

Consulta pública sobre portabilidade

Rafael Nars [REDACTED]

Qua, 04/10/2023 12:45

Para: Consulta Pública SDM 02/23 <conpublicasdm0223@cvm.gov.br>

Prezados,

Em resposta a consulta pública sobre o tema, e na qualidade hoje de AAI atuante no modelo fee based, tendo 10 anos de experiência no trato direto com clientes e acompanhando todas as dificuldades que o mesmo enfrenta para trocar seu prestador de serviços de investimentos, gostaria de contribuir com alguns pontos:

- Simplificação: a solicitação de portabilidade para o **ente destino** resolveria 95% dos problemas atuais. O que torna a portabilidade morosa e pouco amigável para o cliente é o excesso de burocracia: preenchimento de documentos físicos com necessidade de coletar dados manualmente, assinaturas, etc. A solicitação de portabilidade para a instituição de destino facilitaria horrores a vida do cliente, e colocaria o ônus da resolução da questão sobre a parte interessada que é a instituição receptora – além de interessada, também tem a capacidade de investir em equipe para conduzir tal processo com celeridade, enquanto o cliente por vezes tem que sair da sua rotina para resolver tais questões.

A portabilidade de investimentos deveria ser igual a portabilidade de linha telefônica. O cliente solicita uma vez e pronto... pouco tempo depois seu numero migrou e sua vida segue.

- Escopo reduzido: num primeiro momento, habilitar apenas **solicitações de portabilidade total** de ativos seria uma maneira de implementar tal interface com menos custos de implementação, ao mesmo tempo que endereçaria a meu ver grande parte das movimentações atuais. Quando o cliente vai de um lado pra outro, dificilmente vai selecionando apenas ativos “A D e G”. Ele migra de prestador completamente. A solicitação total também simplificaria a tratativa de exceções e ativos que não podem ser portabilizados – ao fazê-la, portabiliza-se tudo que for possível nos prazos possíveis de cada tipo de ativo – e o que não for é comunicado na sequência ao cliente para que avalie o que pretende fazer na sequência. Isso manteria o processo simples do ponto de vista do cliente, resumindo a portabilidade a um só botão de “solicitar portabilidade total”.

Ademais, a portabilidade total endereça a grande dor dos clientes de que é deixar de fazer negócios com prestadores que o prejudicaram e não atenderam seus interesses. **Empodera o cliente a dizer “Se isto não for resolvido, tirarei meus recursos daqui”**, sabendo que é fácil levar a promessa a cabo. A portabilidade parcial é mais reflexo de clientes querendo aproveitar condições melhores aqui ou ali, escolhendo seletivamente casas de acordo com as ofertas/condições mais favoráveis para a negociação de cada linha de produto – não que tal liberdade não seja desejável também, só é muito menos impactante quando se considera o problema sob a ótica de empoderar o cliente. A grande maioria dos clientes tem conta em uma ou duas instituições financeiras apenas, e quer manter sua gestão financeira pessoal simples.

Numa segunda fase poderia-se evoluir para a portabilidade seletiva de ativos e todas as mil derivadas que tal processo ensejará, desde particularidades de cada tipo de ativo e suas características tributárias, até os problemas como fundos espelho exclusivos de cada plataforma e outros artifícios que as instituições adotaram ao longo do tempo para tornar menos óbvia a migração do cliente.

Att,



RAFAEL NARS, CFP®



AV. BRIG. FARIA LIMA, 4300 - FL OFFICE CJ. 601



AGENTE AUTÔNOMO
DE INVESTIMENTOS
XP Investimentos