



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos

Guia de requerimentos mínimos para orientação dos Corbans sobre o atendimento à Autorregulação

Índice

1

**Apresentação e
objetivo do Guia**

2

**Detalhamento dos
requerimentos**

- Relacionamento com Cliente
- Políticas de Governança
- Aprendizado e Treinamento
- Tecnologia da Informação
- Adequação à LGPD

Apresentação e objetivo do Guia

Este guia foi elaborado com o objetivo de orientar os Corbans em relação aos requerimentos mínimos estabelecidos na Autorregulação

O objetivo deste Guia é **orientar** os Correspondentes Bancários de Crédito Consignado (Corbans) acerca dos **requerimentos estabelecidos** na Autorregulação de Crédito Consignado.

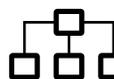
Para cada pilar estabelecido na Autorregulação foram elaboradas orientações sobre o requerimento mínimo que deve ser atendido pelo Corban, assim como as principais premissas de cada requerimento, que envolvem o desenvolvimento de controles, procedimentos e formalizações referentes aos processos críticos. Os itens apresentados neste Guia tratam-se de exemplos que podem ser utilizados para atender às expectativas das Instituições Financeiras sobre a atuação dos Corbans.

Aspectos considerados neste Guia:



Relacionamento com Clientes

- ▶ Atendimento ao Cliente
- ▶ Portabilidade
- ▶ Eficiência no atendimento ao Cliente
- ▶ Regulatório
- ▶ Reclamações



Políticas de Governança

- ▶ Gestão Financeira
- ▶ Gestão de Riscos e Controles Internos
- ▶ Relação com substabelecidos e parceiros
- ▶ Prevenção à fraude
- ▶ Jurídico



Aprendizagem e Conhecimento

- ▶ Treinamentos
- ▶ Certificação



Tecnologia da Informação

- ▶ Segurança da Informação
- ▶ Criptografia
- ▶ Gestão de incidentes
- ▶ Gestão de acessos e Acesso remoto



Adequação à LGPD

- ▶ Programa de privacidade de dados
- ▶ Base legal para obtenção e uso de dados pessoais
- ▶ Registro, armazenamento e proteção dos dados e seus tratamentos
- ▶ Monitoramento e comunicação de suspeita ou real violação de dados

Disclaimer: Este conteúdo foi elaborado com o intuito de direcionar e sugerir, a partir de boas práticas de mercado, a implementação de controles associados aos processos dos pilares citados acima. É importante destacar que a análise das sugestões apresentadas sejam revisadas e discutidas internamente, com o objetivo de endereçar os Riscos associados no Correspondente Bancário. Destacamos ainda que a aplicação deste conteúdo não isenta a possibilidade de existências de fragilidades no ambiente.

A Autorregulação prevê avaliação anual dos Correspondentes e estabelece os critérios de classificação e aplicação de medidas administrativas

A Autorregulação estabelece que seja realizada avaliação anual sobre a atuação dos Corbans por consultoria independente. A avaliação contempla os 5 pilares que são considerados nesse guia.

Como resultado da avaliação, os Corbans serão classificados conforme os seguintes parâmetros previstos na Autorregulação:

Classificação / Pilar	Não Conforme	Em Atenção	Parcialmente Conforme	Em Conformidade
*Pontuação Geral	Inferior a 45%	De 45% a 74%	De 75% a 89%	A partir de 90%

Caso os percentuais de adequação constatados na avaliação estejam compreendidos nas faixas "Não Conforme" ou "Em Atenção", o Correspondente ficará sujeito a aplicação gradual das medidas administrativas previstas no Anexo I do Documento Correlato da Autorregulação e destacados abaixo:

Ciclo de Avaliação / Índice de Conformidade	1ª avaliação com aplicação de medida administrativa	2ª avaliação com aplicação consecutiva de medida administrativa	3ª avaliação com aplicação consecutiva de medida administrativa	4ª avaliação com aplicação consecutiva de medida administrativa
Não Conforme (Inferior a 45%)	Advertência	Suspensão de 10 dias úteis	Suspensão definitiva	Suspensão definitiva
Em atenção (de 45% a 74%)		Advertência	Suspensão de 10 dias úteis	Suspensão definitiva

Detalhamento dos requerimentos

- Relacionamento com Cliente

Introdução ao Pilar: Relacionamento com Cliente

O Pilar de Relacionamento com Cliente compreende as principais exigências e boas práticas que devem ser consideradas ao realizar o atendimento ao o cliente durante a oferta de crédito consignado.

É de responsabilidade dos Corbans zelar pela transparência, integridade e pelo padrão de atendimento prestado pelos atendentes, com o objetivo de garantir que o cliente tenha acesso a todas as informações negociais de forma objetiva, clara e precisa.

O Pilar de Relacionamento com Cliente contempla a formalização dos procedimentos que envolvem a abordagem ao cliente, a adequação às exigências da Autorregulação e da Resolução 4.935 do Banco Central, o monitoramento de indicadores de atendimento e o processo e acompanhamento de reclamações.

Tópicos relevantes



Atendimento ao cliente

Políticas, scripts, apresentação de melhor preço ao cliente, não me perturbe



Portabilidade

Manual, scripts, procedimento de acompanhamento de proposta e saldo



Eficiência no Atendimento ao cliente

Indicadores de atendimento e apuração de resultados



Regulatório

Uso de crachá, exposição de tabela de condições gerais e conhecimento sobre Autorregulação



