

**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 para execução de ordens 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.

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 **95% (noventa e cinco por cento) a 100% (cem por cento)**.

## 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 - 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.

#### 1.2. Plataforma ATG

Para contratar a Plataforma ATG entrar em contato com a mesa de negociação eletrônica da Santander Corretora, através do telefone +55 (11) 3553 53 10.

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

Não há custos para o cliente, tanto para Plataforma CMA - 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.

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

Somente será possível quando da contratação da Plataforma de Negociação da CMA e ATG.

#### 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:

- a. **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.
- b. **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.
- c. **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: 10 min.
- 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):** 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.

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

- a. **DMA 1: CMA**  
Não oferece algoritmo ao cliente.
- b. **DMA 2: ATG**  
Oferece algoritmo ao cliente.

#### 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:

Processo	Transação
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
<b>5.Trilhas de Login e Logoff</b>	<b>Registros de entrada e saída do cliente na Plataforma de Negociação</b>
<b>6.Origem das Ofertas IPS</b>	<b>Registro de informações sobre a origem da oferta do cliente</b>

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. 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%.

## 9. 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 a Plataforma CMA (Sistema Homebroker) ou contatar a Mesa de Operações ou Santander Ações.

**10. Indicador de latência interna:**

Os dados serão atualizados semestralmente, sempre com base nas informações referente ao último mês do semestre.

Clientes Varejo Plataformas de Negociação	Latência Total		Índice de Disponibilidade (90% a 100%)
	Média (ms - millesegundos) *	Percentual de Referência Média (90% a 100%)	
<b>CMA - Homebroker</b>	0,14s	95%	95%
<b>CMA – APP BANCO</b>	0,14s	95%	95%
<b>CMA- APP CORRETORA</b>	0,20s	95%	95%
<b>CMA - MESA</b>	0,14s	95%	95%
<b>ATG</b>	0,003s	95%	98%

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

**São Paulo, 10 de Setembro de 2021.**

---

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