



17 de fevereiro de 2022

001/2022-DAR-BSM

COMUNICADO EXTERNO

Participantes do Listado da B3

Ref.: **MRP Digital – Formulário de Reclamação ao MRP (Questionário Dinâmico)**

A BSM Supervisão de Mercados (BSM) implantará, a partir do dia 18 de fevereiro de 2022, o **Formulário de Solicitações ao MRP (Questionário Dinâmico do Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízo)**, atualização da plataforma que adicionará ao formulário de entrada do MRP o preenchimento de informações relativas aos fatos alegados pelo Reclamante por meio de novo passo denominado “Fatos”, o qual ficará posicionado após a etapa “1 – Reclamação”. Trata-se de questionário baseado em uma lista de motivos predefinida, em que o preenchimento de campos será requerido conforme seleção do usuário.

O Reclamante deverá incluir ao menos um Fato, podendo, se necessário, adicionar outros. Demais etapas do formulário de entrada não serão alteradas.

Ao acionar o comando “Adicionar fato”, será aberto formulário para preenchimento, sendo apresentado inicialmente apenas o campo Motivo, com as seguintes opções:

1. Falhas na plataforma de negociação e/ou problemas com ordens;
2. Liquidação extrajudicial;
3. Problemas com custos operacionais;
4. Problema com ordens e/ou liquidação compulsória;
5. Problemas com perfil de investimento; e
6. Outros problemas.

O motivo selecionado determinará as questões a serem apresentadas. Conforme resposta de cada campo, outras informações poderão ser requeridas.

Ao fim do questionário, todas as informações coletadas serão estruturadas no Formulário de Reclamação ao MRP e adicionadas aos autos automaticamente partir da fl.1 do processo digital.

Essa implantação é parte de uma série de iniciativas da BSM para o MRP Digital iniciadas em 2021 e visa aprimorar a experiência dos usuários na plataforma. Os objetivos são: (i) auxiliar o Reclamante a elaborar sua solicitação de ressarcimento de forma mais padronizada e menos propensa a inconsistências por meio de campos de preenchimento preestabelecidos; (ii) aumentar a qualidade da informação prestada; e, conseqüentemente, (iii) reduzir a necessidade de solicitações complementares e o prazo de análise da solicitação. Dentre essas iniciativas, destacamos:

- a. notificação à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) sobre Recurso recebido do Reclamante, eliminando necessidade de elaboração de ofício;
- b. solicitação de esclarecimentos às Partes (Reclamante e Reclamada) com contagem de prazo automática, eliminando necessidade de elaboração de ofício e de controle de prazo manual;
- c. pesquisa e notificação às Partes sobre Reclamações Conexas, mitigando risco de duplicidade e direcionando a análise interna das ocorrências;
- d. adequação da consulta pública à LGPD, eliminando exposição de dados pessoais de pessoa natural;
- e. automação do procedimento de arquivamento a qualquer tempo e da abertura e contagem de prazo recursal ao Pleno do Conselho de Supervisão da BSM;
- f. autuação automática de documentos apresentados pelas Partes, eliminando necessidade de intervenção manual para executar o procedimento;
- g. criação de campo específico para inserir o valor solicitado de ressarcimento, reduzindo necessidade de esclarecimentos ao Reclamante a esse respeito;
- h. ampliação de dados mínimos apresentados na busca por processos por parte da Reclamada; e
- i. preenchimento automático de campos por meio de lista suspensa, aprimorando experiência do usuário e mitigando eventuais inconsistências de preenchimento.

O Formulário de Solicitações ao MRP é acessado por meio do site da BSM: https://mrp.bsmsupervisao.com.br/BSM_MRP/Public/EnviarReclamacao.aspx



Essa implantação não afetará o uso e a experiência da parte Reclamada na plataforma.

Informamos que a BSM estará à disposição da parte Reclamante para auxiliar no uso da nova funcionalidade, bem como disponibilizará tutorial em formato de vídeo a esse respeito em seu site, no mesmo endereço informado acima.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a área de Atendimento da BSM pelo telefone (11) 2565-5315 ou pelo e-mail mrp@bsmsupervisao.com.br.

Atenciosamente,

André Eduardo Demarco
Diretor de Autorregulação



:Documento assinado por
Nome: ANDRE EDUARDO DEMARCO
Data: 16/02/2022 19:26:53