Reclamações

Procedimento de acompanhamento de reclamações e controle de prazos

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Atendimento ao cliente</p>	<p>Políticas e manuais de procedimentos referente ao processo de atendimento ao cliente com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política e/ou manual dos procedimentos de atendimento ao cliente contendo, no mínimo, as regras de conduta e diretrizes no tratamento com o cliente e exigências do processo de atendimento, como por exemplo: consulta ao Não me Perturbe, utilização de scripts de atendimento, apresentação de melhor oferta ao cliente dentre as Ifs com as quais o Corban trabalha, acompanhamento da proposta e comunicação com o cliente e exigências da autorregulação e orientação sobre o atendimento de clientes potencialmente vulneráveis; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política e/ou manual de procedimentos de atendimento ao cliente; ▶ Atualização periódica da política e/ou manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de atendimento ao cliente; ▶ Divulgação da política e/ou manual de procedimentos de atendimento ao cliente a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Atendimento ao cliente</p>	<p>Consulta de clientes em base do Não me Perturbe e guarda do resultado da verificação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Procedimento diário de atualização da base de clientes para prospecção com a lista de clientes cadastrados no Não me Perturbe, disponibilizada por TODAS as IFs que trabalha, conforme exemplos abaixo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Controle de bloqueio sistêmico na base de prospecção de clientes utilizando a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe; ▶ Procedimento de checagem manual e exclusão de clientes cadastrados no Não me Perturbe da base de prospecção de clientes. ▶ Guarda do resultado da atualização diária, contendo os clientes identificados e que foram bloqueados ou excluídos da base de prospecção (exemplos: print de tela do sistema identificando os clientes bloqueados no dia, planilha em que foi realizado o confronto com a identificação do dia em análise).
	<p>Acompanhamento da consulta de clientes em base do Não me Perturbe por parte de substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Divulgação diária da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos substabelecidos e parceiros; ▶ Monitoramento periódico da atualização da base de prospecção de clientes com base na lista do Não me Perturbe realizada pelos substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Atendimento ao cliente</p>	<p>Controle para garantir a integridade da coleta de dados e da base de prospecção de clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Procedimento de verificação da origem da base de prospecção de clientes utilizada, devendo ser: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Disponibilizada pelas IFs com as quais trabalha ou; ▶ Coletada mediante princípios da LGPD.
	<p>Acompanhamento da integridade da coleta de dados e da base de prospecção de clientes por parte de substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Monitoramento periódico da origem da base de prospecção de clientes utilizada pelos substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Atendimento ao cliente</p>	<p>Scripts de atendimento ao cliente contendo as condições específicas do contrato, exigências regulamentares para todas as modalidades de contrato e para todos os canais de atendimento com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Scripts de atendimento presencial ou atendimento via call center, contendo as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Apresentação da empresa como Correspondente Bancário; ▶ Orientações específicas do produto (contrato novo, refinanciamento, portabilidade) e das condições aplicáveis ao contrato (taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET), prazo da operação e valor de parcela); ▶ Orientação sobre a possibilidade de cancelamento do contrato em até 7 dias úteis; ▶ Orientações sobre os canais de autoatendimento das lfs e canais próprios. ▶ Atualização periódica dos scripts de atendimento com o objetivo de garantir que o documento compreenda os procedimentos e requerimentos atuais de atendimento ao cliente; ▶ Divulgação dos scripts de atendimento a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail; ▶ Controle de monitoramento do conhecimento e da utilização dos scripts pelos atendentes, substabelecidos e parceiros (monitoramento periódico, auditoria, cliente oculto); ▶ Guarda de gravações das ligações de atendimento ao cliente (aplicável para atendimento via call center).

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Atendimento ao cliente	Procedimento de apresentação de melhor preço ou oferta praticada pelas Instituições Financeiras ao cliente e guarda do resultado da simulação (aplicável para Corbans Multibanco)	<ul style="list-style-type: none">▶ Procedimento de simulação das condições aplicáveis dentre as Ifs com as quais o Corban trabalha e apresentação ao cliente no momento da oferta e contratação, conforme exemplos abaixo:<ul style="list-style-type: none">▶ Funcionalidade sistêmica que possibilite simular a melhor oferta ao cliente considerando valor liberado, taxa, prazo e parcela dentre as Ifs com as quais o Corban trabalha;▶ Consulta aos sistemas das Ifs e apresentação ao cliente das condições ofertadas em cada If, considerando valor liberado, taxa, prazo e parcela.▶ Controle de monitoramento para garantir que os atendentes, substabelecidos e parceiros realizam o procedimento de apresentação de melhor oferta ao cliente, conforme estabelecido em política ou manual;▶ Guarda de gravações das ligações de atendimento ao cliente (aplicável para atendimento via call center).

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Atendimento ao cliente	Manual de procedimento referente ao processo de oferta de Refinanciamento com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros	<ul style="list-style-type: none">▶ Manual dos procedimentos do produto Refinanciamento contendo, no mínimo, a definição e características da modalidade Refinanciamento;▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em manual de procedimentos da modalidade Refinanciamento;▶ Atualização periódica do manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais da modalidade Refinanciamento;▶ Divulgação do manual de procedimentos de Refinanciamento a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail;▶ Disponibilização de roteiro operacional de cada If para todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Atendimento ao cliente	Acompanhamento da proposta até o pagamento da operação e comunicação ao cliente	<ul style="list-style-type: none">▶ Procedimento de monitoramento de propostas e comunicação ao cliente sobre possíveis eventualidades e sobre o pagamento da operação, conforme exemplos abaixo:<ul style="list-style-type: none">▶ Funcionalidade sistêmica que possibilite acompanhar todas as propostas digitadas, dentre as lfs com as quais o Corban trabalha, e os seus respectivos status para acompanhamento e comunicação com o cliente;▶ Consulta aos sistemas das lfs para acompanhamento do status das propostas digitadas e comunicação com o cliente.▶ Controle de monitoramento para garantir que os atendentes, substabelecidos e parceiros realizam o procedimento de acompanhamento da proposta e comunicaram o cliente, conforme estabelecido em política ou manual;▶ Guarda de gravações das ligações de atendimento ao cliente (aplicável para atendimento via call center).

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Atendimento ao cliente	Materiais de campanha e/ou propaganda de acordo com as exigências regulamentares (aplicável para Corbans que divulgam materiais de campanha)	<ul style="list-style-type: none">▶ Material de divulgação e propaganda contendo a indicação explícita da condição de Correspondente Bancário, conforme exemplos abaixo:<ul style="list-style-type: none">▶ Divulgação de materiais específicos de cada If com as quais o Corban trabalha;▶ Divulgação de material único de propaganda do Correspondente Bancário contendo a indicação de todas as Ifs com as quais trabalha.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Portabilidade	<p>Manual de procedimento referente ao processo de oferta de Portabilidade com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Manual dos procedimentos do produto Portabilidade contendo, no mínimo, a definição e características da modalidade Portabilidade e as condições de não remuneração previstas na Autorregulação; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em manual de procedimentos da modalidade Portabilidade; ▶ Atualização periódica do manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais da modalidade Portabilidade; ▶ Divulgação do manual de procedimentos de Portabilidade a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail; ▶ Disponibilização de roteiro operacional de cada If para todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Portabilidade	Acompanhamento da proposta até o pagamento da operação de portabilidade e comunicação ao cliente	<ul style="list-style-type: none">▶ Procedimento de monitoramento de propostas de Portabilidade, acompanhamento do retorno do saldo e comunicação ao cliente sobre possíveis eventualidades e sobre o pagamento da operação, conforme exemplos abaixo:<ul style="list-style-type: none">▶ Funcionalidade sistêmica que possibilite acompanhar todas as propostas digitadas, dentre as Ifs com as quais o Corban trabalha, e os seus respectivos status para acompanhamento e comunicação com o cliente;▶ Consulta aos sistemas das Ifs para acompanhamento do status das propostas digitadas e comunicação com o cliente.▶ Controle de monitoramento para garantir que os atendentes, substabelecidos e parceiros realizam o procedimento de acompanhamento da proposta e da comunicação ao cliente, conforme estabelecido em política ou manual;▶ Guarda de gravações das ligações de atendimento ao cliente (aplicável para atendimento via call center).

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Eficiência no Atendimento ao cliente</p>	Acompanhamento de indicadores de Atendimento ao Cliente e apuração de resultados (indicadores comerciais e de qualidade) referentes a venda própria e dos substabelecidos/parceiros	<ul style="list-style-type: none">▶ Dashboards ou relatórios contendo informações de indicadores de atendimento comerciais (quantidade e volume de contratos, receita) e de qualidade (quantidade de contratos cancelados, fraudes, reclamações, pendências de documentação) por modalidade de contrato, por canal de atendimento, por atendente, por substabelecido/parceiro, por região, entre outros;▶ Definição de metodologia para avaliação dos indicadores de qualidade e critérios de penalização de atendentes, substabelecidos e parceiros em casos de descumprimento;▶ Elaboração de planos de ação para atingimento de metas dos indicadores de qualidade;▶ Monitoramento periódico dos resultados apurados dos indicadores e apresentação à administração em fórum específico (ex: Comitês).

