

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados.

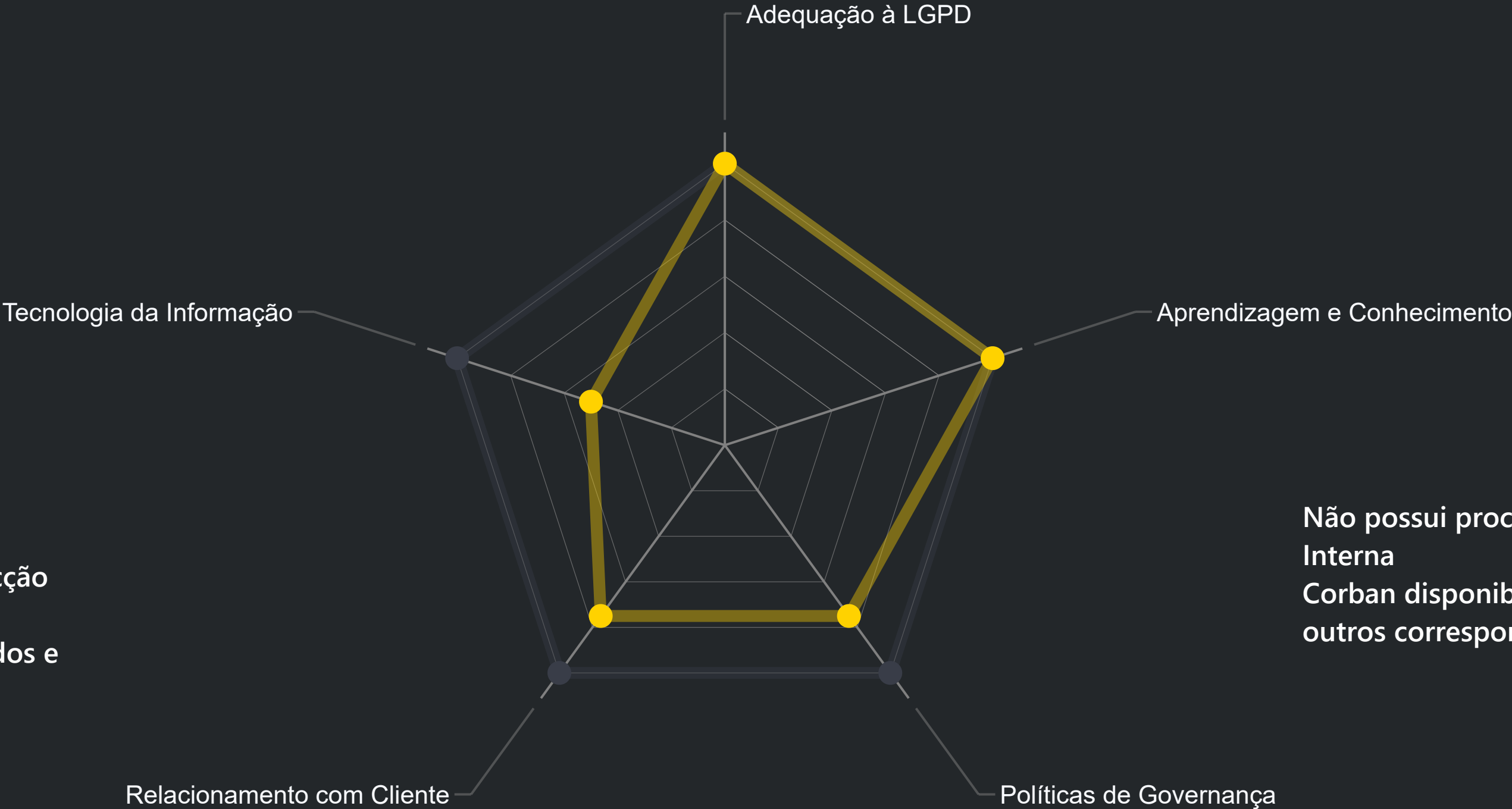
Pontuação Final

83%

Parcialmente conforme

Não foi identificado controle para o processo de concessão e revogação de acesso e para revisão de acesso remoto
Não possui política de gestão de conta genérica e, regras e parâmetros de senha
Não foi identificado controle para o processo de gestão de conta genérica
Não possui data center para hospedagem de dados essenciais. Não armazena os backup pelo tempo mínimo de 5 anos. Não possui procedimento de teste de restore.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não divulga os scripts de atendimento aos substabelecidos e parceiros.



Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Corban disponibilizou mesma evidência disponibilizada por outros correspondentes para matriz de riscos.

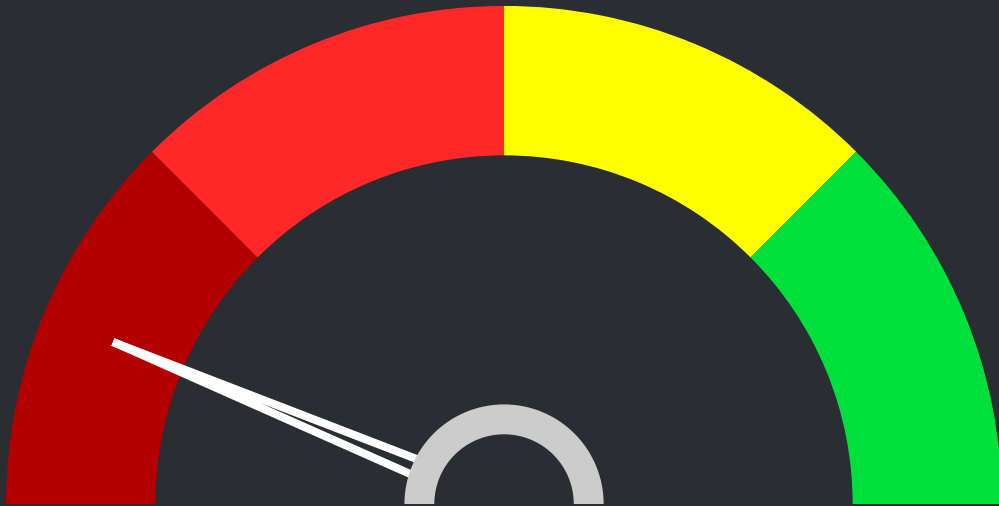


2023

Total
Descobertas

11

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 7 processos relacionados a empréstimo consignado, sendo 2 condenações relacionadas a Contrato com Repasse de Crédito ao Corban (Processos em grau de recurso: 0754390-87.2022.8.07.0016 e 1001411-03.2022.8.26.0160)
Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Pontuação Final

85%

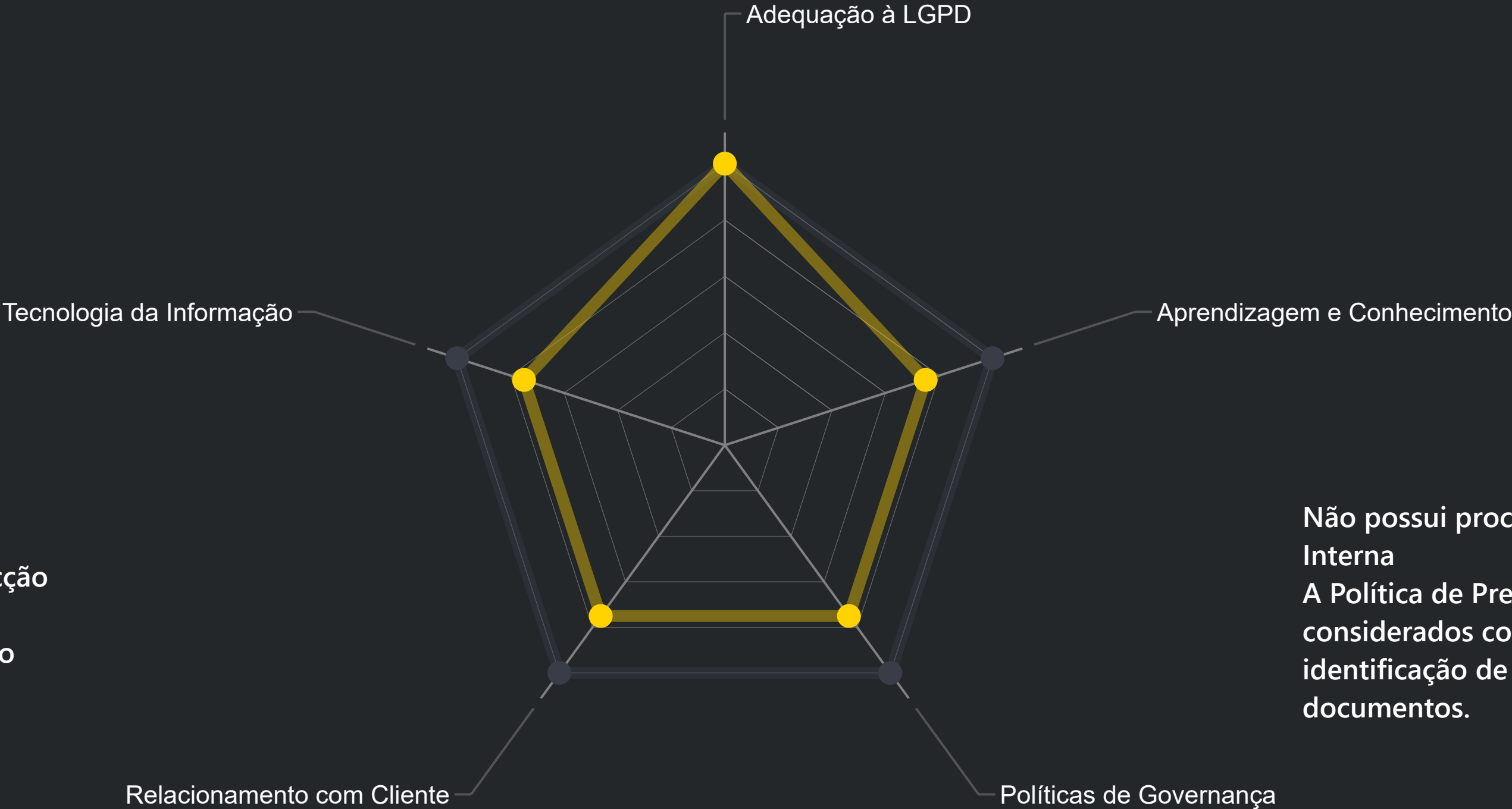
Parcialmente conforme

Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo esperado de 5 anos
Não possui procedimentos de teste de restore.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as Ifs.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios
Não realiza controle do histórico de notas dos substabelecidos e parceiros nas avaliações de absorção de conhecimento.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
A Política de Prevenção a Fraude não possui os seguintes temas considerados como conteúdo mínimo: procedimentos para identificação de fraude e possíveis indícios de adulteração nos documentos.





2023

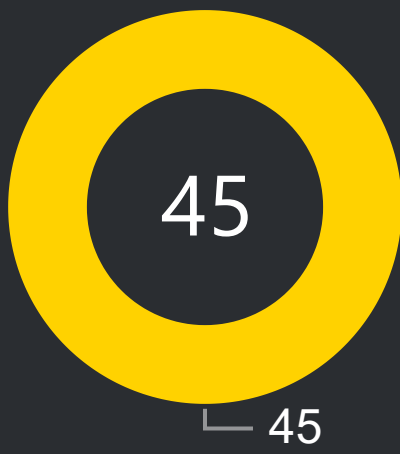
Total
Descobertas

45

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 5 processos relacionados a empréstimo consignado, sendo 2 condenações relacionadas a Fraude (Processo transitado em julgado: 1006650-32.2021.8.26.0577. Processo em que não foi possível identificar o transitado em julgado mas houve sentença: 5076798-75.2018.8.13.0024).

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 4 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 4 | |

Pontuação Final

99%

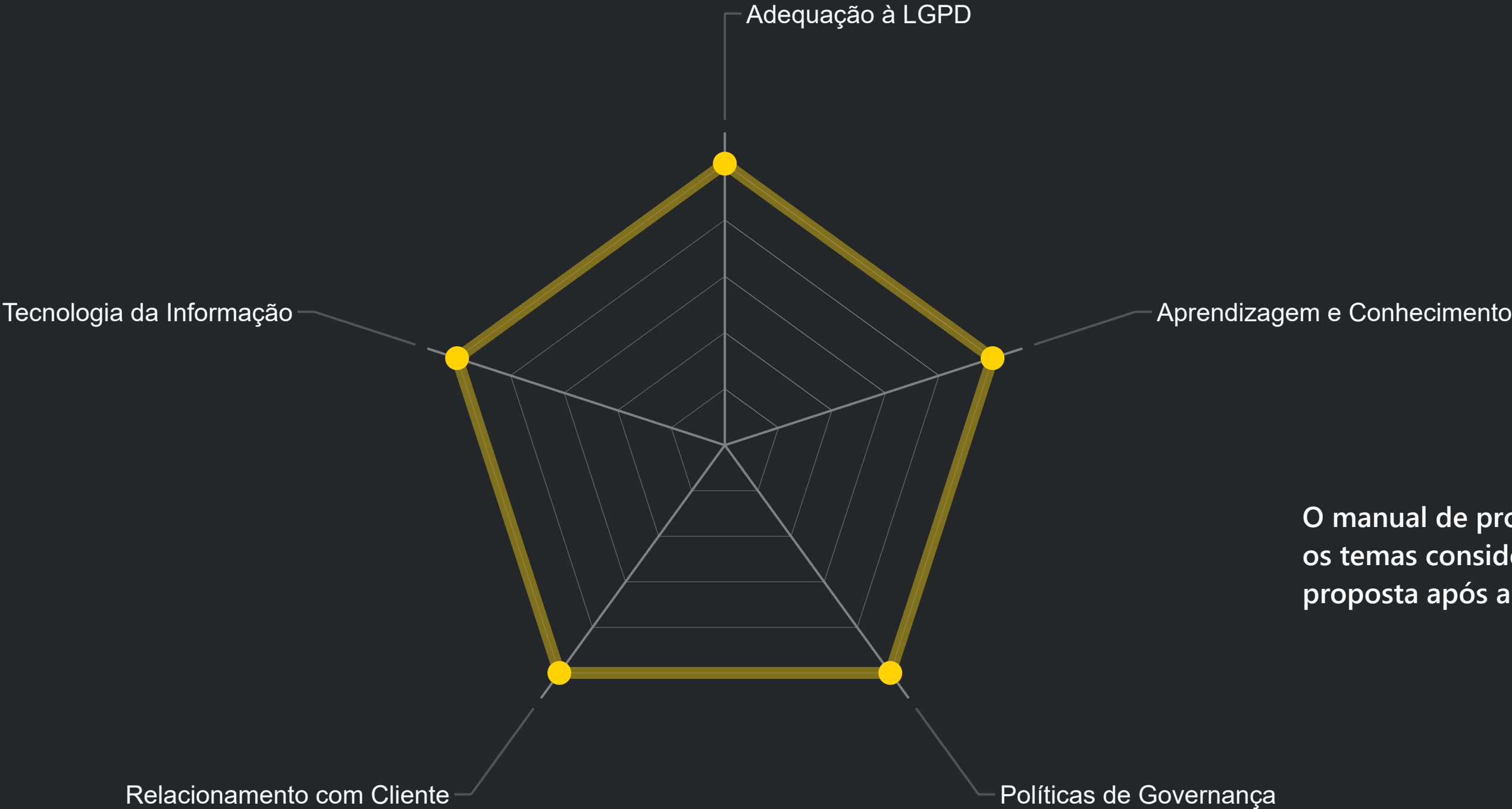
Em conformidade

Identificamos que o processo de Tecnologia da informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Não possui indicadores de qualidade do atendimento.

O manual de procedimentos de prevenção à fraude não contém os temas considerados mínimos: procedimentos realizados com a proposta após a identificação da fraude.



2023

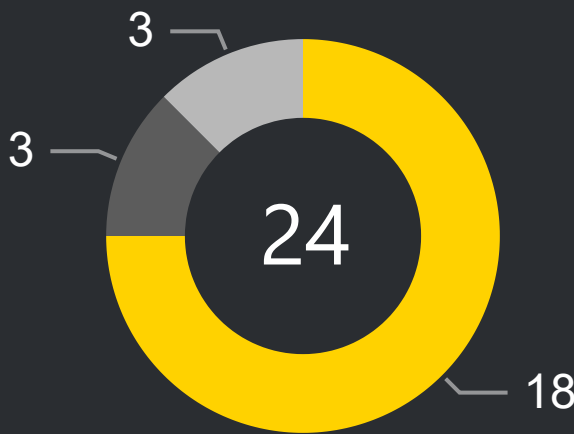
Total
Descobertas

28

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 2 processos em andamento relacionados a fraude e descumprimento de contrato de empréstimo consignado (Processos nº: 1002081-08.2021.8.26.0344 e 5005105-32.2021.8.13.0216)
Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Trabalhista: Foram identificados 3 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Política não contempla todos os aspectos/processos relacionados a privacidade de dados
Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança.

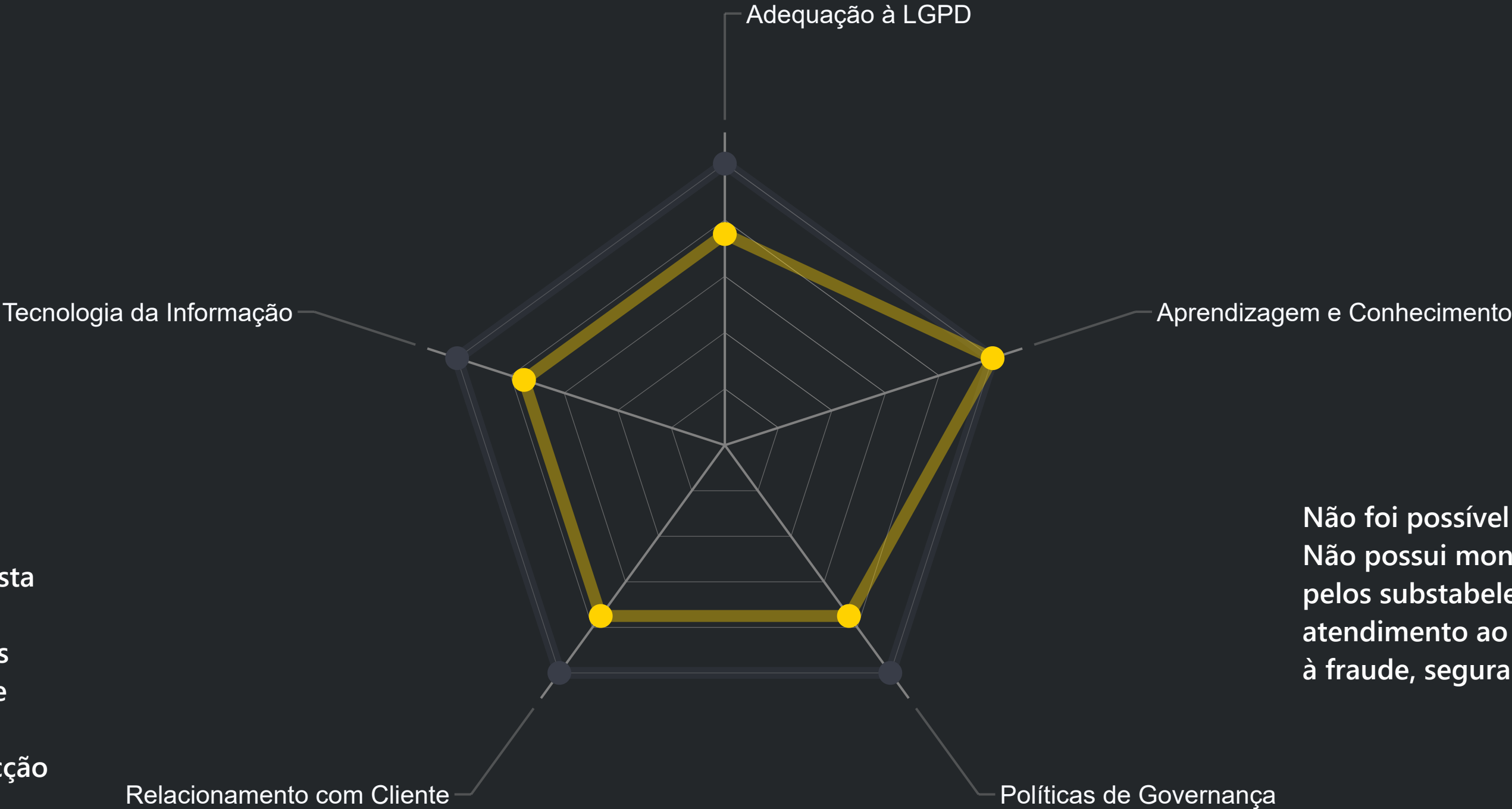
Pontuação Final

81%

Parcialmente conforme

Não possui procedimento de resposta à incidente para cada evento crítico, inclusive para incidentes de vazamento de dados pessoais e da empresa
Não armazena os logs de banco de dados pelo tempo mínimo esperado de 1 ano
Não possui política de parâmetros de senha e data center para hospedagem de dados essenciais
Não foi identificado controle para o processo de revisão de acesso remoto.

Não atualiza a base de clientes para prospecção com a lista de clientes cadastrados no Não me Perturbe
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros.



Não realizou os seguintes treinamentos obrigatórios: Código de conduta e políticas/normas internas, Autorregulação, LGPD, Modalidades do consignado, Atendimento ao cliente, Prevenção à fraude, Segurança da informação e PLDFT.

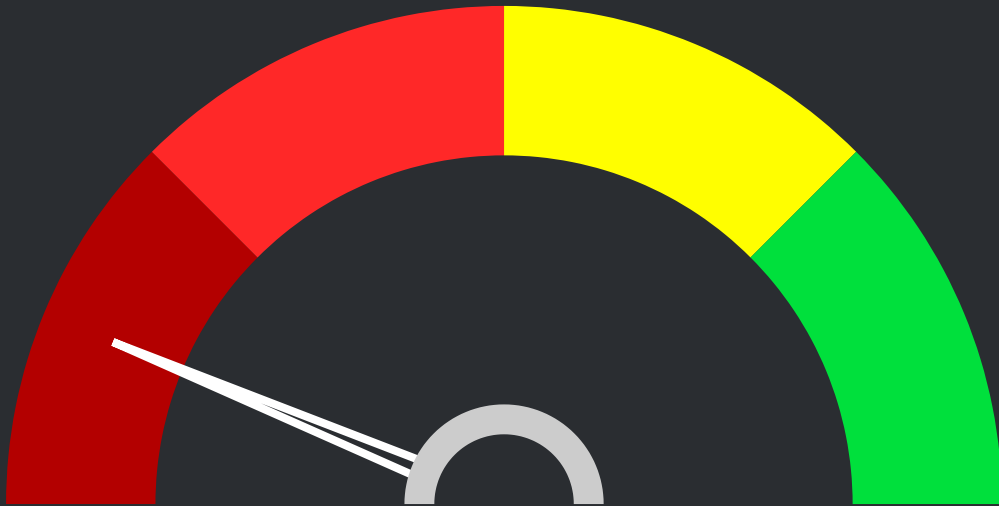
Não foi possível identificar demonstrações financeiras periódicas
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

2023

Total
Descobertas

99

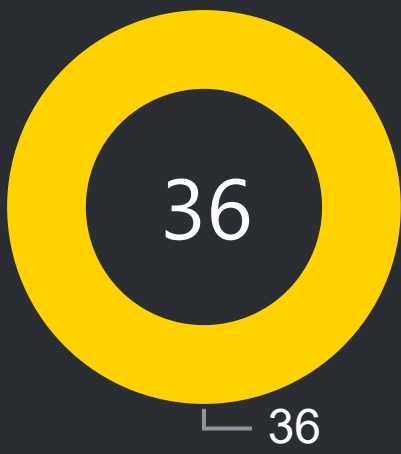
Classificação



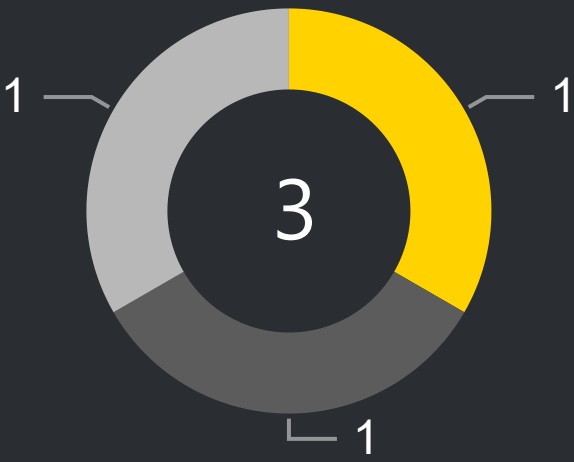
Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 17 processos relacionados a empréstimo consignado, sendo 5 condenações relacionadas a fraude (Processos em que não foi possível identificar o transitado em julgado mas houve sentença: 0001045-93.2021.8.17.2640, 8000822-95.2021.8.05.0034. Processos em grau de recurso: 0001045-93.2021.8.17.2640, 0714616-38.2022.8.07.0020, 0803776-93.2023.8.10.0040)

Regulatório: Foram identificados 36 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui política de privacidade de dados, inventário de tratamento de dados, termo de uso para coleta de dados, mecanismos de segregação entre os dados recebidos, controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança e contratos compatíveis com a LGPD
Não possui encarregado de dados nominado.

