



CVM *Comissão de Valores Mobiliários*

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

O PRESIDENTE INTERINO DA COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS - CVM torna público que o Colegiado, em reunião realizada em 31 de outubro de 2012, com fundamento nos arts. 4º, II, IV e VI e 8º, I da Lei nº 6.385, de 7 de dezembro de 1976, **APROVOU** a seguinte Instrução:

CAPÍTULO I – DEFINIÇÕES E ABRANGÊNCIA

Art. 1º O serviço de ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários (Ouvidoria) é responsável por receber, registrar, analisar, instruir e responder a consultas, sugestões, reclamações, críticas, elogios e denúncias de clientes sobre as atividades relacionadas ao mercado de valores mobiliários, que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de atendimento habituais da instituição.

Parágrafo único. A Ouvidoria deve adotar providências para:

I – comunicar-se com os componentes organizacionais internos da instituição para obter os esclarecimentos e providências necessários à instrução e solução da demanda, mantendo acompanhamento de forma a assegurar que o cliente seja respondido nos prazos estabelecidos;

II – desenvolver estatísticas e relatórios acerca das demandas para servir de subsídio à adoção de medidas que mitiguem a ocorrência de falhas operacionais e de atendimento, com fins de contribuir para o aprimoramento dos controles internos e da qualidade dos serviços prestados no mercado de valores mobiliários; e

III – atuar como mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, podendo ser estabelecida, a critério de cada instituição, a alçada financeira dentro da qual o ouvidor poderá determinar o ressarcimento de prejuízos ou a realização de acordos.

Art. 2º Devem instituir Ouvidoria:

I – as instituições habilitadas a atuar como integrante do sistema de distribuição;

II – os prestadores de serviços de custódia de valores mobiliários;



CVM Comissão de Valores Mobiliários

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

III – os agentes emissores de certificados; e

IV – os prestadores de serviços de ações escriturais.

§ 1º O disposto no **caput** não se aplica:

I – às entidades administradoras de mercados organizados; e

II – às entidades de compensação e liquidação.

§ 2º As Ouvidorias das instituições de que trata o inciso I do **caput** devem atender às demandas relacionadas aos agentes autônomos de investimento contratados por tais instituições.

§ 3º As instituições a que se referem os incisos I ao IV do **caput** devem dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria e seus canais de atendimento, bem como fornecer informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização.

§ 4º A divulgação acerca da existência da ouvidoria e seus canais de atendimento de que trata o § 3º deve se dar:

I – em local e formato visível ao público nas dependências das instituições;

II – nos respectivos endereços eletrônicos na rede mundial de computadores; e

III – nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos formalizados com os clientes, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da instituição.

§ 5º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do **caput** não necessitam instituir Ouvidoria caso possuam exclusivamente clientes que sejam:

I – empregados e demais pessoas vinculadas à instituição ou ao seu grupo econômico; ou

II – investidores qualificados, nos termos da regulamentação aplicável.



CAPÍTULO II – A OUVIDORIA

Seção I – O Ouvidor

Art. 3º As instituições referidas no art. 2º devem indicar o responsável pela Ouvidoria (Ouvidor) junto à CVM, o qual deve ser vinculado à instituição.

Art. 4º A obrigação prevista no inciso I do art. 2º pode ser atendida diretamente, por meio de componente organizacional próprio, ou por meio de associação de classe a que as instituições sejam afiliadas.

§ 1º As instituições que já possuam componente organizacional de Ouvidoria, nos termos da regulamentação do Conselho Monetário Nacional sobre a matéria, podem utilizar o mesmo serviço para atender à obrigação contida no art. 2º desta Instrução.

§ 2º As instituições que fazem parte de um mesmo grupo econômico podem instituir componente organizacional único de Ouvidoria que atuará em nome de todos os integrantes do grupo.

Seção II – Regras de Conduta

Art. 5º A Ouvidoria deve atuar de acordo com as seguintes regras de conduta:

I – exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

II – eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a apresentação das demandas, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor;

III – utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente; e

IV – uniformização dos procedimentos para acesso à Ouvidoria, incluindo a disponibilização de formulários padronizados, de fácil compreensão, para as demandas mais comuns.

§ 1º Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas, de forma completa e precisa, salvo quando o seu objeto for de competência de outra instituição que não integre o mesmo grupo econômico.



§ 2º Caso o objeto da demanda apresentada pelo cliente seja de competência de outra instituição, nos termos do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve:

I – informar o cliente deste fato; e

II – sempre que possível, instruir o cliente sobre qual é a instituição competente para prestar o esclarecimento pertinente.

Seção III – Procedimentos

Art. 6º As instituições de que trata o art. 2º devem assegurar que a Ouvidoria disponha dos recursos necessários e acesso às informações pertinentes para a resposta adequada às demandas, com apoio administrativo, que lhe permitam cumprir, de forma efetiva e completa, as obrigações, procedimentos e prazos previstos nesta Instrução e nas regras internas da instituição.

