

**SANTANDER CORRETORA DE CâMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.**, com sede na Capital do Estado de São Paulo, Av. Presidente Juscelino Kubitschek, n.º 2041 e 2235, - 24º andar inscrita no CNPJ/MF sob o nº 51.014.223/0001-49 (“**CORRETORA**”), formaliza o SLA de Latência com seus clientes, visando o cumprimento dos Ofícios-Circulares 3/2020-CVM/SMI e 6/2020-CVM/SMI.

## CLÁUSULA 1ª – OBJETO

Este acordo de Nível de Serviço-SLA Latência, visa estabelecer, registrar e divulgar aos clientes da Santander Corretora, SLA para o serviço disponibilizado de execução de ordens para que possua adequada velocidade de transmissão da ordem (latência).

A Santander Corretora possui duas 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.

## CLÁUSULA 2ª – REGRAS APLICÁVEIS

O Termo de Aquisição é aplicável para o Cliente Varejo (PF/PJ e Private Banking) da Santander Corretora.

### 1. Formas de contratação da ferramenta

#### 1.1. Plataforma CMA - Homebroker

A contratação da ferramenta de DMA 1 – Site Homebroker é efetuada no momento do Termo de Adesão, quando da realização do Cadastro na Santander Corretora, sendo que ao término deste processo cadastral, o cliente terá acesso gratuitamente à ferramenta Homebroker da Santander Corretora.

#### 1.2. Plataforma ATG

O cliente deverá efetuar a solicitação da contratação da ferramenta, através do contato telefônico com a mesa de negociação eletrônica da Santander Corretora: +55 (11) 3012-5388.

A solicitação de contratação desta Plataforma é suscetível a avaliação, em função da característica e aplicabilidade do cliente frente a seus negócios.

**A Santander Corretora disponibiliza ao cliente, o canal alternativo do SAC para que o cliente possa efetuar o registro de sua intenção, independente da disponibilidade do canal oferecido:**

#### Atendimento Pessoa Física

**4004 3535 (capitais e regiões metropolitanas)**

**0800 702 3535 (demais localidades)**

<https://octagora.com/s/StderLibrs> (para pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

#### Atendimento Pessoa Jurídica

**4004 2125 (capitais e regiões metropolitanas)**

**0800 726 2125 (demais localidades)**

<https://octagora.com/s/StderLibrs> (para pessoas com deficiência auditiva ou de fala)

**Clientes no exterior - o cliente deve solicitar a operadora local que faça uma ligação a cobrar (55-11) 4504 3535**

A Santander Corretora informará ao cliente via sua caixa jurídica Santander Corretora corretorasantander@santander.com.br, as alterações que porventura ocorrerem na contratação da plataforma de negociação, havendo assim a necessidade de efetuar a renovação ao respectivo Termo de Adesão da Plataforma de Negociação.

## 2. Custos Relacionados (utilização, ambiente de testes)

Não há custos para o cliente na contratação da Plataforma de Negociação, tanto para Plataforma CMA – Sistema Homebroker quanto para Plataforma ATG.

## 3. Funcionalidades da ferramenta (manual da plataforma)

### 3.1. Plataforma CMA e ATG: Apresentam as seguintes funcionalidades:

- 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.

No caso da Plataforma CMA, o cliente poderá obter informações sobre a funcionalidade no Manual que apresenta as principais funcionalidade e recursos da Plataforma de negociação.

No caso da Plataforma ATG, o cliente receberá da própria ATG, o Manual de Procedimentos.

## 4. Formas de testar a ferramenta e as funcionalidades

Somente será possível realizar o teste e obter informações sobre as funcionalidades quando da contratação da Plataforma de Negociação.

## 5. 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:

- Atendimento Especializado de Investimentos:** 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: 30 min.
- 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: 30 min.
- Site da Santander Corretora ([www.santandercorretora.com.br](http://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

- d. **Internet Banking (IBPF) Site do Banco Santander:** direciona o Cliente para página do Site da Santander Corretora ([www.santandercorretora.com.br](http://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.
- e. **Mobile da Santander Corretora (APP Santander Trader):** 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).
- f. **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](http://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.

**O aviso sobre a instabilidade ou indisponibilidade da plataforma de negociação será divulgado ao cliente da seguinte forma:**

**1. Plataforma CMA - Homebroker: através da Santander Corretora, o aviso ao cliente será através de:**

**(i) Instabilidade:**

- **pop up, o qual pode ser visualizado após o cliente efetuar o acesso/Login na ferramenta Homebroker.**

**(ii) Indisponibilidade de todos os canais de atendimento:**

- **via e-mail através do domínio @ Santander.com.br ou através dos canais digitais do Banco Santander (Ex.: Push via aplicativo Banco Santander).**

**2. Plataforma ATG: através da própria ATG:**

- **via e-mail através de sua área de suporte pelo endereço Americas Trading Group [support@americastg.com](mailto:support@americastg.com).**

**6. Tipos disponíveis de plataformas, algoritmos e responsabilidades envolvidas em cada tipo**

**a. DMA 1: CMA**

Não oferece algoritmo ao cliente.

