



## COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS

### PARECER DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO

#### PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CVM SEI 19957.007432/2020-22

### SUMÁRIO

#### PROPONENTES:

- 1) XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A.;
- 2) BERNARDO AMARAL BOTELHO;
- 3) CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO;
- 4) FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA; e
- 5) GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL.

#### ACUSAÇÃO:

- 1) XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. - por violação, em tese, ao disposto no art. 6º da então vigente Instrução CVM nº 380/02<sup>[1]</sup> ("ICVM 380") e no art. 3º, incisos I e II, no art. 30, *caput*, e no §1º do art. 32, da então aplicável Instrução CVM nº 505/11 ("ICVM 505"), estas últimas consideradas infrações grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76;
- 2) CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO e GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL, na qualidade de Diretores responsáveis pelo cumprimento da então vigente ICVM 505 da XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. - por violação, em tese, ao disposto nos artigos 3º, I; e 4º, §4º, todos da então aplicável ICVM 505, consideradas infrações grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76;
- 3) BERNARDO AMARAL BOTELHO e FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA, na qualidade de Diretores de Controles Internos da XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. - por violação, em tese, aos artigos 3º, II; e 4º, §4º, todos da então aplicável ICVM 505, considerados infrações grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76.

#### PROPOSTA:

##### A) OBRIGAÇÃO DE PAGAR:

Pagar à CVM, **em parcela única**, o montante total **de R\$ 5.000.000,00** (cinco milhões de reais), distribuído da seguinte forma:

- (i) XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. - R\$ 2.800.000,00 (dois milhões e oitocentos mil reais); e

(ii) BERNARDO AMARAL BOTELHO, CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO, FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA e GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL - R\$ 550.000,00 (quinhentos e cinquenta mil reais) cada um, e pago de forma individual por cada Diretor.

## **B) OBRIGAÇÕES DE FAZER:**

1 ) Implementar de forma contínua um “Acordo de Nível de Serviço” (Service Level Agreement - “SLA”) com os seus clientes, nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06.04.2020, tanto para latência quanto para os canais de atendimento a serem utilizados em caso de interrupção ou instabilidade das plataformas de negociação, para cada um dos canais de contingência disponibilizados aos clientes: telefone, e-mail, chat, entre outros que venham a ser disponibilizados.

2) Apresentação de Auditorias e Relatórios:

a) pareceres conclusivos trimestrais, pelo **prazo de 12 (doze) meses**, elaborados por auditor com *expertise* em Tecnologia da Informação (“TI”), com certificação comprovada CISA, ISTQB, ou similar, contendo dados de latência da plataforma de negociação da *Clear* e prazos de atendimento pelos canais de contingência da *Clear*, a partir do SLA definido pela XP INVESTIMENTOS;

b) **parecer conclusivo**, elaborado por auditor com *expertise* em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP INVESTIMENTOS em sua proposta, ou propondo novas medidas a serem implantadas pela Corretora, objetivando a redução expressiva das instabilidades na plataforma da *Clear* e das falhas de atendimento;

c) **relatórios mensais**, a serem elaborados pela XP INVESTIMENTOS, sobre o andamento dos planos de ação, pelo período de um ano;

d) **após a apresentação de 12 (doze) relatórios mensais pela XP, novo parecer conclusivo**, elaborado por auditor com *expertise* em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP INVESTIMENTOS ou pelo auditor, com os objetivos elencados no item “b” acima; e

e ) **relatório trimestral, pelo período de 12 (doze) meses**, contendo (i) as reclamações recebidas pela Ouvidoria da *Clear* e pela CVM, referentes às instabilidades na plataforma e falhas de atendimento aos clientes; (ii) a data de recebimento das reclamações e de atendimento das mesmas; e (iii) o tratamento dado a tais reclamações (procedente ou improcedente, e se houve ou não o ressarcimento), de modo a acompanhar a indenização dos prejuízos aos investidores.

3) Comprovar a realização dos seguintes aperfeiçoamentos:

a) inclusão do endereço eletrônico “[contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br)” no item 7.3.1 da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (doc 1397340, página 36);

b) inclusão dos canais de contingência na sessão Canais de Atendimento na página eletrônica da *Clear*

(<https://corretora.clear.com.br/atendimento/>), e não apenas dentro da sessão de perguntas e respostas frequentes (FAQ);

c) disponibilização do documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” na página eletrônica da *Clear*, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores, já que ele é parte integrante do Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças;

d) inclusão no documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” de informações atualizadas sobre os canais de atendimento e contingência, (ou remissão à página eletrônica com os dados completos e suficientes sobre o tema); e

e) a disponibilização do documento “Manual de Risco” na página eletrônica da *Clear*, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores.

**PARECER DA PFE-CVM:  
SEM ÓBICE**

**PARECER DO COMITÊ:  
REJEIÇÃO**

**PARECER DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO  
PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR CVM SEI  
19957.007432/2020-22  
PARECER TÉCNICO**

1. Trata-se de **proposta conjunta de Termo de Compromisso apresentada** por XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. (doravante denominada “XP” ou “Corretora”) e seus Diretores, BERNARDO AMARAL BOTELHO (doravante denominado “BERNARDO BOTELHO”), CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO (doravante denominado “CARLOS FERREIRA”), FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA (doravante denominado “FABRÍCIO ALMEIDA”) e GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL (doravante denominado “GUILHERME BENCHIMOL”), **previamente à intimação**, no âmbito de Processo Administrativo (“PA”) <sup>[2]</sup>, instaurado pela Superintendência de Relações com o Mercado e Intermediários (“SMI”), no qual não existem outros investigados.

**DA ORIGEM** <sup>[3]</sup>

2. A acusação teve origem em:

i) inspeção realizada pela CVM, Processo CVM SEI 19957.011342/2019-01, no início de 2020 na XP, com o tema “Ordens e Plataformas de Negociação”, para mensurar questões de instabilidade das plataformas, envio de ordens, latência, capacidade de atendimento e planos de contingência, verificando atendimento

ao disposto nas então vigentes Instrução CVM nº 505/11 (“ICVM 505”) e Instrução CVM nº 380/02 (“ICVM 380”);

ii) reclamações recebidas, a partir de 05.02.2020, consolidadas nos Processos CVM SEI 19957.000945/2020-11, 19957.001929/2020-37, 19957.004083/2020-97 e 19957.007293/2019-01, que resultaram na elaboração de Relatórios de Análise os quais levaram em consideração as conclusões da Inspeção e os documentos acostados aos processos, tendo a área, ao final, concluído pela necessidade de instauração de Processo Administrativo Sancionador<sup>[4]</sup> (“PAS”) devido à presença de irregularidades relacionadas ao art. 6º da então aplicável ICVM 380 e ao art. 30 da então vigente ICVM 505; e

iii) após a elaboração dos relatórios acima mencionados, a SMI recebeu reclamações feitas à CVM pelo investidor R.G.S., em 06.11.2020 e em 04.12.2020, nas quais foi informado que o sistema de negociação da XP teria passado por instabilidades diárias nos meses de novembro e dezembro/2020.

### **DOS FATOS E DA MANIFESTAÇÃO DA ÁREA TÉCNICA**

3. A SMI informou que as irregularidades apontadas inicialmente pela inspeção, bem como pelas diligências realizadas pela área nos Processos citados no parágrafo 2.º “ii” acima não foram consideradas sanadas quando da apresentação pela XP de sua manifestação em atendimento ao art. 5º da então vigente Instrução CVM nº 607/19 (“ICVM 607”), já no âmbito do processo que resultou no Termo de Acusação.

4. A XP manifestou-se sobre infrações impetradas, o que resultou nas seguintes considerações da SMI, relacionadas à:

a) insuficiência de informações sobre os canais de atendimento da XP e - a área verificou que (i) houve inconsistências nas respostas apresentadas pela Corretora e que as informações sobre os canais de atendimento eram insuficientes (não foram apresentados os endereços eletrônicos de contato em caso de contingência); (ii) além da ausência dos endereços eletrônicos, a inconsistência quanto ao número de telefone da *Clear*, pois o único número da *Clear* constante no “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” é diferente dos dois números de telefone apresentados no item 7.3.1 do documento “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP”; (iii) dos quatro números telefônicos disponíveis na página da *Clear*, dois números são idênticos aos apresentados no “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” e, portanto, diferentes daqueles do “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP”; (iv) não foi localizado o canal de contingência ([contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br)); (v) o Manual de Risco foi encontrado na *Internet* por meio de busca realizada no *Google*, mas não pôde ser localizado na própria página eletrônica da *Clear*; (vi) não foram localizados os endereços eletrônicos referidos pela XP na sua manifestação; (vii) no que se refere à ciência dos investidores em relação às informações atinentes aos canais de atendimento, a XP alegou em sua manifestação que “*no momento de abertura da conta, os clientes declaram ter recebido cópia das Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP, bem como suas Políticas Internas e Manuais, documentos que integram o Contrato de Intermediação da X*”, sendo que, de acordo com a SMI, a disponibilização dos endereços eletrônicos ao investidor de forma clara é importante, pois “*o atendimento por tais meios poderia ser apto a complementar a assistência ao investidor*”; (viii) em **“diversas reclamações recebidas pela CVM”, há recorrência de falhas**

**no atendimento telefônico; e (ix) considerando os itens anteriores, a SMI concluiu** que os clientes receberam informações insuficientes sobre os canais de atendimento disponíveis em momentos de contingência, restando caracterizada infração, em tese, ao art. 6º da então vigente ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado pela XP se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores;

b) ineficácia do plano de contingência - (i) apesar de a XP ter informado em sua manifestação que em caso de instabilidade na plataforma *Pit de Negociação* “*ser perfeitamente possível a utilização de canais alternativos (por ex., Novo Pit de Negociação e Clear Pro) para consulta, execução ou encerramento de operações*”, a SMI verificou a existência de evidências de que, mesmo com tais canais alternativos de consulta e execução de operações, houve demora relevante para os investidores obterem atendimento e que ainda que a Corretora tivesse envidado esforços para ampliar a capacidade de atendimento a seus clientes tais não se mostraram suficientes, haja vista o expressivo número de reclamações recebidas pela CVM sobre o assunto no período compreendido entre abril/2019 e dezembro/2020; (ii) de acordo com manifestação recente da BSM Supervisão de Mercados (“BSM”) em sede de processos de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (“MRPs”) instaurados em face da *Clear* Corretora, “**não basta que a Reclamada apresente uma solução teórica a falhas em seu home broker**” e que “**ao indicar o atendimento telefônico como alternativa a seus sistemas eletrônicos, a Reclamada assume a responsabilidade de manter o canal operante e garantir a capacidade de atendimento a todos os clientes de maneira efetiva**”; (iii) ao longo de 2020, a CVM recebeu diversas **reclamações de investidores sobre o sistema de atendimento da Clear, bem como ocorreram diversas reclamações de investidores sobre falhas no atendimento prestado pela XP entre 2018 e 2020, em processos de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos instaurados pela BSM em face da Clear;** (iv) em março/2021, no **sítio eletrônico “Reclame Aqui”**, foi verificado que a insuficiência no atendimento continuava sendo uma queixa recorrente entre os clientes e ainda não tinha sido superada pela plataforma *Clear*; e (v) diante das inúmeras reclamações de investidores, a área concluiu que a capacidade de atendimento não se mostrou suficiente para que todos os clientes da Corretora pudessem ser atendidos em um tempo razoável, restando caracterizada infração, em tese, pela XP ao art. 6º da então vigente ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores.

