

# Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP)

**XP**  **inc.**

## Mecanismo De Ressarcimento De Prejuízos (MRP)

O que fazer se a corretora falhou na prestação de serviços de intermediação no mercado de bolsa ou na prestação de serviços de custódia?

O primeiro passo é procurar a ouvidoria da própria corretora pelo 0800-722-3730 ou o serviço de atendimento ao cliente pelo (11) 4935-2740 (WhatsApp)/ (11) 3003-5465 ou (11)4007-2465 (capitais e regiões metropolitanas) / 0800-771-5465 (demais regiões) / 0800-771-0101 (deficientes auditivos ou de fala de todas as localidades) para solicitar esclarecimentos e resolução do problema. Caso o problema não seja solucionado, você pode apresentar uma reclamação ao Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), administrado pela BSM Supervisão de Mercados.

A BSM Supervisão de Mercados mantém e administra o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP), com a finalidade exclusiva de assegurar aos investidores o ressarcimento de prejuízos decorrentes da ação ou omissão dos participantes da B3, ou de seus administradores, empregados ou prepostos, especialmente nas seguintes hipóteses:

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

Operações que cumpram estritamente as normas de funcionamento do mercado, relacionadas por exemplo à gestão de riscos, cancelamentos de ordens, liquidação compulsória, empréstimos de ativos e recompras em caso de falha de entregas de ativos não caracterizam hipóteses de incidência do MRP. O MRP também não cobre prejuízos hipotéticos, meras expectativas, valores incertos ou de improvável realização, bem como operações realizadas no mercado de balcão organizado ou prejuízos decorrentes de oscilações de preços.

O ressarcimento dos prejuízos pelo MRP é limitado ao valor de R\$ 120 mil por ocorrência.

Lembramos ainda que é seu dever buscar informações antes de tomar decisões de investimentos. Em caso de dúvidas no pré ou pós negociação, nosso time está disponível para auxiliá-lo em nossos canais de atendimento.

Para apresentar uma solicitação de ressarcimento de prejuízos ao MRP, [acesse este link](#).