É oferecido ao Modelo Multicast, ou seja, o cliente pode visualizar todas as operações, independentemente da plataforma em que foi originada.

**b. DMA 2: ATG**

Oferece algoritmo ao cliente.

É oferecido ao cliente o Modelo Unicast, ou seja, o cliente somente utiliza para realização da execução de ordens. As demais informações, a exemplo posição de custódia, podem ser consultadas pelo cliente através do Sistema Homebroker ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)).

**7. Trilhas de Auditoria – informações registradas**

Visando resguardar os interesses dos clientes e assegurar o registro de suas ações no âmbito da utilização de plataformas, a Santander Corretora registra em trilha de auditoria as seguintes informações para as Plataformas de Negociação:

<b>Processo</b>	<b>Transação</b>
1.Risco Pré	Inclusão e alteração de limites operacionais de clientes
2.Conexão	Registros de entrada e saída
3.Trilha Administrativa	Atividades administrativas de sistemas
4.Trilha de Negociação	Log de envio de ofertas à B3
5.Trilhas de Login e Logoff	Registros de entrada e saída do cliente na Plataforma de Negociação
6.Origem das ofertas IPS	Registro de informações sobre a origem da oferta do cliente

Para garantir sua segurança, monitoramento e rastreabilidades das ordens recebidas em nossos canais eletrônicos, fazemos o registro de todas as ações, eventos, atividades, relacionados à criação, modificação ou exclusão de ordens.

Os dados registrados são: Código, Nome do Cliente, IP, Tipo (compra/venda), Preço de execução, Quantidade, Valor, Canal de colocação da ordem, mercado (Bovespa/BM&F) e Bolsa (B3).

#### **8. Divulgação do tempo de atualização da informação ou local da informação atualizada sobre *status* de ordens, posições de custódia, ofertas e operações, limites e cotação de ativos de cada plataforma de negociação:**

##### **Plataforma CMA:**

- Informamos que ocorre em real time, o tempo de atualização das informações referente à: status de ordens, posições de custódia, limite, ofertas e operações e cotação de ativos.

##### **Plataforma ATG:**

Informamos que ocorre em real time, o tempo de atualização das informações referente à: status de ordens, ofertas e operações e cotação de ativos.

- Quanto ao tempo de atualização referente às posições de custódia e limites: informamos que a Plataforma ATG não apresenta essas informações aos clientes. Para obtenção dessas informações atualizadas, o cliente pode acessar através do Sistema Homebroker ([www.santandercorretora.com.br](http://www.santandercorretora.com.br)) ou contatar a Mesa de Operações ou Atendimento Especializado de Investimentos.

#### **9. Indicador de latência interna:**

Os dados serão atualizados **semestralmente**, sempre com base nas informações referente ao último semestre. 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 máximo de 30 segundos**.

Apresentamos abaixo o histórico de latência interna:

Latência Interna das plataformas de negociação	Histórico	Mínima	Média	Máxima
(SLA para envio de ordens)	2ºSem/2024	00:00:00.002187	00:00:00.0889863	00:00:71.885926
	1ºSem/2024	00:00:00.00196	00:00:00.011207	00:00:87.160989
	2ºSem/2023	00:00:00.002649	00:00:00.010310	00:00:45.625522
	1ºSem/2023	00:00:00.002680	00:00:00.006274	00:00:22.825165
	2ºSem/2022	00:00:00.001233	00:00:00.005116	00:00:06.751989

**10. Histórico de publicações do SLA**

<b>Versão</b>	<b>Validade</b>	<b>SLA</b>
<b>1ª</b>	<b>19/03/2021 a 10/09/2021</b>	<a href="#">SLA versão 1</a>
<b>2ª</b>	<b>10/09/2021 a 10/10/2021</b>	<a href="#">SLA versão 2</a>
<b>3ª</b>	<b>10/10/2021 a 28/01/2022</b>	<a href="#">SLA versão 3</a>
<b>4ª</b>	<b>28/01/2022 a 30/06/2022</b>	<a href="#">SLA versão 4</a>
<b>5ª</b>	<b>30/06/2022 a 30/12/2022</b>	<a href="#">SLA versão 5</a>
<b>6ª</b>	<b>01/01/2023 a 30/06/2023</b>	<a href="#">SLA versão 6</a>
<b>7ª</b>	<b>01/07/2023 a 31/12/2023</b>	<a href="#">SLA versão 7</a>
<b>8ª</b>	<b>01/01/2024 a 30/06/2024</b>	<a href="#">SLA versão 8</a>
<b>9ª</b>	<b>01/07/2024 a 31/12/2024</b>	<b><a href="#">Versão atual</a></b>

As atualizações que porventura ocorrerem serão destacadas em “negrito”, no corpo deste documento, gerando um novo versionamento do Acordo de Nível de Serviço - SLA de Latência.

São Paulo, 02 de Janeiro de 2025.

---

**SANTANDER CORRETORA DE CÂMBIO E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.**