

APOSTILA

TREINAMENTO PARA TERCEIROS



Sumário

1. GERENCIAMENTO DE RISCOS

1.1. Introdução	5
1.2. Por que gerenciar riscos?	5
1.3. O que é Risco Operacional?	7
1.4. O que são Riscos Sociais, Ambientais e Climáticos?	7
1.5. Como gerenciar riscos?	8

2. COMPLIANCE

2.1. O que é Compliance?	10
2.2. Risco de Compliance	11
2.3. Prevenção à corrupção	12
2.4. Código de ética e conduta	15
2.5. Canal de denúncias	17

3. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

3.1. O que é LGPD?	19
3.2. Mas o que são dados pessoais?	20
3.3. E o que são dados pessoais sensíveis?	21
3.4. Quem são os titulares de dados pessoais?	22
3.5. Quem são os agentes de tratamento dos dados?	23
3.6. Quais são os direitos dos titulares de dados pessoais?	24
3.7. Como o Banrisul atende os titulares de dados pessoais?	25
3.8. Diretrizes para proteção de dados pessoais	28

4. PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO (PLDFT)

4.1. Introdução	35
4.2. Lavagem de dinheiro	35
4.3. Unidade de Inteligência Financeira (UIF) – COAF	38
4.4. Carta Circular 4.001/20 – BACEN: Pontos de observação	40
4.5. Política interna destinada aos prestadores de serviço terceirizados	41
4.6. Procedimentos a serem realizados em caso de suspeita	42

5. NORMATIVO DO IDOSO (SARB 023)

5.1. Do objetivo	43
5.2. Do relacionamento com consumidores e idosos	44
5.3. Das medidas de proteção	45
5.4. Da prioridade nos canais de atendimento	46

6. POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DO BANRISUL

6.1. Objetivos	48
6.2. Abrangência	48
6.3. Estrutura de gestão de atendimento a clientes e usuários	49
6.4. Resumo das diretrizes da política de relacionamento	50
6.5. Segurança e gestão da informação	60
6.6. Papéis e responsabilidades: Áreas gestoras de terceiros	63
6.7. Gestão de consequências	64

7. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CIBERNÉTICA

65

8. RESPONSABILIDADE SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

66

GERENCIAMENTO DE RISCOS

Saiba quais são e como mitigá-los.



1.1. INTRODUÇÃO

Para que uma empresa alcance seus objetivos, ela enfrenta algumas incertezas. Os efeitos dessas incertezas e como elas podem impactar negativamente no objetivo são os RISCOS aos quais a organização está exposta.

Além disso, as empresas precisam cumprir as leis e as normas de gerenciamento de riscos, garantindo o bom funcionamento das atividades e a continuidade da prestação de serviços.

Existem diversos tipos de riscos que são relevantes para uma organização. Dentre eles, o Risco Operacional, aquele que está mais ligado às atitudes e atividades cotidianas.

1.2. POR QUE GERENCIAR RISCOS?

1. A probabilidade de sucesso de um projeto ou iniciativa é aumentada a partir do momento em que se identifica, previamente, quais são os riscos envolvidos, e planejando o que será feito caso eles ocorram;
2. Evita o retrabalho, focando em realizar uma atividade da maneira correta já na primeira oportunidade;
3. Proporciona um ambiente mais seguro para os empregados e prestadores de serviços;
4. Evita perdas financeiras, melhorando os resultados;
5. Reduz a possibilidade de interrupção nos serviços para os clientes e a comunidade;
6. Prepara a instituição para atuar tempestivamente, evitando o agravamento de um problema e aumentando sua capacidade de superar crises;

Além disso, as empresas precisam cumprir as leis e as normas de gerenciamento de riscos, garantindo o bom funcionamento das atividades e a continuidade da prestação de serviços.

Os níveis de risco que uma organização está disposta a aceitar, ou evitar, para atingir seus objetivos estratégicos são documentados na Declaração de Appetite por Riscos (RAS).

Para manter a exposição aos riscos em conformidade com os níveis fixados na RAS, devem ser observados os procedimentos indicados nas “**Estruturas de Gestão Integrada de Capital e de Riscos Corporativos**” e no “**Relatório de Gerenciamento de Riscos**” (link: <https://ri.banrisul.com.br/governanca-corporativa/gerenciamento-de-riscos/>).

TIPOS DE RISCO

Existem diversos tipos de riscos que são relevantes para uma organização. **Dentre eles:**

Risco Operacional

Mais ligado às atitudes e atividades cotidianas

Risco Social

Relacionado a impactos à sociedade

Risco Ambiental

Aborda uso e conservação de recursos ambientais

Risco Climático

Vinculado à contribuição para mudanças nos padrões climáticos

1.3. O QUE É RISCO OPERACIONAL?

É a possibilidade de a instituição ter perda financeira, ocasionada por algum evento externo ou alguma falha, como:

Eventos Externos: não dependem da instituição, por exemplo, desastres ambientais, greves e paralisações, vandalismos ou até mesmo mudanças na legislação do país;

Falhas em Processos: decorrem de planejamentos inadequados das atividades da organização, produtos e serviços;

Falhas de Pessoas: relacionadas à competência, conduta ética e desempenho das atribuições;

Falhas em Sistemas: relacionadas à indisponibilidade de sistemas, redes ou erros no processamento.

1.4. O QUE SÃO RISCOS SOCIAIS AMBIENTAIS E CLIMÁTICOS?

São eventos que gerem perda financeira ou impactos reputacionais em razão de violações de direitos humanos, degradação do meio ambiente, uso excessivo de recursos naturais ou mudanças em padrões climáticos.

RISCO SOCIAL: EXEMPLOS DE SITUAÇÕES

Ato de assédio, de discriminação ou de preconceito;
prática degradantes de trabalho;

Irregularidade com normas previdenciárias ou trabalhistas, incluindo saúde e segurança do trabalho;

Impactos negativos em comunidades tradicionais ou patrimônio cultural

Impactos negativos na saúde e segurança da sociedade;
irregularidades no tratamento de dados pessoais;

RISCO AMBIENTAL: EXEMPLOS DE SITUAÇÕES

Atos irregulares contra fauna e flora;

Uso excessivo ou poluição de recursos naturais;-

Descumprimento de condicionantes do licenciamento ambiental;

RISCO CLIMÁTICO: EXEMPLOS DE SITUAÇÕES

Suscetibilidade a eventos climáticos extremos, como secas e inundações;

Dependência de processos ou recursos naturais com altas emissões de gases de efeito estufa.

1.5. COMO GERENCIAR RISCOS

Todos têm papel importante no processo de gestão de riscos. Para isso, é importante que você:

Realize suas atividades em conformidade com a legislação vigente;

Siga as rotinas e procedimentos indicados para a correta execução das atividades;

Não divulgue informações do banco ou fotografias de ambientes internos;

Preserve os equipamentos e instalações do Banrisul;

Observe as normas de saúde e segurança no trabalho;

Não permita acesso de pessoas não autorizadas às dependências do Banco;

Não forneça crachá ou senhas a terceiros;

Não seja conivente com qualquer forma de assédio ou discriminação.

Respeite as boas práticas e diretrizes dispostas na Lei nº 13.709 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conforme detalhamento do capítulo 3;

Mantenha os colaboradores treinados e capacitados para correta execução das atividades.

Fiscalize seus fornecedores;

Caso perceba alguma irregularidade, você pode comunicar pelo link canal de denúncias, disponível no site do Banrisul.

COMPLIANCE

A palavra **COMPLIANCE** significa estar e agir em conformidade com uma norma, seja interna, determinada pelo regulador ou decorrente da lei.



2.1. COMPLIANCE

É reforçar o conjunto de regras, mecanismos e procedimentos que devem orientar o comportamento dos empregados na condução dos negócios, de forma a mitigar o risco de imagem e o risco legal a que a Instituição está sujeita no curso de suas atividades, os chamados riscos de **Compliance**.

Isto é, adequar as atividades da empresa a leis, regras e regulamentos a que ela está sujeita.

O **Compliance** atua de forma interdisciplinar e com interação constante com as demais áreas da Instituição.

Abrangência do Compliance dentro da Organização

Conselheiros
Sócios
Alta Administração
Superintendentes
Gerentes
Coordenadores
Supervisores
Consultores
Empregados
Estagiários
Jovens aprendizes
Subcontratados



2.2. RISCO DE COMPLIANCE

É a somatória do risco de imagem, decorrente de perda de credibilidade aos olhos da sociedade (ainda que baseada apenas na percepção e não em fatos concretos), e do risco legal, caracterizado pelas possíveis sanções dos órgãos reguladores e/ou fiscalizadores, decorrentes da falta de cumprimento a regulamentações externas, legais.

Compliance transcende a ideia de “estar em conformidade” às leis, regulamentações e autoregulamentações, abrangendo aspectos de governança, conduta, transparência e temas como ética e integridade.

Além da atuação preventiva e detectiva, Compliance cada vez mais tem se tornado uma atividade também consultiva, dando suporte aos objetivos estratégicos e fazendo parte da missão, visão, valores, cultura e gerenciamento de riscos das Instituições.



