

**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.

## **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 de Sistema Homebroker da Santander Corretora.

#### **1.2. Plataforma ATG**

O cliente deverá efetuar a solicitação através do contato com a mesa de negociação eletrônica da Santander Corretora, através do telefone +55 (11) 3553 53 10.

A solicitações de contratação desta Plataforma são suscetíveis a avaliação, em função da característica e aplicabilidade do cliente frente a seus negócios.

### **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:

- 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: 30 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: 30 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: 30 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.

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:

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
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 Santander Ações.

**9. Indicador de latência interna:**

Os dados serão atualizados **semestralmente**, sempre com base nas informações referente ao último mês do 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 3 segundos**.

**10. Histórico de publicações do SLA**

Versão	Validade	SLA
1ª	19/03/2021 a 10/09/2021	<a href="#">SLA versão 1</a>
2ª	10/09/2021 a 10/10/2021	<a href="#">SLA versão 2</a>
3ª	A partir de 10/10/2021	<a href="#">SLA versão 3</a>

São Paulo, 10 de Outubro de 2021.

---

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