



**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 44/2021/CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 02 de junho de 2021.

À SMI,

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

**M.H.G.L. e Clear CTVM S.A.**

**Processo 19957.007199/2020-88 - MRP 765/2019**

Senhor Superintendente,

1. Trata-se de recurso apresentado por M.H.G.L. ("Recorrente") em processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") contra a decisão da BM&FBOVESPA SUPERVISÃO DE MERCADOS ("BSM") de indeferir seu pedido de ressarcimento contra a CLEAR CTVM S.A. ("Clear" ou "Reclamada"), relacionada a alegadas falhas nos sistemas da Reclamada no dia 14.08.2019.

## **I. Histórico**

### *I.i. Reclamação*

2. O Recorrente alega que, no pregão de 14.08.2019, o *site* e o *app* da Reclamada não teriam funcionado corretamente (1117069, fl. 02). Especificamente, alega que ao colocar uma ordem de 1 minicontrato de índice, o sistema teria alterado a quantidade e executado ordem de 10 minicontratos. Além disso, ao tentar corrigir esta quantidade no Pit de Negociação, a plataforma eletrônica não abriu.

3. Alegou também que já teria experienciado dificuldades com plataformas da Clear, mas que não havia reclamado antes. Porém, em pesquisar

realizada por ele, verificou outras pessoas também teriam tido o mesmo problema.

4. Dessa forma, o Reclamante solicitou ressarcimento em valor a ser apurado de aproximadamente R\$ 3.000,00.

#### *I.ii. Defesa da Reclamada*

5. Em defesa (1117069, fls. 13-18), a Reclamada afirmou não ter identificado instabilidades em suas plataformas no pregão de 14.08.2019.

6. Adicionalmente, afirmou também que, caso seu Pit de Negociação tivesse apresentado instabilidades, o Reclamante poderia contar com outros sistemas, como a mesa de operações e o e-mail *contingencia@clear.com.br*. Entretanto, não teria sido encontrado nenhum registro do contato do Reclamante com estes canais alternativos.

7. Por fim, em resposta a questionamentos feitos pela BSM, a Reclamada informou que:

- i. a sua plataforma eletrônica não realizaria alterações nas quantidades inseridas nas ordens sem a solicitação do Cliente. Se houve uma ordem disparada de 10 minicontratos, ela teria sido inserida pelo próprio Reclamante, nesta mesma quantidade;
- ii. as liquidações compulsórias ocorrem após consumo total das garantias alocadas para a operação; e
- iii. o Cliente foi zerado em quatro oportunidades. Porém, em nenhuma delas ocorreu a liquidação de 10 contratos.

#### *I.iii. Decisão da BSM*

8. Preliminarmente, a BSM atestou a tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes.

9. Para análise de mérito, a Superintendência de Auditoria de Participantes – SAN elaborou o Relatório de Auditoria 584/20 (1117069, fls. 22-28).

10. De acordo com o Relatório de Auditoria, no pregão de 14.08.2019, os *logs* das ordens enviadas em nome do Reclamante na plataforma Pit de Negociação apontaram 137 ordens de negociação de WINV19 inseridas, das quais 4 foram inseridas pela área de risco da Reclamada e as demais pelo próprio Reclamante - tendo sido negociados, ao total, 154 contratos WINV19 na modalidade *daytrade*.

11. Nos *logs* das ordens em nome do Reclamante, enviadas da tela da plataforma de negociação do Reclamante para o OMS (Sistema Gerenciador de Ordens) da Reclamada ("Tela x OMS") e do OMS da Reclamada para a B3 ("OMS x B3"), a SAN não identificou ordem que tenha sido inserida pelo Reclamante com a quantidade de 1 minicontrato e que tenha sido alterada e executada com a quantidade de 10 minicontratos.

12. Em relação às liquidações compulsórias realizadas, a BSM destacou que o Manual de Risco da Reclamada estabelecia que:

Caso a posição do cliente (módulo *daytrade* principalmente) apresente perdas iguais ou superiores às garantias alocadas naquele módulo e/ou, sua conta corrente esteja com saldo

negativo ou apresentando risco de insolvência em desacordo com as regras de saldo devedor e insolvência, a Clear poderá, a seu critério, reduzir total ou parcialmente a posição do cliente, sem aviso prévio, em conformidade com as regras aqui estabelecidas.

13. Assim, das quatro operações de liquidação compulsória realizadas, em três delas não haveria dúvidas que teriam sido realizadas de acordo com o Manual de Risco (operações 2, 3 e 4 da tabela a seguir):

Ref.	Horário Liquidação Compulsória	Horário Alocação de Garantia	Resultado Bruto Acumulado (R\$)	Valor da Garantia Total Alocada (R\$)
1	11:40:19	10:25:45	(424,00)	435,25
2	12:01:32	11:45:24	(657,00)	650,60
3	13:55:48	13:26:15	(465,00)	326,00
4	15:31:38	14:20:14	(2.382,20)	2.014,45

14. No entanto, no que se refere à primeira liquidação compulsória do pregão, a SAN entendeu não ser possível afirmar que teria ocorrido conforme política de risco da Reclamada, uma vez que o valor da garantia alocada se mostrava superior ao prejuízo acumulado.

