

OMBUDSMAN
DO MERCADO

BOVESPA - BRASIL



RELATÓRIO ANUAL

2007

SENHORES CONSELHEIROS:

Temos o prazer de submeter à apreciação de V.Sas. o Relatório de Atividades do Ombudsman do Mercado relativo ao ano de 2007.



MUDANÇA ESTRUTURAL

A desmutualização da BOVESPA , transformado-a em empresa com objetivo de lucro foi um marco econômico de dimensão histórica. A última mudança dessa importância tinha ocorrido em Novembro de 1966 quando a Resolução 39 do Banco Central alterou a estrutura da então Bolsa Oficial de Valores, permitindo o acesso de outros interessados à condição de corretores, que até então gozavam da condição de vitaliciedade.

A nova estrutura organizacional deu origem à Bovespa Holding S.A, companhia que abriu seu capital em Outubro passado. Ela controla 100% do capital da BVSP e da CBLC, as quais controlam, com 50% cada, a Bovespa Supervisão de Mercado, empresa sem fins lucrativos, órgão de auto-regulação que terá a missão de zelar pelo bom funcionamento do mercado, tendo poderes para punir eventuais infrações de seus participantes, contando, para tanto, com equipes de Auditoria ,de Acompanhamento do Mercado e Jurídica.

A BSM está organizada com um Conselho de Administração e um Conselho de Supervisão. O primeiro é composto de 3 Diretores, entre os quais o Diretor de Auto Regulação, que dirigirá a companhia e, o segundo, por 11 conselheiros, oito dos quais independentes.

A Instrução 461 da CVM, de Outubro de 2007, que substituiu a Resolução 2690 do Banco Central, que tratava da estrutura e funcionamento das Bolsas de Valores, passou a regular as Operadoras de Mercado e definiu , entre outras, as regras que as Bolsas devem seguir, na condição de companhias abertas, com ações nelas negociadas.

O antigo Fundo de Garantia, criado pela Resolução 39, passou a se chamar Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos, administrado pela BSM, com o mesmo espírito do primeiro, mas com novas regras, dentre as quais a principal, a meu ver, foi a que definiu um teto de ressarcimento, fixado em R\$ 60 mil, permitindo, porem, à Bolsa aumentar esse valor.

Essas alterações já estão em vigor, faltando a aprovação, pela CVM, do Estatuto do MRP.

Os pedidos de ressarcimento relativos a problemas ocorridos antes da edição da Instrução 461 serão julgados com as regras existentes na antiga Res.39.

O Regulamento do Ombudsman também será objeto de adequação às novas regras. A prestação de contas de suas atividades será perante o Conselho de Supervisão da BSM, não excluída eventual apresentação ao Conselho de Administração da Bovespa Holding.



FORMAS DE ACESSO

A comunicação eletrônica (e-mail) continua crescendo, tendo atingido 92,6% em 2007, contra 91% em 2006, 85% em 2005 e 75,5% em 2004, concentrando-se preponderantemente nos endereços do Ombudsman (57%) e da Bovespa (27%).

As demandas feitas por homens representam, como nos anos anteriores, quase 90% do total.

VIA	2006		2007	
	QTDE.	%	QTDE.	%
0800	147	9	151	6
E-mail	1,407	91	2,578	94
Total	1,554	100	2,729	100

	TOTAL	H	%	M	%
0800	151	121	82	30	18
<i>E-mail</i>	2,578	2,299	87	279	13
Total	2,729	2,420	89	309	11

VIA	QTDE.	
	2006	2007
E-mails utilizados		
bovespa@bovespa.com.br	618	730
ombudsman@bovespa.com.br	603	1565
cblc@cblc.com.br	157	231
bovespavaiatevoce@bovespa.com.br	25	39
mulheresemacao@bovespa.com.br	2	5
SOMA, carta	2	4
Sistema Uranet (0800 770 0149)	147	155
Total	1,554	2,729



DEMANDAS

Tudo o que tinha sido dito no Relatório de 2006 em matéria de recordes foi superado em 2007: o IBOVESPA superou 43 vezes suas máximas históricas de pontuação, o volume de negócios foi de R\$ 2 trilhões, 100% superior ao de 2006, número de negócios de 37,4 milhões, 74% maior que o ano anterior, número de negócios, em um só dia, superior a 340 mil, 64 Ofertas Públicas Iniciais, captação superior a R\$ 55 bilhões, etc..

Não foi diferente quanto às demandas dirigidas ao Ombudsman do Mercado da BOVESPA.

O quadro abaixo demonstra o número de demandas recebidas em 2007, distribuídas pelos quatro trimestres (o Anexo 1 apresenta os números mês a mês).

DEMANDAS RECEBIDAS

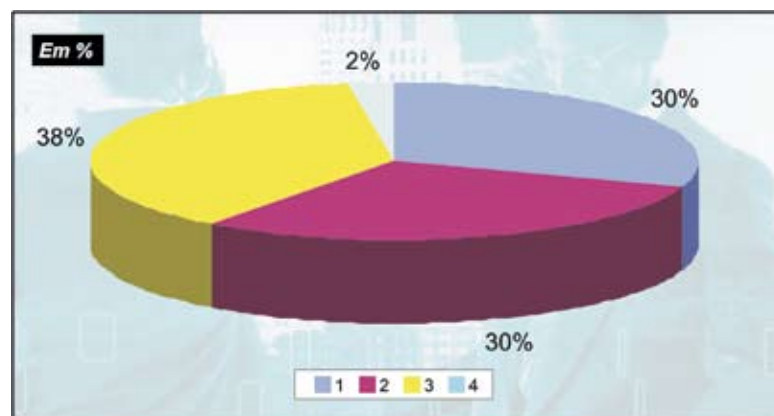
	1° TRIMESTRE	2° TRIMESTRE	3° TRIMESTRE	4° TRIMESTRE	TOTAL
1	114	165	146	404	829
2	147	187	244	240	818
3	253	231	246	284	1.014
4	17	14	17	20	68
Total/Mês	531	597	653	948	2.729

