



Indicadores de níveis de serviços relacionados a operações e atendimento ao cliente

O uso de dispositivos com Plataformas de Negociação conectados à internet para realizar operações estão sujeitos a latência entre o comando e a execução das operações.

Este cenário pode ser causado pela qualidade da entrega da operadora de link da região ou por fatores externos, como por exemplo a manutenção da malha de redes, etc.

De acordo com o Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI o intermediário, para melhor atender a seus clientes, deve estimar a latência a ser considerada como um indicador que irá nortear seus procedimentos para preservar o atendimento aos seus clientes, inclusive em períodos de picos de demanda, assim como o tempo de Atendimento nos canais alternativos em caso de indisponibilidade das Plataformas.

A Nova Futura mede os níveis de entrega destes serviços destacados que podem ser visualizados abaixo:

Importante informar que nossos indicadores de latência no último trimestre possuem confiança de 99%:

Plataformas	Tempo Médio	Tempo Máximo
Plataformas	43ms	400ms

Apresentamos abaixo os indicadores de tempo de Atendimento no último trimestre, conforme demonstrado na tabela:

Canal	Tempo Médio	Tempo Máximo
Chat	2 minutos	3 minutos
Telefone	3 minutos	6 minutos
E-mail	3 horas úteis	5 horas úteis

Os históricos de latência de operações e os tempos de atendimentos por canais alternativos são atualizados trimestralmente. É importante saber que em casos de cenários extremos em que haja fatores externos fora do controle da Nova Futura, as métricas podem ser maiores e não aplicáveis nestas situações.



Entre todos os indicadores alertamos que "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" (art. 32, inciso II, da Instrução CVM nº 612/19).

Canais alternativos

- Autoatendimento via Chat pelo site: www.novafutura.com.br ou via portal: portal.novafutura.com.br
- Telefone: Capitais e regiões metropolitanas: +55 11 4020-6710
- Demais localidades: 0800 580 6710
- E- mail: plataformas@novafutura.com.br

Este documento é destinado ao público e pode ser atualizado sem aviso prévio.