

PREZADO CLIENTE,

O Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), mantido pela B3 S.A. –Brasil, Bolsa, Balcão (B3) e administrado pela BSM Supervisão de Mercados (BSM), assegura a todos os investidores o ressarcimento de até R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) por eventuais erros ou omissões cometidas por participantes dos mercados administrados pela B3 (corretoras e distribuidoras de títulos e valores mobiliários), seus administradores ou prepostos, em relação à intermediação de operações em Bolsa.

O QUE É COBERTO PELO MRP?

O MRP pode ser aplicado às operações de bolsa com valores mobiliários (como compra e venda de ações, derivativos e fundos listados) e serviços de custódia. Além disso, cobre prejuízos decorrentes da intervenção ou decretação da liquidação extrajudicial de Participante pelo Banco Central do Brasil (BACEN).

O QUE NÃO É COBERTO PELO MRP?

O MRP não é aplicável a títulos de renda fixa (CDBs, LCIs, LCAs etc.), ao Tesouro Direto, nem a ativos negociáveis no mercado de balcão.

QUAIS SITUAÇÕES ENSEJAM A AVALIAÇÃO DE RESSARCIMENTO?

O Mercado de Bolsa precisa ter um MRP, como exige a regulação da CVM, que estabelece também algumas situações de forma exemplificativa (liquidação extrajudicial, encerramento de atividades, inexecução de ordens etc.), tendo seu procedimento detalhado em Regulamento próprio.

Como exemplos de hipóteses de incidência podemos mencionar as seguintes, as quais devem ser comprovadas pelo reclamante no caso concreto:

- I - Inexecução ou infiel execução de ordens;
- II - Uso inadequado de numerário e de valores mobiliários ou outros ativos, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimo de valores mobiliários;
- III - Entrega ao investidor de valores mobiliários ou outros ativos ilegítimos ou de circulação restrita;
- IV - Inautenticidade de endosso em valores mobiliários ou outros ativos, ou ilegitimidade de Procuração ou documento necessário à sua transferência;
- V – Descumprimento do dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações ao perfil do cliente, exceto em caso de prévia declaração expressa do cliente quanto à ciência da ausência, desatualização ou inadequação de perfil; e
- VI - Encerramento das atividades.

QUAL O PRAZO PARA O PEDIDO DE RESSARCIMENTO?

De acordo com o Artigo 2o, do Regulamento do MRP:

 Av. Brigadeiro Faria Lima, 949, R. Teodoro Sampaio, 2700 - 9º andar - Pinheiros, São Paulo - SP, 05426-100

 +55 (51) 4042-0024

 www.warren.com.br



“O Reclamante poderá pleitear o ressarcimento de seu Prejuízo ao MRP, independentemente de qualquer medida judicial ou extrajudicial, no prazo de 18 meses (dezoito meses), a contar da data da ocorrência da ação ou omissão, perpetrada pela Reclamada, que tenha dado origem ao Prejuízo.”

QUAL É O CAMINHO PARA ENCAMINHAR A RECLAMAÇÃO AO MRP?

É nosso dever atender com excelência, qualidade e eficiência, buscando sempre a forma mais benéfica e justa para atender às necessidades de nossos clientes. Diante disso, o cliente que se sentir lesado, deve procurar a Ouvidoria da Corretora, a fim de buscar uma resolução objetiva e direta. Em caso negativo, deve buscar ajuda ao MRP, formalizando o pedido de ressarcimento com as orientações abaixo descritas.

- 1) **Objetividade:** a BSM necessita de informações precisas e específicas sobre o ocorrido;
- 2) **Detalhamento da Situação:** é fundamental a explicação da operação reclamada, detalhando a ação, opção, o derivativo ou a cota de fundo listado na B3; se o objetivo era comprar ou vender, abrir ou encerrar posição; o horário e a data da operação pretendida ou que há entendimento de ser indevida, a quantidade que foi ou seria negociada, características da ordem e plataforma de negociação utilizada;
- 3) **Valor do Prejuízo:** explicar como o erro da corretora gerou o prejuízo reclamado e de que forma esse prejuízo foi calculado;
- 4) **Provas:** apresentação de provas relevantes sobre a reclamação;
- 5) **Documentação:** apresentação de documentos e informações que estejam diretamente relacionados à reclamação. Documentos não relacionados serão desconsiderados, pois aumentam o prazo de análise da BSM e não contribuem para a decisão em si;
- 6) **Identificação:** apresentação de documento de identificação que contenha o CPF e comprovante de titularidade da conta corrente bancária indicada na reclamação, para depósito de eventual valor de ressarcimento (preferencialmente no formato pdf.). Se houver Procurador no caso, é imprescindível a apresentação da Procuração; e
- 7) **Validação da Reclamação:** após a abertura da reclamação, haverá recebimento de e-mail para confirmação. Se este passo não for cumprido, a reclamação não prosseguirá e será expurgada do MRP Digital. Para mais informações, hipóteses de incidência, aplicação e exemplos de decisões do Colegiado da CVM, acesse o canal da BSM. [Clique aqui.](#)

CANAIS DE RECLAMAÇÃO:

Ouvidoria: ouvidoria@warren.com.br / 0800 6054 900 (das 10:00 às 17:00, em dias úteis).

BSM: A BSM possui atendimento telefônico, por meio do **número (11) 2565-6200**, ou pelos e-mails mrp@bsmsupervisao.com.br/bsm@bsmsupervisao.com.br.

CVM: A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) possui atendimento presencial, em suas unidades (São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília), bem como o SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), por meio do telefone **0800-025-9666**.