



Cartilha BSM para o investidor

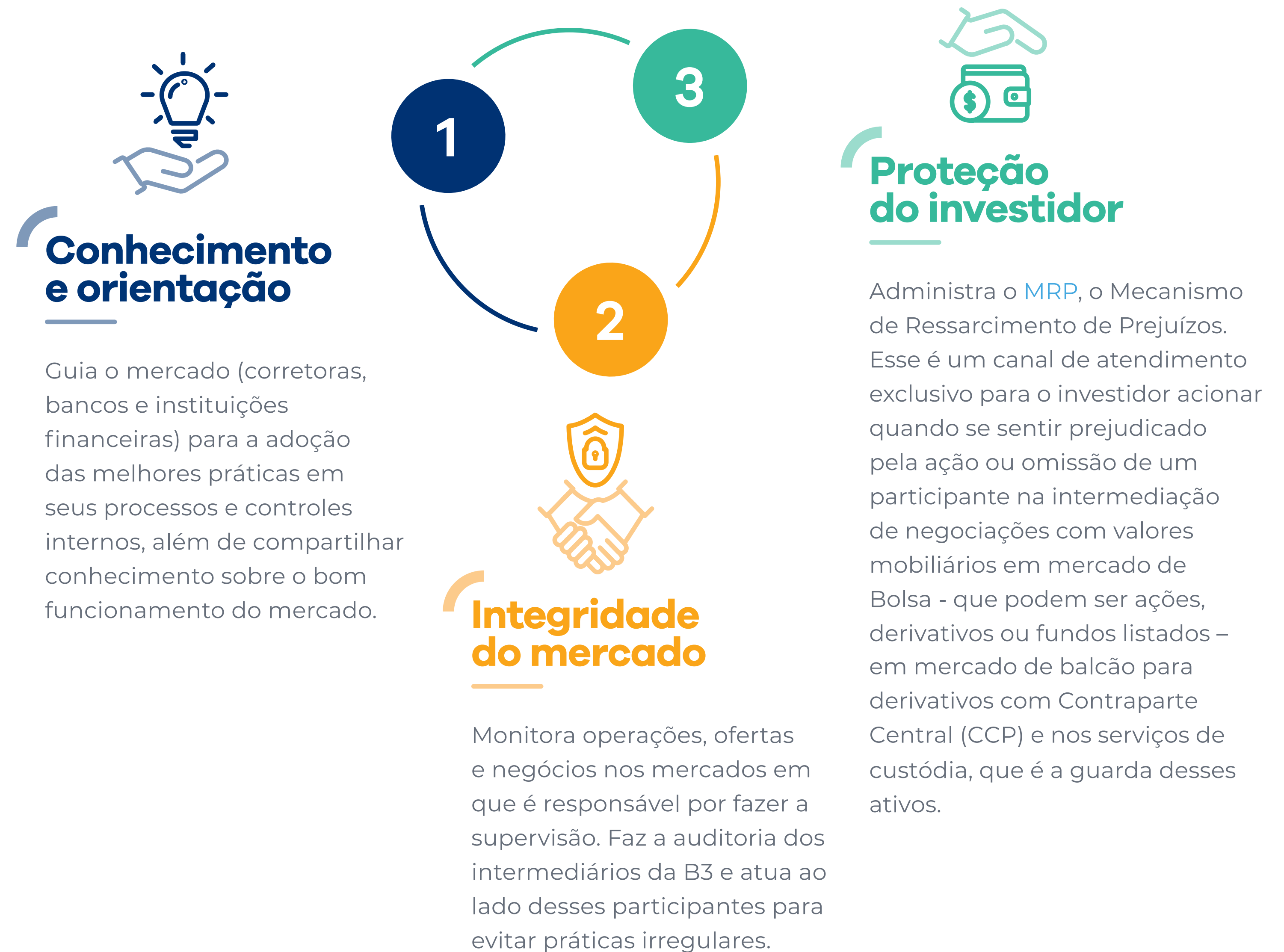
Confira dicas valiosas para que você esteja
mais seguro na hora de investir seu dinheiro



BSM

A [BSM](#) é a entidade responsável por prestar os serviços de autorregulação, supervisão e fiscalização para os mercados administrados pela B3 ou por qualquer outra infraestrutura de mercado que escolha a BSM como prestadora desses serviços.

