

Indicadores de Níveis de Serviço

Versão: 02

Atualizado em dezembro de 2024

HISTÓRICO DE VERSÕES

Versão	Motivo da alteração	Data da publicação
V 01	Versão inicial; SLA dos canais de atendimento; Latência da plataforma de negociação	23/12/2024
V 02	Informações sobre o processo de monitoramento dos níveis de serviço	30/12/2024

1. INTRODUÇÃO

O Banco Cooperativo Sicoob, em atendimento ao disposto na Resolução nº 35, de 26 de maio de 2021, da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e nas demais normas expedidas pela B3 S.A. - (“B3”), estabelece, por meio deste documento, o desempenho esperado (latência) da plataforma de negociação utilizada pelos Cooperados, bem como o tempo médio de atendimento nos canais alternativos.

2. Níveis de serviço por plataforma e canais alternativos

2.1. Latência máxima Plataforma de Negociação (Home Broker)

Plataforma de Negociação	Latência Máxima
Home Broker	1 segundo

2.2. Tempo médio de atendimento (TMA) dos canais alternativos

Canal	TMA
Telefone	1 hora
E-mail	24 horas

3. Histórico de Latência

3.1. Plataforma de Negociação (Home Broker)

Período	Mínima (ms)	Média (ms)	Máxima (ms)
1º Sem/2024	0,00	4,24	71,88

4. Considerações

- O Banco Sicoob não se responsabiliza por atrasos ou interrupções decorrentes de problemas na conexão à internet ou indisponibilidade de provedores externos.
- O Banco Sicoob possui controles para garantir o cumprimento dos níveis de serviço dos canais de atendimento, por meio de ferramentas que registram o tempo atendimento e/ou a latência da operação independente do canal. Em caso de excepcionalidades os procedimentos são revisados para garantir o cumprimento dos níveis de serviço.
- Este SLA está sujeito a revisões periódicas, e eventuais atualizações estarão disponíveis em nosso website (www.sicoob.com.br).
- Toda transmissão de ordem pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a: (a) status das ordens; (b) posições de custódia, de operações e de limites; e (c) cotação de ativos.
- Em casos de indisponibilidade das plataformas eletrônicas, os cooperados podem utilizar os seguintes canais alternativos:
 - Canal Telefônico: (61) 4000-1111
 - E-mail: contingencia.homebroker@sicoob.com.br