

# Negócios diretos intencionais e ofertas RLP

---

# SUMÁRIO

---

1. Bolsa de valores e o book de ofertas .....	3
2. Ofertas Diretas ou Negócios Diretos Intencionais .....	7
3. Novas regras para os negócios diretos intencionais .....	8
4. Ofertas RLP .....	9
5. A regulação e o papel do Investidor .....	14
Fale com a CVM .....	16

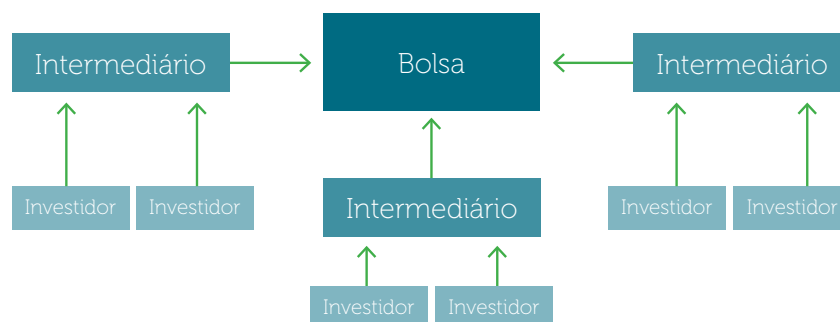
# 1. BOLSA DE VALORES E O BOOK DE OFERTAS

A bolsa de valores é um ambiente regulado e organizado, dotado de um sistema eletrônico, em que investidores podem negociar valores mobiliários, sempre por meio de instituições autorizadas, os intermediários. Na bolsa são negociados, por exemplo, as ações, cotas de fundos de investimento imobiliário e de outros fundos fechados, ETFs ou fundos de índices, entre outros.

No mercado brasileiro, esses ambientes organizados de bolsa devem ser administrados por entidades administradoras autorizadas pela CVM. Atualmente, apenas uma instituição, a B3 S.A.– Brasil, Bolsa e Balcão, possui tal autorização, e, entre outros serviços prestados, administra e operacionaliza o sistema de negociação de ativos chamado PUMA (Plataforma Unificada MultiAtivos).

Os investidores, no entanto, não participam diretamente da bolsa. Apenas participantes autorizados acessam o sistema de negociação, para realizar operações em nome de seus clientes, ou mesmo por conta própria. Assim, os investidores só têm acesso aos mercados de bolsa por intermédio de um desses participantes autorizados. As instituições que podem intermediar negócios nas bolsas de valores são as sociedades corretoras e as sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários, sendo que as corretoras prevalecem como o principal prestador desse tipo de serviço.

Portanto, para participar desse mercado, os investidores devem primeiramente providenciar o seu cadastro em intermediário de sua escolha, que seja participante da bolsa (a lista de intermediários habilitados está disponível na página da B3 na Internet). A partir daí, quando o investidor desejar negociar um valor mobiliário, ele deverá encaminhar a sua ordem, de compra ou de venda, para o intermediário contratado, que incluirá a oferta no sistema da bolsa.



**Ordem** é a instrução dada por um cliente ao seu intermediário, como uma corretora, para a execução de uma compra ou uma venda de ações ou outros valores mobiliários negociados em bolsa. É 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.

Existem basicamente duas formas de os investidores enviarem as suas ordens para o seu intermediário. Pela Mesa, em que as ordens são enviadas aos operadores do intermediário por escrito ou por voz, ou seja, por e-mail, telefone ou aplicativos de conversa *online*. E pelo chamado *home broker*, um sistema automatizado de acesso direto (DMA) aos mercados de bolsa, disponibilizado por alguns intermediários aos seus clientes de varejo.

As ordens somente poderão ser executadas pelos intermediários se transmitidas por escrito, por telefone ou outros sistemas de transmissão de voz, ou ainda sistemas eletrônicos de conexões automatizadas. Independente da forma de transmissão, todas as ordens devem ser registradas, identificando o horário do recebimento, o cliente que as tenha emitido e as condições de execução.