Para preservar a integridade do mercado e proteger os investidores, a BSM atua em três pilares.



Prezado investidor,

Nos últimos anos, presenciamos um crescimento expressivo no número de investidores operando no mercado de capitais. Atualmente, já são mais de 4 milhões de contas de pessoas investindo, diretamente, em renda variável.

Esse crescimento mostra que o brasileiro está amadurecendo em seu planejamento financeiro. Além disso, revela seu desejo por mais conhecimento, vindo de fontes confiáveis, sobre o funcionamento do mercado de capitais e como investir e passar a ser sócio de empresas, fomentando, com isso, a economia do nosso país.

Neste cenário, a BSM, no exercício de sua função de autorregulação e supervisão dos mercados, tem papel fundamental de orientar e manter a integridade do mercado e, principalmente, proteger você.

Pensando nisso e em como podemos contribuir para a educação e a formação do

investidor, elaboramos essa cartilha com dicas, explicações e esclarecimentos sobre o mundo dos investimentos. Falaremos sobre [senhas de acesso](#), [cadastro e suitability](#), [gestão de portfólio](#) e [pessoas autorizadas a operar](#), [agentes autônomos de investimentos](#), [zeragem compulsória](#), [falha de plataforma de negociação](#), além de abordarmos o tema de *churning*.

A ideia não é esgotar os assuntos, mas, sim, trazer informações que possam orientar você, investidor, quando se deparar com temas e situações novas em sua jornada de investimento.

A BSM, mais uma vez, agradece a confiança depositada no mercado de capitais brasileiro e reforça o compromisso que assumimos de trabalhar com foco no investidor, prezando sempre por um mercado justo, seguro e ao alcance de todos. Boa leitura!

André Eduardo Demarco
Diretor de Autorregulação

Senha de acesso à sua corretora

Com o uso da tecnologia nos últimos anos, a questão da segurança cibernética ganhou relevância na vida das pessoas. Isso não é diferente quando falamos de investimentos.

O uso de autenticação por meio de usuário e senha é o método mais comum adotado pelas instituições financeiras para provar a identidade dos clientes durante o acesso aos canais de relacionamento eletrônico como o *home broker*. É por meio dele que você pode realizar suas transações na internet, utilizando um computador ou um dispositivo móvel.

Aqui começam os pontos de atenção, que devem ser redobrados. A senha de acesso a esses canais de relacionamento é de uso individual do cliente titular da conta e deverá ser gerenciada de forma adequada, garantindo seu sigilo.

Em hipótese alguma essa senha deve ser compartilhada ou cedida a terceiros, nem mesmo a representantes da corretora. Isso porque qualquer ação efetuada em sua conta por meio do acesso autenticado da senha é atribuída ao investidor titular da conta. Ou seja, a responsabilidade é sua.



Confira **5 dicas** para evitar problemas relacionados à sua **senha**

1

Quando definir sua senha de acesso, evite referências de fácil adivinhação por terceiros, como nome de familiares próximos ou datas de nascimento. Crie uma senha formada por letras (maiúsculas e minúsculas), números e, sempre que possível, por caracteres especiais (. ! \$ # ? * @).

2

A senha é de uso exclusivo do titular da conta. Não compartilhe seu código com ninguém, nem mesmo com os profissionais da corretora, assessores, agentes autônomos e operadores.

5 dicas para evitar problemas relacionados à sua senha

Evite utilizar a mesma senha de acesso em mais de uma conta. Esta medida tem por objetivo proteger os acessos a outras contas, caso uma determinada senha seja comprometida. E troque sua senha de acesso após um determinado período.

