

11 de dezembro de 2023

29/2023-BSM

N O R M A D E S U P E R V I S Ã O

Participantes dos Mercados da B3 – Listado

Ref.: Norma de Supervisão sobre os Indicadores de Latência das Plataformas Eletrônicas de Negociação e de Acordos de Níveis de Serviços

A BSM Supervisão de Mercados (“BSM”), no exercício de suas funções, emite a presente norma de supervisão (“Norma de Supervisão”) com o objetivo de informar os procedimentos a serem cumpridos pelos Participantes que oferecem plataformas eletrônicas de negociação para acesso aos sistemas da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão (“B3”) que são utilizadas por clientes de varejo do Listado B3 e sobre o atendimento de acordos de níveis de serviços pelos Participantes aos seus clientes de varejo (*service level agreement* – SLA), tendo em vista as diretrizes vigentes da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”) e as normas emitidas pela B3.

Os termos definidos nesta Norma de Supervisão estão de acordo com o Glossário da BSM¹ ou são definidos na presente Norma de Supervisão.

A Norma de Supervisão está dividida em 8 (oito) seções: (I) Introdução: Dever do Participante em relação a latência máxima das plataformas eletrônicas de negociação; (II) Acordo de Nível de Serviço: latência máxima das plataformas

¹ Disponível em: <https://www.bsmsupervisao.com.br/legislacao-e-regulamentacao/leis-normas-e-regras>.

eletrônicas de negociação; (III) Acordo de Nível de Serviço: Tempo de atendimento dos canais alternativos; (IV) Divulgação e Atualização dos Acordos de Níveis de Serviço; (V) Contratos firmados com provedores externos de serviços relevantes; (VI) Contratação ou utilização pelos clientes de plataformas eletrônicas de negociação; (VII) Atuação da BSM; e (VIII) *Enforcement*.

I. Introdução: Dever do Participante em relação a latência máxima das plataformas eletrônicas de negociação

1.1. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com as alterações trazidas pela Instrução CVM nº 612/2019 (ICVM 612), à Instrução CVM nº 505/2011 (ICVM 505), posteriormente substituída pela Resolução CVM nº 35/2021 (RCVM 35), passou a enfatizar, na regulamentação, os aspectos relacionados à tecnologia da informação utilizada pelos intermediários, sobretudo em questões relacionadas à negociação eletrônica.

1.2. As referidas questões foram abordadas de forma detalhada com a publicação dos Ofícios Circulares nº 3/2020-CVM/SMI, de 6.4.2020, e nº 6/2020-CVM/SMI, de 18.8.2020 (“Ofícios Circulares”, quando referidos em conjunto), direcionados aos Participantes que oferecem plataformas eletrônicas de negociação para acesso aos sistemas da B3 e que são utilizadas por clientes de varejo do Listado B3.

1.3. Nesse contexto, cabe à BSM supervisionar e fiscalizar os Participantes da B3, para validar o cumprimento das normas em vigor.

1.4. As disposições presentes nesta Norma de Supervisão são aplicáveis a todas as plataformas eletrônicas de negociação, independentemente do tipo de gerenciador de ordem, utilizadas por clientes do segmento varejo do Listado B3,

incluindo *home broker* e aplicativos móveis. As plataformas eletrônicas utilizadas exclusivamente para operações realizadas pela mesa de operações ou por assessores de investimento não estão consideradas na presente Norma de Supervisão.