IMPORTANTE

Independentemente do grau de relacionamento com o Banrisul e da penalidade adotada, aquele que descumprir o estabelecido nas políticas organizacionais poderá ser responsabilizado civil ou criminalmente sobre as violações comprovadas.

2.3. PREVENÇÃO À CORRUPÇÃO

O QUE É ?

Corrupção é a utilização do poder ou autoridade para obter vantagens e fazer uso do dinheiro em seu próprio interesse, de um integrante da família ou amigo.

Pode ser ativa, quando o ato é praticado pelo cidadão que oferece vantagem ou benefício indevido ao Agente Público, ou passiva, se o ato for praticado pelo Agente Público que solicita ou recebe, para si ou para outro, vantagem ou benefício indevido.

OBJETIVO

O **Objetivo da Prevenção** é assegurar os princípios e valores da organização na condução dos trabalhos, além de contribuir para a redução dos riscos do negócio, da imagem e da reputação, a imposição de multas, perda de direitos, bens ou valores

A **Lei Anticorrupção** pune as empresas que estão envolvidas em atos ilícitos contra a administração pública. A responsabilização da pessoa jurídica não exclui a responsabilidade individual de seus dirigentes ou administradores, ou de qualquer pessoa física participante do ato ilícito.



IMPORTANTE!

A corrupção acontece em vários níveis hierárquicos: desde a pessoa que tem contato direto com o cliente, até a alta administração (incluindo os terceirizados).

Todas as pessoas que possuem relacionamento com o banco devem ter a responsabilidade de prevenir e combater a corrupção, pois tanto o envolvimento direto quanto o indireto na prática do ato ilícito responsabiliza a instituição financeira.

COMPLIANCE COMO PREVENÇÃO E DETECÇÃO

Políticas, Procedimentos, Sistemas de Controles Internos;

Avaliação contínua dos riscos internos e externos;

Comunicação e Treinamento aos empregados e parceiros de negócios afetados;

Canais de Denúncia que permitam denúncias anônimas;

Monitoramento periódico para avaliar o cumprimento das normas, políticas e procedimentos internos pelos funcionários e terceiros.

AO PRESENCIAREM ALGUM ATO DE CORRUPÇÃO, RECOMENDA-SE:

Utilizar o Canal de Denúncia do Banco para detalhar o ato ou a suspeita do ato de corrupção. A denúncia será tratada com total sigilo.

LEMBRE-SE:

Quando a corrupção é culturalmente aceita, algumas vezes se torna muito difícil aderir a políticas e normas.

No entanto, é importante reconhecer que até a pequena corrupção não é permitida. Isso poderia trazer sérios problemas para o banco e para você.

Quando você tiver dúvidas ou questões, converse com seu superior hierárquico e/ou com a Unidade de Controles, Compliance e Inspeção. Se você testemunhar ou suspeitar da ocorrência da corrupção ou qualquer outro ato ilícito, sempre reporte.



O papel dos colaboradores é seguir o código de conduta estabelecido pelo banco.

Colaboradores éticos sempre farão o certo e as regras serão apenas um reforço.

2.4. CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

O Código de Ética e Conduta do Banrisul tem o compromisso de servir como Guia Prático de Conduta Pessoal e Profissional, de forma a se tornar um padrão nos relacionamentos com o público interno e externo. Ele tem, antes de tudo, um caráter educativo, além do disciplinar, permitindo orientar a postura mais adequada e coerente com os princípios e condutas nele estabelecidos.

Os valores e princípios éticos da Instituição são os pilares sobre os quais está fundamentada a atuação do Banrisul, devendo todos conduzirem as suas atividades observando esses preceitos.



VALORES DO BANRISUL

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

COMPROMETIMENTO

INTEGRAÇÃO

EFICÁCIA

DIRETRIZES

As diretrizes buscam trazer as orientações necessárias para que o Banrisul possa colocar em prática os seus valores e princípios, destacando a importância da ética no atingimento dos seus objetivos.

- 1. INTEGRIDADE;**
- 2. RESPEITO À DIVERSIDADE;**
- 3. RESPEITO ÀS PESSOAS;**
- 4. VALORIZAÇÃO DOS ESPAÇOS;**
- 5. RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL;**
- 6. RESPEITO À CONCORRÊNCIA;**
- 7. RESPEITO À IMAGEM E EXCELÊNCIA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

É fundamental que, além da administração, conselheiros, empregados, estagiários, integrantes do Grupo Banrisul, os parceiros de negócios e fornecedores do Banco também compartilhem os valores de integridade, idoneidade, respeito e comprometimento no desempenho das suas atividades, bem como zelem pela imagem da Instituição, de acordo com o código de ética e conduta estabelecido pelo Banco.

2.5. CANAL DE DENÚNCIAS

É um **canal de comunicação específico**, por meio do qual **clientes, funcionários, colaboradores**, usuários, parceiros ou fornecedores podem reportar situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas às atividades do Grupo Banrisul.

O **objetivo do Canal de Denúncias é regulamentar e divulgar os procedimentos adotados pelo Grupo Banrisul** para o recebimento e tratamento seguro das denúncias de indícios de ilicitude, de qualquer natureza, não conformidade ou suspeitas de violação da Política de Prevenção à Corrupção e do Código de Ética e Conduta do Grupo Banrisul.

Benefícios: assegurar a transparência da governança corporativa e a efetividade do programa de *compliance*.

DIRETRIZES:

- é garantido o anonimato ao informante, sendo opcional a identificação;
- proteção ao denunciante contra represálias;
- sigilo das informações na condução das investigações e apuração dos fatos;
- serão tratadas somente as denúncias que apresentarem os elementos que permitam apurar a veracidade dos fatos relatados, devendo ser clara e objetiva;
- denúncias ou acusações de má-fé, visando prejudicar alguém, estarão sujeitas às sanções legais.

LGPD

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS



A proteção dos dados pessoais de nossos clientes e funcionários sempre foi uma prioridade para o Banrisul. A implementação da LGPD apenas corrobora com nossos cuidados e nosso compromisso.

Para que você possa compreender melhor do que trata a LGPD, consulte os principais conceitos que disponibilizamos a seguir.

3.1. O QUE É LGPD?

LGPD é a abreviação de Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) que regula o uso de dados pessoais, tanto em meios digitais, como na Internet, quanto em formatos analógicos como fichas e formulários impressos.

Seguem alguns pontos abordados por essa lei:

- estabelece alguns princípios gerais que todos temos de respeitar;
- define as hipóteses em que é possível coletar dados pessoais;
- descreve os requisitos para o adequado tratamento dos dados coletados;
- cria direitos para as pessoas cujos dados são tratados e deveres para quem trata esses dados; e
- prevê sanções para o descumprimento dos itens anteriores.

3.2. MAS O QUE SÃO DADOS PESSOAIS?

Dados Pessoais são quaisquer informações relacionadas a uma pessoa identificada ou identificável. O seu nome, o CPF e o endereço são dados pessoais, mas vai muito além disso.

São também exemplos de dados pessoais:

- o seu endereço de e-mail;
- seu histórico de navegação;
- quanto dinheiro você possui em conta corrente ou aplicado;
- seu perfil de compras e utilização de serviços
- seus gostos e preferências em geral.

3.3. E O QUE SÃO DADOS PESSOAIS SENSÍVEIS?

Alguns dados são protegidos de forma mais rigorosa pela LGPD por revelarem a intimidade das pessoas. São os chamados **Dados Pessoais Sensíveis**, que incluem:

- origem racial ou étnica;
- convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político;
- dado referente à saúde ou à vida sexual;
- dado genético ou biométrico.

3.4. QUEM SÃO OS TITULARES DE DADOS PESSOAIS?

São as pessoas a quem os dados se referem e que passam a ser consideradas “donas dos dados”. Essa noção é talvez o eixo central da LGPD: de agora em diante, mesmo se capturados pelas empresas, por meio de sua infraestrutura e tecnologia, tais dados – por regra – pertencem sempre às pessoas a eles relacionadas.

Obs.: A LGPD não se aplica a dados relacionados a pessoas jurídicas, somente pessoas físicas.

3.5. QUEM SÃO OS AGENTES DE TRATAMENTO DOS DADOS

São as empresas (mais comum) ou pessoas que realizam o Tratamento de Dados Pessoais e que, na forma da LGPD, precisam estar preparadas para prestar contas de que assim o fazem observando os requisitos da lei.

Os Agentes de Tratamento possuem diversos deveres, dentre os quais os de nomear um Encarregado do Tratamento de Dados Pessoais, documentar as Operações de Tratamento de Dados Pessoais, reportar incidentes, adotar medidas de segurança (técnicas e administrativas) e, principalmente, enquadrar os usos de Dados Pessoais nas hipóteses legais.

CONTROLADORES:

São aqueles que tomam as decisões sobre como o Tratamento de Dados se dará, naturalmente assumindo maiores responsabilidades (**como a empresa que define uma iniciativa de e-mail marketing** para divulgar um novo produto aos seus clientes);

OPERADORES:

São aqueles que realizam Tratamentos de Dados em nome de um Controlador (por exemplo, uma empresa de informática ou o software contratado para realizar esse envio de e-mails, sem qualquer participação na escolha de quem receberá qual mensagem e qual conteúdo).

