

1. Procedimento em caso de indisponibilidade/instabilidade de plataformas

Toda comunicação através da rede mundial de computadores está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo prejudicar ordens, negociações ou a recepção de informações atualizadas. O Safra exime-se de responsabilidade por danos sofridos por seus clientes, por força de falha de serviços disponibilizados por terceiros, incluindo, sem limitação aqueles conexos à rede mundial de computadores.

1.1. Formas de notificação sobre instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação

Para se informar a respeito de eventuais instabilidades ou indisponibilidades em plataformas, o investidor poderá entrar em contato com os canais de comunicação da Safra Corretora:

- (i.) Whatsapp Oficial +55 11 3175-4895
- (ii.) Mesa de Operações +55 11 3175 7010
- (iii.) E-mail Atendimento: corretora.operacoes@safra.com.br e corretoramesa.homebroker@safra.com.br

1.2. Procedimento de contingência de instabilidade ou indisponibilidade de plataformas de negociação

Na eventual impossibilidade de funcionamento em plataformas e/ou qualquer problema técnico com o seu uso, o cliente poderá utilizar as plataformas proprietárias da Safra Corretora (Terminal de Negociação; Mobile do Banco Safra; e App Safra Corretora) para zeragem de posição, e correrá o risco de ficar posicionado e/ou ter sua posição finalizada pelo setor de risco da Safra Corretora. Como forma de contingência para a colocação e/ou cancelamento de ordens, deverá utilizar a mesa de operações, que pode ser contatada para execução de ordens via telefone da Mesa Operacional +55 11 3175 7010, com os traders corretora da matriz ou filiais; via Whatsapp oficial +55 11 3175-4895; e atendimento por e-mail corretora.operacoes@safra.com.br e corretoramesa.homebroker@safra.com.br. Desta forma, eventual indisponibilidade ou falha das plataformas não poderá ser invocada pelo cliente para requerer a reparação de prejuízo ou eventual perda de oportunidade.

A Safra Corretora informa que testa, anualmente, seu Plano de Continuidade dos Negócios para cenários de indisponibilidade total da infraestrutura principal, quais sejam, instalações, sistemas e conexões.

1.3. Meios Alternativos de execução de operação

Em caso de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas o investidor possui série de meios alternativos que permitem com que este possa executar suas operações mitigando eventuais transtornos, sendo estes:

- (i.) Whatsapp Oficial +55 11 3175-4895
- (ii.) Mesa de Operações +55 11 3175 7010
- (iii.) Plataformas Proprietárias
 - a. **Terminal de Negociação** (<https://www.safra.com.br/sobre/corretora.htm>): onde o cliente pode acessar o sistema Homebroker e realizar suas operações de compra e venda de ações;
 - b. **Mobile do Banco Safra**: canal mobile do Banco Safra, o qual direciona o cliente para o Homebroker do aplicativo possibilitando realizar suas operações de compra e venda de ações;
 - c. **App Safra Corretora**: canal mobile da Safra Corretora, onde o cliente pode realizar suas operações de compra e venda de ações.

1.4. Em caso de indisponibilidade de determinado canal alternativo de execução de operações

Com o objetivo de inibir eventuais transtornos em realização de operações a Safra Corretora disponibiliza diversos meios de canais alternativos, sendo que em caso de indisponibilidade de um destes, o investidor possa utilizar outro meio como forma de execução de operações.

2. Desatualização de Informações (cotações, status das ordens, custódia e etc)

Em caso de desatualização das informações constantes nas plataformas terceiras, o cliente poderá se certificar das informações visualizadas por meio da consulta nas plataformas proprietárias da Safra Corretora, ou por meio de canais de atendimento. Cabe destacar, que caberá ao investidor, antes de efetivar qualquer operação, confirmar as informações diretamente na plataforma proprietária ou canais já informados.

No caso de desatualização das informações nas plataformas proprietárias da Safra Corretora o cliente receberá um aviso na tela do Home Broker informando a divergência e sinalizando os canais para contato, já informados.

3. Informações registradas em trilhas de auditoria

A fim de proteger os interesses dos investidores e assegurar o registro de suas ações no âmbito da utilização de plataformas, a Safra Corretora registra em trilha de auditoria as seguintes informações.

- (i.) Registro de entrada e saída do cliente (login/logoff);
- (ii.) Identificação do usuário;
- (iii.) Tipo de evento (e.g. execução de operação, tentativa de execução ou cancelamento de operação);
- (iv.) Data e hora do evento (e.g. momento de execução da operação);
- (v.) Resultado do evento sucesso ou falha; e
- (vi.) Local de origem do evento.

4. Formas de Contratação da Ferramenta

4.1. Terminal de Negociação, Mobile do Banco Safra e App Safra Corretora

A contratação da ferramenta de DMA 1 – CMA é efetuada no momento da abertura de cadastro na Safra Corretora, sendo que no momento da conclusão deste cadastro o cliente terá acesso gratuitamente ao Terminal de Negociação (Homebroker Web), Mobile do Banco Safra (Homebroker no App) e App Safra Corretora.

4.2. Plataforma de Negociação Tryd

Ao contatar a Mesa Corretora/Agências o produto de plataformas de negociação poderá ser apresentado ao cliente e, caso ele demonstre interesse em aderir ao software é realizado o envio de um e-mail com a formalização do termo de utilização. Após o aceite do termo de contratação, que deverá ser realizado diretamente pelo titular da conta, o e-mail é encaminhado para o Cadastro Corretora para que possam efetuar a atualização no sistema. Uma vez concluído os procedimentos descritos, é realizada a liberação da licença e enviado os dados para instalação e acesso à plataforma, e retomado o contato com o cliente para ciência da concessão e suporte operacional.

