



# Guia BSM

para fazer  
uma denúncia

---

---

Somos a BSM, principal autorreguladora do mercado de capitais brasileiro. Nossa atuação está apoiada nos seguintes pilares:



Possuímos um canal de denúncias para que investidores, Participantes de mercado, profissionais de mercado e demais interessados possam enviar informações que colaborem com a apuração de denúncias relacionadas a indícios de irregularidades nos mercados organizados administrados pela B3. Esse canal constitui valiosa fonte de informação para as nossas atividades de supervisão e fiscalização voltadas para a manutenção da integridade do mercado e proteção dos seus agentes.

Apresentamos a seguir algumas dicas para você apresentar uma boa denúncia à BSM e contribuir para a hígidez, credibilidade e regularidade do nosso mercado.

# Diferenças

## entre o canal de denúncias e o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos – MRP



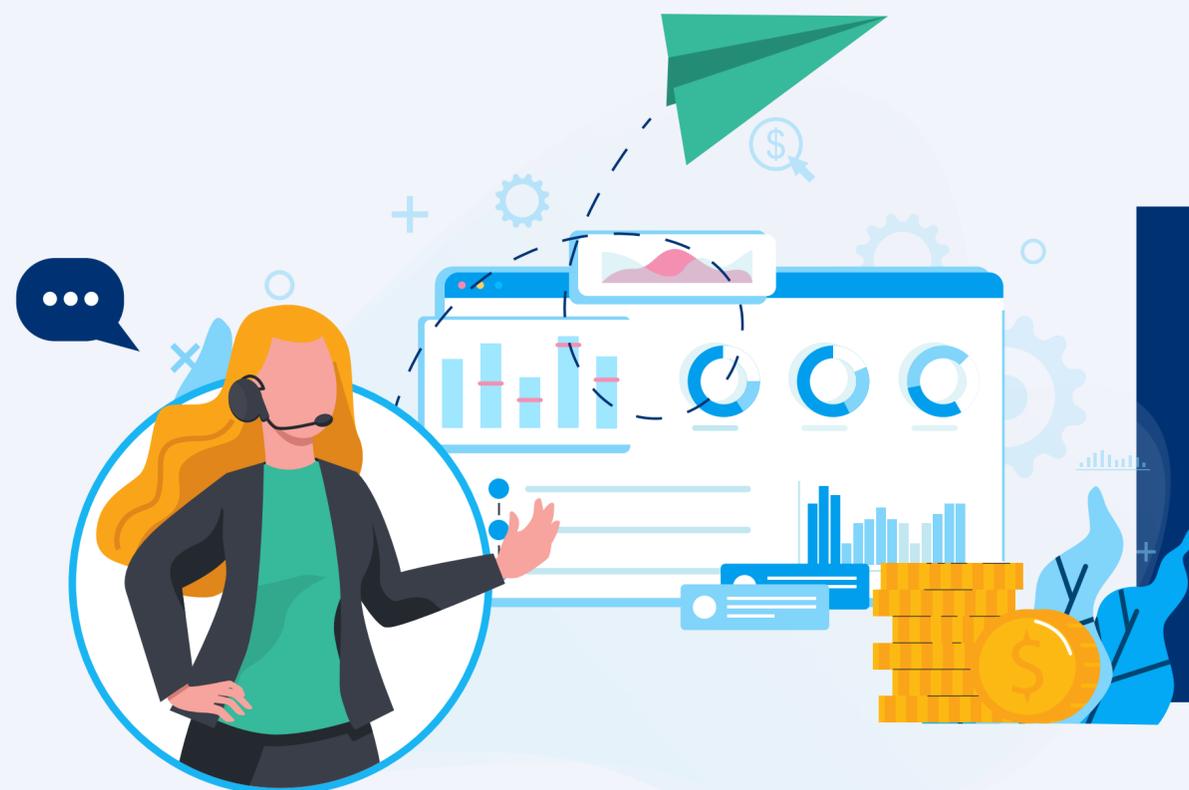
O primeiro passo é diferenciar se a denúncia a ser relatada é aplicável ao MRP (Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos) ou ao canal de denúncias da BSM.

As irregularidades tratadas pelo canal de denúncias são aquelas que não estão diretamente ligadas a um prejuízo sofrido por um investidor, decorrente de uma ação ou omissão de seu intermediário nas operações cursadas em mercado de Bolsa e mercado de Balcão para derivativos com Contraparte Central (CCP) administrado pela B3. Se esse for caso, o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP) é a alternativa a ser adotada pelo investidor. Clique [aqui](#) para saber mais sobre o MRP.

O canal de denúncias é voltado para tratar situações potencialmente atípicas ou irregulares, envolvendo profissionais, investidores e/ou instituições financeiras habilitadas a operarem nos mercados organizados administrados pela B3.

