

> Plataformas

Estratégia de Pronto Atendimento

Este relatório estabelece os procedimentos e acordos mínimos de serviço (SLA) com objetivo de preservar o atendimento aos clientes em caso de indisponibilidade ou intermitência das plataformas de negociação. Para contratar a plataforma o cliente deverá enviar um e-mail para plataformas@necten.com.br ou entrar em contato pelo telefone 0800-7709936.

> Instabilidade ou indisponibilidade das Plataformas

Para que os clientes da Necten Investimentos SA CVMC (“Necten Investimentos”) possam continuar com suas negociações, mesmo com possíveis instabilidades das plataformas, vimos, por meio deste informar os procedimentos a serem seguidos.

Nos casos de instabilidade ou indisponibilidade de quaisquer das plataformas, o cliente será informado por meio de pop up que aparecerá na plataforma intermitente

> Canais alternativos (SLA)

Em caso de indisponibilidade de determinado canal alternativo à(s) plataforma(s) de negociação, a Necten oferece canais alternativos que permitam ao investidor registrar sua intenção, independente da disponibilidade do canal oferecido de forma a prover a seus clientes um pronto atendimento, mitigando eventuais perdas de oportunidade ocasionadas pela interrupção da comunicação pela plataforma utilizada, conforme abaixo:

Canal de Atendimento	Contato	Tempo máximo de espera em casos de interrupção*
Telefone Mesa de Operações	+ (11) 3292-1430/ + (11) 2142-0513	5 minutos
Telefone Atendimento	+ (11) 0800 7709936	5 minutos
Telefone HomeBroker	São Paulo + (11) 2142-0409	5 minutos
Telefone HomeBroker	Outras regiões 0800 770 9936	5 minutos
E-mail	atendimento@necten.com.br	3 horas úteis
Chat	Canto inferior direito do site da Instituição	20 minutos

> Desatualização de informações

Os canais alternativos mencionados podem ser utilizados para consultas, nos casos de desatualizações de informações (custódia, garantias, status de ofertas e cotações) constantes nas plataformas intermitentes.

> Trilhas de Auditoria

Visando blindar os interesses de seus clientes, bem como registrar todas as ações do mesmo à Instituição possui trilha de auditoria que contempla os seguintes itens: transações e informações relacionadas às ordens, dados de acessos registrando a entrada e saída do cliente (login/logoff), origem das ofertas (IP), bem como logs alterações de cadastro

> Acordos mínimos de serviço (SLA)

Primeiramente, importante frisar que, toda a transmissão de ordem realizada pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a: i) Status das ordens; ii) posições de custódia, de operações, de limites, e iii) cotações de ativos. Ao utilizar as 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, segue abaixo a latência máxima prevista em nossa plataforma:

Latência Máxima : 300 ms (milissegundos)*

Em consonância com o Ofício-Circular n 3/2020-CVM/SMI e do Comunicado Externo nº 0042020-PRE o intermediário, deve estimar o desempenho esperado (latência) utilizada pelos investidores, com intervalo de confiança de 95%* considerando o tempo máximo de latência das plataformas e de atendimento de cada meio alternativo de execução de operações.

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