

**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](http://www.cvm.gov.br)

Ofício-Circular nº 2/2020-CVM/SMI

Rio de Janeiro, 12 de março de 2020.

Aos  
Diretores responsáveis pela Instrução CVM nº 505/11 junto aos intermediários

Assunto: **COVID-19**  
**Plano de contingência**

Senhores Diretores,

1. Este Ofício-Circular tem como objetivo trazer recomendações para os intermediários sobre adoção de plano de contingência em razão de possível situação de estresse operacional causada pela disseminação do COVID-19, bem como sobre possíveis medidas que podem se fazer necessárias na adoção de um plano de contingência dessa natureza.

**I - INTRODUÇÃO**

2. É certo que grande parte dos investidores, até por iniciativa dos próprios intermediários, buscam realizar suas operações por meio de equipamentos conectados à internet.

3. Ocorre que, durante situações de estresse do mercado em razão do COVID-19, o volume de operações tende a crescer, podendo superar a capacidade suportada pela atual estrutura de tecnologia da informação do intermediário.

4. Acrescente-se que, além das operações realizadas por meio de canais tecnológicos, há aqueles clientes que preferem realizar suas operações por telefone, ou mesmo porque, determinada operação não é oferecida pelo 'home broker' do intermediário.

5. Adicionalmente, é possível que, caso esse tipo de situação de estresse se materialize, boa parte da força de trabalho do intermediário tenha de trabalhar remotamente por razões de segurança sanitária.

6. Assim, seja pelo aumento no volume de operações por meio de canais tecnológicos, seja pelo atendimento telefônico, seja por restrições de pessoal, o intermediário deve colocar à disposição de seus clientes canais de atendimento alternativos que garantam o melhor interesse do cliente para a execução de ordens por ele comandadas.

7. Deste modo, a SMI entende que o intermediário deve estar preparado para uma situação extrema como a descrita, elaborando para tal um plano de contingência que contemple as alternativas para continuar prestando seus serviços adequadamente nesse tipo de cenário. Tal plano de contingência deve ser discutido e aprovado pela alta administração do intermediário, comunicado aos funcionários e prever a forma, conteúdo e *timing* de eventual comunicação aos clientes e público em geral.

### **I.1 - Instrução CVM nº 612/2019**

8. Com a entrada em vigor das alterações normativas introduzidas pela Instrução CVM nº 612/2019, conforme alterada pela Instrução CVM nº 618/2020, os intermediários deverão implementar planos de continuidade de negócios que estabeleçam procedimentos e prazos estimados para reinício e recuperação das atividades em caso de interrupção dos processos críticos de negócio, bem como ações de comunicação internas e externas necessárias e os casos em que a comunicação deve se estender aos clientes (art. 35-A, inciso II).

9. Dentre os processos considerados críticos, os planos de continuidade de negócios devem abranger os processos de recepção e execução de ordens, com o objetivo de preservar o atendimento aos clientes (art. 35-A, §1º, inciso I).

10. E ainda exige que a estrutura de tecnologia da informação deve ser compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, de forma a preservar o atendimento aos clientes inclusive em períodos de picos de demanda (art. 32, §1º).

### **I.2 - Instrução CVM nº 505/2011**

11. De todo modo, independentemente das alterações previstas na Instrução CVM nº 612/2019, a Instrução CVM nº 505/2011 já contempla uma série de procedimentos e controles e disciplina deveres que devem nortear os procedimentos a serem adotados pelos intermediários no referido contexto.

12. A Instrução CVM nº 505/2011 define 'ordem' como sendo o ato pelo qual o cliente determina que um intermediário negocie ou registre operação com valor mobiliário, em seu nome e nas condições que especificar (art. 1º, inciso V).

13. A mesma Instrução, em seu art. 12, determina que o intermediário só poderá executar ordens transmitidas por (I) escrito; (II) telefone ou outros sistemas de transmissão de voz; ou (III) sistemas eletrônicos de conexões automatizadas.

14. Uma vez recebida uma ordem do cliente, nas condições acima, o intermediário deve registrá-la, identificando o horário do seu recebimento, o cliente que a tenha emitido e as condições para a sua execução (parágrafo único do art. 12).