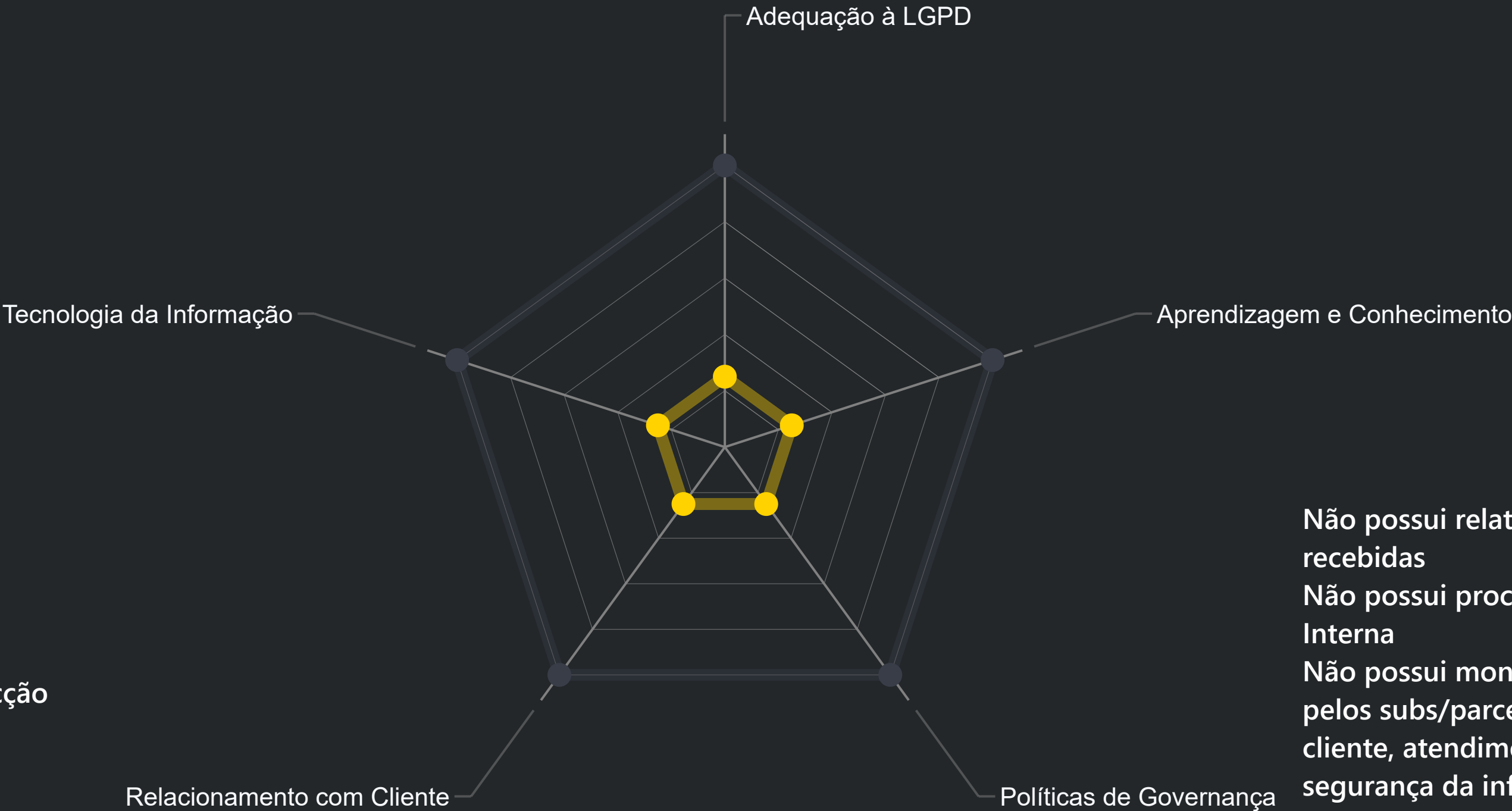
Pontuação Final

2%

Não conforme

Não possui políticas com procedimentos de TI
Não foi identificado controle que contemple os processos de concessão/revogação/revisão de acessos, gestão de contas privilegiadas, gestão de incidentes, gestão de acessos remoto e gestão de parâmetros de senha
Não possui trilha de auditoria habilitada no sistema operacional, ferramenta de firewall, data center, ferramenta de criptografia e antivírus.

Não possui Política de Atendimento ao cliente
Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos substabelecidos e parceiros
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui scripts de atendimento formalizado
Não possui procedimento para acompanhamento das propostas.



Não possui Política de Treinamento
Não possui cronograma anual de treinamento
Não aplica treinamentos periódicos, presencial e/ou online, aos funcionários, substabelecidos e/ou parceiros.

Não possui relatórios de acompanhamento de comissões pagas e recebidas
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

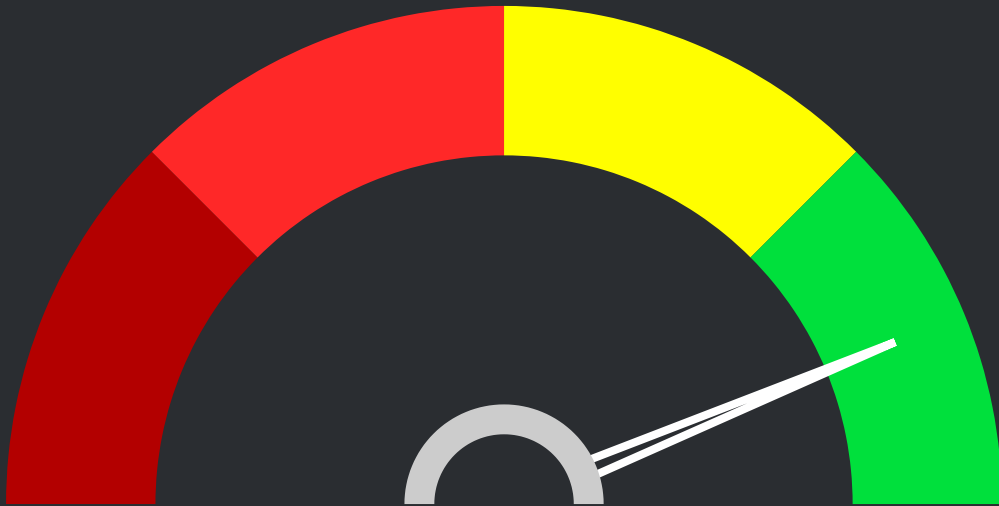


2023

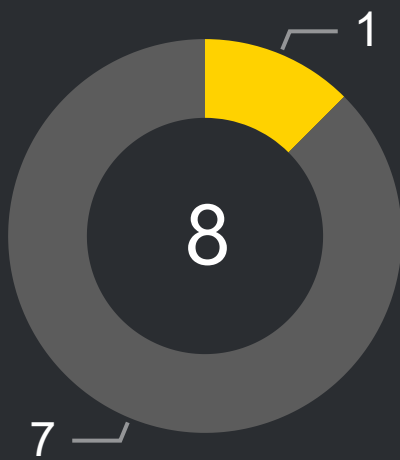
Total
Descobertas

8

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 8 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito.

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente

Política não contempla todos os aspectos/processos relacionados a privacidade de dados

Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança.

Pontuação Final

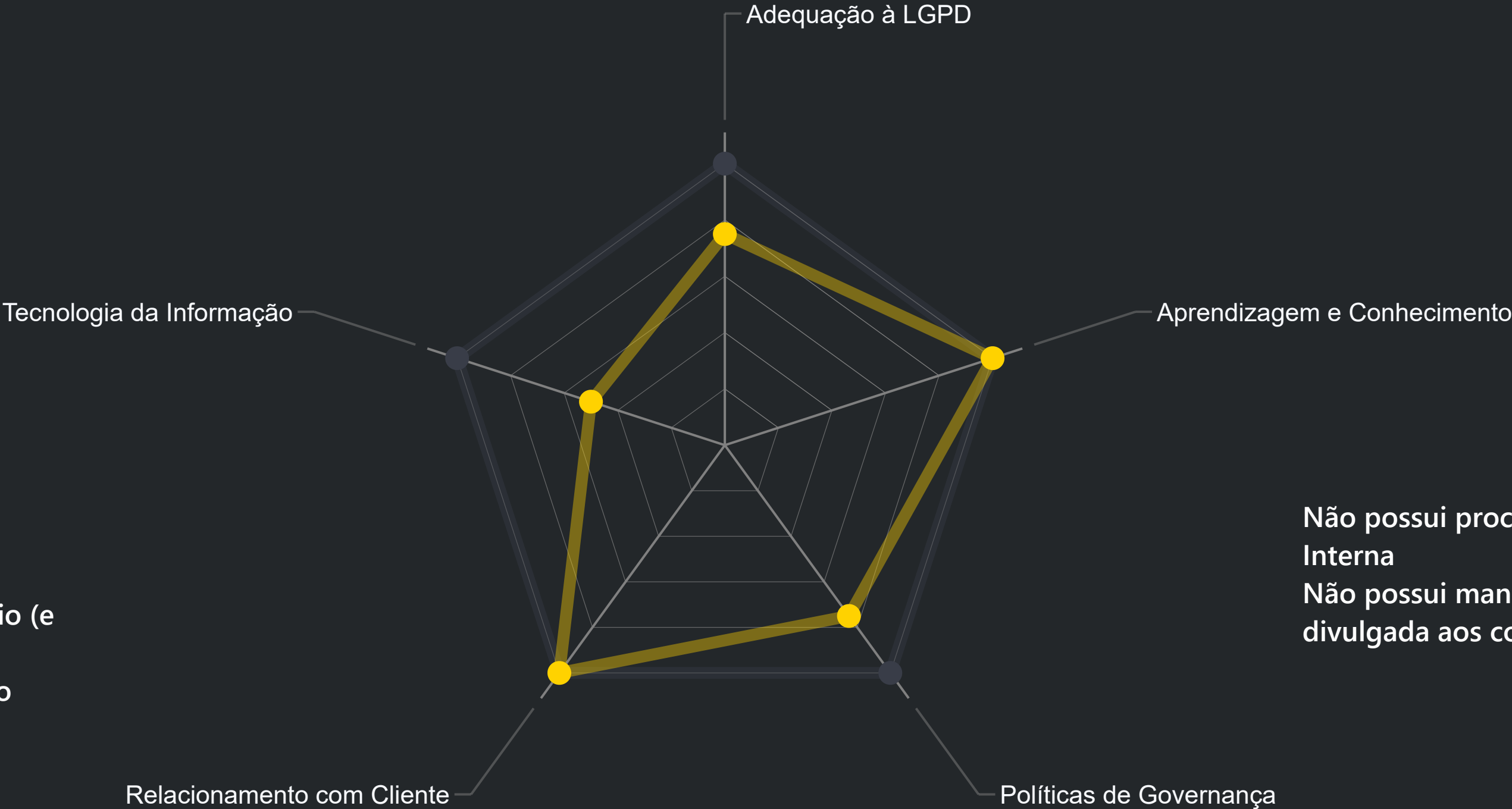
80%

Parcialmente conforme

Política gestão de firewall, Política gestão de incidentes, Política revisão e revogação de acessos, Política gestão de contas privilegiadas, Política gestão de vulnerabilidades, Política gestão de acesso remoto não possuem todos os temas considerados mínimos para a gestão dos procedimentos

Não foi identificado controle para os processos de concessão e revisão de acessos e, monitoramento e procedimento de teste de restore.

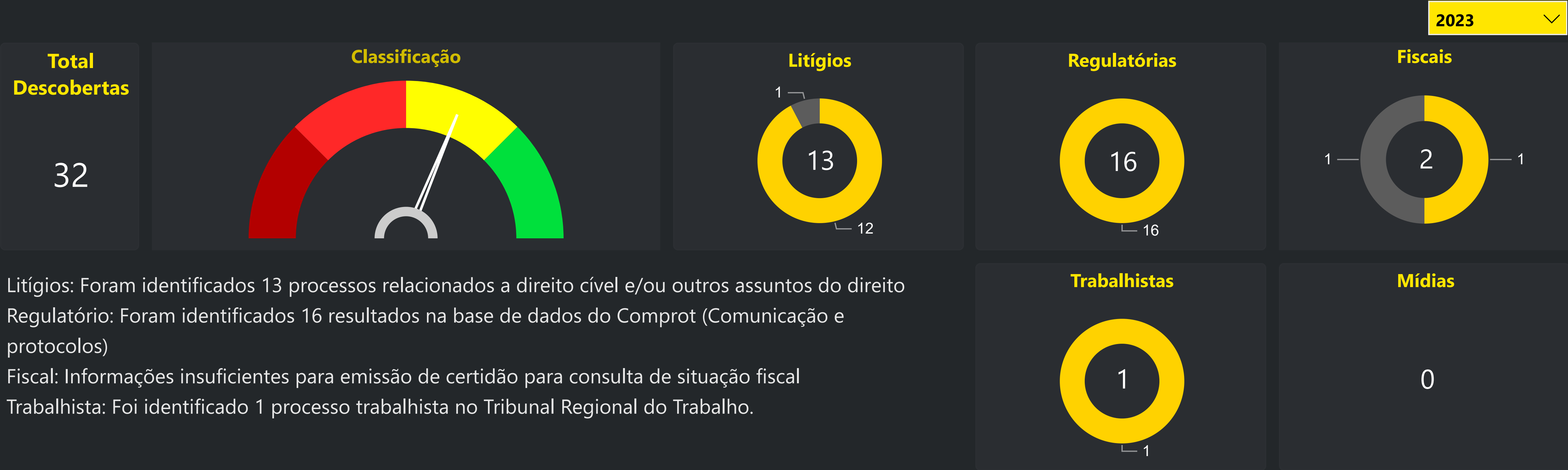
Script de atendimento não possui os temas mínimos: Apresentação da empresa como Correspondente Bancário (e não como banco), prazo da operação em negociação, possibilidade de cancelamento em até 7 dias uteis após o recebimento do crédito e orientação ao cliente sobre os Canais de Autoatendimento das IFs.



Não possui Política/Manual de Treinamento.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna

Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgada aos colaboradores da área de fraude.



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Não possui Inventário de Tratamento de Dados e Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente, que contemple o procedimento para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais.

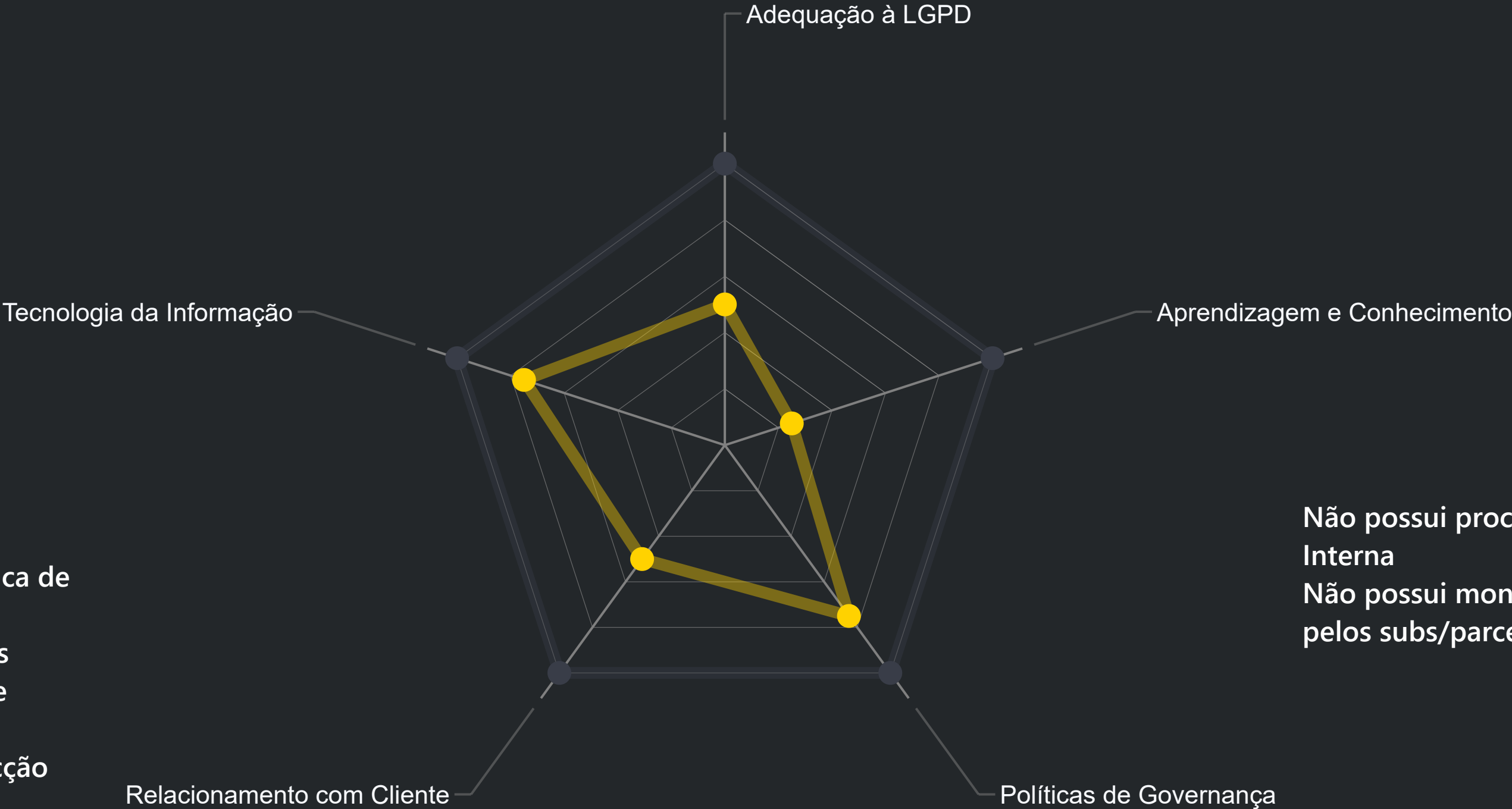
Pontuação Final

68%

Em atenção

Não possui controle de revogação de acessos eficaz
Não foi identificado controle que contemple os processos de concessão de acessos e gestão de acessos privilegiados
Não possui política de gestão de acessos privilegiados
Não possui trilha de auditoria habilitada no sistema operacional.

Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Atendimento ao Cliente
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFs.



Não possui política de treinamentos
Não possui cronograma de treinamentos
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento
Não possui controle que garanta que os colaboradores e subs/parceiros que ofertam o produto diretamente ao cliente possuem certificação.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros

2023

Total
Descobertas

29

Classificação



Litígios

25

25

Regulatórias

3

3

Fiscais

1

1

Litígios: Foi identificado 1 processo em andamento relacionados a fraude de empréstimo consignado.
(Processo nº: 1012693-81.2023.8.26.0005)
Regulatório: Foram identificados 3 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente e, controle que contemple o procedimento para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais.

Pontuação Final

67%

Em atenção

Não foi possível identificar o compartilhamento da política de gestão de acessos contemplando: concessão de acessos, revisão e revogação
Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados e no sistema de crédito consignado e, firewall habilitado
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos.

Tecnologia da Informação

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui indicadores comerciais e de qualidade do atendimento
Não possui controle para garantir que todas as reclamações sejam respondidas no prazo estabelecido pela Ifs.

Relacionamento com Cliente

Adequação à LGPD

Aprendizagem e Conhecimento

Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento
Não realizou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui controle que garanta que os colaboradores e subs/parceiros que ofertam o produto diretamente ao cliente possuem certificação e as datas de vencimento das certificações.

Não foi possível identificar o compartilhamento da política de contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não foi possível identificar o compartilhamento do documento de prevenção à fraude.

Políticas de Governança



Questionário



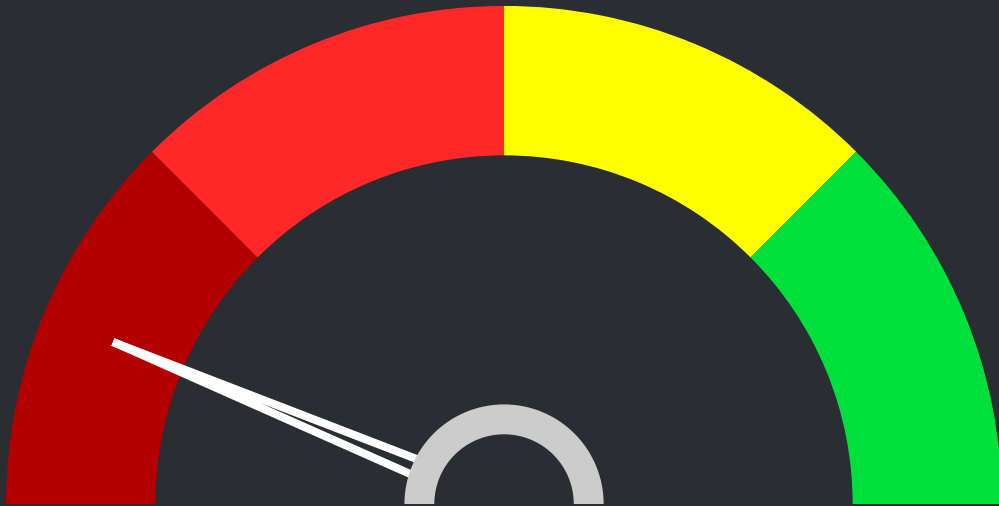
Vídeo Inspeção

2023

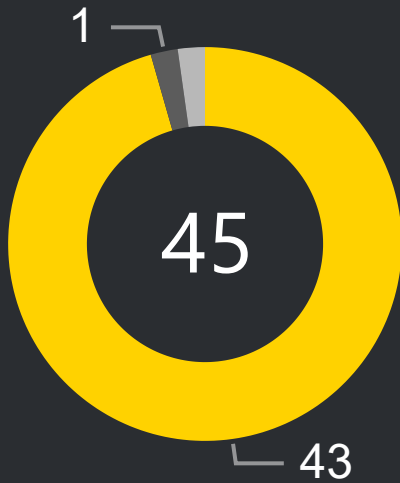
Total
Descobertas

85

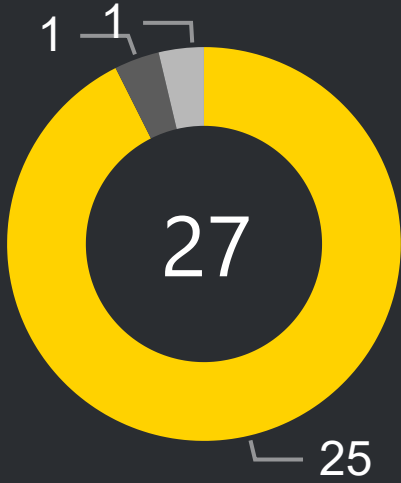
Classificação



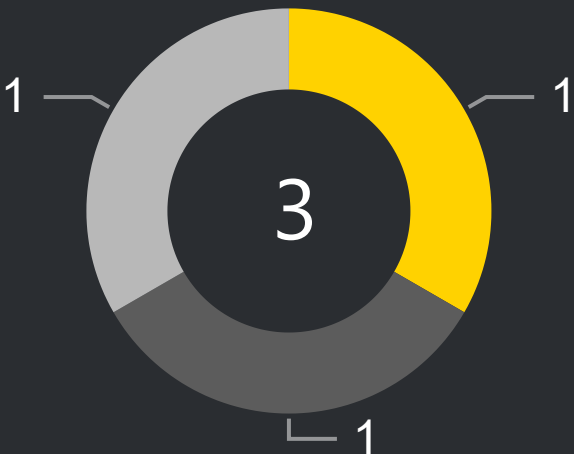
Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 2 processos relacionados a empréstimo consignado, sendo 1 condenação relacionada a fraude (Processos em grau de recurso: 5070952-43.2019.8.13.0024)

Regulatório: Foram identificados 27 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Fiscal: Contribuintes possuem arrolamento de bens, conforme Lei nº 9532/1997. Para os demais, informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal

Trabalhista: Foram identificados 10 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 4 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 4 | |

Pontuação Final

100%

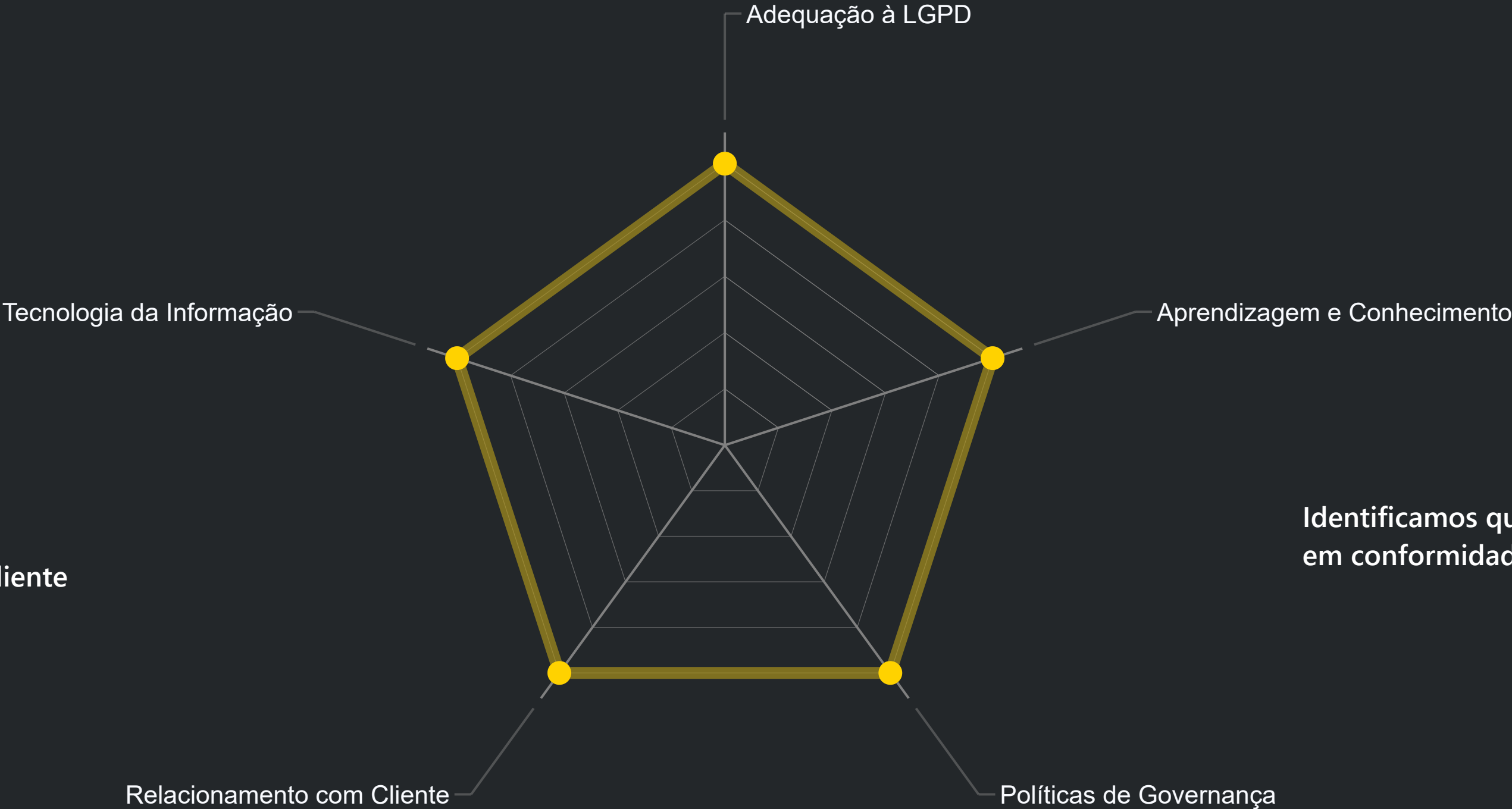
Em conformidade

Identificamos que o processo de Tecnologia da informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Política de Governança está 100% em conformidade.