Termo de Utilização de Software Tryd: <https://negociacao.jsafra.com.br/research/PROSPECT-19100.PDF>

5. Custos Relacionados

5.1. Terminal de Negociação, Mobile Banco Safra e App Safra Corretora

Não há custos para o cliente.

5.2. Plataforma de Negociação Tryd

Pela utilização do Tryd, o Cliente pagará à Safra Corretora um valor trimestral por acesso, apurado em conformidade com o disposto na presente cláusula.

- a. A cobrança ocorrerá via débito em conta do Cliente, o qual neste ato expressamente autoriza a Safra Corretora a efetuar tal procedimento.
- b. O débito será realizado até o 8º dia útil dos meses de janeiro, abril, julho e outubro.
- c. Antecipadamente a cada cobrança, a Safra Corretora, a fim de conceder um preço diferenciado à utilização do Tryd, apurará o valor de corretagem efetivamente pago pelo Cliente no trimestre imediatamente anterior à cobrança em questão, sendo que:
 - (i.) Se o valor de corretagem apurado for entre R\$ 0,00 e R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais), será cobrado o valor trimestral de R\$ 450,00 (quatrocentos e cinquenta reais) pela utilização do Tryd no trimestre vigente;
 - (ii.) Se o valor de corretagem apurado for entre R\$ 750,00 (setecentos e cinquenta reais) e R\$ 1.499,00 (um mil, quatrocentos e noventa e nove reais), será cobrado o valor trimestral de R\$ 225,00 (duzentos e vinte e cinco reais) pela utilização do Tryd no trimestre vigente; e,
 - (iii.) Se o valor de corretagem apurado for igual ou superior a R\$ 1.500,00 (um mil e quinhentos reais), a Safra Corretora concederá a isenção integral do custo pela utilização do Tryd no trimestre vigente.

Para o primeiro ou último trimestre de uso do Tryd, caso não haja a isenção especificada no item “iii” da cláusula 5.3 acima, a cobrança pela Safra Corretora junto ao Cliente ocorrerá de forma pro rata.

Caso, quando do momento da cobrança pela utilização do Tryd, a Safra Corretora constate que o Cliente não possua saldo suficiente em sua conta corrente para o débito autorizado na forma da cláusula 5.1 acima, a contratação será cancelada automaticamente e o acesso revogado, sem a necessidade de prévio aviso ou qualquer penalidade à Safra Corretora, sendo o débito efetuado na conta corrente do Cliente, independentemente de saldo positivo.

Os valores estabelecidos no presente Termo poderão ser reajustados ou sofrer alterações anualmente, ou em periodicidade inferior, caso sobrevenha lei que assim o permita, de acordo com as negociações que vierem a ser acordadas diretamente entre a Safra Corretora e a fornecedora desta plataforma.

6. Funcionalidades da Ferramenta

As plataformas de negociação possibilitam ao cliente o controle total de execução de suas ordens, sem intermediários e com total confidencialidade. Algumas das funcionalidades da ferramenta são: monitor de cotações; consulta de ordens; livro de ofertas; boleta de ordens; custódia e etc.

- a. Manual Homebroker: <https://plataforma.safracorretora.com.br/tutorial-hb/>
- b. Manual App Safra Corretora: <https://negociacao.jsafra.com.br/research/PROSPECT-19094.PDF>
- c. Manual Plataforma Tryd: <https://negociacao.jsafra.com.br/research/PROSPECT-19093.PDF>

7. Formas de Testar a Ferramenta e as Funcionalidades

Não se aplica.

8. Tipos disponíveis de plataformas, algoritmos e responsabilidades envolvidas em cada caso

DMA 1: CMA

Não oferece algoritmo ao cliente.

9. Indicador de Níveis de Serviço - SLA

Ao se utilizarem de equipamentos conectados à internet e de plataformas de negociação para realizar suas operações, os investidores estão sujeitos à chamada 'latência', ou seja, à diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor via plataforma de negociação, e o momento em que os seus efeitos se tornam perceptíveis.

Nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI e do Comunicado Externo nº 004/2020-PRE o intermediário, para melhor atender a seus clientes, deve estimar o desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores, bem como o tempo médio de atendimento, com intervalo de confiança de 95%, dos canais alternativos disponibilizados aos investidores (telefone, e-mail, chat, etc) em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas.

Nesse sentido, a Safra Corretora apresenta abaixo relação dos níveis de serviço segmentados por plataforma e canais alternativos de negociação:

- a. Plataformas
- b. Canais Alternativos de Negociação

| Canal | Tempo Máximo de Atendimento em caso de Indisponibilidade |
|-----------------|---|
| Telefone | 5 minutos |
| Whatsapp | 20 minutos |
| E-mail | 3 horas úteis |

9.1. Aviso Legal

As informações acima são apresentadas em um intervalo de 95% de confiança considerando a média histórica de latência de plataformas e tempo de atendimento de cada meio alternativo de execução de operações. Diante do informado, a Safra Corretora ressalta que em casos de externalidades (e.g. altas oscilações, liquidez, leilões e etc.), a latência e tempo informado poderão ser estendidos, não podendo tais informações serem consideradas, para nenhum fim, como uma obrigação objetiva.