



São Paulo, 27 de julho de 2012.
108/2012-DJU

À

Comissão de Valores Mobiliários

Rua Sete de Setembro, 111, 23º andar, Centro
CEP 20050-901, Rio de Janeiro, RJ
(*endereço eletrônico: audpublica0312@cvm.gov.br*)

At.: Sra. Flavia Mouta Fernandes
Superintendência de Desenvolvimento de Mercado - SDM

Ref.: Edital de Audiência Pública SDM nº 03/12

Prezada Senhora,

Fazemos referência ao Edital de Audiência Pública indicado no assunto em epígrafe para encaminhar os comentários da BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros à minuta de Instrução proposta por esta d. Autarquia, relativa à instituição de Ouvidoria no âmbito do mercado de valores mobiliários.

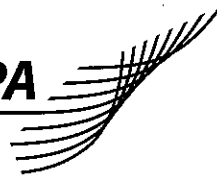
Sem prejuízo de nossos comentários mais bem detalhados no documento anexo, destacamos que as alterações e sugestões propostas, em sua maioria, advêm da confrontação da minuta de Instrução CVM em análise com a Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 3.849, de 25 de março de 2010.

O enfoque da análise foi principalmente no sentido de compatibilização entre os dois normativos, tendo em vista que a presente minuta de Instrução faculta, em seu art. 4º, § 1º, que *“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.”*

Assim, dentre os pontos abordados, destaca-se em especial a necessidade de definir:

- I - quais as instituições que efetivamente deverão instituir Ouvidoria, por não o terem feito por força da Resolução CMN nº 3.849/10;
- II - se os relatórios exigidos pela minuta de Instrução CVM em análise seriam os mesmos relatórios exigidos pela Resolução CMN nº 3.849/10; e
- III - a compatibilização de prazos entre os normativos.

1/2



Adicionalmente, em que pese a louvável iniciativa de instituir um mediador de conflitos entre a instituição e os clientes, inclusive para o ressarcimento de prejuízos e realização de acordos (conforme art. 1º, III, da minuta de Instrução CVM), poderia não ser a Ouvidoria a instância mais adequada para tanto.

Entende-se que o mediador de conflitos deve necessariamente ser um terceiro neutro em relação às partes, e não alguém que integre a estrutura organizacional de uma das partes em conflito.

A esse respeito, destaca-se que a Resolução CMN nº 3.849/10 não indica em seu art. 2º a atividade de mediação dentre aquelas atribuídas à Ouvidoria.

Por essa razão, foi sugerida a exclusão do inciso III do art. 1º da minuta de Resolução CVM em comento.

As demais sugestões apresentadas no documento anexo visam elucidar a aplicação das normas e procedimentos relacionados à Ouvidoria e incrementar a clareza do normativo, em benefício do mercado de valores mobiliários.

Sendo o que se nos cumpria para o momento, subscrevemo-nos, e seguimos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

BM&FBOVESPA S.A. - BOLSA DE VALORES, MERCADORIAS E FUTUROS

p.p. Érico Rodrigues Pilatti