Art. 7º A Ouvidoria deve funcionar conforme procedimentos padronizados, aprovados pelos órgãos de administração das instituições de que trata o art. 2º.

§ 1º Os procedimentos de que trata o **caput** devem dispor sobre:

I – os prazos máximos de atendimento da Ouvidoria;

II – as informações a serem prestadas pelos clientes que viabilizem a atuação da Ouvidoria;

III – os meios e procedimentos para recebimento, processamento e atendimento de demanda;

IV – os canais de atendimento disponíveis, com respectivos horários e formas de funcionamento;

V – os casos de prioridade no atendimento, por disposição legal, regulamentar ou por decisão interna da instituição; e

VI – a definição e abrangência do serviço de Ouvidoria, nos termos do art. 1º, **caput** e parágrafo único.

§ 2º Os prazos de atendimento de que trata o inciso I do § 1º:



I – não devem ultrapassar o prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados da data do protocolo da demanda, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias; e

II – devem ser informados ao demandante quando do envio de protocolo acusando o recebimento da demanda.

§ 3º Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata o inciso I do § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar ao demandante as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para resposta final, que não poderá ser superior ao prazo de que trata o inciso I do § 2º a contar da data da comunicação.

§ 4º Os procedimentos de que trata o **caput** devem estar disponíveis ao público, pelo menos, na página da instituição na rede mundial de computadores.

Art. 8º As instituições de que trata o art. 2º devem disponibilizar os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:

I – telefônico;

II – correspondência física; e

III – meio de acesso eletrônico, por meio de:

a) correio eletrônico; ou

b) formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.

Parágrafo único. Além dos canais de atendimento obrigatórios de que trata o **caput**, é facultada a disponibilização de atendimento presencial a seus clientes.

Art. 9º O Ouvidor deve:

I – propor aos órgãos de administração da instituição, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas; e



CVM *Comissão de Valores Mobiliários*

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

II – elaborar e encaminhar aos órgãos de administração da instituição, até o último dia útil dos meses de janeiro e julho, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso I, relativo ao semestre encerrado no mês imediatamente anterior à data de entrega.

Parágrafo único. Nos casos das Ouvidorias instituídas pelas instituições de que trata o inciso I do art. 2º, o relatório de que trata o inciso II do **caput** pode ser incluído, como capítulo apartado, no relatório semestralmente elaborado pelo diretor estatutário responsável pela supervisão dos procedimentos e controles internos da instituição.

CAPÍTULO III – A ATUAÇÃO DA CVM NO ATENDIMENTO AO INVESTIDOR

Art. 10. O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC da CVM, previsto em sua estrutura regimental, pode encaminhar, observadas as regras que dispõem sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão pelos órgãos do poder executivo federal, os requerimentos de consulta ou reclamação que digam respeito à atuação de participante do mercado à Ouvidoria da instituição, para a adoção das providências previstas no art. 1º.

§ 1º Nos casos previstos no **caput**, o atendimento efetuado pela Ouvidoria e as providências e soluções adotadas devem ser reportados à Superintendência de Orientação e Proteção aos Investidores da CVM – SOI no prazo máximo de 15 (quinze) dias, exceto quando se tratar de demanda relativa a fundos regulamentados pelo Decreto-Lei nº 157, de 10 de fevereiro de 1967, quando não devem ultrapassar o prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados de seu recebimento.

§ 2º Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo máximo de que trata o § 1º, a Ouvidoria da instituição deve, dentro deste prazo, comunicar à CVM as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o novo prazo para encaminhamento das providências e soluções.

§ 3º Nos casos de que trata o **caput**, a SOI pode não instaurar processo administrativo, caso entenda que a demanda foi adequadamente respondida pela Ouvidoria.



CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Art. 11. As instituições de que trata o art. 2º devem informar e manter atualizados os dados referentes às suas Ouvidorias em seu cadastro junto à CVM, nos termos da regulamentação que dispõe sobre o cadastro de participantes do mercado de valores mobiliários.

Parágrafo único. As instituições devem manter atualizados os dados cadastrais da Ouvidoria, serviços, canais de atendimento, procedimentos e normas internas na página da instituição na rede mundial de computadores.

Art. 12. O Ouvidor deve elaborar relatório relativo aos semestres findos em 30 de junho e 31 de dezembro de cada ano, até 60 dias após o encerramento de cada semestre, na forma do Anexo 12 desta Instrução.