1 - Críticas ou Reclamações

2 - Dúvidas e/ou Pedidos de Esclarecimentos

3 - Solicitação de Informações

4 - Sugestões



2006	1.554
2007	2.729

Um aumento de **75,6%**, certamente em função do crescimento do número de investidores pessoas físicas, o que pode ser visto tanto pelo número de CPFs cadastrados na CBLC,

2006	219.634
2007	456.557
um aumento de + 107,8%	



como pelos dados da CONEXÃO VAREJO (home broker)

	VOL. MÉDIO MENSAL. (R\$ MILHÕES)	NEGÓCIOS MÉDIA MENSAL (MIL)
2006	6.002	752
2007	15.216	1.675
	+153,5%	+122%

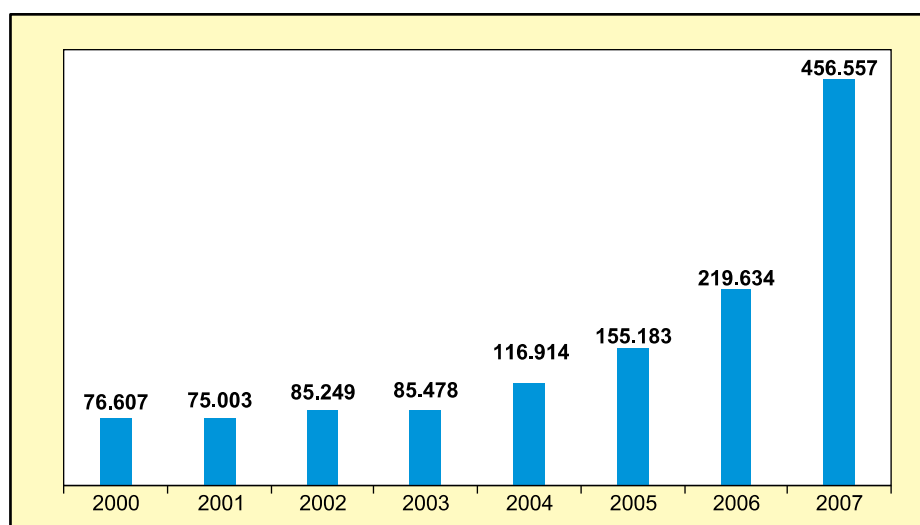
e pelo número de clubes de investimento e de seus investidores

DEZ 2006	1.631	131.969
DEZ 2007	2.160	154.102
	+32,4%	+16,7%

As Ofertas Públicas Iniciais, de um modo geral, tiveram muita importância nesse crescimento, em particular as da Bovespa Holding e da BM&F que, sozinhas, contribuíram com milhares de novos investidores cadastrados na CBLC.

O sucesso extraordinário da primeira levou a que a segunda tivesse mais de 250.000 investidores individuais em seu IPO.

O gráfico abaixo dá uma melhor idéia do crescimento do número de novos investidores pessoas físicas no mercado de ações desde 2001*.



Há espaço para crescimento, se considerarmos que a população economicamente ativa é de 23 milhões e o número de domicílios com rendimento médio mensal superior a 20 salários mínimos (+ou- R\$ 8 mil) é de 1,6 milhões**.



* Critério de contagem: O titular de um mesmo CPF, cadastrado em n corretoras, é contado n vezes. O critério, que passou a vigorar em 2005, foi aplicado retroativamente.

** IBGE/Pesquisa nacional por amostra de domicílios.

CIB - CENTRO DE INFORMAÇÕES BOVESPA

1 - Ligações

(CIB - Tel.: 3233 2178 / 2261 / 2238 SPOT 55800 , SAP - 800 7700149 e Proj.

Bovespa vai até você - 0800 7710194)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Total	70.265	67.828	78.857	102.236	83.333	108.491	196.492

2 - Atendimento Pessoal (balcão CIB)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Cientes Externos	39.175	26.498	16.528	893	1.778	2.011	2.076

3 - E-mails Recebidos + Respondidos

ENDEREÇOS	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Bovespa *	14.781	20.378	31.470	40.899	49.221	62.967	150.576
CBLC	3.539	4.168	11.961	12.498	12.476	26.676	57.921
Ombudsman	469	749	572	3.405	3.193	4.917	6.808
Total	18.789	25.295	44.003	56.802	64.890	94.560	215.305

* Inclui e-mails para Bovespa vai até você, Você (Proj. Bovespa vai à Praia), Soma, Mulheres, Responsabilidade Social, Espaço Jurídico e Guia On Line do Mercado

