
INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇOS
LATÊNCIA DA PLATAFORMA DE NEGOCIAÇÃO E TEMPO DE
ATENDIMENTO DE CANAIS ALTERNATIVOS

BANCOSSEGURO S.A.

Indicadores de níveis de serviço	Áreas responsáveis:	Investimentos & Compliance
	Data:	Outubro/2023

Indicadores de níveis de serviço - SLA

Dado que os investidores fazem uso de equipamentos conectados à internet e de plataformas de negociação para seguir em frente com suas operações, os investidores estão sujeitos a uma ocorrência nomeada por "latência", que diz respeito à intermitência de tempo entre o início do envio da ordem pelo investidor via plataforma de negociação, e o momento em que estes são confirmados, ou seja se tornam ativos do cliente.

Para melhor atender seus respectivos clientes, conforme Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, bem como as demais orientações sobre o assunto, o participante intermediário deve estimar o desempenho esperado das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, assim como o tempo médio de atendimento, com intervalo de confiança de 99%, dos canais alternativos disponibilizados (telefone, e-mail, chat, entre outros) caso ocorra interrupções das atividades de transmissão.

Em casos de intermitência da plataforma e/ou de identificação de inconsistências de informações, os investidores podem recorrer à assessoria de investimentos, por meio dos canais disponíveis, para darem sequência com suas respectivas operações de renda variável.

Portanto, o BancoSeguro S.A. ("Companhia") descreve abaixo os níveis de serviço segmentados de acordo com as plataformas e canais de atendimento de negociação:

Latência da Plataforma de Negociação¹

<i>Plataforma de Negociação</i>	<i>Tempo Mínimo</i>	<i>Tempo Médio</i>	<i>Tempo Máximo</i>
Via App/Homebroker	1ms	924ms	1836ms

¹ os valores de latência se referem, exclusivamente, ao tempo de processamento da ordem dentro de nossa própria infraestrutura, ou seja, sem considerar o trânsito da ordem nas infraestruturas fora de nosso controle.

(O período de medição ocorre mensalmente e considera o valor de Tempo Máximo publicado neste documento. Os valores aqui publicados são revisados semestralmente a fim de garantir que o controle realizado reflita neste documento)

Tempo de atendimento dos canais alternativos de negociação²

(em caso de indisponibilidade da plataforma de negociação)

<i>Canal</i>	<i>Tempo médio</i>	<i>Tempo Máximo</i>
Telefone	04 min	12 min
E-mail	31 min	2h04 min

² O BancoSeguro conta com controles consistentes de verificação para garantir o cumprimento das estimativas dos canais de atendimento, através de ferramenta que registra o tempo de atendimento em todas as interações. Todas as informações registradas são armazenadas em banco de dados e disponibilizadas via ferramenta de visualização de dados acompanhadas de apontamento de incidentes e dias críticos.

(O período de medição ocorre mensalmente e considera o valor de Tempo Máximo publicado neste documento. Os valores aqui publicados são revisados semestralmente a fim de garantir que o controle realizado reflita neste documento)

Importante: As informações apresentadas refletem estimativa de latência da plataforma e tempo de atendimento por canais alternativos – em horário de negociação da bolsa de valores –, em um intervalo de 99% de confiança. O BancoSeguro reforça que estas estimativas não devem ser consideradas como obrigação uma vez que podem sofrer impactos em casos de eventos externos (e.g. oscilações elevadas, mudanças repentinas de mercado, liquidez, leilões, entre outros).

O BancoSeguro reforça ainda, que toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a: (a) status das ordens; (b) posições de custódia, de operações e de limites; e (c) cotação de ativos.

Qualquer alteração neste documento deverá ser previamente analisada pelas áreas de Investimentos, Tecnologia e Compliance.

Indicadores de níveis de serviço	Áreas responsáveis:	Investimentos & Compliance
	Data:	Outubro/2023

O BancoSeguro se compromete em adotar às melhores práticas de mercado, a fim de exercer suas atividades com diligência, lealdade e boa-fé frente a seus clientes.

Controle de Alterações

Revisão	Alterações	Data
00	Versão inicial Investimentos, Tecnologia e Compliance	Março/2022
01	Primeira versão Investimentos, Tecnologia e Compliance	Março/2023
02	Segunda Versão Investimentos, Tecnologia e Compliance	Outubro/2023

BANCOSSEGURO INTERNET S.A. – INVESTIMENTOS, TECNOLOGIA E COMPLIANCE

Qualquer alteração neste documento deverá ser previamente analisada pelas áreas de Investimentos, Tecnologia e Compliance.