



### **Procedimento em caso de indisponibilidade/instabilidade de plataformas**

Toda transmissão de ordem por meio digital está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas. Nesse sentido, como forma de possibilitar com que o investidor possa executar ordens, ainda que haja indisponibilidade ou instabilidade de plataformas, a XP Investimentos informa os procedimentos a serem adotados abaixo.

- **Forma de divulgação em casos de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação.**

Para se informar a respeito de eventuais instabilidades ou indisponibilidades em plataformas, o investidor poderá buscar contato por meio dos canais de comunicação da XP Investimentos, conforme relacionados abaixo:

(i.) Autoatendimento via WhatsApp: + 55 (11) 4935-2720

(ii.) Assessoria XP:

a. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4003-3710; e

b. Demais localidades: 0800-880-3710.

(iii.) E- mail (Fale Conosco):

<https://portal.xpi.com.br/pages/atendimento/atendimento.aspx>

- **O que fazer em caso de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação.**

Em caso de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas, o investidor deve buscar meios alternativos de execução de operações como forma de realizar envio de ordens ou zerar posições.

Cabe destacar que os meios alternativos de execução de ordens como Assessoria XP, Autoatendimento WhatsApp e e-mail possuem tempo médio de atendimento, que podem ser consultados em "Indicadores de níveis de serviço" nas páginas públicas de plataformas da XP Investimentos.

- **Meios alternativos de execução de operação.**

Em caso de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas terceiras, o investidor possui uma série de meios alternativos que permitem a transmissão de ordens e execução de suas operações, sendo estes:



- (i.) Autoatendimento via WhatsApp: + 55 (11) 4935-2720
- (ii.) Assessoria XP:
  - c. Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4003-3710; e
  - d. Demais localidades: 0800-880-3710.
- (iii.) Plataformas Proprietárias:
  - a. BULL;
  - b. Home Broker XP;
  - c. XP Trader;
  - d. APP XP Mobile

(iv.) E- mail (Fale Conosco):  
<https://portal.xpi.com.br/pages/atendimento/atendimento.aspx>

- **Em caso de indisponibilidade de determinado canal alternativo de execução de operações.**

- Como forma de mitigar eventuais transtornos na realização de operações, a XP Investimentos disponibiliza diversos meios de canais alternativos, sendo que em caso de indisponibilidade de um destes, o investidor possa utilizar outro meio para realizar suas operações.

- **Em caso de desatualização de informações (e.g. cotações, status de ofertas, custódia e garantias).**

Em caso de desatualização das informações constantes das plataformas terceiras, a informação válida poderá ser consultada nas plataformas proprietárias da XP Investimentos ou por meio dos canais de atendimento da Corretora. Cabe destacar que caberá ao investidor, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações diretamente na plataforma proprietária ou canais já informados.

- **Informações registradas em Trilha de auditoria**

Visando resguardar os interesses dos investidores e assegurar o registro de suas ações no âmbito da utilização de plataformas, a XP Investimentos registra em trilha de auditoria as seguintes informações:

- (i.) Autenticação de usuários tentativas válidas e inválidas;
- (ii.) Acesso a informações;



- (iii.) Ações executadas pelos usuários, incluindo criação ou remoção de objetos do sistema;
- (iv.) Identificação do usuário;
- (v.) Tipo de evento (*e.g.* execução de operação, tentativa de execução ou cancelamento de operação) ;
- (vi.) Data e hora do evento (*e.g.* momento de execução da operação);
- (vii.) Resultado do evento sucesso ou falha; Local de origem do evento; e
- (viii.) Nome de informações, componentes do sistema ou recursos afetados.