



São Paulo, 27 de julho de 2012

ABBI – 020/12

À
Comissão de Valores Mobiliários
Superintendência de Desenvolvimento de Mercado
Rua Sete de Setembro, 111 – 23^a andar - Centro
Rio de Janeiro - RJ

Via e-mail: audpublica0312@cvm.gov.br

Ref.: Edital de Audiência Pública SDM N.º 03/2012
Objeto: Instituição da Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

Prezados Senhores,

A Associação Brasileira de Bancos Internacionais (“ABBI”) vem, pela presente, apresentar a essa D. Comissão suas sugestões e comentários acerca da minuta de instrução (“Minuta de Instrução”), da Comissão de Valores Mobiliários (“CVM”), constante do Edital de Audiência Pública SDM n.º 03, de 27 de junho de 2012 (“Edital de Audiência Pública 03/2012”), que tratará da instituição da atividade de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

Para a elaboração das sugestões e comentários que seguem anexos, a ABBI contou com a colaboração dos escritórios de advocacia Velloza & Giroto Advogados Associados e Barbosa, Mussnich & Aragão Advogados. Dessa forma, caso a CVM decida divulgar os nomes das instituições que se manifestaram quanto ao referido Edital de Audiência Pública, solicitamos a inclusão dos nomes dos escritórios acima mencionados, além da indicação da ABBI.

A ABBI entende extremamente relevante e oportuna a iniciativa desta D. Comissão na elaboração de Instrução CVM visando regulamentar a atividade de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários, tendo em vista a ampliação e capilarização do mercado perante investidores e potenciais investidores nos últimos anos e a necessidade de se conservar uma relação sólida, transparente e segura entre esses e os participantes do mercado, com mecanismos capazes de garantir o atendimento eficaz, proporcionando soluções satisfatórias às reclamações, consultas, dúvidas e sugestões.

Outrossim, entendemos adequado o aproveitamento de estruturas já existentes dentro da instituição, como por exemplo, mas não se limitando a, Compliance, Relação com Investidores (RI), Controles Internos, ou mesmo externas, como associações de classe, para condução de tais atividades, sempre prezando por uma estrutura compatível com a natureza e a complexidade dos





produtos, serviços e tipos de clientes de cada instituição de modo a cumprir com excelência o seu papel junto aos investidores e público em geral.

Nesse sentido, os comentários e sugestões apresentados no anexo a esta carta visam abordar determinados aspectos contidos na Minuta de Instrução proposta pela CVM, buscando aprimorar a efetividade e qualidade da Ouvidoria dos participantes do mercado.

Para facilitar a leitura das sugestões, indicamos no documento anexo os dispositivos da Minuta de Instrução objeto de nossas sugestões, juntamente com a transcrição dos respectivos textos originais, os textos com as sugestões de alteração e nossas justificativas e comentários a cada alteração proposta.

Colocamo-nos à disposição desta D. Comissão para discutir as sugestões ora encaminhadas.

Pedimos a gentileza de que eventuais contatos sejam realizados por meio do nosso representante abaixo identificado.

Associação Brasileira de Bancos Internacionais – ABBI

Avenida Paulista, nº 1842, Torre Norte – 15º andar

Cep 01311-923 – Cerqueira César

São Paulo – SP

Contato: André Luís B. Lisboa

Cargo: Superintendente

Telefone: (11) 3263-0429

Fax: (11) 3263-0422

E-mail: andre.lisboa@abbi.com.br

Aproveitamos para renovar os nossos votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,



Roberto A. Belchior da Silva
Diretor Técnico



ANEXO - SUGESTÕES/COMENTÁRIOS ABBI

Minuta de Instrução da Comissão de Valores Mobiliários (“Instrução”) – Edital de Audiência Pública 03/2012

1. Artigo 2º, § 4º

Texto Original	Texto Proposto/Sugestão	Justificativas/Comentários
<p>Art. 2º (...)</p> <p>§ 4º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do caput não necessitam instituir Ouvidoria caso:</p> <p>I – não possuam clientes pessoas naturais; e</p> <p>II – não possuam clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação sobre a matéria.</p>	<p>Art. 2º (...)</p> <p>§ 4º As instituições de que tratam os incisos I ao IV do caput não necessitam instituir Ouvidoria caso:</p> <p>I – não possuam clientes pessoas naturais, <u>exceto funcionários e demais pessoas vinculadas à instituição ou ao seu grupo econômico, nos termos da regulamentação em vigor;</u></p> <p>II – não possuam clientes pessoas jurídicas classificadas como microempresas na forma da legislação sobre a matéria; e</p> <p><u>III – possuam exclusivamente clientes considerados investidores qualificados, conforme definidos no artigo 109 da Instrução CVM nº 409, de 18 de agosto de 2004, conforme alterada.</u></p>	<p>Primeiramente, entendemos ser oportuna a exceção de pessoas naturais que sejam funcionários e ainda as demais pessoas vinculadas às instituições e grupos econômicos, aquelas definidas no artigo 1º, inciso IV, da Instrução CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011, do conceito de pessoas físicas pretendido pelo inciso I do § 4º, devido ao fato de referidas pessoas não necessitarem de um canal de atendimento que vise facilitar o acesso aos participantes do mercado, tendo em vista o relacionamento já existente, decorrente da existência de vínculo formal.</p> <p>Além disso, é sabido que a grande maioria dos participantes do mercado disponibiliza seus serviços aos seus funcionários e pessoas vinculadas, e, ao manter tais investidores no conceito de pessoa natural disposto no inciso I, à exceção pretendida pelo § 4º restará o completo desuso.</p> <p>Com relação à sugestão de inserção do inciso III para incluir ao rol do § 4º as instituições que possuam exclusivamente clientes considerados investidores qualificados, assim definidos no artigo 109 da Instrução CVM nº</p>

		<p>409, de 18 de agosto de 2004, conforme alterada, pretende-se seguir o entendimento mantido por esta D. Comissão que reconhece que tais investidores possuem um nível de conhecimento sobre o mercado financeiro maior do que o público geral e inclusive atestam tal conhecimento.</p> <p>Ademais, cumpre ressaltar que as instituições que lidam somente com clientes deste perfil possuem uma estrutura de atendimento mais qualificada para atender às suas necessidades contando com um relacionamento muito próximo e diferenciado.</p>
--	--	---

2. Artigo 8º

Texto Original	Texto Proposto/Sugestão	Justificativas/Comentários
<p>Art. 8º - As instituições de que trata o art. 2º devem disponibilizar os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:</p> <p>I – telefônico;</p> <p>II – correspondência física e eletrônica; e</p> <p>III – formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.</p>	<p>Art. 8º - As instituições de que trata o art. 2º devem disponibilizar os seguintes canais de atendimento aos seus clientes:</p> <p>I – telefônico; e</p> <p>II – correspondência física e eletrônica.</p>	<p>Propomos a exclusão do inciso III por entender que a correspondência eletrônica já configura meio de acesso via rede mundial de computadores, além de ser um mecanismo mais eficaz e voltado aos fins a que se destina, ao invés de prescrever formato específico.</p> <p>Alternativamente à exclusão de referido inciso, sugerimos a possibilidade de escolha entre a disponibilização de correspondência eletrônica ou formulário eletrônico padronizado na rede mundial de computadores.</p>

Estes são os comentários que temos sobre o Edital de Audiência Pública 03/2012.