2023

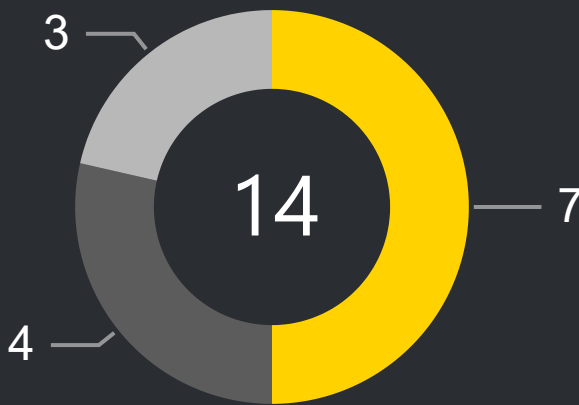
Total
Descobertas

18

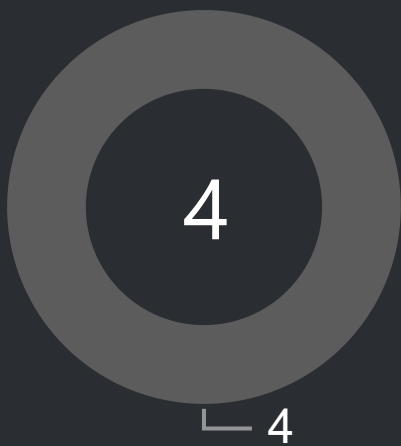
Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foi identificado 1 processo em andamento relacionados a fraude de empréstimo consignado (Processo nº: 0709402-42.2021.8.07.0007)
Regulatório: Foram identificados 4 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui Inventário de Tratamento de Dados
Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente e procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados
Não foi identificado controle que contemple o procedimento para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais.

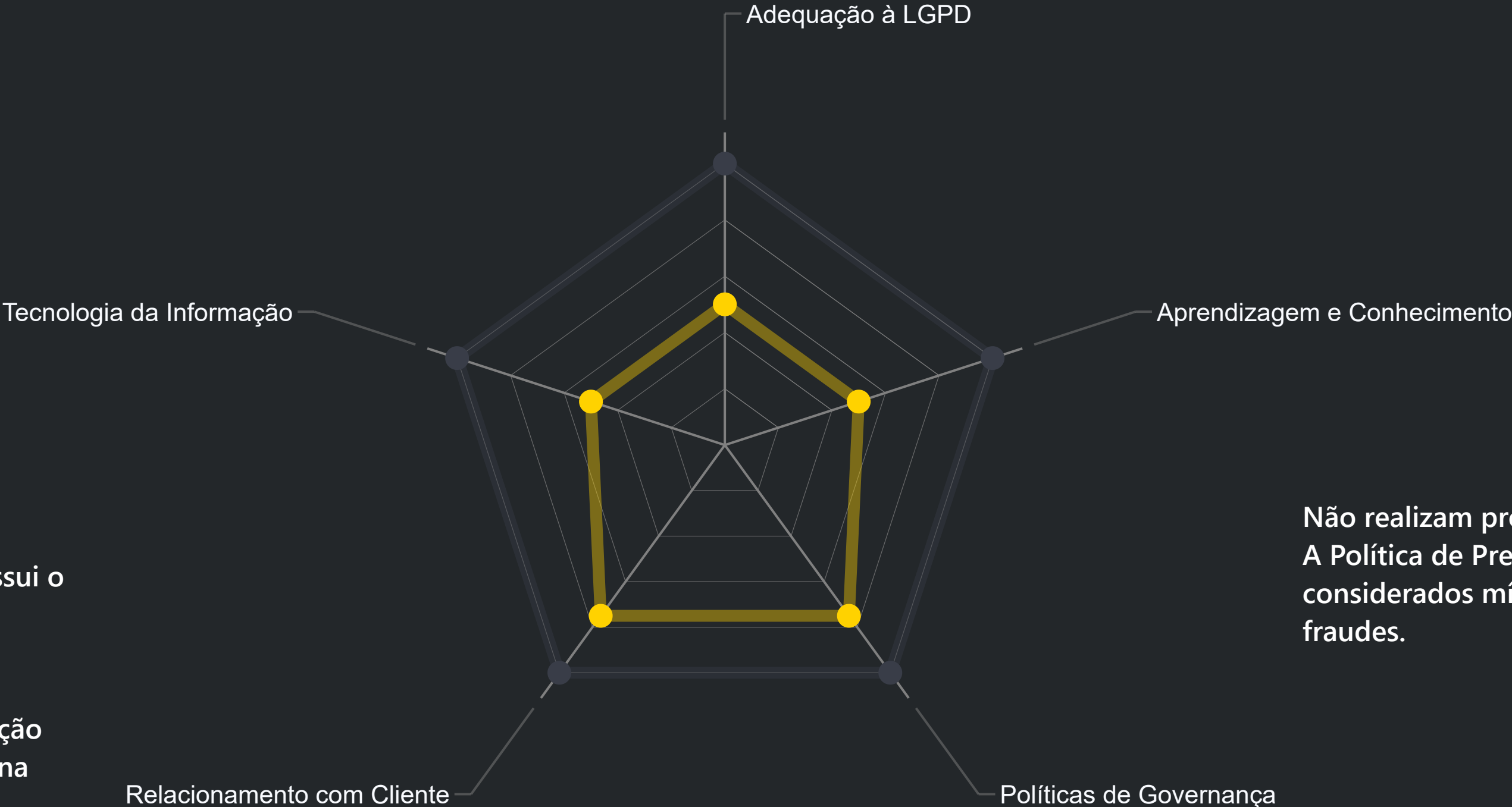
Pontuação Final

62%

Em atenção

Não possui políticas de Gestão de Acesso, parâmetros de senha e gestão de vulnerabilidades e não compartilha as políticas de gestão de incidentes, gestão de firewall e de procedimentos de armazenamento dos dados e backup
Não foi possível identificar trilha de auditoria habilitada, procedimentos de backup e teste de restore e armazenamento das mídias de backup pelo tempo mínimo esperado de 5 anos.

A Política de Acompanhamento de Reclamações não possui o tema mínimo: procedimento de controle de prazos bem como o documento não é compartilhado com os colaboradores
Não realiza atualização da base de clientes para prospecção com a lista de clientes cadastrados no Não me Perturbe na frequência mínima esperada
Não compartilha roteiros operacionais de todas as Ifs com que atua.



O Manual de procedimento formalizado que contempla o processo de treinamento não é compartilhado com os colaboradores.

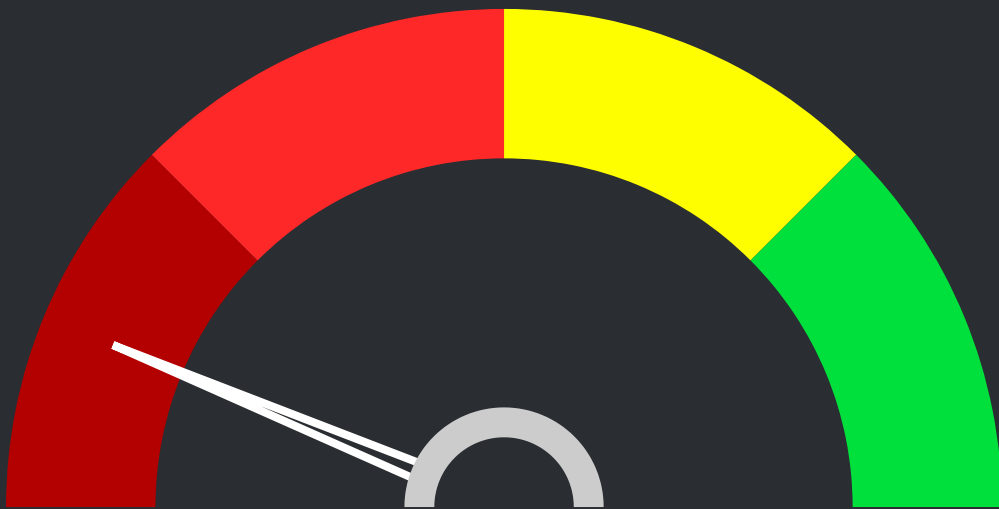
Não realizam procedimentos de confirmação da operação
A Política de Prevenção à Fraude não aborda os seguintes temas considerados mínimos: responsabilidades e tratamento de fraudes.

2023

Total
Descobertas

27

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foi identificado 1 condenação relacionada a contrato com repasse de crédito ao Corban.
(Processos Transitado em Julgado: 5001220-72.2021.8.08.0014)
Regulatório: Foram identificados 9 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal
Trabalhista: Foram identificados 3 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui inventário de dados, relatório de impacto de proteção de dados e, controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não foi possível identificar o compartilhamento da política para notificar as IFS, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados.

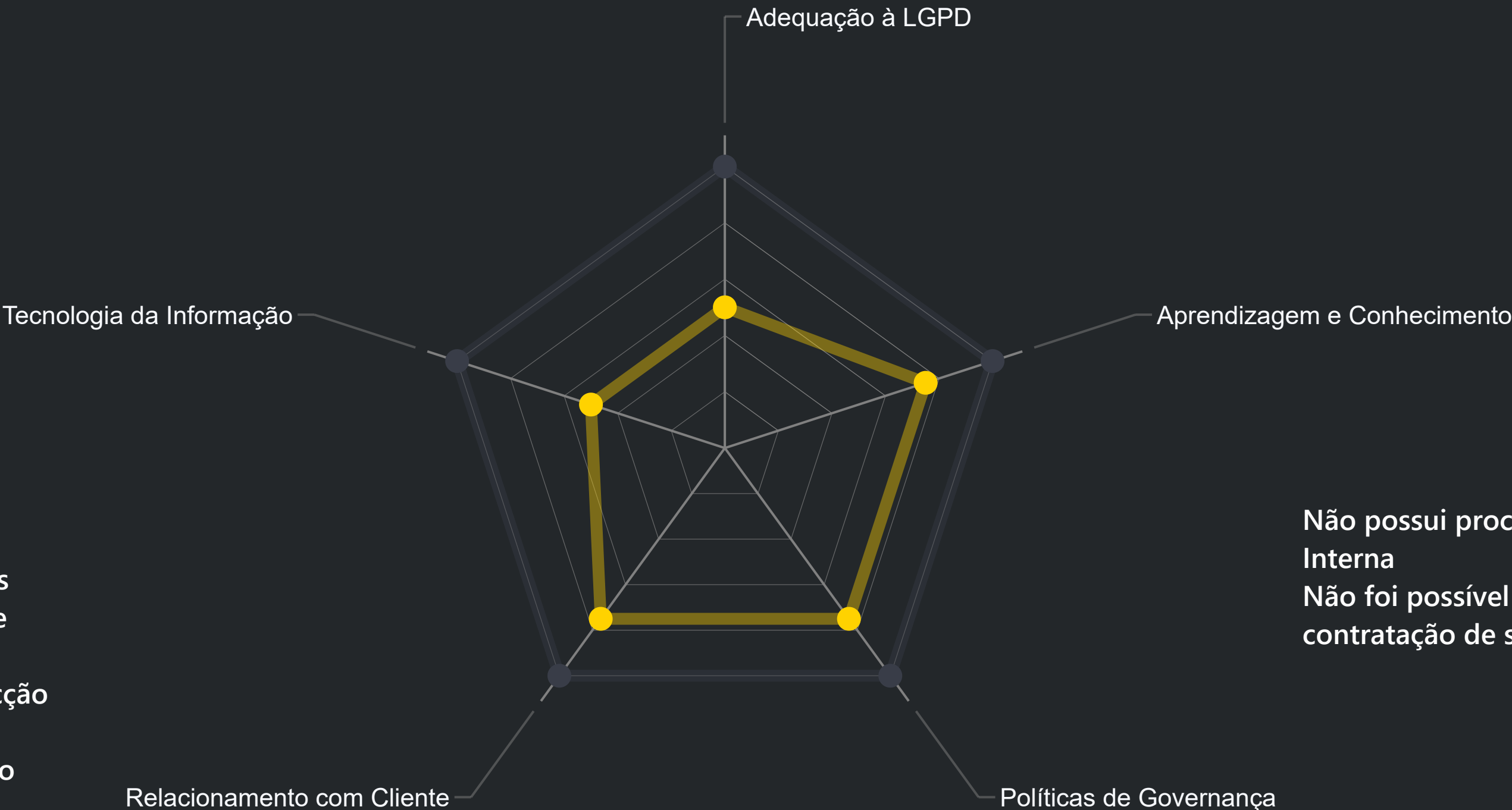
Pontuação Final

70%

Em atenção

Não compartilha as políticas de concessão, revogação, revisão de acessos, gestão de contas privilegiadas, incidentes, vulnerabilidades, firewall e parâmetros de senha
Não possui Política de criptografia, data center, Termo de Confidencialidade de segurança de dados, armazenamento das mídias de backup pelo período mínimo de 5 anos e de logs de banco de dados pelo período mínimo de 1 ano.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFS
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Reclamações.



Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Treinamento
Não realizou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui histórico de notas das avaliações de absorção de conhecimento de todos os treinamentos obrigatórios realizados.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não foi possível identificar o compartilhamento da política de contratação de subs/parceiros



2023

Total
Descobertas

43

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foi identificado 1 processo em andamento relacionados a fraude de empréstimo consignado.

(Processo nº: 1002727-15.2022.8.26.0269)

Regulatório: Foram identificados 41 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 4 | |

Inventário de dados não contempla todos os processos da empresa
Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente
Não foi identificado controle que contemple o procedimento para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais.

Pontuação Final

84%

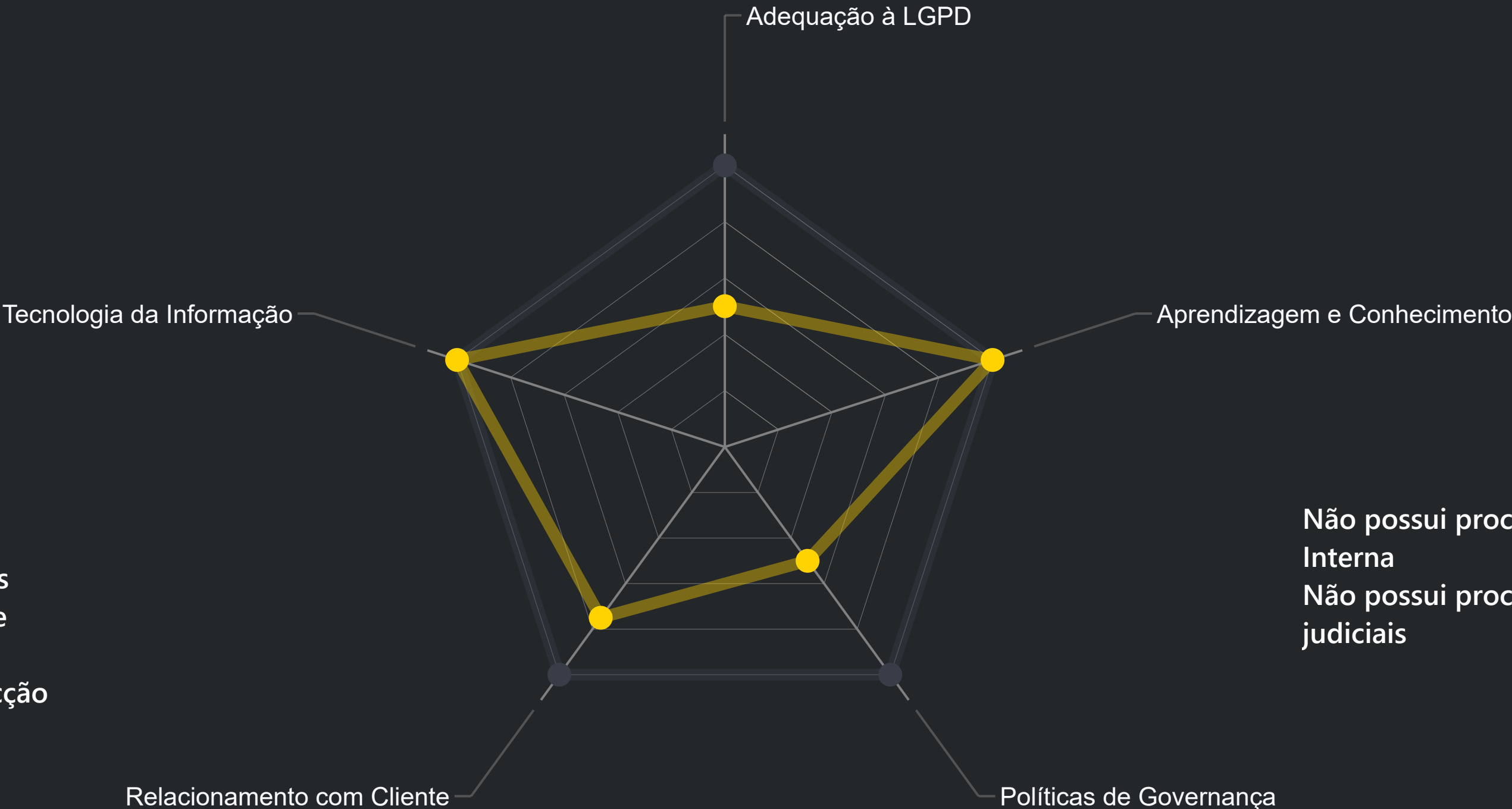
Parcialmente conforme

Não armazena os logs de banco de dados pelo tempo mínimo de 1 ano.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui processo estabelecido para atendimento das ações judiciais



Questionário



Vídeo Inspeção

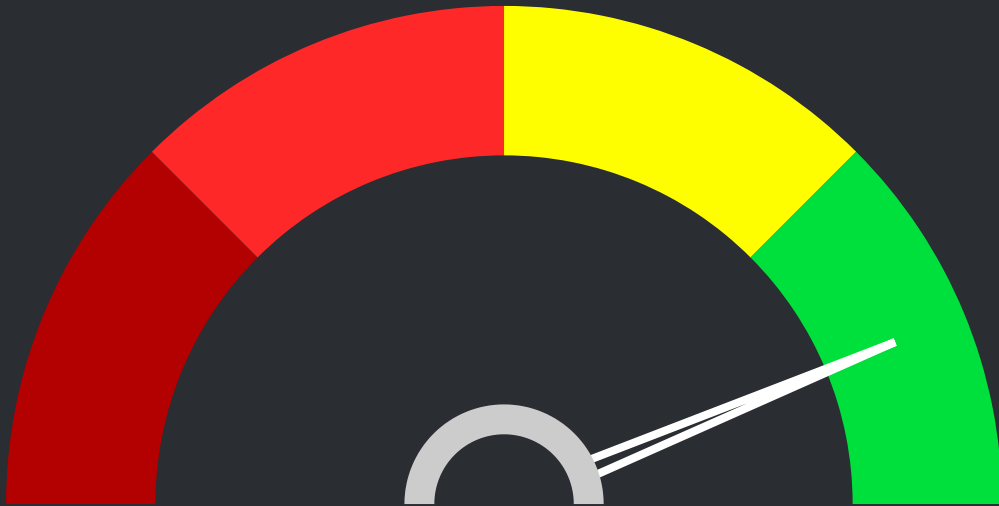


2023

Total
Descobertas

5

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 4 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Trabalhista: Foram identificados 6 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui Inventário de Dados, Relatório de Impacto de Proteção de Dados e contratos compatíveis com a LGPD

Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, controles para garantir a segregação de dados e procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados e para responder às solicitações de direitos do titular.

Pontuação Final

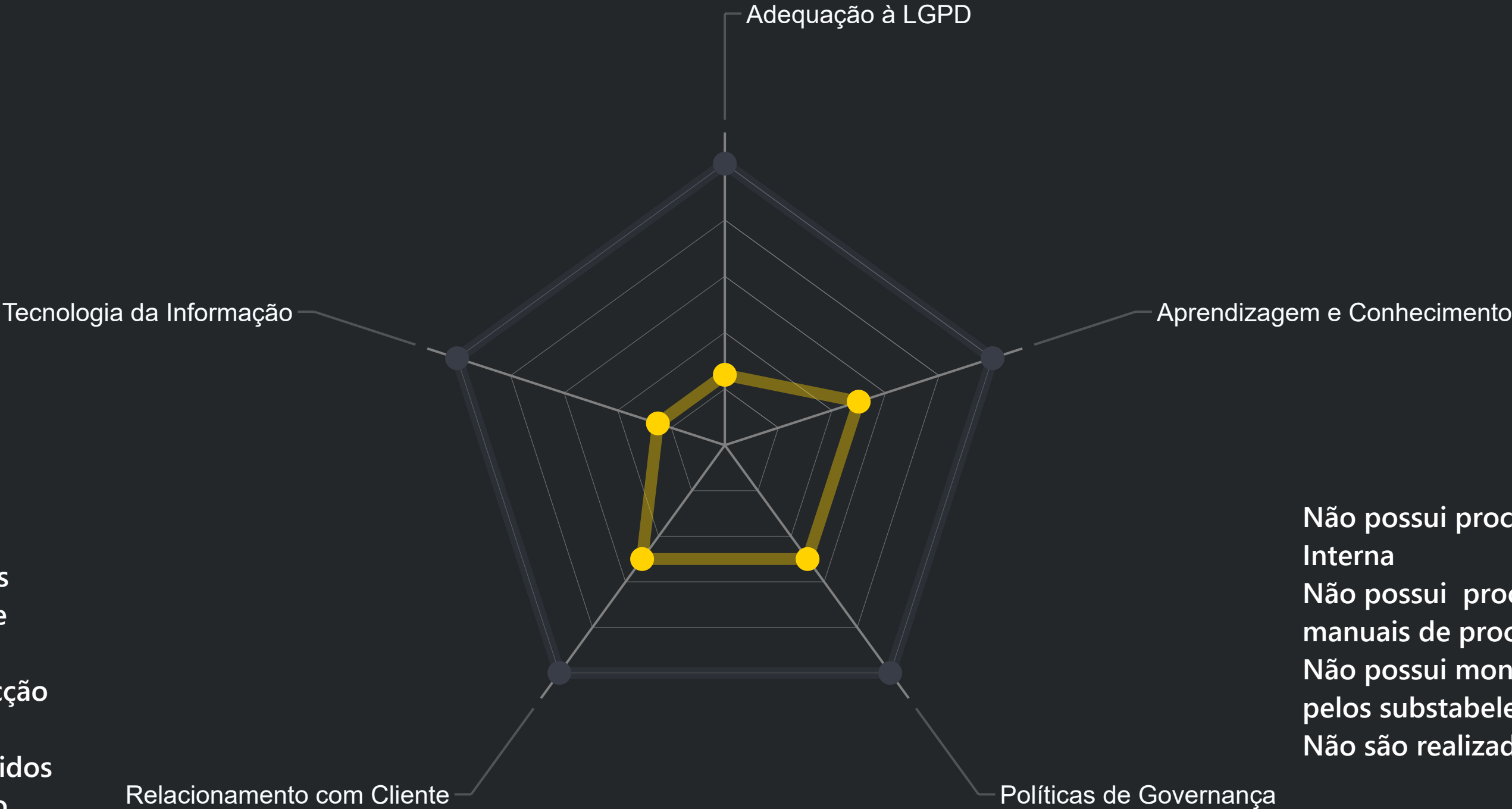
46%

Em atenção

Não possui política de gestão de incidentes, vulnerabilidades, acesso remoto, backup e criptografia

Não compartilha as políticas de gestão de contas privilegiadas, gestão de firewall, concessão, revisão, revogação de acessos e parâmetros de senha

Não foi possível identificar armazenamento de logs de banco de dados pelo tempo mínimo de 1, backup e gravações pelo período de 5 anos e procedimentos de backup e teste de restore.



Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador

Não ministrou os treinamentos obrigatórios

Não possui histórico de notas das avaliações de absorção de conhecimento referente a todos os treinamentos obrigatórios ministrados.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros

Não foi possível identificar a divulgação aos substabelecidos e parceiros da política de procedimentos relacionados ao processo de acompanhamento de reclamações.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna

Não possui processos para atualização e divulgação de políticas e manuais de procedimento

Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros

Não são realizadas verificações de autenticidade de documentos.

