

### Indicadores de níveis de serviço

99,5%, das ordens enviadas pelas plataformas de negociação disponibilizadas pela Modal, são atualizadas em até meio segundo (tempo este considerando o envio da ordem para a B3 e a resposta da ordem pela Bolsa), com um intervalo de confiança de 95%. Este dado é obtido com base na média histórica da latência das plataformas. As indisponibilidades dos sistemas, são analisadas quanto ao impacto aos clientes (disponibilidade/intermitência) e ao período do evento, além da realização de avaliação dos usuários impactados. Caso tenha impacto no SLA, os provedores são sinalizados.

Nós do Modal disponibilizamos em nosso portfólio de ferramentas de negociação diversos canais e plataformas de acesso aos clientes, de forma a garantir uma experiência diferenciada a cada tipo de investidor. Em casos de indisponibilidade de alguma plataforma, períodos de oscilação ou mesmo um acionamento de contingência, nossos clientes são comunicados por meio de nossos canais de comunicação (*e-mail, comunicado em nosso site, aplicativo, pop up*) ("Canais de Comunicação"), seguindo todos os nossos procedimentos internos. Importante ressaltar que, além dos nossos Canais de Comunicação, onde o cliente poderá tirar suas dúvidas, solicitar esclarecimentos e fazer suas requisições, caso o cliente deseje se proteger diante de eventual oscilação de sistemas, ele pode zerar suas posições via Cockpit (ferramenta disponibilizada a todos os clientes Modal sem custo adicional). Ressaltamos a importância dos dados cadastrais de nossos clientes estarem sempre atualizados para que a comunicação, quando necessária, ocorra de forma ágil e eficiente.

As plataformas de negociação disponibilizadas pela Modal, são ferramentas "*unicast*", que disponibilizam funcionalidades para facilitar a compra e venda dos ativos financeiros pelos clientes, conforme suas necessidades. Para os investidores que optarem pela utilização de algoritmos parametrizáveis, também conhecidos como White Box, é importante que o cliente leia os manuais da plataforma que está utilizando para compreensão do funcionamento dos algoritmos e parâmetros, da mesma forma as opções de algoritmos sem customização, também conhecidos como Black Box, o cliente deve ler as informações dos manuais para ter compreensão do funcionamento dos mesmos. Em caso da permanência de dúvidas, entrar em contato com nossos canais de atendimento, para os esclarecimentos necessários. Os limites de Negociação podem ser acessados no website do Banco Digital, item Bolsa de Valores para o segmento BM&F e para o segmento BOVESPA, será autorizado a negociação com base no saldo ou posição em conta do cliente.

A Modal, armazena, segundo as normas técnicas e legais vigentes, as seguintes informações sobre as ordens enviadas registradas em trilhas de auditoria: (i) transações e informações relacionadas às ordens, (ii) registros de entrada e saída do cliente (login/logoff) e (iii) origem das ofertas (IP ou método equivalente)).

Nós disponibilizamos em todo o nosso portfólio de ferramentas de negociação a atualização em tempo real do book de negociação. Caso o cliente não se sinta seguro quanto à atualização das informações no book de negociação, ele poderá comparar a ferramenta que está utilizando com o Homebroker, ferramenta disponível a todos os clientes Modal. Dessa forma, conseguirá certificar-se que as informações estão atualizadas.

A Modal disponibiliza aos seus clientes, duas formas de acompanhamento de posição de custódia de forma a atender diferentes interesses de clientes e formas de negociação. No Cockpit, o cliente possui em tempo real a sua posição de forma resumida, além desta ferramenta permitir a Zeragem de posição em casos de emergência. O HomeBroker permite ao cliente um acompanhamento mais detalhado para acompanhamento de sua posição.

### Central de Atendimento

Meios de Comunicação	Tempo de atendimento normal	Pior tempo de atendimento medido em crise*
Telefone	23s.	1h:30
chat	36s.	40 min.

*\*pior tempo de resposta medido em situação de crise*

### Aviso Legal

A Modal destaca que em eventos excepcionais, externalidades (e.g. incidentes políticos, anúncios de fatos relevantes, altas oscilações, liquidez, leilões inerentes ao mercado e etc.), ou situações de caso fortuito ou força maior, este tempo informado poderá ser estendido. Nas hipóteses anteriormente mencionadas, à Modal não poderá ser atribuída culpa pelo atraso no envio das ordens, ficando, desde já, isenta de qualquer responsabilidade nesse sentido. Destacamos, ainda, que as informações aqui contidas são puramente informativas e não devem ser consideradas como obrigação objetiva.