4 - Cartas e Fax Recebidos + Enviados

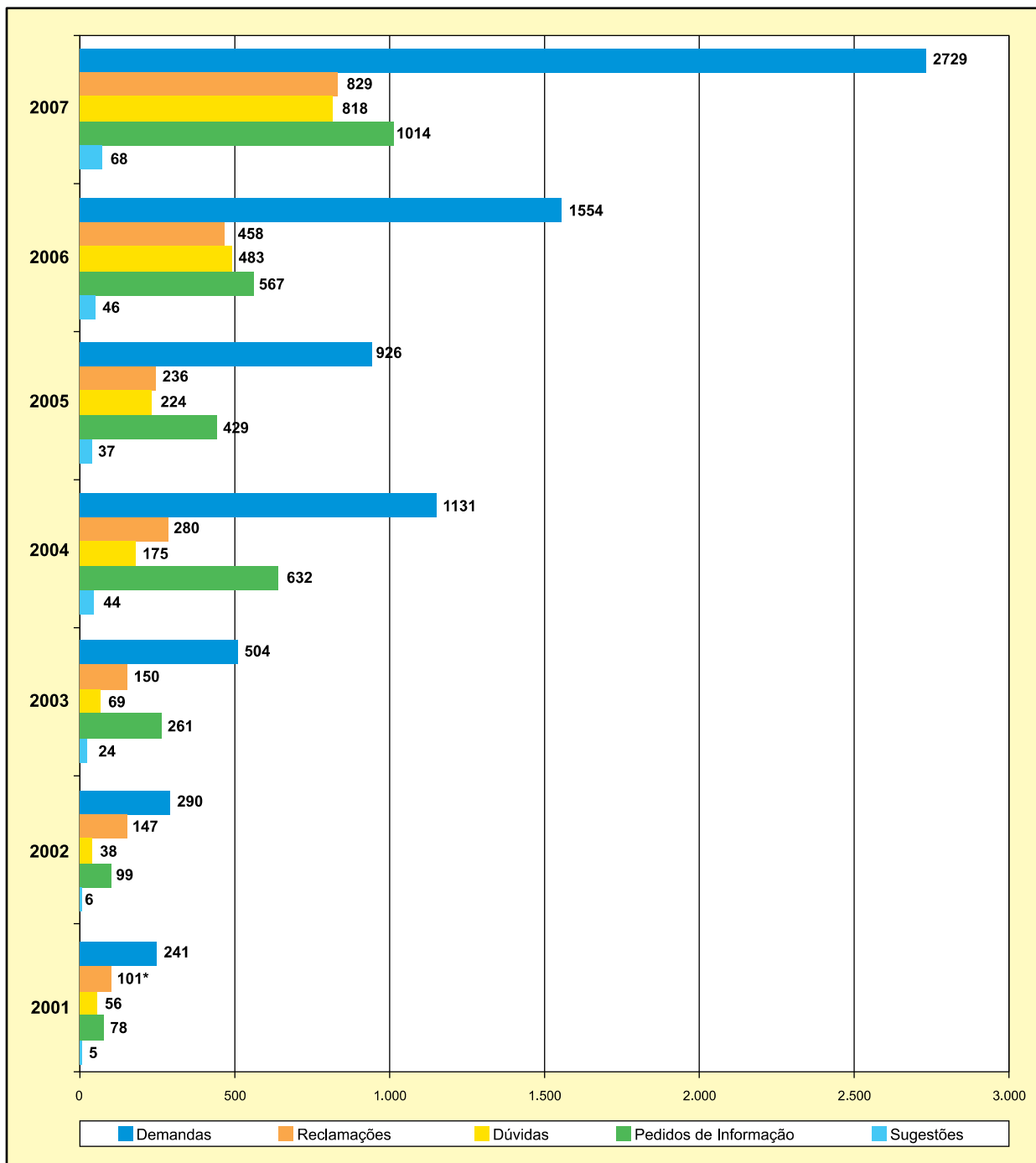
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Carta / Fax	736	667	743	81	29	71	27

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Total Geral dos Atendimentos	128.965	120.288	140.131	160.012	150.030	205.133	413.900

Como há inúmeras portas de acesso à BOVESPA, esse quadro dá uma idéia da interação crescente entre o público e a Bolsa .



ANÁLISE COMPARATIVA DAS DEMANDAS DOS ÚLTIMOS ANOS



* a partir de 18/05

SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

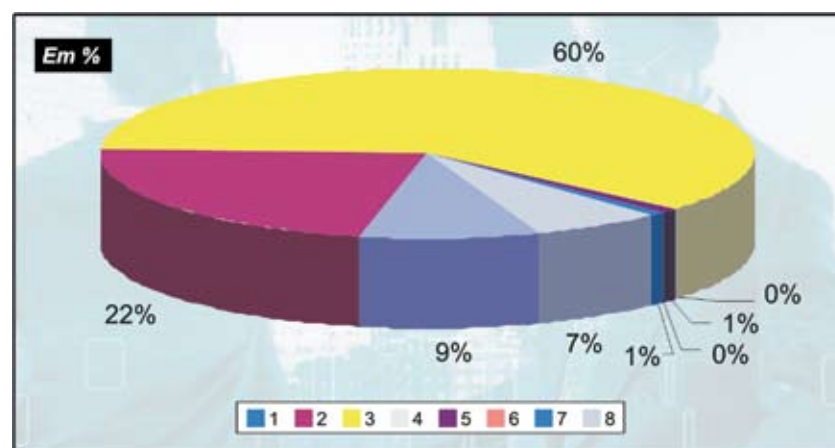
À semelhança do que tem ocorrido nos últimos anos, os pedidos de indicação de corretoras, informações sobre sua confiabilidade e solidez econômico-financeira, bem como perguntas sobre as conseqüências para o investidor, na hipótese de sua eventual "quebra", continuam sendo as demandas mais freqüentes. Em 2007 foram 282 de um total de 1014, cerca de 28%.



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
1	11	16	10	37	74
2	34	25	28	99	186
3	50	101	96	253	500
4	1	2	-	-	3
5	1	1	1	2	5
6	-	-	-	1	1
7	2	1	1	2	6
8	15	19	10	10	54
Total	114	165	146	404	829

- 1 - Bolsa
- 2 - Bancos
- 3 - Corretora
- 4 - Distribuidora
- 5 - Agente Autônomo
- 6 - Entidades de Mercado de Balcão
- 7 - Entidades de Compensação / Liquidação
- 8 - Empresas Emissoras



As reclamações quase dobraram em relação ao ano anterior

2006	458,
2007	829
alta de 81%	

Considerando-se o número de negócios realizados na BOVESPA em 2007, 37,4 milhões, 74 % maior do que o de 2006, o número de reclamações é ainda muito pequeno, correspondendo, em média, a menos de quatro reclamações por dia de pregão.

As reclamações contra as Corretoras somaram 60% do total, que se comparam a 52% no ano anterior.



