COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 14/2020-CVM/SMI/GMN

São Paulo, 5 de outubro de 2020.

À SMI

Senhor Superintendente,

Assunto: **Recurso em Processo de Reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP")**

MRP nº 823/2019

Lilia Pereira de Moura x XP Investimentos CTVM S.A.

Processo SEI 19957.005308/2020-22

1. Este processo trata de recurso movido pela Srª. Lilia Pereira de Moura ("Reclamante"), contra a decisão da BSM Supervisão de Mercados ("BSM") que, no âmbito do Processo MRP 823/2019, decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento de prejuízos causados em face da XP Investimentos CTVM S.A. ("Reclamada").

HISTÓRICO

Reclamação

2. Em síntese a Reclamante, em pedido apresentado junto ao MRP na data de 27/09/2019, alega:

a) Em 19/08/2019 tinha R$ 70.975,00 de garantias depositadas na Reclamada

b) Nessa data as 13:31:22 a área de risco da Reclamada teria zerado todas as posições em aberto uma vez que o prejuízo acumulado teria consumido os R$ 70.975,10

c) Sem garantias e à revelia da Reclamante foram executadas as operações a seguir relacionadas na Tabela 1, elaborada a partir da reclamação apresentada:

Tabela 1

Data	Hora	Ativo	C/V	Quantidade (contratos)	Preço (R$/US$1.000)
19/08/2019	13:42:51	DOLU19	V	15	4.041,50
19/08/2019	13:54:55	DOLU19	V	5	4.052,50
19/08/2019	14:16:30	DOLU19	V	5	4.056,50
19/08/2019	14:08:08	DOLU19	V	35	4.048,00
19/08/2019	13:45:42	DOLU19	C	5	4.045,50
19/08/2019		DOLU19	C	5	4.052,50
19/08/2019	14:23:44	DOLU19	C	50	4.057,00
19/08/2019	14:05:46	WDOU19	V	400	4.046,50
19/08/2019	14:57:01	WDOU19	C	400	4.067,00

3. Ao final a Reclamante pleiteia o ressarcimento de R$ 106.630,00.

4. A Reclamante ainda questiona resgates não autorizados: em 06/09/2019, com LCI, em R$ 26.405,22; em 09/09/2019, com TESOURO DIRETO, em R$ 57.775,01; e em 24/09/2019, com LCI, em R$ 26.062,00, resgates estes que somam R$ 110.242,23.

Abertura do Processo de MRP

5. A BSM solicitou informações adicionais à Reclamante por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-3732/2019 (doc. 1066907, fls. 20 a 22) e, após obter a resposta ao solicitado (doc. 1066907, fls. 23 a 24), informou à Reclamante a abertura do processo de MRP 823/2019 por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-3800/2019 (doc. 1066907, fl. 25).

6. No entanto, comunicou à Reclamante, acerca dos resgates em LCI e TESOURO DIRETO, que não são considerados valores mobiliários, razão pela qual não contam com cobertura do MRP.

7. A Reclamada, por sua vez, foi informada da abertura do processo de MRP 823/2019 e instada a prestar esclarecimentos por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-3801/2019 (doc. 1066907, fls. 26 a 30).

Resposta da Reclamada

8. A Reclamada atendeu ao solicitado no OF/BSM/SJUR/MRP-3801/2019 (doc. 1066907, fls. 26 a 30) por meio de correspondência de 04/11/2019 (doc. 1066907, fls. 33 a 38) e anexos (doc. 1066908/MRP823.2019/fl.39.zip).

9. Uma vez que a Reclamada atendeu parcialmente ao solicitado, a BSM reiterou o fornecimento das informações faltantes por meio do OF/BSM/SJUR/MRP-0308/2020 (doc. 1066907, fls. 40 a 42).

10. A resposta se deu por meio de correspondência de 27/02/2020 (doc.

1066907, fl. 43) e seus anexos (doc. 1066908/MRP823.2019/fl.44.zip).

