INDISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E PRONTO ATENDIMENTO

Em consonância com o Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI da Instrução 505/11, da Comissão de Títulos e Valores Mobiliários (CVM), a BS2 DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A. (BS2 DTVM), instituição regularmente instituída, autorizada pelo Banco Central do Brasil (BCB) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a atuar no mercado de distribuição e intermediação de títulos e valores mobiliários, vem formalizar, por meio deste documento, o processo e forma de atuação no caso de uma contingência sistêmica para garantir a continuidade dos negócios críticos da instituição, em especial, a execução de ordens de investimento, bem como informar os canais de atendimento intermediários para transmissão de ordens em situações de interrupção das atividades por plataformas.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A BS2 DTVM estabeleceu regras, procedimento e controles internos para mitigar possíveis perdas de oportunidades de negócios por parte de seus clientes, seja por questões de latência, seja por questões de atendimento através de canais alternativos, em caso de interrupção de funcionamento da plataforma.

a) Atuar de forma rígida e diligente;

b) Garantir que tanto indicador de latência, quanto o tempo máximo de atendimento, pelos canais disponibilizados, devem estar refletidos na política do intermediário.

Para tal, a BS2 DTVM, na condução de suas atividades, exerce a boa prática de disponibilização aos seus clientes:

a) Indicador de latência interna, desde a chegada da ordem na instituição até o envio da mesma para a B3 e o retorno dos status das ordens (inserção, execução, cancelamento, rejeição), desde a chegada na instituição até o envio para o investidor; e

b) Tempo médio de atendimento com intervalo de confiança de 95%, em caso de interrupção, por cada um dos canais disponibilizados: telefone, e-mail, chat etc.

c) Implementar e manter os controles consistentes e passíveis de verificação que visam garantir o cumprimento do disposto acima.

2. DIRETRIZES

2.1. Eventual Indisponibilidade, Latência dos Sistemas Eletrônicos de Negociação e comunicação aos clientes

Pela sua natureza, os sistemas de negociação, assim como qualquer comunicação por internet, estão sujeitos a eventuais instabilidades, atrasos ou mesmo interrupções do serviço.
Para mitigar estes riscos e reduzir ao máximo o tempo de resposta e atuação dos times de tecnologia, as Empresas BS2 contam com ferramentas de *"health check"* que monitoram 24 horas por dia as principais APIs (*Application Programmimg Interface*) utilizadas pela plataforma. Em síntese as ferramentas atuam como robôs capazes de identificar possíveis instabilidades alertando imediatamente ao time técnico na ocasião de qualquer problema para que este possa atuar prontamente.
Dessa forma, a Latência é 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. O tempo de Latência máxima para as Operações no Home Broker da BS2 DTVM é de 2000 milissegundos.
No caso de uma ocorrência que venha causar indisponibilidade total da plataforma ou que de alguma forma inviabilize o acesso ou as operações diretas de seus clientes (via aplicativo BS2, Home Broker disponível no próprio App e/ou IB Empresas), as Empresas BS2 contam com um time de atendimento pronto para auxiliar os clientes em suas demandas. Nestes casos, os clientes que tentarem acessar a plataforma, serão comunicados sobre a indisponibilidade e relembrados sobre os canais alternativos de atendimento por meio do próprio aplicativo, através da ferramenta *de In-app message* e, em casos específicos, também via *Pushnotification*.

A decisão quanto a ativação das mensagens de alerta de indisponibilidade para os clientes caberá ao Grupo de Crise da BS2 DTVM, mediante formalização, por e-mail da equipe de Produtos e Operações ou Tecnologia da BS2 DTVM para o time de Plataformas da BS2 Tecnologia.