3.6. QUAIS SÃO OS DIREITOS DOS TITULARES DE DADOS PESSOAIS?

A partir da vigência da LGPD, os Titulares de Dados passarão a ter – **em especial** - os seguintes direitos:

Titularidade sobre os seus Dados Pessoais, podendo dispor livremente dos mesmos e garantindo o controle sobre suas próprias informações.

Informação clara, adequada e ostensiva sobre o Tratamento dos seus Dados Pessoais, incluindo:

- finalidade específica do Tratamento;
- forma e duração do Tratamento;
- identificação do Controlador e informações de contato;
- existência de compartilhamento com terceiros e qual a sua finalidade;
- responsabilidades dos Agentes que realizarão o Tratamento;
- possibilidade de não fornecer consentimento e consequências dessa negativa.

Possibilidade de obter **cópia eletrônica e integral dos Dados Pessoais tratados**, quando o Tratamento tiver origem no seu consentimento ou em contrato.

- **Correção** de Dados Pessoais incompletos, inexatos ou desatualizados.
- **Anonimização, bloqueio ou eliminação** de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a LGPD.
- **Exclusão** de Dados Pessoais tratados com o consentimento do titular.
- **Portabilidade** de Dados Pessoais para a outra empresa.
- **Revisão, por pessoa natural**, de decisões tomadas unicamente com base em tratamento automatizado dos Dados Pessoais.

3.7. COMO O BANRISUL ATENDE OS TITULARES DE DADOS PESSOAIS?

Cientes Banrisul podem obter informações sobre seus dados pessoais em formato simplificado, acessando o site/HomeBanking ou celular/Banrisul Digital de forma logada.

Não clientes podem exercer seus direitos através da nossa rede de agências, mediante os procedimentos para correta identificação, necessários para garantir a segurança e sigilo sobre seus dados.

GLOSSÁRIO

Apresentamos alguns conceitos importantes para que você possa entender melhor sobre a LGPD:

DADO PESSOAL

Qualquer informação relacionada a uma pessoa natural identificada ou identificável.

DADO PESSOAL SENSÍVEL

Pode revelar aspectos da intimidade do indivíduo – dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

TRATAMENTO DE DADOS

Toda operação realizada com dados, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

DADO ANONIMIZADO

Dado relativo a Titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento.

AGENTES DE TRATAMENTO

O Controlador e o Operador que realizam tratamento de dados.

OPERADOR

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do Controlador.

CONTROLADOR

Pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais

ENCARREGADO

Pessoa indicada pelo Controlador, que atua como canal de comunicação entre o Controlador e os Titulares e a Autoridade Nacional.

INCIDENTE COM VAZAMENTO DE DADOS

Violação das medidas de segurança adotadas pelo Banrisul, que resulte em vazamento de dados pessoais.

TITULAR DO DADO

Pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

AUTORIDADE NACIONAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

Órgão da administração pública indireta, responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD.

CONSENTIMENTO

Manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o Titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

3.8. DIRETRIZES PARA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

CONTEXTUALIZAÇÃO

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18, ou simplesmente “LGPD”) estabelece normas sobre como os Agentes de Tratamento devem tratar Dados Pessoais nos meios físicos ou digitais, de forma segura e transparente. A promulgação da Emenda Constitucional nº 115, em fevereiro de 2022, trouxe o reconhecimento da importância da proteção dos Dados Pessoais no Brasil, incluindo este tema ao rol de direitos e garantias fundamentais de nossa Constituição Federal.

A LGPD dispõe que as instituições poderão formular políticas e regras de boas práticas e de governança que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, incluindo reclamações e petições de Titulares, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos envolvidos no Tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao Tratamento de Dados Pessoais.

Com o objetivo de reforçar o compromisso institucional com os direitos fundamentais à privacidade e à proteção de Dados Pessoais e garantir a conformidade com a regulamentação, o Banrisul estabeleceu o Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, que contempla não somente os aspectos legais da Lei, mas a governança em privacidade de Dados Pessoais como um todo.

Considerando que o Banrisul – diretamente ou através de seus representantes, colaboradores ou fornecedores – realiza inúmeras Operações de Tratamento de Dados Pessoais, faz-se necessário fortalecer a cultura de comprometimento com a proteção de dados, de maneira a garantir que essas operações estejam alinhadas com as exigências legais e com as melhores práticas em proteção de Dados Pessoais.

Para garantir e demonstrar essa conformidade com a proteção de Dados Pessoais, o Banrisul apresenta as **Diretrizes para Proteção de Dados Pessoais**.

OBJETIVO

Estas Diretrizes têm por objetivo estabelecer princípios, regras, atribuições e responsabilidades para a proteção de Dados Pessoais, de modo a garantir a conformidade do Banrisul à LGPD.

O Banrisul declara, através deste documento, o seu compromisso com a manutenção do equilíbrio entre seus interesses econômicos e a proteção de Dados Pessoais dos Titulares – sejam clientes, parceiros ou colaboradores.

ABRANGÊNCIA E PÚBLICO-ALVO



AS DIRETRIZES APLICAM-SE:

- Aos fornecedores, prestadores de serviços e parceiros do Banrisul e seus respectivos prepostos e colaboradores, referenciados neste documento pelos termos “Terceiro” ou “Terceiros”, que, no escopo de determinada contratação, realizem Tratamento de Dados Pessoais em atividades conjuntas com o Banco, na condição de Agentes de Tratamento.

PRINCÍPIOS



RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS

os Agentes de Tratamento (Controlador e Operador) devem cumprir a legislação e demonstrar sua conformidade, mediante evidências da adoção de medidas e procedimentos eficazes para a proteção dos Dados Pessoais, durante todo o ciclo de vida dos dados, observados os segredos comercial e industrial.



FINALIDADE

o Tratamento deve seguir propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular, sem possibilidade de Tratamento posterior de forma incompatível com a finalidade informada. O Tratamento deve estar vinculado ao objetivo assinalado para sua coleta e utilização, a fim de garantia da denominada “privacidade contextual”, evitando a utilização para outros fins, ou fins incompatíveis com aquele declarado.



ADEQUAÇÃO

o Tratamento deve ocorrer conforme as finalidades informadas ao Titular, isto é, de forma compatível com as finalidades esperadas pelo indivíduo, de acordo com o contexto do Tratamento realizado no caso concreto.



NECESSIDADE

o Tratamento deve ser realizado apenas com os Dados Pessoais que sejam estritamente necessários para alcançar as finalidades pretendidas, isto é, sem utilização de Dados Pessoais excessivos ou impertinentes.



LIVRE ACESSO

os Titulares devem ter acesso à consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do Tratamento dos Dados Pessoais que lhe dizem respeito, bem como sobre a integralidade de seus Dados Pessoais.



QUALIDADE DOS DADOS

os Dados Pessoais mantidos pelo Banrisul devem ser exatos, claros e atuais, bem como relevantes ao propósito do negócio, à necessidade e à finalidade de seu Tratamento.



TRANSPARÊNCIA

os Titulares devem ter fácil acesso a informações claras e precisas sobre os Tratamentos de seus Dados Pessoais realizados nas diversas atividades do Banrisul, observados os segredos comercial e industrial.



NÃO DISCRIMINAÇÃO

o Tratamento de Dados Pessoais não deve ser realizado com objetivos de discriminar ou de promover abusos contra os seus Titulares, ou seja, valer-se, por exemplo, de Dados Pessoais Sensíveis, como os que tratam sobre origem racial ou étnica, filiação à organização de caráter político ou informações de saúde, para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.



SEGURANÇA

o Banrisul deve adotar procedimentos, tecnologias e soluções que garantam maior proteção dos Dados Pessoais e previnam a ocorrência de Incidentes de Segurança, como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas que possam resultar em destruição, perda, alteração ou vazamento de Dados Pessoais.



PREVENÇÃO

Medidas devem ser estabelecidas para prevenir eventuais problemas envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, antes mesmo que eles surjam.

TRATAMENTO DE DADOS

Pessoais no Banrisul

Todo e qualquer Tratamento de Dados Pessoais no Banrisul ou em seu favor deverá contar com uma finalidade legítima, específica e amparada em pelo menos uma das hipóteses legais previstas na LGPD, sendo que nenhum Dado Pessoal deverá ser tratado de forma diversa daquela informada ao Titular de Dados Pessoais.

Devem ser empreendidos esforços para que o Titular de Dados seja adequadamente informado acerca do Tratamento de seus Dados Pessoais. Em caso de compartilhamento de Dados Pessoais com Terceiros (inclusive do mesmo grupo econômico), o Banrisul deverá garantir a disponibilização de informações claras acerca do compartilhamento, incluindo qual é a sua respectiva finalidade.

O Banrisul disponibilizará, na sua Política de Privacidade, as informações necessárias e atualizadas para que o titular tenha conhecimento dos Tratamentos realizados, bem como dos canais disponíveis para que possa exercer os direitos previstos na LGPD.