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Regulatório	Exigência de nome e CPF do agente responsável pelo atendimento no contrato formalizado	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contrato formalizado contendo nome e CPF do agente de atendimento para cada If com o qual o Corban trabalha.
	Exigência de utilização de crachá contendo nome e CPF pela equipe de atendimento	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formalização em Política e/ou manual de atendimento sobre a obrigatoriedade do uso de crachá pela equipe de atendimento; ▶ Modelo de crachá utilizado contendo nome e CPF do colaborador; ▶ Controle de monitoramento do uso de crachá pelos atendentes, substabelecidos e parceiros.
	Exigência de exposição de tabela de Condições Gerais (tarifas, IOF, taxa de juros) das Ifs de forma visível para conhecimento do cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formalização em Política e/ou manual de atendimento sobre a obrigatoriedade da exposição, em local visível, da tabela de Condições Gerais (tarifas, IOF, taxa de juros) de todas as Ifs com as quais o Corban trabalha; ▶ Evidência da exposição, em lojas físicas, das tabelas de Condições Gerais de todas as Ifs com as quais o Corban trabalha; ▶ Controle de monitoramento da exposição das tabelas de Condições Gerais em lojas físicas e nas lojas de substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Regulatório</p>	<p>Conhecimento, disseminação e controle de adequação referente às exigências previstas na Autorregulação de Crédito Consignado</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Formalização das exigências da Autorregulação em política e/ou manual contendo, no mínimo, as seguintes obrigações: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Não se prevalecer da fraqueza do cliente, tendo em vista a sua idade, saúde, conhecimento ou condição social na oferta de crédito consignado; ▶ Realizar a oferta de forma clara e objetiva, informando minimamente as condições aplicáveis ao contrato (taxas de juros, tarifas incidentes, eventuais seguros, impostos, custo efetivo total (CET), prazo da operação e valor de parcela); ▶ Informar ao cliente sobre a possibilidade de cancelamento do contrato em até 7 dias úteis e sobre os canais de autoatendimento das Ifs; ▶ Realizar o bloqueio dos clientes cadastrados no Não me Perturbe; ▶ Atender à LGPD principalmente em relação à origem das informações utilizadas pelos Corbans; ▶ Garantir a certificação vigente de todos os integrantes da equipe do Corban que prestem atendimento ao cliente; ▶ Condições de não remuneração de propostas de portabilidade. ▶ Divulgação das exigências da Autorregulação aos colaboradores, subs/parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail; ▶ Controle de monitoramento de adequação dos processos internos e dos processos dos subs/parceiros com as exigências da Autorregulação.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Reclamações	Acompanhamento de reclamações recebidas através das Ifs ou de canais próprios de atendimento e monitoramento periódico de indicadores de reclamações	<ul style="list-style-type: none">▶ Procedimento de monitoramento de reclamações recebidas através das Ifs e de canais próprios e procedimento para tratativas (identificação da proposta e/ou do substabelecido/parceiro que formalizou o contrato, coleta de documentação comprobatória e tratativa da reclamação);▶ Controle de monitoramento periódico do número de reclamações por atendentes e por substabelecidos/parceiros baseado em metodologia de indicadores de qualidade;▶ Aplicação de penalidades em atendentes, substabelecidos e parceiros em caso de não conformidade com os critérios do monitoramento de reclamações;▶ Elaboração de planos de ação para atingimento de metas dos indicadores de reclamações.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Reclamações</p>	<p>Políticas e manuais de procedimentos referente ao processo de monitoramento e tratamento de reclamações com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política e/ou manual dos procedimentos de acompanhamento e tratamento de reclamações contendo, no mínimo, os procedimentos para acompanhamento e tratativas de reclamações e sistemas utilizados, os prazos acordados para retorno às lfs e ao cliente e orientações quanto ao direcionamento dos canais de atendimento das lfs ao cliente; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política e/ou manual de procedimentos de monitoramento e tratamento de reclamações; ▶ Atualização periódica da política e/ou manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de monitoramento e tratamento de reclamações; ▶ Divulgação da política e/ou manual de procedimentos de monitoramento e tratamento de reclamações a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Relacionamento com Cliente

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Reclamações	Acompanhamento do cumprimento de prazo de resposta das reclamações recebidas	<ul style="list-style-type: none">▶ Monitoramento dos prazos de resposta das reclamações recebidas, conforme exemplos abaixo:<ul style="list-style-type: none">▶ Controle manual (planilha) para acompanhamento de prazos das reclamações recebidas, contendo data do recebimento, data final para retorno, histórico, canal de recebimento, status e classificação (procedente ou improcedente);▶ Controle sistêmico para registro e acompanhamento de prazos das reclamações recebidas, contendo data do recebimento, data final para retorno, histórico, canal de recebimento, status e classificação (procedente ou improcedente).

Detalhamento dos requerimentos

- Políticas de Governança

Introdução ao Pilar: Políticas de Governança

O Pilar de Políticas de Governança abrange os principais procedimentos de regras de conduta relacionadas a atuação dos Corbans e o monitoramento tempestivo de adequação a estas regras.

Os Corbans devem manter controles para monitorar e assegurar a execução de seus processos críticos, assim como de seus substabelecidos e parceiros, de forma a apresentar um nível de confiança alto às Ifs com as quais mantém relacionamento.

É de responsabilidade dos Corbans o acompanhamento e controle da gestão financeira, principalmente no que diz respeito ao recebimento e pagamento de comissões, as atividades de identificação e prevenção à fraudes, auditoria e controles internos e de demandas legais.

