

04 de agosto de 2021

002/2021-BSM

## COMUNICADO EXTERNO

Participantes do Listado B3

Ref.: **Elementos mínimos a serem observados pela BSM para o cumprimento da Resolução CVM 35/2021, Ofícios Circulares 3/2020-CVM/SMI e 6/2020-CVM/SMI e Comunicado Externo 004/2020-PRE da B3 – Listado B3 – Clientes de Varejo**

1. A Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com as alterações trazidas pela Instrução CVM 612/2019 (ICVM 612) à Instrução CVM 505/2011 (ICVM 505), posteriormente substituída pela Resolução CVM 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.
2. Tais questões foram abordadas de forma detalhada com a publicação dos Ofícios Circulares 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020, e 6/2020-CVM/SMI, de 18/08/2020 (Ofícios, quando referidos em conjunto), direcionados aos participantes que oferecem plataformas de negociação para acesso aos sistemas da B3 e que são utilizadas por clientes de varejo do Listado B3.
3. Nesse contexto, cabe à BSM Supervisão de Mercados (BSM) supervisionar e fiscalizar os participantes da B3, para validar o cumprimento das normas anteriormente citadas.
4. Esta Orientação detalha um conjunto de procedimentos a serem cumpridos pelos participantes, contribuindo para retirar incertezas quanto às formas consideradas adequadas pela CVM, pela B3 e pela BSM para cumprimento dos Ofícios.

5. A Orientação não tem a intenção de substituir ou esgotar determinações constantes dos normativos existentes, estando suas disposições voltadas para orientar a conduta dos participantes, bem como para esclarecer as principais dúvidas sobre o assunto.

A BSM realizará auditoria específica, iniciando-se no 4º trimestre de 2021, com o objetivo de verificar se os participantes estão cumprindo seus deveres. A BSM encaminhará mensagem aos participantes informando o período de realização da auditoria e solicitará o envio das evidências necessárias.

Reforçamos que os temas tratados nesta Orientação, uma vez não atendidos pelos participantes, poderão ter desdobramentos de natureza diversa, inclusive cumulativamente, no tocante aos processos de enforcement e pedidos de ressarcimento formulados por investidores, instaurados e administrados pela BSM.

Esclarecimentos adicionais poderão ser obtidos com a Superintendência de Auditoria da BSM, pelo telefone (11) 2565-6074 ou e-mail [auditoria@bsmsupervisao.com.br](mailto:auditoria@bsmsupervisao.com.br).

André Eduardo Demarco  
Diretor de Autorregulação

## Anexo I

### ORIENTAÇÃO AO MERCADO

Esta nota (Orientação) tem o objetivo de apresentar os elementos mínimos que a BSM Supervisão de Mercados (BSM) observará ao supervisionar os participantes dos mercados administrados pela B3 (participantes), especificamente dos clientes de varejo do Listado B3, no tocante ao cumprimento da Resolução CVM 35/2021 (RCVM 35), os Ofícios Circulares 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020, e 6/2020-CVM/SMI, de 18/08/2020 (Ofícios quando referidos em conjunto) e Comunicado Externo 004/2020-PRE da B3.

Esta Orientação não altera as determinações constantes de outros normativos, tendo o propósito de detalhar as diligências que os participantes devem cumprir, contribuindo para retirar incertezas quanto às formas consideradas adequadas pela CVM, pela B3 e pela BSM para o cumprimento da regulamentação aplicável.

Nesse sentido, esta Orientação apresentará:

1. orientações a respeito das diligências mínimas exigidas dos participantes; e
2. quadro de perguntas e respostas às dúvidas recebidas pela BSM dos participantes.

## (1) Orientações a respeito das diligências mínimas exigidas dos participantes

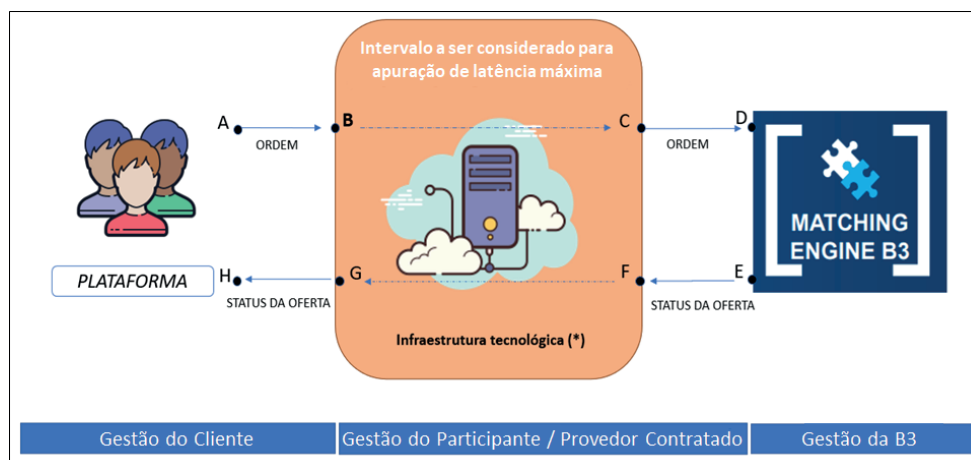
Detalhamos, a seguir, as diligências mínimas para o atendimento às normas vigentes pelos participantes.

