

A **GALAPAGOS CAPITAL DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.**, doravante denominada como "**Galapagos Capital DTVM**", instituição regularmente constituída, autorizada pelo Banco Central do Brasil (BCB) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM), a atuar no mercado de distribuição e intermediação de títulos e valores mobiliários, vem formalizar, por meio deste documento, formalizar o processo e forma de atuação no caso de uma contingência sistêmica para garantir a continuidade dos negócios críticos da instituição, em especial, a execução de ordens de investimento. Além de definir as formas de monitoramento e cumprimento dos níveis de serviço indicados do documento de Regras e Parâmetros de Atuação.

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Galapagos Capital DTVM, estabeleceu regras, procedimento e controles internos para mitigar possíveis perdas de oportunidades de negócios por parte de seus clientes, seja por questões de latência, seja por questões de atendimento através de canais alternativos, em caso de interrupção de funcionamento da plataforma.

2. DIRETRIZES

2.1. Eventual Indisponibilidade, Latência dos Sistemas Eletrônicos de Negociação e comunicação aos clientes

Pela sua natureza, os sistemas de negociação, assim como qualquer comunicação por internet, estão sujeitos a eventuais instabilidades, atrasos ou mesmo interrupções do serviço. Para mitigar estes riscos e reduzir ao máximo o tempo de resposta e atuação do time de Tecnologia, a Galapagos Capital DTVM conta com ferramentas de monitoramento que acompanham 24 horas por dia as principais APIs e serviços utilizados pela plataforma. Em síntese, as ferramentas atuam como robôs capazes de identificar possíveis instabilidades, alertando imediatamente ao time técnico na ocasião de qualquer problema, para que este possa atuar prontamente.

Dessa forma, a Latência é a diferença de tempo entre o início de um evento, no caso o envio da ordem pelo investidor, e o momento em que os seus efeitos se tornam

INDISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E PRONTO ATENDIMENTO

perceptíveis. O tempo de Latência máxima para as Operações no Home Broker da Galapagos Capital DTVM é de 2000 milissegundos.

No caso de uma ocorrência que venha causar indisponibilidade total da plataforma ou que de alguma forma inviabilize o acesso ou as operações diretas de seus clientes (via aplicativo Galapagos Capital DTVM, Home Broker disponível no próprio App e/ou IB Empresas), a Galapagos Capital DTVM conta com um time de atendimento pronto para auxiliar os clientes em suas demandas. Nestes casos, os clientes que tentarem acessar a plataforma, serão comunicados sobre a indisponibilidade e lembrados sobre os canais alternativos de atendimento por meio do próprio aplicativo, através da ferramenta de *In-app Message*.

A decisão quanto a ativação das mensagens de alerta de indisponibilidade para os clientes caberá ao Grupo de Crise. O plano de comunicação de contingência deverá ser iniciado imediatamente após a detecção de uma indisponibilidade nas plataformas de negociação, conforme cenários abaixo:

CENÁRIO	MENSAGEM (In-app Message)	ONDE
Erro no acesso ao Aplicativo (Indisponibilidade generalizada)	Estamos tratando uma instabilidade em nosso App. Caso precise acessar a sua conta investimento para realizar operações de investimento, você pode entrar em contato pelo telefone (11) 3777-2088 ou e-mail ordens@galapagoscapital.com e executar suas ordens através da nossa Mesa de Operações.	Na tela de Login do App
Erro ao realizar transações (aplicações, resgates e TED) (Indisponibilidade generalizada)	Estamos atuando com foco total na resolução do problema e pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos a compreensão.	Em qualquer tela que faça parte do fluxo transacional e/ou Home

O atendimento conta com três níveis: Central de Relacionamento, time de Assessores de Investimentos e Mesa de Operações, todos devidamente certificados e munidos de ferramentas capazes de auxiliar no atendimento às demandas do cliente. Os dois últimos aptos a acatar ordens de investimento de clientes e o primeiro a atuar em demandas mais simples como informações sobre posição, extratos, esclarecimento de dúvidas, entre outros. Destaca-se ainda o e-mail geral

(atendimento@galapagoscapital.com) para atendimento ao cliente investidor como mais um canal alternativo para registro das intenções dos clientes.

Nas ocasiões em que for demandado esse nível de atendimento, para efeito de execução de ordens, o cliente deve acionar o time de assessores e/ou mesa de operações, após o recebimento da ligação e a confirmação dos dados a solicitação será realizada imediatamente. Já para solicitações de relatórios como extratos, notas entre outras, o cliente pode acionar a central de relacionamento e/ou time de assessores, e o prazo fica em até 48 horas após a solicitação.

O tempo esperado para atendimento nos canais alternativos (Time de Assessores ou Mesa de Operações) em casos de instabilidade, desde que durante os horários de negociação dos mercados listados, é de até 10 minutos.

É facultado ao cliente acionar diretamente os canais humanos, inclusive a Mesa de Operações, para executar suas ordens estando, no entanto, sujeito aos custos da utilização deste canal, disponíveis no site da instituição, salvo na hipótese de comprovada indisponibilidade da plataforma e conseqüentemente impossibilidade do cliente em realizar suas operações.

A Galapagos Capital DTVM se resguarda ao direito de negar ordens de clientes que por alguma razão estejam impossibilitados de operar como: desatualização cadastral, ausência de termos, incompatibilidade do Perfil de Investimentos, entre outros.

3. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A Galapagos Capital DTVM disponibilizará linha telefônica para contato direto com a Central de relacionamento: (11) 3777-2088, Portal do cliente: www.galapagoscapital.com/investimentos, Canal de Atendimento (e-mail) atendimento@galapagoscapital.com, ou, ainda, pela Ouvidoria, através do telefone 0800-000-3485.

**INDISPONIBILIDADE DAS PLATAFORMAS E
PRONTO ATENDIMENTO**



São Paulo, 15 de Maio de 2023.

GALAPAGOS DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS S.A.