



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 Interno nº 4/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2021.

À SMI,

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP")

Processo SEI 19957.005795/2020-23 – MRP 296/2019

Senhor Superintendente,

1. Trata-se recurso movido por [REDACTED] ("Reclamante") contra a decisão da BSM que decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de R\$2.601,00, face à CLEAR CTVM S.A. ("Reclamada") decorrente de alegadas falhas de comunicação ocorridas em plataformas de negociação disponibilizadas pela Reclamada - as quais teriam impedido o fechamento de posições abertas em minicontratos WINZ18.

I. Histórico

DA RECLAMAÇÃO

2. Em sua reclamação inicial (1080650, fl. 01), o Reclamante afirmou que teria efetuado várias operações na B3 no pregão de 10.12.2018 envolvendo o ativo WINZ18, abrindo e fechando posições ao longo do dia. No entanto, por volta das 15h50m, o Reclamante teria tentado encerrar uma posição vendida em 7 minicontratos WINZ18, não tendo obtido sucesso e tendo deixado de apurar um lucro, de acordo com sua avaliação, de R\$2.601,00.

3. O Reclamante anexou várias capturas de tela nas quais seria possível, de acordo com sua avaliação, identificar lucro já apurado, o qual não teria sido

creditado em sua conta. Tais capturas teriam sido retiradas de telas da plataforma *Protrader Web*, disponibilizada pela Reclamada a seus clientes - vindo a sugerir que a impossibilidade de fechamento de suas ordens teria decorrido de uma eventual falha de comunicação na referida plataforma.

DA DEFESA DA RECLAMADA

4. Provocada a se manifestar, a Reclamada afirmou resumidamente que (1080650 fl. 18):

- i. a alegada instabilidade na plataforma disponibilizada sequer teria ocorrido;
- ii. apesar de contar com diversas opções de acesso à sua conta, o Reclamante optou "por se manter (e insistir) em um suposto status de inconsistência de uma das plataformas disponíveis"; e
- iii. ainda que tivesse ocorrido tal cenário, o Reclamante possuía como alternativa se desfazer da operação por meio de outros canais de atendimento da Reclamada - os quais não foram acessados pelo Reclamante.

5. Sobre o item (ii), a Reclamada afirmou não ter identificado qualquer instabilidade em sua plataforma no período indicado que pudesse interferir nas operações do Reclamante e que, aparentemente, a suposta instabilidade teria se dado na conexão do próprio Reclamante ao sistema da Reclamada.

6. Sobre o item (iii), a Reclamada afirmou que, mesmo na eventualidade de uma dificuldade de comunicação com a plataforma da Reclamada, os clientes possuem "acesso a sistemas similares para executarem eventuais operações, e, ainda, à própria mesa de operações da Corretora, conforme descrito no manual de risco da Reclamada, através de e-mail específico para situações de contingência", reproduzindo o seguinte trecho de seu manual de risco:

[...] em caso de contingência, o cliente poderá solicitar a liquidação de suas posições através do e-mail contingencia@clear.com.br, estando ciente de que:

- O endereço de e-mail contingencia@clear.com.br deve ser usado exclusivamente para zeragem de posição, ou seja, ordens a mercado. Nenhuma ordem será colocada na pedra por este canal.
- A posição será zerada ao preço do mercado assim que o e-mail for identificado pelo operador.

7. Com relação à alegação do Reclamante sobre eventual erro de comunicação entre a plataforma *Protrader Web* contratada pela corretora e disponibilizada aos clientes, a Reclamada respondeu que "não foram identificadas falhas nesse sentido".

8. A BSM solicitou, ainda, que a Reclamada informasse se havia condições de mercado para a execução da ordem no momento de sua inclusão no sistema, tendo a Reclamada respondido que "todas as ordens inseridas pelo cliente, entre 15:33:28 e 17:43:54, se referem ao tipo 'limitada' e a não execução destas foi ocasionada apenas pelas condições do mercado".

