

REGULAMENTO DA CMVM N.º 7/2020

Envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais

Com o presente Regulamento é definida a forma e conteúdo do dever de envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais, por parte de intermediários financeiros, das entidades responsáveis pela gestão de organismos de investimento coletivo e das entidades gestoras de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo.

Este reporte de informação assume especial importância uma vez que constitui um importante indicador de avaliação da qualidade dos serviços prestados e permite identificar fragilidades na organização e na atuação junto dos clientes das entidades a ele sujeitas. Por outro lado, a informação recebida neste âmbito serve igualmente para alimentar os modelos de risco da área de supervisão, melhorando a sua eficácia e qualidade.

Para as soluções adotadas no presente Regulamento foram tidos em conta os contributos recebidos no âmbito da consulta pública da CMVM n.º 3/2020.

Assim, ao abrigo do disposto no artigo 369.º e na alínea d) do n.º 1 do artigo 318.º do Código dos Valores Mobiliários, na alínea d) do n.º 2 do artigo 1.º, na alínea r) do artigo 12.º e na alínea a) do n.º 3 do artigo 15.º, todos dos Estatutos da CMVM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, no artigo 41.º da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, na subalínea iv), da alínea c) do n.º 1 do artigo 254.º do Regime Geral dos Organismos de Investimento Coletivo, aprovado pela Lei n.º 16/2015, de 24 de Fevereiro, e no n.º 1 do artigo 15.º e na alínea b) do artigo 16.º do Regime Jurídico do Financiamento Colaborativo, aprovado pela Lei n.º 102/2015, de 24 de agosto, o Conselho de Administração da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários aprova o seguinte Regulamento:

Artigo 1.º

Objeto e âmbito de aplicação

1 - O presente regulamento define a forma e o conteúdo dos deveres de envio de informação à CMVM sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais junto das seguintes entidades, constituídas ou estabelecidas em Portugal:

- a) Intermediários financeiros;
- b) Entidades responsáveis pela gestão de organismos de investimento coletivo;
- c) Entidades gestoras de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo.

2 - Para efeitos do número anterior, excluem-se as entidades que exercem atividades em Portugal em regime de livre prestação de serviços, salvo as entidades gestoras de organismos de investimento coletivo autorizados em Portugal.

Artigo 2.º

Informação a enviar

1 - As entidades referidas no artigo anterior enviam à CMVM informação sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais, em curso e já concluídas, relativas a atividades de intermediação financeira, de gestão de organismos de investimento coletivo e de gestão de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo, nos termos previstos no Anexo ao presente Regulamento.

2 - A informação sobre as reclamações tem por referência o período compreendido entre o primeiro e o último dia de cada semestre do ano civil.

3 - O dever previsto no n.º 1 não se aplica às reclamações relativamente às quais a CMVM tenha procedido à comunicação à entidade reclamada da admissão da mesma, nos termos do n.º 2 do artigo 11.º do Regulamento da CMVM n.º 2/2016.

4 - Na inexistência de informação a enviar para determinado período de referência, o Anexo ao presente Regulamento é enviado de acordo com as instruções aí previstas.

Artigo 3.º

Prazo de envio

As entidades referidas no artigo 1.º enviam semestralmente à CMVM a informação referida no artigo anterior, até ao último dia do mês seguinte ao termo do semestre a que a informação respeita.

Artigo 4.º

Disposição transitória

O envio à CMVM do primeiro reporte de informação ao abrigo do presente Regulamento é efetuado até ao dia 31 de julho de 2021, com referência ao primeiro semestre desse ano.

Artigo 5.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2021.

Lisboa, 22 de outubro de 2020 – A Presidente do Conselho de Administração, Gabriela Figueiredo Dias – O Vogal do Conselho de Administração, Rui Pinto.

Anexo

Informação sobre reclamações apresentadas por investidores não profissionais

O presente Anexo é preenchido nos termos do Regulamento da CMVM n.º 3/2016.