Pessoais por Terceiros

Sempre que o Banrisul contratar um Terceiro (fornecedor/parceiro de negócios) cujo objeto requeira o Tratamento de Dados Pessoais em seu nome, deve estabelecer cláusulas que definam as responsabilidades e obrigações de cada parte. As regras e exigências para as contratações e/ou relacionamentos que envolvam compartilhamento de Dados Pessoais constarão nas cláusulas dos respectivos contratos, aditivos e/ou termos de declaração, observadas as peculiaridades e natureza de cada relação comercial e, sempre que possível, serão utilizadas medidas de pseudonimização ou demais técnicas que garantam o sigilo dos Dados Pessoais.

Previamente à pactuação de qualquer relacionamento/contratação com Terceiros que envolvam o Tratamento de Dados Pessoais, todos os envolvidos devem ser orientados a acessar estas Diretrizes para Proteção de Dados Pessoais e a Política de Privacidade do Banrisul, no site da instituição, e a cumprir as normas de proteção de dados aplicáveis, notadamente a LGPD e as regulamentações da autoridade competente.

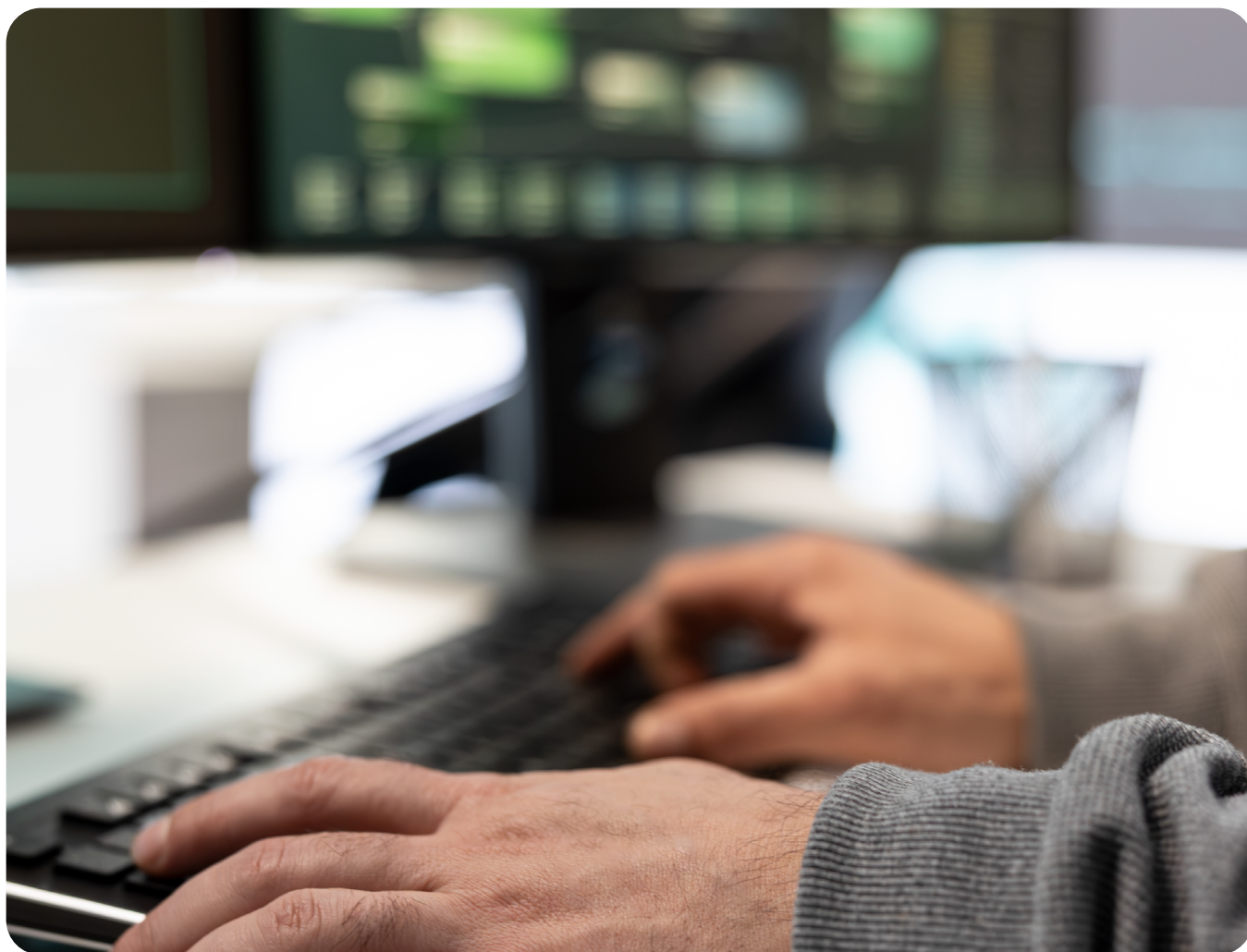
Usar contratos claros e específicos com fornecedores e parceiros ajuda a garantir que todos possuam ciência de suas obrigações no âmbito de proteção de dados. O não atendimento de quaisquer exigências contratuais deverá ser documentado e poderá gerar a responsabilização do Terceiro, no contexto do respectivo relacionamento, exonerando-se o Banrisul de quaisquer ônus.

MEDIDAS DE SEGURANÇA E BOAS PRÁTICAS



O Banrisul deve adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas, visando à proteção dos Dados Pessoais contra acesso não autorizado, manipulação acidental ou intencional, perda e destruição. Os Dados Pessoais tratados no Banrisul serão transmitidos somente quando necessário e mediante conexões seguras.

A concessão de acessos aos Dados Pessoais tratados pelo Banrisul deve ser restrita aos colaboradores autorizados e que necessitarem realizar o Tratamento desses Dados Pessoais para o desempenho de suas funções, observados os princípios previstos neste documento.



PLDFT

**Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao
Financiamento do Terrorismo**



4.1. INTRODUÇÃO

O Banco Central do Brasil, em concordância com as leis vigentes, vem adotando cada vez mais medidas e criando novos dispositivos para prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo.

Nesse sentido, o Banrisul elaborou este material para que funcionários tenham conhecimento de como as práticas ilícitas podem acontecer, e possam também se prevenir e colaborar com a segurança do sistema financeiro nacional.

4.2. LAVAGEM DE DINHEIRO

A lavagem de dinheiro é o processo pelo qual criminosos tentam camuflar a origem ilegal de recursos financeiros, sendo o mais comum o dinheiro em espécie (“dinheiro vivo”).

Geralmente, essa prática envolve uma série de transações, usadas para ocultar a origem dos ativos financeiros e permitir que eles sejam utilizados sem comprometer os criminosos.

Leis vigentes no Brasil: 9.613/98, 12.683/12.

A LAVAGEM DE DINHEIRO PODE SER DIVIDIDA EM TRÊS PRINCIPAIS FASES:



COLOCAÇÃO

Fase inicial da lavagem de dinheiro. Após captar recursos de forma ilegal, o infrator busca inseri-los no sistema econômico formal, para que esse dinheiro tenha seu formato 'modificado'. Uma das formas mais comuns de realizar esse processo é através do depósito em conta corrente.

OCULTAÇÃO

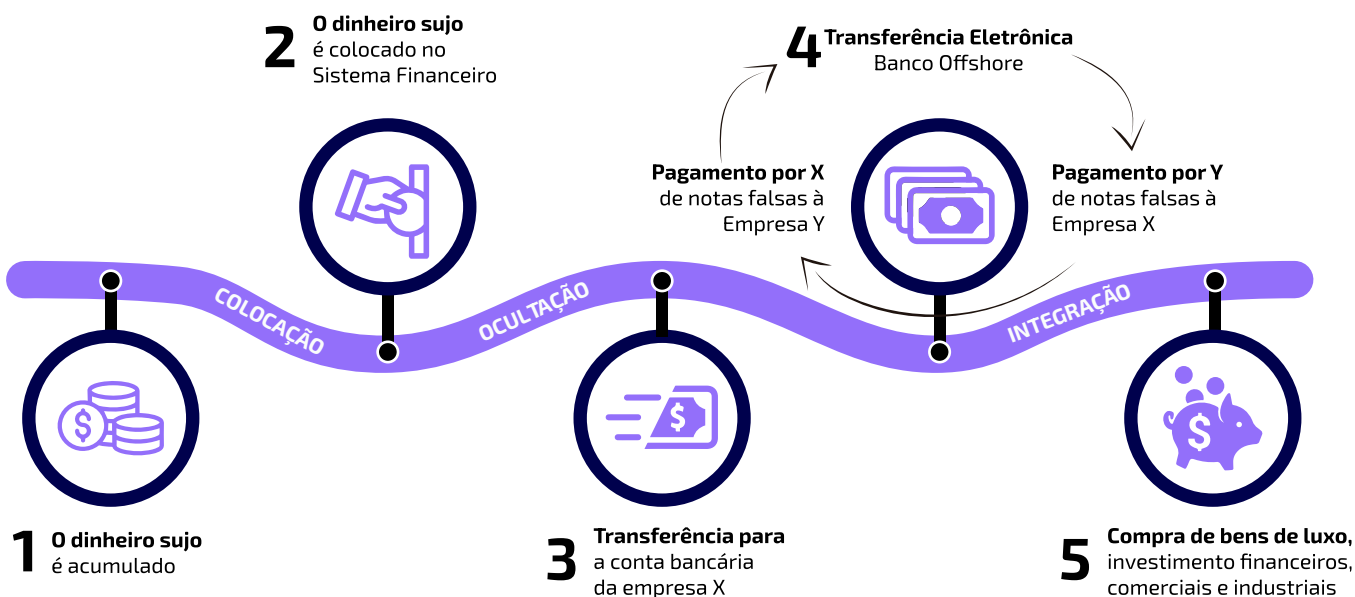
(ESTRATIFICAÇÃO OU DISSIMULAÇÃO)

Consiste em uma série de transações, geralmente de natureza financeira, que buscam esconder a verdadeira origem dos recursos ilegais.

