

Selic disponibiliza chat com robô tira-dúvidas para ajudar usuários do sistema

Ferramenta de atendimento automatizado esclarece dúvidas mais frequentes

O Selic (Sistema Especial de Liquidação e de Custódia) ganhou uma nova ferramenta para ajudar os usuários: um chat automático para tirar as dúvidas mais comuns dos participantes do sistema. O robô está disponível em todas as páginas do Selic no portal da RTM. Ele foi ao ar nesta quarta-feira, 6, e funciona 24h por dia, todos os dias da semana.

“É uma novidade que moderniza o Selic e otimiza a solução de problemas, poupando o tempo das instituições buscando um atendimento mais ágil e eficiente”, explica Francisco Vidinha, nosso superintendente do Selic.

A ferramenta de atendimento virtual foi construída a partir das dúvidas mais comuns de quem utiliza os canais de dúvidas tradicionais do Selic, como telefone e e-mail. Ao final de cada conversa com o robô, é possível avaliar se a questão foi resolvida ou não e deixar comentários. Os feedbacks serão avaliados frequentemente para ajudar a melhorar a interação com os usuários.

Novas regras para varejo têm prazo de adaptação estendido até janeiro

Alterações do Código de Distribuição entrarão em vigor mais tarde para minimizar os impactos da pandemia sobre o mercado

O envio de informações dos investidores do varejo para a nossa base de dados passou a ser obrigatório para todas as instituições, independentemente do patrimônio líquido de seus clientes e do número de agências que possuem. A novidade está em fase de adaptação e só se tornará obrigatória a partir do dia 4 de janeiro de 2021.

[+ Veja as novas regras na íntegra](#)

As mudanças estão nas regras e procedimentos do [Código de Distribuição](#) que foram aprovadas pela nossa Diretoria em dezembro de 2019. O prazo de adaptação das instituições seria de seis meses a partir da aprovação das normas, mas foi estendido como forma de minimizar os impactos trazidos pela pandemia ao mercado.

Pela regra antiga, estavam dispensadas do envio as instituições em que a soma dos patrimônios líquidos de seus clientes de varejo é inferior a 1% do PL total da nossa base e que possuem menos de 50 agências bancárias ativas no país. A alteração garante a transparência da nossa base de dados e acompanha a dinâmica de comercialização de produtos de investimento, que não fica apenas restrita aos canais físicos, mas tem crescido cada vez mais por meio de plataformas digitais.

As instituições que distribuem produtos de investimento exclusivamente para pessoas jurídicas e os administradores de carteiras de valores mobiliários que distribuem cotas de seus próprios fundos de investimento estão dispensados de cumprir a norma (tanto a nova como a antiga).

Dúvidas podem ser esclarecidas pelo e-mail varejo@anbima.com.br, ou pelos telefones (11) 3471-5295 e 3471-4286 com Débora Costa e Fernando Santana, respectivamente.

Fonte: ANBIMA, em 06.05.2020