



---

# **DICAS PARA PREENCHIMENTO**

## **DO FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO AO MRP**

## DICAS PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO AO MRP



**CABEÇALHO:** Indicar a cidade e a data de assinatura do formulário.

**RECLAMANTE:** Nome ou Razão Social do investidor

**RECLAMADA:** Razão Social do Participante da BM&FBOVESPA que deu origem ao suposto prejuízo<sup>1</sup>

1. **QUALIFICAÇÃO DO RECLAMANTE:** deve ser informada a qualificação completa do Reclamante, incluindo seu telefone, fax e *e-mail* e, ainda:<sup>2</sup>

(a) **Se pessoa física:** nome completo, nacionalidade, estado civil, profissão, número e tipo do documento de identificação, número de inscrição no CPF/MF e endereço completo, com código de endereçamento postal (CEP).

(b) **Se pessoa jurídica:** razão social completa, número de inscrição no CNPJ/MF, endereço completo, com código de endereçamento postal (CEP) e identificação de seus representantes legais.

(c) **Nas demais hipóteses** (*ex. clube ou fundo de investimento, espólio, etc*): a identificação completa do Reclamante e de seus representantes legais.

**OBS – ESTATUTO DO IDOSO:** informar se o Reclamante tem mais de 60 anos para fins de prioridade

**OBS - DOCUMENTAÇÃO DO RECLAMANTE:** deve ser anexada à Reclamação cópia autenticada do comprovante de endereço do Reclamante e, ainda, os seguintes documentos obrigatórios de identificação:

(a) **Se pessoa física\*:** cópia autenticada do documento de identificação e do comprovante de inscrição no CPF/MF do Reclamante.

(b) **Se pessoa jurídica\*:** cópia autenticada (i) do contrato ou estatuto social atualizado do Reclamante, (ii) do instrumento de eleição ou nomeação de seus representantes legais, (iii) dos documentos de identificação dos representantes legais do Reclamante, bem como cópia simples (iv) do comprovante de inscrição do Reclamante no CNPJ/MF.

(c) **Outras hipóteses\*, tais como:** (i) *clube ou fundo de investimento*: cópia autenticada do estatuto ou regulamento atualizado do Reclamante e dos documentos de identificação

---

<sup>1</sup> A instituição reclamada deve ser autorizada a operar ou a atuar como agente de custódia nos mercados sob a administração da BM&FBOVESPA.

<sup>2</sup> Após ingressar com a Reclamação junto ao MRP, o Reclamante deve manter seu endereço constantemente atualizado, enviando a cópia autenticada do novo comprovante para a BSM.

de seus representantes legais; *(ii) espólio*: cópia autenticada do documento que comprova a condição de representante do espólio (que assinou a Reclamação), emitido na forma da legislação em vigor; etc.

\* Visando acelerar o processo de ressarcimento (quando for o caso), sugere-se que no momento da apresentação da reclamação já seja apresentado comprovante atualizado de titularidade de conta corrente indicada pelo investidor para depósito do valor de ressarcimento (ex.: cópia de cheque, cabeçalho do extrato, cópia de cartão de débito ou declaração bancária assinada pelo Banco).

**OBS – PROCURADOR OU REPRESENTANTE LEGAL**: o Reclamante deve ainda, se houver advogado ou procurador constituído, juntar procuração, com firma reconhecida do Reclamante ou de seus representantes legais, conforme o caso, e informar o nome, endereço, telefone, fax e e-mail do advogado ou procurador.

**2. DOS FATOS**: o Reclamante deve apresentar sua narrativa dos fatos e eventos que deram origem à Reclamação da forma mais completa possível, inclusive identificando os representantes, prepostos ou funcionários da Reclamada com quem tenha estabelecido contato para realização das operações que tenham dado origem à Reclamação, e fornecendo informações que auxiliem na análise da Reclamação, como ilustrado nas hipóteses de ressarcimento descritas abaixo:<sup>3</sup>

(a) **Inexecução de ordens**<sup>4</sup>: indicar as ordens que não teriam sido executadas, identificando, conforme aplicável *(i)* ativo, quantidade e preço; *(ii)* mercado em que seriam executadas as ordens (segmento BM&F ou segmento BOVESPA); *(iii)* quando definido previamente, o tipo de ordem (ordem a mercado, ordem limitada, ordem administrada, ordem discricionária, ordem de financiamento, ordem *stop* ou ordem casada); *(iv)* data, forma de envio (escrita, por meio eletrônico, por telefone, por procurador, etc) e prazo de validade das ordens.

(b) **Infidel execução de ordens**<sup>5</sup>: indicar as ordens que teriam sido executadas de forma diversa da definida pela Reclamante, identificando, conforme aplicável *(i)* ativo quantidade e preço pretendidos pelo Reclamante e os efetivamente executados pela Reclamada; *(ii)* mercado em que foram realizadas as operações (segmento BM&F ou

---

<sup>3</sup> As hipóteses de ressarcimento são exemplificativamente previstas nos incisos do art. 77 da Instrução 461. Os exemplos constantes deste formulário são meramente ilustrativos e não pretendem esgotar todas as hipóteses previstas no citado dispositivo.