TIPOS DE RECLAMAÇÕES

	1º TRIMESTRE	2º TRIMESTRE	3º TRIMESTRE	4º TRIMESTRE	TOTAL
1.1	1	11	7	24	43
1.2	30	51	39	101	221
2	-	-	-	2	2
3	-	-	1	-	1
4	-	-	-	4	4
5.1	18	18	23	33	92
5.2	9	11	12	24	56
5.3	1	-	2	3	6
5.4	8	7	3	7	25
5.5	-	-	-	-	0
6	1	1	1	-	3
7	1	1	2	3	7
8	4	2	1	2	9
9	15	19	10	10	54
10.1	-	-	-	133	133
10.2	-	-	-	22	22
10.3	-	1	-	1	2
11	26	43	45	35	149
Total	114	165	146	404	829

1 - Ordens de operações: execução infiel / inexecução

1.1 - Megabolsa

1.2 - Home Broker

2 - Critérios operacionais da Bolsa

3 - Indícios de fraude

4 - Manipulação de preços

5 - Problemas de comunicação com a clientela

5.1 - Dificuldades na Transferência de Custódia

5.2 - Mau Atendimento

5.3 - Atraso no Repasse de Proventos

5.4 - Demora na Execução de Ordem

5.5 - Pouca Transparência na Divulgação de Proventos / Eventos / Notícias

6 - Taxas de Custódia / Corretagem

7 - Não recebimento do Extrato de Custódia CBLC

8 - Desabafos (Críticas genéricas contra a Bolsa em função da queda de cotações)

9 - Reclamações contra Sociedades Emissoras

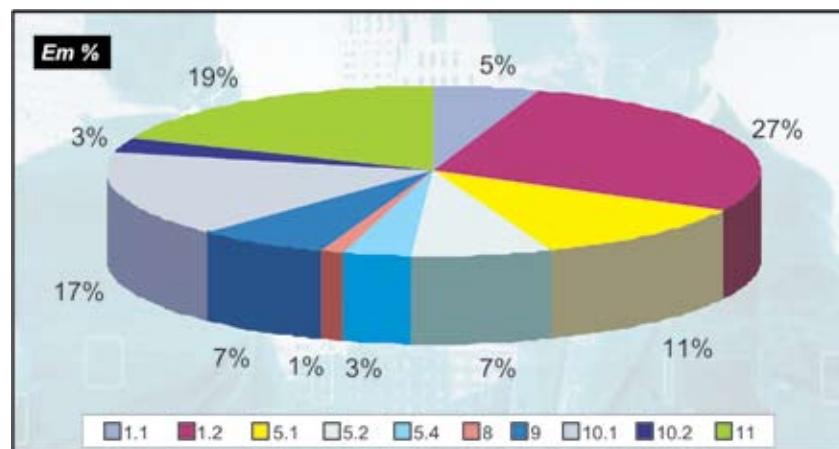
10 - IPO's

10.1 - Bovespa Holding

10.2 - BM&F

10.3 - Uso indevido do CPF em operações

11 - Outros



COMUNICAÇÃO COM A CLIENTELA

As reclamações que se referem a problemas de comunicação com a clientela, que tinham atingido seu pico em 2004, têm sofrido contínua redução, em relação ao total de reclamações, embora tenham crescido 50% em relação ao ano anterior.

2004	2005	2006	2007
35%	30%	26%	22%

Esses números indicam ter havido maior preocupação dos intermediários com seus clientes.

A Resolução nº 3477 de 01/11/07 do Banco Central, determinando a obrigatoriedade de as instituições financeiras e as empresas que dependem de sua autorização para funcionar, criarem um “componente organizacional” de ouvidoria em suas estruturas, deverá contribuir para a melhoria da comunicação com a clientela de um modo geral.

Como o primeiro passo para resolver uma controvérsia é um diálogo com a prestadora de serviço, esperamos que essa medida contribua para a diminuição das demandas dirigidas ao Ombudsman.

TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA

Dessas reclamações, as que se relacionam à transferência de custódia tiveram um **aumento de 124%**.

2007	92
2006	41

A concorrência entre as corretoras de valores tem aumentado substancialmente. O crescimento extraordinário do homebroker, a livre fixação de taxas de corretagem em função da política comercial de cada uma, e a contínua comparação entre custos e benefícios, tem tornado muito mais freqüentes as decisões dos clientes de mudar de corretora, levando-os a solicitar a transferência de sua custódia de ações.

O tempo que decorre entre o pedido de transferência e sua efetivação tem sido alvo de muitas reclamações. Os clientes querem que ela ocorra no menor prazo, para não se verem impedidos de operar, mas as corretoras têm que observar estritamente as regras previstas, no interesse de ambos, dada a responsabilidade do ato.

Não há prazo máximo estabelecido em regra oficial e como, no final do processo, a transferência ocorre com o clicar de uma tecla, muitos imaginam que isso não deveria demorar mais do que um ou dois dias.

Os cuidados com a identificação do cliente exigem que haja pedidos formais, pela corretora de origem, firmas reconhecidas, cadastro prévio na corretora de destino e isso, em alguns casos tem chegado a durar semanas, gerando reclamações.

O ideal seria que cada corretora definisse em seu site todas as exigências para a transferência de custódia e, uma vez atendidas, definisse um prazo máximo para a transferência dos títulos, que não deveria ser superior a uma semana.



INVESTIDORES DO HOME BROKER

Já as reclamações dos usuários do homebroker tiveram um decréscimo, representando 26% do total de reclamações.

2004	2005	2006	2007
21%	24%	33%	26%

Ocorre que em 2006 houve um evento extraordinário com uma corretora, cujo site teve problemas durante uma semana, o que contribuiu para aumentar em muito as reclamações dos internautas naquele ano.

Aquele evento levou a Bovespa a definir um Índice de Disponibilidade, que indica percentualmente o tempo que o site da corretora ficou indisponível para seus clientes:

$$I = \frac{\text{horas disponíveis do site no mês}}{\text{horas de pregão no mês}} \times 100$$

Esse índice tem que ser maior ou igual a 95%. Se for inferior, a Corretora tem que encaminhar à Bovespa e à CVM um relatório explicando o ocorrido, e informando as medidas adotadas para sanar o problema.