Como referência e suporte ao Grupo de Crise da BS2 DTVM, o plano de comunicação de contingência deverá ser iniciado nas seguintes situações:

CENÁRIOS	MENSAGEM	GATILHO	PÚBLICO
Erro ao acessar /logar no Aplicativo (Indisponibilidade generalizada)	Caro cliente, Estamos tratando uma instabilidade no login ao nosso app. Caso precise acessar a sua conta investimento para realizar operações de investimento, você pode ligar no telefone 0800 545 5200 e inserir suas ordens através da nossa Mesa de Operações. Estamos com foco total na resolução do problema e, em breve, ele estará resolvido. Pedimos desculpa pelo transtorno e agradecemos a compreensão.	Se o problema persistir após 10 minutos da sua detecção e não houver perspectiva de solução nos próximos 5 minutos.	Clientes que possuirem Conta Investimento, tentarem logar e não tiverem sucesso.
Erro ao acessar o Home Broker (Indisponibilidade generalizada)	Caro cliente, Estamos tratando uma instabilidade no acesso ao nosso HB. Caso precise negociar nos mercados da bolsa de valores, você pode ligar no telefone 0800 545 5200 e inserir suas ordens através da nossa Mesa de Operações. Estamos com foco total na resolução do problema e, em breve, ele estará resolvido. Pedimos desculpa pelo transtorno e agradecemos a compreensão.	Se o problema persistir após 10 minutos da sua detecção e não houver perspectiva de solução nos próximos 5 minutos.	Clientes que tentarem acessar o Home Broker e não tiverem sucesso.
Erro ao acessar o cardápio de renda fixa, fundos ou tesouro direto	Caro cliente, Estamos tratando uma instabilidade no menu investir. Caso precise realizar operações de investimento, você pode ligar no telefone 0800 545 5200 e inserir suas ordens através da nossa Mesa de Operações. Estamos com foco total na resolução do problema e, em breve, ele estará resolvido. Pedimos desculpa pelo transtorno e agradecemos a compreensão.	Se o problema persistir após 20 minutos da sua detecção e não houver perspectiva de solução nos próximos 10 minutos.	Clientes que tentarem acessar algum dos cardápios (que não o Home Broker) e não tiverem sucesso.

O atendimento conta com três níveis: Central de Relacionamento, time de Assessores de Investimentos e Mesa de Operações, todos devidamente certificados e munidos de ferramentas capazes de auxiliar no atendimento às demandas do cliente. Os dois últimos aptos a acatar ordens de investimento de clientes e o primeiro a atuar em demandas mais simples como informações sobre posição, extratos, esclarecimento de dúvidas, entre outros. Destaca-se ainda o e-mail geral (queroinvestir@bancobs2.com.br) de atendimento ao cliente investidor como mais um canal alternativo para registro das intenções dos clientes.

Nas ocasiões em que for demandado esse nível de atendimento, para efeito de execução de ordens, o cliente deve acionar o time de assessores e/ou mesa de operações, após o recebimento da ligação e a confirmação dos dados a solicitação será realizada imediatamente. Já para solicitações de relatórios como extratos, notas entre outras, o cliente pode acionar a central de relacionamento e/ou time de assessores, e o prazo fica em até 48 horas após a solicitação.

O tempo esperado para atendimento nos canais alternativos (Time de Assessores ou Mesa de Operações) em casos de instabilidade, desde que durante os horários de negociação dos mercados listados, é de até 10 minutos.

É facultado ao cliente acionar diretamente os canais humanos, inclusive a Mesa de Operações, para executar suas ordens estando, no entanto, sujeito aos custos da utilização deste canal, disponíveis no site da instituição, salvo na hipótese de comprovada indisponibilidade da plataforma e consequentemente impossibilidade do cliente em realizar suas operações.

A BS2 DTVM se resguarda ao direito de negar ordens de clientes que por alguma razão estejam impossibilitados de operar como: desatualização cadastral, ausência de termos, incompatibilidade do Perfil de Investimentos, entre outros.

3. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A BS2 DTVM disponibilizará linhas telefônicas para contato direto com a Central de relacionamento, mesa de operações e custódia 3003-5202 / 0800 545 5200 / (11) 2103-7800 / (11) 2103-7814. Em conformidade com a Resolução nº 4.433/15, do Banco Central do Brasil, a BS2 DTVM mantém ainda uma Ouvidoria, através do telefone 0800-726-8889.

BS2 DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A

Versão outubro de 2022.