c) insuficiência da capacidade de atendimento, tanto em períodos normais, quanto em picos de demanda - (i) entre os dias 07.06.2020 e 22.06.2020, a CVM recebeu 578 reclamações relacionadas ao mau funcionamento da plataforma de investimentos da *Clear* Corretora, das quais 443 no dia 09.06.2020; (ii) em 244 das reclamações, foram relatados problemas ao entrar em contato com os telefones da *Clear* Corretora, sendo que em 120 dessas reclamações também foram mencionados problemas com os demais canais de atendimento da corretora (*chat* e ouvidoria); (iii) de 26 a 28.02.2020 e nos dias 06, 09 e 25.03.2020, a capacidade de atendimento da plataforma de negociação da *Clear* foi ultrapassada, demonstrando que a mesma não apresentava estrutura adequada para oferecer um atendimento condizente com a sua quantidade de clientes; (iv) entre 26.02.2020 a 30.06.2020, houve diversas reclamações de clientes alegando dificuldades em entrar em contato com a *Clear* Corretora, apesar de o pico de demanda de acessos ser igual ou

menor do que a capacidade máxima de atendimento apontada pela XP; (v) por meio do atendimento automatizado do telefone, os investidores eram orientados a usar o *chat*, sendo que os clientes não conseguiam acessá-lo, pois era necessário realizar *login* no sítio eletrônico da Corretora e o sistema não permitia que o *login* fosse feito, de modo que **o modelo de atendimento não permitia o acesso a canais de suporte ou de contingência**; e (vi) a SMI manteve a conclusão anterior de que a capacidade de atendimento da XP não se mostrou suficiente para que todos os seus clientes pudessem ser atendidos em um tempo razoável, restando caracterizada infração, em tese, ao art. 6º da então aplicável ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores, além disso, a Corretora não seguiu as orientações dos Ofício-Circular nº 2/2020-CVM/SMI, de 12/03/2020<sup>[5]</sup>, e Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020<sup>[6]</sup>; e

d) instabilidade e interrupções no funcionamento da plataforma de negociação - (i) em 01.04.2019, de acordo com a XP, houve *“incidentes em execução de operações por intermédio da Clear Corretora (...), marca vinculada ao Grupo XP, decorrentes de falhas pontuais operacionais de implementação de melhorias em seu ambiente de produção da infraestrutura de rede”*. Na ocasião, alguns investidores apresentaram reclamações sobre falhas no atendimento; (ii) entre os dias 26 e 28.02.2020, a XP e suas demais marcas, Rico Investimentos e Clear Corretora, experimentaram instabilidade e latência “pontuais” quanto à execução de ordens no módulo de renda variável de suas plataformas de negociação proprietárias. Foram apresentadas reclamações de falhas no atendimento e em relação à instabilidade havida nessa data por alguns investidores; (iii) em 02.03.2020, a XP registrou dois incidentes: (1) inconsistência em componente de cachê de armazenamento de dados no site da Corretora, gerando intermitência nos *feeders*, ocasionando atrasos nas cotações; e (2) sobrecarga no componente responsável pelo gerenciamento de sites e aplicativos da Corretora, causando instabilidade de *login* nas plataformas *Pit de Negociação*, Novo e Antigo. A instabilidade gerou reclamações por alguns investidores; (iv) em 06.03.2020, a Corretora identificou incidente quanto ao recebimento de registro de arquivos da B3 – Brasil, Bolsa e Balcão (“B3”) no que se refere à conciliação de posições realizadas na abertura do pregão do dia 06.03.2020 (sexta-feira) referentes aos benefícios dos ativos (juros sobre o capital e dividendos) a serem recebidos. O incidente gerou reclamações por parte de alguns investidores; (v) em 09.03.2020, ao ser acionado o *“circuit breaker”* da B3, o departamento de governança de tecnologia reportou incidente decorrente do alto consumo de memória dos *“gateways”* das plataformas proprietárias do Grupo XP, impactando a disponibilização de cotações e o acesso às referidas plataformas. Há evidências de falhas no atendimento a alguns investidores; (vi) em 11.03.2020, houve outro incidente decorrente do acionamento do *“circuit breaker”* da B3 que também gerou reclamações por parte investidores; (vii) em 12.03.2020, foi identificada alteração no comportamento de picos de acesso, fazendo com que a CDN (*“Content Delivery Network”*), bloqueasse URL determinada gerando intermitência no carregamento do *“book de swing trade”* no aplicativo *“mobile”* da Clear para os usuários que utilizam sistema operacional IOS na tecnologia 4G. Houve reclamações de instabilidades e falhas no atendimento prestado por alguns investidores; (viii) em 25.03.2020, ocorreu incidente no OMS da Corretora devido ao alto consumo de componentes internos nos servidores, causando instabilidade no envio de

ordens de plataformas terceiras e proprietárias, tendo gerado reclamações por parte de investidores; e (ix) em 09.06.2020, houve incidente ocasionado por mudança no ambiente produtivo da *Clear*, gerando indisponibilidade momentânea em plataformas. Em relação a tal incidente, foram recebidas 443 reclamações pela CVM sobre instabilidades nas plataformas e falhas no atendimento.

5. De acordo com a SMI: (i) restou evidenciado que o canal de contingência da *Clear* não é de fácil identificação pelos clientes, pois há inconsistência das informações apresentadas aos clientes nos documentos sobre esse canal de atendimento, não há na página eletrônica indicação fácil sobre a existência do correio eletrônico [contingencia@clear.com.br](mailto:contingencia@clear.com.br) (o endereço do canal de contingência apenas está disponível no link de perguntas frequentes), nem sobre o número de telefone correto; (ii) o elevado índice de instabilidades na plataforma (26 incidentes nos anos de 2019 e 2020) revela não se tratar de eventos “pontuais”; (iii) **também ficou evidenciada a recorrência nas falhas de atendimento principal e alternativo, ao longo de 2019 e 2020**, o que significa que a XP não tem exercido suas atividades, enquanto intermediária, com diligência em relação aos seus clientes, cuja tipificação encontra amparo no *caput* do art. 30 da então vigente ICVM 505; (iv) a XP descumpriu, em tese, as regras, procedimentos e controles internos previstos no art. 30, *caput*, da então aplicável ICVM 505, que determina que o intermediário deve exercer suas atividades com diligência em relação aos seus clientes, tanto por parte da XP, quanto por parte de seus diretores responsáveis pela norma e por controles internos. Tal descumprimento é considerado infração grave para efeito do disposto no §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme estabelecido no artigo 38 da mencionada Instrução; (v) as reiteradas ocorrências de instabilidades na *Plataforma PIT* da *Clear*, ao longo de 2019 e 2020, demonstram não ter a XP adotado a devida diligência para com seus clientes, em não atendimento, em tese, ao art. 30, *caput*, o que evidencia implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos, na leitura conjunta do inciso I do §3º com o *caput* do mesmo §3º, ambos do artigo 3º da ICVM 505, vigente à época; (vi) a implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos, pela leitura do §2º do mesmo artigo 3º, caracteriza descumprimento aos incisos I e II do *caput*, também do artigo 3º; e (vii) em razão da implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, *caput*, restou caracterizada infração aos incisos I e II do *caput* do artigo 3º da ICVM 505, vigente à época, o que é considerado falta grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76.

6. A SMI também destacou a incompatibilidade da estrutura de tecnologia da Corretora (art. 32, § 1º, da então vigente ICVM 505), tendo concluído que a estrutura de tecnologia da informação da XP não é compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não preserva o atendimento aos clientes nem em períodos normais, nem naqueles de picos de demanda, de modo que: (i) o descumprimento da regras, procedimentos e controles internos previstos no §1º do art. 32 da ICVM 505, a partir dos aperfeiçoamentos trazidos pela Instrução CVM nº 612/19 (“ICVM 612”), em vigor desde 01.09.2020, que determina que a estrutura de tecnologia da informação deve ser compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, de forma a preservar o atendimento aos clientes inclusive em períodos de picos de demanda, tanto por parte da XP, quanto por parte de seus diretores responsáveis pela norma e por controles internos. Tal descumprimento é considerado infração grave para efeito do

disposto no §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme estabelecido no artigo 38 da mencionada Instrução; (ii) as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, a partir de 01.09.2020, na vigência da Instrução CVM nº 612/19, não demonstrando ter a XP viabilizado uma estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, de forma a preservar o atendimento aos clientes inclusive em períodos de picos de demanda, em não atendimento ao art. 32, §1º, evidencia implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos, na leitura conjunta do inciso I do §3º com o *caput* do mesmo §3º, ambos do artigo 3º da então vigente ICVM 505; (iii) a implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos, pela leitura do §2º do mesmo artigo 3º, caracteriza descumprimento aos incisos I e II do *caput*, também do artigo 3º; e (iv) em razão da implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, *caput*, restou caracterizada infração aos incisos I e II do *caput* do artigo 3º da ICVM 505, vigente à época, o que é considerado falta grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76.

7. A SMI também pontuou que as regras, procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, *caput*, foram implementados inadequadamente pela XP para o devido cumprimento do disposto na então vigente ICVM 505 e que o “Plano de Continuidade de Negócios”, aprovado em 19.08.2019 prevê como contingências de infraestruturas tecnológicas “*as situações de inacessibilidade, falha ou perda de quaisquer recursos de TI, tais como hardware, software, telecom, rede e segurança*” e quando o cliente experimenta instabilidade da plataforma com a qual realiza operações, seja por ligação telefônica, seja por e-mail, ou por outro canal de atendimento, especificamente com relação a falha ou indisponibilidade da Internet, consta a alternativa de solicitar e confirmar o registro e/ou cancelamento de suas ordens de compra e venda através dos canais de atendimento que direcionarão a ligação para as áreas competentes. Apesar de todas essas previsões, diante das inúmeras falhas de atendimento demonstradas pelos investidores, os planos de contingência se mostraram insuficientes e a divulgação dos canais de atendimento está inadequada, de modo que os planos de ação implementados pela XP em 2019 e 2020 não foram suficientes para acomodar a demanda da crescente base de clientes da Corretora.

8. Em relação à reiterada ocorrência de falhas, a SMI destacou que: (i) ficou evidenciada a implementação inadequada das regras, procedimentos e controles internos constante no art. 30, *caput*, da então vigente ICVM 505, conforme §2º do art. 3º, conjugado com os incisos I e II do *caput* do art. 3º da mesma Instrução, tanto por parte da XP, quanto por parte de seus diretores responsáveis pela norma e por controles, cujas infrações conjugadas são consideradas grave, em tese, para efeito do disposto no §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme estabelecido no artigo 38 da mencionada Instrução; e (ii) a reiterada ocorrência de falhas, em infração ao inciso I do §3º do art. 3º da ICVM 505, que evidencia a implementação inadequada das regras, procedimentos e controles internos constante no §1º do art. 32 da ICVM 505, a partir dos aperfeiçoamentos trazidos pela ICVM 612, em vigor a partir de 01.09.2020, conforme §2º do art. 3º, conjugado com os incisos I e II do *caput* do art. 3º da mesma Instrução, tanto por parte da XP, quanto por parte de seus diretores responsáveis pela norma e por controles internos, infrações que conjugadas são consideradas grave, em tese, para efeito do disposto no §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme estabelecido no artigo 38 da mencionada Instrução.



9. Por fim, a SMI ressaltou que durante a auditoria realizada nas plataformas, a pedido da Área, no período de janeiro/2018 a junho/2019, a BSM afirmou que “o grupo XP declarou não possuir informações a respeito do número de clientes impactados, número de clientes ressarcidos e número de clientes em avaliação para eventual ressarcimento (com ou sem processo de MRP em andamento)”, tendo tal situação persistido ao longo do ano de 2020.

## **DAS RESPONSABILIDADES**

10. Diante do exposto, a SMI propôs a responsabilização de:

### 10.1 XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A. -

(i) pela ineficácia do seu plano de contingência, em razão da não divulgação adequada dos canais de atendimento de contingência aos seus clientes e do não atendimento, em tempo razoável, aos seus clientes em situações de contingência, ao longo de 2019 e 2020, o que configura infração, em tese, ao art. 6º da então vigente ICVM 380;

(ii) pelas reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da Clear, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, ao longo de 2019 e 2020, demonstrando ausência da diligência que deve pautar o exercício das atividades do intermediário, configurando, em tese, infração ao art. 30, caput, da então aplicável ICVM 505, considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(iii) pelas reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da Clear, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, ao longo de 2019 e 2020, demonstrando não ter a XP realizado suas atividades com diligência para com seus clientes, caracterizando implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, caput, em infração, em tese, ao artigo 3º, incisos I e II da ICVM 505, vigente à época, considerada infração grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(iv) pelas reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da Clear, de setembro a dezembro/2020, não evidenciando a XP ter disponibilizado estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não ter preservado o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, o que configura infração, em tese, ao §1º do art. 32 da ICVM 505, a partir dos aperfeiçoamentos trazidos pela ICVM 612, em vigor desde 01.09.2020, cuja infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução; e

(v) pelas reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da Clear, de setembro a dezembro/2020, na vigência da ICVM 612, não evidenciando a XP ter disponibilizado estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não ter preservado o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, caracterizando implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos referentes ao §1º do art. 32, em infração, em tese, ao artigo 3º,

incisos I e II da ICVM 505, vigente à época, considerada infração grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

10.2 CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO, na qualidade de diretor responsável pela norma, função referida no art. 4º, *caput*, inciso I, da então vigente ICVM 505, desde 16.07.2019 -

(i) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de 16.07.2019 a dezembro/2020, permitindo que a XP, contrariamente ao art. 30, *caput*, realizasse suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável pela norma, ao §4º do art. 4º da ICVM 505, vigente à época, por ausência de diligência esperada de um profissional em sua posição. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(ii) por não ter implementado, de forma adequada, as regras referentes ao art. 30, *caput*, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de 16.07.2019 a dezembro/2020, o que permitiu à XP realizar suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável pela norma, ao art. 3º, inciso I, da ICVM 505, vigente à época, por implementação inadequada de regras. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(iii) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, de setembro a dezembro/2020, na vigência da ICVM 612, permitindo que a XP, contrariamente ao §1º do art. 32, na vigência da ICVM 612, não disponibilizasse estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não ter preservado o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável pela norma, ao §4º do art. 4º da ICVM 505, vigente à época. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução; e