# Como enviar uma denúncia

A BSM disponibiliza diferentes canais para o envio de denúncias:



**E-mail**  
[denuncia@bsmsupervisao.com.br](mailto:denuncia@bsmsupervisao.com.br)

A denúncia deve seguir formato padrão e informações conforme o [formulário](#) disponibilizado no site da BSM, nas versões em português ou inglês, que devem ser preenchidos pelo denunciante e enviado para a BSM.



**Telefone do Atendimento BSM**  
**(11) 2565-6200**

**(Opção URA: 2):**  
nosso horário de atendimento é das 9h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



**WhatsApp**  
**(11) 5039-7521**



**Correspondência física**

Envio de informações para o endereço:  
Praça Antonio Prado, 48 – Centro  
São Paulo – SP – CEP: 01010-901  
aos cuidados de BSM Supervisão de Mercados

Lembramos que a denúncia pode ser anônima e, ainda que não o seja por opção do denunciante, mantemos em sigilo os dados pessoais do denunciante, independente do canal utilizado.

Para denúncias em que o denunciante quer se manter **anônimo**, a mesma deve ser feita por telefone ou correspondência física.

# Como elaborar a denúncia

Ao relatar a situação que deu origem à denúncia é fundamental que sejam fornecidas as informações necessárias de forma exata, clara e objetiva sobre o que aconteceu, destacando os fatos mais relevantes, para que possamos iniciar a análise de modo célere e assertivo.



✓ **Elementos mínimos:** a denúncia deve conter alguns elementos que são fundamentais para a análise da BSM. São eles:

- i. datas de todos os acontecimentos relevantes;
- ii. ativo(s) negociado(s) e dados da(s) operação(ões) envolvida(s);
- iii. descrição do indício da atipicidade ou irregularidade(s) observada(s); e
- iv. identificação das partes envolvidas.

✓ **Estruturação:** procure narrar os fatos na ordem cronológica dos acontecimentos, relacionando as causas e consequências que estão sendo denunciadas.

✓ Quando a denúncia for apresentada por uma instituição financeira é importante destacar quais foram as tratativas tomadas pela instituição para coibir que a prática irregular siga ocorrendo e evitar que novas irregularidades aconteçam.

Sempre que possível, anexe evidências que poderão esclarecer e evidenciar os fatos relatados. São aceitos os seguintes tipos de arquivos:



## Exemplo 1

Caso fictício de denúncia que pode ser apresentada por qualquer investidor sobre suposta prática irregular de manipulação de mercado, identificada após dados verificados no próprio *Home Broker*:

Acompanho algumas ações. Chamou minha atenção o comportamento da corretora **XYZ** que, em sucessivos pregões, insere uma grande quantidade de oferta na compra e venda do papel **ABCD**, gerando um expressivo volume financeiro, porém essas ofertas sempre são canceladas antes do mercado bater os valores parametrizados. Tal comportamento visa manipular o valor das operações.

Neste caso, como evidência, o denunciante pode anexar um *print* de tela ou vídeo demonstrando o comportamento relatado.

**Importante:** ao enviar documentos para a BSM, o denunciante declara estar ciente da obrigação em não anexar qualquer tipo de *software* e/ou arquivos maliciosos, tais como vírus, *trojans*, ferramentas de *spam*, *spyware*, dentre outros, que possam comprometer a integridade dos recursos tecnológicos da BSM, sob pena de responsabilização por tal prática.

Os documentos e arquivos relacionados, sempre que possível, devem conter a data e hora da captura das informações.

A seguir, apresentamos exemplos de denúncias com as principais informações necessárias para o início da análise pela BSM:

## Exemplo 2

Caso fictício de denúncia de suposta prática irregular identificada por instituição financeira durante o monitoramento de operações:

Foram identificadas análises envolvendo o ativo **ABCD** que chamaram a atenção devido ao percentual de lucro obtido na maior parte das operações por um mesmo cliente. Ao consultar detalhes sobre as partes envolvidas nas operações não foram identificados indícios de concentração de contraparte, porém foi verificado que o cliente declarou em sua ficha cadastral ser do corpo diretivo de relevante empresa do mesmo ramo da empresa no qual teve as ações negociadas. Desta forma, notamos indícios de possível prática de *Front running* e/ou *Insider Trading* na execução dessas operações. A partir das análises realizadas, essa instituição procedeu com o bloqueio das operações do cliente e posterior comunicação dos fatos junto aos órgãos responsáveis.

Em um caso como o apresentado acima, os seguintes tipos de documentos podem ser considerados como prova relevante: planilhas eletrônicas com o detalhamento das operações realizadas, ficha cadastral do cliente envolvido na prática identificada; documentos auxiliares que evidenciam o vínculo do cliente com empresas do ramo analisado e evidência das tratativas aplicadas para impedir que as práticas irregulares continuem ocorrendo.

