



ASSUNTO:

**POLÍTICA****ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

**1. OBJETIVO**

O objetivo deste documento é de publicar os planos de continuidade dos negócios, estabelecer os procedimentos e prazos estimados para reinício e recuperação das atividades em caso de interrupção dos processos de negócios da Novinvest Corretora de Valores Mobiliários Ltda. (“Corretora”).

**2. ABRANGÊNCIA**

Esta política abrange todos os colaboradores, fornecedores, parceiros, clientes e visitantes do site [www.novinvest.com.br](http://www.novinvest.com.br).

**3. DOCUMENTOS VINCULADOS**

- i. OC nº 3/2020 CVM/SMI;
- ii. OC nº 6/2020 CVM/SMI;
- iii. ICVM nº 612/2019;
- iv. Políticas internas.

**4. CONTROLE DE REVISÕES**

| VERSÃO | DATA   | ELABORADO POR: | CONFERIDO POR: | DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES |
|--------|--------|----------------|----------------|--------------------------|
| 1.0    | JAN/21 | Ediley Bispo   | Suêmi Ranieri  | Política nova            |

**5. DIRETRIZES**

A internet alterou a maneira das negociações no mercado de balcão organizado e na bolsa de valores mobiliários, com o uso cada vez mais intensivo de canais eletrônicos para negociações.

|  |                                  |               |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>ELABORADO POR:</b><br><i>Compliance</i> | <b>REVISADO POR:</b><br>Jurídico | Página 1 de 7 |
|--|----------------------------------|---------------|



ASSUNTO:

## POLÍTICA

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

Esse tipo de acesso pode ficar sujeito a problemas de conexão ou falhas de sistemas, que impedem a transmissão de uma ordem ou mesmo suspender totalmente o acesso por determinado período, em um determinado canal de acesso.

Esse cenário pode ser ainda mais desafiador em situações de estresse de mercado, em que o volume de operações pode crescer significativamente.

Mesmo que ocorra qualquer problema em um determinado canal de atendimento, os investidores podem enviar as suas ordens, pois, a Corretora disponibiliza diferentes canais de atendimento alternativos, que garantam o interesse para a execução de ordens comandadas, conforme abaixo.

#### 5.1 CASO DE INTERRUPTÃO DE ATIVIDADES DE TRANSMISSÃO DE ORDENS

O acesso poderá ser feito pelos canais:

- Telefones – SP 11 3292 - 2161 - Nacional - 4020 – 0124;
- E-mail – [ordens@novinvest.com.br](mailto:ordens@novinvest.com.br).
- Chat Online - de seg. a sex., entre 10h00 e 17h00 no [www.novinvest.com.br](http://www.novinvest.com.br)

As opções acima atendem à legislação vigente, com controle de gravação e armazenamento das informações. Ainda assim, em caso de maiores incidentes, podemos acionar o Plano de Continuidade de Negócios (PCN), com colaboradores treinados para tratar os momentos de crise, com todas as atividades estimadas para reinício e recuperação dos processos.

- Em caso de PCN, os telefones de contato serão informados no momento de acionamento do plano.

Os processos críticos, aqueles que podem provocar impacto significativo nos negócios, estão identificados e mitigados.

|                                     |                           |               |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------|
| ELABORADO POR:<br><i>Compliance</i> | REVISADO POR:<br>Jurídico | Página 2 de 7 |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------|



ASSUNTO:

**POLÍTICA****ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA**

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

**5.2 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA (Service Level Agreement)**

Permite ao Investidor ter a devida informação quanto aos procedimentos adotados pela Corretora em situações de instabilidade das plataformas e de atendimento em casos de contingência, bem como em relação ao nível de performance e resultados a serem esperados em alguns cenários.

Informamos que, caso haja prejuízos decorrentes de ações ou omissão da Corretora, ou de Agentes Autônomos de Investimento vinculados, em negociações realizadas na B3 ou nos serviços de custódia, investidores podem acionar o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, o MRP.

- Antes de acionar o MRP, o Investidor deve entrar em contato com a Ouvidoria 0800 722 – 2285, [ouvidoria@novinvest.com.br](mailto:ouvidoria@novinvest.com.br), ou com o Canal de Denúncias, disponível em [www.novinvest.com.br](http://www.novinvest.com.br), para apresentar e tentar resolver o problema.
- O MRP assegura a possibilidade de ressarcimento até um determinado valor por ocorrência. É um instrumento de salvaguarda para os Investidores, mas que só pode ser acionado em hipóteses específicas, e de acordo com regras e procedimentos próprios.
  - Se o problema não for resolvido, deve acionar a B3, por meio dos canais de atendimento para o público externo, para solicitar que a empresa interceda.
  - Se nada disso surtir efeito, o caminho é abrir, de fato, um processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos.
  - Pode ser feito online ou via carta. Pela internet, a reclamação deve ser enviada no site da BSM - <https://bsmsupervisao.com.br/ressarcimento-de-prejuizos/como-funciona>

|  |                                  |               |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>ELABORADO POR:</b><br><i>Compliance</i> | <b>REVISADO POR:</b><br>Jurídico | Página 3 de 7 |
|--|----------------------------------|---------------|



ASSUNTO:

## POLÍTICA

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

#### 5.2.1 BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Desconfie de qualquer pedido de depósito prévio, e-mails que não tenham o domínio Novinvest (como @outlook, @gmail, @hotmail, etc.), Em caso de dúvidas, entre em contato conosco: SP - 11 3292 – 2161 - Nacional - 4020 – 0124 - Ouvidoria - 0800 722 – 2285.

