



BOAS PRÁTICAS EM AQUISIÇÕES/  
MIGRAÇÕES E TOMBAMENTOS

NOVEMBRO 2025



# Visão Geral

Este documento apresenta pontos que devem ser abordados e tratados em um eventual processo de alteração societária do Participante, envolvendo, fusões, incorporações e aquisições de direitos.

Cabe ressaltar que esse levantamento não é exaustivo, devendo o Participante avaliar e estudar outras variáveis que considerar relevante ao seu modelo de negócio.

# Importante!

O documento tem como finalidade promover reflexões e destacar processos críticos que devem ser observados e executados durante fusões, incorporações e aquisições. Não recomendável que seja utilizado como guia ou manual de processos, devendo o Participante identificar e avaliar especificidades de acordo com as características da instituição.

---

# Pontos de Atenção



Principais estratégias no gerenciamento da mudança;



Verificação das diferenças nos processos;



Comunicação aos clientes antes, durante e ao término do processo; e



Avaliação da capacidade e estrutura do atendimento aos clientes.

# Gerenciamento de Mudanças

---

**FORMATO DA MIGRAÇÃO:** avaliar com base nas características do tombamento se o melhor formato é realizar a migração em tranches (parcelas) ou *big bang* (data única).

**CLUSTERIZAÇÃO:** possibilidades de clusterização de clientes no caso de migração em tranches, exemplos: (i) início com Pessoas Vinculadas; (ii) separar base de clientes mais relevantes após uma maior maturidade do processo; (iii) separar por tipo de ativo em custódia.

**PROFISSIONAIS:** observar como será feita a transferência dos profissionais de uma instituição para a outra e como serão tratados cadastro, operações e demais produtos e serviços destes profissionais.

## CAPACIDADE

avaliar a capacidade da infraestrutura tecnológica da instituição destino para recepcionar a base de clientes da instituição origem.

## OPERACIONAL:

**TRILHAS DE AUDITORIA:** manutenção das trilhas de auditorias das interações realizadas com os clientes (ações da instituição e ações dos clientes) contemplando as informações mínimas exigidas pelas normas.

**PLANOS DE CONTINGÊNCIA:** definir planos de contingência prontos para lidar com possíveis falhas ou problemas que possam surgir durante a migração.

**BACKUP DE DADOS:** garantir backups completos de dados dos clientes e assegurar que estejam íntegros e passíveis de restauração e utilização nos sistemas disponíveis. A instituição origem deve ser capaz de manter as informações relativas aos clientes migrados pelo prazo de 5 (cinco) anos.

**ROLL BACK:** elaborar plano de roll back para situações de incidentes relevantes ocorridos durante o processo de migração.

#### **ACOMPANHAMENTO COM OS TIMES**

**B3:** recomendável interações com os times operacionais da B3 para esclarecimento de dúvidas, testes e confirmação de que os procedimentos estão adequados e ocorrendo da forma esperada, possibilitando a tomada tempestiva de medidas em caso de problemas.

**STATUS REPORT:** traçar etapas da migração em conjunto com a B3 que estão sujeitas a aprovação pelos reguladores.

Recomendável reportes para B3, BSM e CVM comunicando as estatísticas de migração, os principais eventos e incidentes ocorridos.

# Processos

**DOCUMENTAÇÃO:** avaliação das diferenças na documentação disponibilizada para clientes, objetivando dar transparência na condução do processo. Exemplos: contrato de intermediação, regras e parâmetros de atuação, termos de BTC, termos de utilização de plataformas eletrônicas e ou qualquer documento aplicável.

**PADRONIZAÇÃO DE DADOS:** assegurar que a estrutura de dados dos clientes da instituição de origem esteja padronizada e compatível com os sistemas da instituição destino.

## VERIFICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DE

**DADOS CADASTRAIS:** A revisão e validação dos dados cadastrais dos clientes deve ser feita na instituição de origem, incluindo a conferência dos documentos de identificação. O prazo recomendado para atualização é de 30 dias, porém esse prazo pode ser ajustado conforme as características e necessidades de cada caso. Os clientes precisam ser informados sobre o compartilhamento de seus dados entre as instituições, e a instituição de destino pode realizar validação adicional para reforçar a segurança das informações.



**FLUXOS DOS PRODUTOS:** definir tratamento para posições em derivativos, termo, empréstimo (garantias), fluxo de pagamento de proventos, fluxo para direitos de subscrição e recibos de subscrição, ativos de renda fixa, títulos públicos federais e ativos financeiros, entre outros.

**SUITABILITY:** observar as diferenças entre perfis de investidor, avaliando a política de perfil do investidor na instituição origem em comparação a instituição destino, para garantir que os produtos e serviços oferecidos sejam compatíveis ao perfil de investidor. Além disso deve ser realizada a avaliação se os produtos oferecidos pela instituição destino atendem a oferta disponível na instituição de origem.