II. Acordo de Nível de Serviço: latência máxima das plataformas eletrônicas de negociação

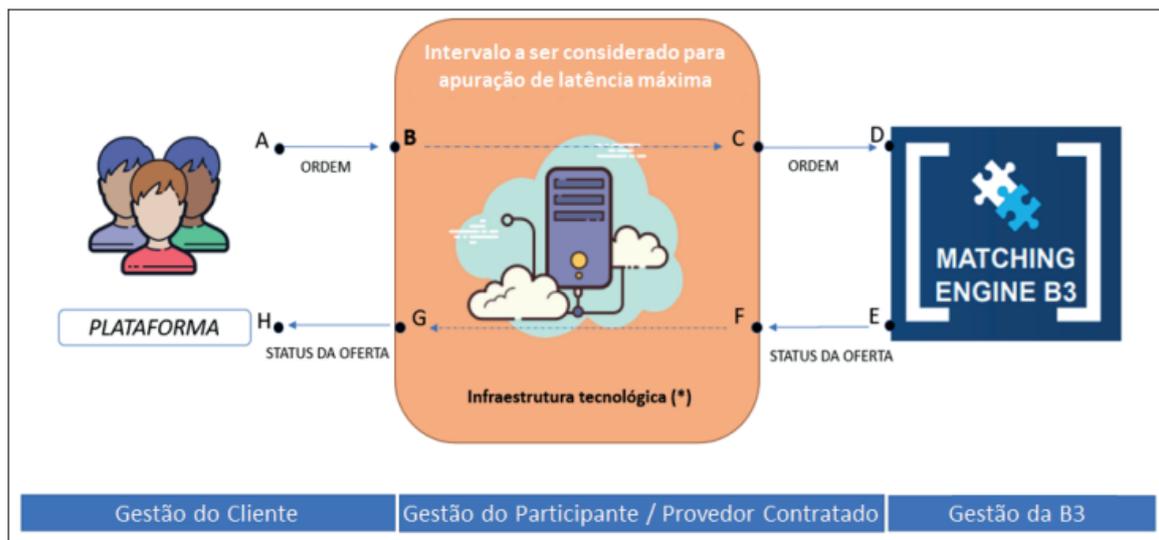
2.1. Os Participantes que possuem plataformas eletrônicas de negociação utilizadas por clientes de varejo do Listado B3 devem estabelecer e divulgar, de forma clara, uniforme, visível e de fácil acesso, aos clientes, atuais e potenciais, um Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement – SLA*) informando no mínimo: (i) a latência máxima², inclusive em picos de demanda, do processamento de ordens nos sistemas sob sua gestão, quer se trate de sistemas próprios ou contratados pelo participante junto a terceiros; (ii) a data de início da vigência do referido Acordo de Nível de Serviço; e (iii) a unidade de medida utilizada para definição da latência máxima.

2.2. As informações devem estar disponíveis em área pública da página de internet e nos termos de contratação das plataformas eletrônicas de negociação subscritos por clientes.

2.3. A figura abaixo ilustra o fluxo da ordem, desde seu envio pelo cliente até o recebimento da mensagem de retorno, encaminhada pela B3 e recebida pelo Participante e seu cliente.

² Para mitigar os riscos de interpretação equivocada pelo cliente, o participante deve informar, de forma destacada, que os valores máximos de latência divulgados se referem, exclusivamente, ao tempo de processamento da ordem dentro de sua própria infraestrutura, desconsiderando a latência inerente ao trânsito da ordem nas infraestruturas fora de seu controle.

Fluxo de ordem enviada por clientes que acessam plataformas eletrônicas de negociação



(*) Infraestrutura tecnológica compreende, também, soluções hospedadas dentro e fora do Data Center da B3, disponibilizadas pelos Participantes ou provedores de *softwares* por eles contratados.

2.4. O nível de serviço com a latência máxima é igual ao tempo (B-C) + tempo (F-G).

2.4.1. Para apuração da métrica do valor de latência máxima a ser publicada pelo Participante, será considerado o intervalo de tempo desde a chegada da ordem no Participante ou no provedor de *software* por ele contratado, até seu envio à B3 (trecho B-C), e o retorno do status da ordem ao Participante ou provedor de *software* por ele contratado, e seu envio ao cliente (trecho F-G).

2.4.2. Não precisam ser considerados na apuração:

- (i) intervalo de tempo entre o envio da ordem pelo cliente e seu recebimento pelo Participante, ou provedor de *software* por ele contratado (trecho A-B);
- (ii) intervalo de tempo entre o envio da mensagem pelo Participante para a B3 (trecho C-D);
- (iii) tempo de processamento pela B3 (trecho D-E);
- (iv) intervalo de tempo entre o envio da mensagem da B3 para o Participante (trecho E-F);
- (v) intervalo de tempo entre o envio da mensagem de retorno para o cliente (trecho G-H).

2.4.3. Após a divulgação do nível de serviço com a latência máxima oferecida, o Participante deve estabelecer controles para verificar o cumprimento do SLA estabelecido, realizando testes no mínimo mensalmente, contemplando todas as ordens. Os controles devem ocorrer de forma consistente e passível de verificação para garantir o cumprimento dos valores estabelecidos e divulgados. Os Participantes a partir de seus controles devem, no mínimo, registrar, explicar e apurar as razões de eventuais descumprimentos que sejam verificados, além de planos de ação, caso aplicável, nas situações em que os acordos de níveis de serviços não estão sendo atingidos pelo Participante, conforme indicador máximo de latência divulgado.