15. Dessa forma, para estimar o impacto financeiro dessa primeira operação, a SAN calculou o preço médio ponderado de negociação de WINV19, entre o horário da primeira liquidação compulsória, executada pela Reclamada, até a próxima operação realizada pelo Reclamante. Caso a primeira posição liquidada de WINV19 fosse encerrada por este preço médio ponderado, o resultado financeiro líquido seria um prejuízo de R\$ 312,92 - o que acabaria representando um prejuízo superior em R\$ 21,15 ao prejuízo obtido pela liquidação compulsória original.

16. Por fim, em levantamento de Auditoria Específica referente à Automação de Ordens em Plataformas de Negociação realizada pela BSM no 2º semestre de 2019, não foram identificados registros de indisponibilidade nas plataformas de negociação da Reclamada para o pregão de 14.08.2019.

17. Diante dos achados do Relatório de Auditoria, a BSM decidiu pela improcedência do pedido de ressarcimento, tendo considerado (i) que não teria havido indisponibilidade na plataforma Pit de Negociação da Reclamada no pregão analisado, (ii) que não houve alteração quantitativa na execução de ordem inserida pelo Reclamante e (iii) que, apesar de a operação de liquidação compulsória realizada às 11:40 ter sido indevida, ela não teria representado prejuízo ao Reclamante (1117069, fls. 45-48).

#### *I.iv. Recurso à CVM*

18. No recurso apresentado (1153941), o Recorrente afirma que indisponibilidades nas plataformas de negociação da Reclamada seriam reiteradas, mencionando especificamente fatos ocorridos no pregão de 24.04.2020 e relatos em *sites* de reclamações.

19. O Recorrente também anexou uma captura de tela com o aviso de indisponibilidade dos serviços da Reclamada (1153942) e um aviso de indisponibilidade do *chat* da Corretora (1153944).

## II. Manifestação da Área Técnica

20. De início, cumpre registrar que se trata de recurso tempestivo. O Recorrente foi informado da decisão da BSM em 08.10.2020 e apresentou recurso na mesma data (1117068).

21. No mérito, a visão desta área técnica é de que o recurso não merece ser provido.

22. De início, verifica-se que, em seu recurso, o Recorrente não comprovou que a Reclamada apresentou uma falha em seus sistemas no pregão reclamado (14.08.2019). Há menção a instabilidades ocorridas em 24.04.2020, bem como capturas de telas que, contudo, não identificam a data em que teriam sido realizadas (1153942 e 1153944).

23. Dessa forma, não foram trazidos elementos que se oponham à informação apurada pela BSM - que, em seu Relatório de Auditoria, afirmou não ter identificado registro de instabilidades nas plataformas de negociação da Reclamada no pregão de 14.08.2019. No mesmo sentido, também não foram contestadas (i) a análise das trilhas e *logs* fornecidos pela Reclamada, a qual não verificou alteração entre a quantidade de minicontratos efetivamente executada no mercado em relação à quantidade inserida pelo usuário e (ii) a análise da BSM em relação ao resultado da primeira liquidação compulsória.

24. Por fim, também não foi demonstrada, no presente caso, eventual falha nos canais de contingência disponibilizados pela Reclamada para situações de indisponibilidade em suas plataformas.

25. Diante do exposto, esta área técnica entende não ter restado comprovada ação ou omissão da Reclamada nos termos do art. 77 da Instrução CVM nº 461/07, razão pela qual sugerimos o NÃO PROVIMENTO do recurso apresentado.

26. Não obstante, merece registro que, independentemente da conclusão sobre este recurso ao MRP, mas em linha com alegações trazidas pelo Recorrente, o presente caso não consiste em relato isolado. Instabilidades identificadas em plataformas da Reclamada entre 2019 e 2020 são objeto de investigações em curso nesta área técnica tanto em razão de reclamações de investidores, quanto em processo de inspeção específica sobre o assunto conduzida por esta SMI.

27. Nesses termos, propomos a submissão do assunto à deliberação do Colegiado, com sugestão de relatoria pela 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.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Baitelli Bruno, Gerente**, em 02/06/2021, às 17:45, 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 02/06/2021, às 20:02, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Pinheiro dos Santos, Superintendente Geral**, em 04/06/2021, às 19:45, 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](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **1276926** e o código CRC **3D4BF38B**.

*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" **1276926** and the "Código CRC" **3D4BF38B**.*