

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20050-901 – Brasil - Tel.: (21) 3554-8686
Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP – CEP: 01333-010 – Brasil - Tel.: (11) 2146-2000
SCN Q.02 – Bl. A – Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF – CEP: 70712-900 – Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031
www.cvm.gov.br

Ofício-Circular nº 1/2020-CVM/SMI-SOI

Rio de Janeiro, 3 de dezembro de 2020.

Aos

Diretores responsáveis pela Instrução CVM nº 505/11 e pela Instrução CVM nº 529/12 junto aos intermediários.

Assunto: Tratamento dos problemas e casos de controvérsia entre o intermediário e seus clientes.

Senhores Diretores,

1. Este Ofício-Circular tem por objetivo prestar orientações aos intermediários a respeito do tratamento das reclamações de seus clientes, a partir da experiência dos serviços de orientação ao cidadão e supervisão de intermediários da CVM.

I – INTRODUÇÃO

2. Com o crescimento do número de investidores de varejo, em particular desde o início da atual crise sanitária internacional, muitos brasileiros estão realizando seus primeiros investimentos no mercado de capitais neste momento. Projeções para os próximos anos indicam que essa participação ainda deve aumentar, um cenário auspicioso, do ponto de vista da inclusão financeira, mas que traz desafios para assegurar que a experiência desse novo participante no mercado seja adequada e satisfatória.

3. Neste contexto, é de se esperar que um dos principais fatores a influenciarem essa experiência do investidor, em especial aquele menos familiarizado com a renda variável, é a qualidade do atendimento desses investidores na intermediação de suas operações em mercados regulamentados de valores mobiliários.

4. Neste particular, um amplo sistema formado por normas da CVM e da autorregulação, além de práticas de mercado, estabelecem um quadro amplo e suficiente de padrões e procedimentos, em diferentes campos, que promovem as condições para que esse atendimento ocorra de forma adequada e satisfatória. No que se refere à regulação, pode-se que estabelece diversos deveres de conduta que envolvem diligência, lealdade, boa fé em relação aos seus clientes, o dever de verificação da adequação de produtos, serviços e operações ao perfil do cliente, além da previsão de uma ouvidoria e de procedimentos para situações de interrupção dos processos críticos de negócio.

5. Não obstante, tem sido observado um crescente número de dúvidas e reclamações de investidores nos canais de atendimento ao cidadão da CVM. Em alguns casos, uma análise mais detida sugere que a questão poderia ter sido solucionada, e certamente de forma muito mais rápida, no âmbito do próprio intermediário.

II – RECLAMAÇÕES À CVM – A DINÂMICA ATUAL

6. As reclamações de clientes de intermediários chegam à CVM por meio de dois canais, principalmente. Em um caso, trata-se de situações de recurso contra a decisão no âmbito do mecanismo de ressarcimento de prejuízos previsto no art. 77 da Instrução CVM nº 461/07. Como consabido, a entidade administradora de mercado de bolsa deve manter um mecanismo com essa finalidade, quando o prejuízo decorrer da ação ou omissão de pessoa autorizada a operar, ou de seus administradores, empregados ou prepostos, em relação à intermediação de negociações realizadas na bolsa ou aos serviços de custódia de valores mobiliários. Nestes casos, o recurso é apreciado pelo Colegiado da Autarquia e, neste momento, a Comissão recebe todas as informações, podendo adotar outras providências a partir do conhecimento dos fatos, inclusive de natureza sancionadora.

7. Na maioria dos casos, as dúvidas e reclamações são dirigidas por meio do serviço de atendimento ao cidadão da CVM (SAC), disponível em sua página na Internet e operado pela Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores (SOI). A análise dessas situações evidencia que, em sua maioria, o cliente busca a solução da controvérsia junto aos canais habituais de atendimento do intermediário. Quando não obtém a solução desejada, recorre à Comissão de Valores Mobiliários, muitas vezes sem procurar o ouvidor da instituição, que tem exatamente essa finalidade.

8. Diante de uma queixa que envolve potencial irregularidade, a Autarquia envia esforços para esclarecer o que ocorreu, inicialmente junto ao Ouvidor do intermediário, que tem um papel tanto no tratamento e solução efetiva de reclamações de clientes não resolvidas pelos canais de atendimento habituais, como também no atendimento à Comissão de Valores Mobiliários, quando a queixa do cliente é enviada ao regulador. Alguns casos, pelo potencial sancionador, dão origem à instauração de processos administrativos, os quais serão instruídos, em geral, pela Superintendência de Relações com Mercados e Intermediários (SMI).

9. Em todos esses casos, o tempo de solução aumenta consideravelmente, sendo importante ressaltar que há casos em que a ouvidoria sequer é procurada, embora tenha um papel importante para alcançar a solução, no âmbito do intermediário, das reclamações que não forem solucionadas pelos canais habituais de atendimento, nos termos da Instrução CVM nº 529/12.

