

SLA de Latência

Estabelecer, registrar e divulgar aos clientes da Santander Corretora, SLA para o serviço disponibilizado para execução de ordens via plataforma de negociação.

Este SLA, visa garantir que a execução de ordens dos clientes possua adequada velocidade de transmissão da ordem (latência).

A Santander Corretora possui suas plataformas eletrônicas localizadas em estrutura DMA1 e DMA2. No caso de DMA1, a infraestrutura que executa o OMS é gerida e administrada pela Santander Corretora. No caso de DMA2, a infraestrutura pertence ao provedor de tecnologia (*vendor*) que fornece ao cliente a plataforma eletrônica de negociação.

Os indicadores de latência das estruturas DMA1 e DMA2, desde a chegada da ordem na Santander Corretora, o envio para a B3 e o retorno dos status (inserção, execução, cancelamento, rejeição) para o investidor, devem apresentar o tempo médio esperado com intervalo de confiança de 90% (noventa e cinco por cento) a 100% (cem por cento).

Caso ocorra indisponibilidade/interrupção ou alteração na latência esperada, as informações serão atualizadas no site da Santander Corretora. O evento também será informado imediatamente às Mesas de Operações, ao canal de Atendimento telefônico ("Santander Ações") e à Assessoria de Investimentos para que seja prestado reforço no atendimento ao investidor, quanto a orientações e forma de continuidade a suas operações.

Informaremos o investidor no instante da ocorrência de interrupção/indisponibilidade da Plataforma de Negociação, o início e término desta ocorrência para que o cliente possa realizar suas operações através dos canais de serviço oferecido pela Santander Corretora:

1. através de informação ao cliente quando do acesso a plataforma do Homebroker tanto para
2. através dos canais de atendimento ao cliente.

SLA de Latência

Termo de Aquisição com o Cliente Varejo (PF/PJ e Private Banking) da Santander Corretora

I. Formas de contratação da ferramenta	A contratação da ferramenta de DMA 1 – CMA é efetuada através da realização do Cadastro na Santander Corretora, sendo que ao término deste cadastro o cliente terá acesso gratuitamente à ferramenta de Homebroker da Santander Corretora.
II. custos relacionados (utilização, ambiente de testes)	Não há custos para o cliente
III. funcionalidades da ferramenta (manual da plataforma);	• Controle total da execução de suas ordens, sem intermediários e com total confidencialidade; • Link DDE para exportar ao Excel; • Rapidez e agilidade, com a confirmação automática das ordens executadas; • Acompanhamento on-line do mercado, com melhor aproveitamento das oportunidades de negócio.
IV. formas de testar a ferramenta e as funcionalidades;	Somente quando da contratação da Plataforma de Negociação.
V. Procedimento de contingência, detalhando os passos a serem seguidos pelo investidor em casos de indisponibilidade e instabilidade da ferramenta e formas de aviso sobre os incidentes pela Corretora	Na impossibilidade de acesso a um respectivo canal de atendimento, o cliente poderá acessar um dos canais disponibilizados pela Santander Corretora para realizar as suas operações de compra e venda de ações: 1.Santander Ações SP: Central de Atendimento ao Cliente, composta por profissionais de operações, que além de dirimir dúvidas e orientar ao cliente sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Santander Corretora, também acolhem/registram a ordem de compra e venda para o cliente na Plataforma de Negociação; Tempo Máximo de Atendimento: 25 min. 2.Mesa de Operações da Santander Corretora (Sede): composta por profissionais de operações que, além de prestar atendimento ao cliente, também a ordem de compra e venda para o cliente na Plataforma de Negociação; Tempo Máximo de Atendimento: 10 min. 3.Site da Santander Corretora (www.santandercorretora.com.br): onde o Cliente pode acessar o Sistema Homebroker e realizar suas operações de compra e venda de ações; Tempo Máximo de Atendimento: 10 min. 4.Internet Banking (IBPF) Site do Banco Santander: direciona o Cliente para página do Site da Santander Corretora www.santandercorretora.com.br, onde o Cliente pode acessar o Sistema Homebroker e realizar suas operações de compra e venda de ações; Tempo Máximo de Atendimento: Imediato. 5.Mobile da Santander Corretora (APP): canal mobile da Santander Corretora, onde o Cliente pode realizar suas operações de compra e venda de ações; Tempo Máximo de Acesso: Imediato (conforme a disponibilidade do provedor do cliente). 6.Mobile do Banco Santander (MBB): canal mobile do Banco Santander, o qual direciona para a página do Site da Santander Corretora www.santandercorretora.com.br, onde o Cliente pode acessar o Sistema Homebroker e suas operações de compra e venda de ações. Tempo Máximo de Atendimento: Imediato.

SLA de Latência

VI. tipos disponíveis de plataformas, algoritmos e responsabilidades envolvidas em cada tipo	DMA 1: CMA Não oferece algoritmo ao cliente.
VII. trilhas de auditoria – informações registradas.	As Plataformas de Negociação oferecida pela Santander Corretora, possuem as seguintes trilhas de auditoria: Processo 1.Risco Pré 2.Conexão 3.Trilha Administrativa 4.Trilha de Negociação Transação Inclusão e alteração de limites operacionais de clientes Registros de entrada e saída Atividades administrativas de sistemas Log de envio de ofertas à B3
VIII. Indicador de Latência máxima esperada de cada plataforma de Negociação	Indicador I: Tempo de Envio de Ordem à B3 Latência Máxima Esperada: 90 a 100%. Indicador II: Tempo de recebimento do retorno do status da ordem Latência Máxima Esperada: 90 a 100%. Indicador III: Tempo de recebimento de confirmação de negócio e confirmação de cancelamento Latência Máxima Esperada: 90 a 100%. Indicador IV: Tempo de Disponibilidade Latência Máxima Esperada: 90 a 100%.
IX. Desatualização de Informações (cotação, posição de Custódia e etc.)	A divulgação sobre a desatualização de informações ao cliente, ocorrerá através de informação disponibilizada no site Homebroker, e o cliente visualizará quando do acesso a plataforma do Homebroker.

Indicador de latência interna:

Clientes Varejo Plataformas de Negociação	Latência Total		Índice de Disponibilidade (90% a 100%)
	Média (ms - milissegundos) *	Percentual de Referência Média (90% a 100%)	
CMA - Homebroker	8 ms	95%	95%
CMA - APP	8 ms	95%	95%
CMA- APP CORR	8 ms	95%	95%
CMA - MESA	8 ms	95%	95%
ATG	9,019 ms	95%	100%
BLK	10,35 ms	95%	100%
FISVALDI	4,30 ms	95%	100%

*Desde a chegada da ordem na instituição, até o envio da mesma à B3 (Brasil, Bolsa, Balcão) e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição), desde a chegada na instituição até o envio para o cliente