O ambiente organizado de bolsa funciona como um sistema centralizado e multilateral de negociação. Todas as ordens de compra e venda de um mesmo ativo enviadas pelos investidores, de todos os intermediários e instituições participantes da bolsa, são direcionadas e centralizadas em um único canal, conhecido como livro central de ofertas do ativo, ou book de ofertas do ativo.

Sistema centralizado e multilateral de negociação é aquele que possibilita o encontro e a interação de ofertas de compra e de venda de valores mobiliários, em que todas as ofertas relativas a um mesmo valor mobiliário são direcionadas a um mesmo canal de negociação, ficando expostas a aceitação e concorrência por todas as partes autorizadas a negociar no sistema.

As ofertas são ordenadas no book de cada ativo da melhor para a pior. A melhor oferta de compra enviada, ou seja, a que pretende pagar mais pelo ativo, entrará na primeira linha das ofertas de compra. Da mesma forma, a melhor oferta de venda, a que aceita vender o ativo pelo preço mais baixo, entrará na primeira linha das ofertas de venda, e assim por diante. Se houver duas ou mais ofertas de mesmo preço, a ordem cronológica do envio é que determinará qual oferta assumirá a frente no book.

Percebe-se, com isso, que os negócios em bolsa são fechados seguindo a **prioridade preço-tempo**, que, aliás, é o mais utilizado internacionalmente para confecção dos algoritmos das bolsas para o “casamento” de ordens (*Order Matching Algorithms*). Esse tipo de algoritmo também é conhecido pelo acrônimo FIFO (*First In First Out*) e prioriza a execução da oferta mais antiga ao melhor preço disponível.

A regulamentação dos mercados de bolsa estabelece que “quando se tratar de sistema de negociação centralizado e multilateral, a formação de preços deve se dar por meio da interação de ofertas, em que seja dada precedência sempre à oferta que represente o melhor preço, respeitada a ordem cronológica de entrada das ofertas no sistema ou ambiente de negociação, ressalvados os casos de procedimentos especiais de negociação previstos em regulamento.”

Como exemplo, vamos supor três intermediários e um ativo A. Para simplificar, supomos ainda que todas as ordens são de uma unidade do ativo. O intermediário 1, recebe 2 ordens de compra e 1 ordem de venda de seus clientes para o ativo A, respectivamente por R\$ 9,00, R\$ 9,50 e R\$ 11,00, ou seja, ofertas limitadas<sup>1</sup>. O intermediário 2, recebe 4 ordens de venda, todas por R\$ 10,50, e o intermediário 3 recebe uma ordem a mercado<sup>2</sup> de compra. O book de ofertas do Ativo A ficaria assim :

Livro central de ofertas – Ativo A							
Compra				Venda			
Preço	Qtde	Horário	Intermediário	Preço	Qtde	Horário	Intermediário
R\$ 10,50	1	14:20	Intermediário 3	R\$ 10,50	1	14:02	Intermediário 2
R\$ 9,50	1	12:42	Intermediário 1	R\$ 10,50	1	14:04	Intermediário 2
R\$ 9,00	1	13:10	Intermediário 1	R\$ 10,50	1	14:10	Intermediário 2
				R\$ 10,50	1	14:14	Intermediário 2
				R\$ 11,00	1	12:01	Intermediário 1

Vejam que nesse caso, as ofertas e as negociações foram sendo realizadas respeitando a prioridade preço-tempo. No caso do intermediário 2, como as 4 ordens de venda recebidas foram do mesmo preço, elas são enviadas ao sistema por ordem cronológica. A oferta recebida do cliente 3, última nesse exemplo, entra no book na primeira linha de

1. *Ordem Limitada é aquela que deve ser executada por preço igual ou melhor do que o especificado pelo cliente. Preço maior ou igual, no caso de venda a limite, ou preço menor ou igual, no caso de compra a limite.*

2. *Ordem a Mercado é aquela que especifica somente a quantidade e as características dos valores mobiliários a serem comprados ou vendidos, sem que seja fixado o preço, devendo ser executada a partir do instante em que for recebida.*

compra e, por ser uma ordem a mercado, já fecha com a melhor oferta de venda, saindo então do sistema de negociação. Esses procedimentos devem ser seguidos de forma que os intermediários busquem sempre **a melhor execução possível** para seus clientes.

