

Mecanismo De Ressarcimento De Prejuízos (MRP)

O que fazer se houve falha na prestação de serviços de intermediação no mercado de bolsa ou na prestação de serviços de custódia?

O primeiro passo é procurar a ouvidoria da própria corretora através do número 0800 878 3176 ou pelo site da corretora <https://www.commcor.com.br/ouvidoria/> ou o serviço de atendimento ao cliente pelo número (11) 2127-2710 de segunda a sexta das 09h às 18h ou por e-mail atendimento@commcor.com.br, para solicitar esclarecimentos e resolução do problema. Caso o problema não seja solucionado, você pode apresentar uma reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), administrado pela BSM Supervisão de Mercados. A BSM Supervisão de Mercados mantém e administra o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), com a finalidade exclusiva de assegurar aos investidores o ressarcimento de prejuízos decorrentes da ação ou omissão dos participantes da B3, ou de seus administradores, empregados ou prepostos, especialmente nas seguintes hipóteses:

- Inexecução de ordens;
- Uso inadequado de numerário e de valores mobiliários ou outros ativos, inclusive em relação a operações de financiamento ou de empréstimo de valores mobiliários;
- Entrega ao investidor de valores mobiliários ou outros ativos ilegítimos ou de circulação restrita;
- Inautenticidade de endosso em valores mobiliários ou outros ativos, ou ilegitimidade de procuração ou documento necessário à sua transferência;
- Encerramento das atividades.

É importante ressaltar que o MRP não se aplica a títulos de Renda Fixa, como CDBs, LCIs, LCAs, entre outros, nem ao Tesouro Direto, Fundos de Investimento que não são listados em bolsa, nem a títulos negociados no mercado de balcão.

Operações que cumpram estritamente as normas de funcionamento do mercado, relacionadas por exemplo à gestão de riscos, cancelamentos de ordens, liquidação compulsória, empréstimos de ativos e recompras em caso de falha de entregas de ativos não caracterizam hipóteses de incidência do MRP. O MRP também não cobre prejuízos hipotéticos, meras expectativas, valores incertos ou de improvável realização, bem como operações realizadas no mercado de balcão organizado ou prejuízos decorrentes de oscilações de preços. O ressarcimento dos prejuízos pelo MRP é limitado ao valor de R\$ 120 mil por ocorrência. **Lembramos ainda que é seu dever buscar informações antes de tomar decisões de investimentos.** Em caso de dúvidas no pré ou pós negociação, nosso time está disponível para auxiliá-lo em nossos canais de atendimento.

Para acionar o MRP, siga os passos abaixo:

- Verificar se a reclamação se enquadra nos critérios de exigência do MRP, conforme [regulamento](#).
- Caso a reclamação esteja de acordo com o regulamento, acesse o link abaixo:

<https://www.bsmsupervisao.com.br/ressarcimento-de-prejuizos/envie-sua-reclamacao>

Como Fazer uma Reclamação de uma corretora Junto à CVM?

A Comissão de Valores Mobiliários (CVM) foi criada em 07 de dezembro de 1976 pela Lei nº 6.385, com o objetivo de disciplinar, fiscalizar e desenvolver o mercado de valores mobiliários no Brasil. É uma entidade autárquica, em regime especial, vinculada ao Ministério da Economia.

Caso o cliente queira reportar alguma ocorrência para a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), segue acesso pelo link abaixo:

<https://www.gov.br/pt-br/servicos/realizar-consultas-reclamacoes-denuncias-e-solicitar-orientacoes-junto-a-cvm>