2023

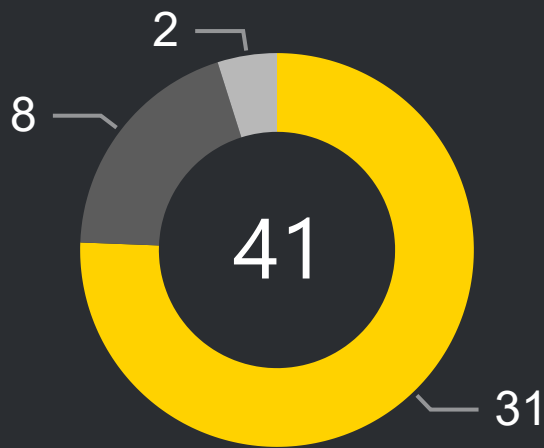
Total
Descobertas

121

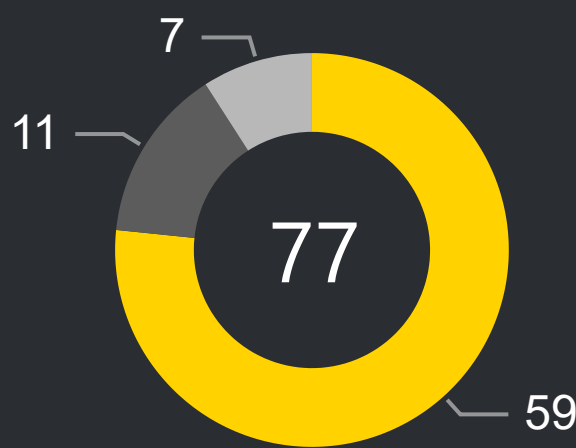
Classificação



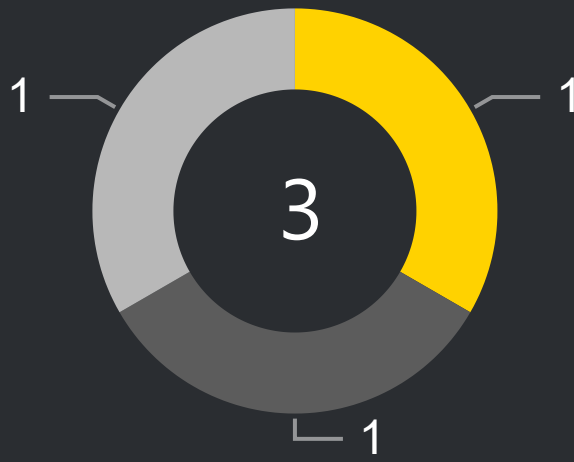
Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 1 processo em andamento e 1 acordo relacionados a fraude. (Processo em andamento nº: 0802526-26.2018.8.14.0028) (Processo transitado em julgado: 1002083-73.2020.8.26.0356)

Regulatório: Foram identificados 77 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

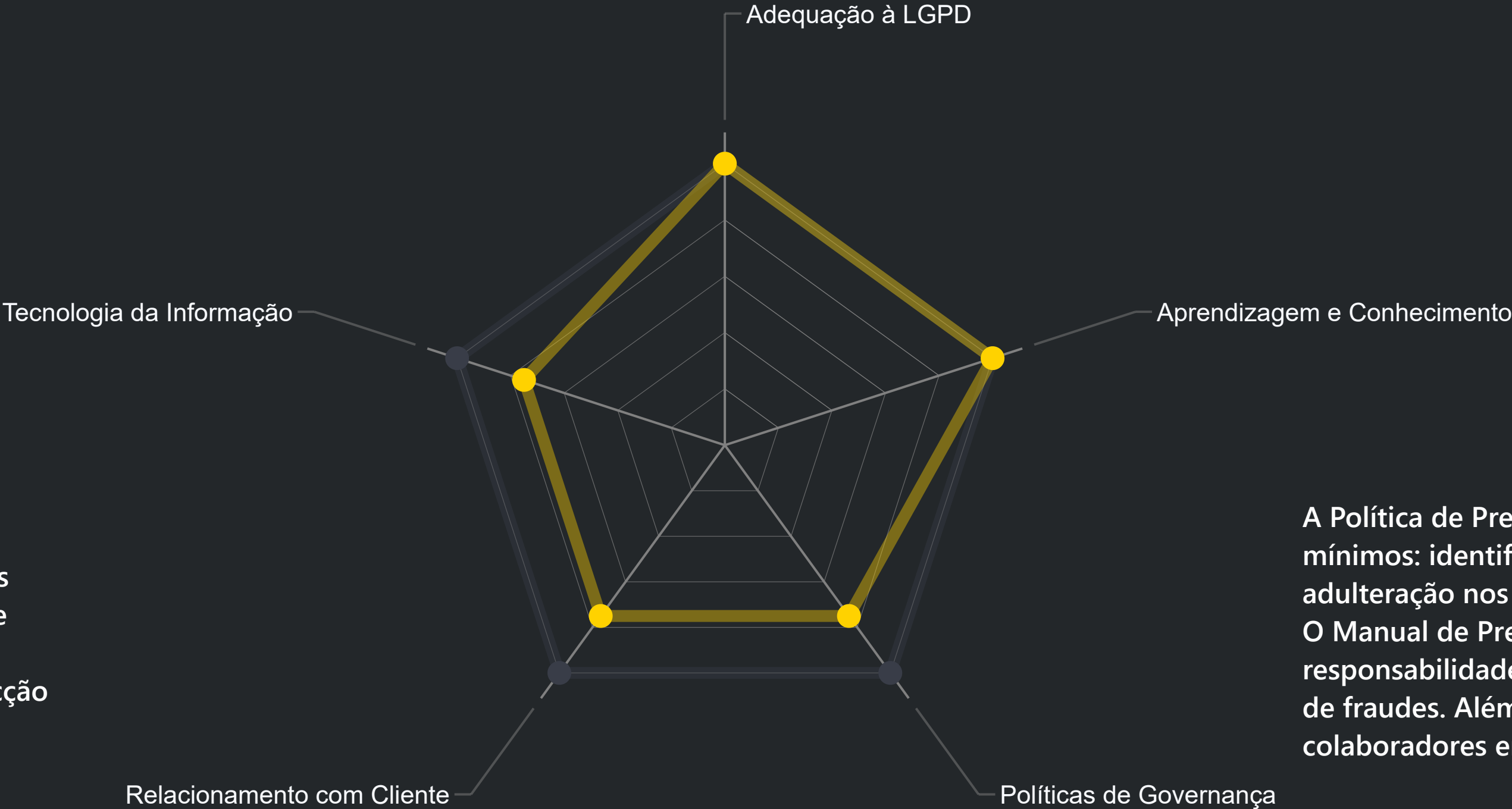
Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Pontuação Final

87%

Parcialmente conforme

Não possui política de gestão de vulnerabilidades
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos
Não possui procedimentos de teste de restore e antivírus habilitado
Não armazena as gravações por 5 anos, período mínimo esperado.



Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros.

A Política de Prevenção e Combate à Fraude não possui os temas mínimos: identificação de fraude e possíveis indícios de adulteração nos documentos
O Manual de Prevenção à Fraudes não possui os temas mínimos: responsabilidades e procedimentos na identificação e tratamento de fraudes. Além disso, não é compartilhado apenas com os colaboradores envolvidos da área de fraude.

2023

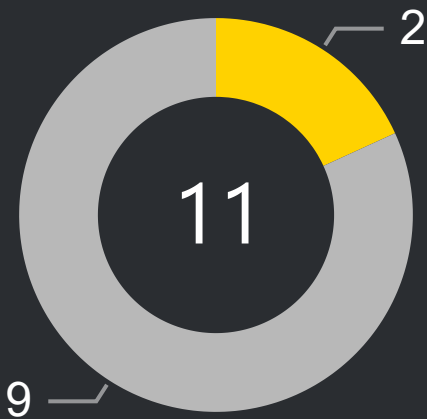
Total
Descobertas

32

Classificação



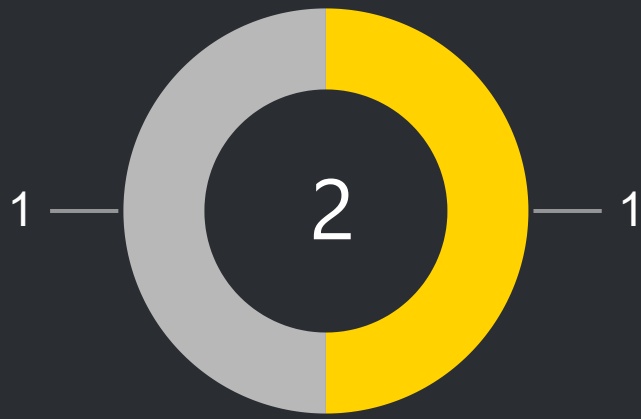
Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 11 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 17 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal
Trabalhista: Foram identificados 2 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados.

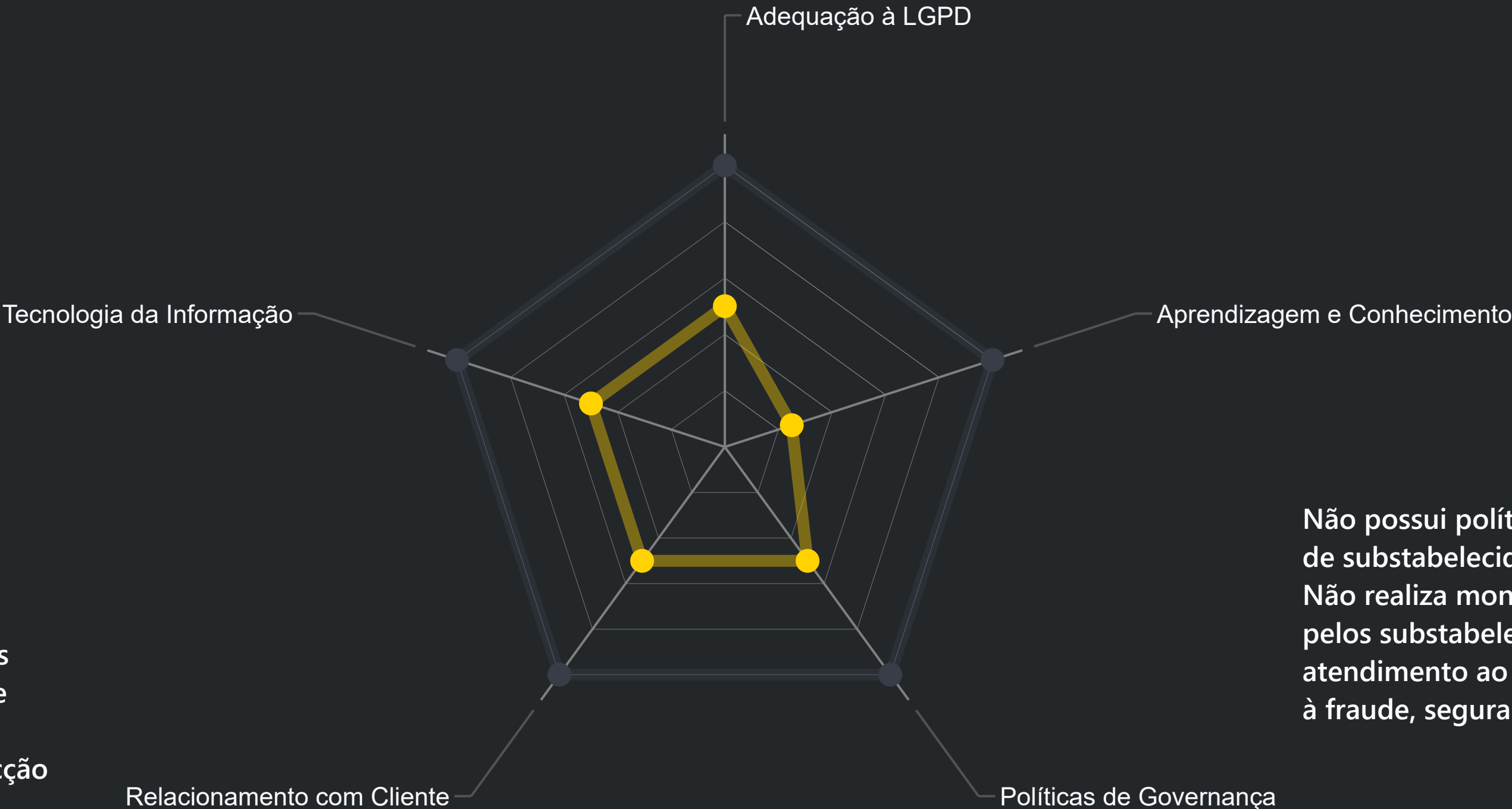
Pontuação Final

52%

Em atenção

Não foi possível identificar o compartilhamento das políticas de gestão de acesso, incidentes, vulnerabilidades, firewall e parâmetros de senha
Não possui trilha de auditoria habilitada no sistema de crédito consignado e procedimentos de teste de restore
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos e não realiza monitoramento e gravação dos ramais.

Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos substabelecidos e parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não dissemina conhecimentos da Autorregulação
Não possui Política/Manual de Reclamações.



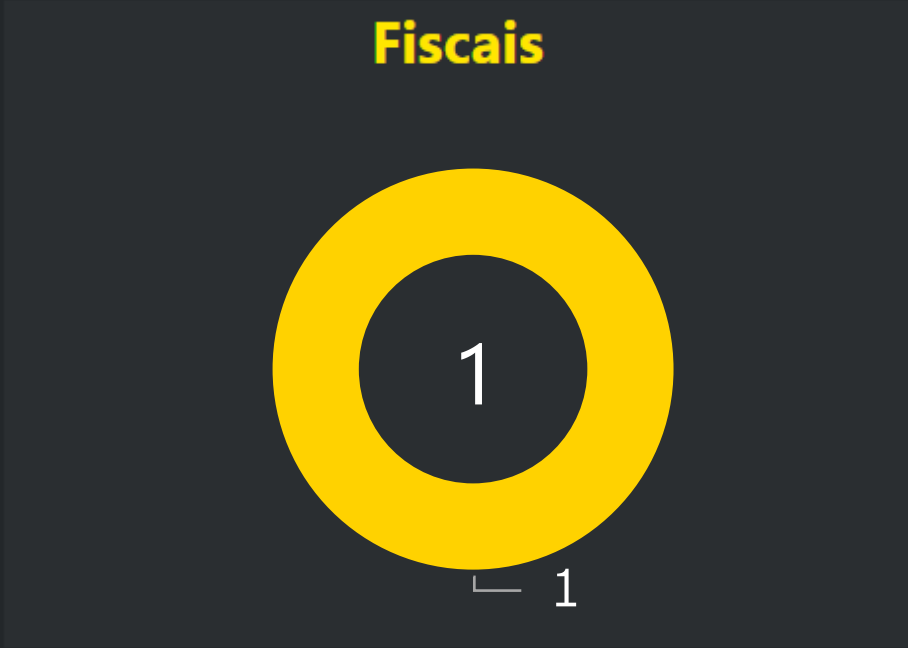
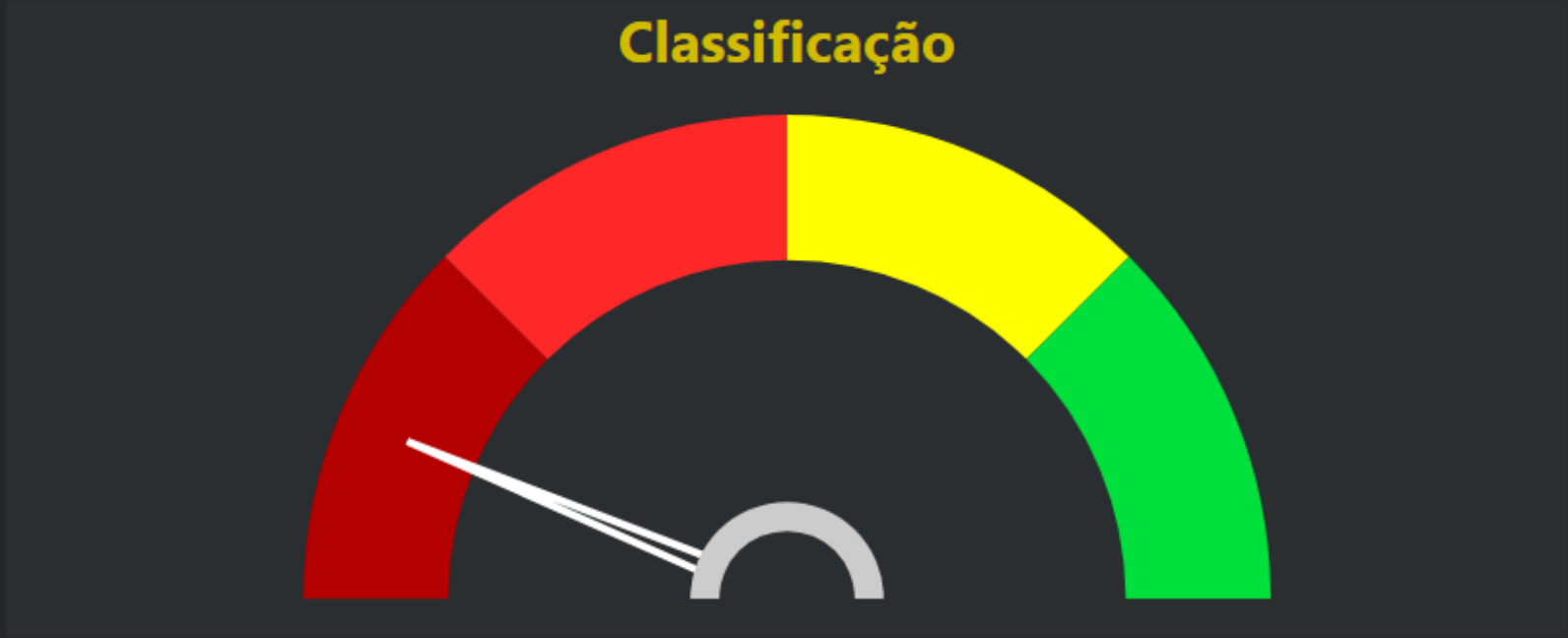
Não foi possível identificar a divulgação aos colaboradores da área de fraude o Manual de prevenção à fraude.

Não possui política formalizada para o processo de contratação de substabelecidos e/ou parceiros
Não realiza monitoramento periódico das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.



Total
Descobertas

40



Litígios: Foram identificados 8 processos relacionados a empréstimo consignado, sendo 4 condenações relacionadas a fraude. (Processos Transitado em Julgado: 1018232-96.2017.8.26.0309, 1059911-24.2017.8.26.0100
Processos em que não foi possível identificar o transitado em julgado mas houve sentença: 1002701-22.2019.8.26.0366
Processos em grau de recurso: 1020653-57.2020.8.26.0114).





| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção | | Pontuação Final |
|-----------------------------|--------------|----------------|--|-----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | | | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | | | |
| Políticas de Governança | 1 | | | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | | | |
| Tecnologia da Informação | 1 | | | |

Correspondente não respondeu ao questionário

Correspondente não respondeu ao questionário

Correspondente não respondeu ao questionário

Correspondente não respondeu ao questionário



Questionário



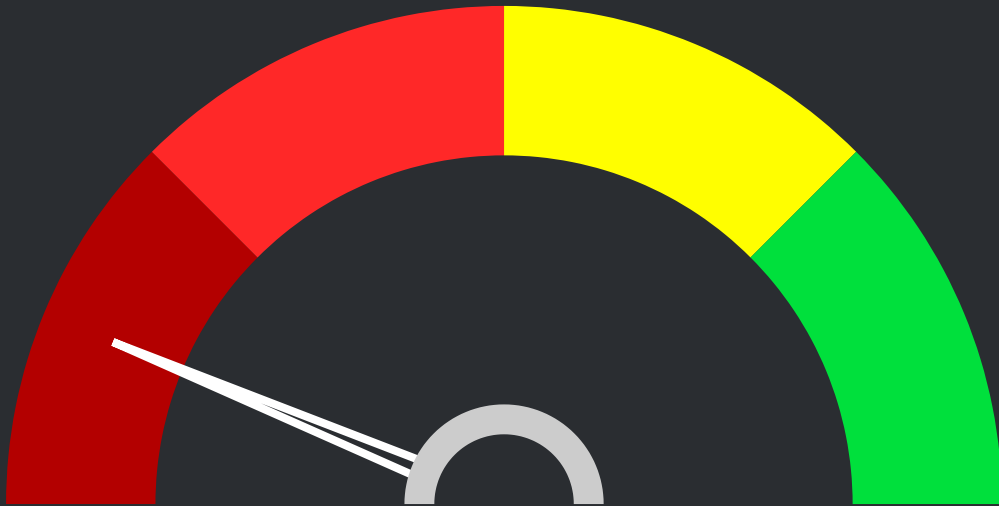
Vídeo Inspeção

2023

Total
Descobertas

21

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 5 processos relacionados a empréstimo consignado. Sendo 2 condenações relacionadas a fraude e contrato com repasse de crédito ao Corban. (Processos Transitado em Julgado: 1018843-17.2022.8.26.0554) (Processos em grau de recurso: 1011205-93.2023.8.26.0554)

Regulatório: Foram identificados 10 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui inventário de dados, relatório de impacto de proteção de dados, controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, controle que contemple o procedimento para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais

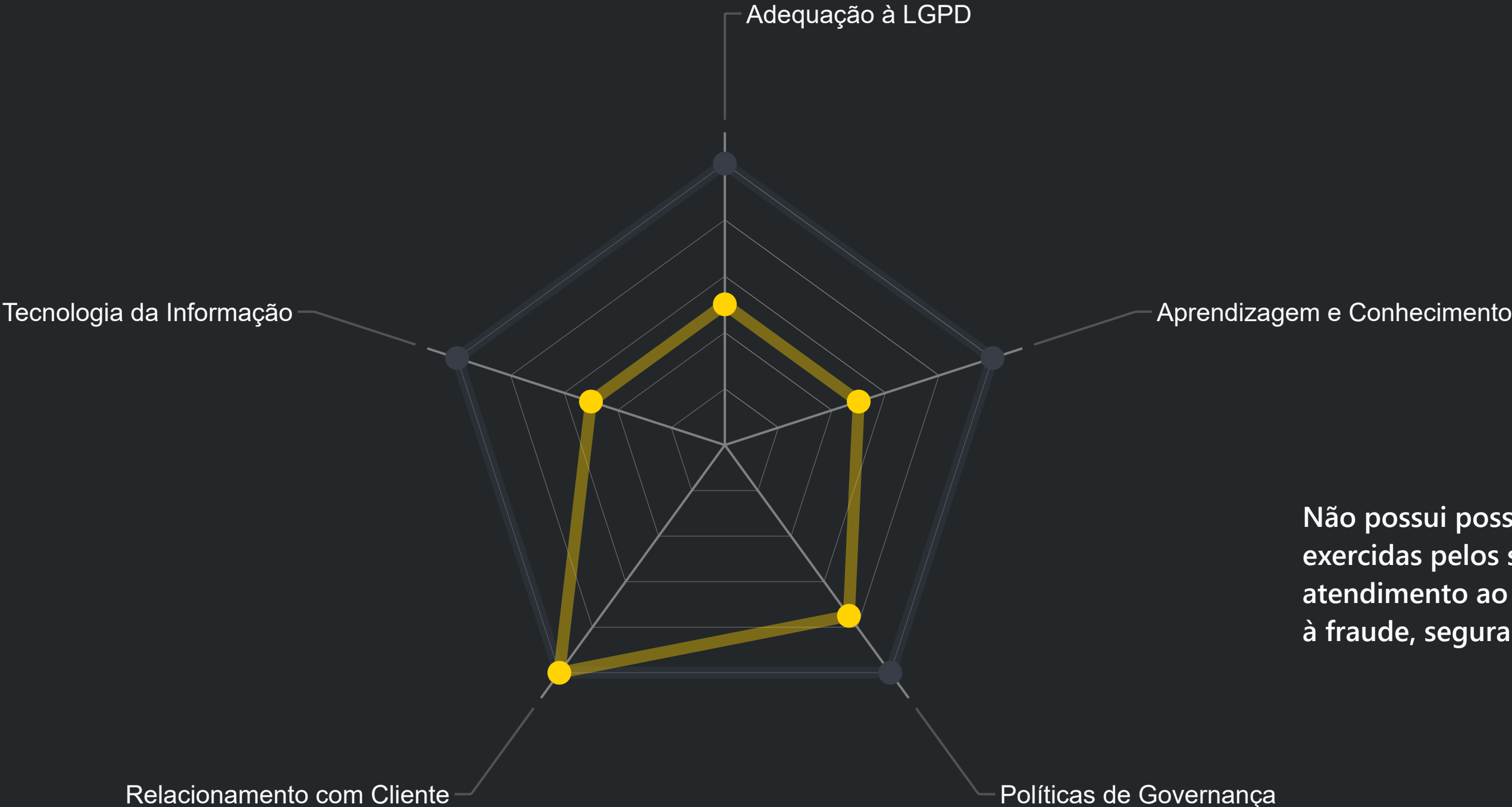
Pontuação Final

75%

Parcialmente conforme

Não possui política de gestão de mudanças, criptografia e controle de revogação de acessos eficaz
Não foi identificado controle que contemple o processo de gestão de usuários privilegiados, revisão das regras de firewall e gestão de mudanças
Não possui antivírus, criptografia, armazenamento de logs de banco de dados pelo tempo mínimo de 1 ano e armazenamento das mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos.

Identificamos que o processo de Relacionamento com o Cliente está 100% em conformidade.



Não possui controle que garanta que todos os participantes convocados tenham realizado os treinamentos ministrados
Política de Treinamento não possui o conteúdo mínimo: procedimentos para garantir que todos os funcionários convocados tenham participado do treinamento e procedimento de avaliação de absorção de conhecimento.

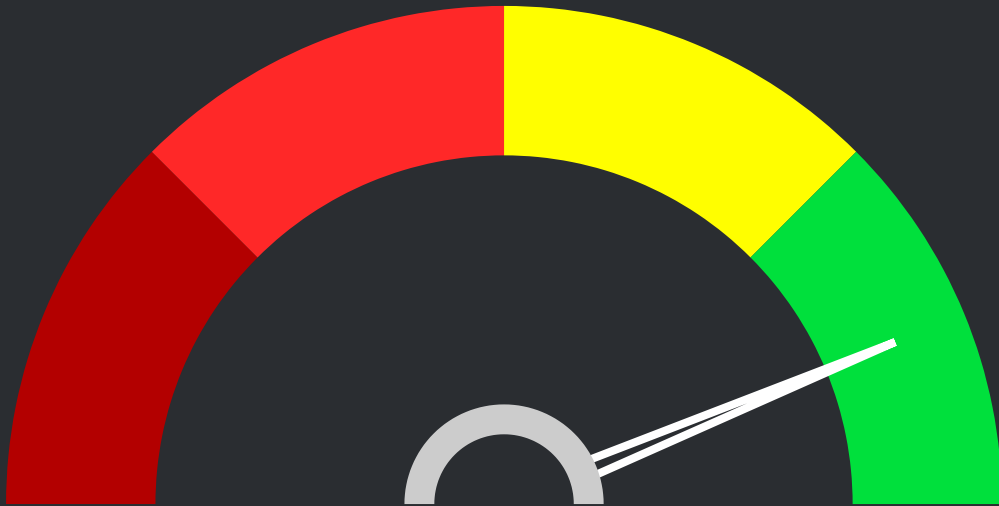
Não possui possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

2023

Total
Descobertas

11

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 3 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 7 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Trabalhista: Foi identificado 1 processo trabalhista no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui inventário de dados controle para garantir a segregação e a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados controle para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais e processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais.

