



COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

Memorando nº 24/2016-CVM/SMI/GME

Rio de Janeiro, 24 de janeiro de 2016.

De: GME

Para: SMI

Assunto: Recurso em Processo de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos ("MRP") - Luis Rogério Rodrigues Paes e HSBC CTVM - Processo SEI nº 19957.002503/2015-33

1. Trata este processo de recurso, movido pelo Sr. Luis Rogério Rodrigues Paes ("reclamante"), contra a decisão da BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados ("BSM") de indeferir seu pedido de ressarcimento por prejuízos provocados por supostas operações não autorizadas, realizadas em seu nome por meio da HSBC CTVM ("reclamada").

A) HISTÓRICO

2. Em 4/11/2013, o reclamante apresentou sua inicial, na qual informou que já teria apresentado reclamação na CVM em 4/9/2013, então reiterava à BSM, na qual relatou uma série de operações e movimentações financeiras realizadas com ações de Código OGXP3, no período compreendido entre 28/8/2013 e 6/9/2013.

3. Segundo a reclamação, dentre essas operações algumas ocorreram sem autorização do reclamante, em geral por "pendências de liquidação" decorrentes de erros da reclamada, e que acabaram por gerar um saldo negativo em sua conta corrente de R\$ 62.481,01, um saldo que considera incoerente, e para os quais a corretora sempre teria prestado esclarecimentos "de forma ríspida e sem fundamento".

4. Como outro exemplo da "incoerência dos fatos e a falta de organização que o seu sistema gera", em 13/8/2013, após compras realizadas de ações de Código LLXL3, o reclamante não teria conseguido obter informações sobre "quando as SUBS da LLXL3 estariam à disposição para venda". Alega, ainda, que não teria solicitado a venda dessas ações, ocorrida no mesmo dia 13/8/2013, pois estaria em "perícia médica" naquele momento.

5. Assim, identifica um prejuízo nas operações não autorizadas com as ações de Código LLXL3 que demandariam o ressarcimento no valor máximo do MRP, qual seja, de R\$ 70.000,00; prejuízo de R\$ 44.760,00 em função das operações com as ações de Código OGXP3; e ainda e por fim, um prejuízo de R\$ 62.826,20 decorrentes de operações com ações de Código OSXB3 entre 26/8/2013 e 30/8/2013, que ele também não teria solicitado.

6. Alegou, também, que não teria condições de emitir tais ordens pois estava incapacitado (sem condições de saúde) para tanto naquele período, o que demonstra com o encaminhamento de laudo

médico anexo à reclamação; e que, essa forma, pode ter ocorrido alguma "invasão" em seu *home broker*, pois ele era o único detentor da senha de acesso aos sistemas da corretora.

7. Já a reclamada, em sua defesa, alega que o reclamante tenta se desviar, no relato, do real problema, que seria um saldo devedor ocasionado por "dolo e má-fé" do reclamante, e para isso, relata o histórico de operações do reclamante, conforme segue:

(i) 28/8/2013 - teriam sido realizadas diversas "compras e vendas de OGXP3", e depois, compra de 135.000 ações a 0,60 por ação, o que geraria o valor a pagar de R\$ 81.000,00.

(ii) 29/8/2013 - após diversas outras compras e vendas da mesma ação de Código OGXP3, ao fim do dia o resultado final das operações teria sido uma venda de 135.000 dessas ações, ao valor de R\$ 0,45, o que gerou valor a receber de R\$ 60.750,00. Ainda nessa pregão, comprou 80.000 ações de Código OSXB3 a R\$ 0,79 por ação, o que gerou valor a pagar de R\$ 63.200,00.

(iii) 30/8/2013 - reclamante teria vendido as 80.000 ações de Código OSXB3 que possuía, ao valor ponderado médio de R\$ 0,71 por ação, o que teria resultado em valor a receber de R\$ 34.578,70.

