



# ***Indicadores de níveis de serviço – SLA***

## **INFORMATIVO PLATAFORMA SICREDI**

### **1. Objetivo e Abrangência:**

- 1.1. Este documento tem como objetivo apresentar informações relevantes pertinentes a plataforma oferecida pelo Sicredi, permitindo que o investidor tome ciência sobre o nível de performance e resultados relacionados a tal plataforma, bem como os procedimentos adotados pelo Sicredi em situações de instabilidade das plataformas e atendimento em casos de contingência.
- 1.2. O Informativo compilará tais informações colaborando para uma tomada de decisão mais precisa e transparente por parte do investidor no que tange contratação e uso das plataformas, de forma que se recomenda a leitura atenta de todos os clientes e possível novos associados do Sicredi que venham a operar via plataformas de negociação via intermediação do Sicredi.
- 1.3. As informações e dados presentes no Informativo atendem o disposto na Instrução CVM no. 35/21 que alterou a ICVM 505/11, assim como, os ofícios circulares.

### **2. Plataforma**

- 2.1. As operações realizadas por plataforma de negociação dependem da conexão de equipamentos à internet, sendo que toda transmissão por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos oriundos de problemas externos que os participantes podem não possuir qualquer ingerência, podendo ocasionar prejuízos relacionados ao atraso ou até mesmo impedimento do envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas.
- 2.2. Assim, um dos problemas que ocasiona maior impacto ao investidor é a denominada "latência", ou seja, a diferença de tempo entre o início de um evento e o momento em que seus efeitos se tornam perceptíveis.
- 2.3. Cada plataforma de negociação disponível no mercado adota um Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement – "SLA"), possuindo a latência como um dos mais sensíveis indicadores que deve ser levado em consideração por seus usuários, uma vez que a latência pode promover resultados diferentes daquele simulados inicialmente em estratégia de negócios que não considerou a influência da latência.
- 2.4. Nesse sentido, apresentamos as latências máximas para a Plataforma de Negociação ofertada pelo Sicredi, considerando a latência para transmissão de ordens e sincronismo de informações pertinentes ao operacional do investidor.

2.5. Além disso, apresentaremos informações mínimas relacionada a funcionalidade de cada plataforma.

2.6. Homebroker:

| Home Broker  |          |
|--|----------|
| Latência para sincronização das seguintes informações:   | Segundos |
| Posição em Custódia  | 1        |
| Transmissão de Ordem   | 1        |
| Status das Ordens Emitidas em Nome do Cliente  | 1        |
| Cotação de Ativos  | 1        |
| Para mais informações relacionadas a funcionalidade da ferramenta, recomenda-se consultar o Tour Guiado disponível no próprio homebroker |          |
| Custos:  |          |
| Sem custos   |          |
| Informações e valores datados de 18/07/2023  |          |

| Funcionalidades                            | Homebroker |
|--|------------|
| Negociação em tempo real                   | X          |
| Boleta Rápida                              | X          |
| Ordem Padrão, Stop e Agendada              | X          |
| Ordem OCO                                  | X          |
| Grade de cotações                          | X          |
| Gráfico                                    | X          |
| Livro de ofertas, Livro de preços e Netrix | X          |
| Notícias                                   | x          |

3. Nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e do Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, o intermediário, para melhor atender os clientes, deve estimar o desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, bem como o tempo médio de atendimento.

3.1 Nesse sentido, o Sicredi apresenta abaixo relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

**Plataforma:**

| Plataforma de negociação | Período     | Latência Máxima | Latência Média |
|--------------------------|-------------|-----------------|----------------|
| Homebroker               | 2º Sem/2023 | 415 ms          | 5,03 ms        |
|                          | 1º Sem/2023 | 44,64 ms        | 22,36 ms       |
|                          | 2º Sem/2022 | 100,68 ms       | 63,32 ms       |

**Tempo de atendimento dos canais alternativos de negociação em caso de indisponibilidade da(s) plataforma(s) de negociação:**

| Canal    | Período     | Latência Máxima | Latência Média |
|----------|-------------|-----------------|----------------|
| Telefone | 2º Sem/2023 | 7m 24s          | 3min           |
|          | 1º Sem/2023 | 9m 20s          | 2m 13s         |
|          | 2ºSem/2022  | 7m 22s          | 2m 13s         |
| E-mail   | 2º Sem/2023 | 8hr             | 1h 27m         |
|          | 1º Sem/2023 | 4hr             | 1h 25m         |
|          | 2ºSem/2022  | 4hr             | 1h 35m         |

\*Todas as informações apresentadas neste documento são atualizadas de forma semestral.

- **Aviso Legal:**

As informações acima são apresentadas em um intervalo de 99% de confiança considerando o histórico de latência de plataformas e tempo de atendimento de cada meio alternativo de execução de operações. Além disso, os valores máximos de latência divulgados se referem, exclusivamente, ao tempo de processamento da ordem dentro de nossa própria infraestrutura, desconsiderando a latência inerente ao trânsito da ordem nas infraestruturas fora de nosso controle.

| Data da Publicação da Versão | Versão | Observação   |
|------------------------------|--------|--|
| 05/10/2023                   | v1     | Publicação do documento                            |
| 05/03/2024                   | v2     | Atualização com informações referentes 2º sem 2023 |