(iv) por não ter implementado, de forma adequada, as regras referentes ao §1º do art. 32, na vigência da ICVM 612, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, de setembro a dezembro/2020, o que permitiu à XP não disponibilizar estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não preservar o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, configurando infração, pelo diretor responsável pela norma, ao art. 3º, inciso I, da ICVM 505, vigente à época, por implementação inadequada de regras. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

10.3 GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL, na qualidade de diretor responsável pela norma, função referida no art. 4º, *caput*, inciso I, da ICVM 505, vigente à época, no período compreendido entre 22.08.2014 e 15.07.2019 -

(i) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de janeiro a 16.07.2019, permitindo que a XP, contrariamente ao art. 30, *caput*, realizasse suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, pelo diretor responsável pela norma, ao §4º do art. 4º da ICVM 505, vigente à época, por ausência de diligência esperada de um profissional em sua posição. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução; e

(ii) por não ter implementado, de forma adequada, as regras referentes ao art. 30, *caput*, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de janeiro a 16.07.2019, o que permitiu à XP realizar suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável pela norma, ao art. 3º, inciso I, da ICVM 505, por implementação inadequada de regras. A infração é considerada falta grave para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

10.4 BERNARDO AMARAL BOTELHO, na qualidade de diretor de controles internos, função referida no art. 4º, *caput*, inciso II, da ICVM 505, vigente à época, desde 16.07.2019 -

(i) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de 16.07.2019 a dezembro/2020, permitindo que a XP, contrariamente ao art. 30, *caput*, realizasse suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável pela norma, ao §4º do art. 4º da ICVM 505, por ausência de diligência esperada de um profissional em sua posição. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(ii) por não ter implementado, de forma adequada, os procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, *caput*, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de 16.07.2019 a dezembro/2020, o que permitiu à XP realizar suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável por controles internos, ao art. 3º, inciso II, da ICVM 505, por implementação inadequada de procedimentos e controles internos. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução;

(iii) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na

Plataforma PIT da *Clear*, de setembro a dezembro/2020, na vigência da ICVM 612, permitindo que a XP, contrariamente ao §1º do art. 32, na vigência da ICVM 612, não disponibilizasse estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não ter preservado o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável por controles internos, ao §4º do art. 4º da ICVM 505. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução; e

(iv) por não ter implementado, de forma adequada, os procedimentos e controles internos referentes ao §1º do art. 32, na vigência da ICVM 612, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, de setembro a dezembro/2020, o que permitiu à XP não disponibilizar estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não preservar o atendimento aos clientes, seja em períodos normais, seja em picos de demanda, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável por controles internos, ao art. 3º, inciso II, da ICVM 505, por implementação inadequada de procedimentos e controles internos. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

10.5 FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA, na qualidade de diretor de controles internos, função referida no art. 4º, *caput*, inciso II, da ICVM 505, vigente à época, no período compreendido entre 17.05.2016 e 15.07.2019 -

(i) por ter permitido as reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de janeiro a 16.07.2019, permitindo que a XP, contrariamente ao art. 30, *caput*, realizasse suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável por controles internos, ao §4º do art. 4º da ICVM 505, por ausência de diligência esperada de um profissional em sua posição. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução; e

(ii) por não ter implementado, de forma adequada, os procedimentos e controles internos referentes ao art. 30, *caput*, em razão da constatação, pelo que dispõe o §3º, inciso I, combinado com o §2º, ambos do art. 3º, de reiteradas ocorrências de instabilidades na Plataforma PIT da *Clear*, acompanhadas de falhas de atendimento de contingência, de janeiro a 16.07.2019, o que permitiu à XP realizar suas atividades sem a diligência devida para com seus clientes, configurando infração, em tese, pelo diretor responsável por controles internos, ao art. 3º, inciso II, da ICVM 505, por implementação inadequada de procedimentos e controles internos. A infração é considerada falta grave, em tese, para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

11. Em 18.06.2021, XP INVESTIMENTOS, BERNARDO BOTELHO, CARLOS FERREIRA, FABRÍCIO ALMEIDA e GUILHERME BENCHIMOL apresentaram proposta conjunta para celebração de Termo de Compromisso, na qual se comprometeram a pagar à CVM o montante de R\$ 1.050.000,00 (um milhão e cinquenta mil reais), em parcela única, distribuído da seguinte forma:

11.1 XP - R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais); e

11.2 BERNARDO BOTELHO, CARLOS FERREIRA, FABRÍCIO ALMEIDA e GUILHERME BENCHIMOL - R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) a serem pagos individualmente por cada Diretor.

12. Em sua manifestação, os PROPONENTES alegaram, resumidamente que: (i) a atualização e melhoria dos controles internos, dos sistemas de tecnologia da informação, e dos procedimentos de contingência da *Clear*, foram e vem sendo efetivamente implementadas; (ii) houve relevante redução nas situações de instabilidade na plataforma da *Clear* e no número de reclamações; e (iii) que todos os investidores que formularam reclamações procedentes foram indenizados.

### **DA PRIMEIRA MANIFESTAÇÃO DA PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA - PFE/CVM**

13. Em razão do disposto no art. 83 da então vigente Instrução CVM Nº 607/19 (“ICVM 607”), na NOTA n. 00035/2021/GJU - 2/PFE-CVM/PGF/AGU e respectivos Despachos, a Procuradoria Federal Especializada junto à CVM (“PFE/CVM”) ao apreciar os aspectos legais da proposta conjunta de Termo de Compromisso apresentada solicitou da SMI a seguinte providência, abaixo transcrita, para que pudesse proferir o seu juízo sobre a legalidade da proposta conjunta apresentada:

“(...) muito embora a acusação faça referência a irregularidades que foram constatadas, durante espaço de tempo específico (anos de 2019 e 2020), levando em conta que as falhas relatadas requerem aprimoramento na plataforma disponibilizada aos investidores e a aplicação de soluções de tecnologia aos controles internos e às vias de atendimento ao cliente, **solicita-se à r. SMI, que informe se considera que as medidas adotadas pela XP, de fato, fizeram as irregularidades cessarem**. Isto é, se a XP vem oferecendo estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade das operações que intermedeia; se os canais de contingência preservam o atendimento aos clientes e se os procedimentos e controles internos estão adequados às exigências regulamentares.

**No que diz respeito à correção da irregularidade**, verifica-se que o termo de acusação relata a existência de diversas reclamações que apontam prejuízos a serem indenizados aos investidores. Dessa forma, **solicita-se, ainda, que a r. SMI informe se os prejuízos constatados foram, de todo, indenizados.**” *(Grifado)*

### **DA PRIMEIRA MANIFESTAÇÃO DA SMI SOBRE O CUMPRIMENTO DOS REQUISITOS LEGAIS DA PROPOSTA CONJUNTA**

14. Em cumprimento à exigência retro mencionada, a SMI apresentou as seguintes

consideração, abaixo transcritas:

#### “Cessação das irregularidades

Quanto à estrutura de tecnologia da informação compatível com o volume, natureza e complexidade das operações que intermedeia e aos canais de contingência, esta área técnica entende que a Corretora XP deve apresentar:

(i) proposta de ‘Acordo de Nível de Serviço’ (*Service Level Agreement*) – SLA, nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020, tanto para latência quanto para canais de atendimento em caso de interrupção, por cada um dos canais de contingência disponibilizados: telefone, e-mail, chat etc.;

(ii) pareceres conclusivos trimestrais, durante doze meses, elaborados por auditor com expertise em TI, com certificação comprovada CISA, ISTQB, ou similar, contendo dados de latência da plataforma de negociação da CLEAR e prazos de atendimento pelos canais de contingência da CLEAR, a partir do SLA definido pela Corretora XP;

(iii) parecer conclusivo, elaborado por auditor com expertise em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela Corretora XP em sua proposta, ou propondo novas medidas a serem implantadas pela corretora, objetivando a redução expressiva das instabilidades na plataforma da CLEAR e das falhas de atendimento;

(iv) relatórios mensais, a serem elaborados pela Corretora XP, sobre o andamento dos planos de ação, pelo período de um ano; e

(v) após a apresentação de doze relatórios mensais pela Corretora XP, novo parecer conclusivo, elaborado por auditor com expertise em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela Corretora XP ou pelo auditor, com os objetivos elencados no item “iii” acima.

#### Indenização dos prejuízos

Quanto à indenização dos prejuízos, esta área técnica entende que a Corretora XP deve apresentar:

(i) planilha discriminando quais clientes, dentre aqueles que reclamaram de instabilidades da plataforma e/ou falhas de atendimento entre 2019 e 2020 e constantes no Termo de Acusação, foram ressarcidos, apresentando os motivos para procedência ou improcedência das reclamações; e

(ii) relatório trimestral, pelo período de doze meses, contendo (a) as reclamações recebidas pela Ouvidoria da CLEAR e pela CVM, referentes às instabilidades na plataforma e falhas de atendimento aos clientes; (b) a data de recebimento das reclamações e de atendimento das

mesmas; e (c) o tratamento dado a tais reclamações (procedente ou improcedente, e se houve ou não o ressarcimento).”

## **DA SEGUNDA MANIFESTAÇÃO DA PROCURADORIA FEDERAL ESPECIALIZADA - PFE/CVM**

15. No PARECER n. 00074/2021/GJU-2/PFE-CVM/PGF/AGU e respectivos Despachos, a PFE/CVM, após manifestação da SMI, retro transcrita, apreciou os aspectos legais da proposta conjunta de Termo de Compromisso apresentada e concluiu, “**que não há demonstração de cumprimento dos requisitos legais objetivos imprescindíveis à solução consensual**”.<sup>[7]</sup>

16. Em relação aos requisitos constantes dos incisos I (cessação da prática) e II (correção das irregularidades), a PFE/CVM considerou, em resumo, que:

*“No que diz respeito ao primeiro, firmou-se nesta Casa o entendimento de que se ‘as irregularidades imputadas tiverem ocorrido em momento anterior e não se tratar de ilícito de natureza continuada ou não houver nos autos quaisquer indicativos de continuidade das práticas apontadas como irregulares, considerar-se-á cumprido o requisito legal, na exata medida em que não é possível cessar o que já não existe.’(…)”*

Verifica-se no presente caso que a área técnica se manifestou no sentido de que: (...)

- o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores e a XP não mencionou esse ponto em sua proposta de Termo de Compromisso;
- na proposta de Termo de Compromisso apresentada, a XP não encaminhou os gráficos atuais que comprovem que a capacidade de atendimento simultâneo aos clientes foi aumentada e que possibilita o atendimento aos clientes em momentos de forma eficiente, inclusive, em momentos de pico;
- sobre os planos de ação apontados pela XP para aprimoramento da plataforma de negociação, registrou que nenhum deles é passível de aferição por esta área técnica, sendo necessária uma auditoria de TI para atestar a efetividade e suficiência de tais planos de ação, conforme será detalhado no item III – daí a contraproposta da CVM, transcrita no relatório;
- as informações trazidas pela XP indicam redução, mas não a cessação da prática: são 46 reclamações procedentes; ademais, há que se registrar que esse critério de procedência ou improcedência é dado pela própria XP, sendo, portanto, parcial;
- quanto às reclamações mencionadas no Despacho

da SMI, de 29.05.2021 (...), a proposta da XP não menciona de modo específico as instabilidades ocorridas em 30/11/2020 e 01/12/2020, nem suas razões ou evidências de melhoria para tais instabilidades.

Diante do que relatado, verifica-se que **a proponente não demonstrou que houve cessação do ilícito, nem que houve indenização de prejuízos apontados pela acusação**. Dessa forma, neste momento, não é possível a celebração de Termo de Compromisso.” **(Grifado)**

17. Adicionalmente, a PFE/CVM destacou:

“Com efeito, **uma vez que as falhas nos processos e controles internos da corretora ainda não foram de todo sanadas, é possível que tal circunstância seja analisada tanto sob a ótica da (não) cessação da irregularidade, como também pela ótica da (não) correção da irregularidade**. Em um caso ou em outro, fato é que a irregularidade persiste, motivo suficiente a caracterizar o impeço ao acordo.

Some-se a isso o fato de que **há investidores que, a despeito dos prejuízos sofridos, não foram devidamente ressarcidos, não contendo a proposta apresentada pelos proponentes qualquer sinalização de oferta de recomposição destes prejuízos**. É verdade, pelo que se extrai do termo de acusação, que muitos se valeram do MRP e, quanto a estes, não pesam maiores preocupações. Porém, há tantos outros - alguns inclusive identificados em reclamação formulada diretamente à CVM - que não recorreram a este instrumento de indenização, não tendo a corretora sequer respondido à indagação sobre a quantificação de pessoas impactadas por sua conduta, conforme registrado nos §§ 143 e 144 do termo de acusação.