(iv) 2/9/2013 - a compra de 135.000 ações de Código OGXP3 em 28/8/2013 teria gerado pendência de liquidação em razão da falta de entrega, pelo vendedor, das ações. Assim, a BM&FBOVESPA então teria disponibilizado temporariamente o valor destinado à compra dos ativos (R\$ 81.000,00) na conta do reclamante, o que o teria deixado com saldo bloqueado total em conta de R\$ 81.355,06.

(v) 3/9/2013 - a mesma pendência de liquidação teria ocorrido na compra das 80.000 ações de Código OSXB3 em 29/8/2013, o que, da mesma forma que ocorrido com a pendência anterior, teria provocado a disponibilização do valor utilizado para a compra, neste caso, de R\$ 63.200,00. Além disso, a pendência do dia anterior foi regularizada, o que teria levado ao estorno dos R\$ 81.000,00 depositados na conta do reclamante.

(vi) 4/9/2013 - constaria saldo de R\$ 95.988,41 na conta corrente, e assim o reclamante teria solicitado a transferência do valor de R\$ 95.988,00 para sua conta bancária no Banco HSBC, e dali para sua conta bancária no Banco Itaú. Porém, em razão da regularização no dia da pendência de liquidação referente à compra das 80.000 ações de Código OSXB3 em 29/8/2013, o depósito de R\$ 63.200 foi estornado, o que levou a conta a apresentar saldo negativo em R\$ 63.100,59 no fim do dia.

(vii) 5/9/2013 - diante do saldo negativo, nesta data em R\$ 63.199,59, a reclamada teria tentado contatar o reclamante, sem sucesso, para informar que o saldo decorreu da regularização da compra das 80.000 ações de Código OSXB3.

(viii) 6/9/2013 - reclamada tenta contato por e-mail, e envia correspondência com aviso de recebimento. Saldo devedor no dia é de R\$ 62.481,01.

(ix) 9/9/2013 - em resposta ao e-mail da corretora, reclamante informa que desconhece a compra das 135.000 ações de OGXP3, o que atribui a "erros de sistema" da reclamada.

(x) 10/9/2013 - a corretora informa ao reclamante que a ordem teria sido enviada via *home broker*, e que seus sistemas confirmariam a ordem como originária do reclamante.

(xi) 12/9/2013 - CVM entra em contato com a reclamada para encaminhar teor da reclamação efetuada pelo investidor em 9/9/2013 à Autarquia.

(xii) 18/9/2013 - ainda sem resposta do reclamante, a reclamada solicita à BM&FBOVESPA a inclusão do investidor no rol de comitentes inadimplentes daquele mercado organizado.

(xiii) 26/9/2013 - a reclamada teria sido informada pela BM&FBOVESPA que o reclamante foi notificado para regularização do débito.

8. Assim, defendeu que não haveria que se falar em qualquer venda a descoberto no caso, e que também seria incabível se falar em qualquer operação fora do perfil do reclamante, pois a reclamada não prestaria qualquer tipo de assessoria ao investidor, que enviava suas ordens sempre via *home broker*.

9. Ainda, argumentou também que seu perfil de risco já foi enquadrado uma vez como "moderado" e duas vezes como "agressivo"; o histórico do reclamante demonstra que ele já estava habituado a

realizar operações de compra e venda no mercado à vista; e que as questões de saúde apresentadas pelo reclamante já viriam se apresentando desde maio de 2013, condição incompatível (1) com os diversos contatos que manteve com a reclamada já depois disso; e com a contestação apenas das operações realizadas após 13/8/2013.

10. Por fim, considerou também que os acessos ao sistema *home broker* ocorreram quase sempre pelo mesmo Internet Protocol ("IP"), inclusive aos 13/8/2013, e assim, não havia nenhuma evidência de "invasão à conta" que sugerisse o bloqueio do acesso ao *home broker*, pois ele realizaria operações dentro de seu perfil e histórico de operações, por meio de IP conhecido, entrou em contato com a reclamada nesse período e, ainda, realizou também transferência de recursos para conta de sua própria titularidade.