III. Acordo de Nível de Serviço: Tempo de atendimento dos canais alternativos

3.1. Os Participantes que oferecem plataformas eletrônicas de negociação utilizadas por clientes de varejo do Listado B3 devem estabelecer e divulgar, em área pública, de forma clara, uniforme, visível e de fácil acesso, aos clientes atuais

e potenciais, um Acordo de Nível de Serviço em relação ao tempo de atendimento de cada um dos canais alternativos existentes para seus clientes, em caso de indisponibilidade da(s) plataforma(s) eletrônica(s) de negociação, inclusive para situações nas quais ocorram picos de processamento, ou outras de natureza similar.

3.2. O Acordo de Nível de Serviço em relação ao tempo de atendimento de cada um dos canais alternativos deve conter no mínimo: (i) a data de início da vigência do Acordo de Nível de Serviço; e (ii) a unidade de medida utilizada para definição do tempo máximo para atendimento do cliente.

3.3. Dentre as modalidades de canais alternativos de atendimento a clientes, são exemplos: telefone, *chat*, e-mail, ou outras plataformas eletrônicas de negociação. A estratégia de contingência do Participante pode, por exemplo, definir que uma plataforma eletrônica de negociação funcione como contingência para outra plataforma eletrônica de negociação, mas, como ambas estão sujeitas a falhas, o Participante deve oferecer, adicionalmente, outros canais alternativos para que o seu cliente tenha meios de ser atendido e de transmitir ordens, entendendo-se como transmissão de ordem a inserção de uma nova ordem, a alteração ou o cancelamento de uma ordem previamente enviada.

3.4. Ao estabelecer e divulgar o nível de serviço para atendimento dos canais alternativos, o Participante deve considerar o intervalo que vai do início de sua interação com o cliente até o momento em que o cliente efetivamente tenha condições de realizar a operação, por exemplo, do momento em que o cliente é atendido por telefone ou *chat* até a sua condição de realizar a operação

3.5. Quando o canal alternativo previsto for o e-mail, o Participante deve considerar o intervalo de tempo que vai do recebimento da mensagem do

investidor, até a inserção da ordem em plataforma eletrônica de negociação, pressupondo que o cliente tenha enviado as informações mínimas necessárias à execução da ordem.

3.6. O Participante deve assumir uma postura ativa de disseminar, perante seus clientes, a relação de todos os seus canais alternativos de atendimento, incentivando-os a conhecê-los e experimentá-los não apenas no início do relacionamento, mas ao longo do tempo, e sempre que houver alterações nesses canais.

3.7. Caso o Participante ofereça mais de um canal alternativo, deve orientar seus clientes a recorrerem a tantos quantos sejam necessários, até que consiga ser atendido. É facultado ao Participante estabelecer a ordem preferencial de canais a serem acessados pelo investidor, sem prejuízo de sua obrigação de monitoramento de todos os canais disponíveis.

3.8. Em situações nas quais os canais alternativos estejam todos, também, indisponíveis, o Participante deve manter, adicionalmente, ferramentas (como um endereço específico de e-mail, por exemplo), divulgadas desde o início do relacionamento, que permitam aos clientes registrarem sua ordem, servindo de último recurso após o cliente ter esgotado suas tentativas de contato por meio dos canais alternativos existentes. Nessas situações extremas, para que o registro da ordem pelo cliente possa ser bem compreendido e aproveitado, o Participante deve apresentar instruções claras sobre as condições de uso dessas ferramentas e deve definir as informações mínimas exigidas do cliente, tais como características da ordem a ser executada (ativo, quantidade, preço, natureza, tipo), menção aos canais alternativos disponíveis, entre outras que julgar relevantes.

3.9. O Participante deverá divulgar previamente aos clientes como serão tratadas as ordens que forem recebidas no final do pregão e estiverem fora do tempo de atendimento do canal alternativo.

3.10. Após a divulgação do nível de serviço com o tempo de atendimento de canais alternativos, o Participante deve estabelecer controles para verificar o cumprimento do SLA estabelecido no mínimo mensalmente, em todos os atendimentos. Os controles devem ocorrer de forma consistente e passível de verificação para garantir o cumprimento dos valores e canais alternativos oferecidos. Tais controles devem, no mínimo, registrar, explicar e apurar as razões de eventuais descumprimentos que sejam verificados, além de planos de ação, caso aplicável, nas situações em que os acordos de níveis de serviços não estão sendo atingidos pelo Participante, conforme indicadores de atendimento ou, haja falha de atendimento do canal alternativo.

