



INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA

Ao utilizarem equipamentos conectados à internet e plataformas de negociação para realizar suas operações, os investidores estão sujeitos à denominada “latência” - 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 apresenta abaixo relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

Plataformas:¹

- Nos termos da Norma de Supervisão nº 29/2023-BSM, a XP 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.

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

- A XP 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; e
- A XP estabelece que o SLA médio para atendimento dos canais alternativos a partir de agosto de 2024 é de: Telefone: 30 minutos; WhatsApp/Chat: 30 minutos; e e-mail: 12 horas.

1. ms refere-se ao montante em milissegundo.

- **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 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 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 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.