



**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.



**CVM** *Comissão de Valores Mobiliários*

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

## 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.



**CVM** *Comissão de Valores Mobiliários*

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

§ 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



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)