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 40/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 19 de maio de 2021.

À SMI,

Assunto: **Recurso em processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos - MRP**

M.A.R. e XP Investimentos CCTVM S.A.

Processo 19957.005939/2020-41 - MRP 926/2019

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso movido por M.A.R. ("Recorrente") em processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") contra a decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados ("BSM") que decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento em face da XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. ("XP" ou "Reclamada"), referente a alegada execução infiel de ordens.

I. Histórico

I.i. Reclamação

2. Em sua reclamação inicial à BSM (1084387, fl. 03) a Recorrente alegou que teria havido execução indevida de ordens através da utilização de seu código de usuário cadastrado na Reclamada.

3. Nos pregões de 16 e 17.07.2019, teriam sido realizadas vendas do ativo MGLU3 com a utilização de seu usuário através da plataforma de negociação *Metatrader 5*. Entretanto, a Recorrente afirmou que não havia feito a instalação da referida plataforma e nem nunca negociado através dela. Complementou que todas as suas negociações até então só tinham sido realizadas

através das plataformas *XP Mobile* e *ProfitChart* e que seu último acesso teria sido no dia 10.07.2019.

4. A Recorrente fez referência também aos números dos IPs (Protocolos de Internet) dos computadores que originaram as ordens de negociação através da plataforma *Metatrader 5*, conforme informado pela ouvidoria da Reclamada. Segundo a Recorrente, os IPs indicados não correspondiam aos IPs dos equipamentos que ela utilizava.

5. Ainda, acrescentou que a execução de ordens realizadas pela Reclamada a título de liquidação compulsória nos dias 12 e 19.08.2019, também haviam sido executadas com o usuário dela e não apresentavam nenhuma diferença em relação às ordens realizadas através da plataforma *Metatrader 5*.

6. Ao final, a Recorrente trouxe questionamentos sobre a forma como a comunicação a respeito do enquadramento foi feita, a segurança da informação nas plataformas da Reclamada, bem como problemas com a comunicação de troca de seu assessor e o fornecimento de informações financeiras e de esclarecimentos.

7. Dessa forma, a Recorrente requereu o ressarcimento de prejuízos relativos às ordens de enquadramento executadas pela Reclamada no valor de R$ 120.000,00.

I.ii. Defesa

8. Solicitada a se manifestar, a Reclamada afirmou (1084387, fls. 63-67) a Reclamada afirmou que as acusações feitas pela Recorrente eram inverídicas, pois teria sido ela mesma a responsável pelas ordens executadas nos dias 16 e 17.07.2019.

9. A Reclamada apresentou gravações telefônicas na qual a Recorrente confessa existir outra pessoa que a ajuda a executar operações em seu nome. Afirma ainda que a Recorrente sequer tinha conhecimento das operações realizadas por esta outra pessoa, mas, naquele momento, não contestou, conforme trecho transcrito abaixo:

> [….]
>
> [Assessora XP] Você estava tentando fazer uma retirada, é isso?
>
> [Recorrente] Isso, exato
>
> [Assessora XP] Tá, apareceu alguma mensagem ou o que aconteceu?
>
> [Recorrente] Eu mandei uma mensagem pra ele [Kim] e ele pediu para eu tentar daqui alguns minutos. Está aparecendo essa mensagem de erro e eu quero fazer essa retirada hoje ainda
>
> [Assessora XP] Tá bom, então vamos lá. A gente consegue fazer até as 17h. Eu vou abrir a sua conta, para a gente já conseguir fazer essa movimentação, tá?
>
> [Recorrente] Tá.
>
> [Assessora XP] *M.A.R.*, saldo total projetado… Deixa eu ver aqui se essa retirada já não aconteceu…
>
> [Recorrente] É, eu nem consegui fazer. Nem acessar a minha conta. Essa é a primeira mensagem quando eu tento acessar a minha conta. Eu não estou conseguindo

> acessar nada no portal da XP
>
> [Assessora XP] O que eu estou achando estranho que o disponível em conta ele tá como menos R$ 462.000,00 e o saldo total projetado tá como R$ 1.257.362,00
>
> [Recorrente] **Ah deve ser (*inaudível*) tá com alguma operação aberta?**
>
> [Assessora XP] É, provavelmente é isso. É... deixa eu ver aqui. Garantia BM&F stop de margem. Tem R$ 1.719.000,00
>
> [Recorrente] **É provavelmente a pessoa que me ajuda está atuando.**
>
> [Assessora XP] Não entendi.
>
> [Recorrente] **Tem uma pessoa que me ajuda a operar. Aí, por exemplo, ela pode tá com alguma operação em aberto.**
>
> [Assessora XP] Isso, exatamente.
>
> [....]

