

O Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), mantido pela B3 e administrado pela BSM, assegura a todos os investidores o ressarcimento de até R\$ 200 mil por prejuízos comprovadamente decorrentes de erros ou omissões de participantes do mercado, como corretoras e distribuidoras de títulos e valores mobiliários, bem como de seus administradores ou prepostos.

Este mecanismo se aplica à intermediação de operações de bolsa envolvendo valores mobiliários, incluindo a compra e venda de ações, derivativos e fundos listados, além de serviços de custódia.

### **O que fazer se a corretora falhar na intermediação ou na prestação de serviços de custódia?**

O primeiro passo é tentar resolver a questão diretamente conosco, através dos seguintes canais para contato:

#### **Central de Atendimento Banco Andbank**

- Tel. 0800 724 1212 (dias úteis, das 9h às 18h)
- E-mail: [centraldeatendimento@andbank.com.br](mailto:centraldeatendimento@andbank.com.br)

#### **Ouvidoria Banco Andbank**

- Tel. 0800 600 1677 (dias úteis, das 9h às 18h)
- E-mail: [ouvidoria@andbank.com.br](mailto:ouvidoria@andbank.com.br)

A BSM Supervisão de Mercados gerencia o MRP para assegurar o ressarcimento mencionado. No entanto, é importante notar que o ressarcimento não se aplica a operações de renda fixa (como CDB, LCI, LCA etc.) e investimentos em títulos do Tesouro Direto, nem a prejuízos resultantes da variação de cotação ou condições excepcionais de mercado.

Antes de acionar o MRP, verifique se sua reclamação atende aos critérios estabelecidos. Consulte as coberturas e prazos previstos no regulamento disponível em site da BSM Supervisão.

Outra alternativa é entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

### **Documentos necessários para reclamações à CVM**

A CVM exige alguns documentos para processar reclamações, incluindo:

- Protocolo de atendimento junto à corretora;
- Mensagens trocadas com a corretora ou seus prepostos;
- Correspondências, publicidades ou propostas recebidas;
- Fotos, vídeos, cópias de tela, gravações ou qualquer outro documento que fundamente sua reclamação.

Em todas as reclamações, é fundamental detalhar a situação com informações objetivas e documentos relevantes, além de manter seus dados cadastrais atualizados junto à corretora, garantindo uma comunicação ágil e eficiente.