### (1.1) Acordo de Nível de Serviço: latência máxima das plataformas de negociação

Os participantes que possuem plataformas 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 a latência máxima do processamento de ordens nos sistemas sob sua gestão, quer se trate de sistemas próprios ou contratados pelo participante junto a terceiros.

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.

#### Fluxo de ordem enviada por clientes que acessam plataformas 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.

**Nível de serviço com a latência máxima = tempo (B-C) + tempo (F-G)**

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).

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).

Após a divulgação do nível de serviço com a latência máxima oferecida, o participante deve estabelecer controles consistentes e passíveis de verificação para garantir o cumprimento dos valores estabelecidos e divulgados. Tais controles devem, no mínimo, registrar, explicar e apurar as razões de eventuais descumprimentos que sejam verificados.

## **(1.2) Acordo de Nível de Serviço: tempo de atendimento dos canais alternativos**

Os participantes que oferecem plataformas 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 em relação ao tempo de atendimento de cada um dos canais alternativos existentes para seus clientes, em caso de indisponibilidade da(s) plataforma(s) de negociação, inclusive para situações nas quais ocorram picos de processamento, ou outras de natureza similar.

Dentre as modalidades de canais alternativos de atendimento a clientes, são exemplos: telefone, e-mail, chat ou outras plataformas de negociação. A estratégia de contingência do participante pode, por exemplo, definir que uma plataforma de negociação funcione como contingência para outra plataforma 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.

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, ao ser atendido por telefone. Quando os canais alternativos previstos forem chat ou 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 de negociação, pressupondo que o cliente tenha enviado as informações mínimas necessárias à execução da ordem.

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. Caso ofereça mais de um canal alternativo, o participante deve orientar seus clientes a recorrer 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.

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) que permitam aos clientes registrar 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.

Após a divulgação do nível de serviço com o tempo de atendimento de canais alternativos, o participante deve estabelecer controles consistentes e passíveis 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.

### **(1.3) Orientações a respeito da execução de testes de estresse**

A infraestrutura tecnológica do participante deve ser compatível com o volume, a natureza e a complexidade de suas operações. Para isso, o participante deve realizar testes de estresse, no mínimo anualmente, com o estabelecimento de planos de ação quando identificadas situações nas quais um aumento de demanda possa inviabilizar o processamento das operações.

Para que o teste de estresse seja realizado de forma a alcançar os resultados esperados, o participante deve identificar o maior volume (pico de negociação) observado desde janeiro de 2020, adicionar um incremento por ele definido e, em seguida, realizar testes para avaliar a compatibilidade da infraestrutura à luz desse aumento. Além disso, o teste de estresse deve contemplar, no mínimo, a infraestrutura de negociação própria do participante, bem como aquelas fornecidas por provedores terceiros, inclusive no Data Center da B3 (quando gerido pelo participante).

A BSM avaliará o cumprimento dos testes de estresse no plano de auditoria de 2022, com a observação de que o participante deverá necessariamente ter efetuado o primeiro teste de estresse em 2021.

#### **(1.4) Contratos firmados com provedores externos de serviços relevantes**

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 de negociação fornecidas por estes ou por provedores de software terceiros, cuja contratação pelo cliente seja realizada junto ao participante, ou por ele viabilizada.

Para os serviços prestados por terceiros que forem classificados como relevantes pelo participante, os instrumentos contratuais firmados com tais terceiros devem conter cláusulas<sup>1</sup> 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 firmados não podem limitar ou obstar o acesso da BSM ao seu conteúdo, documentos, dados e informações processadas ou armazenadas pelo provedor de serviço.

---

<sup>1</sup> Para os contratos que se enquadrarem nessa categoria, o participante deverá verificar se todas as cláusulas são aplicáveis, considerando as características do serviço prestado.

