



## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 28/2019-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 09 de abril de 2019.

À SMI

**Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimentos de Prejuízos ("MRP") - Marcio Dias Cardoso e XP Investimentos CCTVM S.A. - Processo SEI n.º 19957.011575/2017-33 – MRP n.º 105/2017.**

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por Márcio Dias Cardoso ("reclamante"), em 11 de dezembro de 2017, contra a decisão do Diretor de Autorregulação da BSM de indeferir seu pedido de ressarcimento de prejuízos contra a XP Investimentos CCTVM S.A. ("reclamada"), pela suposta falha nas plataformas de negociação da corretora e pela liquidação compulsória de sua posição aberta, no dia 10 de novembro de 2016.

### A. Relatório

#### A.1 Da reclamação

2. O reclamante alegou que vendeu contratos DOLZ16 e WDOZ16 e passou a acompanhar as operações realizadas pela plataforma XP Pro, em 10 de novembro de 2016. Por volta das 9h30, teria uma forte volatilidade nas cotações do dólar o que o teria levado a decidir encerrar essas operações em aberto.

3. Inicialmente, ele teria tentando encerrar as posições com ordens a mercado e, depois, por meio do recurso "Zerar Carteira" da plataforma *Smartbott*. Não obtendo êxito, ele relata ter, então, se valido do botão "Zerar", dessa vez na plataforma XP Pro, entre 9h30 a 9h55 (fl.1, 0407897), tentativa que também não foi bem sucedida. Assim, de acordo com o reclamante, ele não conseguiu seu intento de encerrar suas posições em aberto, não obstante as suas sucessivas tentativas, em ambas plataformas.

4. O reclamante relata então que, alguns minutos após as tentativas de zeragem, notou que suas operações haviam sido encerradas compulsoriamente

pela reclamada.

5. Segundo o reclamante, essa liquidação lhe gerou um prejuízo de R\$ 76.276,17 (setenta e seis mil duzentos e setenta e seis reais e dezessete centavos), motivando o pedido de indenização apresentado.

## A.2 Da defesa da reclamada

6. Segundo a reclamada, no dia 10 de novembro de 2016 o investidor tinha posição vendida e, ao invés de encerrar a sua posição, passou a aumentar as vendas de contratos em dólar. A reclamada prossegue afirmando que o seu sistema rejeitou 17 novas ordens de venda, enquanto o mercado oscilava em sentido contrário, pois as garantias depositadas em seu nome se tornaram insuficientes.

7. Em um dado momento, o reclamante teria chegado a ficar com saldo devedor de R\$ 10.022,92 (fl.37, 0407897).

8. Diante de uma situação de falta de enquadramento das garantias depositadas, a corretora informou então que acionou a liquidação compulsória da posição do reclamante, prevista no contrato de intermediação entre as partes (fl.38, 0407897). Dessa forma, ela julga ter atuado diligentemente a fim de evitar um prejuízo maior ao reclamante, papel que lhe incumbe como participante do mercado que deve zelar pela sua higidez.

## A.3 Do Relatório de Auditoria n.º 184/2017

9. Em atenção ao pedido da Superintendência Jurídica da BSM – SJUR, a Superintendência de Auditoria de Negócios – SAN – concluiu que (fls.73 a 76, 0407897):

9.1. as ordens inseridas por meio das plataformas de negociação *Smartbott* e *XP Pro* são equivalentes às ordens recebidas pelo OMS da corretora;

9.2. o reclamante apurou um resultado líquido negativo de R\$ 76.276,17 (setenta e seis mil duzentos e setenta e seis reais e dezessete centavos), nas operações em 10 de novembro de 2016;

9.3. o valor das garantias depositadas em nome do reclamante não estava adequada para a abertura de novas posições de venda nos contratos em dólar, o que ocasionou a rejeição dessas ordens pela corretora;

9.4. de acordo com o Manual de Risco da reclamada, às 9h50, a garantia requerida pela corretora era de R\$ 33.120,00 (trinta e três mil cento e vinte reais) e a garantia depositada em nome do reclamante estava em R\$ 2.671,85 (dois mil seiscentos e setenta e um reais e oitenta e cinco centavos);

9.5. em virtude do nível insuficiente de garantias, a reclamada liquidou compulsoriamente a posição vendida em contratos referenciados em dólar em nome do reclamante; e

9.6. a SAN não identificou ocorrência de falha ou de indisponibilidade dos sistemas de negociação da reclamada, por meio da análise dos indicadores e registros de monitoramento dos servidores/*links* de comunicação que compõem a infraestrutura tecnológica desses sistema de negociação.

#### A.4 Da decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados – BSM

10. A reclamação foi apresentada à BSM em 24 de abril de 2017. Assim, somente os fatos a partir de 24 de outubro de 2015 seriam considerados tempestivos, como dispõem o artigo 2.º do Regulamento do MRP e o artigo 80 da Instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007. As operações objeto dessa reclamação ocorreram no pregão de 10 de abril de 2016, sendo consideradas, portanto, tempestivas.