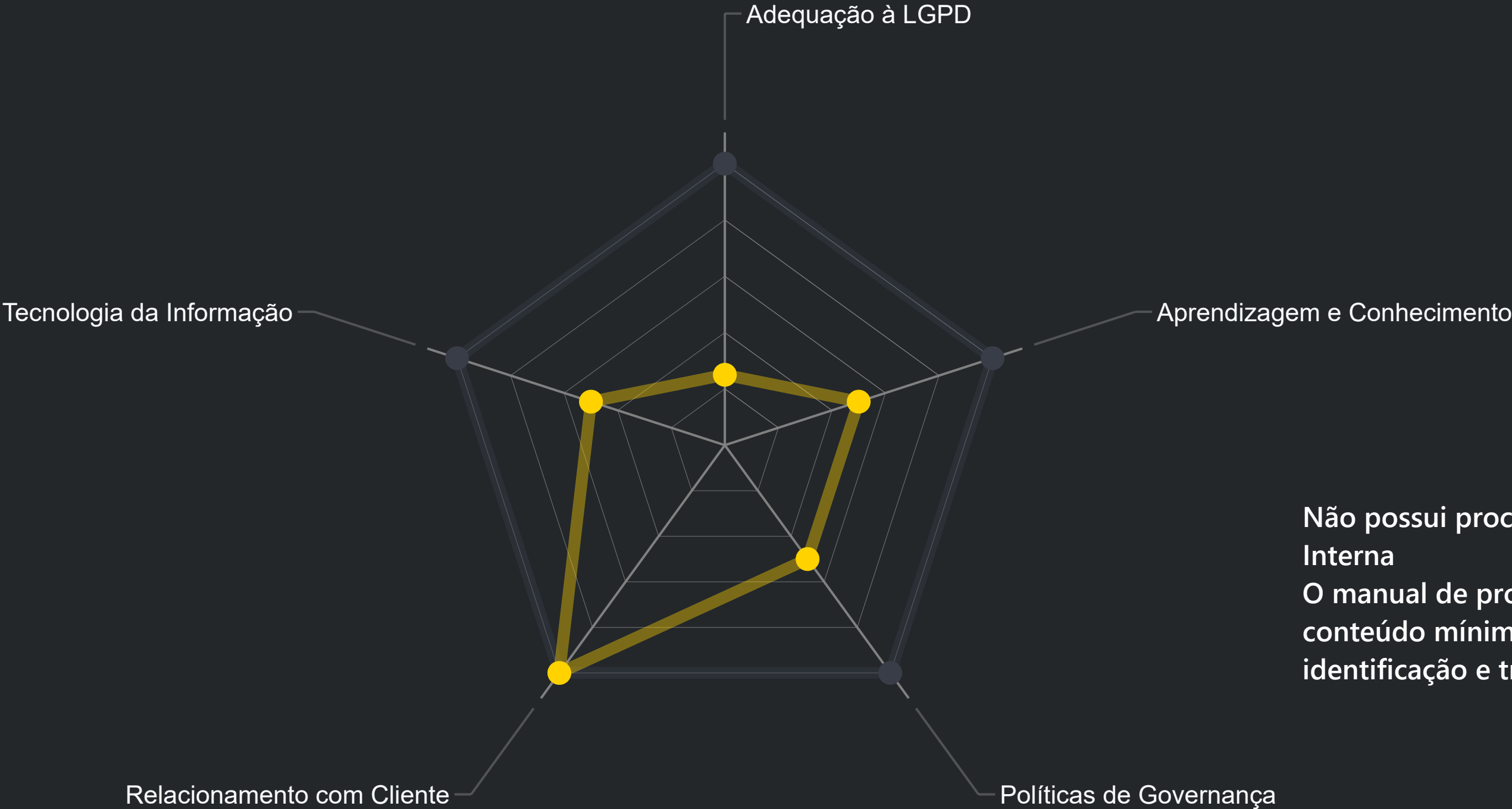
Pontuação Final

66%

Em atenção

Não possui política de gestão incidentes, vulnerabilidades, firewall e mudanças
Não foi identificado controle que contemple os processos de resposta à incidente para cada evento crítico e teste de restore
Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL e topologia de rede
Não armazena as mídias de backup e gravações pelo tempo mínimo esperado de 5 anos.

Não possui indicadores de qualidade do atendimento.



Política de treinamento não possui os conteúdos mínimos
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação para absorção do conteúdo ministrado em treinamentos.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
O manual de procedimentos de prevenção à fraude não possui o conteúdo mínimo: regras, responsabilidades e procedimentos na identificação e tratamento de fraudes.

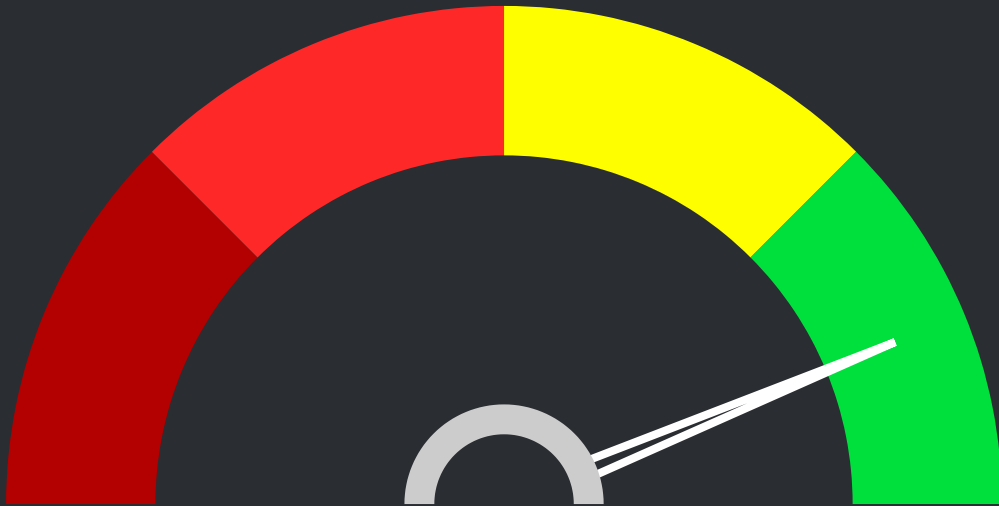


2023

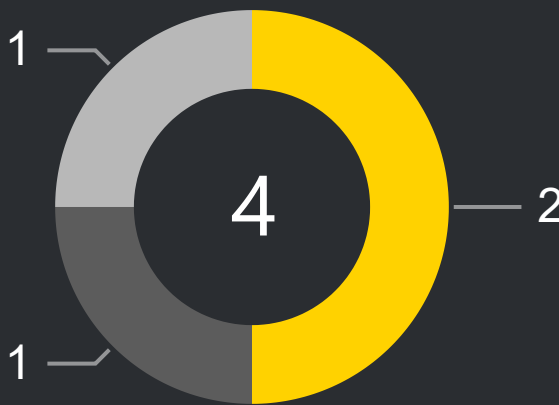
Total
Descobertas

6

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 4 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 2 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui encarregado de dados nominado
Não possui inventário de dados
Não possui relatório de impacto de proteção de dados e procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados

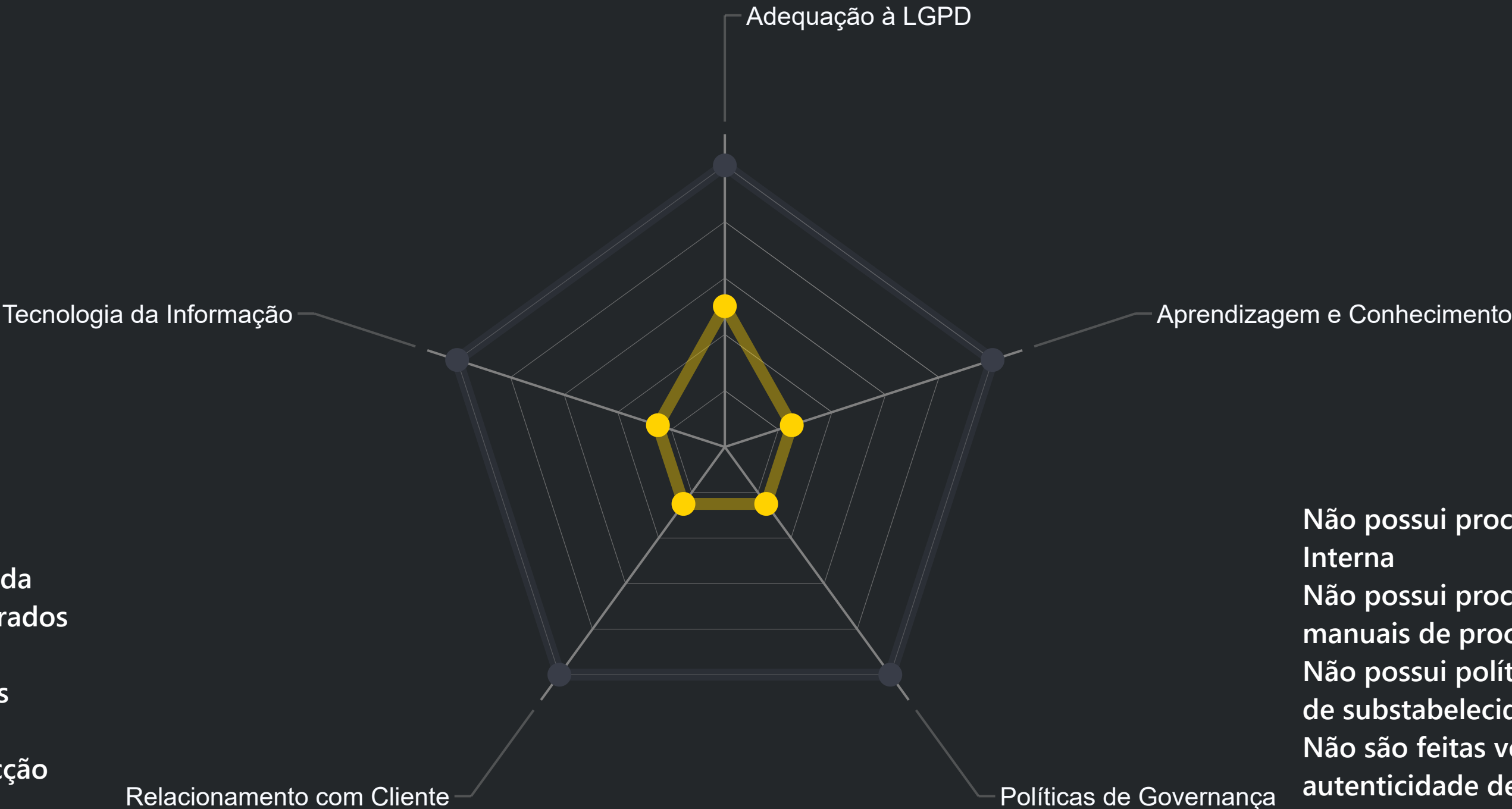
Pontuação Final

28%

Não conforme

Não possui política de concessão revogação revisão de acessos contas privilegiadas e genéricas incidentes vulnerabilidades firewall parâmetros de senha backup e criptografia e não identificamos controle de concessão revogação gestão de contas privilegiadas e genéricas parâmetros de senha gestão de incidentes backup e teste de restore monitoramento e gravações trilha de auditoria ferramenta de firewall criptografia e data center

Não possui Política de Atendimento ao Cliente formalizada
Não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe não estão sendo contatados
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs e parceiros
Não possui scripts de atendimento.



Não possui Política e cronograma de treinamento
Não possui controle de presença formalizado e processo de avaliação de absorção de conhecimento
Não possui controle executado que garanta que os colaboradores, substabelecidos e parceiros de sua empresa que ofertam o produto diretamente ao cliente possuem certificação.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui processos para atualização e divulgação de políticas e manuais de procedimento
Não possui política formalizada para o processo de contratação de substabelecidos e/ou parceiros
Não são feitas verificações de confirmação de operações e de autenticidade de documentos
Não possui relatórios de acompanhamento de comissões pagas e recebidas.

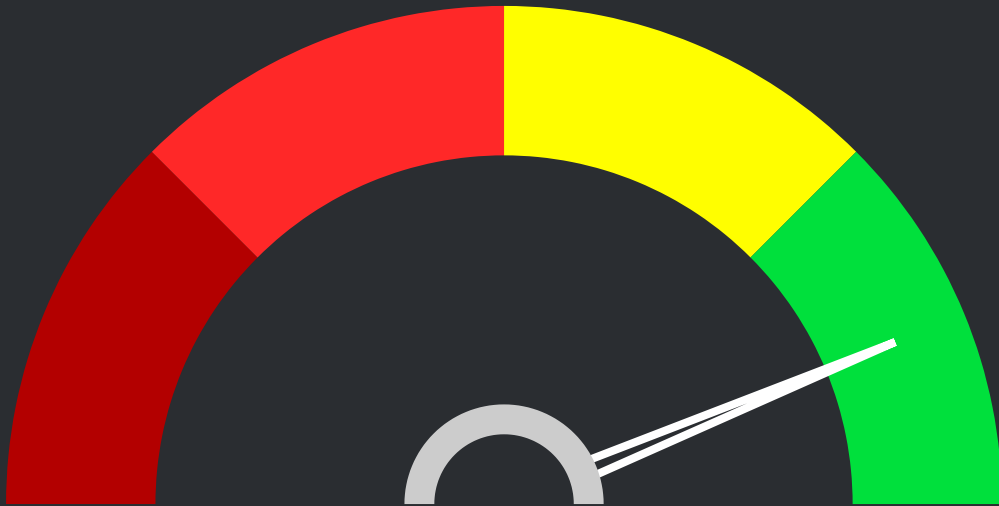


2023

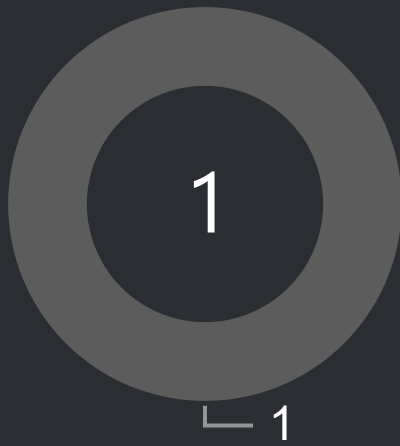
Total
Descobertas

1

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foi identificado 1 processo relacionado a direito cível e/ou outros assuntos do direito.

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não identificamos o controle sobre o tratamento dos dados pessoais recebidos das IFs está limitado aos fins específicos pelos quais foram recebidos.

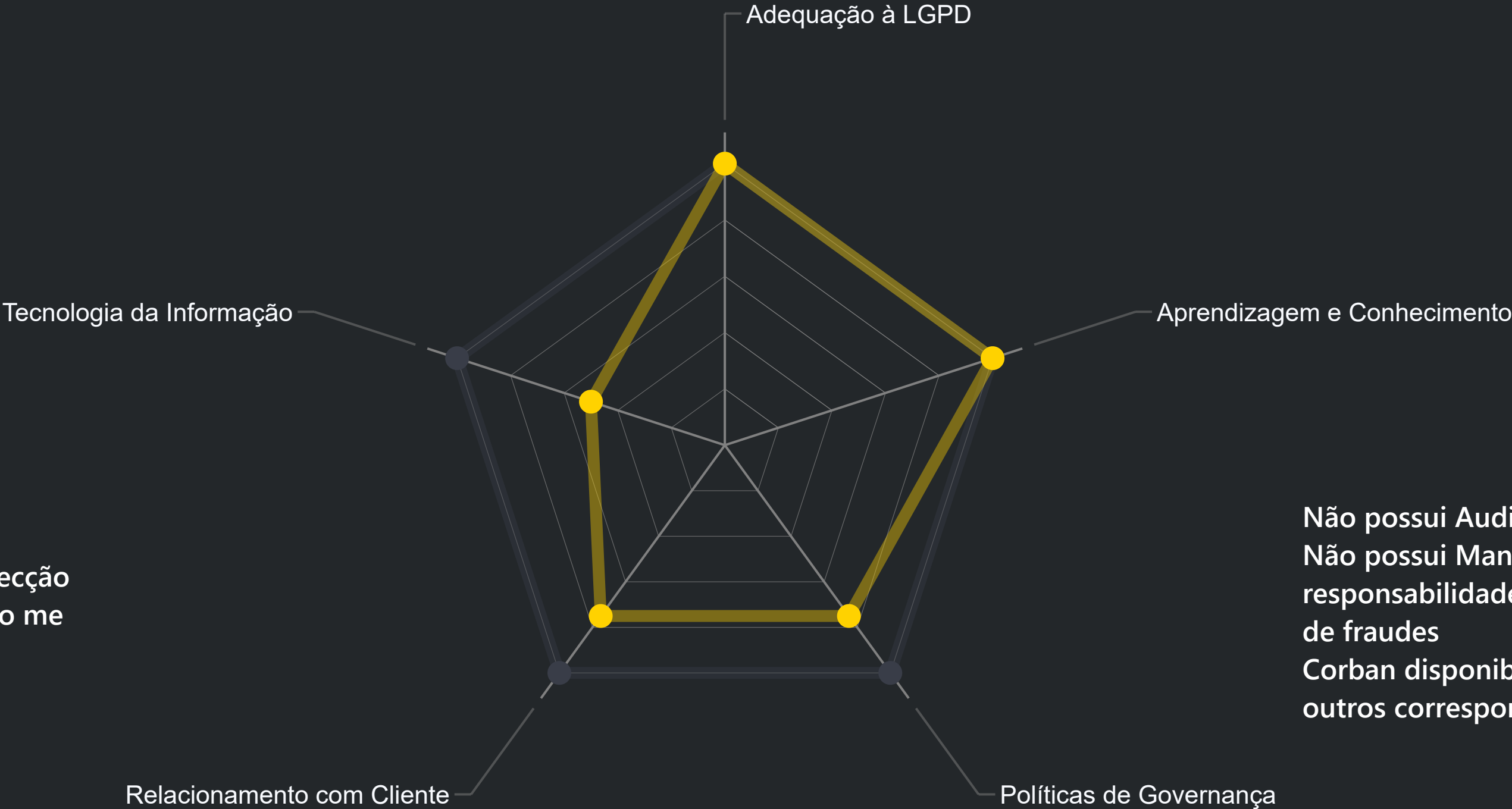
Pontuação Final

81%

Parcialmente conforme

Política de senhas não possui todos os temas mínimos: procedimento de cadastro de senhas, contendo os parâmetros e regras de não compartilhamento
Não foi possível identificar controles que garantem que os usuários não são compartilhados e não realiza backups e restore
Não foi possível identificar que as informações de clientes são armazenadas em diretório.

Não possui monitoramento da origem da base de prospecção dos subs/parceiros e de sua atualização com base do Não me Perturbe.



Identificamos que o processo de Aprendizagem e Conhecimento está 100% em conformidade.

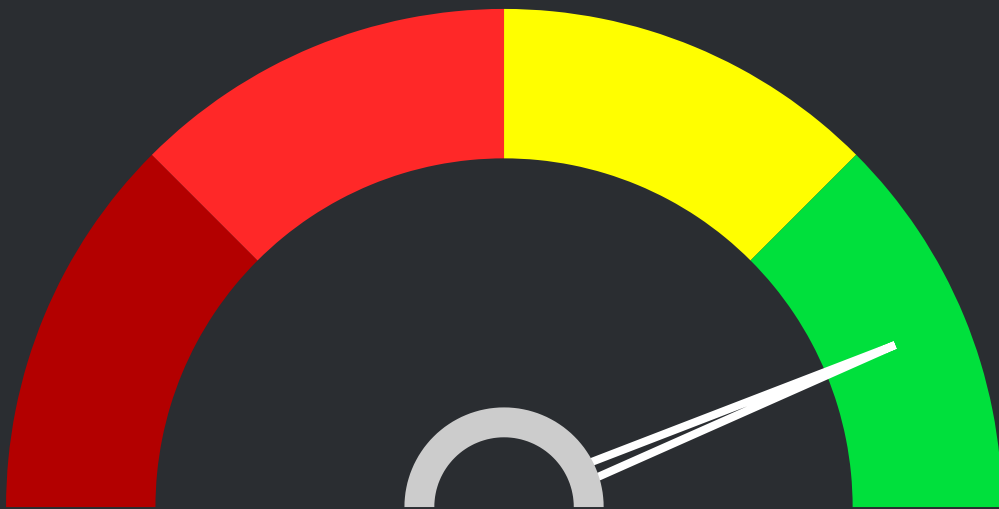
Não possui Auditoria Interna e Controles Internos
Não possui Manual de prevenção contra fraude com regras, responsabilidades e procedimentos na identificação e tratamento de fraudes
Corban disponibilizou mesma evidência disponibilizada por outros correspondentes para matriz de riscos.

2023

Total
Descobertas

7

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foram identificados 3 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 3 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Não possui Inventário de dados
Não possui mecanismos de segregação entre os dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de outra fonte.

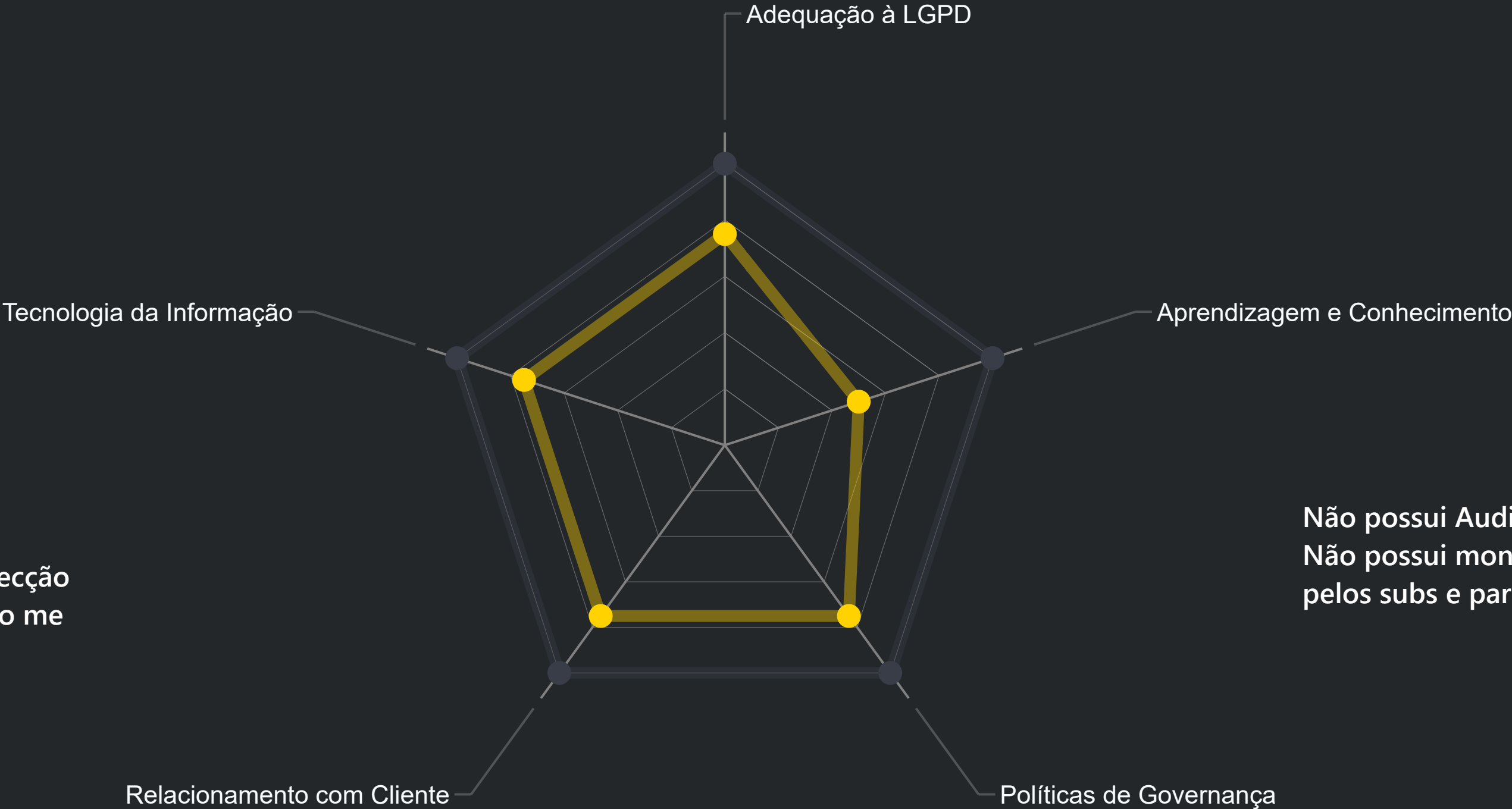
Pontuação Final

78%

Parcialmente conforme

'Não foi possível identificar procedimento de resposta à incidente para cada evento crítico
Não foi possível identificar regras de firewall
Não foi possível identificar orientações a respeito do uso sistemas, e-mail, cyber e boas práticas de SI
Período de armazenamento das ligações inferior a 5 anos.

Não possui monitoramento da origem da base de prospecção dos subs/parceiros e de sua atualização com base do Não me Perturbe.



Não possui cronograma de treinamento divulgado e dividido por cargo/área do colaborador
Não ministra treinamentos.

Não possui Auditoria Interna e Controles Internos
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs e parceiros.

