

Boletim de Proteção do Consumidor/Investidor CVM/Senacon

A Ouvidoria no Mercado de Capitais

Departamento de Proteção e
Defesa do Consumidor

Secretaria
Nacional do Consumidor

Ministério da
Justiça



➤ Introdução

O mercado de capitais brasileiro experimentou, nos últimos anos, uma significativa elevação no número de investidores individuais.

Em função desse crescimento, a CVM editou em 2012 a Instrução CVM nº 529, que trata da implantação de Ouvidorias no mercado de capitais. As Ouvidorias devem funcionar como canais de atendimento para demandas que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas anteriormente. Essas regras permitem a consolidação das boas práticas do mercado e o aprimoramento do relacionamento entre os consumidores/investidores e as instituições.

A criação de mecanismos efetivos para o atendimento dos investidores, atuais e futuros, de maneira a prover soluções satisfatórias para as suas reclamações, dúvidas e consultas mostra-se fundamental para a construção de uma relação sólida e de longo prazo entre o cidadão e o mercado de capitais. Nesse sentido, a existência de um canal de atendimento “de segunda instância”, destinado a receber as demandas que não tenham sido resolvidas pelos canais de atendimento habituais da instituição, propicia melhoria nas relações das instituições reguladas com seus clientes.

O efeito esperado da adequada atuação da Ouvidoria é um melhor atendimento aos clientes e consumidores/investidores, com uma solução de conflitos mais ágil e a conseqüente redução da necessidade de acionar reguladores, autorreguladores e o judiciário.

➤ Atuação da CVM no atendimento aos investidores

A necessidade de proteção ao investidor precede a criação da CVM. Nesse sentido, a Autarquia dispõe, desde sua organização inicial, de uma área com o objetivo de tutelar o relacionamento entre investidores e o mercado, por meio da condução de programas de esclarecimento, informação e educação financeira. Atuando como uma espécie de ouvidor do mercado, essa área recebe reclamações e denúncias provenientes de consumidores/investidores, analisando cada caso e, sempre que cabível, tomando as providências necessárias.

Em março de 1998, quando do lançamento de campanha de educação do investidor em 20 países, promovida pelo Conselho de Reguladores de Valores Mobiliários das Américas (COSRA), a CVM lançou o Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN).

O PRODIN ampliou a atuação da CVM no atendimento ao investidor, com a criação de um serviço de atendimento telefônico nacional gratuito (0800). São oferecidos também atendimentos presenciais, por correspondência e por meio do envio de solicitações eletrônicas via Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponível em “Fale com a CVM”, no site da CVM.

A instituição do sistema de Ouvidorias no mercado de capitais, além de melhorar o relacionamento entre instituições e clientes, trouxe ganhos também para as solicitações realizadas por consumidores/investidores à CVM, melhorando o fluxo de informações e agilizando as apurações necessárias para conclusão dos processos.

Definição e competências da Ouvidoria

▾ no mercado de capitais

Segundo a Instrução CVM nº 529/12, o serviço de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários é responsável por receber, analisar e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

A Ouvidoria deve adotar providências para:

- Comunicar-se com as demais áreas da instituição para obter esclarecimentos e providências necessários à solução da demanda, assegurando que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;
- Utilizar dados, informações e estatísticas das demandas para reduzir as falhas operacionais e de atendimento, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados; e
- Atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes e, se assim desejado pela instituição, determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

Instituições obrigadas a instituir serviço

▾ de Ouvidoria

Devem instituir Ouvidoria no mercado de capitais:

- As instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição de valores mobiliários previsto no art. 15 da Lei nº 6.385/76 (que básica-

mente são as corretoras e distribuidoras de valores mobiliários, bancos de investimento e bancos múltiplos com carteira de investimento, as bolsas de valores, entidades de mercado de balcão organizado e as entidades de compensação e liquidação de operações com valores mobiliários);

- Os prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários, bem como os agentes emissores de certificados e os prestadores de serviços de ações escriturais.

As Ouvidorias das instituições financeiras, corretoras e distribuidoras de valores mobiliários devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.

As instituições obrigadas a instituir serviço de Ouvidoria devem dar ampla divulgação sobre sua existência e seus canais de atendimento, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

As companhias abertas que possuem ações ou outros valores mobiliários negociados em bolsa de valores ou mercado de balcão e os administradores de fundos de investimento precisam cumprir vários dispositivos previstos na regulamentação do serviço de Ouvidoria.

No caso de companhias abertas, o atendimento aos investidores deve ser realizado pela diretoria de relações com investidores e, no caso de administradores de fundos de investimento, o atendimento deve ser feito pelo serviço de atendimento ao cotista.

↳ Regras e procedimentos da Ouvidoria

As instituições obrigadas a manter serviço de Ouvidoria devem indicar, para a CVM, o nome do responsável pela Ouvidoria (Ouvidor), que deve ser vinculado à instituição.

O atendimento da Ouvidoria pode ser realizado dentro da própria instituição ou por associação de classe a qual ela seja filiada. Além disso, as instituições que fazem parte de um mesmo grupo econômico podem instituir uma única Ouvidoria que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

Para as instituições que já possuem Ouvidoria por determinação do Conselho Monetário Nacional (Resolução CMN nº 3.849/10), como é o caso das instituições financeiras, corretoras e distribuidoras de valores mobiliários, essa mesma estrutura pode ser utilizada para atender os investidores do mercado de capitais.

