

O que fazer em caso de falhas da corretora ao intermediar operações de bolsa e prestar serviços de custódia?

Primeiro, procure o assessor ou os canais de atendimento ou, ainda, a Ouvidoria.

Caso entender que o problema não foi solucionado, poderá ser acionado o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP).

A BSM Supervisão de Mercados mantém e administra o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, cujo objetivo é assegurar aos investidores o ressarcimento de até R\$ 120 mil por prejuízos decorrentes de erros ou omissões de participantes da B3, seus administradores ou prepostos, em relação à intermediação de operações de bolsa com valores mobiliários (como compra e venda de ações, derivativos e fundos listados) e serviços de custódia.

O ressarcimento do MRP não se aplica às operações de renda fixa (CDB, LCI, LCA etc.) e a investimentos em títulos do Tesouro Direto, nem a prejuízos decorrentes da variação de cotação e condições excepcionais de mercado.

Para entender melhor como funciona o MRP, acesse:

<https://www.bsmsupervisao.com.br/ressarcimento-de-prejuizos/como-funciona>

Outra alternativa é o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

O SAC é um canal de atendimento eletrônico disponibilizado pela CVM, para cadastramento de consultas, reclamações, denúncias e outras demandas para a CVM, relativas ao mercado de valores mobiliários.

Para entender melhor como funcionam os canais de atendimento da CVM, acesse:

https://www.gov.br/cvm/pt-br/canais_atendimento/consultas-reclamacoes-denuncias

No que diz respeito a reclamações à CVM, a Autarquia define documentos que são considerados necessários: protocolo de atendimento junto à corretora; mensagens eletrônicas trocadas com a corretora ou com seus prepostos; correspondências, publicidades ou propostas recebidas da corretora ou de seus

prepostos; fotos, vídeos, cópias de tela, gravações ou qualquer outro tipo de documento que fundamente a controvérsia apresentada pelo cliente.

Em qualquer reclamação, é fundamental que a situação seja devidamente detalhada e acompanhada de informações objetivas e documentos, conforme o caso, para que seja feita uma adequada análise e tratamento, bem como manter os dados cadastrais sempre atualizados junto à corretora, para que a comunicação seja rápida e eficiente.

Genial Investimentos CVM S.A.

g¹