O objetivo, nesta etapa, é dificultar o rastreamento desses recursos por parte de investigadores.

INTEGRAÇÃO

Os ativos financeiros são inseridos formalmente no sistema econômico legal, por exemplo, com a compra de imóveis, bens e serviços. Nesse momento, os criminosos buscam aparentar que seus valores são de origem legal.



RISCOS ASSOCIADOS À LAVAGEM DE DINHEIRO

A Lavagem de Dinheiro apresenta muitos riscos a todos que possam estar envolvidos nesse processo.

RISCOS DE REPUTAÇÃO:

Estão vinculados à imagem das instituições bancárias, correspondentes e indivíduos envolvidos no processo de lavagem de dinheiro.

Por tratar-se de um crime, há grandes riscos de reputação, mesmo àqueles que não tenham responsabilidade direta sobre os fatos. É importante que haja sempre atenção às situações atendidas, visando diminuir as chances de ocorrência de casos desse tipo.

RISCOS LEGAIS:

Existem leis e normas que regulamentam as transações financeiras no país, bem como punem aqueles que praticam atos ilícitos ou são coniventes.

4.3. UNIDADE DE INTELIGÊNCIA

FINANCEIRA (UIF) – COAF

A Unidade de Inteligência Financeira, que no Brasil é chamada de COAF (Conselho de Controle das Atividades Financeiras), é responsável por produzir e **gerenciar a inteligência financeira para a prevenção e o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo no Brasil.**

O COAF responde ao Banco Central do Brasil e tem autonomia técnica e operacional. Sua atuação é administrativa, estando entre suas atribuições:

Receber, examinar e identificar suspeitas de atividades ilícitas;

Comunicar às autoridades competentes, caso conclua a existência ou indícios fundamentados de crimes de lavagem de dinheiro, ocultação de bens, direitos e valores, ou de qualquer outro ato ilícito;

Coordenar e propor mecanismos de cooperação e de troca de informações, que viabilizem ações rápidas e eficientes no combate à ocultação ou dissimulação de bens, direitos e valores.

PROCESSO DE PRODUÇÃO DE INTELIGÊNCIA FINANCEIRA

SETORES OBRIGADOS
AUTORIDADES
PÚBLICO EM GERAL



COMUNICAÇÕES DE OPERAÇÕES SUSPEITAS
SOLICITAÇÕES DE INTERCÂMBIO
DENÚNCIAS



COAF

RECEBIMENTO



ANÁLISE



DISSEMINAÇÃO



RELATÓRIO DE INTELIGÊNCIA
FINANCEIRA - RIF



AUTORIDADES
COMPETENTES

4.4. CARTA CIRCULAR

PONTOS DE OBSERVAÇÃO

4.001/20
BACEN

O Banco Central do Brasil, através da Carta-Circular 4.001/20, dispõe sobre indícios que podem ser observados a fim de identificar casos suspeitos de lavagem de dinheiro. Os principais pontos são:

- Depósitos, aportes, saques, pedidos de provisionamento para saque ou qualquer outro instrumento de transferência de recursos em espécie, que apresentem atipicidade em relação à atividade econômica do cliente ou incompatibilidade com a sua capacidade financeira;
- Aumentos substanciais no volume de depósitos ou aportes em espécie de qualquer pessoa natural ou jurídica, sem causa aparente, nos casos em que tais depósitos ou aportes forem posteriormente transferidos, dentro de curto período de tempo, a destino não relacionado com o cliente;
- Depósitos ou aportes de grandes valores em espécie, de forma parcelada, principalmente nos mesmos canais de atendimento próximos, destinados a uma única conta ou a várias contas em municípios ou agências distintas;
- Depósitos ou aportes em espécie com cédulas úmidas, malcheirosas, mofadas, ou com aspecto de que foram armazenadas em local impróprio, ou ainda que apresentem marcas, símbolos ou selos desconhecidos, empacotadas em maços desorganizados e não uniformes;
- Saques no período de cinco dias úteis em valores inferiores aos limites estabelecidos, de forma a dissimular o valor total da operação e evitar comunicações de operações em espécie;
- Dois ou mais saques em espécie no caixa no mesmo dia, com indícios de tentativa de burla para evitar a identificação do sacador;
- Movimentação de recursos de alto valor de forma recorrente, em benefício de terceiro;
- Movimentação de recursos incompatível com o patrimônio, a atividade econômica ou a ocupação profissional e a capacidade financeira do cliente;
- Realização de operações que, por sua habitualidade, valor e forma, configurem artifício para burla da identificação da origem, do destino, dos responsáveis ou dos beneficiários finais;
- Realização de saques em espécie, de conta que receba diversos depósitos por transferência eletrônica de várias origens em curto período de tempo;
- Mudança repentina e injustificada na forma de movimentação de recursos ou nos tipos de transação utilizados;
- Alteração inusitada nos padrões de vida e de comportamento do empregado, do parceiro ou de prestador de serviços terceirizados, sem causa aparente;
- Pagamentos ou transferências por pessoa jurídica para fornecedor distante de seu local de atuação, sem fundamentação econômica;

- Abertura, movimentação de contas ou realização de operações por detentor de procuração ou de qualquer outro tipo de mandato;
- Recebimento de depósitos provenientes de diversas origens, sem fundamentação econômico-financeira, especialmente provenientes de regiões distantes do local de atuação da pessoa jurídica ou distantes do domicílio da pessoa natural;
- Movimentação de recursos em espécie em municípios localizados em regiões de fronteira, que apresentem indícios de atipicidade ou de incompatibilidade com a capacidade econômico-financeira do cliente.

4.5. POLÍTICA INTERNA DESTINADA AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

Abaixo, estão elencadas algumas diretrizes e práticas que se aplicam aos parceiros e prestadores de serviço terceirizados:

- **Não praticar ou cooperar com negócios ou atividades ilícitas;**
- **Adotar uma atitude proativa de vigilância, a fim de identificar possíveis desvios de conduta interna e/ou por parte dos usuários que buscam os serviços do Banco;**
- **Denunciar ligação e/ou cooperação de colaboradores e/ou usuários com elementos ou entidades suspeitas, dentro e fora do Banco;**
- **Denunciar qualquer tipo de coação para envolver-se em conduta imprópria;**
- **Abster-se de aceitar ou oferecer sugestões ou aconselhamentos de ordem pessoal ou financeira que busquem burlar restrições, normas e regulamentos internos ou impostos pelos órgãos reguladores;**
- **Levar imediatamente ao conhecimento de seu superior hierárquico quaisquer irregularidades observadas ou indícios de atividades ilícitas;**
- **Adotar políticas, procedimentos e controles internos compatíveis com seu porte e volume de operação;**
- **Informar ao Banrisul qualquer situação que, embora não elencada neste manual, possa estar relacionada à lavagem de dinheiro e/ou financiamento do terrorismo.**

4.6. PROCEDIMENTOS A SEREM REALIZADOS EM CASO DE SUSPEITA

Em casos de suspeita, o Banrisul possui em seu site um canal de denúncias que garante total sigilo, e é encontrado em:

Banrisul.com.br > Atendimento > Canal de Denúncias.



5. NORMATIVO SARB

27/2023

O Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos – **FEBRABAN** institui normativo que consolida os **princípios e regras** a serem adotadas por suas **Signatárias** no **relacionamento com seus consumidores**, entre eles, o **consumidor idoso**.

DO CONSUMIDOR IDOSO

I. DO OBJETIVO

Art. 121. Ficam estabelecidos diretrizes e procedimentos para promover o aperfeiçoamento dos padrões de qualidade e serviços das Instituições Financeiras Signatárias no relacionamento com seus consumidores idosos.

§1º Para fins desta Consolidação, consideram-se idosas as pessoas definidas na Lei nº 10.741, de 2003, que dispõe sobre o Estatuto da Pessoa Idosa.

II. DO RELACIONAMENTO COM CONSUMIDORES IDOSOS

Subseção I – Da Adequação de Produtos e Serviços ao Perfil dos Consumidores Idosos

Art. 122. As Instituições Financeiras Signatárias, nos termos do Título III (dos consumidores potencialmente vulneráveis), deverão adotar procedimentos baseados em suas políticas internas, de forma a assegurar que a oferta de produtos e serviços financeiros seja adequada às necessidades, aos interesses e aos objetivos dos consumidores idosos.

