



### **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 XP Investimentos apresenta abaixo relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

- **Plataformas:<sup>1</sup>**

Plataforma de negociação	Período	Latência máxima	Latência média	Latência mínima
Internas	1º sem/ 2023	9.927 ms	316 ms	1 ms
	2º sem/ 2022	9.813 ms	160 ms	1 ms
	1º sem/ 2022	466 ms	863 ms	1 ms
Externas	1º sem/ 2023	2238 ms	316 ms	1 ms
	2º sem/ 2022	555 ms	135 ms	46 ms
	1º sem/ 2022	525 ms	28 ms	1 ms

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	3min 23s	57min 01s
	2º semestre / 2022	4min 16s	25min 33s
	1º semestre / 2022	2min 40s	20min
WhatsApp/Chat	1º semestre / 2023	3min 27s	1h 45min 46s
	2º semestre / 2022	15 min 45s	51 min 25s
	1º semestre / 2022	1 min 05s	15 min
E-mail	1º semestre / 2023	8h 13min 51s	342h
	2º semestre / 2022	3 horas	12 horas
	1º semestre / 2022	5 horas 10 min 13s	15 horas 25 min 4s

- **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 XP Investimentos 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 XP Investimentos 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 XP Investimentos 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.