A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

- Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;
- Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;
- Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e
- Uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas de forma

completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico. Neste caso, a Ouvidoria deve informar o cliente deste fato e, sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

As instituições devem assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários e do acesso às informações para responder adequadamente às demandas e cumprir plenamente as regras e prazos da legislação.

A Ouvidoria deve funcionar conforme procedimentos padronizados, aprovados pelos órgãos de administração das instituições. Os procedimentos devem dispor sobre:

- os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria;
- as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria;
- os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda;
- os canais de atendimento disponíveis, com respectivos horários e formas de funcionamento;
- os casos de prioridade no atendimento, por disposição legal, regulamentar ou por decisão interna da instituição; e
- a definição e abrangência do serviço de Ouvidoria.

Os prazos de atendimento não devem ultrapassar 15 dias, contados da data do protocolo da demanda, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157 (os Fundos 157, que foram objeto do Boletim de Proteção do Consumidor/Investidor CVM/Senacon nº 3), casos em que o prazo será de 60 dias. O investidor deve ser informado desse prazo quando

do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo estabelecido, a Ouvidoria deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior a 15 dias, contados da data da comunicação. Ou seja, a resposta final deve ser dada no prazo máximo de 30 dias da apresentação do pedido do consumidor/investidor, a não ser no caso de demanda relativa aos Fundos 157.

As instituições obrigadas a manter serviços de Ouvidoria devem disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:

- Telefônico;
- Correspondência física; e
- Eletrônico, por meio de:
 - Correio eletrônico (e-mail); ou
 - Formulário eletrônico disponível em site da internet.

↘ A relação da CVM com o serviço de Ouvidoria

A regulamentação do serviço de Ouvidoria prevê que a CVM, ao receber consultas ou reclamações de investidores, pode encaminhá-las à Ouvidoria da instituição, para que esta adote as providências e soluções necessárias e encaminhe resposta à CVM.

A CVM aguardará a manifestação da Ouvidoria da entidade para, com base nos esclarecimentos prestados e na solução do problema, avaliar a necessidade de abertura de processo administrativo.

Caso a instituição não institua a Ouvidoria ou não esteja cumprindo prazos e

outras determinações previstas na regulamentação do serviço, a CVM tem competência para apurar essas irregularidades e aplicar as penalidades previstas na legislação.

Como o investidor deve apresentar

↳ a sua reclamação

O investidor, ao considerar que as regras vigentes não tenham sido atendidas, tem o direito de apresentar sua reclamação diretamente ao profissional que o costuma atendê-lo. Muitas vezes a reclamação é atendida no primeiro contato.

Caso a reclamação não seja solucionada satisfatoriamente, o investidor deve procurar a Ouvidoria, a diretoria de relações com investidores (no caso de companhias abertas) ou o serviço de atendimento ao cotista (no caso de fundos de investimentos).

O consumidor/investidor pode enviar a sua demanda para a Ouvidoria da instituição, esclarecendo que não foi satisfatoriamente atendido pelos canais habituais da instituição. A Ouvidoria da instituição atuará como um atendimento de “segunda instância”. Espera-se que várias demandas não atendidas na primeira solicitação possam ser atendidas pela Ouvidoria, mas ainda assim, é possível que um consumidor/investidor não considere a resposta recebida como satisfatória.

O consumidor/investidor que não estiver satisfeito com o atendimento da instituição poderá, qualquer que seja o estágio da reclamação, apresentar uma demanda para a CVM. A reclamação poderá ser encaminhada pelo Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), disponível em “Fale com a CVM” na página da CVM na Internet (www.cvm.gov.br).

O investidor também pode enviar sua reclamação ou consulta por meio de carta para os seguintes endereços:

Gerência de Orientação a Investidores - RJ
Rua Sete de Setembro, 111 - 5º andar - Centro
CEP - 20050-901 - Rio de Janeiro - RJ

Gerência de Orientação a Investidores - SP
Rua Cincinato Braga, 340 - 2º andar
CEP - 01333-010 - São Paulo - SP

O envio de solicitações para a CVM via e-mail não é o canal adequado para formalizar consultas, reclamações ou denúncias. O SAC dispõe de formulário de cadastramento específico para isso, no qual são indicadas todas as informações necessárias para realizar o pedido. Além disso, o sistema oferece o cadastramento de uma senha pessoal e o acesso a todo o histórico de solicitações do usuário, com as respectivas respostas.



Departamento de Proteção e
Defesa do Consumidor

Secretaria
Nacional do Consumidor

Ministério da
Justiça

Ministério da
Justiça



Eplanada dos Ministérios - Bloco T
5º andar - Sala 520
70064-900 - Brasília - DF

www.mj.gov.br/dpdc



Comissão de Valores Mobiliários

Protegendo quem investe no futuro do Brasil

Rua Sete de Setembro, 111 - 5º andar
CEP - 20050-901 - Rio de Janeiro - RJ
Telefone: (21) 3554 8686
Fax: (21) 3554 8211

Rua Cincinato Braga, 340 - 2º andar
Edifício Delta Plaza
CEP: 01333-010 - São Paulo - SP
Telefone: (11) 2146 2000
Fax: (11) 2146 2090

Autarquia Vinculada ao Ministério da Fazenda



www.cvm.gov.br



www.investidor.gov.br

Conheça mais



CVMEducacional



CVMEducacional



CVMEducacional

PRODIN

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO INVESTIDOR

LIGAÇÃO GRATUITA
0800-8871537