.2. Tais direitos são protegidos pela legislação brasileira aplicável, incluindo a Lei nº 9.610/1998 (Lei de Direitos Autorais) e a Lei nº 9.279/1996 (Lei de Propriedade Industrial), bem como por tratados internacionais dos quais o Brasil seja signatário.

9.3. É expressamente proibida a cópia, reprodução, engenharia reversa, descompilação, distribuição ou qualquer outra forma de utilização não autorizada do site ou de seus elementos, sob pena de responsabilização civil e criminal.

CLÁUSULA 10 – DADOS PESSOAIS

10.1. O tratamento de dados pessoais realizado pela Unida no âmbito do site é disciplinado pelo Aviso de Privacidade e pela Política de Cookies, os quais constituem parte integrante



e inseparável destes Termos de Uso, devendo ser lido em conjunto com o presente documento.

CLÁUSULA 11 – DESDOBRAMENTOS DO ACESSO

11.1. O acesso ao site depende de conexão à internet e de dispositivo compatível, cuja qualidade e segurança são de responsabilidade do Visitante. Recomenda-se a utilização de antivírus e demais ferramentas de segurança atualizadas.

11.2. A Unida reserva-se o direito de modificar, suspender ou descontinuar, total ou parcialmente, funcionalidades do site, a qualquer tempo, mediante comunicação prévia aos Visitantes, quando possível.

11.3. O site poderá conter links para sites ou aplicativos de terceiros, sobre os quais a Unida não exerce controle e não se responsabiliza pelo conteúdo, práticas de privacidade ou eventuais danos decorrentes de seu acesso.

CLÁUSULA 12 – ALTERAÇÕES DOS TERMOS

12.1. A Unida poderá alterar unilateralmente estes Termos a qualquer momento, especialmente para adequação a exigências legais ou regulatórias.

12.2. As alterações produzem efeitos a partir da sua publicação no site, e a continuidade da navegação pelo Visitante após a publicação será considerada aceite tácito das novas condições.

12.3. Caso o Visitante não concorde com as alterações, a única medida cabível é deixar de acessar e utilizar o site, já que estes Termos não geram conta, cadastro ou relação contratual continuada que precise ser formalmente encerrada.

12.4. A alteração destes Termos não afeta os instrumentos contratuais já celebrados entre a Unida e o Visitante no âmbito de serviços efetivamente contratados, os quais permanecem regidos pelas condições vigentes na data de sua celebração, salvo disposição em contrário prevista no próprio instrumento ou exigida pela regulamentação aplicável.

CLÁUSULA 13 – LEI APLICÁVEL E FORO

13.1. A Unida é administrada a partir da cidade de Barueri, Estado de São Paulo.

13.2. Estes Termos são regidos pelas leis da República Federativa do Brasil.

13.3. Fica eleito o foro da Comarca de Barueri, Estado de São Paulo, como competente para dirimir quaisquer controvérsias decorrentes destes Termos, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, ressalvadas as hipóteses de competência inafastável do foro do domicílio do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