Entretanto, mesmo que a Corretora fique “fora do ar” durante todo um dia, o que já é muito grave, ainda terá índice superior a 0,95.

Entendemos que seria necessário aumentá-lo, visando a que as corretoras dediquem especial atenção à sua infra-estrutura tecnológica e a seus planos de contingência.

As reclamações de clientes do Homebroker com problemas relacionados à negociação: lentidão do site, ordens não disparadas, divergências de saldos de ações e/ou de valores, impossibilidade de negociar direitos de subscrição, liquidação de posição acionária, etc., tiveram um **aumento de 45,7%**.

2007	220
2006	151

OFERTAS PÚBLICAS INICIAIS (IPOs)

Em consequência do número recorde de IPOs, e da quantidade de reclamações que eles geraram, decidimos registrá-las isoladamente, o que nunca tinha sido necessário nos anos anteriores.

De todos os 64 IPOs havidos em 2007, entretanto, dois foram os responsáveis pela quase totalidade das reclamações: o da Bovespa Holding e o da BM&F.



Seja em função do ineditismo de duas bolsas brasileiras terem se transformado em sociedades anônimas, seja em decorrência do bom momento do mercado e da dimensão das ofertas, a demanda de ambas foi extraordinária, em especial as ofertas de varejo, que atraíram milhares de investidores, muitos deles se habilitando, pela primeira vez, para a compra de ações.

A Bovespa Holding procurou, com pioneirismo, priorizar aqueles investidores que, nos últimos lançamentos de ações, se revelaram mais conservadores, mantendo em carteira por mais tempo as ações adquiridas.

O critério adotado para tanto caracterizava como “Com Prioridade” o investidor que, tendo participado dos últimos quatro IPOs, em pelo menos três deles, tivesse conservado em sua carteira, ao final do primeiro dia de negociação, pelo menos 80% das ações adquiridas.

Ocorre que, para verificar essa condição, sem que se ferisse a Lei de sigilo bancário, o investidor teria que autorizar a pesquisa a ser feita no cadastro da CBLC, e, para tanto, o Pedido de Reserva tinha que ter essa opção assinalada. Os que não o fizessem seriam classificados como Não Prioritários.

Algumas instituições não instruíram adequadamente suas equipes de vendas, de modo que muitos investidores que buscaram suas agências querendo, pela primeira vez na vida, comprar ações, não tendo sido instruídos, não fizeram ou pediram que fosse feita a solicitação da pesquisa e acabaram sendo classificados como Não Prioritários.

Como a demanda foi enorme e o lote destinado ao varejo relativamente pequeno (10% da oferta), só foram atendidos os pedidos dos investidores classificados como Prioritários.

Isso provocou enorme frustração nesse conjunto de potenciais investidores, uma vez que as ações da Bovespa Holding estrearam com uma alta de 52,5% no primeiro dia de negociação.

Esse fato elevou de modo extraordinário a demanda pelas ações do IPO da BM&F, feito logo em seguida, e que seguiu o modelo da Bovespa Holding de dar preferência aos não “flippers”. O problema que houve com a oferta da Bovespa não se repetiu, porque, com ou sem autorização dos investidores, todos os CPFs foram encaminhados à CBLC para a pesquisa e todos os estreates no mercado foram atendidos, embora com lote menor (e fracionário), tal a demanda havida, muito aumentada em face da alta das ações da Bovespa Holding.

Reclamações relacionadas ao IPO da Bovespa Holding:	133
	16,0% do total
Reclamações relacionadas ao IPO da BM&F:	22
	2,7% do total
Uso indevido de CPFs em IPOs:	3
	0,2% do total



AGENTES AUTÔNOMOS

As reclamações envolvendo Agentes autônomos de investimento têm sido as mais sérias, por envolver, quase sempre, prejuízos financeiros.

Definidos como intermediários habilitados a realizar a mediação de valores mobiliários, tendo para tanto que obter a certificação da CVM e serem contratados por uma corretora de valores, esses profissionais têm sido um meio importante das corretoras na busca de novos clientes, mas, ao mesmo tempo, têm trazido crescentes preocupações.

Ocorre que, na maioria esmagadora dos casos, sua remuneração é função da corretagem gerada pelos clientes que obtiveram para a corretora. Os agentes autônomos terão, portanto, todo interesse que eles sejam clientes ativos, pois só assim terão uma remuneração garantida.

Esse conflito de interesses tem produzido sérios problemas.

Com a alta do IBOVESPA nos últimos cinco anos, os esforços da Bolsa na divulgação do mercado de ações com o programa “Bovespa vai até você”, que tem atingido milhares de pessoas, e a sua presença mais freqüente nos jornais, rádio e televisão, tem aumentado o número de pessoas interessadas em investir em ações.

Em função dessa demanda, tornaram-se freqüentes no Brasil cursos e eventos tratando do tema “Como investir na Bolsa”, ministrados por Agentes Autônomos ou por pessoas que têm algum conhecimento do mercado.

Isso tem auxiliado os Agentes Autônomos na conquista de novos investidores. Informados de que eles são contratados por uma corretora de valores da Bovespa e credenciados pela CVM, sentem confiança para dar seus primeiros passos no mercado de ações.

É compreensível que o novo cliente, iniciante e desinformado sobre o mercado de ações, se torne fiel às sugestões e recomendações do seu Agente. Entretanto, este não pode desconhecer que sua função não é a mesma da de um Administrador de Carteira, mesmo que ele tenha também essa certificação concedida pela CVM.