CAPÍTULO V – MANUTENÇÃO DE ARQUIVOS

Art. 13. As instituições de que trata o art. 2º devem manter, pelo prazo de 5 (cinco) anos ou por prazo superior por determinação expressa da CVM, em caso de processo administrativo:

I – os relatórios de que tratam o inciso II do art. 9º e o art. 12, assim como toda a documentação que os respalda; e

II – as informações referentes às demandas recebidas dos clientes e providências adotadas, a contar do protocolo da demanda.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Para efeito do disposto no art. 10, a diretoria de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e a diretoria responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de fundos de investimento ficam equiparadas à Ouvidoria.

Parágrafo único. Os emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados e os administradores de fundos de investimento que não administrem exclusivamente recursos de investidores qualificados devem cumprir com o disposto nos arts. 6º e 8º.



Art. 15. O diretor de relações com investidores dos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados deve adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos arts. 1º, parágrafo único, 5º e 7º, §§ 2º e 3º desta Instrução.

Parágrafo único. O disposto no **caput** aplica-se ao representante legal dos emissores estrangeiros, nos termos da regulamentação aplicável aos emissores de valores mobiliários admitidos à negociação em mercados regulamentados de valores mobiliários.

Art. 16. O diretor responsável pelo serviço de atendimento ao cotista dos administradores de fundos de investimento deve adotar as providências cabíveis para a implementação do disposto nos arts. 1º, parágrafo único, 5º, 7º, §§ 2º e 3º, 9º, **caput** e 12 desta Instrução, quando a instituição não administrar, exclusivamente, recursos de investidores qualificados.

Art. 17. Os incisos IX, X, XI, XV, XVI, XVII, XXIX, XXX e XXXII do Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011, passam a vigorar acrescidos das informações constantes do Anexo 17 desta Instrução.

Art. 18. O inciso XXX do Anexo 1 e o Título referente ao inciso XXX do Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 2011, passam a vigorar com a seguinte redação:

“ANEXO 1

PARTICIPANTES

.....

XXX – prestador de serviço de custódia de valores mobiliários;

.....” (NR)

“ANEXO 2

.....



CVM *Comissão de Valores Mobiliários*

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

XXX – INFORMAÇÕES CADASTRAIS RELATIVAS AO PRESTADOR DE
SERVIÇO DE CUSTÓDIA DE VALORES MOBILIÁRIOS”

.....” (NR)

Art. 19. O inciso XX do Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 2011, passa a vigorar acrescido das informações constantes do Anexo 19 desta Instrução.

Art. 20. Esta Instrução entra em vigor em 1º de julho de 2013.

Original assinado por

OTÁVIO YAZBEK

Presidente Interino



ANEXO 12

Conteúdo do Relatório Semestral

Art. 1º O relatório semestral de que trata o art. 12 deve conter no mínimo:

I – seção descritiva, abordando os seguintes aspectos:

a) avaliação quanto à eficácia dos trabalhos da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria;

b) adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição;

c) detalhamento das proposições encaminhadas pela Ouvidoria aos órgãos de administração, nos termos do inciso I do art. 9º desta Instrução, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando:

1. as propostas não acatadas e respectivas justificativas;
2. as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação; e
3. as já implementadas;

d) informação dos critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua classificação como solucionada ou não, nos termos do art. 1º, II, b), deste Anexo.

II – seção estatística, contendo as seguintes informações consolidadas das reclamações registradas na Ouvidoria no período:

a) segmentadas por instituição, no caso previsto no § 2º do art. 4º, por pessoa natural e jurídica e por temas;

b) qualificadas como improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada; e

c) segregadas por mês e totalizadas para o semestre a que corresponder.



CVM Comissão de Valores Mobiliários

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

ANEXO 17

Acréscimos de informações aos incisos IX, X, XI, XV, XVI, XVII, XXIX, XXX e XXXII do Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011.

“

Ouvidor Responsável pela Instrução CVM nº 529, de 1º de novembro de 2012:

CPF.

Nome.

E-mail.

Logradouro.

Complemento.

Bairro.

UF.

Município.

Cep.

Telefones Relacionados.

Fax Relacionados

Data de Início.

Data de fim.” (NR)



CVM Comissão de Valores Mobiliários

INSTRUÇÃO CVM Nº 529, DE 1º DE NOVEMBRO DE 2012

ANEXO 19

Acréscimos de informações ao inciso XX do Anexo 2 da Instrução CVM nº 510, de 5 de dezembro de 2011.

“

Diretor responsável pelo Serviço de Atendimento ao Cotista de que tratam o inciso XII e o parágrafo único do art. 65 da Instrução CVM nº 409, de 18 de agosto de 2004, e os arts. 14 e 16 da Instrução CVM nº 529, de 2012:

CPF.

Nome.

E-mail.

Logradouro.

Complemento.

Bairro.

UF.

Município.

Cep.

Telefones Relacionados.

Fax Relacionados

Data de Início.

Data de fim.” (NR)