11. Diante do exposto, a Gerência Jurídica da BSM ("GJUR") solicitou então a elaboração dos Relatórios de Auditoria GAP nº 16 e 46/2014, que chegaram às seguintes conclusões: (i) os negócios com as 120.000 ações de Código LLXL3 geraram resultado bruto positivo de R\$ 6.000,00, e a venda ocorreu às 18:53 daquele dia; (ii) houve venda líquida de 60.000 ações de Código MMXM3 em 13/8/2013, com resultado bruto negativo de R\$ 5.630,77; (iii) a venda, em 28/8/2013, de 98.000 ações de Código OSXB3 gerou resultado bruto negativo em R\$ 99.702,65, e foi inserida nos sistemas da BM&FBOVESPA por meio da sessão 507, que é destinada a ordens emitidas via *home broker*; (iv) os sistemas da reclamada evidenciam o envio de diversas outras ordens no período reclamado, inclusive outras 20 que não foram executadas (rejeitadas ou canceladas); (v) a auditoria confirmou as pendências de liquidação e as movimentações financeiras relatadas pela reclamada, nas condições por ela informadas.

12. Assim, nova oportunidade de manifestação foi dada às partes. A reclamada nesse momento não se manifestou, e o reclamante, além de repisar argumentos já expostos, veio alegar que sua reclamação não contou com nenhum "ato de má-fé".

13. Dessa forma então veio a GJUR apresentar seu parecer, no qual opinou, preliminarmente, pela tempestividade da reclamação e a legitimidade das partes para figurar no processo de MRP. Após isso, veio defender a improcedência do pedido do reclamante, por entender que não haveria nenhuma ordem que pudesse ser caracterizada como infiel no caso, nos termos do artigo 77 da Instrução CVM nº 461/07.

14. Para tanto, sublinha a gravação de um dos contatos realizados entre o reclamante e o reclamado, em 1º/8/2013, no qual o investidor já teria trazido dúvidas de semelhante teor, o que permite aduzir sua dificuldade em entender as informações apresentadas pelo *home broker* da corretora em hipóteses como a verificada no caso.

15. Além disso, verificou, com relação à operação de venda das ações de Código LLXL3, que a ordem teria sido disparada às 18:53, ou seja, fora do horário da indigitada perícia médica, realizada entre 14:00 e 17:30 daquele dia, fato esse apurado pelo Relatório de Auditoria e que não foi objeto de contestação pelo reclamante.

16. Também observou a área jurídica que (1) as operações questionadas pelo reclamante foram inseridas via *home broker* por meio do mesmo IP de outras operações, transferências financeiras e até uma atualização de seu perfil de risco, que não foram contestados, e que (2) na ligação de 15/8/2013 o reclamante não apresentava comportamento anormal, mas, pelo contrário, demonstrava "que acompanhava o andamento de seus investimentos".

17. Destacou o parecer, ao fim, que também o saldo devedor na conta corrente do reclamante estava correto, e poderia, assim, ser objeto de regular cobrança pela reclamada.

18. O Diretor de Autorregulação da BSM, Sr. Marcos José Rodrigues Torres, acompanhou o parecer da GJUR e o encaminhou, assim, ao Conselho de Supervisão para apreciação.

19. Na Turma responsável pelo julgamento, o Conselheiro Relator, Sr. Carlos Eduardo da Silva

Monteiro, acompanhou o parecer da GJUR, com base nos mesmos fundamentos ali expostos. Da mesma forma votaram, também, os demais Conselheiros da Turma, Srs. Luis Gustavo da Matta Machado e Pedro Luiz Guerra.