O exercício concomitante dessas duas atividades está vedado pelo art. 16 ,IV, b da Instrução CVM 434 de 22/06/2006. O artigo dispõe que:

“É vedado ao agente autônomo de investimento:

- I – receber ou entregar a investidores, por qualquer razão, numerário, títulos ou valores mobiliários, ou quaisquer outros valores, que devem ser movimentados através de instituições financeiras ou integrantes do sistema de distribuição;
- II – ser procurador de investidores para quaisquer fins;
- III – atuar como contraparte, direta ou indiretamente, em operações das quais participem clientes da instituição intermediária à qual o agente autônomo esteja vinculado, sem prévia autorização do mesmo;

IV – contratar com investidores a prestação de serviços de:

- a) análise ou consultoria de valores mobiliários, salvo se estiver autorizado pela CVM a exercer tais atividades;**
- b) administração de carteira de títulos e valores mobiliários, salvo se o agente autônomo – pessoa natural, autorizado pela CVM também para exercer a atividade de administração de carteira, não estiver contratualmente vinculado, direta ou indiretamente, a entidades do sistema de distribuição de valores (grifo nosso)**



- V – atuar como preposto de instituição com a qual não tenha contrato;
- VI – delegar a terceiros, total ou parcialmente, a execução dos serviços que constituam objeto do contrato celebrado com a instituição intermediária.

Como se vê, ou ele exerce a função de Agente Autônomo, em que tem que ser contratado por uma ou mais instituições integrantes do sistema de distribuição de valores mobiliários, e nessa condição ele é um repassador de ordens*, ou exerce a função de Administrador de Carteira, em que ele não pode ter vínculo contratual com nenhuma dessas instituições.

Como Agente, ele pode sugerir alternativas de investimento, devendo, para tanto, levar em conta o perfil do investidor. Um aposentado não pode ter o mesmo perfil de investimento que o de um jovem universitário. Coisas tão evidentes, se levadas em conta, não dariam origem a problemas, além dos naturais riscos inerentes ao mercado de renda variável.

Num mundo ideal, o passo inicial do Agente Autônomo deveria ser definir o perfil de risco do investidor, levando em conta seu nível de informação, de poupança, sua idade, seus objetivos.

E informar que é o investidor quem tem que tomar as decisões de compra e venda de ações..

No mundo real nem sempre é assim, embora muitas vezes o início se dê efetivamente com a compra de ações no mercado à vista, com operações em que o cliente é informado dos títulos que o Agente recomenda.

Depois de alguns sucessos nas operações iniciais aumenta o grau de confiança do investidor na assessoria do Agente, o que é compreensível. Daí a começar a gerir a carteira do investidor, com um acordo tácito deste, é um passo. Acaba tomando decisões de compra e venda de valores mobiliários sem consultá-lo.

Creio que, na maioria das vezes, com a melhor das intenções.

A partir de um dado momento, é sugerida a alternativa do mercado de opções, que permite maiores ganhos (e também maiores perdas, deveria ser acrescentado) e menor imobilização de capital. E há casos em que nem sugestão é feita. O Agente só opera com opções.

Desconhecendo os riscos desse mercado, o investidor fica na dependência da competência do Agente que, mesmo existindo (o que é muito questionável), não impede que incorra em perdas, dada a enorme volatilidade dos preços das opções.

Os casos que chegaram a nosso conhecimento, obviamente, apresentam um triste final, com perda do patrimônio, e frequentemente um saldo devedor em conta-corrente.

Isso tem ocorrido com alguma frequência, invariavelmente em função de operações nos mercados de opções ou a termo.



* são Repassadores de Ordens: (i) os empregados de Instituição Intermediária; (ii) os Agentes Autônomos vinculados às Instituições Intermediárias

Estou convencido de que um grande número de Agentes Autônomos atua como Administrador de Carteira, sem serem habilitados pela CVM, talvez por desconhecer que a Lei 10303 (de Out/01), acrescentou o Capítulo VII-B, dos Crimes Contra o Mercado de Capitais à Lei 6385 (de Dez/76), que criou a CVM.

Não custa repetir o artigo 27-E (exercício irregular de cargo, profissão, atividade ou função):

“ Atuar, ainda que a título gratuito , no mercado de valores mobiliários, como instituição integrante do sistema de distribuição, administrador de carteira coletiva ou individual, agente autônomo de investimento, auditor independente, analista de valores mobiliários, agente fiduciário ou exercer qualquer cargo, profissão, atividade ou função, sem estar, para esse fim, autorizado ou registrado junto à autoridade administrativa competente, quando exigido por lei ou regulamento: Pena- detenção de 6(seis) meses a 2 (dois) anos e multa”.

Compete às Corretoras que contratam os Agentes Autônomos zelar para que eles não cometam esse crime, porque elas são responsáveis pela fiscalização dos atos dos seus Agentes.

As operações feitas pelos Agentes Autônomos, via conexões automatizadas disponibilizadas pela Bovespa, em praças fora da sede da Corretora, devem ser continuamente monitoradas. Eles só podem atuar como repassadores de ordens.

Valores muito elevados de corretagem, quando comparados com o montante da carteira de ações do cliente são um indicador de alto giro. Isso pode ser um indício de irregularidade, se o perfil do investidor indicar se tratar de um conservador, avesso ao risco dos mercados derivativos.

Visando a diminuir a ocorrência desses fatos, estamos sugerindo à Bovespa Supervisão de Mercado que recomende à BOVESPA uma medida determinando às corretoras de valores que os clientes indicados por agentes autônomos de investimento sejam cadastrados exclusivamente para operar no mercado à Vista.

Caso eles queiram operar nos mercados A Termo e de Opções, terão que fazê-lo diretamente com a corretora.

Resoluções do Bacen, aplicáveis às corretoras de valores

- Resolução 2554 de Set/98, que dispõe sobre a implantação de controles internos (Compliance). Estabelece, em seu art. 2º:

“Os controles internos devem prever:

I –

II-

III- meios de identificar e avaliar fatores internos e externos que possam afetar adversamente a realização dos objetivos da instituição.