Tópicos relevantes



Gestão Financeira

Recebimento e pagamento de comissões, acompanhamento financeiro e contábil



Gestão de riscos e controles internos

Procedimentos de auditoria interna, controles internos e compliance



Relação com substabelecidos/parceiros

Política de relacionamento com subs/parceiros e monitoramento de atividades



Prevenção à fraude

Procedimentos de identificação de possíveis fraudes



Jurídico

Acompanhamento de demandas legais

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Gestão Financeira	<p>Acompanhamento e gerenciamento contábil e financeiro e formalização das rotinas em manual de procedimentos com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores da área</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gerenciamento e acompanhamento das rotinas de contas a pagar, contas a receber e contábil; ▶ Planejamento financeiro (ex: orçamento anual) e acompanhamento mensal; ▶ Manual dos procedimentos das rotinas financeira e contábil, no mínimo, papéis e responsabilidades, procedimentos, periodicidades e sistema utilizados; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em manual de procedimentos financeiro/contábil; ▶ Atualização periódica do manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais das rotinas financeira e contábil; ▶ Divulgação do manual de procedimentos financeiro/contábil a todos os colaboradores da área através de pasta na rede, intranet ou e-mail.
	<p>Acompanhamento periódico do recebimento de comissões pagas pelas Ifs e procedimento de conciliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Acompanhamento periódico das comissões recebidas através de relatório manual (planilha) ou em sistema; ▶ Controle de conciliação do relatório analítico de comissões encaminhado pela If com o relatório interno de acompanhamento do Corban; ▶ Controle de conciliação entre o valor de comissões apurado e o valor efetivamente pago pela If.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Gestão Financeira	<p>Acompanhamento periódico do pagamento de comissões aos colaboradores, substabelecidos e parceiros e procedimento de bloqueio do pagamento de comissão em caso de fraude e/ou pendência de documentação</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Disponibilização periódica de relatório analítico, manual (planilha) ou via sistema, do pagamento da comissão paga a colaboradores, substabelecidos e parceiros; ▶ Acompanhamento periódico de fraudes, reclamações e pendências de documentação por colaborador, substabelecidos e parceiros, assim como estabelecimento de critérios e procedimentos de bloqueio do pagamento de comissão nessas situações; ▶ Controle de conciliação entre o valor de comissões apurado e o valor efetivamente pago aos colaboradores, substabelecidos e parceiros.
	<p>Emissão e guarda de demonstrações financeiras periódicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Elaboração periódica de demonstrações financeiras (Balanço e DRE) através de área contábil interna ou empresa terceirizada; ▶ Apresentação periódica dos resultados apurados nas demonstrações financeiras à administração em fórum específico (ex: Comitês).

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gestão de riscos e controles internos</p>	<p>Procedimentos definidos relacionados à prática de Auditoria Interna abrangendo processos internos e processos de substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Treinamento e reciclagem para os colaboradores da área a respeito dos temas e procedimentos de auditoria interna; ▶ Supervisão independente das atividades de negócio; ▶ Plano anual para realização de auditoria prevendo os processos críticos internos e dos substabelecidos e parceiros (atendimento ao cliente, prevenção à fraude, financeiro, contábil, segurança da informação, LGPD); ▶ Realização de testes e levantamento de pontos de auditoria e sugestões de melhoria; ▶ Emissão de relatório periódico contendo opinião sobre o ambiente de controle e pontos identificados; ▶ Monitoramento dos planos de ação para apontamentos identificados.
	<p>Procedimentos definidos relacionados à prática de Controles Internos abrangendo processos internos e processos de substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Treinamento e reciclagem para os colaboradores da área a respeito dos temas e procedimentos de gestão de riscos e controles internos; ▶ Mapeamento de processos e identificação de riscos e controles; ▶ Monitoramento contínuo para verificar se os controles estão sendo executados; ▶ Elaboração de plano anual para realização de testes de controles contemplando processos críticos internos e dos substabelecidos e parceiros (atendimento ao cliente, prevenção à fraude, financeiro, contábil, segurança da informação, LGPD); ▶ Monitoramento de planos de ação para apontamentos identificados.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gestão de riscos e controles internos</p>	Procedimentos definidos relacionados à prática de Compliance abrangendo processos internos e processos de substabelecidos e parceiros	<ul style="list-style-type: none">▶ Treinamento e reciclagem para os colaboradores da área a respeito dos temas e procedimentos de Compliance;▶ Monitoramento de novas regulamentações e/ou alterações de regras de negócio por parte dos reguladores;▶ Orientação a respeito de novas regulamentações, apoio na elaboração de planos de ação para adequação e monitoramento posterior para avaliação da execução e implementação dos planos de ação;▶ Procedimentos de análise sobre riscos regulatórios e realização de testes para avaliação dos controles regulatórios;▶ Supervisão da existência, divulgação e aderência das áreas a políticas e regulamentos internos e externos.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Relação com subs e parceiros</p>	<p>Manual de procedimentos referente ao processo de contratação e relacionamento com substabelecidos e parceiros com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores da área (aplicável para Corbans Master e Híbrido)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Manual dos procedimentos de contratação e relacionamento com substabelecidos e parceiros contendo as regras e critérios para estabelecer os vínculos de relacionamento (estrutura, produção mínima, etc); ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em manual de procedimentos de contratação e relacionamento com substabelecidos e parceiros; ▶ Atualização periódica do manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de contratação e relacionamento com substabelecidos e parceiros; ▶ Divulgação do manual de procedimentos de contratação e relacionamento com substabelecidos e parceiros a todos os colaboradores, da área através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Relação com subs e parceiros</p>	<p>Políticas e manuais de procedimentos referente as regras de conduta no relacionamento com substabelecidos e parceiros com data de atualização e aprovação e com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros (aplicável para Corbans Master e Híbrido)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política de relacionamento com substabelecidos e parceiros contendo as principais regras de conduta a serem observadas entre as partes vinculadas; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de relacionamento com substabelecidos e parceiros; ▶ Atualização periódica da política com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de relacionamento com substabelecidos e parceiros; ▶ Divulgação da política de relacionamento com substabelecidos e parceiros a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail; ▶ Contrato de relacionamento com substabelecido/parceiro contendo, no mínimo, a definição da execução dos serviços, da remuneração, as obrigações e responsabilidades das partes e o sigilo dos dados e confidencialidade (para atendimento à LGPD).

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Relação com subs e parceiros</p>	<p>Acompanhamento das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros (aplicável para Corbans Master e Híbrido) e aplicação de penalidades em caso de infrações identificadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Monitoramento periódico das principais atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito a aderência às regras definidas em política e em contrato de relacionamento contendo, no mínimo, avaliação sobre os seguintes temas: atendimento ao cliente, cumprimento da Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD; ▶ Aplicação de penalidades em caso de descumprimento de regras de conduta contidas em política e em contrato de relacionamento por parte de substabelecidos e parceiros; ▶ Inclusão da revisão dos controles de monitoramento de Substabelecidos e Parceiros no Plano Anual de Auditoria Interna e Controles Internos; ▶ Definição de metodologia para avaliação dos indicadores de qualidade e critérios de penalização em casos de descumprimento; ▶ Aplicação de penalidades em caso de infrações identificadas no monitoramento de indicadores de qualidade (fraudes, reclamações e pendências de documentação) por parte de substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Prevenção à Fraude	Políticas e manuais de procedimentos referente ao processo de prevenção à fraude com data de atualização e aprovação com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros	<ul style="list-style-type: none">▶ Política de prevenção à fraude contendo, no mínimo, os procedimentos de identificação de fraude, possíveis indícios de adulteração nos documentos, canal de denúncias e penalizações previstas;▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de prevenção à fraude;▶ Atualização periódica da política de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de prevenção à fraude;▶ Divulgação da política de prevenção à fraude a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Prevenção à Fraude	Manual de procedimentos referente ao processo de prevenção à fraude com data de atualização e aprovação com divulgação a todos os colaboradores da área	<ul style="list-style-type: none">▶ Manual dos procedimentos de prevenção à fraude atualizada e divulgada aos colaboradores da área de fraude contendo no mínimo, as regras, responsabilidades e procedimentos na identificação e tratamento de fraudes e critérios estabelecidos para avaliação de propostas e/ou substabelecidos e parceiros, se houver;▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em manual de procedimentos internos de fraude;▶ Atualização periódica do manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais das rotinas internas de prevenção à fraude;▶ Divulgação do manual de procedimentos interno de fraude a todos os colaboradores da área através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Prevenção à Fraude</p>	<p>Acompanhamento e avaliação das propostas digitadas e documentação para identificação de possíveis fraudes realizada por área específica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Monitoramento das propostas digitadas internamente e por substabelecidos/parceiros e definição de procedimento para identificação e mitigação de fraudes; ▶ Procedimento de verificação da autenticidade de documentação e de assinatura do cliente, realizada internamente ou por empresa especializada; ▶ Procedimento de confirmação da operação com o cliente por telefone ou via canal de autoatendimento da IF; ▶ Scripts de confirmação da operação com o cliente contendo o detalhamento das informações pessoais que são confirmadas com o cliente e as ações a serem tomadas em caso de suspeita de fraude; ▶ Guarda de gravações das ligações de confirmação da operação com o cliente; ▶ Procedimento de cancelamento de proposta em caso de suspeita de fraude; ▶ Controle de monitoramento periódico do número de fraudes por atendentes e por substabelecidos/parceiros baseado em metodologia de indicadores de qualidade; ▶ Aplicação de penalidades em atendentes, substabelecidos e parceiros em caso de não conformidade com os critérios do monitoramento de fraudes identificadas; ▶ Elaboração de planos de ação para atingimento de metas dos indicadores de reclamações.