Somados estes motivos, **outra conclusão não se vislumbra que a de não recomendação pela celebração de termo de compromisso com os ora proponentes**, tendo em vista o descumprimento dos requisitos *conditio sine qua non* à legalidade do acordo.” **(Grifado)**

## **DA PRIMEIRA DELIBERAÇÃO DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO**

18. Em reunião realizada em 19.10.2021<sup>[8]</sup>, o Comitê de Termo de Compromisso (“Comitê” ou “CTC”), ao analisar os termos da proposta conjunta apresentada deliberou por opinar junto ao Colegiado pela sua rejeição em razão (i) do óbice apontado pela PFE, tendo em vista a não cessação da prática e não correção da irregularidade (danos individuais); (ii) da gravidade em tese<sup>[9]</sup> das infrações objeto do processo, relacionadas às instabilidades da plataforma de negociação da *Clear* (art. 30, *caput*, da ICVM 505, vigente à época) e da estrutura de tecnologia não



compatível (art. 32, § 1º, da ICVM 505, vigente à época); (iii) do número expressivo de investidores prejudicados em virtude das condutas praticadas pela Corretora, evidenciado pelo quantitativo de reclamações recebidas pela CVM; (iv) do histórico de XP, FABRÍCIO ALMEIDA e GUILHERME BENCHIMOL, que já teriam celebrado Termo de Compromisso com a CVM [\[10\]](#) sobre irregularidade correlata, o Órgão entendeu que o melhor desfecho para o caso seria o julgamento pelo Colegiado da CVM.

19. Ao serem comunicado da decisão do Comitê, os Representantes dos PROPONENTES solicitaram a realização de reunião com os membros do CTC, que foi realizada no dia 16.11.2021 [\[11\]](#).

20. Na referida reunião, os PROPONENTES afirmaram ter intenção de firmar Termo de Compromisso para o caso em tela e que, para tanto, estariam providenciando cumprimento dos apontamentos feito pela SMI.

21. Adicionalmente relataram dificuldades para identificar os investidores prejudicados (conseguiram identificar os nomes dos clientes da Corretora, mas não obtiveram informações adicionais) apontados na peça acusatória e solicitaram orientação do CTC, em conjunto com a SMI, para obterem listagem contendo informação sobre os referidos investidores prejudicados.

22. O Comitê, por sua vez, esclareceu os motivos da rejeição da proposta conjunta apresentada e, após consenso com a SMI sobre envio de planilha aos PROPONENTES com o nome dos investidores prejudicados, concedeu prazo para que fosse apresentada nova manifestação, de modo que o caso pudesse retornar para nova deliberação pelo Órgão.

23. Por fim, os Representantes dos PROPONENTES informaram que em relação aos óbices, *“a XP estaria apta a montar uma estrutura para levantá-los”* e que não havia interesse em *“adiar ou ganhar prazo adicional”* ao previsto para o envio do presente Parecer para a deliberação do Colegiado da CVM.

24. Finda a reunião, o Procurador-Chefe afirmou aos membros do Comitê de Termo de Compromisso que, na hipótese de os PROPONENTES atenderem às exigências apontadas pela SMI, o óbice jurídico estaria superado.

25. Tempestivamente, os PROPONENTES apresentaram nova proposta no montante de R\$ 3.150.000,00 (três milhões e cento e cinquenta mil reais), distribuídos da seguinte forma:

25.1 XP - R\$ 1.350.000,00 (um milhão e trezentos e cinquenta mil reais); e

25.2 BERNARDO BOTELHO, CARLOS FERREIRA, FABRÍCIO ALMEIDA e GUILHERME BENCHIMOL - R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) a serem pagos individualmente por cada Diretor.

26. Adicionalmente, os PROPONENTES apresentaram esclarecimentos quantos às exigências da SMI apostas no Capítulo 1 do Relatório SMI - *“Insuficiência de informações sobre os canais de atendimento da XP”*, itens 5 e 6, cuja análise e considerações da SMI, seguem abaixo transcritas:

#### **“I- Proposta original da SMI (...)**

1. Cessação das irregularidades detectadas:

A SMI demandou a apresentação:

1.1 - de proposta de ‘Acordo de Nível de Serviço’ (Service Level Agreement) - SLA (Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06/04/2020), para latência e canais de

contingência (...); e

1.2 - de auditorias e relatórios (...):

a) pareceres conclusivos trimestrais, durante doze meses, elaborados por auditor com expertise em TI, com certificação comprovada CISA, ISTQB, ou similar, contendo dados de latência da plataforma de negociação da Clear e prazos de atendimento pelos canais de contingência da Clear, a partir do SLA definido pela XP;

b) parecer conclusivo, elaborado por auditor com expertise em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP em sua proposta, ou propondo novas medidas a serem implantadas pela corretora, objetivando a redução expressiva das instabilidades na plataforma da Clear e das falhas de atendimento;

c) relatórios mensais, a serem elaborados pela XP, sobre o andamento dos planos de ação, pelo período de um ano;

d) após a apresentação de doze relatórios mensais pela XP, novo parecer conclusivo, elaborado por auditor com expertise em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP ou pelo auditor, com os objetivos elencados no item “b” acima; e

e) relatório trimestral, pelo período de doze meses, contendo (i) as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Clear e pela CVM, referentes às instabilidades na plataforma e falhas de atendimento aos clientes; (ii) a data de recebimento das reclamações e de atendimento das mesmas; e (iii) o tratamento dado a tais reclamações (procedente ou improcedente, e se houve ou não o ressarcimento), de modo a acompanhar a indenização dos prejuízos aos investidores.

2. Indenização de prejuízos individualizados

A SMI havia exigido a apresentação de planilha discriminando quais clientes, constantes no Termo de Acusação, foram ressarcidos, apresentando os motivos para procedência ou improcedência das reclamações (...)

Indenização de danos difusos

A SMI propôs o pagamento de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), sendo R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais), para a Corretora XP e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para cada um dos quatro diretores (...)

## **II- Proposta apresentada pela XP (...)**

1. Cessação das irregularidades detectadas

1.1. SLA: a XP apresentou o documento intitulado “Indicadores de níveis de serviço - SLA” (...), entendido pela SMI como satisfatório.

1.2. Auditorias e relatórios: a XP se comprometeu sem ressalvas a entrega-los (...) e a contratar uma das “Big 4” (...) para tanto.

## 2. Indenização de prejuízos individualizados

A XP apresentou planilha (...)

## 3. Indenização de danos difusos

A XP propôs o pagamento de R\$ 3.150.000,00 (três milhões, cento e cinquenta mil reais), sendo R\$ 1.350.000,00 (um milhão, trezentos e cinquenta mil reais) para a Corretora XP e R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) para cada um dos quatro diretores (...)

### **III - Sugestões da SMI para aperfeiçoamento da proposta da XP**

1. Em relação à cessação das irregularidades, tendo em vista a **insuficiência detectada de informações sobre os canais de atendimento da XP** para evidenciar que seus documentos internos e páginas eletrônicas são coerentes e possuem todas as informações sobre canais de atendimento e contingência de modo completo, propõe-se os seguintes aperfeiçoamentos:

a) a inclusão do e-mail [contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br) no item 7.3.1 da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...);

b) a inclusão dos canais de contingência na sessão Canais de Atendimento na página eletrônica da Clear (<https://corretora.clear.com.br/atendimento/>), e não apenas dentro da sessão de perguntas e respostas frequentes (FAQ);

c) a disponibilização do documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” na página eletrônica da Clear, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores, já que ele é parte integrante do Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças;

d) a inclusão, no documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP”, de informações atualizadas sobre os canais de atendimento e contingência, (ou remissão à página eletrônica com os dados completos e suficientes sobre o tema);

e) a disponibilização do documento “Manual de Risco” na página eletrônica da Clear, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores.

2. No tocante à indenização dos prejuízos, considerando que a planilha apresentada pela XP (...) não foi suficiente para evidenciar sua diligência nesse sentido, e que a indenização é um dos requisitos de admissibilidade de termos de compromisso, nos termos do artigo 11, §5º, II, da Lei nº 6.385, de 07/12/1976, propõe-se a apresentação, pela XP: de nova planilha discriminando quais clientes, dentre aqueles que reclamaram de instabilidades da plataforma e/ou falhas de atendimento entre 2019 e 2020 e constantes no Termo de Acusação, cujas

reclamações foram recebidas pela CVM e disponibilizadas à XP nos autos desse processo, foram ressarcidos, apresentando os motivos para procedência ou improcedência das reclamações.

3. Em relação à indenização à CVM por danos difusos, a SMI considera adequada a sua avaliação inicial, valendo ressaltar, no entanto, que nos termos da governança do CTC, a SMI não vota no presente caso.

## **Anexo I**

### **I - Breve Resumo e status do Processo CVM:**

(...)

### **II - Resumo dos pontos do Termo de Acusação e das Propostas de Termo de Compromisso elaboradas pela XP:**

(...)

#### **II.1) Insuficiência de informações sobre os canais de atendimento da XP:**

11. Verificou-se que, para situações de contingência, a XP divulga aos clientes apenas seus canais telefônicos, e não disponibiliza os endereços eletrônicos, restando caracterizada infração pela XP ao art. 6º da ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores.

12. A XP não havia mencionado esse ponto em sua primeira proposta de Termo de Compromisso (...)

13. Nessa oportunidade (...), a XP informa que, em decorrência de recente auditoria conduzida pela BSM, elaborou o documento intitulado “Procedimento em caso de indisponibilidade/instabilidade de plataformas”, que pode ser encontrado na página eletrônica da Clear (<https://www.clear.com.br/site/plataformas/plataformas>). O referido documento prevê os endereços de e-mail e telefones por meio dos quais os clientes podem entrar em contato com a XP em situações de instabilidade ou indisponibilidade de plataforma.

14. Entendemos que a iniciativa de divulgar os canais de atendimento por meios diversos é importante para os investidores, todavia, a edição do mencionado documento não resolve *per se* a questão colocada no item III.1 do TA (...)

15. Primeiramente, porque a página só pôde ser localizada por meio da indicação do *link* contida na proposta, mas não foi encontrada intuitivamente na própria página eletrônica da Clear - ou seja, essa nova disponibilização dos canais de atendimento alternativos e em situação de contingência não é facilmente disponibilizada aos clientes, tendo, portanto, pouca utilidade em casos de necessidade

premente de atendimento.

16. Em segundo lugar, no item III.1 do TA (...) discorreremos em detalhes sobre as inconsistências na disponibilização das informações sobre os canais de atendimento da XP, que geram sua insuficiência e, conseqüentemente, o descumprimento ao art. 6º da ICVM 380.

17. Nos documentos analisados à época, percebemos que a XP divulgava os canais de atendimento em situações normais e de contingência em sua página eletrônica e, além disso, em três normativos internos: “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...), “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” (...) e “Manual de Risco” (...)

18. Todavia, as informações constantes na página eletrônica e em cada um desses documentos eram dissonantes entre si: em alguns havia apenas os números de telefone, em outros, apenas um dos endereços de e-mail.

19. Na nova proposta de Termo de Compromisso (...), foi anexada a versão 7, de 30/09/2020, da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...). Em seu item 7.3.1, ele traz os telefones de contato para que, em caso de indisponibilidade dos clientes realizarem suas operações via internet, a Mesa de Operações execute as ordens por eles emanadas.

20. Em pesquisas efetuadas pela GMN, não foi localizada na página eletrônica da XP ou da Clear o documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” atualmente em vigor.

21. Cumpre registrar que, no Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças, o cliente se declara ciente das regras contidas no documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP”, assim, é importantíssimo que tal documento seja disponibilizado de modo fácil aos clientes e que contenha informações atualizadas, inclusive sobre os canais de atendimento e contingência, ou que faça remissão à página eletrônica com os dados completos e suficientes sobre o tema.

22. Sobre o Manual de Risco, a nova proposta de Termo de Compromisso (...) informa que está disponibilizado na página eletrônica da Clear. Mas o caminho para encontrá-lo é tão pouco intuitivo que na própria proposta consta um passo a passo de como localizar tal documento (...)

23. No item 7 do Manual de Risco é informado o e-mail [contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br), o qual tem o relevante objetivo de receber ordens de liquidação de posição de investidores, em caso de indisponibilidade ou instabilidade de plataformas. Esse e-mail não é apresentado no documento “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...)

24. Por sua vez, na página eletrônica da Clear (<https://corretora.clear.com.br/atendimento/>), o referido e-mail só pode ser acessado por meio da sessão de Perguntas Frequentes. Na sessão canais de atendimento, que parece ser mais intuitiva ao investidor em momentos de instabilidades, há os números de telefone indicados na nova proposta de Termo de Compromisso, porém, não há a indicação do e-mail [contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br).