IV-

V – a contínua avaliação dos diversos riscos associados às atividades da instituição (grifo nosso)”



- Resolução 3380, de Jun/06, que dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento de risco operacional, que é definido como “**a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistema, ou de eventos externos**” (grifo nosso) .

As exigências dessas Resoluções implicaram aumentos de custos para as instituições :é o preço a pagar para o aumento da segurança delas e de seus clientes.

PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

	%	QDADE
NÃO PROCEDENTES	3,4	26
PROCEDENTES	96,6	740*

ACORDOS INFORMAIS: 21

Envolvendo pequenos valores, inferiores a R\$ 5 mil, se referem a ressarcimentos de prejuízos, de IOF e juros, a compras de ações para entrega ao cliente e acordos feitos diretamente entre o cliente e a corretora, sem nossa mediação.

Exceto os desabafos e reclamações contra empresas emissoras (estas estão fora da alçada do Ombudsman) todas as demais foram sempre encaminhadas às entidades reclamadas, para conhecimento, comentários e eventuais providências.

NÚMERO E MONTANTE DE ACORDOS FORMAIS:

Não houve acordos formais em 2007

PROCESSOS NO FUNDO DE GARANTIA X ACORDOS FORMAIS

	2001*	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Processos abertos no Fundo de Garantia da BOVESPA	27	19	20	7	17	17	12
Acordos formais mediados pelo OMBUDSMAN	5	5	1	2	4	7	-
TOTAL	32	24	21	9	21	24	12
Casos em que não houve acordo via OMBUDSMAN e que foram ao Fundo de Garantia	2	1	4	-	4	3	5



*excluídas as reclamações contra sociedades emissoras e desabafos. Quanto às primeiras, recomendamos fossem enviadas à CVM.

SUGESTÕES

As sugestões recebidas, quando pertinentes, foram encaminhadas para as áreas responsáveis pelo tema tratado.

As mencionadas no Relatório de 2006 relativas às informações contidas nos Avisos de Negociação de Ativos foram aceitas e estão em fase de implantação.

Uma sugestão que a nosso ver merece ser estudada é a que propõe **a elevação da multa cobrada pela CBLC nas operações de venda a descoberto , para as ações de baixa liquidez**. Hoje essa multa é de 0,2% sobre o montante da operação, para todas as ações listadas, indistintamente.

As ações de baixa liquidez raramente estão disponíveis para empréstimo no Banco de Títulos da CBLC, de forma que elas são objeto de ordens de recompra, o que faz os compradores receberem em D9 as ações que receberiam em D3 nas operações normais.

A idéia é desestimular a venda a descoberto dessas ações como estratégia de investimento.

Sistema de Gravações

No Relatório Anual de 2002 mencionamos a sugestão que havíamos feito ao Superintendente Geral da BOVESPA no sentido de estender a todas as corretoras de valores a obrigatoriedade de terem sistema de gravações dos diálogos com seus clientes, bem como definir as medidas necessárias à sua implementação: regras para audição, tempo de guarda, abrangência das gravações, etc..

Embora de acordo com a sugestão, o dirigente nos convenceu que a conjuntura desaconselhava a adoção imediata da medida.

No segundo semestre de 2007, já em estudo a desmutualização da BOVESPA e abertura de seu capital, o Superintendente Geral nos incumbiu de coordenar um grupo visando a estudar a questão.

Profissionais da Diretoria Adjunta de Projetos e Relações Internacionais e da Gerência de Auditoria da Bolsa avaliaram a regulação em diversos países, entre os quais Estados Unidos, Canadá e Espanha e também visitaram corretoras brasileiras que já contavam com sistemas de gravação.

De posse dessas informações elaboraram uma Minuta Sobre a Adoção do Sistema de Gravações Telefônicas nas Corretoras. Cremos que a introdução de uma norma dessa natureza representará um avanço no processo de alinhamento do mercado de capitais brasileiro às melhores práticas adotadas em mercados maduros.



AGRADECIMENTOS

Não poderíamos encerrar este Relatório sem deixar de consignar, mais uma vez, nossos agradecimentos a todos os Diretores, Gerentes e Funcionários da BOVESPA e da CBLIC, e, em especial, aos integrantes do Centro de Informações BOVESPA e atendentes da URANET, sem a colaboração dos quais não teria sido possível o desempenho de nossa atividade.

Também foi fundamental o apoio e a presteza com que os integrantes do Sistema de Distribuição, de um modo geral, atenderam aos nossos pleitos.

A todos, indistintamente, nossos sinceros agradecimentos.

São Paulo, 26 de março de 2008.

Joubert Rovai
Ombudsman do Mercado



ANEXO 1

DEMANDAS RECEBIDAS

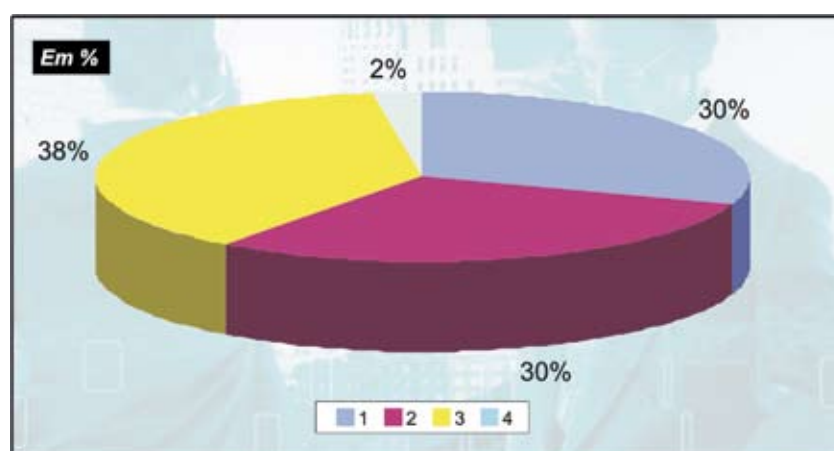
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1	27	34	53	49	43	73	57	47	42	117	175	112	829
2	41	43	63	66	66	55	60	97	87	73	103	64	818
3	92	79	82	65	103	63	83	81	82	83	107	94	1014
4	7	5	5	4	7	3	5	3	9	4	8	8	68
Total	167	161	203	184	219	194	205	228	220	277	393	278	2.729