11. O ponto controvertido dessa reclamação reside na suposta falha nas plataformas de negociação *SmartBott* e *XP Pro*, disponibilizadas pela reclamada, que teria impedido o reclamante de zerar sua posição em *DOLZ16* e *WDOZ16*, no pregão de 10 de novembro de 2016, gerando um prejuízo de R\$ 76.276,17 em nome do reclamante.

12. A SJUR mencionou que a SAN não encontrou ocorrência de falha ou de indisponibilidade nas plataformas de negociação da reclamada, no pregão de 10 de novembro de 2016, após analisar os indicadores e registros de monitoramento dos servidores e links de comunicação que compõem a infraestrutura tecnológica do sistema de negociação da corretora.

13. A reclamada, por sua vez, reconheceu que houve pequena instabilidade pontual em seus sistemas, mas argumenta que essa falha seria insuficiente para interferir nos negócios reclamante.

14. Segundo a SJUR, a não execução das ordens do reclamante foi motivada por rejeições automáticas do sistema da corretora, em função da análise das garantias verificadas.

15. O reclamante afirmou que tentou liquidar, sem sucesso, sua posição no pregão de 10 de novembro de 2016, entre 9h50 e 9h55. A SAN, no entanto, constatou que, no período citado, o reclamante, na verdade, tentou aumentar a sua posição vendida nos contratos de *WDOZ16* e *DOLZ16*. A SAN verificou que, das 9h50 às 10h16, quando se registrou a última ordem inserida pelo reclamante, no pregão de 10 de novembro de 2016, o reclamante enviou 21 ordens de venda e apenas 1 ordem de compra relacionada aos contratos *WDOZ16* e *DOLZ16*.

16. Nesse período, o sistema de negociação da corretora rejeitou 17 ordens que aumentariam a posição de venda do reclamante (fl.104, 0114593). Dessas ordens, 6 foram rejeitadas em razão da insuficiência de garantias depositadas em nome do reclamante ao passo que as demais foram rejeitadas porque o limite de contratos vendidos configurados para cada valor mobiliário na ferramenta *EntryPoint LiNe* da B3, utilizada pela reclamada, seria excedido se essas ordens porventura fossem executadas.

17. O *EntryPoint LiNe* é uma ferramenta para controle de risco pré-negociação nas operações de clientes realizadas nas plataformas de Acesso Direto ao Mercado – DMA. Essa ferramenta estabelece para cada cliente os limites permitidos para posições abertas –vendidas ou compradas – em contratos de derivativos no mercado futuro. Segundo a SJUR, o estabelecimento desses limites operacionais está previsto nas cláusulas 8.1 e 13.4 do Contrato de Intermediação celebrado entre o reclamante e a reclamada. Por sua vez, a cláusula 3.2 do referido contrato prevê que a corretora pode recusar a executar ordens de seus clientes que representem riscos excessivos.

18. Dessa forma, a SJUR entende como legítima a rejeição das ordens de

venda verificadas em nome do reclamante, pois tal rejeição encontra-se prevista nos normativos da reclamada além do que o reclamante passou a apresentar garantias insuficientes, a partir das 9h50m17s017, para a manter os contratos abertos de WDOZ16 e DOLZ16.

19. Além disso, como o reclamante não aportou novos recursos a fim de satisfazer as exigências da corretora para reforço das suas garantias, as suas posições vendidas de 15 DOLZ16 e 171 WDOZ16 foram liquidadas compulsoriamente, entre 10h11m11s713 e 10h46m47s511, como demonstrado no relatório de auditoria. O encerramento de posições que apresentem riscos não garantidos ou em razão de débitos é um mecanismo legítimo de gestão de risco por parte da reclamada, o qual o reclamante teve ciência ao assinar sua ficha cadastral e o Termo de Adesão ao Contrato de Intermediação da corretora.

20. Assim, a SJUR entendeu que, no pregão de 10 de novembro de 2016, não foi identificada falha ou indisponibilidade nos sistemas *SmartBott* e *XP Pro* que tenha interferido ou motivado a inexecução de ordens em nome do reclamante e, por sua vez, as novas ordens de venda, inseridas pelo reclamante, foram rejeitadas porque não possuíam as garantias necessárias e também ultrapassavam o limite quantitativo estabelecido pela área de risco da corretora.

21. Diante dessas constatações, a SJUR opinou pela improcedência dessa reclamação, por não ter havido nenhuma ação ou omissão da reclamada que tenha dado origem ao prejuízo alegado pelo reclamante, nos termos do artigo 77, da Instrução CVM n.º 461, de 23 de outubro de 2007. O Diretor de Autorregulação da BSM decidiu em conformidade com o parecer da SJUR (fl.307, 0114593).

## B. MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

22. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. A BSM comunicou o resultado do julgamento ao reclamante em 10 de novembro de 2017. Assim, conforme as regras previstas no regulamento do MRP, ele teria até o dia 12 de dezembro de 2017 para apresentar recurso. O recurso foi apresentado em 11 de dezembro de 2017.

