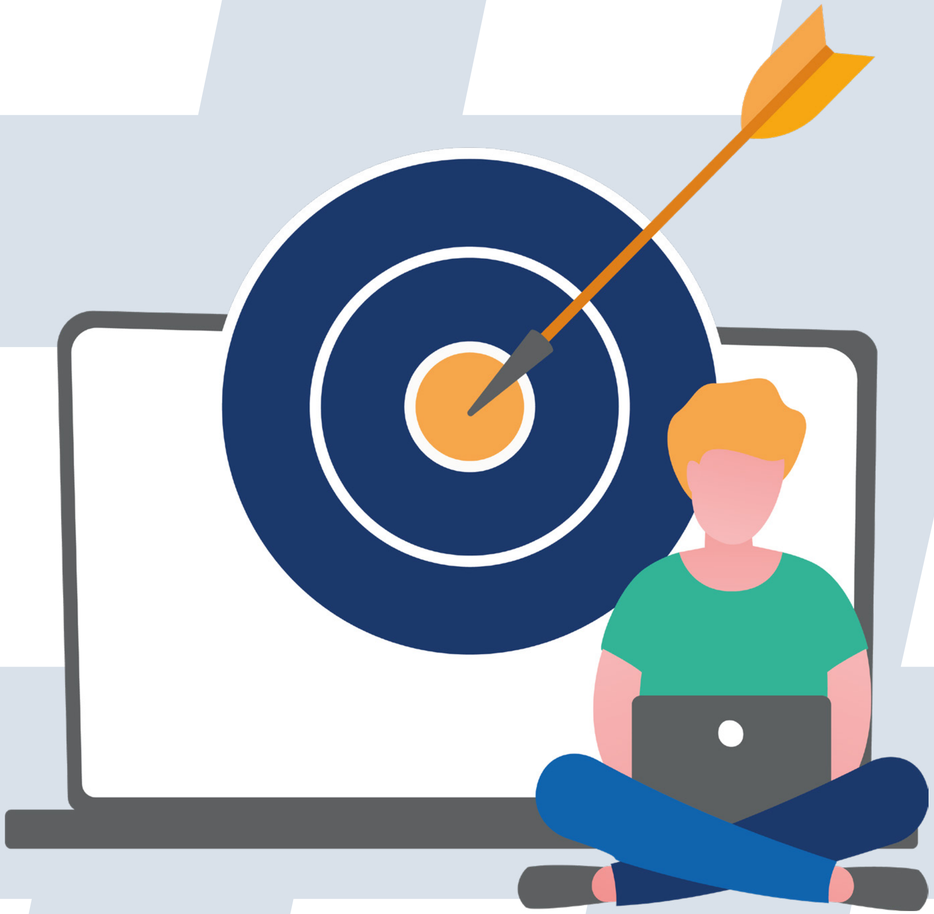
# 7 dicas para te ajudar a apresentar uma reclamação ao MRP

bsm
SUPERVISÃO DE MERCADOS

Abril 2021



DICA 1

# Seja objetivo

Para avaliar a situação que deu origem ao prejuízo, a BSM precisa de informações precisas e específicas sobre o que aconteceu.

bsm
SUPERVISÃO DE MERCADOS

Evite explicações como “teria realizado diversas operações”; “o prejuízo é decorrente de diversos erros da plataforma”, “a maioria das operações daria lucro”.

**Caso a sua reclamação não apresente a situação precisa e não contenha o prejuízo detalhado, ela será arquivada,** pois a identificação e a composição do valor do prejuízo é requisito fundamental previsto no Regulamento do MRP. Por isso, leia a orientação até o final para que não deixe de apresentar nenhuma informação necessária para a instauração do seu processo de MRP.

**ATENÇÃO NA HORA DE APRESENTAR SUA RECLAMAÇÃO!**

O MRP não cobre danos morais, lucros cessantes, valores que você deixou de ganhar por não abrir uma posição, prejuízos de operações realizadas fora do mercado de bolsa ou balcão organizados de derivativos com Contraparte Central (CCP), por exemplo, operações com fundos de investimentos não listados em bolsa, ativos que não sejam valores mobiliários, como títulos públicos, ou outros tipos de prejuízos que não sejam diretamente decorrentes da negociação de operações com valores mobiliários em mercados organizados com CCP ou serviços de custódia.

bsm SUPERVISÃO DE MERCADOS

DICA 2

# Detalhe a situação que deu causa ao prejuízo

É fundamental que você explique qual a operação reclamada, detalhando a ação, opção, derivativo ou cota de fundo listado na B3, se o objetivo era comprar ou vender, abrir ou encerrar posições, o horário e a data da operação pretendida ou que você entende ser indevida, a quantidade que foi ou seria negociada, características da ordem (como limitada, a mercado, stop, valores do stop, validade) e plataforma de negociação utilizada.