Subseção II – Do 'Não Perturbe'

Art. 123. As Instituições Financeiras Signatárias manterão à disposição dos consumidores idosos canais de atendimento que possibilitem o bloqueio de ligações de telemarketing.

§1º Uma vez realizado o cadastramento do telefone fixo ou móvel pelo consumidor, a Instituição Financeira Signatária e os correspondentes por ela contratados deverão abster-se de realizar qualquer oferta de produtos ou serviços, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar da referida solicitação.

§2º As Instituições Financeiras Signatárias deverão incluir, nos contratos celebrados com os seus correspondentes, cláusula que contenha a vedação contida no § 1º, bem como a previsão de medidas administrativas em caso de descumprimento.

§3º A previsão estabelecida no §1º não contempla as ligações que forem realizadas pelas Instituições Financeiras Signatárias ou correspondentes com o objetivo de prevenção à fraude, realização de cobranças ou retenção de solicitações de portabilidade de qualquer natureza.

III. DAS MEDIDAS DE PROTEÇÃO

Subseção I – Do abuso patrimonial

Art. 124. Caso a Instituição Financeira Signatária identifique indícios de movimentações ou transações financeiras suspeitas, atípicas ou recorrentes, poderá bloqueá-las até a confirmação de sua origem.

Parágrafo único. O disposto no caput se aplica aos consumidores idosos que se declarem em situação de risco de abuso patrimonial, assim compreendido como a exploração de bens, valores e empréstimos sem o seu conhecimento ou consentimento.

Art. 125. As Instituições Financeiras Signatárias deverão disponibilizar serviços de alerta de transações e movimentações para a contratação por consumidores idosos, que poderão solicitar o cadastramento do número do dispositivo móvel de sua titularidade ou de pessoa de sua confiança.

§1º As Instituições Financeiras Signatárias divulgarão a regra prevista no parágrafo anterior por meio eletrônico ou outro meio eficaz.

§2º As Instituições Financeiras Signatárias devem assegurar a confidencialidade das informações prestadas, bem como a proteção contra o acesso e o uso não autorizado.

Subseção II – Das ações de orientação e educação

Art. 126. As Instituições Financeiras Signatárias, diretamente ou através da Febraban, promoverão campanhas de caráter orientativo aos idosos, abordando o tema da prevenção a fraudes e engenharia social, utilizando linguagem e recursos audiovisuais adequados ao público-alvo.

Parágrafo único. Na elaboração e divulgação das campanhas promovidas pela Febraban, esta poderá buscar apoio institucional e parcerias de órgãos que possuam, dentre suas atribuições, a proteção aos direitos do idoso.

IV. DA PRIORIDADE NOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 127. Nos casos em que as demandas não puderem ser solucionadas imediatamente, durante o atendimento, as Instituições Financeiras Signatárias envidarão seus melhores esforços para priorizar o tratamento de demandas registradas pelos consumidores idosos no SAC e na Ouvidoria.

Parágrafo único. Na gestão de demandas, as Instituições Financeiras Signatárias deverão levar em consideração a idade e demais características do consumidor idoso nas soluções de eventuais reclamações desse público em seus canais de atendimento.

Art. 128. As Instituições Financeiras Signatárias, sempre que entenderem possível, poderão priorizar a contratação ou alocação de colaboradores ou terceiros com idade compatível às necessidades do público objeto deste normativo.

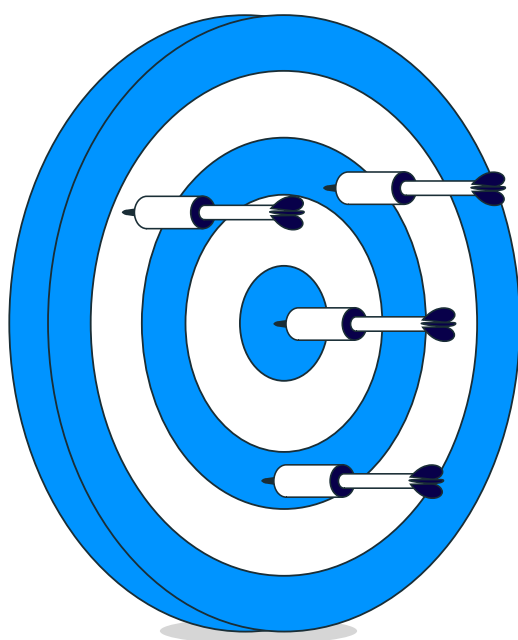
6. POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DO BANRISUL

Este documento consolida as diretrizes, políticas, normas e responsabilidades que devem ser observados na condução dos negócios com clientes e usuários do Banrisul, durante todo o ciclo da relação de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.

As diretrizes a seguir, determinam a maneira como a Instituição deve agir no relacionamento com os clientes e usuários.



6.1. OBJETIVOS



Determinar, orientar e difundir

condutas e procedimentos que incentivem o tratamento justo e equitativo para todos os clientes e usuários da Instituição;

Assegurar

que os produtos e serviços sejam definidos, adequados e distribuídos de acordo com o perfil dos clientes e usuários da Instituição;

Mitigar

o risco de conduta da Instituição, mediante a adoção de verificações de conformidade que assegurem que não haja divergência entre as práticas adotadas e as políticas e regulamentações vigentes;

Consolidar

a imagem institucional, em termos de credibilidade, segurança e competência.

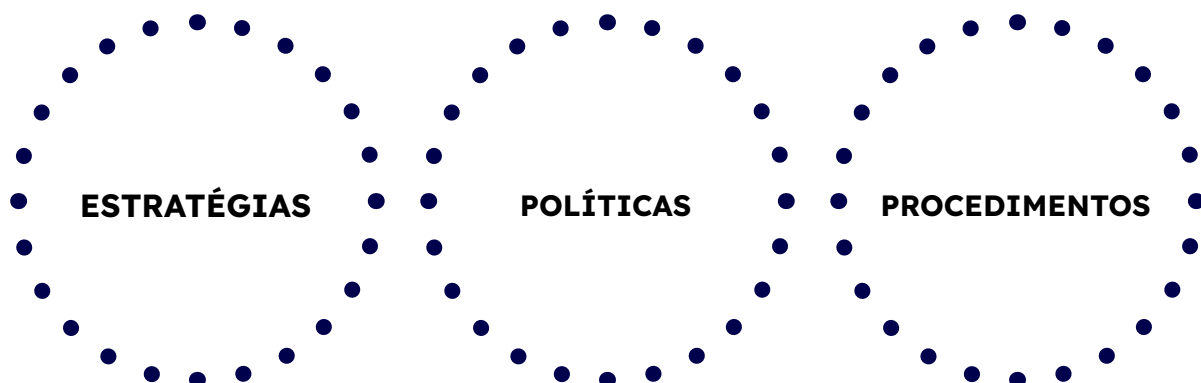
6.2. ABRANGÊNCIA

Todos os empregados e estagiários do Banrisul, empresas do Grupo, Parceiros e Terceiros que atuem no relacionamento com clientes e usuários.

Esta Política não se aplica à administradora de consórcio, à corretora de seguros e à instituição de pagamento, que devem seguir as normas dos Órgãos Reguladores no exercício de sua competência legal. Mesmo assim, tais empresas devem observar as diretrizes adotadas pelo Banco, considerando o alto envolvimento e relação com produtos e serviços ofertados nos canais específicos, especialmente rede de agências.

6.3. ESTRUTURA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO A CLIENTES E USUÁRIOS

A gestão do atendimento compreende a definição de estratégias, políticas e procedimentos que visem à excelência e à eficiência no atendimento prestado aos clientes e usuários, observando as normas vigentes e os aspectos de segurança, sigibilidade e produtividade requeridos pelo Banrisul.



A estrutura de gestão do atendimento contempla as áreas envolvidas com o atendimento primário da Instituição, abrangendo todos os pontos de atendimento, quer sejam físicos, digitais ou virtuais, inclusive correspondentes no país em todos os canais de atendimento e relacionamento.

6.4. RESUMO DAS DIRETRIZES

DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO

ATENDIMENTO



O Atendimento deve ser realizado com excelência, ética, equidade e transparência, cumprindo todas as legislações, normas e políticas em vigor, visando a garantia da satisfação do cliente e atendendo às suas necessidades e expectativas, resolvendo as situações trazidas e apresentando alternativas de solução, dentro dos prazos estabelecidos.



A conduta esperada dos envolvidos no processo de atendimento a clientes e usuários prevê o desenvolvimento de ações pautadas pelo respeito às regras do mercado e à legislação bancária, repudiando condutas ilícitas na condução das relações de negócios com clientes e usuários.

PREÇOS RESPONSÁVEIS

TARIFAS

A criação e/ou alteração das tarifas seguem as regras estabelecidas pelos órgãos reguladores, de forma a garantir a conformidade e a transparência na divulgação e cobrança aos clientes e usuários.

Os clientes contam com informações sobre as diversas opções de Pacotes de Serviços, possibilitando a escolha do pacote mais adequado ao seu perfil de consumo de serviços bancários, podendo alterá-lo sempre que julgar necessário.