3



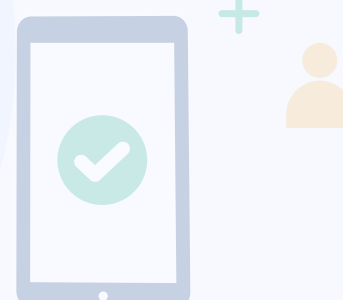
4

Verifique também a segurança dos dispositivos que você utiliza para acessar os canais de relacionamento eletrônico de sua instituição financeira: os computadores devem sempre contar com atualizações de segurança e softwares de proteção contra vírus e ameaças que podem capturar as suas senhas. No caso de dispositivos móveis (smartphones e tablets), verifique se eles solicitam senha para desbloqueio do dispositivo. E aqui outra dica: evite utilizar recursos como PIN de 4 dígitos ou padrão de desenho, que oferecem um nível de segurança menor.



5

Algumas corretoras oferecem a autenticação de dois fatores, que consiste na validação de um código encaminhado para um token, e-mail ou número de telefone cadastrado pelo investidor e que valide sua identidade. Se disponível pela sua corretora, utilize este recurso sempre que estiver habilitado pelo sistema.



Caso suspeite que a sua senha de acesso esteja sendo utilizada indevidamente, o primeiro passo é trocar imediatamente a senha e entrar em contato com sua corretora para que seja feita uma análise dos acessos realizados na sua conta. Todo cuidado é pouco, certo?



Cadastro e *suitability*

Para poder operar nos mercados de valores mobiliários, os investidores precisam realizar cadastro em uma corretora e apresentar informações como nome completo, data de nascimento, nacionalidade, informações sobre rendimentos e situação patrimonial, entre outros, exigidos por uma resolução da Comissão de Valores Mobiliários – CVM, a RCVM 50.

Além de preencher o cadastro completo que garante sua identificação pela corretora, o cliente também precisa completar um Questionário de Perfil de Investidor, o *suitability*. A função principal do *suitability* é identificar o apetite de risco do cliente, considerando seu conhecimento sobre produtos do mercado.

Com essas respostas, a corretora conhece um pouco mais sobre o investidor, atribui a

ele um perfil de risco e oferece os produtos disponíveis que sejam compatíveis com seus objetivos de investimento. A corretora só pode fazer qualquer tipo de recomendação ao investidor se formalizada por e-mail, ligação telefônica gravada da instituição ou outro meio que permita a identificação, gravação e arquivamento da mensagem. E, claro, só pode recomendar produtos e/ou serviços que estejam alinhados ao perfil de risco do investidor.

O perfil de risco, de cunho auto declaratório, é um mecanismo de proteção ao investidor. Alguns produtos com risco mais elevado só podem ser oferecidos pelas corretoras a investidores com perfil mais arrojado. Caso um representante da corretora induza a modificação de seu perfil ou ofereça produtos que demandem tal alteração, recomendamos que informe imediatamente à [BSM](#) ou à [CVM](#).

