

**COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS**

Rua Sete de Setembro, 111/2-5º e 23-34º Andares, Centro, Rio de Janeiro/RJ – CEP: 20050-901 – Brasil - Tel.: (21) 3554-8686  
Rua Cincinato Braga, 340/2º, 3º e 4º Andares, Bela Vista, São Paulo/ SP – CEP: 01333-010 – Brasil - Tel.: (11) 2146-2000  
SCN Q.02 – Bl. A – Ed. Corporate Financial Center, S.404/4º Andar, Brasília/DF – CEP: 70712-900 – Brasil -Tel.: (61) 3327-2030/2031  
[www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)

Ofício-Circular nº 1/2021-CVM/SMI-SOI

Rio de Janeiro, 17 de março de 2021.

Aos  
Diretores responsáveis pela Instrução CVM nº 505/11 junto aos Intermediários

Assunto: **Comunicação aos clientes sobre mudanças estruturais e ordinárias.**

Senhores Diretores,

Este Ofício-Circular tem como objetivo trazer orientações para os Intermediários em disponibilizar, de forma tempestiva, aos seus clientes, as mudanças estruturais e ordinárias, evitando a ocorrência de dificuldades de acesso pelos clientes aos canais de atendimento e de realização de operações.

## I – INTRODUÇÃO

1. O mercado de valores mobiliários vem experimentando uma sequência acelerada de transformações, predominando o acesso dos investidores aos seus assessores por mensagens instantâneas e o comando de ordens de operação por plataformas eletrônicas de negociação.
2. Para acompanhar a evolução da tecnologia, os Intermediários, corretoras e distribuidoras de valores mobiliários vêm se reorganizando de forma a ter uma estrutura mais próxima das necessidades dos investidores. Em alguns casos, fusões e aquisições vêm sendo implementadas, com o intuito de maximizar sinergias entre instituições.
3. Evidente que a informação sobre nova estrutura societária, que se encontra em negociação, pode ser mantida sob sigilo empresarial, observados os ditames da legislação e regulamentação aplicáveis, em prol da melhor condução pelas partes envolvidas. Todavia, a partir da concretização da nova estrutura organizacional, a devida publicidade aos clientes é um dos componentes de garantia de continuidade dos negócios, mitigando possíveis dificuldades dos usuários em seus rotineiros acessos, seja para atendimento, seja para comando de operações.
4. As informações de interesse não se restringem à comunicação da operação societária em si (fusão, incorporação, aquisição etc.), mas também aquelas outras também relevantes para os clientes da instituição, tais como mudanças em endereços eletrônicos, endereços comerciais, páginas na Internet, links de

aplicativos para celulares, entre outros. A plena e tempestiva disseminação de informações completas contribui para garantir a continuidade dos negócios, prevenir controvérsias e evitar reclamações.

## II – ATUALIZAÇÃO CADASTRAL

5. No âmbito da regulamentação da CVM, a atualização cadastral é dever do Intermediário, nos termos do art. 1º, inciso I, da Instrução CVM nº 510/11 (ICVM 510):

*Art. 1º Os participantes indicados no Anexo 1 devem, por meio de sistema disponível na página da CVM na rede mundial de computadores:*

*I – atualizar seus formulários cadastrais sempre que qualquer dos dados neles contido for alterado, em até 7 (sete) dias úteis contados do fato que deu causa à alteração; (...) (grifou-se)*

6. Como se observa pelo disposto na ICVM 510, o prazo é de até 7 (sete) dias úteis para a atualização cadastral do Intermediário, o que não afasta o fato de que, frente às necessidades dos clientes a partir de uso de aplicativos, ‘home broker’, plataformas de negociação, alguns instantes sem acesso já podem significar potencial perda de oportunidade.

7. E perda de oportunidade pode levar à demanda do investidor junto ao Intermediário, junto ao autorregulador, em petição no âmbito do mecanismo de ressarcimento de prejuízos (MRP), e mesmo junto ao regulador, CVM, na qual a SMI instruirá o devido processo para a avaliação da conduta do Intermediário naquilo que a regulamentação aplicável determina, inclusive com relação ao art. 30, parágrafo único, da Instrução CVM nº 505/11 (ICVM 505):

*Art. 30. O intermediário deve exercer suas atividades com boa fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes.*

*Parágrafo único. É vedado ao intermediário privilegiar seus próprios interesses ou de pessoas a ele vinculadas em detrimento dos interesses de clientes. (grifou-se)*

8. Nesse contexto, o que se espera é a atuação diligente e no melhor interesse do cliente por parte do Intermediário para efetuar a tempestiva comunicação das mudanças:

a) estruturais: fusões, incorporações, aquisições etc.; e

b) demais relevantes: em endereços eletrônicos, endereço físico, página na rede mundial de computadores, link de aplicativos para celulares etc.

9. E ao fazê-lo, é também esperada, para esse tipo de mudança, a atualização cadastral junto à CVM, também de forma tempestiva, alinhando as novas informações cadastrais do Intermediário, tanto com relação aos clientes, quanto ao regulador.

## III – CONCLUSÃO

10. Dar publicidade a informações relevantes para os clientes de forma tempestiva cria com esses uma relação de confiança, fortalecida pela percepção de que a devida comunicação da atualização cadastral evitou que seu atendimento ou capacidade de comandar operações de seu interesse fosse negativamente afetado.

11. No mesmo sentido, recomenda-se que comunicações à CVM sejam realizadas com a maior brevidade possível, ainda que exista um prazo maior como limite para fazê-lo, garantindo uma simetria informacional entre o Intermediário, clientes e regulador. O Intermediário deve utilizar para tanto o sistema CVMWeb. Alterações em canais da Ouvidoria do Intermediário podem ser comunicadas por correspondência eletrônica à Superintendência de Proteção e Orientação aos Investidores (SOI), utilizando o Protocolo Digital da CVM.

12. E a forma tempestiva, não somente para atender o prazo máximo previsto pela ICVM 510: de até 7 (sete) dias úteis, mas, principalmente, em prazo que busque preservar a continuidade dos negócios, evitando a ocorrência de desinformação e dificuldades de acesso pelos clientes aos canais de atendimento e de operações.

13. Destaque-se, mais uma vez, que a transparência no mercado de intermediação é um dos pilares informadores da ICVM 505/11, refletida em seu art. 30, já acima transcrito, com destaque para a diligência para com seus clientes e na busca do melhor interesse desses mesmos clientes.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Francisco José Bastos Santos, Superintendente**, em 17/03/2021, às 13:22, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Jose Alexandre Vasco, Superintendente**, em 18/03/2021, às 21:17, com fundamento no art. 6º do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), informando o código verificador **1217743** e o código CRC **C9D7C069**.

*This document's authenticity can be verified by accessing [https://sei.cvm.gov.br/conferir\\_autenticidade](https://sei.cvm.gov.br/conferir_autenticidade), and typing the "Código Verificador" **1217743** and the "Código CRC" **C9D7C069**.*