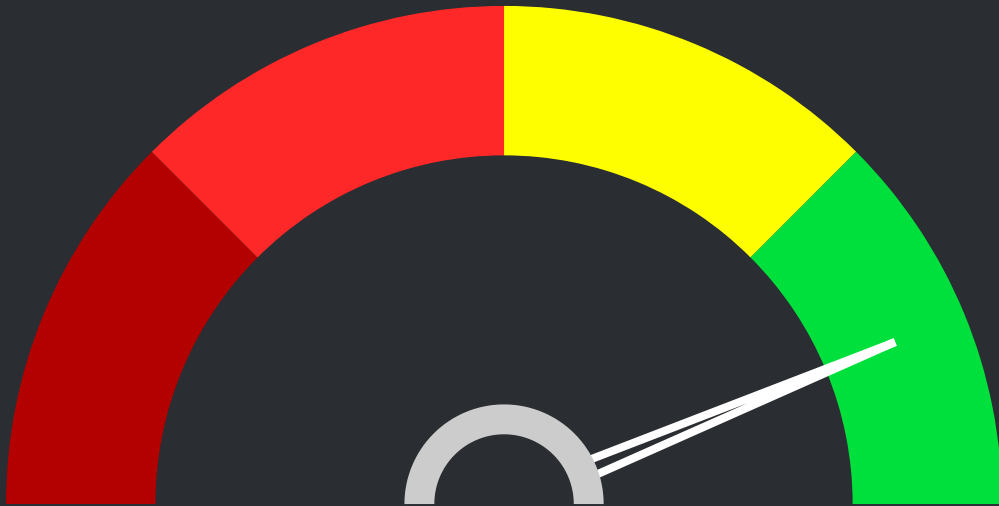


2023

Total
Descobertas

15

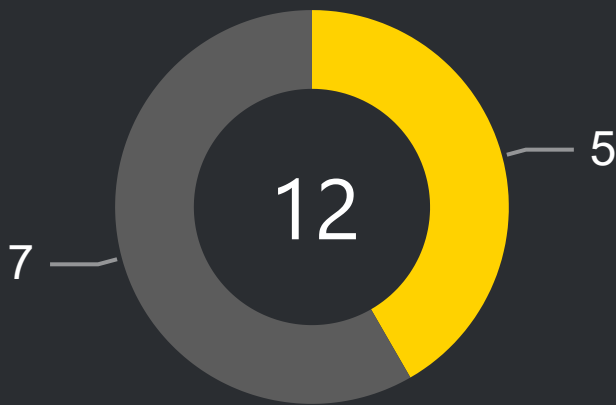
Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 3 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 12 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui termo/aviso de privacidade para coleta de dados
Não foi possível identificar o controle que garante o tratamento dos dados pessoais recebidos das IFs está limitado aos fins específicos pelos quais foram recebidos
Não foi possível identificar o procedimento de avaliação na Contratação/compartilhamento/transmissão de dados no exterior feita apenas em países aprovados pela LGPD e GDPR.

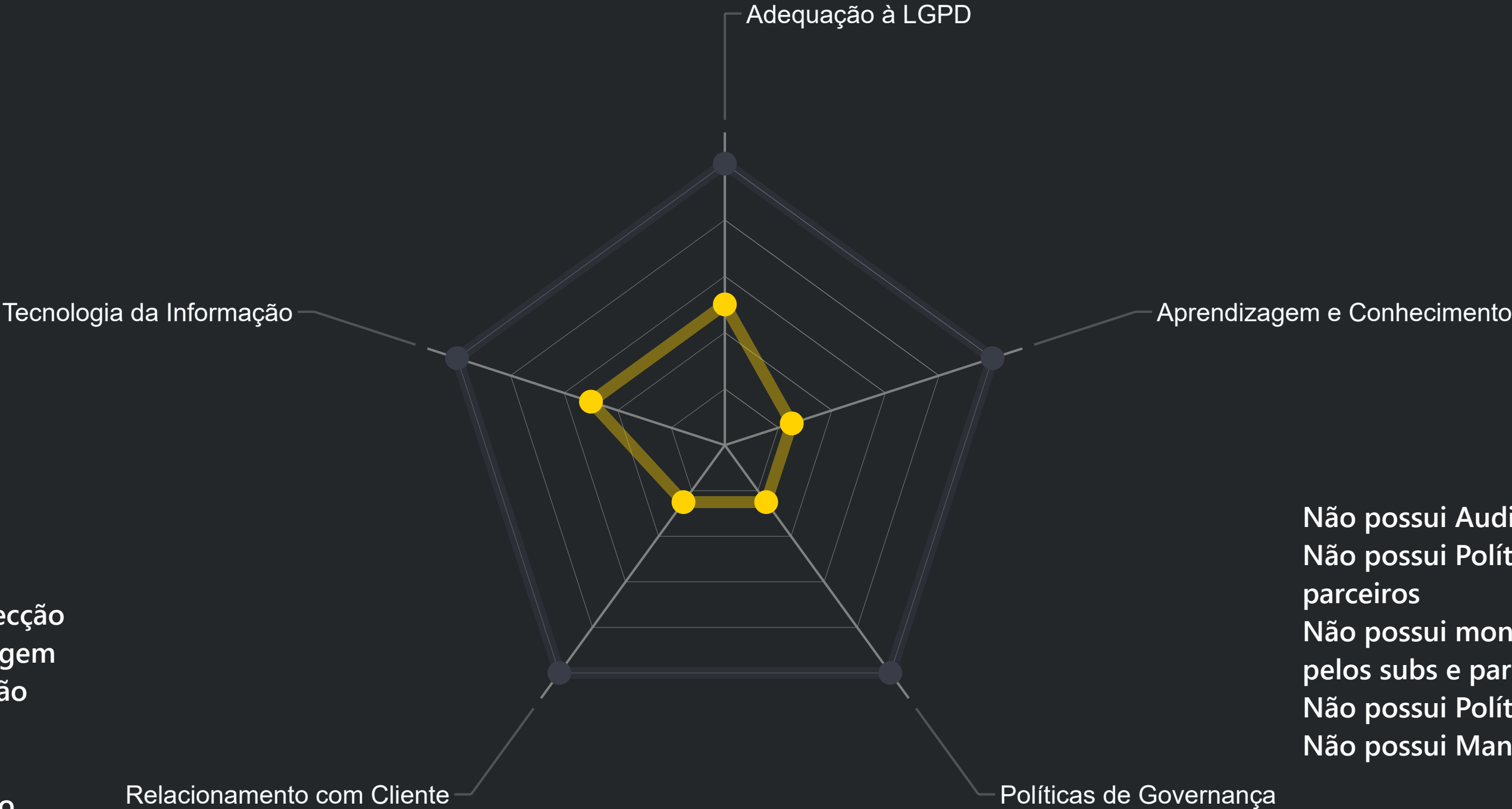
Pontuação Final

46%

Em atenção

Não foi possível identificar os procedimentos de concessão de acessos no sistema de crédito
Não identificamos o procedimento de resposta à incidente para cada evento crítico e as regras de firewall
Não foi possível identificar o processo de gestão de mudanças
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.

Não possui Política de Atendimento ao Cliente
Não realiza a atualização da base de clientes para prospecção com a lista do Não me Perturbe e monitoramento da origem da base de prospecção e sua atualização com base do Não me Perturbe
Não possui scripts de atendimento
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFs
Não possui Política e controle de Reclamações.



Não possui Política de Treinamento
Não possui cronograma de treinamento
Não ministra treinamentos
Não possui controles para garantir que todos os colaboradores, subs e parceiros possuam certificação vigente.

Não possui Auditoria Interna e Controles Internos
Não possui Política para o processo de contratação de subs e parceiros
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs e parceiros
Não possui Política de Prevenção à Fraude
Não possui Manual de Prevenção à fraude.

2023 ▾

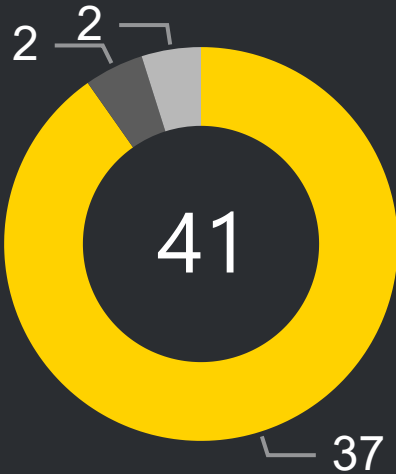
Total
Descobertas

58

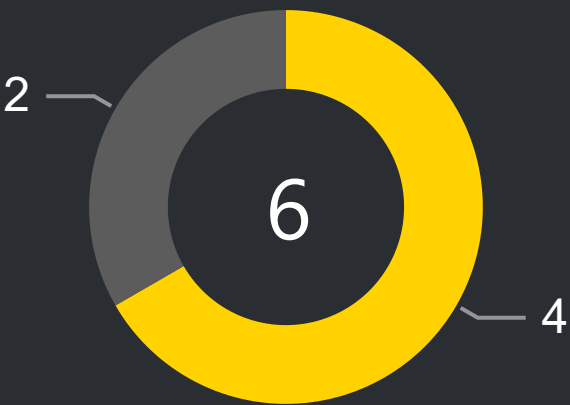
Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 3 processos em andamento relacionados a fraude e contrato com Repasse de Crédito ao Corban. (Processos: 5000746-84.2019.8.13.0450, 0801419-85.2023.8.19.0042 e 0839745-29.2023.8.19.0038)

Regulatório: Foram identificados 6 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Trabalhista: Foi identificado 1 processo trabalhista no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Não foi identificado termo de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não identificamos os mecanismos de segregação de bases recebidas entre as diferentes Ifs com as quais trabalha e aqueles obtidos de outra fonte
Não identificamos procedimentos formalizados para notificar as IFS, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Não possui o Inventário de Tratamento de Dados.

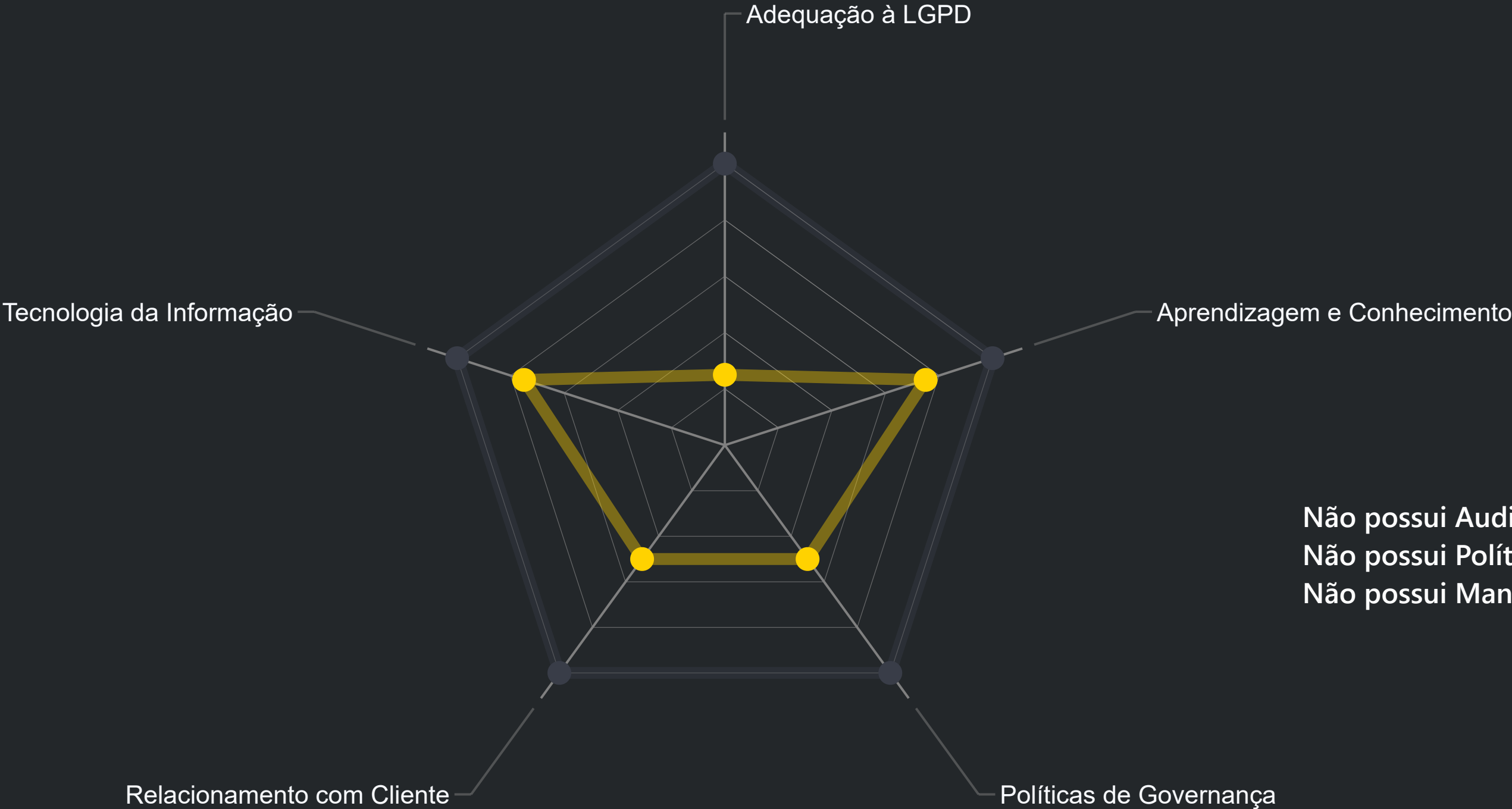
Pontuação Final

66%

Em atenção

Não foi possível identificar o Termo de confidencialidade
Política de mudanças não contém todos os temas considerados mínimos: solicitação, desenvolvimento, aprovação e implementação. Adicionalmente, não possui histórico de versionamento e compartilhamento com os colaboradores e subs/parceiros.

Não foi possível identificar a divulgação dos scripts de atendimento aos colaboradores, subs e parceiros
Não foi possível identificar a divulgação da Política de Reclamações aos colaboradores, subs e parceiros.



Não possui Política de Treinamento com todos os temas mínimos: Abrangência e cronograma dos treinamentos, procedimentos para garantir que todos os funcionários convocados tenham participado do treinamento e procedimento de avaliação de absorção de conhecimento
Não foi possível identificar a divulgação do cronograma anual de treinamento aos colaboradores, subs e parceiros
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios.

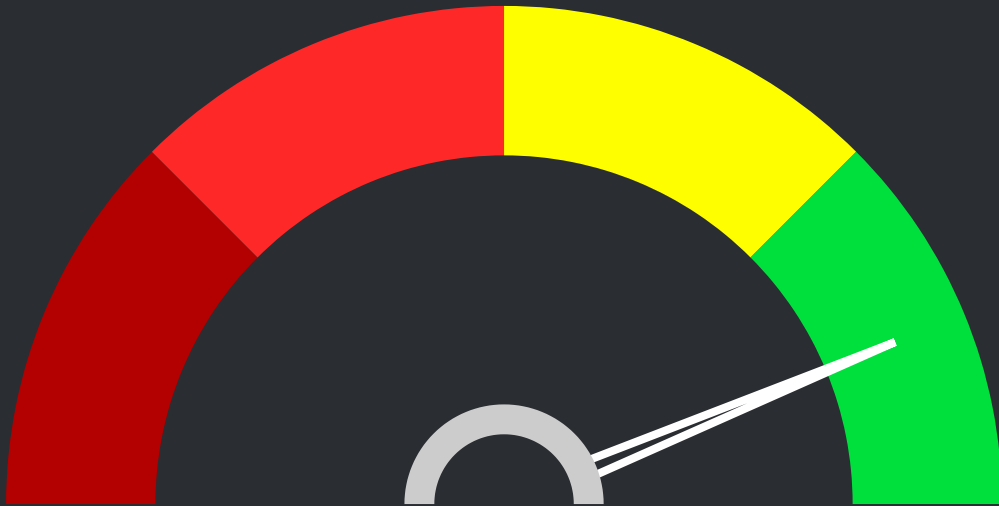
Não possui Auditoria Interna e Controles Internos
Não possui Política de Prevenção à Fraude
Não possui Manual de Prevenção à fraude.

2023

Total
Descobertas

3

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais



Litígios: Foi identificado 1 processo relacionado a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal.

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui Inventário de Tratamento de Dados

Não possui mecanismos de segregação entre os dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de outra fonte

Não foi possível identificar o procedimento utilizado para atender de forma clara e adequada às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito das informações sobre o tratamento dos dados pessoais descritos no art. 9º da LGPD.

Pontuação Final

13%

Não conforme

'Não possuem trilhas de auditoria habilitadas nos bancos de dados e no sistema de crédito consignado

Não foi possível identificar as regras de firewall, antivírus e Backup

Não realiza testes de restore

Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL.

Não possui Política de Treinamento

Não possui cronograma de treinamento

Não ministra treinamentos

Não possui controles para garantir que todos os colaboradores possuam certificação vigente.

Não possui Política de Atendimento ao Cliente, Público vulnerável, Reclamações e scripts de atendimento

Não compartilha a base do Não me Perturbe para todos os subs/parceiros e não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe não estão sendo contatados

Não possui indicadores e não foi possível identificar a divulgação dos Roteiros operacionais aos colaboradores.

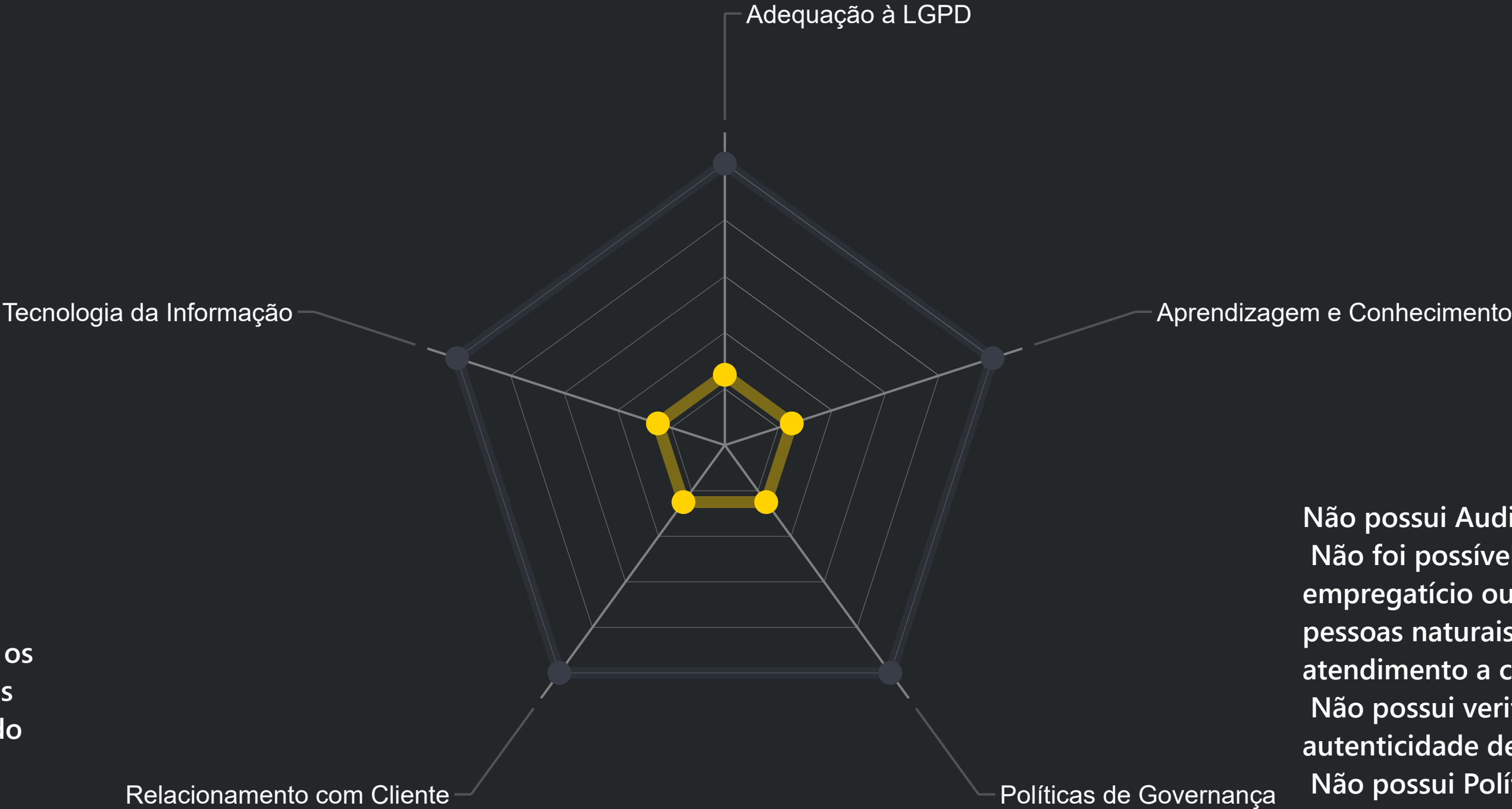
Não possui Auditoria Interna e Controles Internos

Não foi possível identificar a formalização de vínculo empregatício ou vínculo contratual de outra espécie com as pessoas naturais integrantes da sua equipe, envolvidas no atendimento a clientes e usuários

Não possui verificações de confirmação de operações e de autenticidade de documentos

Não possui Política de Prevenção à Fraude

Não possui Manual de Prevenção à fraude.

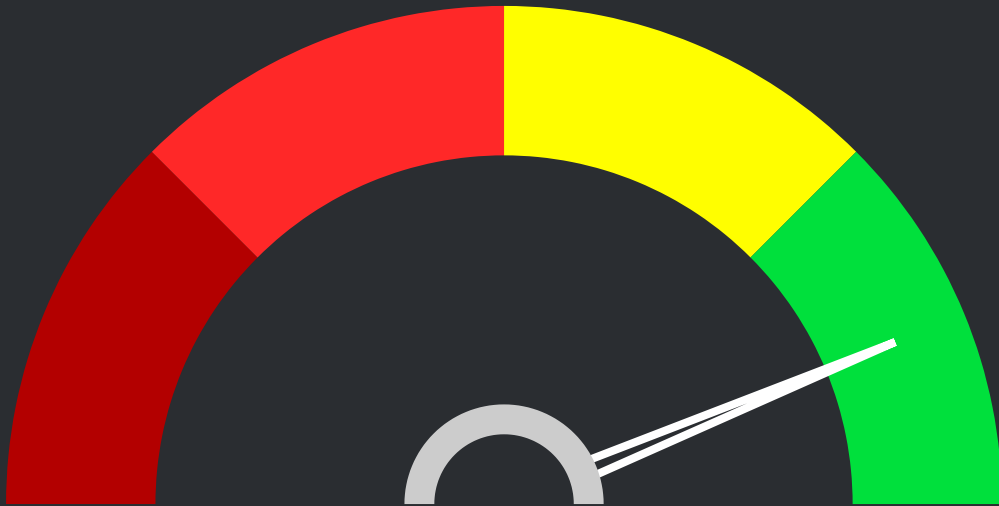


2023

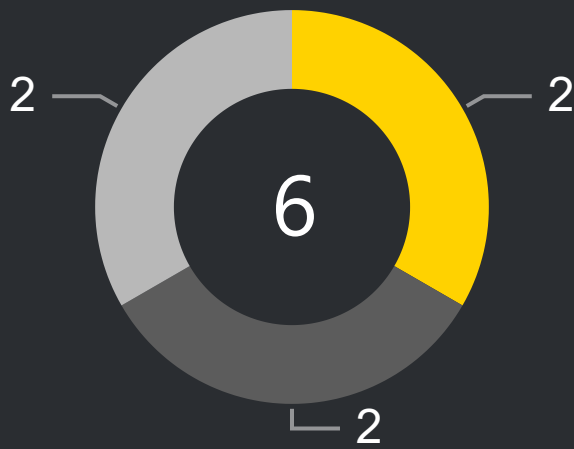
Total
Descobertas

8

Classificação



Litígios



Regulatórias

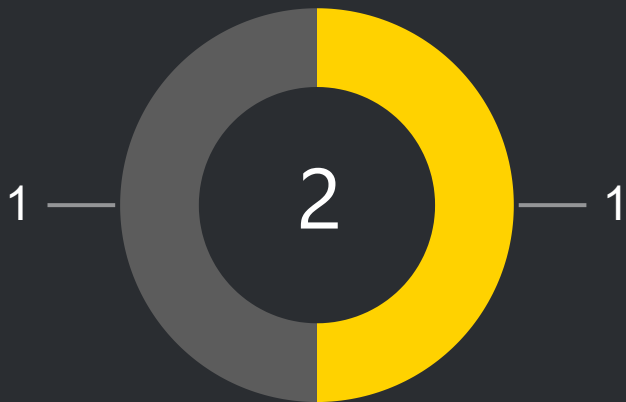
0

Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 6 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito Trabalhista: Foram identificados 2 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 4 | |
| Tecnologia da Informação | 4 | |

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Pontuação Final

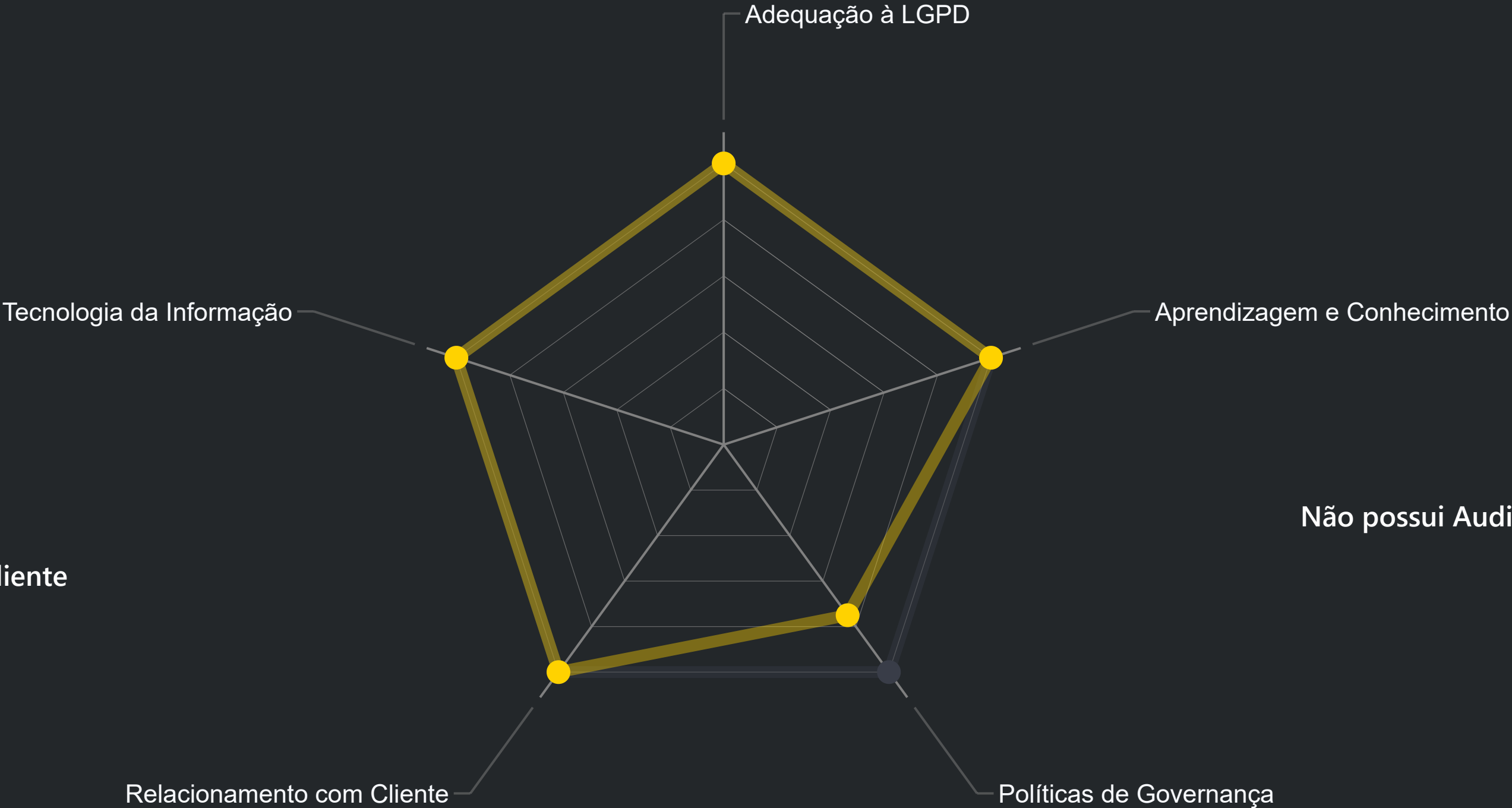
96%

Em conformidade

'Política de revogação de acesso não possui os temas mínimos: descrição da solicitação da revogação e sua tempestividade, regras, tempo de execução da revogação e pessoa/área responsável pela revogação de acesso

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de armazenamento do Log configurado no Banco de dados.

Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.



Não possui um relatório de notas das avaliações de absorção de conhecimento de todos colaboradores que realizaram os cursos.

Não possui Auditoria Interna e Controles Internos



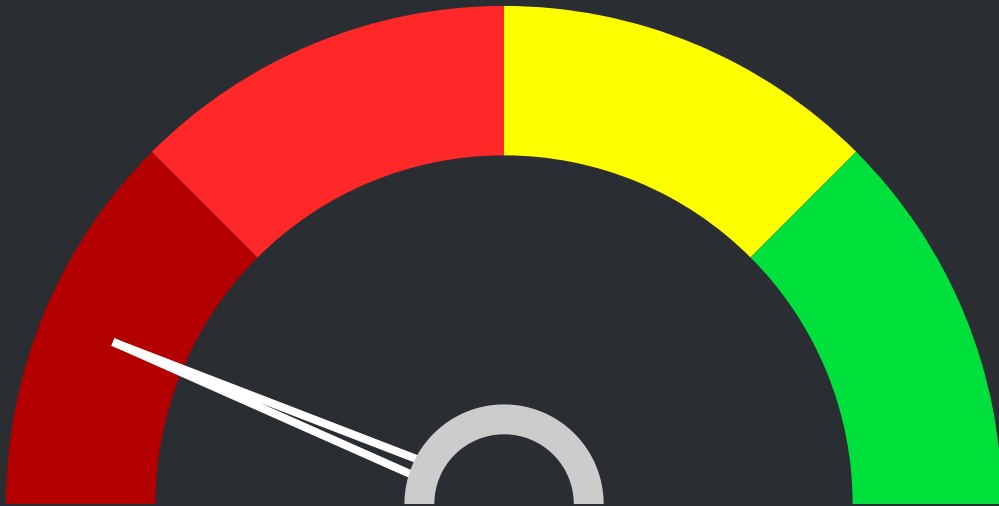
2023



Total
Descobertas

3

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foi encontrado 1 processo em grau de recurso relacionado a fraude. (Processo nº 0702369-87.2019.8.07.0001)

Trabalhistas

0

Mídias

0



Não possui inventário de dados.

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

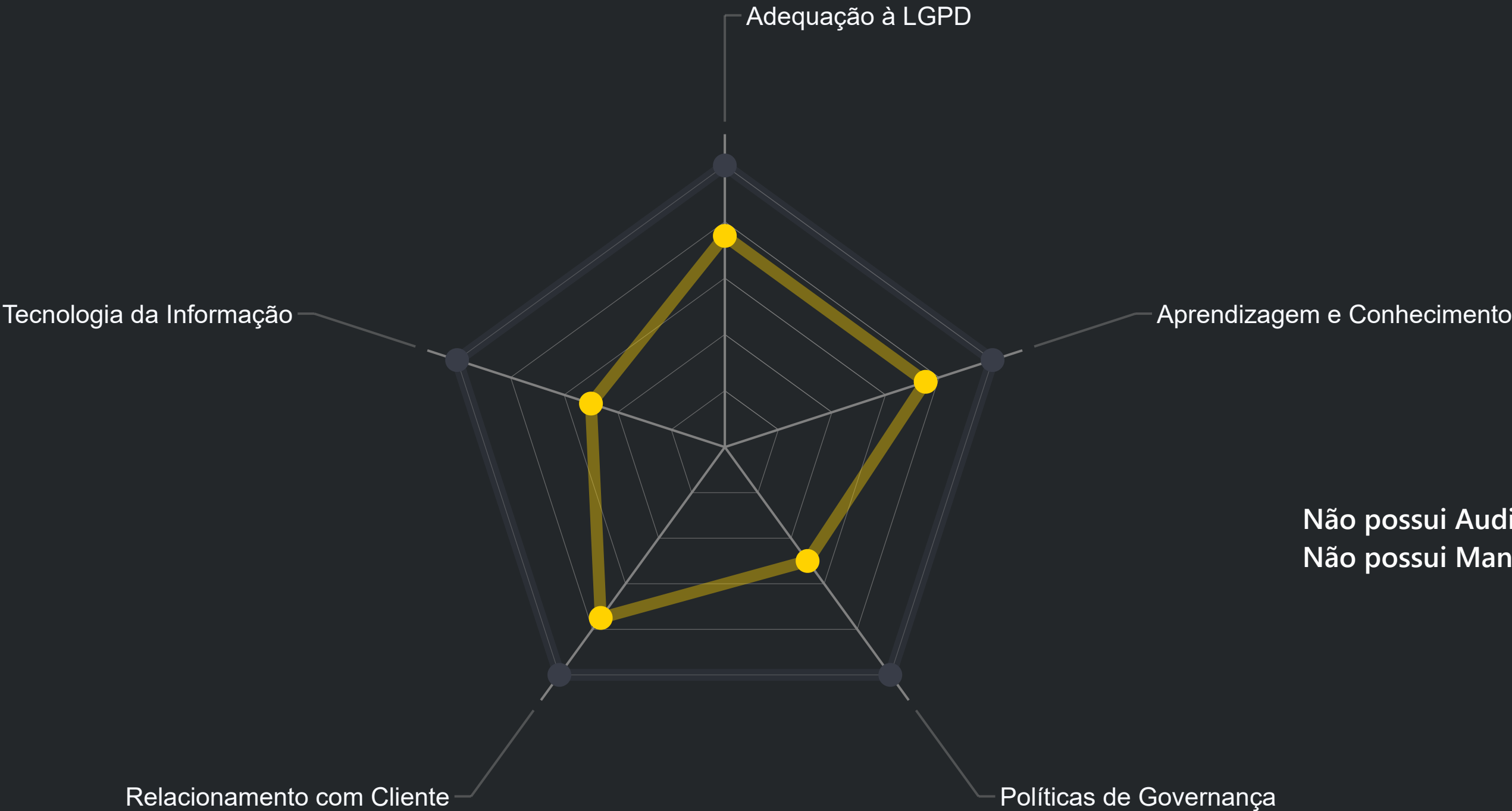
Pontuação Final

80%

Parcialmente conforme

'Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados e sistema de crédito consignado
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos
Não realiza testes de restore
Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL.

Não possui scripts de venda presencial para todos os produtos ofertados
Não possui indicadores de qualidade
Não possui Política de Reclamações.



Política de Treinamento não possui todos os temas considerados mínimos: Relação de treinamento obrigatórios e eletivos e os controles de presença e de avaliação de absorção de conhecimento com critérios definidos para aprovação e emissão de certificado
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui um relatório de notas das avaliações de absorção de conhecimento de todos os cursos ministrados

Não possui Auditoria Interna e Controles Internos
Não possui Manual de Fraude divulgado à área de fraude.



2023



Total
Descobertas

4

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 2 processos em andamento relacionados a fraude. (Processos nº: 8165293-96.2022.8.05.0001 e 0014747-46.2023.8.26.0002).

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 4 | |

Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos e, processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.

Pontuação Final

84%

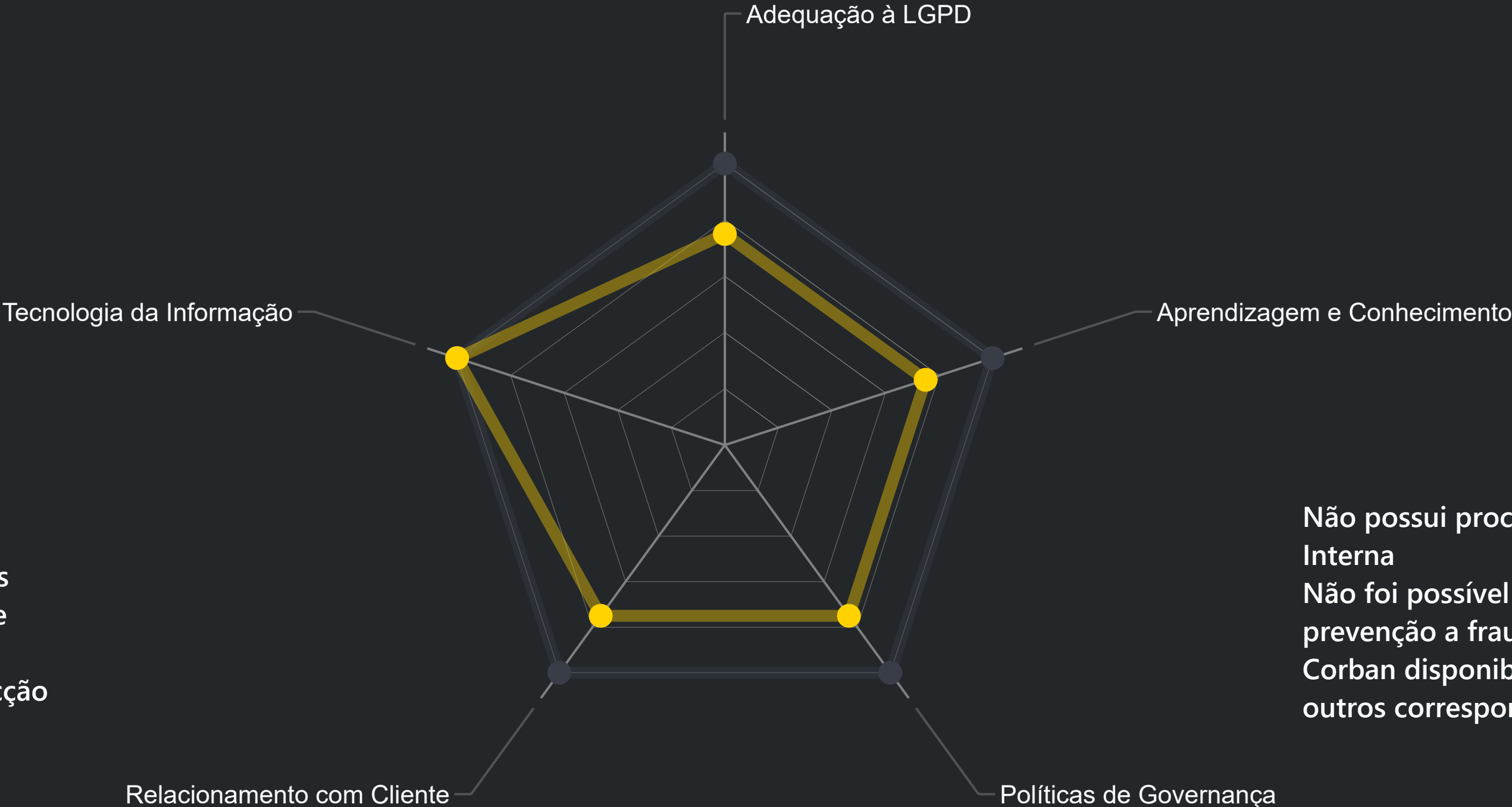
Parcialmente conforme

Não foi identificado controle do processo de concessão de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não realiza testes de restore.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui histórico de nota das avaliações de absorção de conhecimento de todos os treinamentos obrigatórios.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não foi possível identificar o compartilhamento do Manual de prevenção a fraude
Corban disponibilizou mesma evidência disponibilizada por outros correspondentes para matriz de riscos.

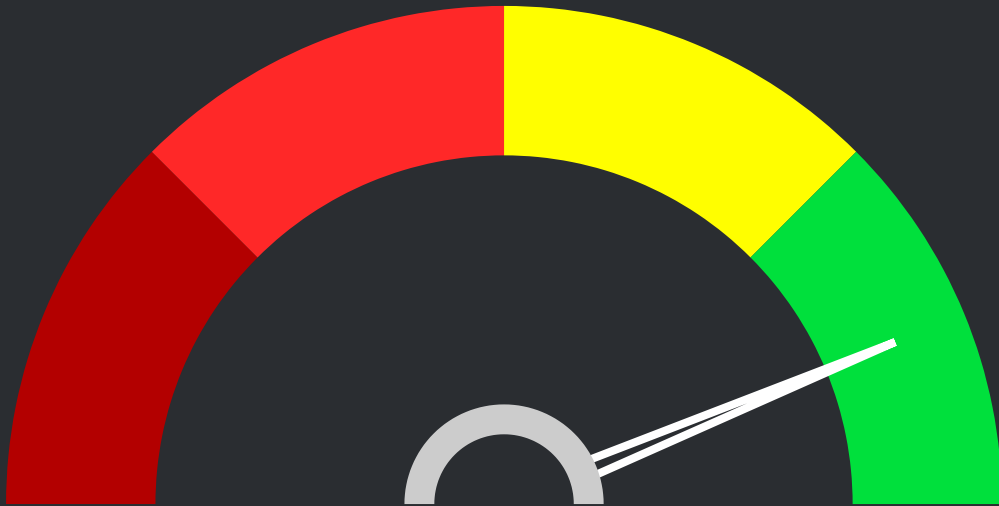


2023

Total
Descobertas

19

Classificação



Litígios

8

8

Regulatórias

8

8

Fiscais

1

1

Litígios: Foram identificados 8 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 8 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)
Fiscal: Informações insuficientes para emissão de certidão para consulta de situação fiscal
Trabalhista: Foram identificados 2 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas

2

2

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 3 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 | |
| Políticas de Governança | 3 | |
| Relacionamento com Cliente | 3 | |
| Tecnologia da Informação | 3 | |

Não possui relatório de impacto de proteção de dados
Não possui controle para garantir a segregação de dados

Pontuação Final

83%

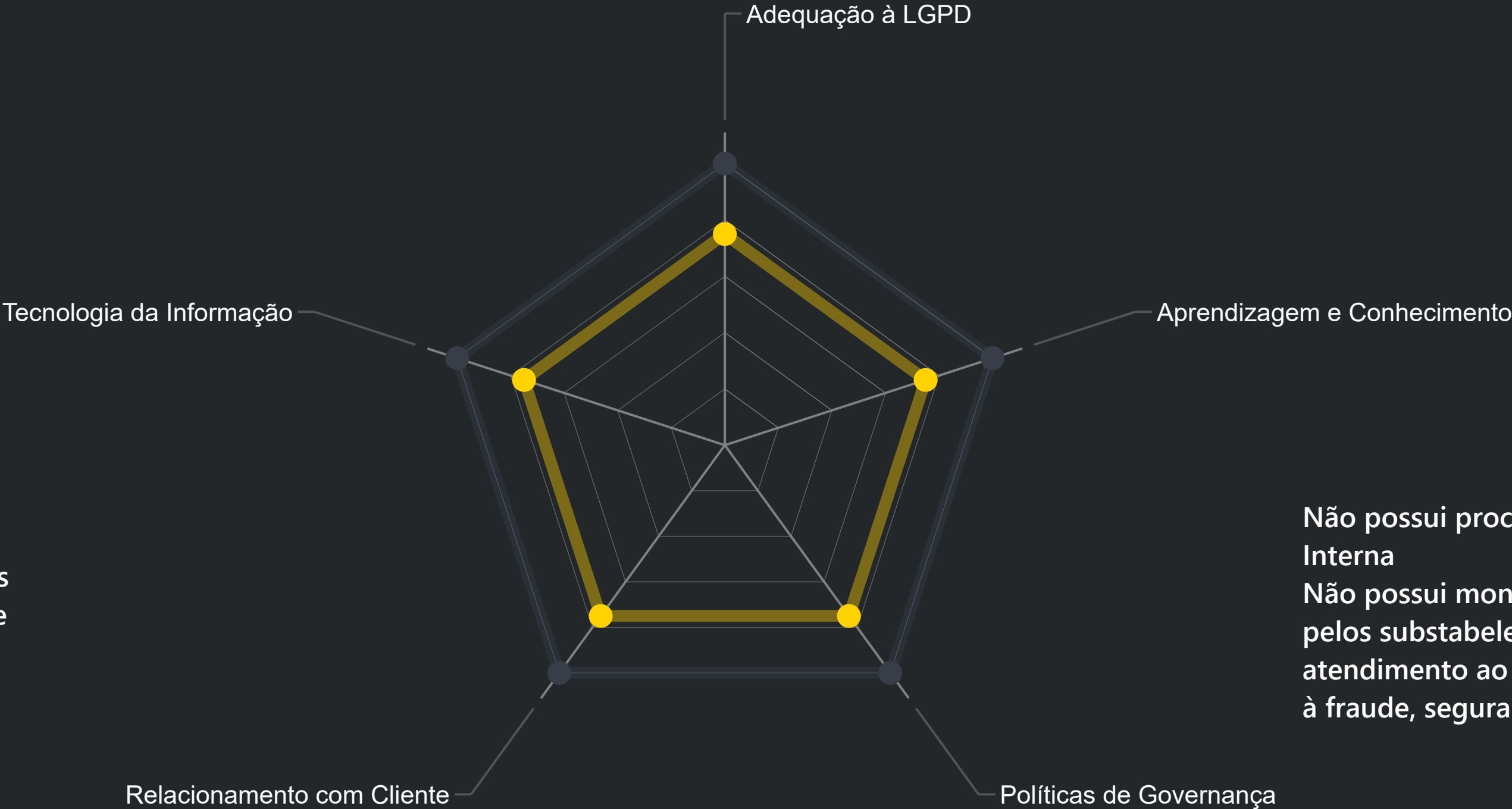
Parcialmente conforme

Não foi identificado controle que contemple os processos de revisão de acessos, gestão de contas genéricas, revisão das regras de firewall e trilha de acesso ao data center
Não possui política de gestão de contas genéricas.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não possui scripts de atendimento
Política de Reclamações não possui o conteúdo mínimo: procedimentos para acompanhamento e tratativas de reclamações.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos substabelecidos e parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.





C121 - SCHAINAN RAUPP ELIAS EIRELI ME



Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2023



Total
Descobertas

0

Classificação



Litígios

0

Regulatórias

0

Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado



Sócio 1



Sócio 2



Correspondente Bancário

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados, controle para segregação e limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos e, política de privacidade de dados não contém os temas considerados mínimos: aspectos de confidencialidade, sigilo, medidas tomadas para assegurar os direitos da pessoa física, definição das consequências em casos de não conformidade com a política.

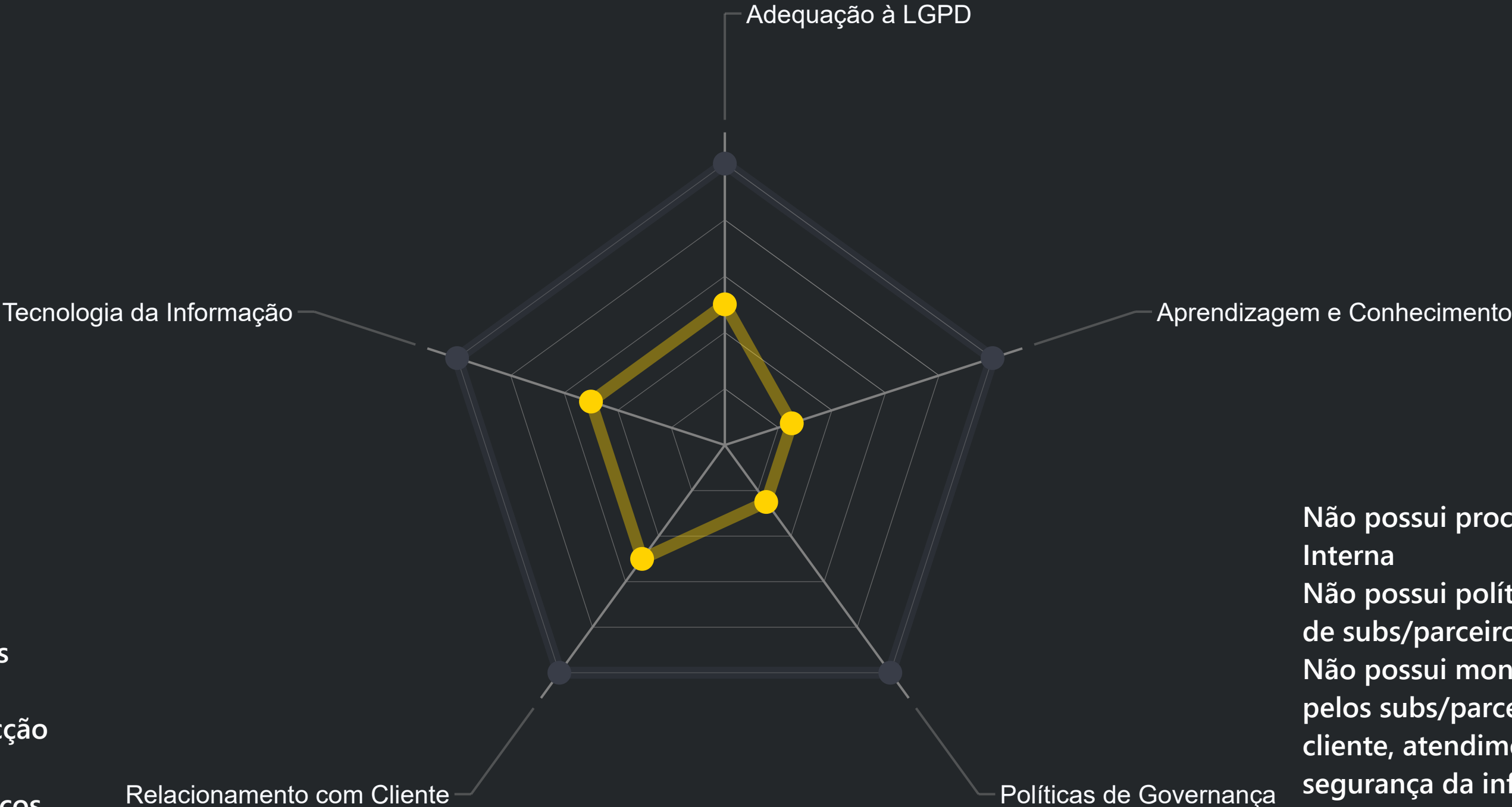
Pontuação Final

49%

Em atenção

Não possui política de gestão de acessos, vulnerabilidades e firewall
Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos, testes de restore e gravação de ramais
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados e sistema operacional e topologia de rede
Não armazena os logs de banco de dados pelo tempo mínimo de 1 ano e as gravações por 5 anos, período mínimo esperado.

Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui exposição da condição de prestador de serviços contendo a descrição dos produtos, serviços e canais de ouvidoria das ifs.



Não possui política ou manual de procedimento formalizado que contemple o processo de treinamento
Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui controle para acompanhar as datas de vencimento das certificações de equipe própria e subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

2023

▼

Total

Descobertas

29

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 3 processos em andamento relacionados a Contrato com Repasse de Crédito ao Corban, Fraude e Descumprimento de contrato (Processos nº: 1008512-57.2022.8.26.0624, 0905194-87.2022.8.20.5001 e 0801863-26.2023.8.19.0202) e 1 acordo relacionado a Fraude (Processos em que não foi possível identificar o transitado em julgado mas houve sentença: 1006555-32.2022.8.26.0297)

Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Trabalhista: Foram identificados 15 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui política de privacidade de dados, termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados, inventário de dados, controle para segregação e limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados, controle para atender às solicitações das IFs e dos titulares dos dados a respeito do tratamento dos dados pessoais.

Pontuação Final

29%

Não conforme

Não possui política de gestão de acessos, incidentes, vulnerabilidades, firewall, parâmetros de senha e backup
Não possui trilha de auditoria topologia de rede firewall
Termo de Confidencialidade de Informações de segurança de dados
Não foi identificado controle de testes de restore, monitoramento e gravação de ramais
Não armazena as mídias de backup e gravações por 5 anos, período mínimo esperado.

Tecnologia da Informação

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui scripts de atendimento
Não possui controle para garantir que todas as reclamações/esclarecimentos recebidos sejam respondidos dentro do prazo estabelecido pela Ifs.

Relacionamento com Cliente

Adequação à LGPD

Aprendizagem e Conhecimento

Não política ou manual de procedimento formalizado que contemple o processo de treinamento
Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento
Não possui controle que garanta que os colaboradores, subs/parceiros que ofertam o produto diretamente ao cliente possuem certificação

Não possui relatórios de acompanhamento de comissões pagas e recebidas
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros
Não possui documento formalizado de prevenção à fraude divulgados a todos colaboradores, subs/parceiros
Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgada à área de fraude.

Políticas de Governança



Questionário



Vídeo Inspeção



C123 - AGILIZZA PROMOTORA LTDA



Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2023



Total
Descobertas

0

Classificação



Litígios

0

Regulatórias

0

Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado



Sócio 1



Sócio 2



Correspondente Bancário

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados, controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente e, procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados.

Pontuação Final

48%

Em atenção

Não possui política de gestão de firewall, vulnerabilidades, mudanças e backup
Não possui trilha de auditoria no sistema de crédito consignado e, firewall Não foi identificado controle de concessão de acessos, resposta à incidente, gestão de mudanças, testes de restore, monitoramento e gravação de ramais
Não armazena as mídias de backup e gravações por 5 anos, período mínimo esperado.

Tecnologia da Informação

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFs
Não possui indicadores comerciais e de qualidade do atendimento.

