

Indicadores de níveis de serviço – SLA

Ao se utilizarem de equipamentos conectados à internet e de plataformas de negociação para realizar suas operações, os investidores estão sujeitos à chamada 'latência', ou seja, a diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor via plataforma de negociação, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

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.

Nesse sentido, a Clear apresenta abaixo a relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

- **Plataformas:¹**

Plataforma de negociação	Período	Latência máxima	Latência média	Latência mínima
Internas	1º sem/ 2023	9.995 ms	183 ms	1 ms
	2º sem/ 2022	3.239 ms	183 ms	20 ms
	1º sem/ 2022	32.222 ms	227 ms	39 ms
Externas	1º sem/ 2023	1.520 ms	119 ms	20 ms
	2º sem/ 2022	334 ms	58 ms	45 ms
	1º sem/ 2022	190 ms	19 ms	1 ms

Nos termos da Norma de Supervisão nº 29/2023-BSM, a Clear estabelece que a partir de fevereiro de 2024, a latência máxima para o processamento das ordens do cliente dentro da estrutura tecnológica sob sua infraestrutura é de 500 milissegundos.

1. ms refere-se ao montante em milissegundo.

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

Canal	Período	Tempo Médio	Tempo Máximo
Telefone	1º semestre / 2023	2min 24s	26min 46s
	2º semestre / 2022	58s	24min e 37s
	1º semestre / 2022	6min 16s	42min e 15s
WhatsApp/Chat	1º semestre / 2023	3min 47s	52min 55s
	2º semestre / 2022	2min 49s	40min e 22s
	1º semestre / 2022	1min 41s	28min e 07s
E-mail	1º semestre / 2023	21h 52min 27s	149h 10min 24s
	2º semestre / 2022	4h 03min 02s	23h 43min 36s
	1º semestre / 2022	4h 21min 30s	22h 3min 58s

A Clear estabelece que o SLA máximo para atendimento dos canais alternativos a partir de fevereiro de 2024 é de: Telefone: 1 hora; WhatsApp/Chat: 2 horas; e E-mail: 48 horas.

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. Diante do informado, a Clear ressalta que em casos de externalidades (e.g. altas oscilações, liquidez, leilões e etc.), a latência e tempo informado poderão ser estendidos, não podendo tais informações serem consideradas, para nenhum fim, como uma obrigação objetiva.

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.

Toda transmissão de ordem pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações

atualizadas relacionadas a: (a) status das ordens; (b) posições de custódia, de operações e de limites; e (c) cotação de ativos.

Por fim, a Clear adota as melhores práticas de mercado de modo a exercer suas atividades com boa-fé, diligência e lealdade perante seus clientes.

- **Ferramentas e controle de tempo de atendimento**

A Clear possui controles consistentes e passíveis de verificação para garantir o cumprimento dos valores dos tempos de atendimento dos canais alternativos oferecidos, por meio de ferramentas de atendimento que registram o tempo de atendimento ao cliente em todas as interações independente do canal de contato.

Todas as informações registradas são armazenadas em banco de dados e disponibilizadas via ferramenta de visualização de dados acompanhadas de apontamento de incidentes e dias críticos.