25. Por tudo isso, e especialmente por não evidenciar que seus documentos internos e páginas eletrônicas contém todas as informações sobre canais de atendimento e contingência de modo coerente e completo, entendemos que o item III.1 do TA (...) não será atendido integralmente pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

26. Diante disso, a SMI apresentará sugestão para atender esse ponto específico, a ser detalhada adiante no item V - Sugestões de Aperfeiçoamento.

## **II.2) Ineficácia do Plano de Contingência:**

27. O Termo de Acusação concluiu, após análise de diversas reclamações de investidores protocoladas na CVM, na BSM, junto aos processos de Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos e no Reclame Aqui, que a capacidade de atendimento da XP não se mostrou suficiente para que todos os seus clientes pudessem ser atendidos em um tempo razoável, restando caracterizada infração pela XP ao art. 6º da ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores.

28. Na proposta de Termo de Compromisso anterior (...) a XP não havia encaminhado evidências de melhorias em sua capacidade de atendimento (como por exemplo, diminuição do tempo de espera dos clientes nos canais telefônicos e chats).

29. Também não havia demonstrado: (i) melhoria no tempo para contato com a mesa de operações, atendimento alternativo em casos de instabilidade ou indisponibilidade das plataformas de negociação; (ii) gráficos demonstrando melhorias na quantidade de atendimentos, ou diminuições no número de incidentes mensais; e (iii) atualização do documento “Plano de Continuidade de Negócios”, aprovado em 19/08/2019 (...), nem de outros documentos internos relacionados a procedimentos e controles internos para assuntos ligados à contingência.

30. Na nova proposta de Termo de Compromisso (...), em relação ao item (i) acima, a XP encaminhou gráfico demonstrando que 95% dos clientes são atendidos dentro de até 60 segundos após o contato em setembro de 2021

(...), e, no tocante ao item (ii), gráfico com a redução no volume de contatos na comparação entre janeiro e agosto de 2021 (...). Há outro gráfico, ainda, demonstrando redução expressiva no número de atendimento de clientes com fila, versus o atendimento de clientes atendidos sem fila, no período de janeiro de 2020 a setembro de 2021 (...)

31. Em relação ao item (iii), foi encaminhada a versão atualizada da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...), que trata o “conjunto de atividades fundamentais que devem ser desenvolvidas no enfrentamento de cenários de interrupções prolongadas dos ambientes físicos e/ou tecnológicos”.

32. Ainda, foi apresentado o Relatório de Continuidade de Negócios (...), documento que, segundo a XP, relata o resultado dos chamados testes de Disaster Recovery realizados em 2021 – testes periódicos aplicados ao Plano de Continuidade de Negócios com o objetivo de assegurar a devida estratégia de continuidade das atividades. O relatório conclui que todos os testes se mostram satisfatórios.

33. Entendemos que o item III.2 do TA (...) será atendido pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

### **II.3) Insuficiência da Capacidade de Atendimento:**

34. O Termo de Acusação discorreu sobre a capacidade de atendimento não ser suficiente para que todos os seus clientes possam ser atendidos em um tempo razoável, restando caracterizada infração pela XP ao art. 6º da ICVM 380, na medida em que o plano de contingência adotado se mostrou ineficaz ao não atingir o objetivo de preservar o atendimento aos investidores.

35. Na proposta de Termo de Compromisso anteriormente apresentada (...), a XP não havia encaminhado os gráficos atuais que comprovassem (i) o aumento da capacidade de atendimento simultâneo aos clientes; (ii) que o chat destinado ao atendimento aos clientes funciona de forma eficiente em dias de grande movimentação na Bolsa; e (iii) o aumento de capacidade de atendimento aos clientes em períodos normais e de picos de demanda.

36. Na nova proposta de Termo de Compromisso (...), a XP apresentou diversos gráficos que indicam melhoria nos níveis de atendimento (...), redução do tempo de espera pelos clientes (...) e diminuição do número de chamadas por funcionário (...). Segundo a XP, houve aumento de funcionários nos canais de atendimento, mas a base de clientes da *Clear* também foi incrementada expressivamente - 121% de janeiro de 2020 a setembro de 2021 (...)

37. O gráfico que entendemos mais relevante é aquele que evidencia a queda no número de incidentes críticos

(que afetam clientes) no ano de 2021 em comparação a 2020 – houve diminuição de 233 para 32 incidentes (...). De fato, foram recebidas menos reclamações sobre falhas de atendimento e instabilidades na *Clear*, pela CVM, em 2021, em relação ao ano de 2020.

38. Assim, apesar de não ter encaminhado evidências específicas de melhorias do funcionamento de seus canais de atendimento em picos de demanda, e dias de grande movimentação na Bolsa, entendemos que esse ponto está englobado dentro das demonstrações de aperfeiçoamentos gerais nos canais de atendimento.

39. Entendemos que o item III.3 do TA (...) será atendido pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

#### **II.4) Instabilidades na Plataforma de Negociação:**

40. Nesse item, o Termo de Acusação evidenciou as instabilidades nas plataformas de negociação – especialmente da *Clear* – e a recorrência nas falhas de atendimento principal e alternativo, ao longo de 2019 e 2020, significando descumprimento ao *caput* do art. 30 da ICVM 505/11, bem como ao inciso I do §3º cumulado com o *caput* do mesmo §3º, ambos do artigo 3º da Instrução CVM nº 505/11, ambos considerados faltas graves para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

41. A proposta de Termo de Compromisso anteriormente apresentada pela XP (...) havia apresentado planos de ação supostamente voltados a corrigir tais questões. Todavia, a eficácia dos referidos planos de ação não pôde ser aferida por essa área técnica, sendo necessária a análise por auditoria independente, com expertise em Tecnologia da Informação.

42. Sobre isso, na nova proposta do Termo de Compromisso (...) a XP se comprometeu a apresentar os pareceres de auditores independentes e os relatórios propostos pela SMI (...)

43. De todo modo, mencionamos aqui um ponto relevante sobre os planos de ação apontados pela XP na nova proposta do Termo de Compromisso (...):

44. Em dezembro de 2020, a *Clear* substituiu a plataforma PIT de negociação, adotada em 2020, à época dos incidentes, para a chamada “*Clear Pro*”, o que, segundo a XP, “*gerou uma melhoria na performance e estabilidade das aplicações*”.

45. Entendemos que o item III.4 do TA (...) será atendido pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

#### **II.5) Incompatibilidade da estrutura de tecnologia (art. 32, § 1º, da ICVM 505, em vigor a partir de**



**01/09/2020):**

46. Sobre as reclamações recebidas pela CVM em 06/11/2020 e em 04/12/2020, concluiu-se que a estrutura de tecnologia da informação da XP não era compatível com o volume, natureza e complexidade de suas operações, e não preserva o atendimento aos clientes, nem em períodos normais, nem naqueles de picos de demanda, verificando-se: (i) o descumprimento das regras, procedimentos e controles internos previstos no §1º do art. 32 da ICVM 505, em vigor desde 01/09/2020; e (ii) implementação inadequada de regras, procedimentos e controles internos, na leitura conjunta do inciso I do §3º com o caput do mesmo §3º, ambos do artigo 3º da Instrução CVM nº 505/11, ambos considerados faltas graves para os fins do §3º do art. 11 da Lei nº 6.385/76, conforme disposto no artigo 38 da mencionada Instrução.

47. A proposta de Termo de Compromisso anterior (...) havia apresentado a atualização do andamento dos planos de ação explicitados pela XP em 25/06/2020 (...) e detalhes sobre incrementos na área de TI.

48. De modo idêntico ao item anterior, os planos de ação não puderam ser avaliados por essa área, por falta de expertise técnica para tanto, porém, na nova proposta do Termo de Compromisso (...) a XP se comprometeu a apresentar os pareceres de auditores e relatórios propostos pela SMI (...)

49. Entendemos que o item III.5 do TA (...) será atendido pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

## **II.6) Número de Clientes Impactados:**

50. Durante a auditoria realizada nas plataformas, a pedido da Superintendência, no período de janeiro de 2018 a junho de 2019, a BSM afirmou que *“o grupo XP declarou não possuir informações a respeito do número de clientes impactados, número de clientes ressarcidos e número de clientes em avaliação para eventual ressarcimento (com ou sem processo de MRP em andamento)” (...)*

51. Tal situação se repetiu em 2020: quando demandada sobre a quantidade de clientes afetados pelas instabilidades e falhas havidas nos dias 09 e 11/03/2020, a XP não informou o número.

52. Na proposta de Termo de Compromisso anterior (...), a XP não apresentou esse número; do mesmo modo, na nova proposta (...), essa informação está ausente.

53. Em relação a esse ponto, no item 63 do documento elaborado por essa SMI (...), propusemos a apresentação, pela XP: *‘63. (...) ii) de relatório trimestral, pelo período de doze meses, contendo (i) as reclamações recebidas pela Ouvidoria da Clear e pela CVM, referentes às instabilidades na plataforma e falhas de atendimento aos clientes; (ii) a*

*data de recebimento das reclamações e de atendimento das mesmas; e (iii) o tratamento dado a tais reclamações (procedente ou improcedente, e se houve ou não o ressarcimento), de modo a acompanhar a indenização dos prejuízos aos investidores.'*

54. Tendo em vista que nos itens 68 e 76 de sua nova proposta de Termo de Compromisso (...) a XP se comprometeu expressamente a apresentar esse e os demais relatórios propostos pela SMI, entendemos que o item III.5 do TA (...) será atendido pela XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

### **III - Considerações sobre a Nova Proposta de Termo de Compromisso apresentada pela XP:**

55. A XP em sua nova proposta de Termo de Compromisso (...) alega, em suma, que:

a) após recente auditoria conduzida pela BSM, em cumprimento aos Ofícios-Circulares nº 3/2020-CVM/SMI e 6/2020-CVM/SMI, e ao Comunicado Externo 005/2021-PRE, atendeu prontamente as orientações recebidas e aperfeiçoou a questão de disponibilização de endereços eletrônicos e canais de comunicação, bem como a apresentação de 'Acordo de Nível de Serviço' (Service Level Agreement) – SLA;

b) os gráficos evidenciam a melhoria da capacidade de atendimentos da Clear como um todo no decorrer de 2021, tanto em períodos normais quanto em períodos de picos de demanda. Segundo a XP, a melhoria deu-se em virtude (i) do aumento do número de funcionários disponíveis para atendimento na mesa de operações; (ii) da diminuição no número de chamadas por atendente; e (iii) da redução do número de contatos de clientes com a mesa, mesmo num cenário de aumento expressivo da base de clientes da Clear;

c) foi disponibilizado o documento “Indicadores de níveis de serviço – SLA” na página eletrônica da Clear (<https://www.clear.com.br/site/plataformas/plataformas>), o qual demonstra o atendimento às orientações constantes nos Ofícios-Circulares nº 3/2020-CVM/SMI e 6/2020-CVM/SMI;

d) a política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” está devidamente atualizada, e passou a prever em seu item 7.3.1 as diferentes formas de atendimento disponíveis em períodos de contingência, com telefones e endereços de e-mail para contato (...);

e) em 2021 foram realizados testes periódicos aplicados ao mencionado “Plano de Continuidade de Negócios”, com o objetivo de assegurar a devida estratégia de continuidade das atividades, e o relatório consolidando os resultados dos testes (...), comprova *“o adequado funcionamento do Plano de Contingência e uma melhoria*

*no treinamento dos times envolvidos em caso de acionamento do Plano”;*

f) o funcionamento eficiente do chat em dias de grande movimentação foi comprovado pela redução relevante no tempo médio de atendimento e de resolução das chamadas, evidenciado por meio dos gráficos;

g) além dos gráficos, a diminuição no número de incidentes críticos, isto é, aqueles que afetam os clientes, pode ser comprovada por dados extraídos da ferramenta da empresa Service Now, utilizada pela Clear, segundo a qual os incidentes críticos caíram de 233 no ano de 2020 para 32 no ano de 2021; e

h) A XP se comprometeu a entregar os pareceres conclusivos demandados pela SMI (...) a serem elaborados por auditores independentes com expertise em Tecnologia da Informação, bem como a apresentar os relatórios a serem emitidos pela própria XP.

56. A seguir, analisaremos as questões levantadas pela PFE em seu parecer (...), atinentes à cessação das irregularidades apontadas no Termo de Acusação e à indenização dos prejuízos constatados no Termo de Acusação (...) e, na sequência, sobre a obrigação pecuniária.

### **III.1) Cessação das irregularidades apontadas no Termo de Acusação:**

57. Em sua proposta de Termo de Compromisso anterior (...), de forma a demonstrar que as irregularidades apontadas no TA haviam cessado, a XP elencou uma série de planos de ação, relacionados a aperfeiçoamentos em sua área de tecnologia da informação.

58. E, de modo a medir a efetividade dos referidos planos de ação, em sua contraproposta, a SMI demandou à XP a apresentação de auditorias e relatórios (...), no decorrer dos meses futuros, o que foi aceito sem ressalvas pela XP nos itens 68 e 76 de sua nova proposta de Termo de Compromisso (...)