---

## SAIBA MAIS

Quando uma nova oferta entra no mercado e não fecha com nenhuma oferta existente, por exemplo, quando a oferta de compra é mais baixa que a melhor oferta disponível de venda, ou a oferta de venda é mais alta que a melhor oferta de compra existente, ela é chamada de oferta neutra. Uma oferta é dita agressora quando ingressa no mercado para fechar imediatamente com uma oferta existente. Na outra ponta, a oferta (existente) que é fechada com a oferta agressora é chamada de oferta agredida.

---

O exemplo serve também para mostrar outra característica importante desse mercado de bolsa, que é a transparência pré-negociação. A todo momento, os investidores interessados em negociar um determinado ativo são capazes de visualizar e analisar todas as ofertas colocadas, os preços, quantidades, e intermediários envolvidos. Fora o fato de que as normas vigentes exigem também das bolsas outras obrigações com respeito à divulgação de informações pós-negociação.

Todos esses procedimentos e regras de negociação para os sistemas de negociação da bolsa, previamente estabelecidos e divulgados, são fundamentais para que se respeitem os princípios de equidade e transparência nos negócios realizados em mercado, pois permitem a regular, adequada e eficiente formação dos preços, a pronta realização, visibilidade e registro das operações realizadas, e a disseminação pública das ofertas e negócios envolvendo os ativos negociados, com rapidez, amplitude e detalhes suficientes à boa informação do mercado.

## 2. OFERTAS DIRETAS OU NEGÓCIOS DIRETOS INTENCIONAIS

---

Embora a regra geral dos negócios em bolsa seja a formação de preços por meio da interação das ofertas no livro central, o regulamento de negociação da instituição administradora de mercado prevê um procedimento especial denominado negócio direto intencional ou oferta direta.

O negócio direto é composto por oferta de compra e oferta de venda de determinado ativo ou derivativo registradas simultaneamente por um mesmo preço e pelo mesmo intermediário no sistema de negociação, representando, simultaneamente, o comprador e o vendedor. O registro de oferta direta é aceito no sistema de negociação somente se o seu preço for igual ou maior que o preço da melhor oferta de compra e igual ou menor que o preço da melhor oferta de venda registrada no livro central de ofertas do respectivo ativo ou derivativo. A aceitação do registro de ofertas diretas implica o fechamento de um negócio direto, com prioridade em relação às ofertas registradas no livro central de ofertas do respectivo ativo ou derivativo, inclusive as de igual preço.

Negócios diretos intencionais são negócios intencionalmente realizados por um mesmo intermediário, as corretoras, por exemplo, representando tanto um cliente que queira vender o ativo (o comitente vendedor), quanto o cliente que desejava comprar o ativo (comitente comprador), nos segmentos de ações e derivativos.

Como qualquer negócio realizado em bolsa, os diretos intencionais devem respeitar as regras previstas no regulamento da B3 para garantir a todos os investidores a melhor execução possível de suas ordens.

---

### SAIBA MAIS

*Spread* é o termo em inglês utilizado para representar a diferença de preço entre a melhor oferta de venda e a melhor oferta de compra de um ativo no book de ofertas. É muito comum no mercado a utilização do termo bid-ask spread, em que bid e ask significam respectivamente as ofertas de compra e de venda.