Detalhamento dos requerimentos: Políticas de Governança

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Jurídico	Acompanhamento de ações e demandas legais	<ul style="list-style-type: none">▶ Monitoramento e procedimento para tratativas de ações judiciais recebidas em nome do Correspondente (identificação, coleta de documentação comprobatória e elaboração de defesa), podendo ser realizada internamente ou por empresa terceirizada;▶ Controle manual ou sistêmico das ações judiciais existentes e respectivos status.

Detalhamento dos requerimentos

- Treinamento e Aprendizagem

Introdução ao Pilar: Aprendizagem e Conhecimento

O Pilar de Aprendizagem e Conhecimento compreende os requisitos mínimos para promover a capacitação dos profissionais dos Corbans e de seus substabelecidos e parceiros.

É de responsabilidade dos Corbans fornecer treinamentos para desenvolver as competências necessárias para o desempenho das atividades de seus profissionais, de acordo com suas áreas específicas, e garantir o desempenho adequado de seus substabelecidos e parceiros.

Os Corbans também devem manter controles de monitoramento periódico para garantir que todos os profissionais que realizam atendimento ao cliente, assim como os seus substabelecidos e parceiros, possuem certificação vigente.

Tópicos relevantes



Treinamentos

Programa de treinamentos, abrangência, controle de participação e avaliação do conhecimento



Certificação

Controle de certificação vigente para profissionais que realizam atendimento

Detalhamento dos requerimentos: Aprendizagem e Conhecimento

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Treinamentos	Aplicação de treinamentos aos colaboradores, substabelecidos e parceiros que contemplem, no mínimo, os seguintes temas: código de conduta e políticas/normas internas, autorregulação, LGPD, crédito consignado, modalidades do consignado, atendimento ao cliente e prevenção à fraude, segurança da informação e PLDFT	<ul style="list-style-type: none">▶ Programa de treinamento presencial, por videoconferência ou através de plataforma corporativa online que abranja todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros com temas obrigatórios e carga horária mínima a ser atendida;▶ Relação de treinamentos ministrados no ano contendo conteúdo programático e material apresentado.

Detalhamento dos requerimentos: Aprendizagem e Conhecimento

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Treinamentos</p>	<p>Políticas e manuais de procedimentos referente ao programa de treinamento com data de atualização e aprovação com divulgação a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política e/ou manual de procedimentos de treinamentos contendo no mínimo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Abrangência dos treinamentos (colaboradores e/ou subs e parceiros); ▶ Relação de treinamento obrigatórios e eletivos (se houver); ▶ Cronograma previsto para o ano ou plano/trilha de treinamento por cargo/área do colaborador; ▶ Controles de presença e de avaliação de absorção de conhecimento com critérios definidos para aprovação e emissão de certificado. ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política e/ou manual de procedimentos sobre o programa de treinamentos; ▶ Atualização periódica da política e/ou manual de procedimentos com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de treinamento; ▶ Divulgação da política e/ou manual de procedimentos de treinamento a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Aprendizagem e Conhecimento

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Treinamentos	Controle de presença dos participantes convocados	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lista de presença contendo nome e assinatura dos participantes (para treinamentos presenciais); ▶ Relatório de participação extraído de ferramenta de comunicação (para treinamentos via videoconferência); ▶ Relatório de participação extraído de plataforma corporativa que registra a participação eletronicamente (para treinamentos via plataforma online).
	Controles de avaliação de absorção de conhecimento com critérios definidos para aprovação e emissão de certificado	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Avaliação em forma de questionário, presencial ou online, contendo perguntas objetivas a respeito do conteúdo ministrado com nota mínima de corte e identificação do participante; ▶ Relatório contendo as notas da avaliação de cada participante.

Detalhamento dos requerimentos: Aprendizagem e Conhecimento

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Certificação	Exigência de certificação vigente para profissionais que realizam atendimento e oferta de crédito consignado a clientes	<ul style="list-style-type: none">▶ Relatório manual (planilha) ou em sistema contendo informações do colaborador, substabelecido e/ou parceiro, status do certificado, número do certificado e data de vencimento da certificação;▶ Certificação de cada colaborador que realiza atendimento;▶ Monitoramento periódico de certificações a vencer.

Detalhamento dos requerimentos

- Tecnologia da Informação

Introdução ao Pilar: Tecnologia da informação

O Pilar de Tecnologia da Informação compreende os requisitos mínimos para proteção da informação ou dados, em qualquer forma, visando fortalecer os pilares de: confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade.

É de responsabilidade dos Corbans elaborar e manter controles relacionados aos principais processos de TI, tais como: Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Operações e Cybersecurity, além de garantir o desempenho adequado de seus substabelecidos e parceiros.

Os Corbans também devem manter controles de monitoramento periódico, com o objetivo de minimizar possíveis falhas em controles preventivos.

Tópicos relevantes



Gerenciamento de Acessos

Corroborar que acessos disponíveis em ambiente de produção são devidos, autorizados e com a devida segregação de funções.



Gerenciamento de Mudanças

Corroborar que mudanças aplicadas em ambiente de produção são registradas, aprovadas, homologadas e com a devida segregação de funções.



Gerenciamento de Operações

Corroborar a existência de controles mínimos para os controles de backup, restore, incidentes e monitoramento de rotinas automáticas.