## Exemplo 3

Caso fictício de denúncia apresentada de forma anônima por profissional do mercado financeiro, na qual relata uma prática irregular, *churning*, que foi identificado dentro de sua instituição:

Sou profissional do mercado financeiro, atuo na mesa de operações da instituição **XYZ** e quero denunciar, de forma anônima, que nos últimos três meses os operadores de código “**123**”, “**YYY**” e “**321**” têm realizado operações em excesso (*churning*), sem o conhecimento dos investidores, na carteira de clientes específicos da nossa instituição, com o objetivo de gerar corretagens e comissões indevidas. Os clientes prejudicados, que consegui identificar, estão relacionados no arquivo anexo à denúncia, mas ressalto que a prática pode não estar restrita aos investidores aqui listados.

Neste cenário, o denunciante apresentou a relação de clientes impactados pela atuação irregular de outros profissionais, além de indicar especificamente quais foram os profissionais envolvidos, bem como o período no qual a irregularidade foi observada.

## Exemplo 4

Caso fictício de denúncia apresentada de forma anônima por profissional do mercado financeiro, no qual relata um indício de irregularidade praticada por um cliente vinculado a instituição:

Atuo na área de Cadastro da instituição **ABC** e na data de DD/MM/AAAA, durante atendimento realizado ao cliente de conta **34563**, foram solicitadas algumas informações relacionadas a diversas outras contas cadastradas em nossa instituição. Uma vez que este cliente não possui procuração para representar aquelas contas mencionadas, as informações não foram repassadas e o caso, por se tratar de um indício de gestão irregular de carteira foi encaminhado ao nosso setor de Compliance.

Nosso time iniciou uma investigação adicional na qual se verificou alguns dados cadastrais semelhantes entre essas contas e o registro de operações e alterações cadastrais, realizadas nos últimos 6 meses; todas elas com o mesmo endereço de IP.

A partir desses indícios, nosso time optou por efetuar o bloqueio das contas identificadas em nossas análises e encaminhar o caso para providências da BSM.

No relato, é fundamental que seja fornecida a identificação do cliente que entrou em contato, bem como a relação dos clientes cujas informações foram solicitadas. Para isso, poderá ser disponibilizada uma cópia do atendimento realizado, seja por canal de voz ou escrito.

As evidências das análises efetuadas pelas áreas internas da instituição, bem como as tratativas aplicadas serão consideradas na análise da BSM.

## Exemplo 5

Caso fictício de denúncia que relacionada a suposta prática de lavagem de dinheiro, identificada durante a supervisão de operações pela Instituição financeira:

Nossos controles de monitoramento alertaram para operações atípicas e movimentações financeiras fora do perfil dos clientes indicados no arquivo anexo, com concentração no pregão de DD/MM/AAAA. Ao consultar o histórico financeiro destes clientes e os dados cadastrais, observamos que as contas mencionadas apresentaram incompatibilidade com os patrimônios declarados, concentração de contraparte nos negócios e sucessivos ganhos a uma mesma parte, em operações com ativos de menor liquidez.

Os fatos foram comunicados ao órgão responsável e as contas dos clientes foram bloqueadas, preventivamente, para evitar reincidência desta prática.

Neste caso, como evidência, o denunciante pode anexar os documentos que identificam a operação apontada nos alertas, bem como as evidências que suportam a atipicidade da operação, com as respectivas tratativas aplicadas.

Cabe ressaltar que, para todos os casos recebidos, a BSM poderá solicitar informações e/ou evidências adicionais para conclusão da análise.

# Tratamento da denúncia pela BSM

Após receber a denúncia, avaliamos se todos os elementos necessários para apuração da ocorrência foram fornecidos e se a denúncia está dentro do escopo de atuação da BSM, ou seja, refere-se aos mercados organizados administrados pela B3 e seus Participantes autorizados.

**Importante:** independente do anonimato ou da identificação do denunciante, todas as investigações ocorrem de forma totalmente sigilosa. O acesso ao conteúdo da denúncia ocorre somente dentro da BSM e está restrito aos profissionais do Departamento de Autorregulação da BSM responsáveis pelo tratamento de denúncias.

Ao término da apuração pela BSM, os casos podem ser arquivados ou encaminhados para apuração de responsabilidades e medidas de *enforcement*, conforme disposto no [Regulamento Processual da BSM](#).

Entendemos que reforçar o processo de recebimento de denúncias com qualidade contribui para a preservação da integridade e robustez do nosso mercado, compromissos assumidos pela BSM com todos os seus agentes.



