

29 de setembro de 2020
3369/2020-DAR-BSM

Ilmo. Sr.

Carlos Eduardo Pereira da Silva

Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI)
Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

Ref.: Interpretação sobre o Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI - Acordo de Nível de Serviço (Service Level Agreement) - SLA

Prezado Senhor,

Referimo-nos ao Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI que trata das medidas que podem ser adotadas para implantação de Acordo de Nível de Serviço' (*Service Level Agreement*) - SLA pelos intermediários – Participantes de Negociação Plenos e Participantes de Negociação (“Participantes”) – com objetivo de divulgar aos investidores, além dos procedimentos adotados pelos Participantes em casos de instabilidade ou indisponibilidade das plataformas de negociação, as seguintes informações:

- (i) desempenho esperado (latência) das plataformas de negociação utilizadas pelos investidores; e
- (ii) tempo de atendimento dos canais alternativos disponibilizados aos investidores em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas.

Tendo como base o referido Ofício Circular, que agrega a Instrução Normativa CVM nº 612/2019 que trouxe exigências relacionadas à tecnologia da informação, as responsabilidades dos Participantes compreenderiam:

- 1) Os Participantes devem medir, estabelecer e registrar em políticas internas, bem como divulgar aos investidores, os seguintes indicadores de níveis de serviço - SLA:

A. Indicadores de latência interna esperada (fluxo da ordem dentro da infraestrutura do Participante): intervalos de tempo entre o recebimento da ordem pelo intermediário e o envio da ordem para a B3; e entre o recebimento dos retornos dos status das ordens (inserção, alteração, cancelamento, rejeição e execução) pelo intermediário e o envio ao investidor;

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL – CONFIDENTIAL INFORMATION

- B. Tempo médio de atendimento esperado de cada canal alternativo, como chat, telefone, e-mail, com intervalo de 95% de confiança, em casos de interrupções das atividades de transmissão de ordens por plataformas.
- 2) Os Participantes devem implantar controles para garantir o cumprimento dos níveis de serviço - SLA acima definidos, assim como divulgá-los aos investidores e potenciais clientes.
 - 3) Os Participantes devem divulgar aos investidores os procedimentos adotados pelos intermediários em casos de instabilidade ou indisponibilidade de cada plataforma de negociação utilizada, como latência acima da esperada, interrupção das atividades de transmissão de ordens por plataformas, bem como o procedimento esperado pelo investidor, que contemple, no mínimo, as seguintes informações:
 - i) Forma de divulgação ao investidor em casos de instabilidade ou indisponibilidade da(s) plataforma(s) de negociação;
 - ii) Procedimento esperado pelo investidor em caso de instabilidade ou indisponibilidade de cada ou de todas as plataformas de negociação;
 - iii) Canais alternativos às plataformas de negociação disponibilizados pelo Participante para prover a seus clientes um pronto atendimento, mitigando eventuais perdas de oportunidade ocasionadas pela interrupção da comunicação pela plataforma utilizada pelo intermediário;
 - iv) Procedimento esperado pelo investidor em caso de indisponibilidade de determinado canal alternativo à(s) plataforma(s) de negociação. Nesse caso, a expectativa é que o Participante ofereça canal alternativo que permita o investidor registrar sua intenção, independente da disponibilidade do canal oferecido, como um endereço de e-mail, por exemplo;
 - v) Procedimento adotado pelo Participante e esperado pelo investidor em casos de desatualização de informações em determinada plataforma de negociação ou em todas as plataformas de negociação utilizadas, como cotação, *status* de ofertas, custódia e garantias.

Diante do exposto, consultamos essa Superintendência sobre a adequação de nossa interpretação e informamos que os procedimentos descritos acima serão avaliados na supervisão que avaliará a conformidade da implantação da Instrução CVM 612/2019 nos Participantes.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos a esse respeito.

Atenciosamente,

Marcos José Rodrigues Torres

Diretor de Autorregulação

02 de outubro de 2020
3442/2020-DAR-BSM

Ilmo. Sr.