Cybersecurity

Proteger computadores e servidores, dispositivos móveis, sistemas eletrônicos, redes e dados contra ataques maliciosos.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementação do controle de Concessão de Acessos aos sistemas, aplicativos, banco de dados e rede corporativa, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Toda solicitação de concessão de acesso deve ser registrada/formalizada; ▶ A partir do chamado de concessão de acesso, a solicitação e o perfil solicitado necessitam de aprovação do gestor ou proprietário da aplicação; ▶ A concessão do acesso deve ocorrer conforme perfil solicitado e as evidências devem ser armazenadas; e ▶ Deve existir a segregação de funções entre as atividades de concessão de acesso (Ex.: solicitação, aprovação e concessão). ▶ Implementação do controle de Revogação de Acessos para os eventos em que colaboradores ou prestadores de serviços sejam desligados do quadro do CORBAN. O controle deve seguir os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Sempre que identificado um evento de desligamento e/ou distrato de um colaborador/terceiro, a área de RH deve comunicar tempestivamente o departamento de TI; e ▶ O departamento de TI deve revogar de forma tempestiva os acessos ativo em sistemas, rede corporativa e banco de dado, além de armazenar o registro de revogação dos acessos.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementação de Parâmetros de Senha, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Tamanho mínimo: 6 (seis) caracteres; ▶ Tempo máximo de expiração: 90 (noventa) dias; ▶ Quantidade máxima de tentativas antes do bloqueio: 5 (cinco); ▶ Histórico mínimo de senhas utilizadas: 6 (seis); ▶ Complexidade ativada; e ▶ Armazenamento de forma criptografada. ▶ Periodicamente o acesso de colaboradores e terceiros deve ser submetido a revisão de perfis, desta forma, recomendamos a implementação do controle de Revisão de Perfis de Acessos, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Coletar o printscreen do processo de coleta das bases de usuários utilizada no controle; ▶ Encaminhar os perfis de acessos aos gestores e evidenciar a revisão/análise do perfis de cada colaborador/terceiro; ▶ Se necessário tratativas após a revisão do gestor (Ex.: Exclusão de um acesso) evidenciar as tratativas realizadas pela equipe de TI.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementação do controle de Restrição de Acesso para arquivos confidenciais disponibilizados na rede corporative (Ex.: base de clientes), com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elaborar em manual de procedimentos os diretórios que necessitam de restrição de acessos; ▶ Limitar o acesso ao diretório somente a colaboradores autorizados; ▶ Habilitar trilhas de auditoria; e ▶ Revisão periódica da lista de usuários com acesso aos diretórios. ▶ Aplicações, banco de dados e rede corporativa devem conter Trilhas de Auditoria suficientes para assegurar o rastreamento de eventos, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identificação do usuário proprietário pela ação ; ▶ Data e horário de ocorrência do evento; e ▶ Identificação do evento (inclusão, alteração, exclusão). ▶ Formalização em política sobre a periodicidade mínima para armazenamento dos logs dos registros de eventos. ▶ Limitação do número de logins por colaboradores ou terceiros sempre que possível, não permitindo o acesso a partir de logins duplicados. Aprovar com responsável caso haja a necessidade de logins duplicados.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Disponibilização de logins nominais e restringir o acesso a partir de Contas Genéricas. Em caso de necessidade, implementar controles de monitoramento dos acessos a partir destes usuários (Ex.: log). ▶ Disponibilização de logins com perfis de Acessos Privilegiários apenas a colaboradores autorizados e que necessitem executar atividades de administração do ambiente. Importante destacar que estes acessos devem ser monitorados a partir de logs transacionais. ▶ Procedimento de acesso a sistemas, bancos de dados e rede corporativa deve seguir as seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ser usuário individual e não compartilhado; ▶ Ser concedido de forma a evitar o Conflito de Interesses e acessos em desacordo com a função desempenhada; e ▶ Ser concedido somente a profissionais que possuam vínculo com o Corban. Aprovação com responsável caso haja a necessidade de concessão de acessos a profissionais sem vínculo. ▶ Implementação do controle de Revisão de Perfis de Acessos, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bases de usuários utilizada no controle; ▶ Evidências da Revisão do Gestor Imediato de cada profissional; ▶ Evidências das tratativas realizadas pela equipe de Gestão de Acessos.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Estabelecimento e difusão via Corban, entre todos os seus colaboradores e prepostos, política de segurança das informações, aprovada pela alta administração, que defina, no mínimo, as seguintes diretrizes: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Confidencialidade e Integridade da informação; ▶ Responsabilidade do uso de senhas; ▶ Utilização de internet e de correio eletrônico; ▶ Concessão e administração de acessos a sistemas, base de dados e redes; ▶ Segurança física dos ambientes de operação e processamento; ▶ Prevenção, identificação e tratamento de incidentes de Segurança Cibernética; ▶ Regras e parâmetros de Firewall. ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de segurança das informações; ▶ Atualização periódica da política com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de segurança das informações; ▶ Divulgação da política de segurança das informações a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Acessos</p>	<p>O acesso lógico à rede corporativa, banco de dados e aos sistemas aplicativos é restrito a colaboradores adequadamente autorizados, com perfis atribuídos conforme as atividades desempenhadas, respeitando a segregação entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementação do controle de Revisão de Acesso Remoto, para os colaboradores ou terceiros que possuam disponibilização de acesso remoto aos sistemas. A implementação deve conter os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Bases de usuários utilizada no controle; ▶ Evidências da Revisão do Gestor Imediato de cada profissional; ▶ Evidências das tratativas realizadas pela equipe de Gestão de Acessos. ▶ Definição por parte do Corban, do Termo de Confidencialidade de informação e segurança de dados para coleta de assinatura de todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Mudanças</p>	<p>As mudanças em sistemas aplicativos e banco de dados são controladas, existindo uma solicitação formal, homologação em ambiente segregado, aprovações e segregação de funções entre as atividades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definição de controles para o gerenciamento de mudanças de software, incluindo análises de impacto, planejamento da execução, roteiros e execução de testes e aprovação das áreas envolvidas antes da implementação em produção, criação de planos de retorno e documentação das mudanças. ▶ Determinação de controles pelo Corban, para desenvolvimento, manutenção e aquisição de software, incluindo utilização de ambientes segregados para desenvolvimento e produção, metodologia, aplicação de testes em ambiente segregado, aprovação dos usuários envolvidos e manutenção das documentações correspondentes. ▶ Implementação do controle de Segregação de Função em que não haja desenvolvedores com acesso de escrita em ambiente de produção.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Operações</p>	<p>Proporcionar segurança razoável de que políticas e procedimentos de backup dos dados foram realizados de maneira adequada e que tais procedimentos são executados conforme definido, além do ambiente de sistemas ser monitorado para possibilitar a identificação de incidentes e que estes sejam tratados adequadamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política de procedimentos de Gerenciamento de Incidentes; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de Gerenciamento de Incidentes; ▶ Atualização periódica da política com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de Gerenciamento de Incidentes; ▶ Divulgação da política de Gerenciamento de Incidentes a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail. ▶ Implementação do controle de <i>Gerenciamento de Incidentes</i>, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Todo incidente deve ser registrado, e neste registro ser possível a identificação do plano de ação e SLA de atendimento; e ▶ Evidenciar a rotina normalizada. ▶ Registrar, sempre que identificado a descrição do incidente; ▶ Registrar a análise da Causa Raiz; ▶ Evidenciar a Tratativa e Resolução do Incidente; e ▶ Evidenciar a rotina normalizada.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Gerenciamento de Operações</p>	<p>Proporcionar segurança razoável de que políticas e procedimentos de backup dos dados foram realizados de maneira adequada e que tais procedimentos são executados conforme definido, além do ambiente de sistemas ser monitorado para possibilitar a identificação de incidentes e que estes sejam tratados adequadamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política de procedimentos de <i>Backup e Restore</i> (Servidores; ferramenta; <i>Schedule</i> Execução e tipo de <i>Backup</i>, Período de Retenção); ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de <i>Backup e Restore</i>; ▶ Atualização periódica da política com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de <i>Backup e Restore</i>; ▶ Divulgação da política de <i>Backup e Restore</i> a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail. ▶ Implementação do controle de <i>Backup e Restore</i>, com os seguintes atributos: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Definir as bases de dados que serão submetidas ao programa de <i>backup</i> de dados; ▶ Definir a periodicidade de execução das rotinas automatizadas de <i>backup</i> (Ex.: Diária, semanal e mensal); e ▶ Definir testes periódicos (Ex.: Semestral ou Anual) de <i>restore</i> das informações que foram armazenadas em mídias.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Gerenciamento de Operações	Políticas e procedimentos de backup dos dados foram realizados de maneira adequada e que tais procedimentos são executados conforme definido, além do ambiente de sistemas ser monitorado para possibilitar a identificação de incidentes e que estes sejam tratados adequadamente.	<ul style="list-style-type: none">▶ Implementação do controle de <i>Armazenamento de Comunicações com Clientes</i>, com os seguintes atributos:<ul style="list-style-type: none">▶ Possuir o histórico de comunicações realizadas com clientes (Ex.: Gravação de Ramais, e-mails ou demais ferramentas de mensageria).▶ Recomendamos que as informações relacionadas a mensageria sejam armazenadas por um período de 5 (cinco) anos.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Cybersecurity</p>	<p>Proporcionar segurança razoável de que a Instituição participante deve implementar e manter, em documento escrito, regras, procedimentos e controles de segurança cibernética que sejam compatíveis com o seu porte, perfil de risco, modelo de negócio e complexidade das atividades desenvolvidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Monitoramento, por meio do Corban, da segurança: da rede, de arquivos, da base de dados, de sistemas e do tráfego de informações, para garantir o sigilo e a Integridade das informações de Clientes. Para manter a Segurança Cibernética, o Corban deve, no mínimo, manter controles para: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Proteger as informações de Clientes sob sua guarda sujeitas ao sigilo, no caso de evento de Segurança Cibernética. Os seguintes aspectos devem ser considerados, no mínimo: Controle de acessos aos sistemas internos e disponibilizados aos Clientes; Programas de conscientização e treinamento aos colaboradores e Prepostos sobre segurança das informações; Manutenções e atualizações técnicas e de segurança dos sistemas; Descarte e manutenção segura de dados e equipamentos. ▶ Utilização de ferramentas adequadas (Ex.: Firewall) e eficazes de segurança de redes instaladas e monitoradas para detectar e impedir acessos indevidos aos computadores e aos recursos de rede interna do Corban, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Registro dos acessos indevidos detectados nesse monitoramento e as ações tomadas para resolução do problema; e ▶ Relação atualizada de dispositivos conectados em suas redes.