10. Com base nessa gravação, a Reclamada afirmou que "a Recorrente não faz a mínima ideia das operações que estão sendo realizadas em seu nome, mesmo que por ela autorizadas". Além disso, ao solicitar o envio dos IPs das máquinas que enviaram as ordens de venda de MGLU3, a Recorrente deveria saber que estes não coincidiriam com o IP da sua máquina, visto que as operações teriam sido realizadas por essa pessoa por ela autorizada.

11. Assim, a Reclamada defendeu que, como as operações em questão eram feitas por meio do seu sistema *Home Broker*, aos olhos da XP elas estavam sendo realizadas pela própria Recorrente.

12. A Reclamada também acrescentou que para uso da plataforma *MetaTrader*, é necessária autenticação por usuário, senha e assinatura eletrônica da conta XP e ainda outra senha dentro do próprio *MetaTrader* para envio das ordens. Dessa forma, teria ficado evidente que a Recorrente forneceu todos esses dados pessoais e intransferíveis para que terceiro pudesse executar operações em seu nome.

13. Nesse sentido, a XP destacou o seguinte trecho do contrato de intermediação:

> 15. UTILIZAÇÃO DE SENHA PARA ACESSO AOS SISTEMAS ELETRÔNICOS DE. ROTEAMENTO DE ORDENS
>
> [....]
>
> 15.2 O CLIENTE declara-se ciente de que a senha de utilização dos sistemas eletrônicos é de uso exclusivo, pessoal e intransferível.
>
> [....]
>
> 15.4. O CLIENTE deverá manter em absoluto sigilo a senha e a assinatura eletrônica, responsabilizando-se pela sua cessão a terceiros.
>
> 15.5. A utilização da senha de acesso e da assinatura eletrônica, bem como as operações que o CLIENTE realizar por meio dos sistemas eletrônicos, serão consideradas, para todos os fins e efeitos, como manifestação expressa de vontade do CLIENTE sendo reputadas, portanto, como sua assinatura de próprio punho.

14. Dessa maneira, a Reclamada afirmou que não teria cometido qualquer ato capaz de dar causa aos fatos que ensejaram os prejuízos narrados na

reclamação e, portanto, requereu que ela fosse considerada improcedente.

I.iii. Manifestação adicional

15. Após tomar ciência da defesa apresentada pela XP, a Recorrente apresentou manifestação adicional (1084399).

16. De acordo com ela, a XP teria apresentado os fatos de maneira distorcida e equivocada. Na verdade, jamais teria havido outra pessoa autorizada ou que possuísse as chaves de acesso necessárias para a realização de operações em seu nome. A pessoa citada na conversa transcrita seria apenas um assessor da XP que costumava assessorá-la anteriormente.

17. Além disso, mesmo após a abertura do processo de MRP, a XP teria continuado a submeter ordens indevidamente com o seu usuário.

18. Ainda, a Recorrente encaminhou Boletim de Ocorrência registrado junto à Polícia Civil do Estado de São Paulo, cujo tema era justamente as referidas ordens dos dias 16 e 17.08.2019 de autoria não reconhecida por ela.

I.iv. Decisão da BSM

19. A decisão da BSM (1084387, fls. 87-90) utilizou-se do Parecer de sua Superintendência Jurídica - SJUR (1084387, fls. 80-86) e do Relatório de Auditoria Nº 438/20 elaborado pela Superintendência de Auditoria de Negócios - SAN (1084401).

20. O Relatório de Auditoria da BSM acerca das operações reclamadas apresentou as seguintes conclusões:

> i) as operações foram inseridas pelo usuário da Recorrente;
>
> ii) conforme o Manual de Risco da Reclamada, versão 28, vigente à época dos fatos, a Reclamada pode, a seu critério, reduzir total ou parcialmente as posições do cliente, sem aviso prévio, com o objetivo de adequar sua exposição a risco aos limites exigidos pela Reclamada;
>
> iii) no pregão de 19.08.2019, a Reclamada realizou operação de compra a mercado de 12.000 ações MGLU3, às 11h52m13s, cujo resultado financeiro bruto foi de R$ 454.734,00, a título de liquidação compulsória em nome da Recorrente;
>
> iv) no momento que antecedeu essa liquidação compulsória, a Recorrente mantinha posição de empréstimo de ativos em aberto, na condição de tomadora, no valor de R$ 733.342,00, referente à venda a descoberto de 24.000 ações MGLU3;
>
> v) nesse momento, a posição mantida pela Recorrente exigia R$ 111.458,03 em garantias e o patrimônio da Recorrente correspondia a R$ 65.442,60, sendo as garantias disponíveis insuficientes em R$ 46.035,63; e
>
> vi) a Recorrente não possuía garantias suficientes para manutenção de sua posição e, portanto, a liquidação compulsória foi executada em conformidade com a política de riscos da Reclamada.