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

### **(1.5) Contratação ou utilização pelos clientes de plataformas de negociação**

O participante deve atuar de forma transparente quanto aos aspectos centrais da contratação ou utilização das plataformas 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 de negociação;
- (ii) custos relacionados: detalhamento dos custos totais para a utilização da plataforma 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 de negociação que façam uso de algoritmos de negociação, deve ser oferecido ambiente de testes ou simulador. 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 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 de negociação é unicast ou multicast<sup>2</sup>, se dispõe de algoritmos black box ou white box<sup>3</sup> e, em cada caso, quais são as responsabilidades do participante, do provedor de software (se aplicável) e do cliente;
- (vii) trilhas de auditoria: detalhar quais transações são registradas em logs armazenadas pelo participante, indicando o tempo que as informações são retidas; e
- (viii) formas de atualização das informações disponibilizadas aos clientes: especificar como o cliente pode se certificar de que as informações visualizadas na plataforma 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 ativos.

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”.

Quando o participante oferecer a utilização ou contratação de plataformas 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 especial o risco de algoritmos falharem e apresentarem comportamentos inesperados.

---

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

## (2) Quadro de perguntas e respostas às dúvidas recebidas dos participantes

Consolidamos, no quadro a seguir, as perguntas e respostas às dúvidas recebidas pela BSM dos participantes desde a publicação pela CVM dos Ofícios.

### Quadro – Perguntas e respostas

Perguntas	Respostas
Para quais participantes os Ofícios se aplicam?	Os Ofícios são dirigidos aos participantes que oferecem plataformas de negociação para seus clientes de varejo do Listado B3, não sendo aplicável às plataformas de negociação utilizadas por outros tipos de clientes. Operações realizadas pela mesa de operações ou por agentes autônomos de investimentos também não estão cobertas pelas regras estabelecidas nos normativos.
Os Ofícios são aplicáveis aos participantes que disponibilizem home broker e aplicativos móveis?	Sim. As normas estabelecidas são aplicáveis a todas as plataformas de negociação utilizadas por clientes de varejo do Listado B3, incluindo home broker e aplicativos móveis.
Os Ofícios são aplicáveis somente às ferramentas de negociação que utilizem OMS (Order Management System) para o gerenciamento de ordens?	As normas estabelecidas são aplicáveis a todas as plataformas de negociação utilizadas por clientes de varejo do Listado B3, independentemente do tipo de gerenciador de ordem, o que inclui, por exemplo, EMS (Execution Management System) ou outra solução equivalente.
Posso publicar a latência máxima das plataformas de negociação e tempo de atendimento dos canais alternativos em área restrita?	Os Acordos de Níveis de Serviço devem estar disponíveis aos clientes e aos clientes potenciais, ou seja, nas áreas públicas e canais de negociação.

Perguntas	Respostas
<p>Para atender ao Ofício 3/2020-CVM/SMI, posso publicar a latência mínima, média e máxima das plataformas de negociação?</p>	<p>Para tornar os Acordos de Nível de Serviço objetivos para o cliente, o participante deve divulgar, no mínimo, valores máximos, inclusive em picos de demanda.</p>
<p>Posso estabelecer margem de confiança para o indicador de latência das plataformas de negociação ou para tempo de atendimento dos canais alternativos?</p>	<p>Não há impeditivo para o participante divulgar intervalo de confiança para o Acordo de Nível de Serviço referente à latência das plataformas de negociação e ao tempo de atendimento do canal alternativo). No entanto, o participante deve prever também os valores máximos de atendimento, inclusive em picos de demanda.</p>
<p>Devo divulgar os valores relativos a Acordo de Nível de Serviço de forma individualizada, por plataforma de negociação ou canal alternativo, ou de forma unificada, abrangendo todas as plataformas de negociação ou canais?</p>	<p>Fica a critério do participante divulgar Acordo de Nível de Serviço por plataforma de negociação ou canal alternativo ou valor único que contemple todas as plataformas de negociação e canais alternativo disponíveis, desde que esteja explícito para quais plataformas de negociação e canais o Acordo de Nível de Serviço se refere.</p>
<p>A divulgação de valores de latência máxima não poderia ter o efeito de induzir o investidor a erro quanto à velocidade de execução de suas ordens, por exemplo levando-o a entender, equivocadamente, que os valores máximos mensuram também o intervalo de tempo que vai até o recebimento da mensagem de confirmação de sua ordem, enviada pela plataforma de negociação?</p>	<p>Para mitigar os riscos de interpretação equivocada pelo seu 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.</p>