5 dicas

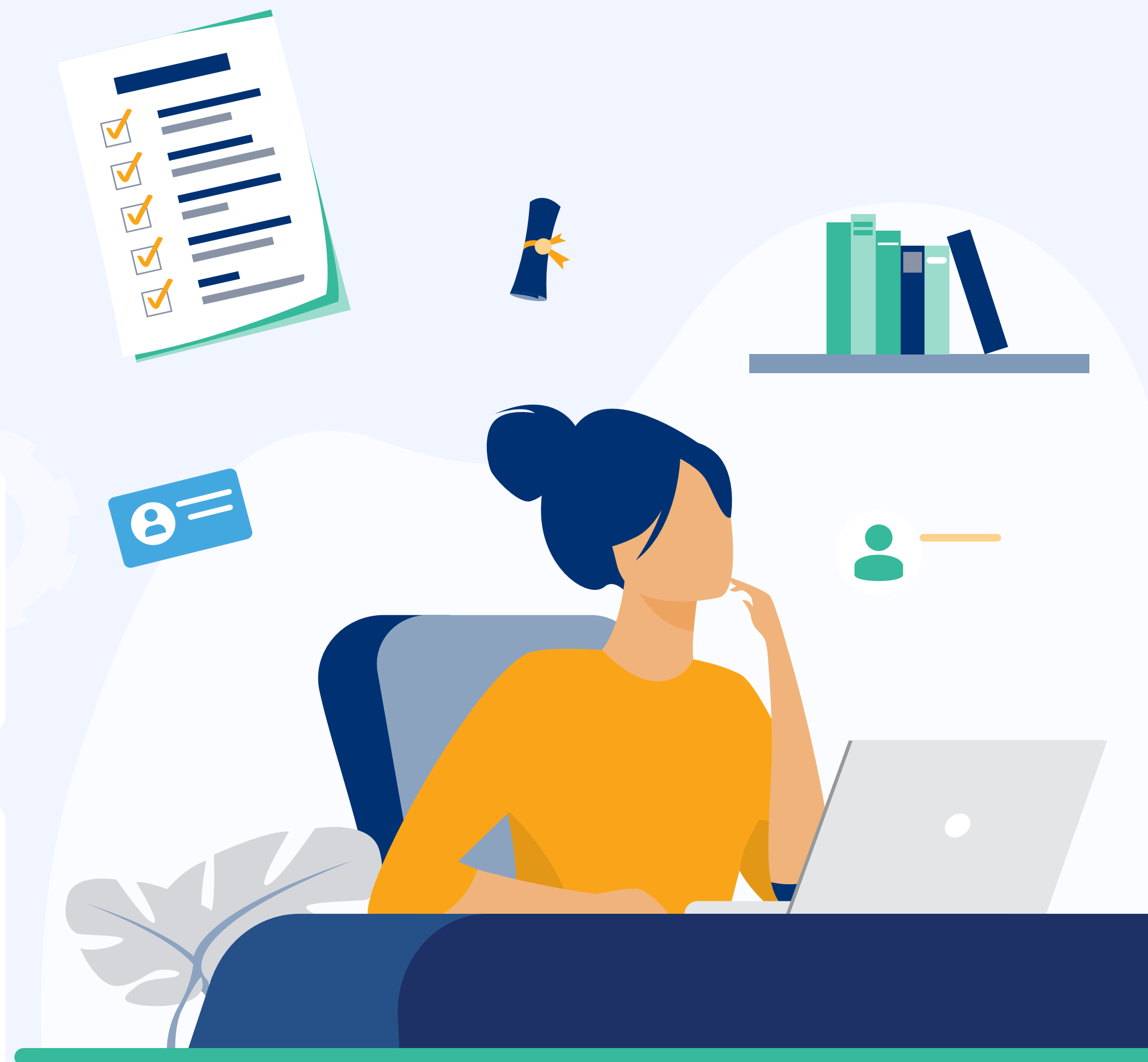
para preencher de maneira correta seu **cadastro e** **perfil de risco**

1

Leia atentamente os documentos disponibilizados na hora do cadastro e preencha todos os campos obrigatórios e complementares com informações atualizadas e verdadeiras, para sua própria segurança.

2

Não permita que terceiros preencham o cadastro em seu nome e, em hipótese alguma, ceda ou empreste dados ou documentos cadastrais a terceiros para que realizem cadastros em seu nome em instituições financeiras.



5 dicas para preencher de maneira correta seu cadastro e perfil de risco



3

É de sua responsabilidade manter seu cadastro atualizado perante a sua corretora. Por isso, mantenha o cadastro na sua corretora sempre atualizado, observando o intervalo máximo de atualização definido por ela ou caso ocorra alteração em algum dado cadastral preenchido inicialmente.

4

Caso o cadastro peça sua assinatura, assine sempre da mesma forma do seu documento de identificação.