10. Importante salientar que o papel do Ouvidor não se restringe à adoção de providências para solução da demanda do cliente. Cabe-lhe, também, subsidiar a adoção de medidas que previnam a repetição de falhas operacionais e de atendimento, o que favorece não apenas a melhoria do atendimento aos usuários dos seus serviços, mas evita que um sem-número de demandas sejam direcionadas, desnecessariamente, aos órgãos e entidades de proteção do investidor.

11. Diz desnecessária, no contexto deste ofício, a reclamação dirigida à CVM para solicitar apoio para resolver questões operacionais inerentes ao serviço prestado pela instituição financeira, as quais, em tese, poderiam ter sido solucionadas, em grande medida, pelos canais habituais de atendimento ou, alternativamente, pelos serviços de ouvidoria.

III – POSSIBILIDADES DE APRIMORAMENTO

12. Destaque-se que a transparência no mercado de intermediação é requisito estabelecido pela Instrução CVM nº 505/11, conforme disposto em seu art. 30, sendo vedado ao intermediário privilegiar seus próprios interesses:

Art. 30. O intermediário deve exercer suas atividades com boa fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes.

Parágrafo único. É vedado ao intermediário privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses de clientes.

13. Nesse contexto, uma controvérsia não sanada junto ao intermediário traz a possibilidade de risco de imagem ao próprio mercado de valores mobiliários.

14. Para mitigar esse risco, em caso de a controvérsia não ter sido sanada junto ao intermediário, o investidor deve ter conhecimento adequado de que poderá buscar o auxílio do regulador.

15. E para melhor tratar a reclamação que venha a ser apresentada pelo investidor junto à CVM, as informações e documentos de suporte, quando devidamente apresentados, permitem um encaminhamento mais célere do caso, trazendo certeza ao investidor de que terá sua reclamação adequadamente analisada, bem como assegurando higidez ao mercado de valores mobiliários na conduta do intermediário, nos termos do art. 32, parte inicial do inciso I, da Instrução CVM nº 505/11, que assim dispõe:

Art. 32. O intermediário deve:

I – zelar pela integridade e regular funcionamento do mercado (...)

16. Assim, a partir da experiência dos casos analisados pela CVM e considerando, ainda, as projeções auspiciosas de contínuo aumento do número de investidores no mercado de capitais, o que trará novos desafios para os serviços de atendimento dos intermediários, mas também para a Autarquia, inclusive no que diz respeito à supervisão, é que a SMI e a SOI trazem as seguintes recomendações.

III.1 - Aprimorar o grau de informação ao usuário

17. Os canais de atendimento do intermediário devem estar disponíveis, em local de fácil acesso, na página eletrônica do intermediário, em seu ‘home broker’ e aplicativos, bem como em outras interfaces oferecidas a seus clientes

18. Recomendamos, ainda, que os sites dos intermediários informe, de forma clara, os canais de reclamação junto à CVM (Serviço de Atendimento ao Cidadão) e ao MRP. Informações adicionais sobre os documentos exigidos ou recomendados seriam certamente úteis para os clientes.

19. No que diz respeito a reclamações à CVM, os seguintes documentos são considerados necessários para uma adequada documentação:

- a) protocolo de atendimento junto ao intermediário;
- b) mensagens eletrônicas trocadas com o intermediário ou com seus prepostos (e-mail, chat, mensagem eletrônica etc.);
- c) correspondências recebidas do intermediário ou de seus prepostos;
- d) publicidades disponibilizadas pelo intermediário ou por seus prepostos;
- e) propostas encaminhadas pelo intermediário ou por seus prepostos;
- f) fotos, vídeos, *prints* de tela, gravações telefônicas ou qualquer outro tipo de documento que fundamente a controvérsia apresentada pelo cliente.

III.2 - Fortalecer a atuação dos canais de atendimento e da ouvidoria

20. No momento em que há um crescimento nunca presenciado no número de investidores no mercado de capitais, é ainda mais importante que os serviços habituais de atendimento dos intermediários sejam adequados para lidar com a quantidade de consultas e reclamações e com o tipo de demanda apresentada pelos usuários, em especial aqueles menos familiarizados com o mercado de capitais.

21. Ainda mais importante, neste momento, é a atuação do Ouvidor. A informação sobre esse canal deve estar clara no processo de atendimento ao investidor, pelos canais habituais.

22. Mais do que isso, é fundamental que ele disponha dos recursos adequados e disponha da autonomia para desempenhar, efetivamente, o papel que é dele esperado, nos termos da Instrução CVM nº 529/12. A atuação da ouvidoria para recomendar a adoção de medidas corretivas para problemas repetitivos, como transferências de custódia, e aprimorar os funcionamentos dos serviços ao cliente evita novas ocorrências no futuro e contribui para uma melhor experiência do investidor.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 03/12/2020, às 12:57, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Alexandre Vasco, Superintendente**, em 03/12/2020, às 17:45, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **1151930** e o código CRC **6C21E606**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1151930** and the "Código CRC" **6C21E606**.*