---

### 3. NOVAS REGRAS PARA OS NEGÓCIOS DIRETOS INTENCIONAIS

---

Considerando que a formação de preços deve se dar por meio da interação de ofertas no livro, mas tendo em conta a utilidade dos negócios diretos intencionais para a realização de estratégias, a B3, mediante autorização da CVM, alterou as condições para a realização de negócios diretos restringindo a utilização das ofertas diretas a apenas quatro casos especiais:

- a) Ordens com **tamanhos desproporcionais** em relação à liquidez do ativo ou contrato derivativo no primeiro nível de preços do livro de ofertas, segundo parâmetros a serem periodicamente divulgados pela B3;
- b) Ordens com **tamanhos desproporcionais** à liquidez do ativo ou contrato derivativo no primeiro nível de preço do livro de ofertas para execução ao preço médio do dia, geradas por algoritmos do tipo TWAP (Time-Weighted Average Price, ou preço médio ponderado pelo tempo) e VWAP (Volume-Weighted Average Price, ou preço médio ponderado por volume), segundo parâmetros a serem periodicamente divulgados pela B3;
- c) Ordens relacionadas a **operações estruturadas envolvendo diversos contratos e/ou ativos e execução coordenada**, visando a garantir às contrapartes as quantidades e os preços previamente acordados; ou
- d) Ordens **destinadas a correção de erros operacionais** do participante.

As novas regras visam a limitar a utilização dos negócios diretos intencionais às ordens com tamanhos desproporcionais ou que viabilizem operações estruturadas ou, ainda, destinadas à correção de erros operacionais, e excluem a possibilidade de realização desses negócios para ordens de varejo. Dessa forma, as regras evitam o uso indiscriminado dos negócios diretos, facilitam as atividades de supervisão, e reduzem a possibilidade de conflitos de interesse a eles associados, devolvendo aos diretos intencionais a característica de exceção que tinham quando foram criados.



## 4. Ofertas RLP

---

A CVM entendeu importante regulamentar o processo de atuação da carteira própria do intermediário como contraparte do fluxo de ordens agressoras de clientes de varejo. Partindo do princípio de que tendo incentivos adequados, os intermediários, que são os principais responsáveis pelo fluxo de ordens de clientes de varejo para os negócios em bolsa, serão estimulados a aumentar esse fluxo e, conseqüentemente, a própria liquidez do mercado, a B3 desenvolveu um novo tipo de oferta que permite aos intermediários fornecer liquidez para seus clientes de varejo. O novo tipo de oferta, denominada *Retail Liquidity Provider (RLP)* está ativo no sistema de negociação da B3 desde agosto de 2019 e assim permanecerá pelo período de 12 meses, durante os quais serão monitorados e avaliados os resultados obtidos, incluindo indicadores de liquidez, os spreads verificados e o percentual de negócios realizados em condições melhores do que as indicadas pelos investidores.

Nesse novo modelo de ofertas, os intermediários que tiverem interesse em atuar como contraparte para seus clientes de varejo deverão emitir, exclusivamente dentro do sistema de negociação da B3, o PUMA, ofertas do tipo *pegged*, em que indicam apenas a quantidade de compra ou venda e o ativo que desejam negociar, pois o preço será contínua e automaticamente ajustado pelo próprio sistema para o melhor preço de compra (*bid*) ou o melhor preço de venda (*ask*).

Quanto ao preço da oferta, se o spread for fechado, ou seja, se a diferença entre o *bid* e o *ask* for igual à variação mínima de apregoação (*tick-size*), a oferta de compra é registrada no *bid* e a de venda no *ask*. No entanto, se a diferença entre o *bid* e o *ask* for de dois ou mais *tick-sizes*, o preço da oferta RLP deverá sempre ser melhorado em pelo menos um *tick-size*, a critério do intermediário.

As ofertas RLP podem ser emitidas exclusivamente por intermediários e só poderão ter como contraparte uma oferta de um cliente de varejo do mesmo intermediário, desde que esse cliente tenha previa e expressamente aceitado ter como sua contraparte uma oferta RLP.

É importante destacar que a oferta RLP não poderá ser agredida por qualquer oferta de mercado, dessa forma, ela não terá transparência pré-negociação, o que significa que os demais participantes do mercado não conseguirão identificar a existência de uma oferta RLP no livro de ofertas. No entanto, a transparência pós-negociação

segue inalterada, uma vez que a divulgação de informações ao mercado ocorrerá imediatamente após o fechamento dos negócios, incluindo aqueles fechados tendo uma oferta RLP como contraparte.