21. A BSM entendeu que as disposições do Contrato de Intermediação

estabeleceriam uma presunção de que as ordens inseridas por meio do usuário do cliente devem ser consideradas expressa manifestação de sua vontade. Nesse sentido, ressaltou que:

> A propósito desse ponto da Reclamação, destacamos a gravação de conversa telefônica apresentada pela Reclamada, que indica que a Recorrente outorgou autorização a uma terceira pessoa, da sua confiança, para que realizasse operações em seu nome. Nesse sentido, no contexto da conversa mantida com a atendente da Reclamada, declara que "provavelmente a pessoa que me ajuda está atuando" e, ao ser indagada sobre esse fato, reafirma "tem uma pessoa que me ajuda a operar, daí, por exemplo ela pode estar com alguma operação em aberto".

22. Face ao exposto, a BSM entendeu afastada a alegação da Recorrente de que desconhecia as operações reclamadas.

23. Por fim, em relação à liquidação compulsória das posições da Recorrente, a BSM afirmou que, diante da insuficiência de garantias, a Reclamada agiu amparada em sua política de risco, que prevê a possibilidade de liquidação compulsória de posição do cliente, independentemente de prévio aviso.

24. Assim, a BSM decidiu pela improcedência do pedido, considerando não haver ação ou omissão da Reclamada que tenha ocasionado o prejuízo alegado, nos termos do artigo 77 da ICVM nº 461/2007.

I.v. Recurso à CVM

25. No recurso à CVM (1084402), apresentado tempestivamente em 25.08.2020, a Recorrente afirmou ter havido omissão do enfrentamento dos questionamentos técnicos apresentadas por ela, o que teria ocasionado "o julgamento imperfeito do procedimento em análise, pela imperícia inerente ao desconhecimento técnico da questão relacionada aos IPs identificados nas operações, deflagrando o cerceamento da minha defesa, ofendendo o disposto no artigo 2º, da Instrução CVM Nº 607/19".

26. A Recorrente alegou que o Relatório de Auditoria da BSM não teria apresentado qualquer informação ou análise que pudesse esclarecer quem teria utilizado indevidamente os seus dados (usuário, senha, etc.). Complementou que não houve qualquer explicação sobre como "um IP local, utilizado para testes", poderia ter submetido ordens com usuário dela.

27. A Recorrente ainda discorreu sobre aspectos técnicos relacionados ao tema de endereços IP e questionou a segurança dos sistemas da Reclamada. Afirmou também que as seguintes questões não teriam sido enfrentadas:

> "(a) Quando foi realizado o download da plataforma MetaTrader com o meu usuário?
>
> (b) Qual a identificação do dispositivo utilizado para realizar o download da plataforma MetaTrader com o meu usuário?
>
> (c) Qual a identificação do aparelho celular que gerou o token utilizado para realizar download da plataforma Meta Trader com meu usuário?
>
> (d) A Recorrida afirma que não utiliza as minhas credenciais para submeter ordens, mas, as ordens de liquidação foram registradas com meu usuário. Como isso é possível? O que garante que as ordens dos dias 16.07.2019 e 17.07.2019, não

foram enviadas da mesma forma?

(e) Qual a identificação do aparelho celular que gerou o token utilizado para acessar a plataforma MetaTrader e submeter as ordens dos dias 16.07.2019 e 17.07.2019?"

28. Face ao exposto, a Reclamante requereu que houvesse a conversão do julgamento em diligência para apuração das questões por ela levantadas.

II. Manifestação da Área Técnica

29. Preliminarmente, o recurso deve ser considerado tempestivo. A decisão da BSM foi comunicada à Recorrente em 27.07.2020 e o recurso foi enviado em 25.08.2020, dentro do prazo previsto no art. 19, III, 'a' e §3º do Regulamento do MRP.

30. O presente processo apresenta uma situação de prejuízos decorrentes de liquidação compulsória realizada pela Reclamada, decorrente de operações não reconhecidas pela Reclamante.