<sup>4</sup> Ordem de operação de compra ou de venda dada pelo Reclamante, porém não executada pela Reclamada. Ex.: o investidor dá a ordem para compra/venda de 2.000 ações YPTE3 e a Reclamada não executa a compra/venda. Base normativa: art. 77, inc. I, da Instrução 461.

<sup>5</sup> A operação executada pela Reclamada no mercado de bolsa difere das condições constantes da ordem dada pelo Reclamante. Ex.: o investidor dá a ordem para a compra/venda de 2.000 ações YPTE3 e a Reclamada só executa a compra/venda de 1.000 ações ou a Reclamada executa a compra/venda de 2.000 ações YPTE3, por valor diverso e menos vantajoso que o estabelecido pelo Reclamante. Base normativa: art. 77, inc. I, da Instrução 461.

segmento BOVESPA); *(iii)* quando definido previamente, o tipo de ordem (ordem a mercado, ordem limitada, ordem administrada, ordem discricionária, ordem de financiamento, ordem *stop* ou ordem casada); *(iv)* data, forma de envio (escrita, por meio eletrônico, por telefone, por procurador, etc) e prazo de validade das ordens.

- (c) **Uso inadequado de numerário ou outros ativos**<sup>6</sup>: indicar o montante de recursos financeiros ou a quantidade de ativos utilizados indevidamente ou inadequadamente destinados, assim como a data da utilização ou destinação inadequada. Caso se trate da realização de operações de compra ou venda de ativos sem solicitação do Reclamante, indicar as operações executadas sem a autorização do Reclamante, identificando, conforme aplicável *(i)* ativo, quantidade e preço; *(ii)* data da realização das operações que não teriam sido autorizadas; *(iii)* mercado em que as operações foram realizadas (segmento BM&F ou segmento BOVESPA); *(iv)* representante, funcionário ou preposto da Reclamada que teria executado as operações não autorizadas; *(v)* como e quando o Reclamante tomou ciência da realização das operações não autorizadas; *(vi)* se e quando o Reclamante levou ao conhecimento da Reclamada a execução das operações não autorizadas.
- (d) **Transferência de valores mobiliários, mediante utilização de procuração ou documento falso**<sup>7</sup>: indicar os ativos que teriam sido transferidos com base em procuração ou documento supostamente falso, identificando, conforme aplicável *(i)* a quantidade e valor de tais ativos; *(ii)* data de sua transferência; *(iii)* caso sejam de conhecimento do Reclamante, a destinação da transferência e as pessoas envolvidas no evento; *(iv)* a comprovação da transferência dos ativos e da utilização da procuração ou dos documentos falsos (p.ex., juntando os documentos originais de sua titularidade); *(v)* como e quando o Reclamante tomou ciência da realização da referida transferência; *(vi)* se e quando levou ao conhecimento da Reclamada a execução da referida transferência.

- 3. TEMPESTIVIDADE DA RECLAMAÇÃO:** o Reclamante deve evidenciar a tempestividade da Reclamação, que, de acordo com o art. 80 da Instrução 461, deve ser apresentada dentro do prazo de 18 meses, a contar da data da ocorrência da ação ou omissão que tenha dado origem ao prejuízo (por exemplo: data da operação ou do evento contestado pelo Reclamante)

---

<sup>6</sup> Utilização, pela Reclamada, de recursos financeiros ou outros ativos do Reclamante, sem sua autorização. Ex.: a Reclamada aluga 2.000 ações YPTE3 de titularidade do Reclamante, na qualidade de doador, sem que este o tenha autorizado para esse fim específico; a Reclamada realiza a compra/venda de determinado ativo de titularidade do Reclamante sem que este tenha solicitado a mencionada compra/venda. Base normativa: art. 77, inc. II, da Instrução 461.

<sup>7</sup> A Reclamada transfere ativos de titularidade do Reclamante com base em documentos forjados. Ex.: a Reclamada aliena ou retira da custódia 2.000 ações YPTE3 de titularidade do Reclamante, com base em documentos de identificação falsos apresentados por terceiro que se fez passar pelo Reclamante. Base normativa: art. 77, inc. IV, da Instrução 461.

## DICAS PARA PREENCHIMENTO

DO FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO AO MRP



4. **VALOR DO PREJUÍZO E FORMA DE RESSARCIMENTO**: identificar o valor do prejuízo supostamente sofrido pelo Reclamante, sua composição (critério de cálculo utilizado) e forma de ressarcimento pretendida (se em dinheiro ou em ativos), que não poderá ser posteriormente alterada.
  
5. **INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**: fornecer todas as informações e documentos que o Reclamante considerar relevantes para a instrução da Reclamação.