5

Em relação aos produtos oferecidos, exija da corretora ou do agente autônomo de investimentos (AAIs) informações sobre as características, riscos, custos e cenários de ganhos e perdas possíveis de determinada operação ou produto, seja por iniciativa do investidor em realizar a operação, seja se a operação foi recomendada pela corretora ou pelo AAI.

Gestão de portfólio e pessoas autorizadas a operar

A gestão do portfólio de investimentos do cliente pode ser realizada pelo titular da conta, ou, caso deseje, por terceiros contratados para essa atividade.

A atividade de administração de carteira, também chamada de gestão de portfólio ou de investimentos, é o exercício profissional de atividades relacionadas ao funcionamento, à manutenção e à gestão de uma carteira de valores mobiliários, incluindo a aplicação de recursos financeiros no mercado de valores mobiliários por conta do investidor. Para realizar a atividade de administração de carteira de investimentos, o profissional deve ser registrado na CVM como gestor de recursos. [Saiba mais.](#)

Há também a possibilidade de o investidor escolher um procurador para representá-lo perante a corretora, sendo esse procurador responsável pelo envio de ordens e autorização de operações do cliente. Ele precisa ter cadastro completo na corretora, inclusive, enviando cópia da procuração para a instituição financeira, mantendo-a sempre atualizada.

Os agentes do mercado de capitais, como o consultor de investimentos, o analista de valores mobiliários e o AAI, são proibidos de atuarem como procuradores ou representantes do cliente perante a corretora.

Por outro lado, pessoas autorizadas a operar no mercado de capitais, como gestoras, corretoras e distribuidoras, além de consultores de investimentos e AAIs são obrigados a possuir cadastro e autorização da CVM para o exercício de tal atividade.



7 dicas

de ouro sobre gestão de portfólio

1

Verifique no [site da CVM](#) quem são os agentes autorizados a prestar a atividade de administração de carteira/gestão de recursos.

2

Lembre-se de que o administrador de carteira não pode fazer quaisquer promessas de lucro e de retornos futuros sobre a carteira, pois no mercado de capitais o preço do ativo pode oscilar e não há rentabilidade garantida.

3

Conheça e acompanhe as taxas cobradas. O administrador de carteira não pode receber qualquer tipo de comissão, somente a taxa de administração pela gestão da carteira.

7 dicas de ouro sobre gestão de portfólio

Acompanhe a quantidade de operações realizadas em seu nome, seja pelo administrador da carteira de investimentos ou mesmo operações indicadas pelo intermediário ou agente autônomo. Um alto volume de operações, pode indicar um excesso de giro da carteira (conhecido como Churning), que pode gerar um custo desproporcional de corretagem, que acabará diminuindo eventual rentabilidade positiva dos investimentos ou até mesmo acarretando rentabilidade negativa.

4

Ao receber indicação de algum produto ou serviço ligado ao mercado de capitais, monitore e acompanhe a relação entre os custos da operação e os rendimentos auferidos, de forma a analisar se a remuneração e as taxas cobradas estão compatíveis com a operação. Os intermediários são obrigados a informar e identificar ao investidor previamente ao início das operações, todos os custos e taxas de cada investimento/operação.

5



6

Acompanhe as operações realizadas em sua conta acessando a [área logada](#) no investidor na B3.

7

Denuncie imediatamente à [CVM](#) e à [BSM](#) se você se deparar com qualquer situação de irregularidade.



Agente Autônomo de Investimento

O agente autônomo de investimento (AAI) é o profissional responsável por realizar a prospecção e captação de clientes; receber e transmitir as ordens para os sistemas de negociação da corretora, além de prestar aos investidores informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela corretora pela qual tenha sido contratado.

O AAI pode exercer suas atividades por meio de sociedade ou firma individual constituída exclusivamente para esse fim, mas deve, sempre, estar vinculado a uma corretora e isso deve ser público.