A seguir, apresentamos **4 exemplos bem objetivos de reclamações recebidas no MRP** com as principais informações necessárias para o início da análise de uma reclamação.

## Exemplos

**1** No dia 21/07/2020, estava realizando operações day trade com minicontratos de dólar (WDOQ20), quando por volta das 16h00 notei que a minha posição de venda de 10 contratos WDOQ20 negociada a 5.574,00 foi encerrada a 5.596,00, sem o meu comando e mesmo possuindo garantias suficientes, me gerando o prejuízo de R$ 2.200,00. Para composição desse valor, eu considerei a diferença dos resultados da venda (R$ 6.052,00) e da compra (R$ - 8.252,00).

**2** No dia 14/09/2020, inseri uma ordem stop de venda de 100 ações B3SA3, com preço de disparo de R$ 59,50 e stop loss em R$ 59,00. Notei que o preço limite foi atingido pelo mercado, porém minha ordem não foi disparada. A operação somente foi encerrada por mim quando o ativo já estava sendo negociado ao preço de R$ 57,00, por meio de uma nova ordem de venda a mercado que eu inseri diretamente no Home Broker. Solicito o ressarcimento do prejuízo no valor de R$ 250,00 causado pela não execução da ordem stop de venda. Para composição do prejuízo, eu considerei a diferença entre o resultado que seria obtido com a venda a R$ 59,50 (R$ 5.950,00) e o resulto efetivo com a venda a R$ 57,00 (R$ 5.700,00).

**3** No dia 21/01/2021, estava posicionado em 4 WDOF21 e, observando que o mercado ia contra minha posição, enviei uma ordem de venda de 4 WDOF21 a 5.520,00 às 10h15. Entretanto, o Home Broker não respondia e minha ordem não era enviada. Cerca de uma hora depois, notei que minha posição foi liquidada a mercado pela Corretora, me causando prejuízo no valor de R$ 200,00. Para composição do prejuízo, eu considerei a diferença dos resultados da venda (R$ -639,20) e da compra (R$ 439,20).

**4** No dia 10/02/2021, tentei acessar o Home Broker para encerrar minha posição comprada em 100 PETR4, às 10h30. No entanto, após sucessivas tentativas, entrei em contato por telefone com a corretora, por meio do telefone 0800-123-5555 (atendente Manoel Silva), para enviar minha ordem de venda, ao preço de R$ 27,60, além de enviar e-mail para o meu assessor (João de Paula), com o preço de venda pretendido. Apenas às 11h45 obtive retorno, tendo sido minha ordem executada ao preço de R$ 27,20. Solicito o ressarcimento do prejuízo que me foi causado no valor de R$ 40,00. Para composição do prejuízo, eu considerei a diferença entre o resultado que seria obtido com a venda a R$ 27,60 (R$ 424,00) e o resulto que de fato obtive com a venda a R$ 27,20 (R$ 384,00)

bsm
SUPERVISÃO DE MERCADOS

DICA 3

# Informe o valor do prejuízo causado pelo erro da corretora

Você deve explicar como o erro da corretora gerou o prejuízo reclamado e de que forma esse prejuízo foi calculado.

Abaixo um exemplo bem objetivo de como detalhar seu prejuízo ao MRP.

1 No dia 21/07/2020, estava realizando operações day trade com B3SA3, quando, por volta das 16h00, inseri ordem de compra de 100 ações ao preço de R$ 55,00, que não foi executada. Depois disso, minha posição foi encerrada pela área de risco da corretora, gerando a cobrança de taxas de corretagem (no valor de R$ 100,00). Solicito ressarcimento no valor de R$ 300,00, considerando a diferença de preço entre minha ordem de compra, no valor de R$ 55,00, e o valor executado pela área de risco da corretora, no valor de R$ 58,00, bem como das taxas cobradas em valores acima do contratado (R$100,00), totalizando o prejuízo de R$ 400,00.

**importante**

**CASO A SUA RECLAMAÇÃO NÃO APRESENTE O PREJUÍZO DETALHADO, ELA SERÁ ARQUIVADA, POIS A IDENTIFICAÇÃO E A COMPOSIÇÃO DO VALOR DO PREJUÍZO É REQUISITO FUNDAMENTAL PREVISTO NO REGULAMENTO DO MRP.**

A seguir, 2 exemplos de descrição de prejuízo que geram arquivamento:

## Exemplos

**1** No dia 10/06/2020, estava operando por meio da corretora e, em determinado momento, não consegui fazer mais nenhuma operação devido à falha do sistema, não me dando a oportunidade de recuperar algum prejuízo ou até obter algum ganho no dia, tive prejuízo enorme por causa dessa falha do sistema.