1 - Críticas ou Reclamações

2 - Dúvidas e/ou Pedidos de Esclarecimentos

3 - Solicitação de Informações

4 - Sugestões



CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1	2	3	6	3	12	1	6	2	2	15	4	18	74
2	7	11	16	8	5	12	8	6	14	18	65	16	186
3	16	19	15	28	22	51	40	34	22	79	97	77	500
4	1	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3
5	-	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	1	5
6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
7	-	-	2	-	1	-	-	-	1	1	1	-	6
8	1	1	13	8	2	9	2	5	3	4	6	-	54
Total	27	34	53	49	43	73	57	47	42	117	175	112	829

1 - Bolsa

2 - Bancos

3 - Corretora

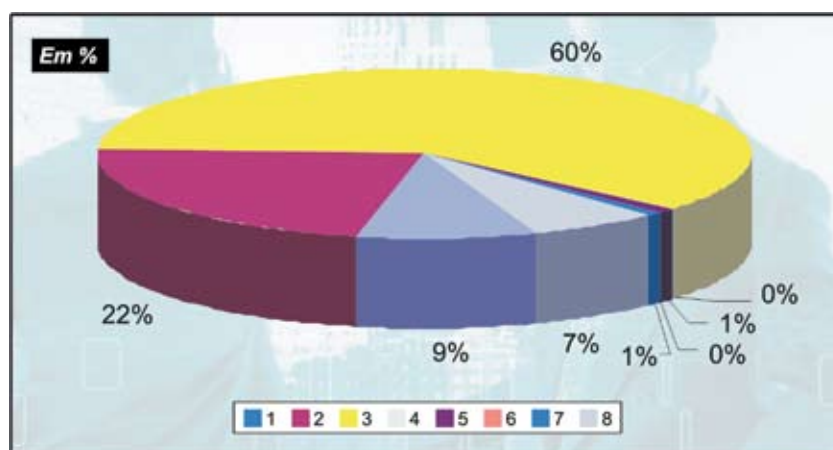
4 - Distribuidora

5 - Agente Autônomo

6 - Entidades de Mercado de Balcão

7 - Entidades de Compensação / Liquidação

8 - Empresas Emissoras



TIPOS DE RECLAMAÇÕES

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1.1	1	-	-	5	5	1	2	2	3	1	9	14	43
1.2	11	11	8	6	15	30	17	12	10	44	27	30	221
2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	4
5.1	3	8	7	8	3	7	7	8	8	7	15	11	92
5.2	2	4	3	5	1	5	4	4	4	4	10	10	56
5.3	-	-	1	-	-	-	1	1	-	1	1	1	6
5.4	2	2	4	2	-	5	3	-	-	2	3	2	25
5.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
6	-	-	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3
7	-	1	-	-	1	-	-	-	2	1	2	-	7
8	-	-	4	1	1	-	-	-	1	1	1	-	9
9	1	1	13	8	2	9	2	5	3	4	6	-	54
10.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37	90	6	133
10.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22	22
10.3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2
11	7	7	12	14	13	16	20	15	10	14	6	15	149
Total	27	34	53	49	43	73	57	47	42	117	175	112	829

1 - Ordens de operações: execução infiel / inexecução

1.1 - Megabolsa

1.2 - Home Broker

2 - Critérios operacionais da Bolsa

3 - Indícios de fraude

4 - Manipulação de preços

5 - Problemas de comunicação com a clientela

5.1 - Dificuldades na Transferência de Custódia

5.2 - Mau Atendimento

5.3 - Atraso no Repasse de Proventos

5.4 - Demora na Execução de Ordem

5.5 - Pouca Transparência na Divulgação de Proventos / Eventos / Notícias

6 - Taxas de Custódia / Corretagem

7 - Não recebimento do Extrato de Custódia CBLC

8 - Desabafos (Críticas genéricas contra a Bolsa em função da queda de cotações)

9 - Reclamações contra Sociedades Emissoras

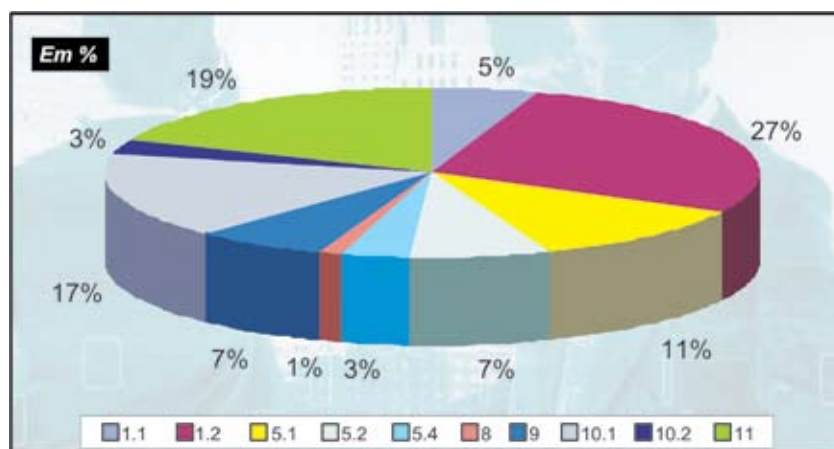
10 - IPO's

10.1 - Bovespa Holding

10.2 - BM&F

10.3 - Uso indevido do CPF em operações

11 - Outros



OMBUDSMAN
DO MERCADO
BOVESPA - BRASIL

0800-770-0149
ombudsman@bovespa.com.br
Bolsa de Valores de São Paulo
Rua XV de Novembro, 275
01013-001 - São Paulo - SP