**LIQUIDAÇÃO:** avaliação dos clientes impactados pelo fluxo de liquidação, em especial o fluxo de recebimento futuros, durante o período da migração.

**ORDENS:** avaliação das ordens em aberto durante o período de migração.

**CUSTÓDIA E PEDIDOS DE STVM/OTA:** monitoramento do processo de solicitação de transferência de custódia, respeitando os prazos regulatórios. Verificar se as duas instituições já fazem parte do processo de Portabilidade Digital da B3. Atenção com ativos que podem servir de garantia para operações que ainda estão em aberto.

## **RISCO/LIQUIDAÇÃO COMPULSÓRIA:**

mapeamento dos critérios e/ou diferenças nas políticas de risco das instituições origem e destino, incluindo os limites operacionais para clientes e operadores, os critérios no processo de liquidação compulsória e a abordagem baseada em risco (ABR).

## **PROCESSOS ADMINISTRATIVOS:**

mapear processos administrativos e MRP em aberto e definir o tratamento.



# Comunicação para Clientes

**RESPONSABILIDADE:** para garantir uma comunicação transparente, é recomendado que as comunicações enviadas aos clientes sejam feitas pelo participante origem, bem como pelo participante destino, quando aplicável.

**TEMPESTIVIDADE:** recomenda-se planejar como e quando os clientes serão notificados sobre a migração, contemplando comunicação prévia, comunicações intermediárias e uma nova comunicação na conclusão da migração. Recomendável observar prazos regulatórios para as comunicações, quando aplicáveis.

## PROCESSO DE MIGRAÇÃO E

**ETAPAS:** incluir na comunicação um breve relato de como o processo de migração será feito, informando ao cliente data e formato da migração, incluindo a opção do cliente optar por não realizar a sua migração (opt-out).

**CADASTRO:** Nos casos de contas novas elucidar sobre a abertura de conta na instituição destino. Já para os casos dos clientes que já possuem conta na instituição destino qual o tratamento dado. É recomendável descrever como serão feitas as alterações nas contas de registro e/ou depósito.

## ACEITE DE MIGRAÇÃO DE

**POSIÇÕES:** quando aplicável, o cliente deve realizar o aceite formal da sua transferência com ciência de data limite para esta formalização. Informar qual será o procedimento no caso do cliente não se manifestar no prazo informado pelos participantes origem e destino ou recusar a migração para instituição destino, devendo indicar para qual instituição deseja migrar.

**CUSTOS E TAXAS:** prestar todos os esclarecimentos que referem-se as diferenças de taxas, tarifas ou condições e produtos oferecidos, com especial atenção as diferenças que representem custos maiores ao investidor.

**CLIENTES SEM SUCESSO NO CONTATO:** observar e dar transparência de como serão tratados pelo participante origem os casos dos clientes não localizados.

**CANAIS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE:** informativo de quais os canais para dúvidas e problemas relacionados ao processo de tombamento os clientes poderão utilizar antes, durante e após a migração. Recomendável a criação de FAQ.

**INCIDENTES:** descrição de como serão tratados pelas instituições envolvidas (origem e destino) os casos de descumprimento dos prazos previamente comunicados e/ou indisponibilidade nos canais de atendimento, incluindo sugestão de SLA para o tratamento deste tipo de ocorrência.

**DECLARAÇÕES DE RENDIMENTOS:** esclarecer como ocorrerá a comunicação aos clientes migrados para as informações necessárias a Declaração de Imposto de Renda para as Pessoas Físicas e/ou Jurídicas perante a Receita Federal.

**ASSESSORES DE INVESTIMENTOS:** é recomendável que os assessores mantenham um relacionamento próximo com os clientes, esclarecendo dúvidas e orientando sobre as melhores práticas em cada uma dessas situações.

**ACESSOS:** recomendável esclarecer aos clientes como serão acessos em canais eletrônicos na instituição destino, tais como: login, senha, assinatura eletrônica e etc.

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES:** ao término do processo de migração realizar pesquisa de satisfação dos usuários sensibilizados para capturar feedback e construir planos de ação com base nas lições aprendidas.

# Estrutura de Atendimento

## CAPACIDADE DA ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

avaliar se a quantidade de colaboradores destinados para o atendimento a dúvidas, incidentes, denúncia e ouvidoria é suficiente em relação a quantidade de clientes sendo migrados.



## TREINAMENTO

treinar os funcionários de ambas as instituições para atendimento de dúvidas e incidentes referentes ao processo de migração.





WWW.BSMSUPERVISAO.COM.BR

BSM@BSMSUPERVISAO.COM.BR