

## **I. Latência das plataformas de negociação e para atualização de informações**

A latência interna das plataformas de negociação é de 700 milissegundos.

O tempo máximo de latência para atualização da informação de status das ordens, de cotação de ativos e de posição de custódia, de operações é de 700 milissegundos.

Em momentos de grande volume da B3 e instabilidade, o tempo de latência pode variar. Caso necessário, entrar em contato via canais alternativos (telefone, chat, e-mail).

## **II. SLA (Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço) dos canais alternativos**

- Tempo médio de atendimento com intervalo de confiança de 95%, em caso de interrupção.

<b>Canal alternativo</b>	<b>Tempo aproximando de espera</b>
Telefone	20 minutos
E-mail	10 minutos
Chat*	20 minutos

\* este canal não aceita pedidos de ordens para movimentação.

## **III. Orientações em caso de instabilidade da plataforma de negociação**

Em caso de instabilidade ou indisponibilidade de acesso a plataforma de negociação por motivos operacionais da corretora ou por motivos de força maior para transmissão de ordens de operações, as mesmas poderão ser transmitidas diretamente à mesa de operações, em dias úteis das 9h às 18h, por meios dos seguintes canais:

Por telefone: 11 2789-2000; 11 4007-1663

e-mail: [atendimento.ctvm@miraeinvest.com.br](mailto:atendimento.ctvm@miraeinvest.com.br)

## **IV. Trilhas de Auditoria**

Todas as plataformas de negociação disponibilizadas pela Mirae Asset possuem logs de identificação do cliente, dados de acessos, transações e alterações de ofertas registradas nos ambientes de negociação da [B]<sup>3</sup> e são arquivadas nos termos e prazos requeridos pelas legislações e regulamentações aplicáveis.