23. Em seu recurso, o reclamante reafirma que, por conta de uma falha ou instabilidade nas plataformas de negociação *Smartbott* e *XP Pro*, sua posição vendida de DOLZ16 e WDOZ16 não pôde ser encerrada. Além disso, ele levanta suspeição sobre as conclusões da SAN, que poderiam estar viciadas, por terem sido baseadas nas trilhas de auditoria fornecidas pela reclamada.

24. A BSM comprovou, com base no relatório de auditoria, que às 9h50m17s067 do pregão do dia 10 de novembro, o reclamante estava com posição aberta de venda de 107 WDOZ16 e 15 DOLZ16.

25. A BSM também afirmou que o reclamante, entre 9h50 às 10h16, ao invés de encerrar totalmente sua posição em aberto, enviou 21 ordens de venda e apenas 1 ordem de compra, relacionada aos contratos WDOZ16 e DOLZ16.

26. Entretanto, apurou-se que, na tabela anexa ao relatório de auditoria, foram de fato 19 ordens de venda, ao invés das 21 ordens mencionadas pela BSM e 1 ordem de compra.

27. Dessas ordens de venda, 17 foram rejeitadas, como se depreende na tabela abaixo:

TABELA DAS ORDENS INSERIDAS PELO RECLAMANTE, ENTRE 9h50m17s067 e 10h16m46s511

ORDEM	QUANTIDADE	ATIVO	HORÁRIO	STATUS
VENDA	20	DOLZ16	9h50m17s067	REJEITADA
VENDA	64	WDOZ16	9h50m23s703	EXECUTADA
VENDA	48	WDOZ16	9h50m24s157	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	9h50m25s173	REJEITADA
COMPRA	64	WDOZ16	9h51m09s889	EXECUTADA
VENDA	64	WDOZ16	9h51m16s257	EXECUTADA
VENDA	48	WDOZ16	9h51m27s983	REJEITADA
VENDA	128	WDOZ16	9h51m35s043	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	9h55m30s423	REJEITADA
VENDA	48	WDOZ16	10h08m13s210	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	10h08m17s257	REJEITADA
VENDA	128	WDOZ16	10h08m17s397	REJEITADA
VENDA	48	WDOZ16	10h08m46s640	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	10h08m55s650	REJEITADA
VENDA	128	WDOZ16	10h09m11s727	REJEITADA
VENDA	48	WDOZ16	10h09m28s877	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	10h09m32s690	REJEITADA
VENDA	128	WDOZ16	10h09m37s887	REJEITADA
VENDA	48	WDOZ16	10h09m38s260	REJEITADA
VENDA	20	DOLZ16	10h11m20s813	REJEITADA

Fonte: Relatório de Auditoria (fls. 77 a 84, 0114593)

28. Adicionalmente, esta área técnica não considera verossímil a hipótese levantada pelo reclamante, pois as trilhas e logs fornecidos pela reclamada só são aceitos pela SAN se homologados pela BSM. Ademais, a função do log de dados é exatamente descrever o processo de registro de eventos relevantes num sistema computacional, para fins de auditoria e diagnóstico de problemas. Pelas trilhas auditadas pela SAN, verificou-se que o reclamante, ao invés de procurar encerrar sua posição vendida de DOLZ16 e WDOZ16, acionou as suas plataformas de negociação para aumentar sua exposição a esses contratos.

29. Além disso, no que se refere ao encerramento compulsório das posições, o art. 2º, inciso VI, do Anexo I, da Instrução CVM n.º 301, de 16 de abril de 1999, assim como a cláusula 13.4 do Contrato de Intermediação, conferem à reclamada o poder de encerrar compulsoriamente a posição do reclamante, em pelo menos duas situações (fl.116, 0114593):

29.1. ultrapassagem de limites pré-estabelecidos; e

29.2. falta de garantias suficientes em nome do investidor.

30. Assim, como disposto no relatório de análise 047/2019 (0724082), verificou-se no presente caso, em suma, que:

31. a suposta instabilidade nos sistemas da reclamada não foi relevante o suficiente a ponto de impactar os negócios em nome do reclamante; e

32. a reclamada agiu apropriadamente ao recusar novas ordens de venda, bem como ao liquidar compulsoriamente a posição vendida do reclamante, quando suas garantias se tornaram insuficientes.

33. Diante do exposto, esta área técnica opina em negar provimento ao recurso apresentado pelo reclamante, mantendo-se a decisão do Diretor de Autorregulação de indeferir o ressarcimento pedido.

34. Nesses termos, propomos a submissão do assunto à deliberação do

Colegiado, com sugestão de relatoria pela GME/SMI.

Atenciosamente,

Marcio Maimone Aguillar

Gerente em Exercício de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos

- GME

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GME.

Francisco José Bastos Santos

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI

Ciente.

À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Maimone Aguillar, Gerente em exercício**, em 09/04/2019, às 15:58, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 09/04/2019, às 18:03, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 09/04/2019, às 21:09, 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 **0731417** e o código CRC **92FCEB76**.

*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" **0731417** and the "Código CRC" **92FCEB76**.*