IV. Divulgação e Atualização dos Acordos de Níveis de Serviço

4.1. O Participante pode decidir a melhor forma ou instrumento para divulgação dos Acordos de Nível de Serviço referentes à latência máxima das plataformas eletrônicas de negociação e tempo de atendimento dos canais alternativos, desde que o faça em área de fácil acesso, com destaque, e de forma clara e objetiva, de modo a não induzir o cliente a erro. O uso de RPA (Regras e Parâmetros de Atuação), NPA (Normas e Parâmetro de Atuação) ou Contrato de Intermediação e Custódia são instrumento de divulgação, desde que sejam publicados dentro dos mesmos princípios.

4.2. Caso o Participante atualize os Acordos de Níveis de Serviço referentes à latência máxima das plataformas eletrônicas de negociação e tempo de

atendimento dos canais alternativos, deverá manter o histórico acessível de todas as alterações, com as respectivas datas de vigência de cada acordo.

4.3. O Participante poderá divulgar intervalo de confiança para o Acordo de Nível de Serviço referente à latência das plataformas eletrônicas de negociação e ao tempo de atendimento do canal alternativo.

4.4. O Participante deve prever também os valores máximos de latência e de atendimento, inclusive em picos de demanda. Sendo que a BSM utilizará os valores máximos indicados pelos Participantes para fins de monitoramento e fiscalização.

V. Contratos firmados com provedores externos de serviços relevantes

5.1. São considerados relevantes os serviços cuja interrupção ou indisponibilidade possam gerar impactos negativos significativos nos negócios do Participante. Nesse sentido, os Participantes devem classificar como relevantes, no mínimo, as plataformas eletrônicas de negociação fornecidas por estes ou por provedores de *software* terceiros, cuja contratação pelo cliente seja realizada junto ao Participante, ou por ele viabilizada.

5.2. Para os serviços prestados por terceiros que forem classificados como relevantes pelo Participante, os instrumentos contratuais firmados com tais terceiros devem conter cláusulas³ dispendo sobre a integridade e disponibilidade das informações relativas ao serviço, recuperação dos dados e informações processadas ou armazenadas pelo provedor de serviços, além da obrigatoriedade de sua retenção pelo prazo mínimo de cinco anos. Os instrumentos contratuais

³ Para os contratos que se enquadrarem nessa categoria, o Participante deverá verificar se todas as cláusulas são aplicáveis, considerando as características do serviço prestado.

firmados não podem limitar ou obstar o acesso da BSM ao seu conteúdo, documentos, dados e informações processadas ou armazenadas pelo provedor de serviço.

5.3. Além dessas cláusulas, a BSM analisará os contratos firmados com os principais provedores de serviços para garantir a existência de cláusulas do Acordo de Nível de Serviço, responsabilidades das partes, confidencialidade das informações e vigência do contrato ou forma equivalente.

VI. Contratação ou utilização pelos clientes de plataformas eletrônicas de negociação

6.1. O Participante deve atuar de forma transparente quanto aos aspectos centrais da contratação ou utilização das plataformas eletrônicas de negociação que disponibilize a seus clientes. A BSM considera exemplos dessa transparência a divulgação, pelo Participante aos clientes, das seguintes informações:

- (i) formas de contratação da plataforma: descrição de como o cliente deve proceder para contratar a plataforma eletrônica de negociação;
- (ii) custos relacionados: detalhamento dos custos totais para a utilização da plataforma eletrônica de negociação e, se aplicável, para uso em ambiente de testes;
- (iii) funcionalidades da ferramenta: indicação de onde o cliente possa se informar sobre o funcionamento da plataforma. Nesse caso, poderá ser disponibilizado um manual de uso da plataforma, por exemplo;
- (iv) formas de testar a plataforma e suas funcionalidades: no caso de plataformas eletrônicas de negociação que façam uso de

algoritmos de negociação, deve ser oferecido ambiente de testes ou simulador. No simulador, deve estar disponível em local de fácil acesso e de forma contínua a informação de que os comandos inseridos na plataforma não serão roteados para o sistema de negociação da B3. Para as demais modalidades de plataformas, em que não se permite o registro de ordens por meio de algoritmo, o Participante deve disponibilizar manual da plataforma ou outro meio que possibilite ao cliente conhecer suas funcionalidades;

- (v) procedimento de contingência, providências em casos de indisponibilidade e instabilidade da plataforma e formas de notificação sobre incidentes: instruções detalhadas para que o cliente seja informado nos casos de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas eletrônicas de negociação e quais ações o Participante recomenda que o cliente deva seguir, tais como, por exemplo, buscar canais alternativos para envio de ordens e procedimentos em caso de indisponibilidade de tais canais;
- (vi) tipos disponíveis de plataformas, algoritmos e responsabilidades atribuídas em cada caso: especificar se a plataforma eletrônica de negociação é *unicast* ou *multicast*⁴, se dispõe de algoritmos *black box* ou *white box*⁵ e, em cada caso, quais são as responsabilidades do participante, do provedor de software (se aplicável) e do cliente;

⁴ Unicast – As posições visualizadas na ferramenta são apenas aquelas originadas na própria plataforma. Multicast – O cliente visualiza todas as operações, independentemente da plataforma em que foi originada.