De acordo com as regras, se um intermediário tiver uma oferta RLP presente no livro, e qualquer cliente de varejo desse intermediário enviar uma oferta agressora para o mesmo ativo, a oferta RLP terá prioridade para execução sobre todas as ofertas presentes no livro dos demais intermediários, considerando sempre o primeiro nível de preços do livro de ofertas em um dado instante, ou seja, o melhor preço de compra ou de venda, em cada caso. No entanto, a oferta RLP não terá prioridade sobre ofertas de clientes do mesmo intermediário que possam ser fechadas pela oferta agressora de outras categorias de clientes. A exceção é o cliente institucional que expressamente tenha concordado com a possibilidade de ser preterido.

Vale lembrar que os intermediários precisam respeitar limites para realização de negócios nesse novo formato. O número total de contratos negociados via RLP não poderá superar o percentual de 15% do total, calculados com base na relação entre o “volume de RLP” e o “volume total do instrumento”. Se um intermediário ultrapassar o percentual estabelecido, deverá compensar no mês imediatamente subsequente ou até que o excesso total seja compensado, de forma a garantir o cumprimento do limite.

Outra característica relevante da oferta RLP é a permissão, que será administrada por uma funcionalidade do PUMA, para que o intermediário possa vender para outro intermediário ou mesmo um cliente a possibilidade de ser contraparte de seu fluxo de ofertas de varejo. Ou seja, os intermediários poderão ser remunerados pelo fluxo de ordens que geram, instrumento conhecido no mercado como *payment for order flow*.

Também é fundamental assinalar que durante o período de testes da nova funcionalidade, a oferta RLP poderá ser utilizada exclusivamente nos minicontratos futuros de dólar dos EUA e nos minicontratos futuros de IBOVESPA.

Ao se analisar as características da oferta RLP, nota-se que a execução dessas ofertas no algoritmo do sistema de negociações da bolsa passará a ter a **priorização preço-intermediário-tempo**. Ou seja, com esse tipo de ofertas, ao melhor preço de compra ou de venda, a oferta emitida pela carteira própria do intermediário terá prioridade sobre as demais ofertas presentes no livro para fechamento contra as ofertas agressoras de clientes de varejo daquele mesmo intermediário.

Trata-se de uma mudança de paradigma, quando comparado ao modelo anterior, mas que pode criar incentivos adequados ao fluxo de ordens de varejo e à liquidez dos negócios em bolsa. É preciso manter, no entanto, a devida proteção do investidor, o cumprimento dos princípios de melhor execução, preservando o adequado funcionamento do processo de formação de preços, e conseqüentemente a transparência e a equidade do mercado, por isso, a supervisão, monitoração e avaliação dos resultados do período de testes em curso é crucial para uma decisão quanto à manutenção do modelo ou a sua descontinuidade.

### Características das ofertas RLP:

- a) Funciona exclusivamente dentro do PUMA Trading System.
- b) Pode ser agredida exclusivamente por ofertas de clientes do mesmo intermediário e que forem marcadas com um identificador de varejo.
- c) É uma oferta do tipo pegged, na qual o intermediário indica a quantidade de compra e/ou de venda, sendo o seu preço contínua e automaticamente ajustado pelo PUMA Trading System para o melhor preço de compra (bid) ou o melhor preço de venda (ask).
- d) Quando a diferença entre o bid e o ask é de 1 tick-size, a oferta RLP de compra é registrada no bid e a de venda no ask. Quando a diferença entre o bid e o ask é de 2 ou mais tick-sizes, o preço da oferta RLP é sempre melhorado em pelo menos 1 tick-size, a critério do intermediário.
- e) A oferta RLP só poderá ser registrada com validade para o dia.
- f) A oferta identificada como cliente de varejo só poderá ser do tipo limitada ou a mercado.
- g) Considerando (i) o 1º nível de preços do livro central de ofertas em um dado instante; (ii) a presença de uma oferta RLP do intermediário no livro; e (iii) a chegada de uma oferta agressora de um cliente de varejo deste intermediário:
  - i. a oferta RLP tem prioridade sobre todas as ofertas dos demais intermediários;
  - ii. a oferta RLP não tem prioridade sobre ofertas de clientes do mesmo intermediário que possam ser fechadas pela oferta agressora. Dessa forma, se existir no livro central de ofertas uma oferta de outro cliente do mesmo intermediário