59. Com isso, não se espera a eliminação das instabilidades, o que seria descabido. O propósito é que os incrementos em tecnologia realizados pela XP - a serem atestados por pareceres conclusivos - acarretem a diminuição expressiva das instabilidades de plataformas e falhas de atendimentos, sendo levadas a níveis aceitáveis - sempre a critério da SMI - para o porte de negócio.

60. E, na ocorrência de tais instabilidades, a XP deve garantir a disponibilização dos canais alternativos dentro dos Indicadores de níveis de serviço - SLA por ela mesma elaborados.

### **III.2) Indenização dos prejuízos constatados no Termo de Acusação:**

61. Na proposta de Termo de Compromisso anterior (...), a XP havia alegado que a integralidade das reclamações procedentes é indenizada.

62. Diante disso, a SMI demandou (...) que a XP apresentasse *'planilha discriminando quais clientes, dentre aqueles que reclamaram de instabilidades da plataforma e/ou falhas de atendimento entre 2019 e 2020 e constantes no Termo de Acusação, foram ressarcidos, apresentando os motivos para procedência ou improcedência das reclamações'*.

63. Na nova proposta de Termo de Compromisso, a XP apresentou tabela anexa (...), contendo as reclamações referidas no TA (...), e as seguintes informações a respeito: se foram julgadas procedentes ou improcedentes e por quais motivos, e se houve ressarcimento em cada caso.

64. O modelo da planilha foi elaborado pela SMI para que a XP preenchesse com os dados relativos ao ressarcimento ou não dos respectivos clientes.

65. Constata-se que, das 62 reclamações recebidas pela CVM e listadas no TA (um caso constou duplicado na planilha), apenas 8 foram consideradas procedentes e geraram ressarcimento pela XP e 29 foram consideradas improcedentes.

66. Nos 25 casos remanescentes, a XP informa que não considerou procedente ou improcedente - é a coluna "não se aplica" - pois não teve acesso à reclamação por seus canais internos, apenas pela CVM, por ocasião do presente processo.

67. Aqui, é importante esclarecer que as cópias das referidas reclamações estavam acostadas nos autos e foram disponibilizadas à XP, em diversas oportunidades, sendo a primeira delas em 26/03/2021 (...): o despacho SMI (...) deferiu vistas a todos os documentos integrantes do processo, incluindo as ditas reclamações.

68. A indenização dos prejuízos é um dos requisitos de admissibilidade de termos de compromisso, nos termos do artigo 11, §5º, II, da Lei nº 6.385, de 07/12/1976.

69. Assim, tendo em vista que a planilha apresentada pela XP não foi suficiente para comprovar esse requisito legal, a SMI apresentará sugestão para atender esse ponto específico, a ser detalhada adiante no item V - Sugestão de aperfeiçoamento.

### **III.3) Da obrigação de pagar:**

70. Na proposta de Termo de Compromisso anterior (doc 1287544), a XP ofereceu em pagamento R\$ 1.050.000,00 (um milhão e cinquenta mil reais), sendo R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) a serem pagos pela XP e R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil) a serem pagos individualmente por cada um dos quatro diretores. Esses

valores são muito próximos àqueles pagos no Termo de Compromisso firmado entre a CVM e a XP, em junho de 2020, relacionado a infrações a diversos dispositivos da ICVM 505, relativos a controles internos (...)

71. Na ocasião a SMI entendeu (...) que, no presente caso, deveriam ser considerados (i) a gravidade das infrações objeto do processo - instabilidades da plataforma de negociação da Clear (art. 30, 'caput', da ICVM 505), e estrutura de tecnologia não compatível (art. 32, § 1º, da ICVM 505); (ii) o número expressivo de investidores prejudicados em virtude das condutas praticadas pela XP, evidenciado pelo quantitativo de reclamações recebidas pela CVM, (iii) os antecedentes da XP, a qual já celebrou Termo de Compromisso com a CVM, no âmbito do Processo CVM nº 19957.001483/2018-26; e (iv) os termos do Anexo 63, grupo IV, item II, da ICVM 607 (em vigor à época da elaboração do documento), que estipula o valor máximo de pena-base pecuniária de R\$ 10.000.000,00.

72. Diante disso, a SMI propôs que a obrigação pecuniária a ser aplicada fosse de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), sendo R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais), para a Corretora XP e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para cada um dos quatro diretores objeto do TA.

73. Na nova proposta de Termo de Compromisso (...), a XP argumentou que o termo de compromisso pago pela XP em junho de 2020 (...) teve um dos maiores valores pagos para esse tipo de acusação.

74. Ademais, segundo a XP, o valor do termo de compromisso pretendido não deve ser majorado ao ponto de ficar tão próximo ao teto da pena para a conduta avaliada, no caso, R\$ 10 milhões, nos termos do Anexo A, grupo IV, item II, da Resolução CVM nº 45/21, que revogou a ICVM 607 e está em vigor desde 1º de outubro de 2021, com aplicação ao processo em curso.

75. Como atenuantes, a XP alega o fato de os diretores não serem reincidentes e, ainda, seu empenho em corrigir as falhas apontadas no TA, e diligência ao indenizar os investidores nas reclamações consideradas procedentes.

76. Dito isso, a XP propõe que o valor total seja majorado para R\$ 3.150.000,00 (três milhões, cento e cinquenta mil reais), sendo R\$ 1.350.000,00 (um milhão, trezentos e cinquenta mil reais) para a Corretora XP e R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais) para cada um dos quatro diretores objeto do TA.

77. Aqui cabem algumas considerações:

78. O processo no qual se deu o termo de compromisso anteriormente celebrado pela XP não é análogo ao processo atual. Logo, a menção ao processo anterior somente é cabível enquanto agravante e o valor ali arbitrado não deve ser considerado como base para o

cálculo do termo de compromisso ora pretendido.

79. Sobre o valor proposto pela SMI estar próximo ao teto de R\$ 10 milhões, salientamos que as violações tratadas no TA constituem infrações graves à ICVM 380 e à ICVM 505. Não há razão objetiva para que o valor ora discutido seja equiparado ao teto de R\$3 milhões, o qual é destinado às violações mais brandas, constantes no grupo III do Anexo A da Resolução CVM nº 45/21.

80. Em relação às atenuantes, somente com a apresentação das auditorias e relatórios propostos pela SMI poderá ser verificada a correção das falhas apontadas no TA, por enquanto o que há são meros indícios de correção.

81. Por fim, no tocante à alegada diligência ao indenizar os investidores, deve ser registrado que, de acordo com a planilha apresentada pela XP (...), menos de 15% das reclamações mencionadas no TA foi considerada procedente. Ademais, o julgamento sobre a procedência ou não das reclamações é completamente parcial, já que feito a critério exclusivo da XP.

82. Diante de tais considerações, essa SMI mantém a proposta de que a obrigação pecuniária a ser aplicada ao presente caso seja de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), sendo R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais), para a Corretora XP e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para cada um dos quatro diretores objeto do TA.

#### **IV - Sugestões da SMI para aperfeiçoamento:**

83. Nesse item, serão compiladas as sugestões da SMI para aperfeiçoamento da nova proposta de Termo de Compromisso feita pela XP (...)

84. Em relação à **insuficiência de informações sobre os canais de atendimento da XP**, para evidenciar que seus documentos internos e páginas eletrônicas são coerentes e possuem todas as informações sobre canais de atendimento e contingência de modo completo, propõe-se a apresentação, pela XP:

a) a inclusão do e-mail [contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br) no item 7.3.1 da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (...);

b) a inclusão dos canais de contingência na sessão Canais de Atendimento na página eletrônica da Clear (<https://corretora.clear.com.br/atendimento/>), e não apenas dentro da sessão de perguntas e respostas frequentes (FAQ);

c) a disponibilização do documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” na página eletrônica da Clear, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores, já que ele é parte integrante do Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças;

d) a inclusão, no documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP”, de informações atualizadas sobre os canais de atendimento e contingência, (ou remissão à página eletrônica com os dados completos e suficientes sobre o tema); e

e) a disponibilização do documento “Manual de Risco” na página eletrônica da Clear, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores.

85. No tocante à indenização dos prejuízos, considerando que a planilha apresentada pela XP (...) não foi suficiente para evidenciar sua diligência nesse sentido, e que a indenização é um dos requisitos de admissibilidade de termos de compromisso, nos termos do artigo 11, §5º, II, da Lei nº 6.385, de 07/12/1976, propõe-se a apresentação, pela XP: de nova planilha discriminando quais clientes, dentre aqueles que reclamaram de instabilidades da plataforma e/ou falhas de atendimento entre 2019 e 2020 e constantes no Termo de Acusação, cujas reclamações foram recebidas pela CVM e disponibilizadas à XP nos autos desse processo, foram ressarcidos, apresentando os motivos para procedência ou improcedência das reclamações.

86. Sem prejuízo dos itens 84 e 85 acima, fica mantida a contraproposta anterior da SMI (...), inclusive, quanto ao valor estipulado para a obrigação de pagar devida pela XP.” **(Grifos constam do original)**

## **DA SEGUNDA DELIBERAÇÃO DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO**

27. Em reunião realizada em 07.12.2021<sup>[12]</sup>, o Comitê de Termo de Compromisso ao analisar a nova proposta conjunta apresentada e após ouvir (i) o relato da SMI sobre as considerações acima relatadas e (ii) a manifestação da PFE/CVM no sentido da manutenção do óbice apontado em relação à necessidade de ressarcimento aos investidores prejudicados, deliberou por opinar junto ao Colegiado pela manutenção da rejeição da proposta conjunta de Termo de Compromisso apresentada.

28. Ao serem comunicado da decisão do Comitê, os Representantes dos PROPONENTES questionaram à Secretaria do Comitê quais teriam sido os motivos da manutenção da REJEIÇÃO, tendo sido devidamente informados dos motivos, razão pela qual, em 13.12.2021, foi apresentada uma terceira proposta conjunta de Termo de Compromisso analisada na seção seguinte.

## **DA TERCEIRA PROPOSTA CONJUNTA PARA CELEBRAÇÃO DE TERMO DE COMPROMISSO E DA TERCEIRA MANIFESTAÇÃO DA SMI**

29. Na terceira proposta conjunta apresentada, os PROPONENTES propuseram pagar à CVM, em parcela única, o montante de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), distribuídos da seguinte forma:

29.1 XP - R\$ 2.800.000,00 (dois milhões e oitocentos mil reais); e

29.2 BERNARDO BOTELHO, CARLOS FERREIRA, FABRÍCIO ALMEIDA e

GUILHERME BENCHIMOL - R\$ 550.000,00 (quinhentos e cinquenta mil reais) a serem pagos individualmente por cada Diretor.

30. Assim como foi realizada no parágrafo 26 supra, abaixo, serão transcritas as considerações da SMI sobre a proposta apresentada:

### **“Terceira proposta de TC pela Corretora XP**

#### **Cessaçã o das irregularidades considerando as medidas adotadas pela Corretora XP**

(...)

A segunda proposta de TC, apresentada pela Corretora XP, trouxe informações buscando evidenciar o atendimento aos pontos levantados pela SMI, pelo que se comprometeram a cumprir com os requisitos que seriam de cumprimento diferido.

Essas propostas da Corretora XP vão ao encontro do que a SMI considera adequado para atestar, dentro de um período de 12 meses, a efetividade das medidas já tomadas e que ainda serão adotadas pela Corretora XP para resolver o problema de instabilidade de plataforma e funcionamento dos canais de contingência da Clear.

#### **Indenizaçã o dos prejuízos aos investidores:**

A PFE havia requerido que a SMI informasse se os prejuízos constatados no Termo de Acusaçã o foram, de todo, indenizados.

A partir de planilha contendo as 63 reclamações (...), objeto do TA, a Corretora XP, após apresentar, de forma parcial suas justificativas (...), complementou sua manifestaçã o acerca das 25 reclamações restantes (...)

Nesse contexto, vamos avaliar as justificativas trazidas pela Corretora XP, com relaça o às 25 reclamações, pendentes de justificativa pela Corretora XP.

Parte delas, acerca de 18 reclamações destacadas em azul na tabela, ao final desse arrazoado, foram assim justificadas pela Corretora XP:

*‘Nã o foi possí vel identificar – seja no texto das reclamações, seja por meio de análise interna realizada pela XP – qualquer prejuízo quantificá vel a ser indenizado. Isso porque tais reclamações nã o mencionam operações específicas, nem identificam ou quantificam prejuízos concretos sofrido pelos investidores, tendo os clientes apenas expressado uma insatisfaça o geral com algum serviço ou produto da Clear. **Entendem, portanto, que nesses casos nã o há prejuízo a ser indenizado.***

[Durante a reuniã o do CTC, realizada em 14.12.2021, enquanto relatava o aqui transcrito, a SMI afirmou concordar com a XP nesse caso. Na ocasiã o, a PFE/CVM solicitou esclarecimentos adicionais da área, tendo a SMI esclarecido que nã o teria havido informaça o sobre o Reclamante sobre a operaça o realizada e o prejuízo



incorrido, de modo que não haveria, na visão da área, elementos para 'precificar' um possível ressarcimento e que a insatisfação dos Reclamantes estaria relacionada à instabilidade da plataforma.]

