

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – SLA

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.

A RB Investimentos adota as melhores práticas de mercado de modo a exercer suas atividades com boa-fé, diligência e lealdade perante seus clientes.

Com objetivo de preservar o atendimento aos clientes inclusive em períodos de picos de demanda e evitar a possibilidade de realização de operações contrárias ao interesse do investidor, a RB Investimentos Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda (“RB Investimentos”), implementou uma estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, sendo submetida a testes periódicos para verificação do devido funcionamento dessa estrutura em cenários de estresse.

Plataforma de Negociação de Terceiros

Além do HomeBroker, a RB Investimentos oferece aos seus clientes, sem custo, a plataforma de negociação de terceiro, FastTrade.

O FastTrade oferece ao investidor, além das funcionalidades de uma plataforma completa, a confidencialidade, integridade, disponibilidade e a possibilidade de recuperação dos dados e informações processados ou armazenados.

Assim como nas operações realizadas fora do FastTrade, também é realizada a validação da adequação do perfil de risco do cliente (suitability) previamente a execução da ordem.

A RB Investimentos mantém, de forma tempestiva, a sincronização das informações sensíveis relacionadas (i) a real posição em custódia e ordens emitidas em nome do cliente, (ii) a limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do cliente, e (iii) as informações apresentadas pelas plataformas de negociação de terceiros.

Adicionalmente, para fins de atendimento as diretrizes regulatórias, a RB Investimentos conduz o monitoramento da plataforma FastTrade e, na eventualidade de identificar irregularidades, realiza a comunicação a Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

Latência

É certo que os investidores que utilizam plataformas de negociação para realizar suas operações, por utilizarem equipamentos conectados à internet, estão sujeitos a latência, sendo a diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

Para melhor atender aos interesses do cliente, a RB Investimentos estima, com base em estudos internos e testes, a latência a ser considerada como referência na utilização da plataforma disponibilizada, considerando também períodos de picos de demanda, conforme apresentado abaixo:

Plataforma FastTrade¹:

Plataforma de negociação	Período	Latência máxima ²	Latência média	Latência mínima
Fast Trade	1º sem/ 2022	2.693 ms	28 ms	12 ms
	2º sem/ 2022	2.582 ms	35 ms	13 ms

¹ Valores informados em milissegundos.

² Os valores máximos de latência apresentados se limitam ao tempo de processamento da ordem a partir do seu efetivo recebimento na plataforma. A latência até a recepção da ordem depende exclusivamente a infraestrutura do cliente.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT) – SLA

	1º sem/ 2023	2.498 ms	33 ms	12 ms
	2º sem/2023	2.376 ms	34 ms	12 ms

Procedimento de contingência

Em situações de interrupção das atividades de transmissão de ordens pela plataforma FastTrade, o cliente pode entrar em contato com a RB Investimentos por meio dos canais de atendimento alternativos, disponíveis no site <http://www.rbinvestimentos.com>, sendo telefone, e-mail ou entrar em contato diretamente com o seu gerente de relacionamento para efetuar a transmissão das ordens necessárias à realização das operações por ele a serem alcançadas.

Nessa situação em que o cliente precise acessar os canais alternativos, a RB Investimentos apresenta abaixo o tempo de atendimento definido para o pronto atendimento na transmissão das ordens necessárias:

Canais de atendimento alternativos para negociação em caso de indisponibilidade da plataforma de negociação:

Canal	Período	Tempo médio ³	Tempo máximo
Telefone	1º sem/ 2022	16 minutos	30 Minutos
	2º sem/ 2022	13 minutos	30 Minutos
	1º sem/ 2023	11 Minutos	30 Minutos
	2º sem/ 2023	14 Minutos	30 Minutos
E-mail	1º sem/ 2022	14 Minutos	30 Minutos
	2º sem/ 2022	13 Minutos	30 Minutos
	1º sem/ 2023	12 Minutos	30 Minutos
	2º sem/ 2023	11 Minutos	30 Minutos

Trilhas de Auditoria

A RB Investimentos mantém trilhas de auditoria das operações, contendo os registros das origens das ordens, com tempo de transmissão e demais requisitos, armazenando as informações em bancos de dados, pelo prazo regulatório.

Orientação Regulatória

Este documento foi criado sob orientação da Resolução CVM nº 35/21 e melhores práticas, definidas por meio do Ofício Circular CVM/SMI 03/20 e Ofício Circular CVM/SMI 06/20.

³ O tempo médio de atendimento, em caso de interrupção, por cada um dos canais disponibilizados, considera o intervalo de confiança de 95%.