

Indicadores de Níveis de Serviço - SLA

Nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e do Comunicado Externo nº 004/2020-PRE, a Necton Investimentos, 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) em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas.

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.

As informações 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, 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.

> SAC

São Paulo (11) 2142-0409 · (11) 3292-1319 ou
(11) 3292-1314 · atendimento@necton.com.br

> Ouvidoria

0800 72 77 764
ouvidoria@necton.com.br

> Endereço

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1355 - 4º andar
Jardim Paulistano, São Paulo - SP



Segue abaixo a relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

Plataforma de Negociação:

➤ Canais alternativos de negociação:

Tempo aproximado de espera em casos de interrupção*	Canal de Atendimento
5 minutos	Telefone
20 minutos	Chat
3 horas úteis	E-mail

Em caso de desatualização de informações (custódia, garantias, status de ofertas e cotações) constantes nas plataformas, a informação válida poderá ser consultada por meios dos canais de atendimento. Cabe destacar que o investidor deverá, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações na plataforma e canais de atendimento.

➤ Latência: 800 ms (milissegundos)

Desde a chegada da ordem na instituição, até o envio da mesma a [B]³ e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição) desde a chegada na instituição até o envio para o cliente.

NECTON INVESTIMENTOS S.A. CVMC

> SAC

São Paulo (11) 2142-0409 · (11) 3292-1319 ou
(11) 3292-1314 · atendimento@necton.com.br

> Ouvidoria

0800 72 77 764
ouvidoria@necton.com.br

> Endereço

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1355 - 4º andar
Jardim Paulistano, São Paulo - SP