DO RELATÓRIO DE AUDITORIA DA BSM

9. O Relatório de Auditoria nº 166/20, emitido pela BSM, pode ser consultado no Documento SEI 1138666. Tal documento trata de quatro demandas solicitadas pela Superintendência Jurídica da BSM (“SJUR”). A seguir, detalharemos aqui os três pontos mais relevantes.

i) Da ocorrência de indisponibilidades nos sistemas da Reclamada

10. O primeiro ponto a ser esclarecido pelo Relatório de Auditoria dizia respeito à existência de registros na B3 de indisponibilidade das ferramentas de negociação da Reclamada no pregão do dia 10.12.2018. Acerca disso, a BSM informou ter identificado registro de incidente para as plataformas do Grupo XP no dia em questão. Particularmente, é de interesse a conclusão de que:

[...] identificamos registro de incidente para as plataformas do Grupo XP, no dia 10.12.2018, referente aos testes matinais realizados pela Reclamada antes da abertura do pregão. A Reclamada declara terem ocorrido duas situações que possam ter causado indisponibilidades na operações de clientes (fl. 21 - RELATÓRIO DIÁRIO - OCORRÊNCIAS CLEAR - 10122018.msg): (i) problemas de acesso à plataforma Pit de Negociação desde o dia 08.12.2018 até 10.12.2018 às 7h45m; e (ii) a Reclamada teve a necessidade de reiniciar a ferramenta de risco operacional (Risk) do OMS, em 10.12.2018 às 13h12m e às 17h05m, sem informar o tempo de duração que o sistema ficou indisponível nesses dois momentos. Considerando que o Reclamante estava conectado e operando entre os momentos dos incidentes nas plataformas, destacados acima, não temos condições de afirmar se esses incidentes causaram a inexecução das ordens reclamadas pelo Reclamante.

11. Cumpre ressaltar aqui a discrepância entre tais conclusões e a manifestação inicial da Reclamada, conforme descrito acima.

ii) Da análise das ordens

12. Outro ponto de atenção do Relatório de Auditoria foi a solicitação da SJUR para que fossem detalhadas as ordens em nome do Reclamante com o ativo WINZ18 encaminhadas ao OMS (*Order Management System*) da Reclamada e à B3 no pregão de 10.12.2018, indicando as ordens registradas pelo Reclamante que não teriam sido executadas e se tal impossibilidade teria decorrido de falha operacional da Reclamada ou das condições de mercado.

13. A BSM detalhou as 85 ofertas inseridas pelo Reclamante com o referido ativo no dia em questão, das quais, 21 foram executadas e 64 canceladas. A BSM afirmou não ter identificado ordem inserida que tenha deixado de ser executada por falha na plataforma ou condições de mercado.

14. Porém, é feita a ressalva de que, devido à questão transcrita no parágrafo 10 do presente Ofício Interno, não é possível concluir se houve ordens inseridas nos momentos de instabilidades que não foram registradas nas trilhas de auditoria.

iii) Da disponibilização de meios de negociação alternativos

15. O último item do Relatório de Auditoria é voltado a esclarecer se a

Reclamada havia juntado alguma evidência da disponibilização efetiva e suficiente de meios de negociação alternativos ao *home broker* na manhã de 10/12/2018.

16. Foram relatados achados sobre dois meios alternativos:
- a. Plataforma alternativa *Pit de Negociação (Home Broker)*: em linha com o descrito anteriormente, é feita a ressalva que, no período da tarde, a Reclamada necessitou reiniciar a ferramenta de risco operacional de seu OMS em dois momentos (13h12 e 17h05) - não sendo descartada a hipótese de que tais eventos possam ter afetado esse meio de negociação; e
 - b. Atendimento pela mesa de operações: nesse caso, de acordo com a Reclamada, não foi encontrado registro de contato do Reclamante com a mesa de operações.