Detalhamento dos requerimentos: Tecnologia da informação

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Cybersecurity	Proporcionar segurança razoável de que a Instituição participante deve implementar e manter, em documento escrito, regras, procedimentos e controles de segurança cibernética que sejam compatíveis com o seu porte, perfil de risco, modelo de negócio e complexidade das atividades desenvolvidas.	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="1332 368 2402 472">▶ Instalação e atualização de <i>software</i> de ou procedimentos aplicados que forneçam segurança equivalente, em todos os servidores e estações de trabalho.<li data-bbox="1332 625 2384 768">▶ Aplicação de ferramentas de criptografia de dados instaladas em servidores, notebook, desktops e celulares (se aplicável). Para as movimentações de arquivos via pendrive ou similares, estes devem ser criptografados antes de qualquer transporte.

Detalhamento dos requerimentos

- Adequação à LGPD

Introdução ao Pilar: Adequação à LGPD

A LGPD rege o tratamento das informações relacionadas à pessoa física identificada ou identificável, incluindo as informações contidas em mídia digital. Sancionada em 14 de agosto de 2018, a lei se tornou vigente em setembro de 2020.

O setor financeiro é um dos mais críticos e desafiadores para estar em conformidade com a LGPD. Além da adequação de diversos normativos (162 leis e 197 decretos), o setor financeiro detém uma série de dados e informações de clientes, parceiros, colaboradores, dentre outros, que são extremamente relevantes para o dia-a-dia das pessoas.

Tópicos relevantes



Programa de privacidade de dados

Nomeação de Encarregado de Dados, elaboração de política de privacidade de dados e inventário de dados



Diligência de terceiros

Revisão de contratos, definição de responsabilidades e diligências



Conscientização

Programa de conscientização referente à Lei Geral de Proteção de Dados



Notificação de violação de dados

Monitoramento e notificação de incidentes referentes à violação de dados



Tratamento de Dados

O tratamento de dados pessoais em conformidade com os requisitos da LGPD



Atendimento às solicitações dos atores da Lei

Canal de comunicação e processos para atendimento às solicitações dos atores da Lei