No exemplo acima, faltam informações importantes para a análise:

- o erro da corretora que gerou o prejuízo reclamado;
- a(s) operação(ões) que o investidor desejava realizar; e
- o cálculo do valor do prejuízo.

É importante apresentar evidências das operações pretendidas como, por exemplo, print screen da tela com as ordens rejeitadas, e-mail ou outros tipos de mensagens enviadas para a corretora e/ou seus assessores que detalhem as ordens enviadas. As datas e os horários das comunicações devem ser próximos ao horário do problema para demonstrar a operação pretendida.

Como a Reclamação acima seria analisada pela BSM? Se fosse apresentada da seguinte maneira: “No dia 10/06/2020, **por volta das 10h30**, estava operando c**om o ativo IRBR3, por meio da corretora “Y” e, a partir das 10h45,** não consegui fazer mais nenhuma operação devido à falha do sistema (**plataforma Home Broker**). Com isso, perdi a oportunidade de recuperar o prejuízo ou até obter algum ganho no dia, por causa dessa falha do sistema. **No momento que eu estava operando, ia vender minhas 100 ações IRBR3, ao preço de R$ 5,00, e como havia realizado a compra a R$ 4,50, teria lucro de R$ 50,00. No entanto, somente consegui realizar a venda meia hora depois, por volta das 11h15, quando o ativo estava sendo a negociado a R$ 4,70. Assim, solicito o ressarcimento de R$ 30,00, referente à diferença entre o valor que eu gostaria de ter executado a venda (R$ 5,00) e o valor que consegui executar (R$ 4,70).**

**2** No dia 10/01/2021, a corretora executou ordem de venda de 10 WIN a preço diferente do que estabeleci. Solicito ressarcimento de prejuízo no valor de R$ 10.000,00 correspondente ao resultado total da nota de corretagem desse dia.

No exemplo acima, o investidor não especificou o prejuízo gerado pela execução da ordem de venda fora dos parâmetros por ele definidos. O investidor apenas informou o prejuízo obtido no dia, com todas as operações realizadas. Nesse caso, ocorrerá arquivamento por não existir relação de causalidade entre o erro da corretora e o prejuízo indicado pelo investidor. O investidor deveria explicar qual era o preço que definiu e o preço que a ordem foi efetivamente executada, detalhando o cálculo do prejuízo obtido em razão dessa falha da corretora na execução de sua ordem.

Como a Reclamação acima seria analisada pela BSM? Se fosse apresentada da seguinte maneira: “No dia 10/01/2021, a corretora executou ordem de venda de 10 **WINM21** a preço diferente do que parametrizei. **Às 14h40, eu havia inserido uma ordem na plataforma mobile para venda a 115.000 pontos, mas a ordem foi executada a 114.000 pontos. Solicito ressarcimento de prejuízo no valor de R$ 2.000,00, referente à diferença entre o preço pretendido e o preço que a ordem foi executada.**

DICA 4

# Apresente provas relevantes sobre a reclamação

Confira a seguir exemplos de provas importantes para casos mais frequentes de MRP.

bsm SUPERVISÃO DE MERCADOS

# 1

Em caso de falhas de plataforma de negociação, vale a pena apresentar:

- fotos, print screen (captura de tela) e/ou vídeos da situação identificada, de eventuais mensagens de erro que possam estar aparecendo na tela, com data e hora do ocorrido e, se possível, mostrando o número da sua conta de investidor;
- fotos e/ou vídeos que demonstrem que o problema não está na sua internet, por exemplo, acesso a outros sites e sinal da sua conexão.

**importante**

**AS IMAGENS DE TODOS OS VÍDEOS E/OU FOTOS FORNECIDAS DEVEM ESTAR NÍTIDAS, CONTENDO DATA E HORA DA CAPTURA.**

# 2

Nos casos de tentativas, sem sucesso, de comunicação pelos canais alternativos da corretora, você deve apresentar:

- fotos, print screen (captura de tela) e/ou vídeos do registro da comunicação (ligação, chat etc.) com a corretora pelo canal alternativo;
- em caso de ligação telefônica, é necessário identificar o número discado, a duração, a data e a hora da chamada (exemplo: pode ser disponibilizada a conta telefônica, print screen do histórico de chamadas do celular). Se possível grave o áudio da ligação para demonstrar o tempo de espera;
- as imagens de todos os vídeos e/ou fotos fornecidas devem estar nítidas, contendo data/hora da captura.

