

PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO E DEFESA
AO INVESTIDOR (PRODIN)

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E RECLAMAÇÕES

BOLETIM SEMESTRAL: 2º SEMESTRE 2011



CVM

Comissão de Valores Mobiliários

Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores

O Boletim Semestral tem o objetivo de divulgar à sociedade o balanço dos principais assuntos e questões trazidas à CVM pelo serviço de atendimento ao cidadão. Desde a sua criação, a Autarquia dispõe de área destinada ao atendimento e à orientação a investidores, atividades organizadas, em 1997, em projeto específico denominado Programa de Orientação e Defesa do Investidor (PRODIN), sob responsabilidade da Superintendência de Proteção e Orientação a Investidores ("SOI"), que também coordena ações educacionais.

O quadro a seguir (Quadro 1) evidencia o resultado dos atendimentos do PRODIN, no segundo semestre de 2011, por meio dos diversos canais de atendimento (os Centros de Consulta no RJ e em SP, os atendimentos pessoais e por telefone, a Central 0800 e o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, disponível no site da CVM).

QUADRO 1:

ATENDIMENTO	2007	2008	2009	2010	2011	2011 2º Semestre
Pessoal	2.571	2.597	1.744	1.731	1.336	644
Telefônico	10.158	8.821	8.316	7.741	5.412	2.464
Processos	1.420	1.336	1.143	975	1.046	541
Cartas 157	142	50	23	35	18	0
Central 0800	35.410	20.988	17.995	26.793	14.586	7.808
SAC	12.804	12.437	19.458	10.762	8.481	4.075
SUB-TOTAL	62.505	46.229	48.679	48.037	30.879	15.532
Cartilhas	96.636	57.714	77.695	77.937	28.667	18.537
TOTAL	159.141	103.943	126.374	125.974	59.546	34.069

A integração das reclamações e denúncias ingressadas pelos diversos canais possibilita, também, a identificação dos principais problemas alegados pelos investidores, bem como os participantes aos quais foram dirigidas as demandas, permitindo que sejam fornecidos subsídios à supervisão do mercado. Os rankings constantes do presente Boletim refletem a síntese das manifestações recebidas dos cidadãos no período. Neste Boletim foi inserido quadro contendo o ranking sem a consolidação dos conglomerados.

No segundo semestre de 2011, das 15.532 demandas recebidas (consultas, reclamações e denúncias) foi necessária a abertura de processo em apenas 541 casos, dos quais 369 provenientes de atendimentos efetuados pela Internet (SAC). Em 76% dos processos abertos não foi necessário o envolvimento de outra Superintendência, para solução do caso.

A atuação educacional contempla diferentes iniciativas da CVM ou em conjunto com diversas entidades representativas do mercado de valores mobiliários, por meio do Comitê Consultivo de Educação, dentre as quais: publicações (18.537 distribuídas no semestre), palestras, seminários, capacitação de professores universitários, convênios com entidades de ensino, encontros com investidores, concursos de monografia, Prêmio Imprensa e programas para grupos específicos e sites de educação (www.portaldoinvestidor.gov.br). Para atualização sobre essas iniciativas e novidades da CVM, veja o perfil CVM Educacional no Twitter: <http://twitter.com/CVMEducacional>.

RANKINGS DE ATENDIMENTO:

ATENÇÃO: Assim como no Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, divulgado pelo SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor), o ingresso de uma reclamação no ranking ocorre apenas quando for necessária a abertura de processo administrativo, ou seja, a questão trazida pelo investidor não foi solucionada de forma direta entre o investidor e a instituição, tendo havido a oportunidade de resolução preliminar, que não ocorreu por qualquer motivo. Também naquele Sistema, o que determina a classificação como reclamação não é a análise final de sua procedência ou não (para melhores informações, vide nota técnica). Os rankings efetuados não estão relacionados a número de clientes ou a patrimônio.

1. RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 2:

ASSUNTO	PROCESSOS POR PERÍODO			
	2º Semestre 2011	%*	Jul/2009 a Jul/2011	%*
Negociações com Valores Mobiliários	181	33,46	789	37,29
Fundo de Investimento	66	12,20	406	19,19
Ofertas Irregulares	33	6,10	120	5,67
Posição Acionária	28	5,18	266	12,57
Fato Relevante	25	4,62	49	2,32
Medidas adotados por Controlador e/ou Administrador de Companhia	19	3,51	74	3,50

* Percentual calculado em relação ao total de processos abertos no período

Dentre os 181 processos abertos relativos à intermediação (negociação de valores mobiliários) tem-se que, em 88% dos casos (160 processos), os investidores reclamaram de ocorrências na compra ou venda de valores mobiliários em mercado de bolsa. Os principais problemas apontados foram: inexecução total ou parcial de ordens; a realização de operações sem anuência dos clientes; demora na atualização de dados cadastrais; e cobrança de taxas indevidas. O canal de transmissão dessas ordens que enfrentaram problemas foi, em 53% dos processos, o contato direto (telefone ou outro canal de voz) com o intermediário. Em 16% das ocorrências, a ordem foi transmitida inicialmente ao agente autônomo vinculado ao participante de mercado, enquanto em 19% dos casos, as operações foram realizadas por meio de sistemas eletrônicos de conexão automatizada ("Home Broker").

Nos demais casos relativos à intermediação de valores mobiliários (12% ou 21 processos), os problemas foram de duas ordens: 18 denúncias de práticas irregulares em operações cursadas em Bolsa (alegadamente uso de informação privilegiada e manipulação de mercado) e 3 reclamações relativas a procedimentos adotados em distribuições públicas de valores mobiliários.

Quanto aos Fundos de Investimento, 41% das reclamações trataram de problemas no atendimento a investidores que buscavam informações sobre aplicações em Fundo 157. Os demais casos envolveram questionamentos sobre a correção de procedimentos adotados por administradores no resgate de investimentos, na gestão da carteira e em negociações realizadas no mercado.

Outra questão que mereceu a atenção desta Comissão envolveu ofertas de valores mobiliários ou serviços nesse mercado (consultoria, intermediação, análise de investimentos e administração de carteiras) de forma irregular. No período esta Comissão editou 05 Deliberações e 04 Atos Declaratórios com o objetivo de alertar o mercado sobre essa atuação.

Quanto à posição acionária, as reclamações refletem a dificuldade de investidores em obter informações sobre seus investimentos ou a existência de divergências entre o acionista e o prestador de serviço de ações escriturais ou a companhia quanto à posição acionária após determinado período ao longo do qual ocorreram determinados eventos societários, em especial, operações de grupamento/desdobramento de ações.

No assunto "Fato Relevante" foram classificadas reclamações, normalmente provocadas por alterações percebidas como atípicas e adversas nas cotações de determinadas ações, em que os investidores apontaram como causa o atraso na prestação de informações periódicas ou a inadequada divulgação ao mercado de determinados eventos, tais como: realização de novos contratos e ações judiciais cujos valores, no entender dos reclamantes, seriam relevantes.

Foram, também, instaurados 19 processos relativos a reclamações contra decisões ou atos praticados por administradores ou acionistas controladores. Entre os assuntos, mereceu destaque a alegação de abuso de poder do controlador, a existência de divergências em relação a critérios de precificação de determinados ativos e a eventual incidência de direitos a acionistas minoritários, como o de recesso, em face das operações.

2. RANKING DOS PARTICIPANTES MAIS RECLAMADOS EM PROCESSOS ABERTOS DECORRENTES DE DENÚNCIA E DE RECLAMAÇÕES DE INVESTIDORES:

QUADRO 3:

CONSOLIDADO POR CONGLOMERADO

PARTICIPANTE	PROCESSOS POR PERÍODO			
	2º Semestre 2011	%*	Julho 2009 a Junho 2011	%*
CONGLOMERADO ITAÚ UNIBANCO ⁽¹⁾	32	5,91	266	12,57
CONGLOMERADO BANCO DO BRASIL ⁽²⁾	32	5,91	137	6,47
CONGLOMERADO BRADESCO ⁽³⁾	31	5,73	176	8,32
GRADUAL CCTVM S.A.	25	4,62	22	1,04
XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.	23	4,25	56	2,65
CONGLOMERADO SANTANDER ⁽⁴⁾	17	3,14	86	4,06
LAEP INVESTMENTS LTD	10	1,85	27	1,28
TOV CCTVM LTDA	9	1,66	125	5,91
BM&F BOVESPA S/A	7	1,29	17	0,80
UM INVESTIMENTOS SA CTVM	7	1,29	57	2,69

* Percentual calculado em relação ao total de processos abertos no período

(1) Itau Unibanco S.A.: 14 + Itau CV S.A.: 09 + Itau Unibanco Holding S.A.: 07 + Banco Itaucard S.A.: 2.

(2) BB Banco de Investimento S.A.: 17 + Banco do Brasil S.A.: 14 + BB Gestão de Recursos DTVM S.A.: 01.

(3) Banco Bradesco S.A.: 17 + Bradesco S/A CCTVM: 4 + Ágora CTVM S.A.: 10.

(4) Banco Santander (Brasil) S.A.: 10 + Santander Brasil S.A. CTVM: 04 + Santander S.A. CCT: 03

SEM CONSOLIDAÇÃO

PARTICIPANTE	PROCESSOS POR PERÍODO			
	2º Semestre 2011	%*	Julho 2009 a Junho 2011	%*
GRADUAL CCTVM S/A	25	4,62	22	1,04
XP INVESTIMENTOS CCTVM S/A	23	4,25	56	2,65
BB BANCO DE INVESTIMENTO	17	3,14	69	3,26
BANCO BRADESCO S/A	17	3,14	190	8,98
ITAÚ UNIBANCO S/A	14	2,59	73	3,45
BANCO DO BRASIL S/A	14	2,59	55	2,60
ÁGORA CTVM S/A	10	1,85	44	2,08
BANCO SANTANDER (BRASIL) S/A	10	1,85	48	2,27
LAEP INVESTMENTS LTD	10	1,85	27	1,28
ITAÚ CORRETORA DE VALORES S/A	9	1,66	31	1,47
TOV CCTVM LTDA	9	1,66	125	5,91

* Percentual calculado em relação ao total de processos abertos no período

QUADRO 4:

DETALHAMENTO DOS CONGLOMERADOS				
TIPO DO SERVIÇO PRESTADO	ITAÚ UNIBANCO	BANCO DO BRASIL	BRADESCO	SANTANDER
Distribuição e intermediação no MVM ⁽¹⁾	9	15	14	7
Serviço de Ações Escriturais	2	8	3	0
Companhia Aberta	7	5	2	2
Custódia de Valores Mobiliários	3	3	3	1
Administração de Carteiras	11	1	9	7
TOTAL	32	32	31	17

(1) Reclamações relativas a operações de ofertas públicas de valores mobiliários ou de intermediação de negociações realizadas no mercado de bolsa.

NOTA TÉCNICA:

- Processo instaurado é aquele que foi aberto no período em referência, não importando sua conclusão ou não no período. As demais demandas foram respondidas quando do atendimento.
- Quando da abertura do processo, o participante cadastrado como reclamado é o que foi identificado pelo reclamante, podendo ser posteriormente alterado por esta Comissão durante a apuração da questão.
- No Quadro 1, para evitar dupla contagem, o total do SAC (4.075) não inclui as mensagens que resultaram em processos (541).
- Na elaboração dos rankings não foram considerados o número dos clientes ou o patrimônio dos participantes reclamados.
- Pelo site da CVM, no link "Consulta a Processos", em Acesso Rápido, pode-se ter acesso ao andamento de processos administrativos, dentre outros, os de consulta e reclamação de investidores. Para realização da pesquisa, deverá ser indicado o participante do mercado. Para elaboração do ranking, além da necessidade de pesquisa a todos os participantes, será necessário reunir os conglomerados, assim como considerar eventuais transformações societárias e mudanças de denominação social ocorridas após a abertura de cada processo.