DO PARECER DA SJUR E DA DECISÃO DO DIRETOR DE AUTORREGULAÇÃO

17. Em seu parecer (1080650 fl. 29), a SJUR entendeu que apesar de restar incontroverso que a Reclamada apresentou falhas em suas plataformas de negociação ao longo do pregão de 10.12.2018, as evidências levantadas não permitiriam concluir que essas falhas teriam impedido o Reclamante de enviar suas ordens à Reclamada.

18. No entender da SJUR, a Instrução CVM nº 380/02 prevê a possibilidade de plataformas eletrônicas de negociação apresentarem instabilidade e/ou indisponibilidade - tanto que estabelece a obrigação de, nesses casos, as corretoras disponibilizarem canais alternativos para o recebimento de ordens de seus clientes. O Reclamante teria conhecimento de que as plataformas eletrônicas de negociação são suscetíveis a oscilações que podem prejudicar o envio de ordens e que, nesses casos, a obrigação da Reclamada recai na disponibilização de canais alternativos para recebimento de ordens.

19. Nesse sentido, a SJUR entendeu haver evidências nos autos de que a Reclamada cumpriu a obrigação de disponibilizar canais alternativos de recebimentos de ordens - e que esses mesmos canais eram de conhecimento do Reclamante, foram utilizados, mas não o foram para enviar à Reclamada as ordens para as operações que alegadamente ele pretendia executar naquele momento.

20. O Diretor de Autorregulação acompanhou a conclusão da SJUR e julgou improcedente o pedido de ressarcimento.

DO RECURSO À CVM

21. Ao tomar ciência dessa decisão, o Reclamante protocolou recurso tempestivo afirmando que esta seria inaceitável e demonstraria parcialidade e falta de respeito com os pequenos investidores no Brasil (1080650, fl. 47).

II. Manifestação da Área Técnica

22. Analisando a documentação apensada aos autos verificamos que, muito embora tenha restado comprovada a ocorrência de instabilidades nas

plataformas da Reclamada no pregão em questão (instabilidades essas inicialmente negadas pela Reclamada, mas, posteriormente, confirmadas pela análise da BSM), o Reclamante não apresentou qualquer evidência de que tais falhas de comunicação tenham impedido o fechamento de sua posição em minicontratos de índice WINZ18.

23. Ainda que seja considerado como verdadeiro o cenário descrito pelo Reclamante, este ainda dispunha de canais alternativos para recebimento de ordens disponibilizados pela Reclamada - mas não os utilizou.

24. O Manual de Risco da Reclamada, de fato, contém o texto transcrito o parágrafo 6º deste Ofício Interno, indicando o e-mail a ser utilizado para zeragem de posições em situações de contingência. Assim, para fins de análise do pedido de ressarcimento, não deve ser ignorado que:

- i. em vez de entrar em contato com o e-mail *contingencia@clear.com.br* (contato disponibilizado pela Reclamada com finalidade exclusiva de fechamento de posições em casos de contingência), o Reclamante enviou e-mail para a ouvidoria e para o setor de atendimento da Reclamada às 15h55m do pregão em questão (1080650, fl. 06); e
- ii. tal e-mail solicitava apenas a análise dos lançamentos a crédito e a débito em sua conta, sem fazer menção ao seu desejo de encerrar sua posição.

25. Em face de todo o exposto, entendemos que não é possível concluir que tenha ocorrido falha na execução do plano de contingência para zeragem de posições - razão pela qual não é cabível atribuir à Reclamada a responsabilidade pelos eventuais prejuízos do Reclamante e, portanto, o presente pedido não encontra amparo nas hipóteses de ressarcimento segundo o art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

26. Diante do exposto, esta área técnica opina pelo **NÃO PROVIMENTO DO RECURSO**.

27. Nestes termos, propomos o envio do presente processo para apreciação do Colegiado, com sugestão de relatoria por esta SMI/GME.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 21/01/2021, às 16:25, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Superintendente Substituto**, em 21/01/2021, às 17:15, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza, Superintendente Geral Substituto**, em 21/01/2021, às 17:46, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.
