

# ATENDE B3

Inovando para agilizar seu dia a dia



(11)99151-4402



<http://atendimento.b3.com.br>

## ATENDE B3 – CHAT E WHATSAPP



Para facilitar o dia a dia do mercado e dar mais agilidade ao nosso atendimento, o Atende B3 disponibiliza novos canais de atendimento: Chat e WhatsApp.

Neste documento informamos os procedimentos que poderão ser executados pelas áreas através do Chat e WhatsApp considerando as normas e processos de segurança.

Lembrando que a depender do cenário, qualquer equipe poderá optar por efetuar seus procedimentos através das formas convencionas (e-mail ou telefone) por questões de segurança.

Esperamos atender às necessidades de todos e estamos aguardando seu feedback para melhorias no Atende B3.

# LIQUIDAÇÃO



## Atendimentos Suportados

- Verificar chegada de pagamentos
- Verificar operações no sistema
- Consulta horário de envio de arquivos e grades
- Reenvio de arquivos
- Reenvio de Comunicados
- Cadastro ou atualização de mailing list
- Reenvio de arquivos
- Reset usuário de acesso à sistemas
- Confirmação de link de acesso a sistemas
- Dúvidas sobre mensagens e arquivos intra-day
- Validar recompras
- Consultas simples nos sistemas
- Consulta de status de avaliação de justificativa de multa
- Abertura de dia (ranking) para escolha de cafés (Entrega física)
- Aprovação de solicitação de inclusão de contas – iMercado
- Dúvidas sobre regras de tarifação e informações publicadas em portal B3
- Dúvidas sobre programas de incentivos
- Dúvidas sobre Tributação

## Atendimentos Não Suportados

- Solicitação de Extensão de qualquer Grade ou Janela (Janela de Entrega, BTB, Alocação, etc.)
- Dúvidas/Solicitações/Problemas que impactem as grades ou janelas
- Análise de quebra de regra
- Análise de transferência de posições
- Restrição de entrega de ativos, em caso de falha de entregas.
- Liberação de restrição de entrega de ativos.
- Avaliar justificativas de multas.
- Análise para liberação de aviso para entrega física
- Análise de documentos para Liquidação de não residentes
- Reativação de conta de cliente (suspensão, suspensão parcial) para fins de alocação
- Apoio a acesso a sistemas e/ou falhas em autenticação
- Análise de integridade de arquivos/informações de sistema/mensagens
- Análise de erro em sistemas (acesso ou função)

## Atendimentos Não Suportados

- Análise de lentidão em sistemas/ processamento de mensagens e/ou arquivos (envio ou resposta)
- Apoio ao primeiro Acesso iMercado
- Análise de falha de autenticação 2 Fator – iMercado
- Análise de cálculo de tarifas aplicadas para movimento específico
- Análise de pedido de inclusão em programa de incentivo - Tarifação
- Análise de tributos calculados.
- Análise sobre tributos ou relatórios de tributação
- Políticas de tarifação
- Tarifação iMercado.

## Atendimentos Suportados

- Orientação sobre registro e processos de valores mobiliários de renda fixa
- Orientação sobre eventos corporativos de Balcão
- Suporte aos sistemas ISIN, ENET, FNET e NoMe
- Solicitação de treinamento sobre ENET e FNET
- Empresas: orientação de Listagem, emissão, distribuições, proventos, depósito exclusivo e obrigações
- Fundos: orientação de Listagem, emissão de cotas, proventos, depósito exclusivo e obrigações
- Orientação sobre o Regulamento de Emissores, segmentos especiais, análise de estatuto social e documentos societários
- Orientação sobre defesas e pedidos de waiver

## Atendimentos Não Suportados

- Avaliação de exceções no geral (exemplos: criação ou exclusão de eventos corporativos de Balcão no próprio dia da liquidação; inclusão, alteração ou exclusão de PU (preço unitário) em eventos corporativos de Balcão no próprio dia da liquidação; solicitação de prorrogação de grade de liquidação; pré análise de minutas de assembleias de investidores e aditamentos);
- Manutenção de ativos de RF
- Geração de código ISIN

# RISCO – Monitoramento de Risco



## Atendimentos Suportados

### Risco

- Transferências de posições
- Limites de concentração de posição
- Dúvidas sobre informações do site B3
- Descobertura de ativos.

### Garantias

- Depósito de garantias
- Retirada de garantias
- Transferência de garantias



# DEPOSITÁRIA – Renda Variável



## Atendimentos Suportados

- Atendimento à processos rotineiros
- Informações de proventos
- Regras da Depositária, do TD, do SOG, do CICORP e de outros sistemas
- Envios de links e documentos públicos da Depositária, TD, SOG
- Envio de informações sobre status de sistemas ou processos

# DEPOSITÁRIA – Renda Variável



## Atendimentos Não Suportados

- Solicitações de movimentações, bloqueios e desbloqueios
- Disponibilizar informações confidenciais de investidores ou posições
- Registro de Incidentes

## Atendimentos Suportados

- Solicitação de token
- Esclarecimentos de duvidas sobre utilização do sistema
- Posicionamento a respeito de atraso na liberação de arquivos
- Solicitação de agendamento para atualização de versão
- Posicionamento de status de um chamado

## Atendimentos Não Suportados

- Acionamentos relacionados incidentes críticos como recepção e integração de ordens e negócios
- Acionamentos relacionados a inconsistências de abertura e fechamento de movimento
- Acionamentos relacionados a divergência de valores e/ou posições
- Acionamentos relacionados a dúvidas de tabelas, views e objetos de banco de dados
- Acionamentos relacionados a erros em telas
- Acionamentos relacionados a agendamentos de atividades para o plano de proximidade