# 3

Recebeu uma recomendação inadequada ao seu perfil de investimento que gerou prejuízos?

Nesse caso, precisamos de informações e documentos específicos para análise da sua reclamação. Informe quais operações foram recomendadas pela corretora (agente autônomo ou operador, por exemplo) em desacordo com seu perfil de investimento, indicando o prejuízo causado por cada uma delas.

É importante também enviar documentos como:

- cópia do e-mail/mensagem/diálogo com a recomendação feita pelo representante da corretora;
- indicação (nome completo, se possível) do representante da corretora que fez a recomendação da(s) operação(ões) em desacordo com o seu perfil de investimento e, se possível, com a identificação da data.

# 4

Caso você tenha definido um limite de risco ou prejuízo em sua ferramenta de negociação (como o Home Broker, por exemplo) ou com auxílio de um assessor de investimentos/agente autônomo, que, mesmo atingido, não foi acionado, vale a pena apresentar:

- fotos, print screen (captura de tela) e/ou vídeos do registro da comunicação (ligação, chat etc.) com o assessor, que demonstre sua solicitação de registro do limite de perda.

**FIQUE ATENTO**

Mantenha suas informações cadastrais sempre atualizadas junto à corretora. O questionário que define seu perfil de investimento deve ser preenchido por você, considerando seus objetivos de investimento e apetite de risco.

DICA 5

# Apresente somente documentos e informações que estejam relacionados à reclamação

É importante que você apresente evidências que sejam referentes exclusivamente ao seu prejuízo. Informações desnecessárias, como informações de outros investidores, são desconsideradas na avaliação da reclamação. A apresentação desses documentos aumenta o prazo de análise da BSM e não contribui para decisão do seu caso.

bsm SUPERVISÃO DE MERCADOS

Abaixo estão listados exemplos de documentos e informações que você

## NÃO deve anexar ao MRP.

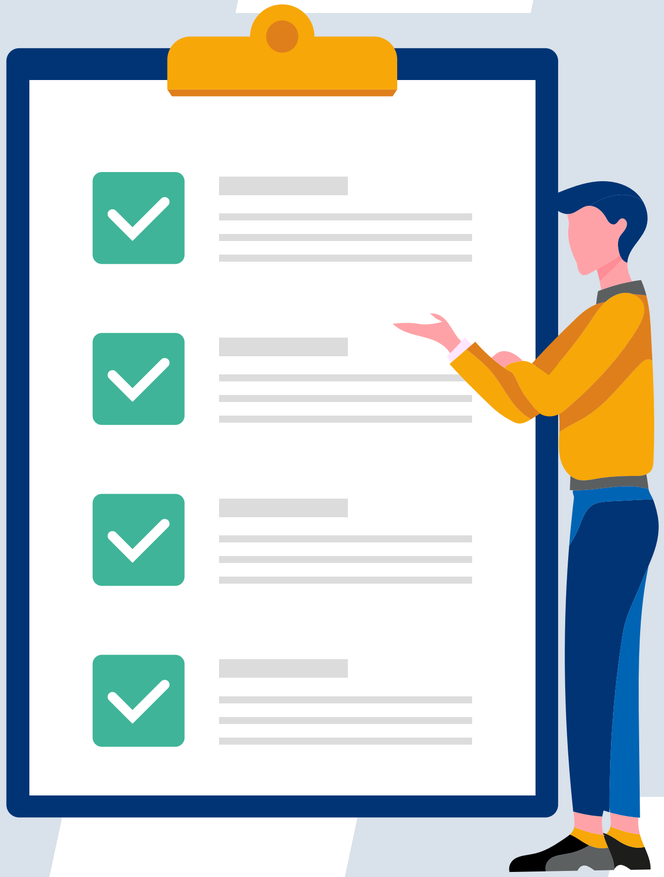
- Cópias de reclamações de outros investidores em sites especializados como “Reclame Aqui”
- Cópia de conversas em fóruns de investidores
- Vídeos ou print screen de tela demonstrando instabilidade de plataforma de negociação em dias ou horários diferentes da operação reclamada
- Notícias relacionadas à corretora que não sejam diretamente relacionadas à reclamação
- Notas de corretagem e extratos de conta-corrente de período diferente da operação reclamada
- Relato de situações pessoais decorrentes do prejuízo sofrido

bsm
SUPERVISÃO DE MERCADOS

DICA 6

# Apresente os documentos necessários para sua reclamação

Você deve apresentar documento de identificação que contenha o número de CPF e comprovante de titularidade da conta-corrente bancária indicada na reclamação para depósito de eventual valor de ressarcimento (de preferência em formato pdf). Se você tiver nomeado procurador para lhe representar no MRP, lembre-se de anexar a procuração.