A cobrança das tarifas em decorrência da prestação de serviços é comunicada previamente aos clientes e usuários, a qual tem a sua aceitação formalizada por escrito ou por meio eletrônico.

A Tabela de Tarifas Produtos e Serviços é divulgada na rede de agências, bem como correspondentes no país, canais telefônicos e digitais.

TAXAS

As taxas são definidas com base em estudos técnicos dos cenários econômicos, nas diretrizes estratégicas da Instituição e práticas de mercado.

O compromisso com o respeito aos clientes integra as políticas e diretrizes de precificação, a fim de estabelecer um equilíbrio entre a capacidade de pagamento do cliente e a sustentabilidade econômica da Instituição.

TRANSPARÊNCIA NA COMUNICAÇÃO

DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DE PRODUTOS E DE SERVIÇOS

A veiculação de publicidade e propaganda é realizada de diversas formas, em meios de comunicação com o público interno e externo. Ela deve ser veiculada de maneira clara, transparente e acessível para que os clientes e usuários avaliem os produtos e serviços ofertados, identificando as respectivas vantagens.

Sempre que necessário, inclusive por solicitação dos clientes e usuários, é necessário comprovar a veracidade e a exatidão da informação divulgada ou publicidade patrocinada pela Instituição.

É abusiva, dentre outras, a publicidade que contenha discriminação de qualquer natureza, que prejudique a concorrência ou que caracterize imposição ou coerção.

INFORMAÇÕES AOS CLIENTES

Em atendimento às legislações vigentes, o Banco mantém à disposição de seus clientes, em suas dependências e nas dependências dos estabelecimentos onde seus produtos são ofertados, em local visível e em formato legível, informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos (inclusive de cobrança), contas e outros. Devem também fixar cartaz com o seguinte texto em destaque:



Em respeito ao consumidor, a compra de qualquer produto e/ou serviço não está condicionada à aquisição de outros produtos e serviços.

Da mesma forma, deve garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:



Divulgado e mantido atualizado em local visível ao público, no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como no site da Instituição;

Informado nos extratos, comprovantes (inclusive eletrônicos), contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários.

Os envolvidos no atendimento devem prestar informações claras, confiáveis e tempestivas necessárias à livre escolha e à tomada de decisões por parte dos clientes e usuários, explicitando, inclusive, direitos e deveres, responsabilidades, custos ou ônus, penalidades e eventuais riscos existentes na execução de operações e na prestação de serviços, atentando para a forma mais adequada de comunicação.

É vedada qualquer modalidade de informação ou comunicação capaz de induzir em erro o cliente ou o usuário, a respeito da natureza, características, riscos, taxas, comissões, tarifas ou qualquer outra forma de remuneração, prazos, tributação e quaisquer outros dados referentes a contratos, operações ou serviços oferecidos ou prestados.

Além disso, deve ser assegurado aos clientes e usuários o fornecimento tempestivo, de forma ágil e prestativa, de contratos, recibos, extratos, comprovantes e outros documentos relativos a operações e serviços prestados.

COMERCIALIZAÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Os produtos e serviços oferecidos pelo Banco visam ao atendimento das expectativas dos clientes. Para isso, a oferta desses produtos e serviços devem ser personalizada, levando em conta a necessidade dos clientes. Sua oferta deve ser pautada na transparência, qualidade e boas práticas, para que os mesmos tenham subsídios para escolher a opção que melhor atenda seus objetivos.



TREINAMENTO & EDUCAÇÃO

A Instituição deve prever formas para desenvolver, capacitar e orientar os colaboradores em relação aos produtos e serviços do Banco, no que tange às suas características, vantagens e benefícios, para que estes sejam ofertados aos clientes através de uma abordagem comercial estruturada, gerando satisfação através de um processo de venda qualificado, consciente e sustentável, voltado sempre aos princípios das boas práticas bancárias, Código de Ética e de Conduta do Banrisul e esta Política.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Instituição disponibiliza canais de atendimento presenciais, telefônicos e digitais para contratação de produtos e prestação de serviços, cuja distribuição está alinhada com a estratégia e segmentação de clientes, bem como para esclarecimentos de dúvidas e solução de eventuais demandas. Salienta-se a necessidade de elaborar scripts de atendimento aderentes ao público vulnerável.

TRATAMENTO DE DEMANDAS

A Instituição deve envidar esforços para priorizar as demandas dos clientes vulneráveis identificados. A estrutura formal para tratamento de demandas abrange as seguintes instâncias:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O Decreto Federal 11.034, de 05/04/2022, que regulamenta a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que presta atendimento telefônico e digital para clientes e usuários, tendo como finalidade resolver as demandas sobre informações, solicitações, elogios, registro e tratamento de reclamações, sugestões, efetuar cancelamentos e bloqueios.

OUVIDORIA

É o canal que presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não foram solucionadas nos canais de atendimento primários, além de prestar atendimento aos Órgãos de Defesa do Consumidor e reguladores do Sistema Financeiro Nacional, contando com equipe capacitada para mediar conflitos. A Ouvidoria obedece aos moldes definidos pela Resolução 4.860, de 23/10/2020, do Banco Central do Brasil – Bacen.

OFERTA, RECOMENDAÇÃO CONTRATAÇÃO OU DISTRIBUIÇÃO

de produtos

Nas diretrizes e instruções normativas específicas para cada produto ou serviço estão definidos o público-alvo e a modalidade de contratação. Além disso, a Instituição disponibiliza ferramentas e treinamentos para capacitar a equipe, de forma que a oferta, recomendação ou contratação de produtos ou serviços esteja alinhada às necessidades e ao perfil dos clientes ou usuários.

Salienta-se que a venda casada é considerada uma prática abusiva e é vedada pela Lei 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Desta forma, é vedado condicionar a contratação de quaisquer serviços ou operações à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços, ou seja, o Banco pode oferecer livremente seus produtos e serviços, esclarecendo aos clientes suas vantagens, não podendo, porém, condicionar a concessão de um deles à aquisição de outro.

EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Com o objetivo de promover a cidadania financeira, a Instituição deve orientar seus clientes, colaboradores e comunidade onde atua, sobre a importância da educação financeira para o desenvolvimento da sociedade, integridade dos negócios e solidez do sistema financeiro.

Deve observar as diretrizes constantes em Política específica de educação financeira.

COBRANÇA DE DÍVIDAS E RENEGOCIAÇÕES

Na cobrança para renegociação de dívidas ou regularização de pendências devem ser observadas as políticas e regras institucionais, assim como as práticas vedadas nas legislações vigentes, atentando para o tratamento respeitoso de forma a não expor os clientes a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Sempre que possível, disponibilizar canais alternativos para negociações, de forma a fornecer as orientações necessárias ao cliente.

As políticas de renegociação devem prever condições para readequação dos fluxos de pagamentos, de modo a ofertar as melhores opções ao cliente, tanto para clientes que já apresentam atraso, quanto para aqueles que por situações circunstanciais tenham que buscar readequação, contribuindo para a boa saúde financeira dos clientes e evitando elevar o endividamento.

RELAÇÃO CONTRATUAL

A relação contratual é conduzida com base na observância da legislação vigente, conforme requisitado pelos clientes, a fim de efetivar as situações abaixo:

EXTINÇÃO DE RELACIONAMENTO

O Banco deve atender prontamente as solicitações de cancelamento de produtos e serviços ou fim de relacionamento, a qualquer tempo, as quais podem ser realizadas nos mesmos canais em que foram contratadas.

LIQUIDACÃO ANTECIPADA DE OPERAÇÕES

É assegurado aos clientes o direito à liquidação antecipada de débito, total ou parcial, de operações de crédito pessoal ou crédito direto ao consumidor, observadas as relações contratuais e regulamentações específicas de cada produto.

TRANSFERÊNCIA DE RELACIONAMENTO PARA OUTRA INSTITUIÇÃO

As solicitações de portabilidade são acolhidas e encaminhadas mediante o fornecimento dos documentos necessários para que tais operações sejam realizadas por outras instituições financeiras, mantendo o controle da sua formalização, coleta e guarda da documentação.

Salienta-se que devem ser emitidos documentos de fácil compreensão, em atenção aos públicos vulneráveis, contemplando os termos e condições gerais do negócio, transcritos de forma clara, transparente, objetiva e que permitam facilmente sua avaliação, quanto à adequação do contrato/documento às necessidades a que se propõe, interesses e, acima de tudo, possibilidades econômicas.

A Instituição deve ofertar emissões de documentos conforme perfil de cliente, buscando opções aderentes às vulnerabilidades de cada um. Nesse sentido, sempre que possível, as documentações devem prever opções/formatos específicos a estes clientes já na sua emissão (como letras maiores), ou, ainda que por necessidade manifestada pelo cliente, sejam apresentados em condições diferenciadas (como impressão no sistema braile).

DÉBITOS

em contas

É vedada às instituições financeiras a realização de débitos em contas correntes sem a prévia autorização do cliente. A autorização deve ser fornecida por escrito ou por meio eletrônico, com estipulação de prazo de validade (que pode ser indeterminado), sendo admitida a sua previsão no próprio contrato de abertura de conta.