Carlos Eduardo Pereira da Silva

Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI)
Comissão de Valores Mobiliários (CVM)

Ref.: **Interpretação sobre o Ofício-Circular nº 6/2020-CVM/SMI - Plataformas de negociação de terceiros conectadas ao OMS (*Order Management System*) dos intermediários**

Prezado Senhor,

Referimo-nos ao Ofício-Circular nº 6/2020-CVM/SMI que trata das medidas que podem ser adotadas pelos intermediários em relação às plataformas de negociação de terceiros conectadas ao OMS (*Order Management System*) dos Participantes de Negociação Plenos e Participantes de Negociação (“Participantes”), com objetivo de evitar possíveis operações contrárias ao interesse do investidor.

Tendo como base o referido Ofício-Circular, que agrega as alterações da Instrução CVM nº 505/2011 promovidas pela Instrução CVM nº 612/19, que trouxeram exigências relacionadas à tecnologia da informação, as responsabilidades dos Participante também compreenderiam:

- 1) Certificar que os contratos de prestação de serviços firmados com plataformas de negociação de terceiros assegurem o acesso do Participante aos dados e informações processadas ou armazenadas pela referida plataforma e a confidencialidade, integridade, disponibilidade e recuperação dos dados e informações processadas ou armazenadas pela referida plataforma, incluindo as trilhas de auditoria;
- 2) Monitorar o volume das operações originadas em plataformas de terceiros, incluindo testes periódicos em cenários de estresse, definidos em políticas internas, a fim de preservar o atendimento de todos os clientes, inclusive em horário de pico nas referidas plataformas;
- 3) Monitorar o funcionamento do algoritmo, além de verificar se a plataforma disponibiliza ambiente para criação e testes dos algoritmos para os investidores, antes da utilização em ambiente de produção, caso a plataforma de negociação de terceiros proveja serviços de algoritmos de automação de ordens;

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL – CONFIDENTIAL INFORMATION

- 4) Garantir sincronização tempestiva nas plataformas de terceiros das informações relacionadas a:
- i) Posição em custódia;
 - ii) *Status* das ordens emitidas em nome do cliente;
 - iii) Limites operacionais, exposição a risco e garantias disponíveis para as operações executadas em nome do cliente; e
 - iv) Cotação de ativos.

Além de informar ao cliente, via contrato de adesão da plataforma de negociação ou por meio de anúncios da plataforma, o tempo máximo de latência para tal sincronização e onde essa informação deve ser acessada;

- 5) Divulgar aos investidores, em sua página da *internet* e no termo de contratação de cada plataforma de negociação própria e de terceiros, no mínimo, as seguintes informações:
- i) Formas de contratação da ferramenta e todos os custos relacionados, incluindo utilização da ferramenta e de ambientes de testes;
 - ii) Funcionalidades da ferramenta (manual da plataforma) e formas de testar as funcionalidades da ferramenta, como ambientes de testes disponibilizado ao investidor;
 - iii) Formas de atualização da informação de *status* das ordens, de cotação de ativos e de posição de custódia, de operações e de limites;
 - iv) Procedimento de contingência, detalhando os passos a serem seguidos pelo investidor em casos de indisponibilidade e/ou instabilidade da plataforma, assim como as formas de aviso sobre os incidentes pelo Participante, conforme previsto no Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI;
 - v) Informações que são registradas em trilhas de auditoria;
 - vi) Responsabilidades envolvidas em cada tipo de plataforma de negociação utilizada pelo Participante, lembrando que a contratação de plataformas de terceiros não afasta a responsabilidade do intermediário conforme previstas em normas; e
 - vii) Que toda transmissão de ordem pela *internet* está sujeita a interrupções ou atrasos, podendo impedir ou prejudicar o envio de ordens ou a recepção de informações atualizadas relacionadas a: (a) *status* das ordens; (b) posições de custódia, de operações e de limites; e (c) cotação de ativos;

Diante do exposto, consultamos essa Superintendência sobre a adequação de nossa interpretação e informamos que os procedimentos descritos acima serão avaliados na supervisão que avaliará a conformidade da implantação das Instruções CVM nº 505/11 e CVM nº 612/19 nos Participantes.

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL – CONFIDENTIAL INFORMATION

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos a esse respeito.