DICA 7

# Apresente todas as informações necessárias

A seguir trazemos exemplo de uma reclamação adequada:

bsm SUPERVISÃO DE MERCADOS

## Indique todas as informações necessárias

- Pregão: **20/01/2021**
- Ativo: **WDOQ21**
- Quantidade: **10 minicontratos**
- Posição: **Venda**
- Horário: **10h30**
- Preço: **R$5.574,00**
- Operação: **Tentativa de zeragem da posição com WDOQ20**
- Prejuízo: **R$ 2.200,00**
- Tentou contatar a corretora? Como? **Sim, por telefone (3201-1110)**
- Registrou a operação que deseja executar? **E-mail, chat etc.**

## Descrição dos fatos

No pregão do dia **24.09.2020, por volta das 10h30**, tentei inserir **ordem de zeragem da minha posição em 10 minicontratos de dólar** WDOQ20, quando o preço atingia o valor de 5.574,00 por minicontrato (saída da posição sem lucro ou prejuízo). **A plataforma da Reclamada travou** e minha ordem ficou pendente de envio.

Diante do travamento na plataforma da Reclamada, **por volta das 10h33**, entrei em contato com a corretora, **pelo telefone (3201-1110)** para solicitar a zeragem da posição (**conforme demonstrado pelo documento 1 anexo**).

Confiando que a posição havia sido zerada, não acessei novamente a plataforma da corretora. No pregão do dia seguinte, **dia 25.09.2020**, observei que a posição ainda se encontrava aberta e minha ordem de encerramento não havia sido atendida (**conforme demonstrado pelo documento 2 anexo** ).

Zerei a posição, quando o preço atingia 5.596,00, o que me causou prejuízo no valor de R$ 2.200,00.

# Dicas Bônus

## 1

## Atente ao prazo para apresentar a reclamação

É importante que você se atente ao prazo limite de apresentação da sua reclamação. A reclamação deve ser apresentada dentro do período de 18 meses, contados a partir da ocorrência dos fatos que geraram o prejuízo. Depois desse período, ela será arquivada.

## 2

## Vale a pena interagir com a corretora sobre o seu problema

A corretora possui canais de atendimento e ouvidoria à disposição de seus clientes. Essa pode ser uma via para solucionar o seu problema diretamente com a corretora. Sempre considere essa possibilidade.

Apesar de não ser condição necessária para apresentar reclamação ao MRP, vale a pena encaminhar o conteúdo do contato com os canais de atendimento da corretora sobre o problema reclamado, caso você tenha feito.

## 3

## Não esqueça de validar a reclamação após o cadastro no MRP Digital

Após a abertura de sua reclamação, você receberá um e-mail para confirmação. Caso você não realize esse passo, a reclamação não terá prosseguimento e será expurgada do MRP Digital.

4

# Aguarde a análise de sua reclamação

Após confirmação por e-mail, a reclamação segue para análise preliminar da BSM. A instauração do processo, contudo, não é automática, é necessária a análise prévia dos fatos e dos documentos apresentados.

Sabemos que você está ansioso para resolver seu problema, mas a apresentação de reclamações repetidas apenas atrasa o andamento e o término do processo.

Para confirmar o recebimento de sua reclamação, você pode entrar em contato com a nossa equipe pelos telefones (11 2565 5315/6871) ou pelo e-mail mrp@bsmsupervisao.com.br.

5

# Fique atento ao seu e-mail e inclua nosso endereço na sua lista de contatos

Toda comunicação no MRP acontece via e-mail.

Não deixe de verificar o lixo eletrônico de seu e-mail. Você será notificado por e-mail assim que sua reclamação for analisada. O remetente será o **mrp@bsmsupervisao.com.br.**

**mrp@bsmsupervisao.com.br**

6

# Acompanhe sua reclamação pelo MRP Digital

Nosso sistema está sempre atualizado com as informações do seu processo. Consultar o andamento do processo pelo MRP Digital é fácil e rápido. Nossa equipe não fornecerá, em caso de contato telefônico ou por e-mail, nenhuma informação diferente daquela que está no MRP Digital.

SUPERVISÃO DE MERCADOS

bsmsupervisao.com.br