Com relação às 5 reclamações em rosa, a Corretora XP assim se justificou:

*'Clear não havia creditado dividendos e jcp. Apuraram que tal acontecimento foi um incidente pontual ocorrido no dia 06.03.2020, no qual houve atraso na disponibilização de tais valores devidos aos clientes. Em decorrência desse atraso, a Clear prontamente disponibilizou tais valores aos clientes.'*

As evidências de ressarcimento foram apresentadas pela Corretora XP, por meio de cópia dos extratos de conta de registro, de cada um dos 5 Reclamantes, demonstrando rubrica de dividendos e de jcp na data de 06/03/2020.

[Durante a reunião do CTC, realizada em 14.12.2021, a SMI trouxe a informação de que a XP teria trazido a informação que já teria realizado o ressarcimento de tais investidores, razão pela qual a SMI concordou com a XP nesse caso.]

A penúltima reclamação, em laranja, foi assim justificada pela Corretora XP:

*'A XP efetuou o ressarcimento à cliente, sob a rubrica 'Erro Operacional' e 'Crédito por Acordo Comercial'.'*

As evidências de ressarcimento foram apresentadas pela Corretora XP, por meio de cópia do extrato de conta de registro da Reclamante, demonstrando rubrica de erro operacional e de crédito por acordo comercial, respectivamente nas datas de 13 e de 17/03/2020.

[Durante a reunião do CTC, realizada em 14.12.2021, a SMI trouxe a informação de que a XP teria trazido a informação que já teria realizado o ressarcimento de tais investidores, razão pela qual a SMI concordou com a XP nesse caso.]

E por fim, a reclamação em verde, a Corretora XP justificou que:

*'Esse é o único caso que ainda não havia sido ressarcido. Informaram terem calculado o valor devido ao cliente e **creditaram o valor na conta do cliente (dia 10/dez).**'*

As evidências de ressarcimento foram apresentadas pela Corretora XP, por meio de cópia do extrato de conta de registro do Reclamante, demonstrando rubrica de acordo comercial, na data de **10/12/2021**.

[Durante a reunião do CTC, realizada em 14.12.2021, a SMI trouxe a informação de que a XP teria trazido a informação que já teria realizado o ressarcimento de tais investidores, razão pela qual a SMI concordou com a XP

nesse caso.]

Esta área técnica entende que as novas informações trazidas pela Corretora XP, em sua terceira proposta de TC, com relação às 25 reclamações pendentes de justificativas, são adequadas a se permitir concluir que foram indenizados os investidores, nos casos procedentes.

O mesmo, com relação às demais 38, que já haviam sido justificadas pela Corretora XP, em sua segunda proposta de TC, sobre sua procedência ou não, com o ressarcimento quando aplicável.

A seguir, segue a situação consolidada de cada uma das 63 reclamações, relacionadas na tabela abaixo." **(Grifos constam do original)**

Reclamante	Data da Reclamação	XP entendeu procedente ou improcedente?	Houve ressarcimento?
1. AG	07/03/2020	PROCEDENTE	SIM
2. ASP	13/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
3. AGT	07/03/2020	PROCEDENTE	SIM
4. BBM	26/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
5. CNGT	12/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
6. DM	07/03/2020	PROCEDENTE	SIM
7. ETT	08/03/2020	PROCEDENTE	SIM
8. EAS	09/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
9. GLPO	12/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
10. LGF	06/03/2020	PROCEDENTE	SIM
11. LFSJ	11/06/2020	PROCEDENTE	SIM
12. REL	26/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA

13.	TG	11/03/2020	PROCEDENTE	SIM
14.	USN	13/03/2020	PROCEDENTE	SIM
15.	ASB	17/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
16.	ARL	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
17.	AOB	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
18.	BPSC	11/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
19.	CJMD	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
20.	CG	26/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
21.	DBN	27/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
22.	DPG	10/07/2019	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
23.	EPC	27/03/2020	PROCEDENTE	SIM
24.	ERN	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
25.	EMR	08/03/2019	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
26.	EDS	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
27.	EN	17/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
28.	FOS	11/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
29.	GAA	10/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
30.	GLNGJ	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
31.	HKM	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA

32.	JDMF	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
33.	JAMF	07/03/2020	PROCEDENTE	NÃO, PELO VALOR SER MENOR QUE R\$ 0,01
34.	JPF	13/03/2020	IMPROCEDENTE	SIM, POR LIBERALIDADE
35.	JPCD	17/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
36.	JB	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
37.	LMS	12/02/2020	IMPROCEDENTE	SIM, POR LIBERALIDADE
38.	LCS	28/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
39.	MHF	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
40.	MAPS	13/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
41.	MWL	26/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
42.	MAS	12/03/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
43.	NGR	25/03/2020	PROCEDENTE	SIM
44.	OTB	04/03/2020	PROCEDENTE	SIM
45.	PHSF	09/06/2020	PROCEDENTE	SIM
46.	PHSF	10/06/2020	PROCEDENTE	SIM
47.	PHPM	28/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
48.	RADO	43991	PROCEDENTE	SIM
49.	RGS	05/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
50.	RGS	06/11/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA

51.	RGS	04/12/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
52.	RP	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
53.	RFC	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
54.	RSL	12/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
55.	RMS	02/03/2020	IMPROCEDENTE	SIM, POR LIBERALIDADE
56.	RMR	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
57.	RDS	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
58.	RTS	24/04/2020	IMPROCEDENTE	SIM, POR LIBERALIDADE
59.	RSA	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
60.	SHS	09/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
61.	TMB	10/06/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA
62.	TA	10/07/2019	PROCEDENTE	NÃO, POR NÃO HAVER ELEMENTOS PARA O RESSARCIMENTO
63.	VRO	27/02/2020	IMPROCEDENTE	NÃO SE APLICA

### **DA TERCEIRA DELIBERAÇÃO DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO**

31. Na reunião realizada em 14.12.2021<sup>[13]</sup>, após relato da SMI sobre as considerações acima transcritas, a Área afirmou considerar o fato de a Resolução CVM nº 45/2021 prever, em seu Anexo 63, que a pena-base máxima para esse tipo de conduta como sendo R\$ 10 milhões, bem como que a área não vislumbrava dolo na conduta dos PROPONENTES, razão pela qual mantinha o seu posicionamento de que para uma saída do caso por meio da celebração de Termo de Compromisso os PROPONENTES deveriam pagar à CVM o montante de R\$ 8 milhões, o que seria o mais adequado para o presente caso, tendo, por fim, destacado a repercussão do caso à época dos fatos.

32. A representante da PFE/CVM presente à reunião, após as informações apresentadas pela SMI, manifestou-se no sentido de levantar o óbice anteriormente apontado.

33. Por sua vez, o Superintendente Geral inicialmente sugeriu reduzir o valor para cada uma das pessoas naturais para R\$ 800 mil e que fosse mantido o valor de

negociação junto à pessoa jurídica no valor de R\$ 4 milhões, conforme sugerido pela SMI. No entanto, após esclarecimentos adicionais prestados pela SMI sobre o caso, o SGE reformulou seu posicionamento e concordou com a sugestão de negociação da SMI.

34. Nesse sentido e considerando, em especial: (i) o disposto no art. 86, *caput*, da Resolução CVM nº 45/2021; (ii) o fato de a conduta ter sido praticada após a entrada em vigor da Lei nº 13.506, de 13.11.2017; (iii) o esforço demonstrado pelos PROPONENTES em superar o óbice apontado pela PFE/CVM, tendo, inclusive já realizado o ressarcimento aos investidores prejudicados; e (iv) os aperfeiçoamentos implementados pela Corretora, o Comitê sugeriu o aprimoramento da proposta apresentada para **assunção de OBRIGAÇÃO PECUNIÁRIA, em parcela única, no montante de R\$ 8.000.000,00** (oito milhões de reais), distribuídos da seguinte forma:

- (i) XP INVESTIMENTOS – R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais);
- (ii) GUILHERME BENCHIMOL – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);
- (iii) FABRÍCIO CUNHA – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);
- (iv) BERNARDO BOTELHO – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais); e
- (v) CARLOS ALBERTO – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

35. Valores, que, no caso concreto, o Comitê entendeu que seriam as contrapartidas adequadas e suficientes para desestimular práticas semelhantes, em atendimento à finalidade preventiva do instituto de que se cuida, inclusive por ter a CVM, entre os seus objetivos legais, a promoção da expansão e do funcionamento eficiente do mercado de capitais (art. 4º da Lei nº 6.385/76), que está entre os interesses difusos e coletivos no âmbito de tal mercado.

36. Adicionalmente, o Comitê entendeu que a XP deveria cumprir com as seguintes **OBRIGAÇÕES DE FAZER**:

1) Implementar de forma contínua um “Acordo de Nível de Serviço” (*Service Level Agreement* – “SLA”) com os seus clientes, nos termos do Ofício-Circular nº 3/2020-CVM/SMI, de 06.04.2020, tanto para latência quanto para os canais de atendimento a serem utilizados em caso de interrupção ou instabilidade das plataformas de negociação, para cada um dos canais de contingência disponibilizados aos clientes: telefone, *e-mail*, *chat*, entre outros que venham a ser disponibilizados.

2) Apresentação de Auditorias e Relatórios:

a) **pareceres conclusivos trimestrais**, pelo **prazo de 12 (doze) meses**, elaborados por auditor com *expertise* em Tecnologia da Informação (“TI”), com certificação comprovada CISA, ISTQB, ou similar, contendo dados de latência da plataforma de negociação da *Clear* e prazos de atendimento pelos canais de contingência da *Clear*, a partir do SLA definido pela XP INVESTIMENTOS;

b) **parecer conclusivo**, elaborado por auditor com *expertise* em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP INVESTIMENTOS em sua proposta, ou propondo novas medidas a serem implantadas pela Corretora, objetivando a redução expressiva das instabilidades na plataforma da *Clear* e das falhas de atendimento;

c) **relatórios mensais**, a serem elaborados pela XP INVESTIMENTOS, sobre o andamento dos planos de ação, pelo período de um ano;

d) **após a apresentação de 12 (doze) relatórios mensais pela XP, novo parecer conclusivo**, elaborado por auditor com *expertise* em TI, atestando a efetividade e suficiência dos planos de ação apontados pela XP INVESTIMENTOS ou pelo auditor, com os objetivos elencados no item “b” acima; e

e) **relatório trimestral, pelo período de 12 (doze) meses**, contendo (i) as reclamações recebidas pela Ouvidoria da *Clear* e pela CVM, referentes às instabilidades na plataforma e falhas de atendimento aos clientes; (ii) a data de recebimento das reclamações e de atendimento das mesmas; e (iii) o tratamento dado a tais reclamações (procedente ou improcedente, e se houve ou não o ressarcimento), de modo a acompanhar a indenização dos prejuízos aos investidores.

3) Comprovar a realização dos seguintes aperfeiçoamentos:

a) inclusão do endereço eletrônico “[contigencia@clear.com.br](mailto:contigencia@clear.com.br)” no item 7.3.1 da política “Plano de Continuidade de Negócios do Grupo XP” (doc 1397340, página 36);

b) inclusão dos canais de contingência na sessão Canais de Atendimento na página eletrônica da *Clear* (<https://corretora.clear.com.br/atendimento/>), e não apenas dentro da sessão de perguntas e respostas frequentes (FAQ);

c) disponibilização do documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” na página eletrônica da *Clear*, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores, já que ele é parte integrante do Contrato de Intermediação e Custódia e Outras Avenças;

d) inclusão no documento “Regras e Parâmetros de Conduta e Atuação da XP” de informações atualizadas sobre os canais de atendimento e contingência, (ou remissão à página eletrônica com os dados completos e suficientes sobre o tema); e

e) a disponibilização do documento “Manual de Risco” na página eletrônica da *Clear*, em local de acesso fácil e intuitivo aos investidores.

37. Por fim, o Comitê concedeu prazo até o dia 17.12.2021 para que os PROPONENTES apresentem suas considerações e, conforme o caso, aditassem as propostas apresentadas, ocasião em que seria encerrada a presente fase.

38. Tempestivamente, os PROPONENTES apresentaram manifestação, cujos principais pontos serão abaixo transcritos:

“9. (...) em 14.12.2021, este i. Comitê de Termo de Compromisso encaminhou correspondência aos representantes dos PROPONENTES informando que, em reunião realizada naquele dia, analisou a Terceira Proposta e, apesar de reconhecer os esforços dos PROPONENTES para atender os requisitos impostos para celebração 4 do termo de compromisso, decidiu sugerir o aprimoramento da obrigação pecuniária para um total de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), em parcela única, sendo R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais) pagos pela XP, e R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) pagos por cada um dos quatro diretores.