Quanto ao nome do ficheiro:

Conteúdo	Nomenclatura do ficheiro	
Reporte de Reclamações de Investidores não profissionais	Ficheiro de dados	RCLNNNNNN0AAAAMMDD.XML
	RCL identifica a tabela reportada, 'NNNNNN' corresponde ao código de entidade atribuído pela CMVM, '0' o algarismo que corresponde a um carácter fixo e 'AAAA', 'MM', 'DD' correspondem, respetivamente, ao ano, mês e último dia de calendário do semestre a que respeita a informação. Todos os caracteres do nome do ficheiro são preenchidos.	

Quanto à estrutura e conteúdo do ficheiro de dados:

As especificações técnicas relativas ao ficheiro "RCL" a enviar à CMVM constam do documento "[2020 reporte RCL schemas.zip](#)" ou em versões atualizadas do mesmo, disponível no sítio da internet da CMVM."

I. Opção de reporte perante inexistência de informação ("reporte nulo")

Na inexistência de informação a enviar para determinado período de referência, o presente ficheiro é enviado à CMVM com a indicação de "NULO" nos elementos **ConteudoReporte** do cabeçalho e no **elemento identificador de reporte nulo** do corpo do ficheiro.

Nesta circunstância todos os restantes elementos do corpo do ficheiro não devem ter conteúdo.

II. Opção de reporte com conteúdo

Existindo conteúdo a reportar o elemento **ConteudoReporte** do cabeçalho deve conter a indicação "REPO" e o **elemento identificador de reporte nulo** do corpo do ficheiro não deve ser preenchido, sendo preenchidos os restantes elementos do corpo do ficheiro de acordo com as instruções infra.

Bloco de informação número 1: Informação detalhada sobre reclamações de investidores não profissionais, com os seguintes campos:

Código da reclamação (Campo 1): Campo que identifica, de forma unívoca, a reclamação pela entidade, que é repetido no reporte subsequente caso a reclamação não tenha sido concluída no período a que respeita o reporte.

Código da reclamação na CMVM (Campo 2): Campo que identifica o código da reclamação

atribuído pelo serviço de tratamento de reclamações da CMVM, sendo preenchido apenas para as reclamações que à data do reporte em períodos anteriores não foram consideradas como tratadas pela CMVM.

Classificação da reclamação (Campo 3): Campo que identifica a situação da reclamação e é preenchido com um dos seguintes códigos:

- “N”, se a reclamação tiver sido recebida no semestre a que se refere o reporte e não tenha sido concluída nesse semestre;
- “A”, se a reclamação for proveniente de semestre anterior e não tenha sido concluída no semestre a que se refere o reporte;
- “C”, se a reclamação tiver sido concluída no semestre a que se refere o reporte, independentemente de ser ou não uma reclamação nova no semestre a que se refere o reporte.

Data de entrada da reclamação (Campo 4): Campo que identifica a data em que a entidade reclamada recebeu a reclamação.

Data de conclusão da reclamação (Campo 5): Campo que identifica a data em que a reclamação foi concluída, sendo preenchido quando o código do campo “Classificação da reclamação” seja igual a “C”.

Tipo de atividade (Campo 6): Campo que identifica o código do tipo de atividade em que se insere a reclamação e é preenchido com um dos seguintes códigos:

- “REG”, para a atividade de registo e depósito de instrumentos financeiros;
- “REC”, para a atividades de receção e transmissão de ordens e execução de ordens;
- “GCO”, para a atividade de gestão de carteiras por conta de outrem;
- “CON”, para a atividade de consultoria para investimento;
- “CRE”, para a atividade de concessão de crédito e empréstimo de valores mobiliários;
- “EAF”, para a atividade de elaboração de estudos de investimento, análise financeira ou outras recomendações genéricas;
- “OIC”, para a atividade de gestão de organismos de investimento coletivo;
- “GFC”, para a atividade de gestão de plataformas eletrónicas de financiamento colaborativo;
- “OUT”, para outras atividades.