⁵ Black box – Os parâmetros são definidos previamente pelo fornecedor do software, tendo o cliente menor possibilidade de customização, por exemplo: permite apenas a definição do preço de entrada e do preço de saída. White box – Permite que todos os parâmetros sejam definidos pelo cliente.

- (vii) trilhas de auditoria: detalhar quais transações são registradas em logs armazenadas pelo Participante, considerando, no mínimo: (a) o tempo que as informações são retidas; (b) registros de entrada (*login*) e saída (*logoff*) do cliente; (c) inclusão, alteração e cancelamento de ordens de clientes; e (d) origem das ofertas (IP ou método equivalente), conforme Manual de Layout de Arquivos e Trilhas da BSM, disponível em <https://www.bsmsupervisao.com.br/Noticias/Manuais>; e
- (viii) formas de atualização das informações disponibilizadas aos clientes: especificar como o cliente pode se certificar de que as informações visualizadas na plataforma eletrônica de negociação estão atualizadas, ou indicar onde podem ser consultadas informações atualizadas sobre status de ordens, posições de custódia, ofertas e operações, limites e cotação de ativos⁶.

6.2. Além das considerações descritas acima, o Participante deve disponibilizar e destacar em sua página na rede mundial de computadores, aplicativos e outros canais de interação com o cliente, mensagem com seguinte conteúdo: “Toda transmissão de ordem pela internet está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a: (a) status das ordens; (b) posições de custódia, de operações e de limites; e (c) cotação de ativos”.

6.3. Quando o Participante oferecer a utilização ou contratação de plataformas eletrônicas de negociação com o uso de algoritmos *black box*, o Participante deve avaliar, no mínimo uma vez ao ano, os riscos envolvidos em sua utilização, em

⁶ Soluções que indiquem o horário de atualização, ou que contenham comandos acionáveis pelo próprio cliente para atualizar as informações são formas aceitas para atendimento da norma.

especial o risco de algoritmos falharem e apresentarem comportamentos inesperados.

VII. Atuação da BSM

7.1. Na fiscalização dos Participantes a BSM poderá verificar, dentre outras, as seguintes situações:

- (i) Existência e divulgação, de forma clara, uniforme, visível e de fácil acesso, aos clientes, atuais e potenciais, de um Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement* – SLA) informando a latência máxima do processamento de ordens nos sistemas sob sua gestão, bem como a data de início da vigência do referido Acordo de Nível de Serviço e a unidade de medida utilizada para definição da latência máxima;
- (ii) Existência e divulgação, de forma clara, uniforme, visível e de fácil acesso, de um Acordo de Nível de Serviço em relação ao tempo de atendimento dos canais alternativos existentes para seus clientes, bem como a data de início da vigência do referido Acordo de Nível de Serviço e a unidade de medida utilizada para definição da latência máxima;
- (iii) Existência de controles para verificar o cumprimento do SLA, sendo que tais controles devem ser consistentes e passíveis de verificação para garantir o cumprimento dos valores e canais alternativos oferecidos;
- (iv) Classificação adequada dos contratos firmados com os provedores externos de serviços relevantes, com a inclusão das cláusulas obrigatórias; e
- (v) Mecanismos de transparência quanto aos aspectos centrais da contratação ou utilização das plataformas eletrônicas de negociação disponibilizadas aos clientes.

VIII. Enforcement

8.1. Na hipótese de descumprimento pelos Participantes da presente Norma de Supervisão, a BSM poderá, conforme o caso, adotar as medidas de *Enforcement* cabíveis, nos termos de seu Regulamento Processual.

A presente Norma de Supervisão produzirá efeitos a partir do primeiro dia útil seguinte ao da sua publicação pela BSM, revogando-se o ofício anterior sobre o tema, publicado por meio do Comunicado Externo 002/2021-BSM, de 4 de agosto de 2021.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos junto à Superintendência de Auditoria por meio do e-mail bsm@bsmsupervisao.com.br ou do telefone (11) 2565-6200, opção 3.

André Eduardo Demarco
Diretor de Autorregulação