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Programa de privacidade de dados</p>	<p>A instituição participante deve implementar e manter, em documento escrito, regras, procedimentos e controles que assegurem o tratamento das informações relacionadas à pessoa física identificada ou identificável.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nomeação e criação de estrutura para o Encarregado de Dados (DPO) contendo papel e responsabilidade, processos associados e sistemas/ferramentas necessárias para a sua atuação; ▶ Divulgação pública, de forma clara e objetiva, preferencialmente no seu website do Corban, a identidade do Encarregado (DPO) e suas informações de contato. ▶ Elaboração do Inventário de Tratamento de Dados que deve conter, no mínimo, todas as operações de tratamento de dados pessoais e suas avaliações sob a ótica dos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Descrição do processo; ▶ A finalidade e o propósito do tratamento dos dados; ▶ Aspectos de Segurança da Informação e TI; ▶ Base legal; ▶ Classificação dos dados coletados (Ex.: Público, interno e restrito); ▶ Envolvimento de terceiros nas atividades de tratamento de dados. ▶ Atualização periódica do Inventários de Dados com o objetivo de garantir que o documento compreende todas as operações de tratamento de dados pessoais.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Programa de privacidade de dados</p>	<p>A instituição participante deve implementar e manter, em documento escrito, regras, procedimentos e controles que assegurem o tratamento das informações relacionadas à pessoa física identificada ou identificável.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Política de Privacidade de Dados contendo, no mínimo, aspectos de confidencialidade e sigilo, as medidas tomadas para assegurar os direitos da pessoa física, as medidas tomadas para garantir a utilização dos dados para finalidade pela qual foram coletadas e definição das consequências da não conformidade com a política; ▶ Apresentação das informações de data de atualização, data de aprovação e responsável pela aprovação em política de privacidade de dados; ▶ Atualização periódica da política com o objetivo de garantir que o documento compreende os procedimentos e requerimentos atuais de privacidade de dados; ▶ Divulgação da política de privacidade de dados a todos os colaboradores, substabelecidos e parceiros através de pasta na rede, intranet ou e-mail e divulgação pública através de website. ▶ Elaboração de Relatório de Impacto de Proteção de Dados que é um documento de comunicação e transparência que orienta a descrição dos processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos, bem como medidas, salvaguardas e mecanismos de mitigação.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 Conscientização	Implementação de programa de conscientização referente à Lei Geral de Proteção de Dados	<ul style="list-style-type: none">▶ Aplicação de treinamento periódico aos colaboradores, substabelecidos e parceiros sobre o “Programa de Privacidade de Dados”, que deve apresentar os principais pontos da Lei Geral de Proteção de Dados, a importância de suas responsabilidades em relação à privacidade e proteção de dados e orientação sobre identificação e mensuração de riscos de segurança e privacidade, mitigando-os com a utilização dos controles mais indicados.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Tratamento de Dados</p>	<p>O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com base nos princípios, direito do titular e bases legais previstas na LGPD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Procedimento para enquadrar os tratamentos de dados de titulares em uma das 10 bases disponibilizadas na LGPD, são elas: Consentimento do titular, Legítimo interesse, Cumprimento de obrigação legal ou regulatória, Tratamento pela administração pública, Realização de estudos e de pesquisa, Execução ou preparação contratual, Exercício regular de direitos, Proteção da vida e tutela da saúde e Proteção ao crédito. Esta atividade deve ser executada em conjunto com as demais áreas do Corban (Ex.: Jurídico, TI e processos); ▶ Todos os tratamentos de dados devem ser classificados conforme as bases legais disponíveis na Lei Geral de Proteção de Dados. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Os dados tratados devem seguir as limitações definidas conforme disposto nas bases legais da LGPD; ▶ Controle de gerenciamento de acesso aos dados pessoais para garantir que somente os colaboradores que atuam nos processos relacionados aos fins específicos pelos quais os dados foram coletados; ▶ Procedimento de coleta do consentimento do titular do dado caso seja necessário a utilização dos dados coletados para outros fins. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Procedimento de rastreamento dos processamentos automáticos realizados nos dados para tomada de decisões, caso aplicável.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Tratamento de Dados</p>	<p>O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com base nos princípios, direito do titular e bases legais previstas na LGPD</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Controle de formalização (via sistema ou planilha) de trilha dos dados, contendo a origem, respectivas datas, finalidade do dado e base legal; ▶ Procedimento de identificação dos dados pessoais que são coletados dos clientes e avaliação sobre a necessidade da coleta destes dados e se estão de acordo com a finalidade prevista e com as bases legais; ▶ Monitoramento periódico dos dados pessoais mantidos e exclusão dos que foram identificados como desnecessários. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Identificação do país em que a empresa contratada para armazenamento de dados possui hospedagem; <ul style="list-style-type: none"> ▶ Caso a hospedagem seja em um país não listado com nível de proteção adequado, solicitar ao fornecedor as garantias de cumprimento dos princípios previstos na Lei. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Elaboração de termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade, que estabelece informações sobre o propósito de coletá-los, como serão utilizados, se serão compartilhados com terceiros, transferidos para fora do país e etc. As informações devem ser claras, precisas e facilmente acessíveis pelos titulares dos dados; ▶ Coleta de assinatura de todos quem tenham seus dados coletados (clientes, colaboradores, terceiros).

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Diligência de terceiros</p>	<p>Revisão dos contratos com substabelecidos, parceiros e fornecedores compatíveis com a LGPD estabelecendo as possíveis sanções e consequências do não cumprimento da Lei, definição de responsabilidades para garantir a proteção de dados pessoais e implementação de procedimento de diligência de terceiros</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Adequação do processo de contratação para contemplar os requisitos relevantes de segurança e privacidade dos dados, incluindo: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Procedimento de investigação de empresa ou parceiro que tenha interesse de estabelecer vínculos ou compartilhamento de atividades. ▶ Adequação de contratos com substabelecidos, parceiros e fornecedores compatíveis com a LGPD contendo descrição de procedimentos de segurança e privacidade de dados, as obrigações das partes quanto a proteção dos dados pessoais compartilhados e responsabilidades em caso de violação de dados. ▶ Monitoramento periódico das principais atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito ao tratamento de dados e identificação dos processos realizados para garantir o cumprimento da LGPD; ▶ Termo assinado por substabelecidos, parceiros e fornecedores declarando conformidade com a LGPD; ▶ Aplicação de penalidades em caso de descumprimento de regras de conduta contidas em política de privacidade de dados e das obrigações contidas em contrato de relacionamento por parte de substabelecidos e parceiros.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p data-bbox="300 654 504 753">Notificação de violação de dados</p>	<p data-bbox="537 654 1302 753">Definição e implementação de governança, processos e ferramentas para monitoramento e notificação de incidentes referentes à violação de dados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1332 325 2405 511">▶ Manual de procedimentos sobre o monitoramento e gerenciamento de incidentes de violações de privacidade na organização contendo a descrição das responsabilidades de monitorar, classificar, escalar e notificar ao titular dos dados, o controlador e à ANPD os incidentes de privacidade; <li data-bbox="1332 525 2405 668">▶ Implementação de plano de respostas à incidentes de segurança, com o intuito de conter ou minimizar prejuízos, realizando, ainda, as devidas comunicações ao titular dos dados, o controlador e à ANPD contendo as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1429 689 2405 796">▶ Descrição da natureza da violação de dados pessoais, incluindo categorias e números aproximados de titulares e registros impactados; <li data-bbox="1429 818 2244 853">▶ A identidade e os detalhes de contato do Encarregado; <li data-bbox="1429 875 2198 911">▶ Descrição das consequências prováveis da violação; <li data-bbox="1429 932 2405 996">▶ Descrição das medidas tomadas ou propostas para resolver a violação; <li data-bbox="1429 1018 2405 1082">▶ Uma indicação das medidas para mitigar os possíveis efeitos adversos da violação.

Detalhamento dos requerimentos: Adequação à LGPD

Tópico	Requerimento	Principais componentes
 <p>Atendimento às solicitações dos atores da Lei</p>	Estabelecimento de processo para atender à solicitações de titulares de dados, controlador e órgão regulador	<ul style="list-style-type: none">▶ Estabelecimento de canal de comunicação nos quais os titulares dos dados podem fazer requisições, consultas ou reclamações;▶ Mecanismos para garantir a identificação do titular do dado que está realizando a solicitação;▶ Procedimento e ferramentas para atendimento às solicitações dos titulares dos dados, tais como: acesso aos dados, informações de tratamentos realizados, anonimização, exclusão, portabilidade e revogação do consentimento, caso aplicável.



FEBRABAN

Federação Brasileira de Bancos