Como profissional vinculado à corretora e remunerado por ela, ele deve estar atento à recomendação de produtos e operações, sempre em linha com o perfil do investidor. [Saiba mais.](#)

Além disso, o AAI não pode realizar o preenchimento do cadastro e do perfil de investimento (*suitability*) em nome do cliente, já que esta é uma função exclusiva do investidor ou de procurador com essa atribuição.



5 coisas que todo investidor deve saber sobre a atuação dos AAls

1

Confira no site da [CVM](#) quem são os agentes autorizados a prestar essa atividade e lembre-se que o AAI não pode gerir carteiras, realizar consultorias ou análise de valores mobiliários.

2

O AAI pode receber e registrar as ordens dadas pelos investidores, mas não pode gerar ordens em nome do cliente ou atuar como representante dele perante as corretoras. Por isso, fica a dica: no momento do cadastro, não autorize um AAI a emitir ordens em seu nome, pois isso é vedado.

5 coisas que todo investidor deve saber sobre a atuação dos AAls



Zeragem compulsória

A volatilidade dos ativos durante a negociação é característica inerente a este mercado. Ela pode estar relacionada a fatores externos ao mercado e pode impactar diretamente os investimentos.

Mas você sabe o que é uma zeragem compulsória e quando ela ocorre? Se ainda não sabe, é bom ficar atento e se familiarizar com o assunto para não ser pego de surpresa.

Quando o investidor abre sua conta para começar a realizar seus investimentos, as corretoras exigem do investidor o depósito de uma quantia, chamada de “margem” ou “garantia”, que funciona como uma garantia do investidor para suas operações.

Essa é uma medida importante para proteger tanto o patrimônio dos investidores quanto as operações realizadas por eles.

O valor para depósito de margem varia de acordo com a política de risco de cada corretora, que também define quais são os limites máximos que cada cliente pode operar com base nas garantias depositadas.

Quando esse valor se torna insuficiente para a manutenção das posições ativas, pode ocorrer a **zeragem compulsória**, também chamada de **liquidação compulsória**, dessas posições, por faculdade da corretora.

Na prática funciona da seguinte maneira: a área de risco da corretora percebe que o cliente atingiu um limite máximo de risco de perda permitido por ela, zerando a(s) posição(ões) do cliente o mais rápido possível.

E aqui entra um ponto de atenção. A zeragem compulsória é uma prerrogativa, e não uma obrigação, da corretora. Ou seja, ao identificar que um cliente ultrapassou esse limite máximo de risco permitido, poderá, ou não, ao seu exclusivo critério, executar o processo de liquidação compulsória nas operações do cliente.

O processo de zeragem compulsória não depende de ordem prévia do cliente. Por isso, muitas vezes, o investidor desatento pode ser pego de surpresa quando vai conferir seus investimentos. Isso porque o resultado da operação nem sempre é positivo, já que pode ocorrer a preço de mercado, ou seja, pelo preço da execução da liquidação compulsória acionada pelos mecanismos de risco da corretora.

O investidor deve estar se perguntando: como posso evitar que isso aconteça comigo?

Fique atento a **5 dicas** que preparamos para você sobre **zeragem compulsória**

1

Leia atentamente o contrato de intermediação firmado com sua corretora e conheça as responsabilidades e os custos envolvidos em caso de zeragem compulsória.

2

Leia com muita atenção o manual ou a política de risco da sua corretora, os quais devem estar disponíveis no site da instituição, e, em especial, quando fala dos procedimentos em caso de ultrapassar limites operacionais, insolvência, saldo devedor e as regras utilizadas pela corretora para cálculo de garantias mínimas exigidas para operações.

Fique atento a **5 dicas**
que preparamos para você
sobre **zeragem compulsória**



3

Acompanhe diariamente o saldo em conta corrente disponível para investimento, as garantias depositadas e as posições em aberto. E, ao realizar alguma operação, fique atento à variação de seus limites operacionais e suas garantias, que podem variar ao longo do pregão em função da variação dos preços de mercado.