Relatório de Auditoria nº 113/2020

11. A pedido da SJUR (doc. 1066907, fls. 45 a 47), foi elaborado o Relatório de Auditoria nº 113/20, de 02/04/2020 (doc. 1066907, fls. 48 a 53).

12. O referido Relatório de Auditoria apurou que:

a) Das 9 operações questionadas, 8 foram inseridas pela Reclamante (código de usuário 2664149), uma operação foi inserida pela área de risco da Reclamada às 14:57:02.014 (código de usuário BMY) que foi utilizada para a zeragem da posição da Reclamante (doc. 1066907, fl. 51)

b) Para a zeragem de posições da Reclamante a área de Risco da Reclamada comprou, ao longo do pregão de 19/08/2020, 600 contratos WDOU19 (doc. 1066907, fl. 52)

c) Antes das liquidações compulsórias da posição da Reclamante esta possuía 200 contratos WDOU19 em aberto às 13:31:22 e 400 contratos em aberto às 14:57:01 (doc. 1066907, fl. 52)

d) As liquidações compulsórias foram executadas em conformidade com a política de risco vigente na ocasião (doc. 1066907, fl. 53)

e) Nos horários citados, as garantias disponíveis na conta da Reclamante eram menores do que as garantias exigidas pelo sistema da Reclamada, conforme discriminado na tabela a seguir (doc. 1066907, fl. 53):

Tabela 2

Data e hora	(A) Patrimônio Líquido (R$)	(B) Garantias Exigidas (R$)	(C) = (A) – (B) Garantias Disponíveis (R$)
19-08-2019 13:31:22.317	55.909,33	73.276,51	-17.367,18
19-08-2019 14:57:01.967	-592.364,55	86.756,51	-679.121,06

A decisão da BSM

13. Com base nas alegações trazidas ao processo, nos documentos anexados pelas partes, no Parecer da Superintendência Jurídica – SJUR (doc. 1066907, fl. 56 a 66), o Diretor de Autorregulação ("DAR") emitiu sua decisão (doc. 1066907, fl. 68 a 71).

14. Preliminarmente, foram atestadas a legitimidade das partes e a tempestividade da Reclamação.

15. Quanto ao mérito o DAR aponta que o "ponto controvertido do presente processo consiste em verificar se as Operações Reclamadas foram executadas sem ordem prévia da Reclamante e sem garantias suficientes para

execução” (doc. 1066907, fl. 69).

16. E foram essas as considerações apresentadas pelo DAR, em sua decisão:

a) conforme o Relatório de Aditoria, 8 ordens foram inseridas pelo código de usuário “2664149”, que pertence à Reclamante

b) uma operação foi realizada pela área de Risco da Reclamada, às 14h57m02s, para zeragem da posição da Reclamante” (doc. 1066907, fl. 51)

c) a identificação do responsável pela inserção da ordem nas trilhas de auditoria (logs) se dá pelo código do usuário no sistema eletrônico da Reclamada, independentemente da plataforma utilizada para acessá-lo

d) o acesso aos sistemas eletrônicos de negociação se dá mediante senha pessoal e intransferível, cabendo ao cliente cuidar do seu sigilo e não a transferir a terceiros

e) com exceção à operação de compra de 400 WDOU19, realizada às 14h57 pela área de risco da Reclamada, as ordens das demais Operações Reclamadas foram emitidas pela Reclamante, visto que as trilhas de auditoria (logs) apresentadas pela Reclamada (doc. 1066907, fl. 39) identificam que foram inseridas no sistema eletrônico da Reclamada pelo código de usuário da Reclamante

f) sobre a operação de compra de 400 WDOU19 realizada pela área de risco da Reclamada às 14h57 do dia 19/08/2019, foi apurado no Relatório de Auditoria que, no momento que antecedeu tal liquidação compulsória, as garantias disponíveis da Reclamante eram insuficientes para manutenção das posições em aberto