É vedado também transferir automaticamente os recursos de conta corrente ou conta poupança para qualquer modalidade de investimento, bem como realizar qualquer outra operação ou prestação de serviço sem prévia autorização do cliente ou usuário, salvo em decorrência de ajustes anteriores entre as partes.

6.5. SEGURANÇA

E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Proteção de dados

Assegurar a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados, além da observância à Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que dispõe sobre a proteção de dados pessoais.

A segurança das operações bancárias tem seu respaldo maior na autenticidade e legitimidade das assinaturas dos intervenientes e na exata definição de sua capacidade para praticar tais atos, assim como nas condições de proteção oferecidas em seus diferentes canais de atendimento.

Deve ser garantida a segurança nos canais institucionais de comercialização e comunicação eletrônica, por meio do gerenciamento da segurança da infraestrutura de tecnologia da informação e da observância das normas, regulamentações exigidas e dos aspectos de segurança estabelecidos.

Por parte dos empregados, devem guardar absoluta reserva sobre todos os negócios e atividades da instituição e sobre o que eventualmente conhecerem de terceiros que com eles mantenham transações, guardando sigilo acerca das informações cadastrais dos clientes, serviços e operações bancárias.

COLETA, TRATAMENTO E MANUTENÇÃO

de informações dos clientes em bases de dados

Disponibilizar ferramentas para a gestão dos negócios e dos clientes, com o objetivo de padronizar o trabalho e direcionar esforços para o atendimento. Dessa forma, possibilitando o planejamento e execução das ações, através da integração das diversas informações referentes ao perfil dos clientes e ao histórico das suas movimentações e facilitando a escolha quanto ao produto adequado a ser oferecido ao cliente.

As informações devem ser coletadas, validadas e armazenadas em base de dados, gerenciada por estrutura organizacional responsável por definir e implementar arquitetura técnica, regras e padrões para a sua melhoria contínua.

CADASTRO:

O cadastro de clientes é um importante instrumento de apoio às políticas de negócios da empresa, especialmente na identificação e exploração das potencialidades dos clientes, tendo como objetivo fornecer informações suficientes para a tomada de decisões, tanto para análise de crédito, quanto para oferta de produtos de captação e serviços, além de ser uma exigência das autoridades monetárias, oferecendo elementos indispensáveis à aplicação dos princípios de seletividade, garantia, liquidez e diversificação de riscos, que constituem os preceitos da boa técnica e boa gestão bancária.

As informações cadastrais dos clientes devem ser consolidadas em sistema específico, contendo informações coletadas durante o atendimento ao cliente, presencial ou pelos canais eletrônicos, e também por processos de verificação e validação em bases de dados públicas e/ou privadas.

É preciso garantir a conformidade das informações contidas no cadastro.

As informações coletadas devem ser consolidadas na base de dados corporativa, para utilização pelas unidades gestoras na construção de políticas de concessão de produtos, serviços e atendimento aos clientes.

REPRESENTAÇÕES

As informações relativas aos representantes legais ou convencionais devem ser coletadas de modo a identificar de forma adequada os poderes a eles atribuídos, permitindo o acompanhamento a gestão dos representados, considerando a condição de vulnerabilidades a que ficam sujeitos.

A partir das identificações acima, as unidades gestoras de produtos e serviços, e especialmente as áreas comerciais, devem avaliar a abrangência e poderes dos representantes frente aos representados, adotando as medidas mitigatórias necessárias para cada situação.

COMBATE À FRAUDE

Os sistemas e processos de controles que visam a mitigação de fraudes, tanto internas quanto externas, de acordo com as fragilidades identificadas, devem prever proteção especial aos clientes que apresentam maior vulnerabilidade.

Além disso, a Instituição deve promover campanhas de caráter orientativo, abordando o tema da prevenção aos diversos tipos de fraudes, utilizando linguagem e recursos audiovisuais adequados aos perfis de clientes.

6.6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Abrange as Unidades que possuem contratos com empresas terceirizadas que tenham contato com Clientes e Usuários do Banrisul.

- Gerir a atuação dos terceiros, assegurando o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta política;
- Garantir a capacitação dos terceiros quanto aos aspectos operacionais e aos padrões de atendimento estabelecidos pela Instituição e em consonância com esta política;
- Definir indicadores para gestão e monitoramento dos terceiros no relacionamento com clientes e usuários, como por exemplo: pesquisas de satisfação, qualidade do atendimento e nível de serviço;
- Definir ações mitigatórias relacionadas aos riscos identificados, tanto para a Instituição quanto para os clientes, em especial no relacionamento com os públicos vulneráveis, por exemplo: adequações nos scripts de atendimento para dispensar tratamento adequado ao cliente conforme seu perfil, e treinamentos e reciclagens aos colaboradores que prestam atendimento aos clientes e usuários;
- Elaborar planos de ação para correção de eventuais inadequações identificadas, através do acompanhamento dos resultados dos indicadores. Nesse sentido, reforça-se a necessidade de observância das diretrizes na implementação de todos os pontos elencados nesta Política, visando dar conformidade aos processos e também a ampliação de ações mitigatórias e corretivas, com o planejamento detalhado das providências que serão tomadas para a correção de eventuais deficiências verificadas para a plena implementação das diretrizes, em todos os aspectos do Banco.

REPRESENTAÇÕES

Cumprir as normas editadas em contrato, com o intuito de prestar serviços com qualidade e excelência.

6.7.

GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Em caso de descumprimento desta Política e normativos correlacionados pelos terceiros que tenham contato com clientes e usuários do Banrisul, serão adotadas medidas conforme previsto em contrato, com o intuito de contribuir para a permanente revisão e melhoria dos processos e pontos de controles, provendo a adequada capacitação e orientação dos envolvidos e avaliando a divulgação macro desses resultados, como forma de desincentivo a condutas inadequadas.

7.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CIBERNÉTICA

Segurança da informação é a garantia de que as informações estarão sempre protegidas, mantidas íntegras e disponíveis apenas àqueles com direito de acessá-las. As disciplinas de segurança da informação abordam todos os tipos de controles para tornar isso possível, desde ferramentas lógicas, como criptografia e chaves de acesso, até controles físicos, como catálogo de ativos de informática e posicionamento de equipamentos. Segurança cibernética é a salvaguarda das pessoas, da sociedade, das organizações e das nações contra riscos cibernéticos. Trata-se de um subconjunto da segurança da informação, que aborda de forma mais enfática as ferramentas lógicas de proteção.

O Banrisul mantém mecanismos de segurança de forma a proteger as informações, sempre guiado pela Política de Segurança da Informação e Cibernética. Conhecer e seguir os princípios de segurança é responsabilidade de todos os envolvidos, incluindo os terceiros contratados em todos os níveis da Instituição. Afinal, a segurança das informações se concretiza nas proteções técnicas, e principalmente pelas ações diárias de cada pessoa que integra as atividades da Instituição.

Está disponível na internet uma área com informações relacionadas à Política de Segurança da Informação e Cibernética voltada para terceiros, além de dicas diversas.

Acesse e conheça:

https://www.banrisul.com.br/bob/link/bobw00hn_promocao.aspx?secao_id=3649

8. RESPONSABILIDADE

SOCIAL, AMBIENTAL E CLIMÁTICA

O Banrisul estabelece, em sua Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática (PRSAC), as premissas, objetivos, princípios e diretrizes que norteiam sua atuação.

O desenvolvimento de produtos, serviços, atividades e processos, bem como a interação com as partes interessadas, é baseado em 4 (quatro) princípios:

- 1** Valorização das pessoas, respeito, proteção e promoção dos direitos humanos, abrangendo educação financeira, diversidade, equidade e inclusão;
- 2** Preservação e reparação do meio ambiente, incluindo sua recuperação, quando possível, repudiando eventos associados à degradação do meio ambiente, incluindo o uso excessivo de recursos naturais;
- 3** Contribuição positiva na transição para uma economia de baixo carbono e na redução das emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e demais impactos associados a mudanças em padrões climáticos;
- 4** Boas práticas de governança corporativa, postura ética e transparente nas relações com os públicos de interesse e repúdio a qualquer forma de ilicitude.

A Política completa pode ser acessada na página de Relações com Investidores (<https://ri.banrisul.com.br/>) > Governança Corporativa > Estatuto, Políticas e Documentos > Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática

O **Manual do Fornecedor** detalha os aspectos de natureza social, ambiental e climática a serem observados pelos fornecedores, tanto em seus próprios negócios quanto em relação ao negócio do Banrisul.
(<https://banrisul.com.br/bob/data/MANUAL-DO-FORNECEDOR-DO-BANRISUL.pdf>)

O **Manual de Relacionamento com Fornecedores** reflete os valores e a cultura do Banrisul no relacionamento com seus fornecedores no processo de compras e contratações, incluindo diretrizes sociais, ambientais e climáticas.
(https://banrisul.com.br/bob/download/Manual-de-Relacionamento-com-Fornecedores.pdf?secao_id=3827)