



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, à 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 a seus clientes, deve estimar o desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, bem como o tempo médio de atendimento, com intervalo de confiança de 95%, dos canais alternativos disponibilizados aos investidores (telefone, e-mail, chat, etc) em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas.

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

- **Plataformas:**

Plataforma de Negociação	Latência
Internas	305
Externas	110

- **Canais alternativos de negociação:**

Canal	Tempo médio de espera em casos de interrupção*
Telefone	4 minutos
Whatsapp	28 minutos
E-mail	3 horas úteis

- **Aviso Legal:**

As informações acima são apresentadas em um intervalo de 95% de confiança considerando a média histórica 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.



Por fim, a XP Investimentos destaca adotar às melhores práticas de mercado de modo a exercer suas atividades com boa-fé, diligencia e lealdade perante seus clientes.