15. Após registrada, a ordem deve ser arquivada pelo intermediário, indicando as condições em que ela foi executada, devendo, ainda, o intermediário, garantir que seu sistema de arquivamento está protegido contra adulterações, permitindo a realização de auditorias e inspeções (art. 13, 'caput' e parágrafo único).

16. Especificamente quanto às ordens transmitidas por telefone ou outros sistemas de transmissão de voz, o intermediário deve manter sistema de gravação de todos os diálogos mantidos com seus clientes, seja por intermédio de agentes autônomos de investimento, seja por intermédio de operadores de mesa (art. 14, 'caput').

17. E, por fim, o intermediário deve exercer suas atividades com boa fé, diligência e lealdade, sempre no melhor interesse dos seus clientes (art. 30, 'caput' e parágrafo único).

## **II - COMO OS INTERMEDIÁRIOS DEVEM ATENDER O MELHOR INTERESSE DOS SEUS CLIENTES EM CASO DE IMPLEMENTAÇÃO DE PLANO DE CONTINGÊNCIA**

18. O principal dever do intermediário em caso de estresse do mercado em decorrência da disseminação do COVID-19 é o de comunicar prontamente sua base de clientes sobre essa situação, inclusive em relação a possíveis impactos nos níveis de serviço oferecidos (SLAs), colocando à disposição

dos clientes os contatos que devem ser utilizados e as formas de interação para a colocação de ordens de operações.

19. Esses contatos podem ser tanto números telefônicos, incluindo aqueles com facilidades para aplicativos de mensagens eletrônicas, quanto endereços de correio ou outro meio de comunicação eletrônico, que permitam a gravação e o arquivamento das ordens recebidas.

## II.1 – Atendimento telefônico

20. Caso o intermediário necessite implementar o plano de contingência elaborado, em razão do avanço do COVID-19, uma primeira opção poderia ser manter o atendimento telefônico pelos operadores de mesa, mesmo que atuando em local diverso da sede da organização.

21. Porém, esse atendimento telefônico deverá ser acoplado a um mecanismo de comprovação e formalização das ordens, que pode ser, por exemplo, realizado por meio de sistema de gravação disponibilizado, pelo intermediário, a cada um dos seus operadores.

22. Outra opção seria a de redirecionar as ligações telefônicas, realizadas à mesa de operações do intermediário, para o aparelho telefônico do operador, que estaria atuando em local diverso da sede da organização.

23. Nessa situação, o operador orientaria o cliente a transmitir a ordem de operação por correio eletrônico ou por outros sistemas de mensagens eletrônicas.

## II.2 – Atendimento por correio eletrônico ou por outros sistemas de mensagens eletrônicas

24. Para essa opção, caso o intermediário implemente um plano de contingência, em razão do avanço do COVID-19, o intermediário deve, previamente à adoção do plano de contingência, comunicar toda a sua base de clientes sobre essa situação de estresse, esclarecendo que as operações pela mesa de operações, a partir de determinada data, passarão a ser realizadas por sistemas de correio eletrônico ou de mensagens eletrônicas, estando as ligações telefônicas para sua mesa, temporariamente, desabilitadas, enquanto durar o plano de contingência implementado.

## III - CONCLUSÃO

25. Assim agindo, seja adotando a opção de atendimento telefônico, seja adotando o atendimento por correio eletrônico ou por outros sistemas de mensagens eletrônicas, o que se espera do intermediário é que desenvolva um plano de contingência que contemple pelo menos as questões aqui mencionadas, dentre outras que considerar relevantes para a manutenção de sua operação nesse cenário de agravamento dos desdobramentos decorrentes da pandemia de COVID-19, comunicando e treinando a sua força de trabalho, bem como interagindo e orientando os clientes, de modo a manter um nível de serviço adequado para a situação de *stress*, bem como mitigar eventuais riscos para si e para os seus clientes.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 12/03/2020, às 20:27, 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](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **0956412** e o código CRC **BB703B5D**.

*This document's authenticity can be verified by accessing [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), and typing the "Código Verificador" **0956412** and the "Código CRC" **BB703B5D**.*

---

---