rio que possa ser fechada pela oferta agressora, esta é direcionada para o livro central de ofertas, atendendo a todas as ofertas de todos os intermediários até a última oferta do cliente do mesmo intermediário que puder ser fechada. Havendo saldo remanescente, a oferta agressora é encaminhada para a RLP; e

iii. em todos os casos, se existir saldo após a execução pela RLP, este será redirecionado para o livro central de ofertas.

**h) Caso os clientes institucionais (i) informem expressamente para o intermediário e (ii) façam a marcação nas ofertas enviadas à plataforma de negociação, a B3 poderá não aplicar a característica disposta no item (g) (ii).**

**i) O número total de contratos negociados via RLP não poderá superar o percentual de 15% (Y) do total. Excluem-se dos cálculos do “volume total do instrumento” e do “volume de RLP” os contratos negociados pela conta própria do participante na RLP, e incluem-se os contratos negociados pelos clientes do participante na RLP. Dada a regra acima e considerando que a RLP se refere, exclusivamente, a clientes de varejo, cada intermediário poderá submeter à RLP no máximo  $Y/X$  de seu volume de varejo, sendo X o market share dos clientes de varejo no instrumento considerando-se o mercado como um todo.**

i. O percentual Y poderá ser alterado pela B3 dependendo das condições de mercado, o que será comunicado com antecedência aos participantes.

ii. O percentual X será atualizado mensalmente e calculado como a média diária do market share dos clientes de varejo do mês anterior.

Dessa forma, a média apurada para o mês t será o parâmetro a ser observado como limite no mês t+1. Esse limite visa também garantir que parcela relevante do fluxo de varejo originado pelos intermediários interaja com os demais investidores, o que contribui para aumento da liquidez e redução de spreads.

**j) Por não poder ser agredida por qualquer oferta de mercado, a RLP não conta com transparência pré-negociação; e a divulgação de informações ao mercado (market data) ocorre imediatamente após o fechamento dos negócios.**

k) Por intermédio do PUMA Trading System, os intermediários A1, A2, ..., An podem permitir que um intermediário B atue como contraparte “consolidadora” de seus respectivos fluxos agressores de ofertas de varejo, respeitadas todas as demais condições. Os intermediários A1, A2, ..., An podem estipular um preço a ser cobrado de B.

l) Por intermédio do PUMA Trading System, um intermediário também pode permitir que um cliente atue como contraparte de seu fluxo agressor de ofertas de varejo, respeitadas todas as demais condições. O intermediário pode estipular um preço a ser cobrado desse cliente.

m) Inicialmente, a RLP poderá ser utilizada exclusivamente nos minicontratos futuros de dólar comercial (WDO) e de Ibovespa (WIN). Futuramente, mediante avaliação dos resultados da nova funcionalidade, a B3 poderá alterar a lista dos produtos autorizados.

## 5. A regulação e o papel do Investidor

---

A regulação e a autorregulação do mercado atuarão para garantir o pleno cumprimento das normas estabelecidas para as ofertas RLP, não apenas em relação à atuação dos intermediários em conflito de interesses com seus clientes, mas também para verificar o cumprimento das regras de melhor execução e *suitability*, sempre direcionadas pelos princípios da transparência e da equidade nos negócios. Para isso, os intermediários estarão sujeitos a uma série de obrigações.

---

### SAIBA MAIS

*Suitability* é o termo em inglês utilizado para representar o dever que todos os intermediários têm de verificar a adequação do investimento ao perfil do cliente.