10. Na referida correspondência, o Comitê de Termo de Compromisso também listou as diversas obrigações de

fazer de cumprimento diferido que os PROPONENTES já haviam se comprometido a atender por meio da Terceira Proposta<sup>3</sup>, e apresentou ainda obrigações adicionais(...) que também devem ser cumpridas para que o termo de compromisso pretendido possa ser celebrado.

(...)

12. Em atendimento ao prazo fixado, os PROPONENTES informam que estão de acordo em assumir as obrigações de fazer adicionais mencionadas por este i. Comitê de Termo de Compromisso na correspondência de 14.12.2021, de modo a viabilizar a celebração do termo de compromisso pretendido.

13. No entanto, os PROPONENTES respeitosamente discordam da sugestão de majoração da obrigação pecuniária nos termos indicados pelo Comitê, pelos motivos expostos a seguir.

14. Inicialmente, os PROPONENTES entendem que a obrigação pecuniária prevista na Terceira Proposta – que totaliza R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais) – já é bastante expressiva. Não se tem notícia de nenhum termo de compromisso celebrado com esta Autarquia em processos com acusações desta natureza que tenha se aproximado ao referido valor.

(...)

16. Tem-se, portanto, que a Terceira Proposta já previa o pagamento de obrigação pecuniária cinco vezes maior do que a paga no termo de compromisso de valor mais elevado já celebrado para esse tipo de acusação. 17. Os PROPONENTES também entendem terem demonstrado o perfeito atendimento dos requisitos necessários para a celebração de um termo de compromisso, quais sejam, a cessação da prática das atividades ou atos considerados ilícitos e a correção das irregularidades apontadas, inclusive com a indenização de eventuais prejuízos(...).

18. Os PROPONENTES implementaram inúmeras melhorias em seus controles internos e se empenharam para atender todos os requisitos e obrigações de fazer apresentadas pela SMI e por este Comitê de Termo de Compromisso, evidenciando boa vontade e boa-fé ao longo de todo o processo de negociação do termo de compromisso pretendido. Também demonstraram preocupação e cuidado no tratamento das reclamações de investidores, evidenciando terem prontamente indenizado todos os prejuízos sofridos por seus clientes.

(...)

20. Em linha com o preceituado no dispositivo acima, os PROPONENTES relembram que os quatro diretores envolvidos no presente processo são primários, não tendo sido condenados em processo administrativo sancionador



anterior, nem celebrado termo de compromisso com esta Autarquia.

21. Além disso, o presente processo ainda se encontra em fase pré-sancionadora, de modo que a celebração de termo de compromisso neste momento, com a implementação de todas as medidas discutidas ao longo do processo de negociação de termo de compromisso, implicaria em evidente economia processual, na medida em que evitaria a instauração de um processo administrativo sancionador para apurar matérias já discutidas e solucionadas no âmbito pré-sancionador.

22. Por todos esses motivos, os PROPONENTES entendem que o valor de um termo de compromisso para o presente caso não deveria ser praticamente o mesmo valor do teto da pena previsto nas normas da CVM para esse tipo de conduta (que é de R\$10 milhões, nos termos do Anexo A da Resolução CVM nº 45/21).

23. Aceitar um termo de compromisso com obrigação pecuniária quase igual ao limite máximo da pena para esse tipo de conduta significaria aceitar que a conduta e os atos dos PROPONENTES seriam potencialmente muito lesivos, sendo algo que os PROPONENTES infelizmente não têm condição de fazer.

24. Os PROPONENTES entendem que o valor previsto na Terceira Proposta seria mais do que suficiente para atender aos objetivos do instituto do termo de compromisso, sendo cinco vezes maior do que o valor contemplado na Proposta Original e do que os valores pagos em termos de compromisso de processos com acusações análogas, e equivalente à metade do valor máximo de pena previsto nas normas da CVM para esse tipo de conduta.

25. Sendo assim, mas seguindo interessados na celebração de termo de compromisso para encerramento do presente processo, **os PROPONENTES reiteram sua proposta de pagamento do valor total de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais), sendo R\$ 2.800.000,00 (dois milhões e oitocentos mil reais) pagos pela XP e R\$ 550.000,00 (quinhentos e cinquenta mil reais) por cada um dos quatro diretores**, em até 10 (dez) dias úteis a contar da data de publicação do termo de compromisso no Diário Oficial da União.

**2 6 . Os PROPONENTES também reiteram seu compromisso com o atendimento às obrigações de fazer de cumprimento diferido mencionadas no Relatório SMI e abordadas na Segunda Proposta, bem como com o atendimento às obrigações adicionais mencionadas na correspondência deste i. Comitê de Termo de Compromisso datada de 14.12.2021.**

27. Caso este Comitê de Termo de Compromisso não considere os termos apresentados na presente manifestação suficientes, os PROPONENTES requerem, respeitosamente, que a matéria seja levada à análise e decisão pelo Colegiado da Autarquia.” **(Grifado)**

## **DA DELIBERAÇÃO FINAL DO COMITÊ DE TERMO DE COMPROMISSO**

39. O art. 86 da Resolução CVM nº 45/2021 (“RCVM 45”) estabelece, além da oportunidade e da conveniência, outros critérios a serem considerados quando da apreciação de propostas de termo de compromisso, tais como a natureza e a gravidade das infrações objeto do processo, os antecedentes<sup>[14]</sup> e a colaboração de boa-fé dos acusados ou investigados e a efetiva possibilidade de punição no caso concreto.

40. Nesse tocante, há que se esclarecer que a análise do Comitê é pautada pelas grandes circunstâncias que cercam o caso, não lhe competindo apreciar o mérito e os argumentos próprios de defesa, sob pena de convolar-se o instituto de Termo de Compromisso em verdadeiro julgamento antecipado. Em linha com orientação do Colegiado, as propostas de termo de compromisso devem contemplar obrigação que venha a surtir importante e visível efeito paradigmático junto aos participantes do mercado de valores mobiliários, desestimulando práticas semelhantes.

41. Em reunião extraordinária, realizada por meio eletrônico no dia 17.12.2021, os membros do Comitê deliberaram<sup>[15]</sup> por manter a opinião de rejeição da proposta conjunta de Termo de Compromisso, não obstante o seu entendimento de que (i) o caso seria, em tese, apto à celebração de ajuste; (ii) as obrigações de fazer aceitas pela XP possibilitariam à CVM o acompanhamento efetivo de solução do problema de instabilidade de plataforma; e (iii) o histórico de aplicação dos Anexos da RCVM 45, tanto em sede de Termo de Compromisso quanto em sede de julgamento, ainda é recente, e nenhum caso anterior apreciado é plenamente similar ao presente. No entanto, considerando, em especial, que as irregularidades, em tese, praticadas e a ampla repercussão do caso à época dos fatos recomendam, na visão do CTC, que a obrigação pecuniária seja fixada no montante de R\$ 8.000.000,00 (oito milhões de reais), distribuídos da seguinte forma:

- (i) XP INVESTIMENTOS – R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões de reais);
- (ii) GUILHERME BENCHIMOL – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);
- (iii) FABRÍCIO CUNHA – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);
- (iv) BERNARDO BOTELHO – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais); e
- (v) CARLOS ALBERTO – R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

42. O Comitê de Termo de Compromisso entendeu, por maioria<sup>[16]</sup>, que os valores acima seriam contrapartidas adequadas e suficientes para desestimular práticas semelhantes, em atendimento à finalidade preventiva do instituto de que se cuida, inclusive por ter a CVM, entre os seus objetivos legais, a promoção da expansão e do funcionamento eficiente do mercado de capitais (art. 4º da Lei nº 6.385/76), que está entre os interesses difusos e coletivos no âmbito de tal mercado.

## **DA CONCLUSÃO**

43. Em razão do acima exposto, o Comitê, em deliberação eletrônica ocorrida em

17.12.2021<sup>[17]</sup>, decidiu propor ao Colegiado da CVM a **REJEIÇÃO** da proposta conjunta de Termo de Compromisso apresentadas por **XP INVESTIMENTOS CCTVM S.A., BERNARDO AMARAL BOTELHO, CARLOS ALBERTO FERREIRA FILHO, FABRÍCIO CUNHA DE ALMEIDA e GUILHERME DIAS FERNANDES BENCHIMOL.**

*Parecer Técnico finalizado em 23.12.2021.*

---

[1] Art. 6º As corretoras eletrônicas devem estabelecer planos de contingência para seus sistemas, com o objetivo de preservar o atendimento aos investidores nos casos de suspensões no atendimento pela rede mundial de computadores, períodos de alta volatilidade no mercado ou picos de demanda.

[2] A proposta conjunta foi apresentada previamente à realização das devidas intimações, mas posteriormente a manifestação da PFE-CVM sobre a adequação do Termo de Acusação ao art. 7º, da então vigente Instrução CVM nº 607/19, consignada no PARECER n. 00077/2021/GJU - 4/PFE-CVM/PGF/AGU e respectivos Despachos. A esse respeito, cumpre informar que, conforme consta de Despacho da área técnica, a peça acusatória foi apreciada pela PFE-CVM, que aprovou, sem ressalvas, o mencionado Termo de Acusação, nos termos do disposto no art. 7º da então vigente Instrução CVM nº 607/2019.

[3] As informações apresentadas nesse Parecer Técnico até o capítulo denominado “Da Responsabilização” correspondem a relato resumido do que consta da peça acusatória do caso.

[4] Trata-se do presente processo.

[5] *“(...) seja pelo aumento no volume de operações por meio de canais tecnológicos, seja pelo atendimento telefônico, seja por restrições de pessoal, o intermediário deve colocar à disposição de seus clientes canais de atendimento alternativos que garantam o melhor interesse do cliente para a execução de ordens por ele comandadas (...)”*

[6] *“15. o intermediário, mais do que premente, é exigido a prover seus clientes com um pronto atendimento, mitigando eventuais perdas de oportunidade ocasionadas pela interrupção da comunicação pela plataforma oferecida pelo próprio intermediário.”*

[7] **Grifado.**

[8] Deliberado pelos membros titulares de SGE, SEP, SPS e SSR e pelo substituto de SNC.

[9] Infração aos artigos 30 e 32 são consideradas infrações graves, em tese, nos termos da própria ICVM 505.

[10] XP, FABRÍCIO ALMEIDA e GUILHERME BENCHIMOL, também figuram no TA/SP2019/00006 (PAS CVM SEI 19957.001483/2018-26), no qual foram acusados por descumprimento da regra da ICVM 505. Decisão de Colegiado de 17.12.2019. Informação disponível em <https://www.gov.br/cvm/pt-br/assuntos/noticias/cvm-aceita-termos-de-compromisso-com-xp-investimentos-e-santander-8d007d4c2ca84133973ae4dc773dfc74>. Arquivado por Cumprimento de Termo de

Compromisso. (Fonte: Sistema de Inquérito. Último acesso em 23.12.2021)

[11] Reunião realizada às 17h por meio da plataforma *Teams*. Participaram da reunião pelo Comitê os membros titulares da SGE, SEP, SMI, SNC, SSR, o substituto da SPS, o Procurador-Chefe, os membros da Secretaria do Comitê, e pela XP os senhores Luiz Cordeiro, Bruno Fernandes e Gabriel Alves Souza, bem como Julian Fonseca Pena Chediak, Marina Antunes Maciel Sertã e Jéssica Fontenelle Freitas (do escritório Chediak Advogados).

[12] Deliberado pelos membros titulares de SGE, SEP, SNC, SPS e pelo substituto de SSR.

[13] Deliberado pelos membros titulares de SGE, SEP, SSR, SPS e pelo substituto de SNC.

[14] Ver Nota Explicativa ("N.E.") 10.

[15] Deliberado pelos membros titulares de SGE, SEP, SPS e SSR e pelo substituto de SNC.

[16] O titular da SGE entendeu que os valores das **obrigações pecuniárias das pessoas naturais** poderiam, em tese, ser os propostos pelos PROPONENTES.

[17] Vide N.E. 15.



Documento assinado eletronicamente por **Andrea Araujo Alves de Souza, Superintendente Geral em Exercício**, em 23/12/2021, às 20:32, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Cesar de Freitas Henriques, Superintendente Substituto**, em 24/12/2021, às 08:51, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo dos Santos Mulé, Superintendente Substituto**, em 24/12/2021, às 08:57, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Madson Vasconcelos, Superintendente Substituto**, em 24/12/2021, às 09:03, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Vera Lucia Simões Alves Pereira de Souza, Superintendente**, em 24/12/2021, às 09:42, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **1415574** e o código CRC **E0D86731**.

*This document's authenticity can be verified by accessing [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), and typing the "Código Verificador" **1415574** and the "Código CRC" **E0D86731**.*