4

Conheça sua custódia e posições que você tem em ativos financeiros e valores mobiliários e consulte essas informações diretamente na sua corretora; e

5

Conheça as informações sobre as taxas de corretagens cobradas para as operações via mesa de operações e zeragem compulsória e saiba as diferenças das taxas cobradas em operações realizadas por sua decisão e comando.

Falha na plataforma de negociação

As plataformas de negociação (*home broker* das corretoras ou plataformas criadas por outras empresas), assim como qualquer sistema eletrônico que utiliza a rede mundial de computadores para envio e recebimento de dados, podem apresentar instabilidade, interrupção de seus serviços ou atraso na disponibilização de informações. Essa situação já é prevista pela CVM, que exige que as corretoras

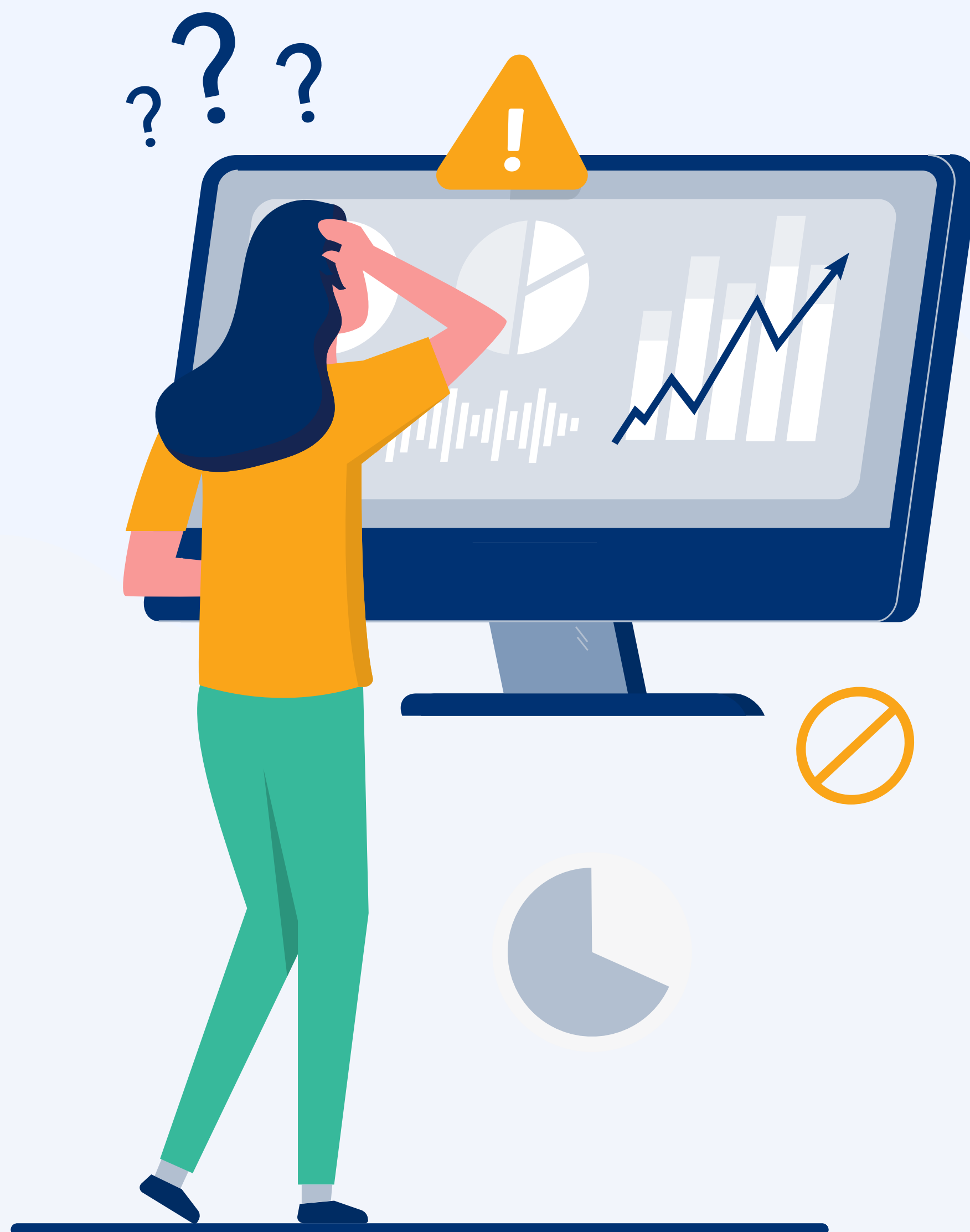
divulguem e mantenham canais alternativos aos investidores para envio de ordens, que pode ser, por exemplo, o telefone.