Atenciosamente,

Marcos José Rodrigues Torres
Diretor de Autorregulação

INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL – CONFIDENTIAL INFORMATION



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20050-901 – Brasil - Tel.: (21) 3554-8686

Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP – CEP: 01333-010 – Brasil - Tel.: (11) 2146-2000

SCN Q.02 – Bl. A – Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF – CEP: 70712-900 – Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031
www.cvm.gov.br

Ofício nº 241/2020/CVM/SMI/GMN

São Paulo, 19 de outubro de 2020.

À

BSM SUPERVISÃO DE MERCADOS

A/C Sr. MARCOS JOSÉ RODRIGUES TORRES

Diretor de Autorregulação

(11) 2565-6155 / 2565-6144

marcos.torres@bsmsupervisao.com.br

atendimento.reguladores@bsmsupervisao.com.br

Assunto: **Resposta aos Ofícios 3369 e 3442/2020-DAR-BSM.**

Processo nº 19957.005135/2019-17

Senhor Diretor,

1. Em consideração aos Ofícios 3369 e 3442/2020-DAR-BSM encaminhados a esta Superintendência em 29/09/2020 e 02/10/2020, respectivamente, e que tratam da interpretação da BSM em relação aos Ofícios-Circulares nº 03 e 06/2020-CVM/SMI, relativos a Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement - SLA*) e plataformas de negociação de terceiros conectadas ao OMS (*Order Management System*) dos intermediários, temos os comentários a seguir.

2. Em relação ao Ofício-Circular nº 03/2020-CVM/SMI, destacamos que a interpretação da BSM está em consonância com a desta Superintendência, tendo em vista que a Instrução CVM nº 612/19 trouxe exigências relativas à tecnologia da informação, alterando e inovando dispositivos da atual Instrução CVM nº 505/11 e prevendo, por exemplo, o dever dos intermediários em implementar planos de continuidade de negócios e possuir uma estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações.

3. Nessa medida, compreende-se que são adequadas as

responsabilidades dos Participantes mencionadas no Ofício 3369/2020-DAR-BSM, que compreenderiam as obrigações relacionadas (1) aos indicadores de níveis de serviço de latência interna esperada e tempo médio de atendimento esperado de cada canal alternativo; (2) à implantação de controles para garantir o cumprimento dos níveis de serviço - SLA; e (3) à divulgação aos investidores dos procedimentos adotados pelos intermediários em casos de instabilidade ou indisponibilidade de cada plataforma de negociação utilizada, bem como o procedimento esperado pelo investidor.

4. No que se refere ao Ofício-Circular nº 06/2020-CVM/SMI, destacamos que a interpretação contida no Ofício 3442/2020-DAR-BSM está de acordo com o entendimento desta Superintendência quanto às responsabilidades dos Participantes relativas à tecnologia da informação que foram trazidas pelas alterações promovidas pela Instrução CVM nº 612/19 à Instrução CVM nº 505/11, havendo apenas um ponto a se considerar pelo órgão autorregulador.

5. De acordo com o item 26 do Ofício-Circular nº 06/2020-CVM/SMI, *"é uma melhor prática, na medida da criticidade e da relevância da utilização de algoritmos, os sistemas de controle e de gerenciamento de risco do intermediário sejam capazes de fazer uma avaliação geral do seu grau de exposição a modelos de negócios intensivos na utilização de algoritmos, também denominados "algotrading", incluindo os trazidos pelas plataformas contratadas, bem como implementar políticas de governança e mitigação proporcionais aos riscos identificados"*.

6. Tendo em vista que a consulta da BSM menciona *"que os procedimentos descritos acima serão avaliados na supervisão que avaliará a conformidade da implantação das Instruções CVM nº 505/11 e CVM nº 612/19 nos Participantes"*, solicitamos que a BSM incorpore um procedimento adicional para tratar do tema referente ao item 26 do mencionado Ofício-Circular em seu processo de supervisão.

7. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais em relação à interpretação quanto aos Ofícios-Circulares nº 03 e 06/2020-CVM/SMI.

Atenciosamente,

C/C:

Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (SMI) <smi@cvm.br>



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Eduardo Pereira da Silva, Gerente**, em 19/10/2020, às 15:19, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **1121902** e o código CRC **6DC35F54**.

*This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" **1121902** and the "Código CRC" **6DC35F54**.*