Perguntas	Respostas
Em qual periodicidade devo atualizar os Acordos de Níveis de Serviço?	O participante poderá atualizar os Acordos de Níveis de Serviço referentes à latência máxima das plataformas de negociação e tempo de atendimento dos canais alternativos sempre que julgar necessário, e, para isso, deverá manter histórico acessível de todas as alterações, com as respectivas datas de vigência de cada acordo.
Posso utilizar os valores que eram apurados para cumprimento da Instrução CVM 380/2002 como suficientes para atender ao Ofício 3/2020-CVM/SMI?	Para atender ao Ofício 3/2020-CVM/SMI, deve-se firmar Acordo de Nível de Serviço quanto à latência máxima das plataformas de negociação, inclusive em períodos de picos de demanda.
Em se tratando de participante de negociação (PN), o cálculo do valor de latência máxima a ser por ele divulgado aos seus clientes deverá compreender também o roteamento da ordem pela infraestrutura do participante de negociação pleno (PNP)?	Toda a infraestrutura utilizada para o roteamento da ordem deve ser considerada para o cálculo do valor de latência máxima.
Como devo tratar as ordens que forem recebidas no final do pregão e que estiverem fora do tempo de atendimento do canal alternativo?	O participante deverá divulgar previamente aos clientes como essas ordens serão tratadas.
Existem valores máximos que podem ser divulgados aos clientes referentes a latência máxima das plataformas de	Os valores máximos de latência são produto da infraestrutura tecnológica e de operações de cada participante, bem como de seu modelo de negócios, variando caso a caso. A regulamentação em vigor, assim como os Ofícios da CVM, não impõe a

Perguntas	Respostas
negociação e para o tempo de atendimento dos canais alternativos?	observância de um valor máximo possivelmente aceitável de latência. Todavia, a publicação do nível de serviço e latência máxima oferecida pelo participante aos seus clientes deverá ser observada pelos participantes nos seus deveres de melhor execução das ordens.
Devo disponibilizar ambiente de teste das plataformas de negociação aos clientes?	No caso de plataformas de negociação que disponibilizam algoritmos de negociação, deverá ser oferecido aos clientes ambiente de testes ou simuladores. Nas demais situações, é suficiente que o participante, por exemplo, disponibilize manual de orientação ao uso da plataforma ou outra forma que permita ao cliente informar-se sobre as funcionalidades da plataforma anteriormente ao início de seu uso.
As recomendações do Ofício 6/2020-CVM/SMI devem ser divulgados a potenciais clientes?	As informações recomendadas pelo Ofício 6/2020-CVM/SMI devem constar da área de acesso restrito aos clientes do participante, mas não há impedimentos, caso o participante assim deseje, que as mesmas informações constem de áreas de acesso público a clientes em potencial.
Qual a expectativa da BSM com relação à divulgação do tempo de sincronização das informações disponibilizadas aos clientes nas plataformas de negociação?	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.

Perguntas	Respostas
<p>Devo firmar com meus clientes novo termo de contratação ou aditivo para uso das plataformas de negociação incorporando as diretrizes recomendadas pelo Ofício 6/2020-CVM/SMI, mesmo que se trate de usuários que já acessavam a plataforma de negociação antes da vigência do respectivo Ofício?</p>	<p>As diretrizes devem estar disponíveis na página de internet e nos termos de contratação das plataformas de negociação subscritos por novos clientes.</p>
<p>O que é esperado pela BSM dos participantes quanto ao item “Responsabilidades envolvidas na utilização de cada tipo de plataforma de negociação” do Ofício 6/2020-CVM/SMI?</p>	<p>É esperado que o participante formalize, no termo de contratação, quais responsabilidades serão suas e quais caberão ao provedor da plataforma de negociação na prestação do serviço.</p>
<p>Quais transações devem ser consideradas no item “Trilhas de auditoria” do termo de contratação ou utilização das plataformas de negociação, previsto no Ofício 6/2020-CVM/SMI?</p>	<p>O participante deve considerar, no mínimo: (a) registros de entrada (login) e saída (logoff) do cliente; (b) inclusão, alteração e cancelamento de ordens de clientes; e (c) origem das ofertas (IP ou método equivalente).</p>
<p>Posso utilizar a RPA (Regras e Parâmetros de Atuação) para divulgar as informações do participante?</p>	<p>Cabe a cada participante decidir a melhor forma ou instrumento para divulgação, 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 do RPA é aceito como instrumento de divulgação desde que ele seja publicado dentro dos mesmos princípios.</p>



:Documento assinado por  
Nome: ANDRE EDUARDO DEMARCO

Data: 05/08/2021 11:42:33