g) diante da insuficiência das garantias exigidas para manutenção das posições em aberto da Reclamante, no âmbito do monitoramento de risco pós-negociação, a Reclamada agiu amparada em sua política de risco, no contrato de intermediação e na ficha cadastral firmados com a Reclamante, que preveem a possibilidade de liquidação compulsória de posição do cliente, independentemente de prévio aviso

h) foi verificado que as ordens emitidas pela Reclamante foram submetidas ao controle de limites de pré-negociação estabelecidos pela Reclamada e, após a validação, enviadas ao livro de ofertas da B3

i) conforme se extrai da trilha de inserção e alteração de limite pré-execução da Reclamante no dia 19/08/2019 (doc 1066908, fl. 44), no âmbito da análise de risco pré-negociação, a Reclamante possuía limite suficiente e garantias necessárias para executar as Operações Reclamadas

j) no âmbito da análise de risco pós-negociação, verificou-se que, ao longo do pregão, as garantias disponíveis da Reclamante se tornaram insuficientes para manutenção da posição aberta, que resultou na liquidação compulsória de 400 WDOU19, realizada às 14h57

k) a Reclamada tem a faculdade, não a obrigação, de deixar de

executar operações que representem risco excessivo em relação à capacidade financeira do seu cliente

l) a Reclamada não assumiu contratualmente a obrigação de efetuar o controle de risco da Reclamante e, portanto, não estava obrigada a impedir a execução de operações que excedessem os limites estabelecidos

17. O DAR entendeu "*que não houve execução de operações sem ordem ou irregularidade na conduta da Reclamada de liquidar compulsoriamente posições da Reclamante e de permitir a execução das Operações Reclamadas, o que afasta a caracterização de ação ou omissão da Reclamada ressarcível pelo MRP, nos termos do art. 77 da ICVM nº 461/2007*", motivo pelo qual julgou improcedente o pedido da Reclamante neste processo de MRP (doc. 1066907, fl. 71), decisão que foi comunicada à Reclamante em 29/06/2020 (doc. 1104543, p. 1).

O recurso da Reclamante

18. No recurso apresentado em 28/07/2020 (doc. 1066909/Recurso CVM/MRP823.2019 – Recurso CVM.pdf), a Reclamante ratificou que não teria comandado as operações relacionadas na Tabela 1, nos seguintes termos:

> *Abri a conta apenas para aplicação em renda fixa. Nunca operei renda variável ou trader nesta conta. Fui abordada em julho ou agosto 2019, não lembro exatamente a data, para incluir um assessor em minha conta.*
>
> *Depois disto, final de agosto ou início de setembro, quando fui olhar minha conta haviam várias movimentações e todo meu dinheiro havia sido perdido com elas.*
>
> *Busquei contato na XP pelo SAC e com assessor, conversa anexa. Mas ninguém me deu resposta.* (grifou-se)
>
> *Esperava no mínimo isto da XP. Mas nem me atenderam. Abri ocorrência na CVM e me responderam pra abrir demanda neste órgão.* (grifou-se)
>
> *Quando recebi email informando da abertura* [do processo de MRP] *vi que a pessoa que abriu ocorrência fez um relato como se tivesse sido eu a movimentar.*
>
> *A XP precisa provar que fui* [eu] *que movimentei a conta. De qual aparelho minha conta foi movimentada.*
>
> *Não compartilho minhas senhas com ninguém. Nem com meu marido.*

19. Há de se destacar que a *conversa anexa* refere-se a troca de mensagens entre a Reclamante e seu assessor, pela qual a Reclamante questiona eventual ressarcimento que seria devido pela Reclamada em razão de alegadas operações não comandadas (doc. 1066909/Anexo - Screenshot_20200728-192203_WhatsApp.pdf).

20. Com relação ao destaque *Abri ocorrência na CVM*, a Reclamante havia apresentado a mesma reclamação via SAC junto à CVM (Protocolo 93242148 em

24/09/2019), tendo sido orientada pela SOI/GOI-1 que questões de ressarcimento deveriam ser tratadas em sede de MRP, o que a Reclamante veio a requerer em 27/09/2019 junto à BSM.

MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

21. Em 29/06/2020, a Reclamante foi cientificada pela BSM da decisão de improcedência de seu pedido de ressarcimento (doc. 1104543, p.1) e, dentro do prazo de 30 dias, conforme previsão contida no art. 20, inciso III, alínea 'a', combinado com art. 20, § 3º, ambos do Regulamento do MRP, interpôs recurso a esta Autarquia em 28/07/2020 (doc. 1066909/Recurso CVM/MRP823.2019 – Recurso CVM.pdf).

22. De plano, há de se destacar que a BSM havia atestado a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes (doc. 1066907, fl. 68). Há de se destacar que as operações constestadas referem-se à data de 19/08/2019 e o pedido de ressarcimento junto ao MRP foi apresentado em 27/09/2019, dento do prazo tempestivo de 18 (dezoito) meses determinado pelo art. 80 da Instrução CVM nº 461/07.

23. Quanto ao mérito, conforme suas próprias informações, a Reclamante teria iniciado o pregão de 19/08/2019 com um saldo em conta corrente gráfica de R$ 70.975,10 e, após o insucesso de suas operações, teve a sua posição liquidada compulsoriamente às 13:31:22, valendo destacar que as operações executadas até esse horário, inclusive a liquidação compulsória, não foram questionadas na reclamação.

24. A Reclamante questiona as operações descritas a seguir, todas executadas supostamente a sua revelia após 13:31:22, momento em que as suas garantias teoricamente já tinham se exaurido, o que teria lhe causado um prejuízo de R$ 106.630,00:

Tabela 3

	Hora	Ativo	C/V	Quantidade (contratos)	Preço (R$/US$ 1.000)	Resultado (R$)
1.	13:42:51	DOLU19	V	15	4.041,50	3.031.125,00
2.	13:45:42	DOLU19	C	5	4.045,50	(1.011.375,00)
3..	13:54:55	DOLU19	V	5	4.052,50	1.013.125,00
4.	14:16:30	DOLU19	V	5	4.056,50	1.014.125,00
5.	14:20:49	DOLU19	C	5	4.052,50	(1.013.125,00)
6.	14:23:44	DOLU19	C	50	4.057,00	(10.142.500,00)
7.	14:24:08	DOLU19	V	35	4.048,00	7.084.000,00
					Resultado Negativo	(R$ 24.625,00)
8.	14:05:46	WDOU19	V	400	4.046,50	16.186.000,00

9.	14:57:02	WDOU19	C	400	4.067,00	(16.268.000,00)
					Resultado Negativo	(R$ 82.000,00)

Para o volume da operação com dólar cheio, o cálculo é: [número de contratos x preço (R$/US$ 1.000) x US$ 50.000] / 1.000

Para o volume da operação com mini dólar, o cálculo é: [número de contratos x preço (R$/US$ 1.000) x US$ 10.000] / 1.000

25. O valor questionado pela Reclamante, de R$ 106.630,00, corresponderia ao *day trade* de 60 contratos DOLU19, R$ 24.625,00, e ao *day trade* de 400 mini contratos WDOU19, R$ 82.000,00, o que alcançaria R$ 106.625,00.

26. Diante da situação descrita pela Reclamante, cabe primeiramente esclarecer de quem partiu as ordens questionadas.

27. Nos termos da defesa da Reclamada (doc. 1066907, fl. 35):

Conforme analisado também pelo time de plataformas, as ordens foram todas enviadas por sessões e logins do próprio cliente, onde as ordens externas foram somente aquelas de risco onde pode ser visto com a tag "APAM" (grifou-se)

28. Tal afirmação foi corroborada no Relatório de Auditoria (doc. 1066907, fls. 48 a 53) uma vez que, conforme as trilhas de auditoria disponibilizadas pela Reclamada (doc. 1066908/MRP 823.2019 – Anexos/fl.44.zip/2664149_PLATAFORMA_OMS.txt), 8 operações questionadas, numeradas de 1 a 8 na Tabela 3, foram inseridas pela Reclamante, conforme o seu código de usuário, qual seja, 26644149.