Deve-se evitar o acesso à plataforma de negociação, quando em computadores públicos ou compartilhados.

Deve-se evitar também o acesso a sites desconhecidos e/ou que apresentem endereços distintos ao que se deseja acessar, pois os mesmos podem conter vírus.

- Maiores informações estão nas políticas de Privacidade e Segurança da Informação, publicadas em [www.novinvest.com.br](http://www.novinvest.com.br).

É muito importante destacar que toda comunicação na Internet, está sujeita a interrupções ou atrasos, que podem impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas, inclusive, mas não se limitando, àquelas relacionadas:

- i. Ao status das ordens;
- ii. Às posições de custódia, e;
- iii. Às cotações de ativos.

Em razão dos riscos inerentes aos meios de comunicação utilizados nas plataformas oferecidas, a Corretora não poderá ser responsabilizada por problemas de transmissão, interferências ou intervenções, causadas por terceiros (incluindo falhas ou lentidão da Internet).

|  |                                  |               |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>ELABORADO POR:</b><br><i>Compliance</i> | <b>REVISADO POR:</b><br>Jurídico | Página 4 de 7 |
|--|----------------------------------|---------------|



ASSUNTO:

## POLÍTICA

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

#### 5.2.2 PLATAFORMAS DE NEGOCIAÇÃO

Disponibilizamos:

**HOME BROKER** - é uma plataforma de negociação de compra e venda de ativos financeiros, via internet, conectada em tempo real ao pregão da B3, para investidores que não atuam de forma profissional.

**ENFOQUE** - é uma plataforma desenvolvida para investidor profissional, que atua durante todo o pregão.

**TRYD** – é uma plataforma desenvolvida para investidor profissional, que atua durante todo o pregão.

**ROBOTRADER** - é uma plataforma que dispõe de algoritmos pré-definidos para negociação de ativos financeiros, para investidor profissional experiente.

Maiores informações estão disponíveis em [www.novinvest.com.br](http://www.novinvest.com.br).

#### 5.2.3 INDICADORES DE LATÊNCIA

Vale destacar que latência é a diferença de tempo entre o início de um evento na Corretora (no caso quando a ordem do Investidor chega na Novinvest) e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

Os fornecedores disponibilizam Relatórios de Disponibilidade e Relatório de Latência das Sessões, por período estimado, como exemplo, no mês de janeiro de 2021 os relatórios apontaram 100% de disponibilidade.

|  |                                  |               |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>ELABORADO POR:</b><br><i>Compliance</i> | <b>REVISADO POR:</b><br>Jurídico | Página 5 de 7 |
|--|----------------------------------|---------------|



ASSUNTO:

## POLÍTICA

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

Como já foi descrito, em caso de indisponibilidade das plataformas de negociação (acesso primário) a Corretora disponibiliza seus demais canais de acesso secundários como forma de contingência.

- A Corretora comunicará os clientes em situações de interrupção e instabilidade relevantes das plataformas e disponibilizará seus canais de atendimento secundários. A comunicação pode ser por e-mail, no site e/ou atendimentos telefônicos receptivos.

O acordo de nível de serviço – SLA – das plataformas é de 99%, previsto em contrato com fornecedores e monitorados em qualquer momento. As evidências podem ser geradas por período e estão na Corretora.

Buscamos atingir um nível de confiança de no mínimo, 95% (nove e cinco por cento) no que diz respeito à disponibilidade de seus canais de atendimento secundários em situações de interrupção ou indisponibilidade dos canais primários.

- A Corretora sempre se esforça para realizar os atendimentos em situações de indisponibilidade ou interrupção das plataformas em até alguns poucos minutos, contados a partir do aviso sobre a ocorrência.
- O e-mail, os canais telefônicos e de chat servem de contingência entre si, em caso de interrupção da Internet, perdemos os dois primeiros, em caso de interrupção do terceiro, temos os dois primeiros.

#### 5.2.4 TEMPO DE DISPONIBILIDADE

O tempo de disponibilidade da plataforma, refere-se ao período em que o sistema deve permanecer disponível para sua função principal, de ter

|                                     |                           |               |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------|
| ELABORADO POR:<br><i>Compliance</i> | REVISADO POR:<br>Jurídico | Página 6 de 7 |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------|



ASSUNTO:

## POLÍTICA

### ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA

|          |         |
|----------|---------|
| CÓDIGO:  | PI – 25 |
| REVISÃO: | 1.0     |
| DATA:    | FEV/21  |

informações de cotações e/ou inserção, alteração, cancelamento e execução de ordens.

Contamos sempre com o período compreendido nos dias úteis, das 08h30 às 18h30.

#### 6. APROVAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Política foi aprovada pela Diretoria Colegiada, em ordem alfabética, a via original está disponível na área de Compliance e estará em vigor na data da sua publicação.

|  |                                  |               |
|--|----------------------------------|---------------|
| <b>ELABORADO POR:</b><br><i>Compliance</i> | <b>REVISADO POR:</b><br>Jurídico | Página 7 de 7 |
|--|----------------------------------|---------------|