31. Inicialmente, registramos que, acerca da liquidação compulsório, não aparenta ter restado controvérsia associada a sua operacionalização. A atuação da área de risco da Reclamada se deu de maneira justificada face à situação patrimonial da investidora e das posições em aberto, nos termos dos dispositivos contratuais aplicáveis.

32. A controvérsia que não se mostrou resolvida versa sobre a origem das ordens que abriram a posição liquidada.

33. A gravação apresentada pela Reclamada na qual a investidora afirma existir uma pessoa que realizava operações para ela, parece sugerir que a Recorrente tenha deixado de adotar práticas compatíveis com a segurança que se espera de informações que possam identificá-la junto à corretora.

34. A decisão da BSM considera tal elemento de prova como determinante para sua conclusão. No entanto, mesmo antes da decisão, a Recorrente já havia se oposto a essa interpretação, alegando que, ao realizar essa afirmação, teria em mente o profissional da própria XP que a assessorava em questões diversas.

35. Ainda que esta área técnica entenda não ser possível afirmar de maneira tão peremptória com base nos elementos dos autos que o prejuízo em questão tenha decorrido de eventual postura imprudente da Recorrente em relação aos seus dados pessoais, entendemos que mesmo eventual cenário de atividade fraudulenta, caso se confirmasse, também não parece que se encontraria coberto pelo MRP.

36. Sobre esse ponto, para melhor compreensão do entendimento desta área técnica, é conveniente ressaltar o escopo desse instituto.

37. O MRP foi desenhado para garantir o ressarcimento a investidores de prejuízos decorrentes de ação ou omissão de pessoa autorizada a operar - sendo a hipótese de infiel execução de ordens uma daquelas expressamente previstas no art. 77 da Instrução CVM nº 461/07.

38. Não obstante, para que haja a responsabilidade do intermediário no MRP, é necessário haver a comprovação de nexo causal entre sua atuação e os prejuízos obtidos pelo investidor.

39. No caso concreto, os elementos trazidos pelas partes e pela BSM não sugerem que tenha ocorrido alguma hipótese de execução não fidedigna de

ordem enviada, de erro humano por parte de algum representante da corretora ou de outras hipóteses que costumam ser apreciadas pelo MRP. Excepcionalmente, o que se discute aqui é sobre a ocorrência ou não de falha na segurança de informações utilizadas por investidora para ser reconhecida junto à corretora como origem real das ordens enviadas.

40. No entanto, ainda que se confirme que quem veio a emitir ordens em seu nome foi uma pessoa desconhecida por ela, não decorreria automaticamente uma conclusão por falha nos sistemas da reclamada. Eventual atividade ilícita dessa natureza poderia ter sido viabilizada por fragilidades em diversos meios - incluindo dimensões alheias à corretora.

41. Sobre o tema, esta área técnica não considera irrelevante que, empiricamente, esse é um assunto que não é trazido de forma frequente a esta CVM em relação à Reclamada.

42. Sem prejuízo de eventuais conclusões que poderão ser obtidas pela autoridade policial que investiga o caso, o presente processo não está inserido em um conjunto de reclamações independentes e convergentes que sugiram falhas sistêmicas na Reclamada. Apesar de essa não ser uma dimensão decisiva, ela deve ser considerada pertinente para fins de apreciação da conduta da Reclamada - especialmente considerando o limite das informações disponíveis.

43. Naturalmente, isso não impede eventual ressarcimento pela Recorrente por outros meios. Por exemplo, caso a investigação policial encontre elementos que sugiram a prática de ilícitos por terceiros em desfavor da Recorrente, ela poderá sempre vir a pleitear o ressarcimento pela via judicial - inclusive não sendo limitada ao valor de R$ 120.000,00 prevista no regulamento do MRP.

44. No entanto, para fins de ressarcimento pelo MRP, não restou comprovada ação ou omissão da Reclamada que tenha implicado no prejuízo verificado, nos termos do art. 77 da ICVM nº 461/07, razão pela qual sugerimos o Não Provimento do recurso apresentado.

45. Nestes termos, propõe-se o envio do presente processo para apreciação do Colegiado, com sugestão de relatoria por esta SMI/GME.

Atenciosamente,

Bruno Baitelli Bruno

Gerente 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

Superintendente Geral

Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno**, **Gerente**, em 20/05/2021, às 08:43, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos**, **Superintendente**, em 20/05/2021, às 08:47, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza**, **Superintendente Geral Substituto**, em 20/05/2021, às 09:27, com fundamento no art. 6º 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 **1267052** e o código CRC **FED3942B**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1267052** and the "Código CRC" **FED3942B**.*

Referência: Processo nº 19957.005939/2020-41 Documento SEI nº 1267052