29. A outra operação, de número 9 na Tabela 3, foi realizada pela Área de Risco da Reclamada, sob o código BMY, para a zeragem da posição da Reclamante em contratos de mini dólar WDOU19 (doc. 1066907, fl. 51). O horário identificado pela Auditoria da BSM foi às 14:57:02 (Tabela 3), apesar da Reclamante ter afirmado o horário de 14:57:01 (Tabela 1).

30. Destaca-se que o acesso aos sistemas de negociação da Reclamada se dá mediante senha pessoal e intransferível, cabendo ao cliente zelar pela sua guarda e sigilo.

31. Superada a questão da emissão das ordens, emerge a questão da existência, ou não, de garantias em nome da Reclamante para a abertura de novas posições após a liquidação compulsória de sua posição às 13:31:22.

32. Sobre o assunto, cabe comentar que os intermediários são responsáveis junto à B3 pelas ofertas enviadas pelos clientes e por todos os negócios originados dessas ofertas, ou seja, em caso de inadimplência é o intermediário que honra o compromisso desse cliente.

33. Em razão disso, os intermediários fazem o monitoramento contínuo do risco das posição do cliente, ou seja, previamente e posteriormente a cada negociação, e o cálculo das garantias pode ser feito com base nas posições ou no resultado projetado das operações realizadas pelo cliente ao longo do pregão.

34. Nesse sentido, a Reclamada afirma que todas as operações são validadas, pré e pós execução (doc. 1066907, fl.34). Mais ainda, cita como

exemplo no caso concreto, que o patrimônio da cliente às 14:23:53, após o horário da primeira liquidação compulsória do dia (13:31:22), era de R$ 42.472,00, conforme tela de seu sistema (doc. 1066907, fl. 34), e que havia patrimônio à Reclamante enquanto emitia ordens. Também é informado que a Reclamante iniciou o pregão com R$ 141.682,18 de patrimônio.

35. Com base nas trilhas do sistema de monitoramento de risco da Reclamada (doc. 1066908/MRP.823.2019 – Anexos/fl. 44.zip/2664149_2019-08-19_CLI_.log) é possível confirmar os números citados pela Reclamada ao longo daquele pregão de 19/08/2019.

36. Nos momentos das liquidações compulsórias, a situação patrimonial da Reclamante, discriminada a seguir, era insuficiente para a manutenção das operações e, segundo o Relatório de Auditoria foram executadas em conformidade com o Manual de Risco da Reclamada, vigente em 19/08/2019 que, para o cálculo das garantias disponíveis considera o Patrimônio Total Projetado menos as Garantias Exigidas (doc. 1066907, fl. 53):

Tabela 4

Data e hora	Patrimônio Líquido (R$) (A)	Garantias Exigidas (B)	Garantias disponíveis (A-B)
2019-08-19 13:31:22.317	55.909,33	73.276,51	-17.367,18
2019-08-19 14:57:01.967	-592.364,55	86.756,51	-679.121,06

Conforme informação da BSM (doc. 1104543) temos:

Patrimônio Total Projetado: Valor da posição disponível do cliente (precificada a mercado), acrescida da Posição Financeira Atualizada do cliente. É composto pela posição disponível dos ativos: Ações, Opções de Ações, Posições em Ouro, Opções de Mercadorias e Futuros, Fundos Negociáveis (Fundos Imobiliários e iShares), Clubes de Investimentos, Fundos de Investimento, Renda Fixa, Valores alocados no Tesouro Direto; Valor dos termos flexíveis sem lastro, acrescido do lucro/prejuízo projetado dos termos, posição em previdência.