20. Inconformado com a decisão da BSM é que o reclamante veio, em 13/8/2015, apresentar seu recurso à CVM, no qual afirmou que seu caso foi julgado sem levar em conta as particularidades de seu caso. Após isso, colaciona diversas reportagens e explicativos sobre a atuação dos *hackers*, para voltar a alegar que sua conta foi vítima de um acesso indevido por terceiros. Além disso, informou que encerrou sua conta corrente bancária no Banco HSBC, o que demonstraria reconhecimento, por parte da corretora, de que não seria devedor de nenhum valor (pois do contrário o fechamento da conta não teria sido aceito pela instituição financeira); e lembrou notícias ligadas ao HSBC sobre abertura irregular de contas de clientes na Suíça.

B) MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA

21. Inicialmente, verificamos que o reclamante foi comunicado da decisão de indeferimento da BSM em 6/8/2015, assim, o recurso foi apresentado dentro dos 30 dias previstos no Regulamento do MRP. Dessa forma, entendemos que o recurso deve ser considerado tempestivo.

22. No mérito, não vemos como discordar da avaliação da BSM em relação à improcedência do pedido.

23. Todos os argumentos trazidos pelo parecer da GJUR, e depois reiterados pela decisão da Turma do Conselho de Supervisão, são muito fortes, e nos levam à conclusão de que foi o próprio reclamante, e não um terceiro (*hacker* ou não) que inseriu as ordens reclamadas via *home broker*.

24. Além de todos esses pontos (em especial, a recorrência no uso de um mesmo IP, a inconsistência de alguns argumentos trazidos pelo reclamante, e a as gravações mantidas entre ele e a reclamada), ainda há outro elemento crítico que nos leva à mesma conclusão: é de se esperar que um *hacker*, ao acessar a conta corrente (seja bancária, seja na corretora) de terceiros, procure direcionar alguma vantagem financeira ilícita em proveito próprio nesse acesso, o que não ocorreu no caso.

25. Não custa observar também o reclamante chega a informar, em correspondência apresentada à BSM em 17/4/2014 que seu computador estaria "sendo periciado, e assim que sair o resultado será[ia] encaminhado". Ocorre que, ao recorrer à CVM, mais de 1 ano após isso, o reclamante ainda não logrou encaminhar tais resultados à CVM, o que evidencia que tal perícia, ao ser realizada, não chegou a nenhuma conclusão que reforçasse sua tese.

26. De outro lado, vale também observar que o encerramento de sua conta no Banco HSBC, conforme informado no recurso, assim como as notícias envolvendo supostas irregularidades praticadas por esse conglomerado financeiro, não têm nenhuma relação com o que é objeto de discussão neste MRP: a eventual existência ou não de autorização, pelo reclamante, para as ordens executadas no período reclamado. E, nisso, pelas circunstâncias e provas trazidas pelo caso específico, parece inequívoco que as ordens tenham sido emitidas, de fato, pelo próprio reclamante via *home broker*, e assim, inexistente o prejuízo, e incabível qualquer ressarcimento.

27. Diante de todo o exposto, propomos que o recurso apresentado não seja acatado, e por consequência, seja mantida a decisão da BSM de improcedência ao pedido de ressarcimento. Propomos, ainda, que a relatoria do recurso seja conduzida por esta GME/SMI.

Atenciosamente,

Daniel Walter Maeda Bernardo

Gerente de Estrutura de Mercado e Sistemas Eletrônicos - GME

De acordo. Ao SGE, com proposta de relatoria por esta GME/SMI.

Waldir de Jesus Nobre

Superintendente de Relações com o Mercado e Intermediários - SMI



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Walter Maeda Bernardo, Gerente**, em 25/01/2016, às 21:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Waldir de Jesus Nobre, Superintendente**, em 01/02/2016, às 11:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, informando o código verificador **0071950** e o código CRC **679F60E0**.
This document's authenticity can be verified by accessing https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade, and typing the "Código Verificador" 0071950 and the "Código CRC" 679F60E0.
