Conduta comercial: conflitos, listagem e reclamações

Dr Alexander Ressos, TEP
Attorney-at-Law (Switzerland and Germany),
Solicitor (England & Wales and Hong Kong)
Of Counsel, KGP Legal LLC
alexander.ressos@kgplegal.com.sg
www.ressos.com.sg

As medidas de conduta vão além dos clientes de varejo e aplicam-se a todo o negócio do prestador. O prestador deve estabelecer e implementar políticas e procedimentos para identificar e tratar conflitos de interesse e deve informar aos clientes a natureza e as fontes de seus conflitos e os controles existentes.[1] O conflito paradigmático é o da exchange que também negocia por conta própria contra seus clientes ou que mantém uma afiliada de market making. A MAS (Monetary Authority of Singapore) exige ou a separação estrutural, por meio de uma entidade jurídica distinta, ou a separação funcional com barreiras de informação, além da divulgação da negociação por conta própria e da atividade de qualquer afiliada na plataforma. O colapso da FTX, em que a trading firm afiliada à exchange utilizou ativos dos clientes, é o ponto de referência evidente.

A listagem de tokens é tratada diretamente. O prestador deve publicar suas políticas de listagem e de governança. Estas incluem os critérios para listar um token, o processo de análise, a alta administração responsável pelas decisões de listagem, suspensão e deslistagem e quaisquer conflitos decorrentes da listagem de tokens emitidos pelo prestador ou por suas afiliadas. Deve também divulgar as participações próprias e de suas afiliadas em tokens listados.[2] A exigência torna a exchange

© 2026 Dr Alexander Ressos. General information only, not legal, tax or investment advice. No client relationship is created. All Singapore law advice is provided by a duly licensed and regulated firm of Singapore advocates and solicitors only on the basis of an express written letter of engagement. More information at SingaporeIQ.com and ressos.com.sg.

responsável pela qualidade do que lista. Essa responsabilidade alimenta a análise de prevenção à lavagem de dinheiro (AML), já que um token com desenvolvedores anônimos, sem auditoria e com base de detentores concentrada é, ao mesmo tempo, um risco de listagem e um risco de lavagem.

O tratamento de reclamações deve seguir um procedimento documentado, com uma unidade independente da linha de negócio, prazos de resposta e escalonamento. A abordagem segue o modelo das Financial Advisers (Complaints Handling and Resolution) Regulations 2021.[3] As disputas com clientes de varejo devem poder ser resolvidas em Singapura, seja por mediação, arbitragem ou pelos tribunais, o que exclui termos de uso que obriguem um cliente de varejo a arbitrar em uma sede estrangeira. Prestadores que antes utilizavam termos padronizados redigidos para uma exchange global, com lei aplicável e sede nas Ilhas Cayman ou nas Ilhas Virgens Britânicas (BVI), tiveram de adotar termos específicos para Singapura na entidade licenciada.

Notas

1. Allen & Gledhill, dezembro de 2023 (acima): os prestadores devem “establish and implement effective policies and procedures to identify and address conflicts of interest” e divulgá-los. ↩
2. MAS Response to Feedback Received (Parte 2), 23 de novembro de 2023, seção sobre políticas de listagem e de governança e sobre a responsabilidade da alta administração. ↩
3. Allen & Gledhill, dezembro de 2023 (acima): o tratamento de reclamações está amplamente alinhado com as Financial Advisers (Complaints Handling and Resolution) Regulations 2021. ↩

© 2026 Dr Alexander Ressos. General information only, not legal, tax or investment advice. No client relationship is created. All Singapore law advice is provided by a duly licensed and regulated firm of Singapore advocates and solicitors only on the basis of an express written letter of engagement. More information at SingaporeIQ.com and ressos.com.sg.

Disclaimer

This article is provided for general information only. It is based on publicly available sources as at its date of publication. These sources have not been independently verified against licences, regulatory registers or the records of the entities concerned. It is not legal, tax, financial or investment advice. Nor is it a recommendation to invest in, transact with or use the services of any entity mentioned. Law and regulation change frequently, so the content may be incomplete or outdated. To the fullest extent permitted by law, Dr Alexander Ressos and the publisher of SingaporeIQ exclude all liability for loss or damage arising from the use of or reliance on this article. Readers should obtain advice on their specific circumstances before acting or refraining from action.

Names and trademarks of the entities discussed belong to their owners and are used for identification only. Their mention implies no endorsement, affiliation or allegation of wrongdoing. All Singapore law advice is provided by a duly licensed and regulated firm of Singapore advocates and solicitors only on the basis of an express written letter of engagement. Corrections and updates: contact@ressos.com.

© 2026 Dr Alexander Ressos. This article may be quoted with attribution to SingaporeIQ (SingaporeIQ.com). Reproduction in full and any commercial use require prior written consent. The Legal Terms at https://singaporeiq.com/legal-terms apply.

Author contact: Dr Alexander Ressos, TEP · contact@ressos.com