Posição Financeira Atualizada: Valor composto pelo saldo inicial (financeiro em conta corrente na abertura do pregão), liquidações para o dia (todos os lançamentos no decorrer do dia), saldo projetado (liquidações em D+1, D+2 e D+3), ajustes projetados de Contratos Futuros, total das compras dos ativos que compõem o patrimônio em Ações, Mercadorias e Futuros (Ouro), e Opções de ambos, total das vendas dos ativos que compõem o patrimônio em Ações, Mercadorias e Futuros (Ouro), e Opções de ambos, garantias em dinheiro alocadas para BM&F, garantias em dinheiro alocadas para Bovespa, valores dos proventos e financeiro projetado dos resgates de cotas de Fundos"

Garantias Exigidas: Montante exigido para a realização e manutenção de operações alavancadas.

Garantias Disponíveis: Diferença entre Patrimônio Total Projetado do cliente e Garantias Exigidas

37. Em suma, após a primeira liquidação compulsória ocorrida às 13:31:22 a Reclamante ainda possuía patrimônio para garantir as operações executadas após esse horário, todavia o mercado seguiu desfavorável à sua posição e a Reclamada se utilizou da sua prerrogativa contratual e novamente liquidou compulsoriamente a sua posição às 14:57:02.

38. Ainda que não tivesse as garantias necessárias para a execução das operações questionadas, a Reclamada tem a faculdade e não o dever de barrar as operações de clientes que tenham ultrapassado os limites das garantias.

39. Nesse sentido, decisão do Colegiado desta Autarquia proferida no Processo SEI nº 19957.009547/2017—56, que consubstancia recurso à decisão da BSM no MRP nº 68/2017 que, por unanimidade, acompanhou a manifestação da área técnica e indeferiu o Recurso.

40. No extrato da Ata do julgamento consta que:

> *A Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários – SMI, em linha com a BSM, entendeu que a Reclamada não possuía a obrigação de proibir a execução das referidas operações, que supostamente haviam ultrapassado as garantias necessárias. Segundo a SMI, não existe norma ou cláusula contratual que exija esse controle, que seria, de fato, uma prerrogativa dos participantes, fazendo parte de sua política comercial e de gestão de riscos.*

41. Por fim, e apesar da Reclamante, em seu recurso, ter ratificado que não teria comandado as operações relacionadas na Tabela 1 e alegou, ainda, falhas de atendimento por parte da Reclamada, é indiscutível que as ordens de 8 operações questionadas foram inseridas no sistema com o login e senha da Reclamante, e outra inserida pela àrea de Risco da Reclamada, esta última não configurando irregularidade na conduta da Reclamada por liquidar compulsoriamente a posição da Reclamante, em aderência ao seu Manual de Risco.

CONCLUSÃO

42. Diante do exposto e considerando que:

a) as ordens questionadas pela Reclamante foram inseridas no sistema com o seu login e senha;

b) a Reclamante tinha garantia para a execução das operações decorrentes das ordens inseridas no sistema após às 13:31:22; e

c) a liquidação compulsória de posição vendida de 400 contratos WDOU às 14:57:01 ocorreu dentro das prerrogativas contratuais da Reclamada,

43. Propõe-se a <u>manutenção</u> da decisão da BSM que julgou improcedente o pedido da Reclamante, por não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado o prejuízo alegado, nos termos do artigo 77, 'caput', da Instrução CVM nº 461/2007.

44. Nestes termos, sugere-se o encaminhamento do feito para decisão do COLEGIADO, ocasião em que esta área técnica coloca-se à disposição para relatar o caso.

Respeitosamente,

Carlos Eduardo Pereira da Silva
Gerente de Análise de Negócios (GMN)

Ao SGE, de acordo com a manifestação da GMN.

Francisco José Bastos Santos
Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI)

Ciente.
À EXE, para as providências exigíveis.

Alexandre Pinheiro dos Santos
Superintendente Geral

Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva**, **Gerente**, em 05/10/2020, às 15:40, 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 05/10/2020, às 16:08, 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 05/10/2020, às 20:58, 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 **1108784** e o código CRC **B2A00770**.
*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1108784** and the "Código CRC" **B2A00770**.*