Dessa forma, se um investidor tiver dificuldade relacionada a questões técnicas ou de conexão com a plataforma para enviar, alterar ou cancelar ordens registradas, ele deve procurar o atendimento da corretora nos canais

alternativos para realizar as operações desejadas e, de alguma forma, registrar essa busca pelo atendimento em um canal alternativo.

É comum as corretoras disponibilizarem mais de um canal alternativo de atendimento aos clientes. Assim, caso o investidor não seja atendido no primeiro canal acessado, recomenda-se que ele busque outras opções de atendimento. As corretoras também devem disponibilizar em seus sites, Acordos de Nível de Serviços (SLA), ou seja, informações sobre a latência que o investidor pode esperar dos serviços de recebimento, envio, alteração ou cancelamento de ordem para a corretora.

É muito importante que você conheça os canais alternativos oferecidos pela sua corretora e, se possível, utilize-os em situações fora da emergência da execução de uma operação para testar tempo e experiência com esses canais alternativos. Isso pode ajudar, e muito, no dia em que precisar usá-lo como sua única alternativa.



O que fazer em caso de indisponibilidade ou instabilidade na plataforma de negociação

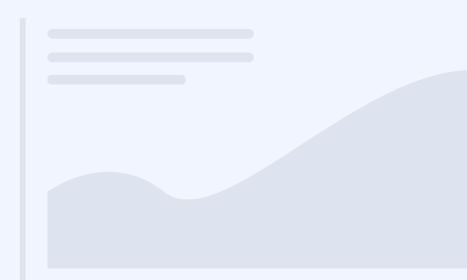
1

Busque informações com as corretoras e conheça os canais alternativos oferecidos por ela para envio de ordens, preferencialmente antes de enfrentar uma situação de indisponibilidade ou instabilidade.

O que fazer em caso de indisponibilidade ou instabilidade na **plataforma** de negociação



Acesse os canais alternativos disponibilizados pelas corretoras em casos de instabilidades, interrupção de seus serviços ou atraso na disponibilização de informações na plataforma de negociação utilizada pelo investidor.



2

Nos casos de tentativas, sem sucesso, de comunicação pelos canais alternativos da corretora, você deve registrar: 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) e, se possível, também grave o áudio da ligação para demonstrar o tempo de espera. [Saiba mais.](#)

3



4

Conheça o funcionamento das plataformas existentes da corretora, além de ler e conhecer os manuais disponíveis dessas plataformas.

Chegamos ao fim das dicas que preparamos para você. Investidor bem-informado e que conhece as regras e procedimentos dos mercados ajuda a construir um mercado cada vez mais íntegro, além de se proteger e garantir a boa execução de seus direitos e deveres.

Caso identifique algum descumprimento das normas e regulamentações da CVM, seja por parte de uma corretora ou de um agente de mercado, acione os canais de atendimento da [CVM](#) e da [BSM](#).

Bons investimentos!



Denúncias sobre a atuação de profissionais do mercado,
empresas listadas na Bolsa e intermediários financeiros

(11) 2565 6200 • denuncia@bsmsupervisao.com.br