Tipo de instrumento financeiro (Campo 7): Campo que identifica, no máximo, os três principais códigos de instrumentos financeiros relacionados com a reclamação, e é preenchido com, pelo menos, um dos seguintes códigos:

- “AC”, para instrumentos de capital próprio;
- “AP”, para ações preferenciais;
- “DR”, para direitos;
- “UP”, para unidades de participação em organismos de investimento coletivo não admitidas à negociação;
- “EF”, para unidades de participação em organismos de investimento coletivo admitidas à negociação (ETF);
- “DU”, para instrumentos de dívida emitidos pelo Estado ou outros entes públicos e equiparados;
- “DI”, para outros instrumentos de dívida emitidos por entidades privadas;
- “PC”, para papel comercial;
- “OE”, para instrumentos de dívida estruturada (Notes);
- “FT”, para contratos de futuros;
- “CT”, para contratos de *forwards*;
- “CD”, para contratos financeiros por diferenças (CFD);
- “CF”, para certificados;
- “WR”, para warrants;
- “OI”, para outros instrumentos financeiros derivados;
- “ON”, para outros instrumentos financeiros não derivados;
- “NA”, para os casos em que a reclamação não respeite a instrumentos financeiros.

Assunto (Campo 8): Campo que identifica, no máximo, os três principais códigos relacionados com o tema em que se insere a reclamação e é preenchido com, pelo menos, um dos seguintes códigos:

- “1” – Deveres de Informação;
- “2” – Desadequação do instrumento financeiro;
- “3” – Transferências de valores mobiliários;
- “4” – Subscrição não autorizada;
- “5” – Comissões / Encargos;
- “6” – Pagamento de dividendos / juros;
- “7” – Titularidade de valores mobiliários;

- “8” – Outros.

Tipo de resposta (Campo 9): Campo que identifica, para as reclamações concluídas e quando o código do campo “Classificação da reclamação” seja igual a “C”, o sentido da resposta ao reclamante e é preenchido com um dos seguintes códigos:

- “1” – Favorável - Sem reembolso
- “2” – Favorável - Com reembolso
- “3” – Parcialmente favorável - Sem reembolso
- “4” – Parcialmente favorável - Com reembolso
- “5” – Desfavorável
- “6” – Desistência
- “7” – Em apreciação pelos meios judiciais

Campo	Identificação	Domínio e Dimensão
1	Código da reclamação	Dimensão máxima de 15 carateres alfanuméricos
2	Código da reclamação na CMVM	Dimensão máxima de 6 carateres numéricos
3	Classificação da reclamação	N, A, C
4	Data de entrada da reclamação	Campo do tipo data ISO 8601
5	Data de conclusão da reclamação	Campo do tipo data ISO 8601
6	Tipo de atividade	REG, REC, GCO, CON, CRE, EAF, OIC, GFC, OUT
7	Tipo de instrumento financeiro	AC, AP, DR, UP, EF, DU, DI, PC, OE, FT, CT, CD, CF, WR, OI, ON, NA
8	Assunto	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Campo	Identificação	Domínio e Dimensão
9	Tipo de resposta	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

* Não são permitidos os caracteres “ ’ ”, “ * ”, “ ! ” e “ ? ”.

Bloco de informação número 2: Informação agregada sobre o número total de investidores não profissionais a quem a entidade tenha prestado serviços, com os seguintes campos:

Número de investidores (Campo 1): Campo que identifica o número total de investidores não profissionais em relação aos quais a entidade tenha prestado serviços durante o período a que respeita a informação. No caso das sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo, este campo identifica o número total de investidores não profissionais aos quais tenham sido prestadas atividades de intermediação financeira durante o período a que respeita a informação e o número de participantes dos organismos de investimento coletivo por si geridos autorizados em Portugal no último dia de cada semestre do ano civil. No caso de sociedades de investimento coletivo autogeridas este campo identifica o número de acionistas da entidade na referida data.

Campo	1
Identificação	Número de investidores
Domínio e Dimensão	Dimensão máxima de 8 caracteres numéricos

* Não são permitidos os caracteres “ ’ ”, “ * ”, “ ! ” e “ ? ”.