---

Entre outras regras, a opção de ser contraparte de uma oferta RLP deverá estar disponível para todo cliente de varejo por meio de mecanismo de autorização (*opt-in*), vedada a adesão como padrão sem a manifestação expressa do cliente. Da mesma forma, deverão estar disponíveis mecanismos de descontinuação (*opt-out*). Os intermediários deverão ainda verificar o cumprimento dos requisitos de *suitability* no oferecimento dos contratos em que a oferta RLP estiver operando.

Os intermediários deverão ainda garantir que não haverá represamento artificial das ordens dos clientes de varejo, encaminhando-as diretamente para o sistema de negociação. Além disso, o intermediário que deseje utilizar a oferta RLP deverá garantir a transparência dessas ofertas publicando mensalmente em sua página na internet informações qualitativas e quantitativas, complementadas por métricas de risco associadas a operações regulares e de *day-trade*, incluindo a probabilidade de perda em operações de *day-trade* envolvendo minicontratos.

**Viver de Daytrading.** Foi divulgado recentemente estudo acadêmico realizado por professores da FGV/SP que analisaram todas as operações de day-trade realizadas com minicontratos de Futuro de dólar e Futuro de Ibovespa entre os anos de 2012 e 2017. Eles apresentam fortes evidências de que não faz sentido, ao menos econômico, tentar viver de day-trading. Por exemplo, 19.696 pessoas começaram a fazer day-trade em mini índice entre 2013 e 2015; dessas, 18.138 (92,1%) desistiram, umas mais cedo, outras mais tarde; das 1.558 pessoas que persistiram por mais de 300 pregões, tentando de fato viver de day-trading, 91% tiveram prejuízo e apenas 13 pessoas obtiveram lucro médio diário acima de R\$ 300,00.

---

Essas obrigações, evidentemente, não reduzem o papel do investidor em suas decisões de investimento. Especificamente sobre as ofertas RLP, é fundamental que o investidor procure se informar se o intermediário de sua escolha utiliza esse tipo de oferta, e leia atentamente os documentos disponibilizados pelo intermediário a respeito, que deverão indicar com clareza as vantagens e desvantagens da funcionalidade. Devem ainda estar atentos às políticas de tarifas e taxas de corretagem divulgadas e especificadas em notas de corretagem, e checar todas as informações divulgadas pelo intermediário em seu site que dão transparência às ofertas.

Somente após esses esclarecimentos, o investidor deve tomar a sua decisão, optando ou não por ser contraparte desse tipo de oferta, e sempre respeitando o seu perfil de antes de escolher os seus investimentos.

Por fim, destacamos que a denúncia ou reclamação é uma das formas mais eficazes de a CVM identificar e agir contra atividades irregulares por parte dos participantes do mercado. Dessa forma, convidamos os investidores a acessarem com regularidade os canais de atendimento da CVM disponíveis, seja para o esclarecimento de suas dúvidas, seja para registrarem uma denúncia ou reclamação.

# Fale com a CVM

---

Para consultas, reclamações e sugestões, utilize os canais abaixo:

---

## Atendimento via internet

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) funciona como a interface entre o investidor e a CVM. Trata-se de formulário eletrônico para cadastramento de consultas, reclamações, denúncias e outras demandas para a Autarquia, relativas ao mercado de valores mobiliários.

Acesse em [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br) > Atendimento

---

## Atendimento telefônico

Consulte o número em [www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br) > Atendimento

---

## Atendimento por Carta e Pessoalmente

Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores:

RJ - Rua Sete de Setembro, 111/5º andar • 20050-901

SP - Rua Cincinato Braga, 340/2º andar • 01333-010



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



[www.investidor.gov.br](http://www.investidor.gov.br)



[cursos.cvm.gov.br](http://cursos.cvm.gov.br)



[pensologoinvisto.cvm.gov.br](http://pensologoinvisto.cvm.gov.br)



CVMEducacional



CVMEducacional



CVMEducacional



CVMEducacional



company/CVM