Relacionamento com Cliente

Adequação à LGPD

Aprendizagem e Conhecimento

Não possui política ou manual de procedimento formalizado que contemple o processo de treinamento
Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD
Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgada aos colaboradores da área de fraude contendo o conteúdo mínimo.

Políticas de Governança



Questionário



Vídeo Inspeção



2023

Total
Descobertas

22

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 6 processos em andamento relacionados a Fraude e Contrato com Repasse de Crédito ao Corban (Processos nº: 0716301-40.2022.8.07.0001, 1019237-21.2023.8.26.0576, 1017891-32.2023.8.26.0577, 1013976-33.2023.8.26.000, 0845616-88.2022.8.19.0001 e 0800962-39.2023.8.19.0079) e 1 acordo relacionado a Contrato com Repasse de Crédito ao Corban (Processo transitado em julgado nº: 1000144-25.2023.8.26.0042)

Regulatório: Foi identificado 1 resultado na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | 2 |
| Políticas de Governança | 3 | 1 |
| Relacionamento com Cliente | 2 | 2 |
| Tecnologia da Informação | 3 | 2 |

Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados.

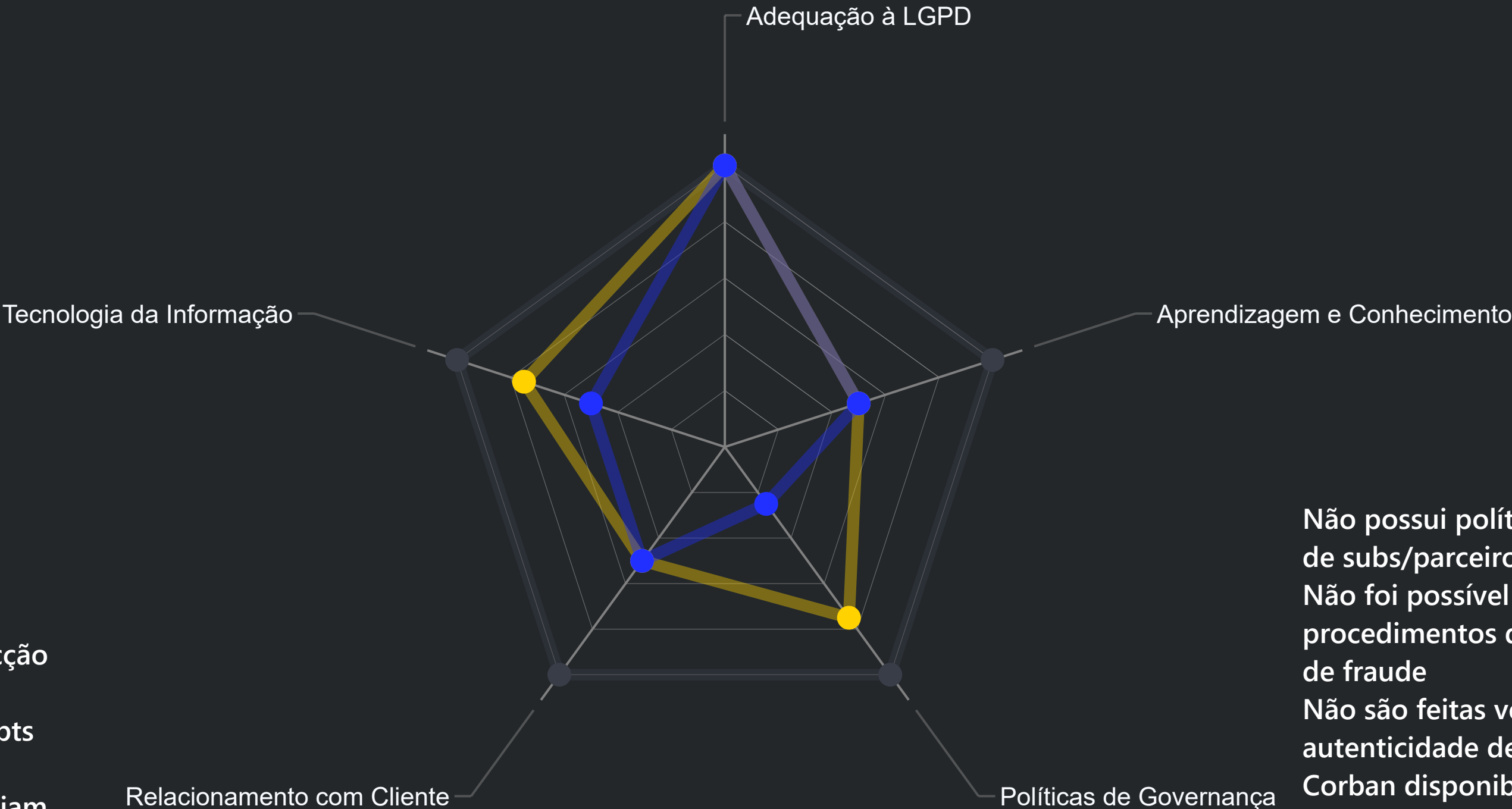
Pontuação Final

61%

Em atenção

Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos, gestão de acessos privilegiados e testes de restore
Não possui controle de revogação de acessos eficaz
Não possui política de gestão de incidentes, vulnerabilidades e criptografia
Não possui data center
Não armazena as gravações por 5 anos, período mínimo esperado.

Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não foi possível identificar o compartilhamento dos scripts de atendimento
Não possui controle para garantir que as reclamações sejam respondidas no prazo estabelecido pela Ifs
Compartilha as bases de clientes pelo Whatsapp.



Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Treinamento com os subs/parceiros
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios.

Não possui política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros
Não foi possível identificar o compartilhamento do manual de procedimentos de prevenção à fraude aos colaboradores da área de fraude
Não são feitas verificações de confirmação de operações e de autenticidade de documentos
Corban disponibilizou mesma evidência disponibilizada por outros correspondentes para matriz de riscos.

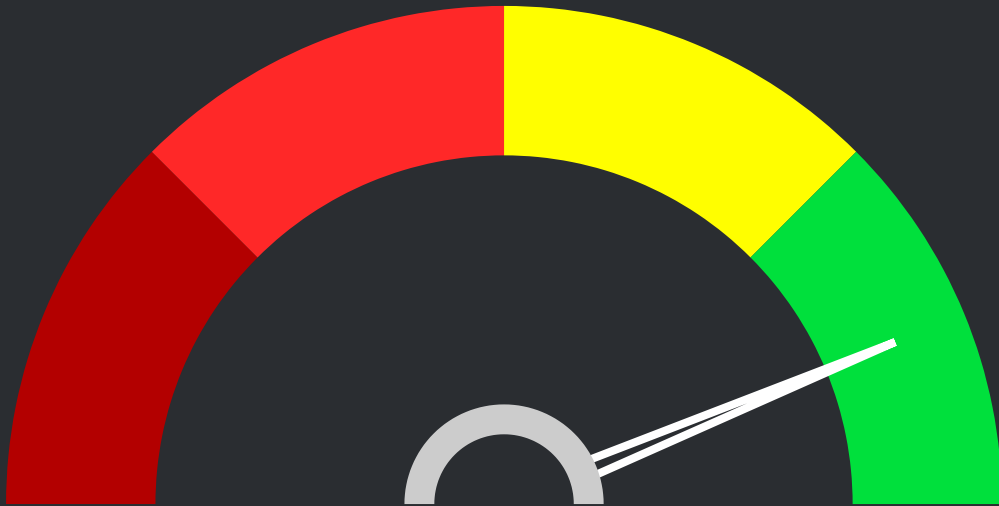


2023

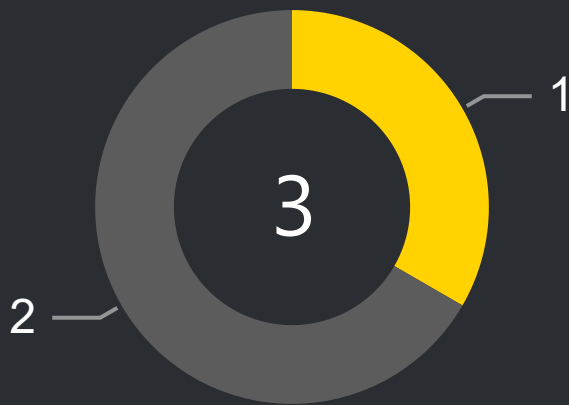
Total
Descobertas

5

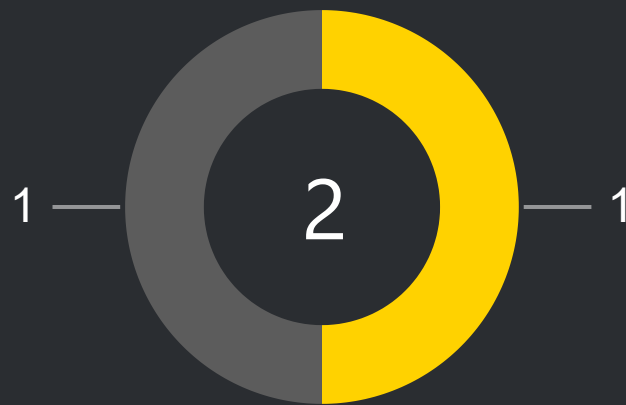
Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 3 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito
Regulatório: Foram identificados 2 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Trabalhistas

0

Mídias

0

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 2 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 2 | |
| Relacionamento com Cliente | 2 | |
| Tecnologia da Informação | 2 | |

Não possui inventário de dados, relatório de impacto de proteção de dados e, procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados.

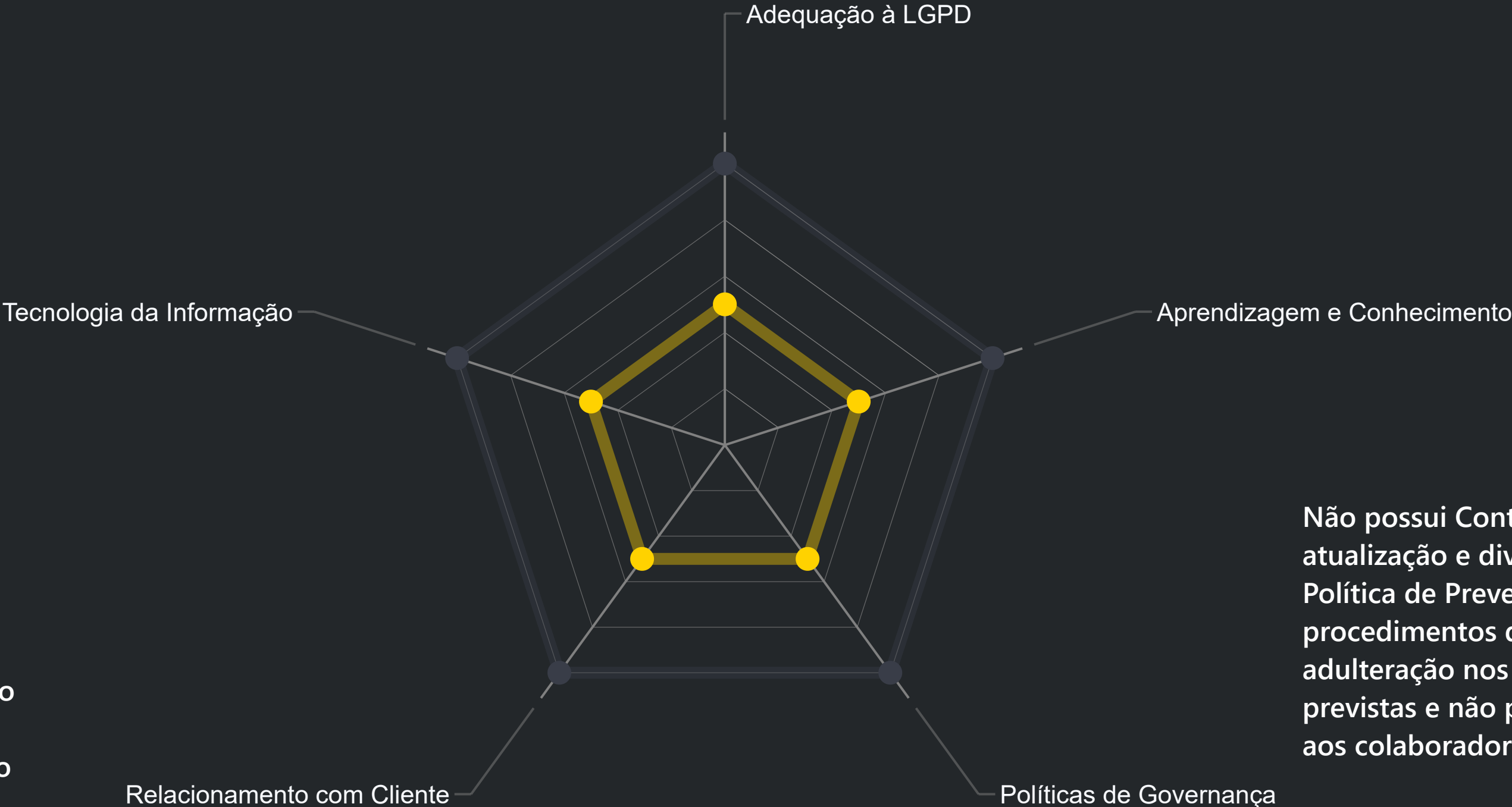
Pontuação Final

66%

Em atenção

Não realiza testes de restore
Política de gestão de incidentes não contempla os temas considerados mínimos: informações de registro dos incidentes, análise da causa, tratativa do incidente, resolução, rotina normalizada.

Não possui políticas e procedimentos relacionados ao processo de Atendimento ao Cliente formalizados
Não possui Scripts de atendimento
Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFs
Não possui procedimento definido e formalizado sobre o atendimento que deve ser prestado ao público potencialmente vulnerável.



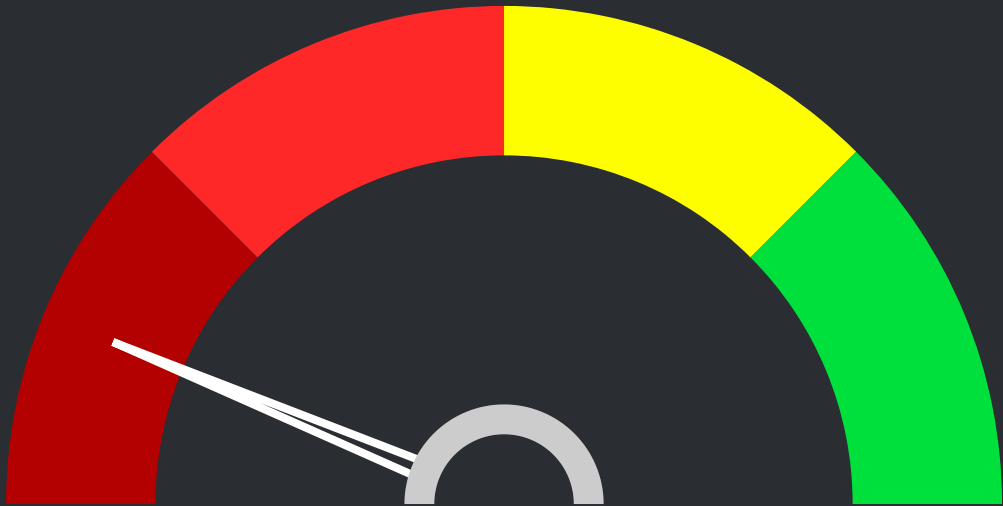
Não possui política ou manual de procedimento formalizado que contemple o processo de treinamento
Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento.

Não possui Controles Internos, Auditoria Interna e processos para atualização e divulgação de políticas e manuais de procedimento
Política de Prevenção à Fraude não possui o conteúdo mínimo: procedimentos de identificação de fraude, possíveis indícios de adulteração nos documentos, canal de denúncias e penalizações previstas e não possui manual de prevenção à fraude divulgada aos colaboradores da área de fraude.

Total
Descobertas

29

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 7 processos em andamento relacionados a Fraude, Contrato com Repasse de Crédito ao Corban e Descumprimento de contrato (Processos nº: 5001059-71.2022.8.08.0032, 5002312-15.2023.8.08.0047, 5012394-44.2023.8.08.0035, 1010022-96.2023.8.26.0066, 1005466-64.2022.8.26.0073, 1004561-06.2022.8.26.0220, e 1003015-92.2023.8.26.0441). 1 condenação relacionada a Fraude (Processos em que não foi possível identificar o transitado em julgado mas houve sentença: 5007516-46.2022.8.08.0024), e 1 processo em grau de recurso relacionado a Contrato com Repasse de Crédito ao Corban (Processo nº: 1035143-82.2022.8.26.0577)

Regulatório: Foram identificados 3 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

Trabalhista: Foram identificados 2 processos trabalhistas no Tribunal Regional do Trabalho.

Trabalhistas



Mídias

0

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 4 | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | 2 |
| Políticas de Governança | 2 | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 | 3 |

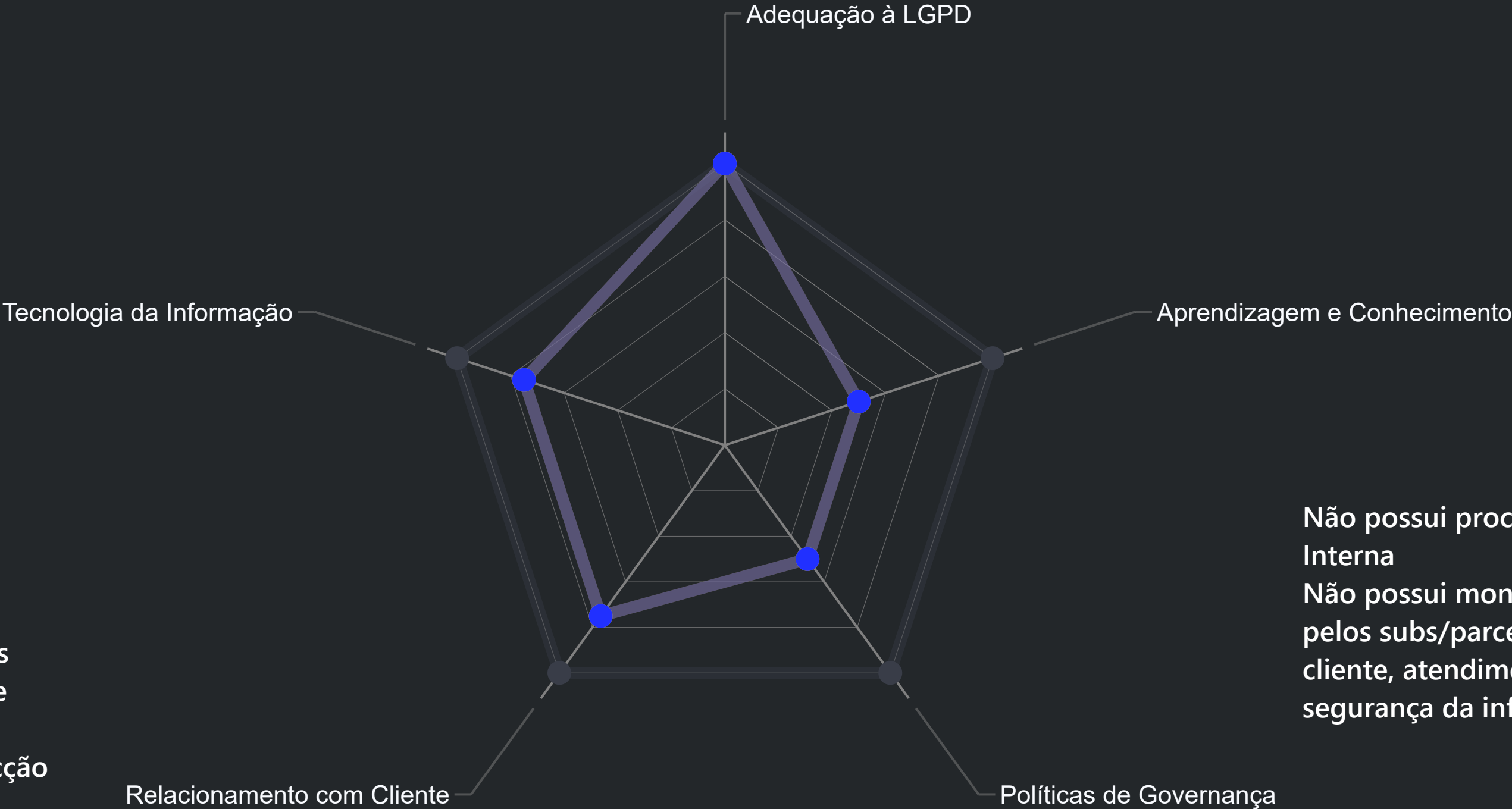
Pontuação Final

82%

Parcialmente conforme

Não foi identificado controle que contemple o processo de revisão de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não há armazenamento de logs
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos
Não realiza testes de restore.

Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.



Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui controle executado que garanta que todos os participantes convocados tenham realizado os treinamentos ministrados
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.



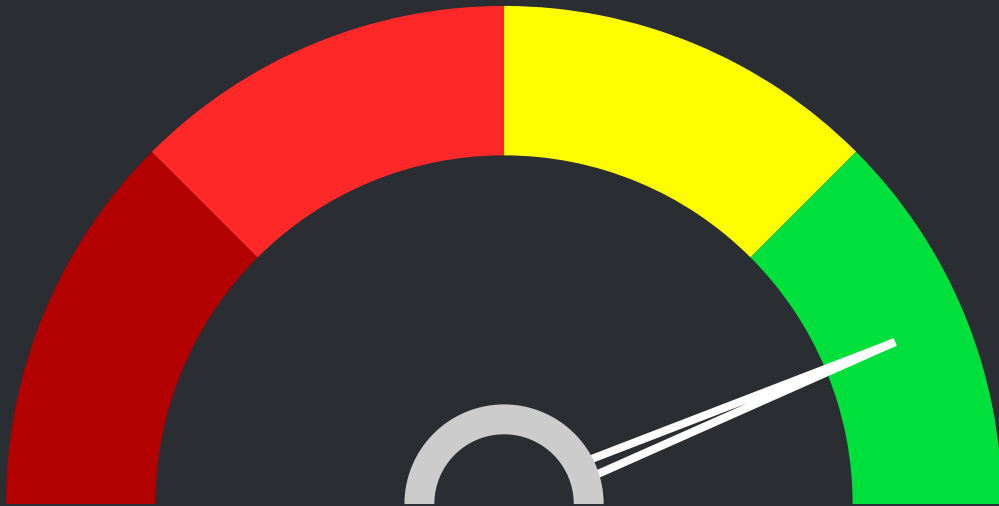
2023



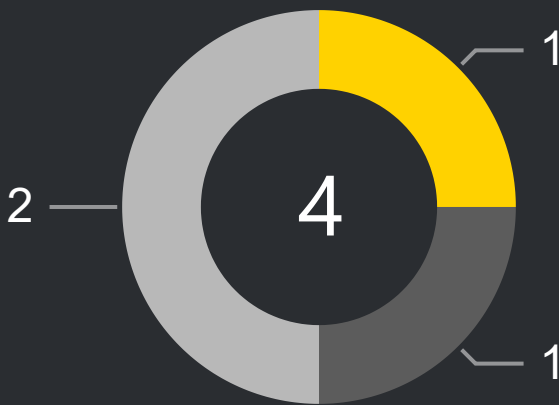
Total
Descobertas

4

Classificação



Litígios



Regulatórias

0

Fiscais

0

Litígios: Foram identificados 4 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito.

Trabalhistas

0

Mídias

0



| Pilar | Questionário | Vídeo Inspeção |
|-----------------------------|--------------|----------------|
| Adequação à LGPD | 1 | |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 | |
| Políticas de Governança | 1 | |
| Relacionamento com Cliente | 1 | |
| Tecnologia da Informação | 1 | |

Não possui política de privacidade de dados, inventário de dados, controle para garantir a segregação e a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos, procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados e, processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.

Pontuação Final

38%

Não conforme

Não possui política de gestão de acessos, incidentes, vulnerabilidades, firewall, parâmetros de senha e backup
Não possui trilha de auditoria habilitada no sistema de crédito consignado
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos
Não foi identificado controle que contemple os processos de concessão de acesso, resposta à incidente e testes de restore.

Tecnologia da Informação

Não possui políticas relacionadas ao processo de Atendimento formalizadas
Não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe não estão sendo contatados
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui scripts de atendimento.

Relacionamento com Cliente

Adequação à LGPD

Aprendizagem e Conhecimento

Não possui política ou manual de procedimento formalizado que contemple o processo de treinamento
Não possui cronograma anual ou plano de treinamento por cargo/área do colaborador
Não ministrou treinamentos obrigatórios
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

Políticas de Governança



Questionário



Vídeo Inspeção

EY

Auditoria | Impostos | Transações Corporativas |

Consultoria | Middle Market | Governo | Serviços Financeiros

Sobre a EY

A EY é líder global na prestação de serviços de Auditoria, Impostos, Transações Corporativas e Consultoria. Em todo o mundo, nossos mais de 190.000 profissionais estão unidos por valores pautados na ética e pelo sólido compromisso com a qualidade. Nós fazemos a diferença auxiliando nossos profissionais, clientes e a comunidade a atingir seus potenciais e objetivos.

A EY é uma empresa constituída segundo as leis brasileiras e membro independente da EY Global, uma sociedade limitada do Reino Unido que atua como entidade de coordenação central da Rede EY de firmas independentes e não provê nenhum tipo de serviço a clientes.

www.ey.com.br

© 2020 EYGM Limited – Todos os direitos reservados

Usuário Externo (signatário):

RAMONY EMANOELA SOUZA LIMA
GUERRA

Data e Horário:

27/10/2025 11:01:20

Tipo de Peticionamento:

Intercorrente

Número do Processo:

35000.001023/2018-53

Interessados:

BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
Delcimar Rodrigues

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Documento Febraban - Resultado Final - 2023

22943980

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.

FEBRABAN e ABBC

Monitoramento de correspondentes
bancários de crédito consignado

Ciclo 2024

Banco Mercantil do Brasil S.A.
Banco Mercantil do Brasil Financeira S.A.



The better the question. The better the answer.
The better the world works.

Documento Febraban - Resultado Final - 2024 (22943987) SEI 35000.001023/2018-53 / pg. 2572

The EY logo, consisting of the letters 'EY' in a bold, white, sans-serif font.

Building a better
working world

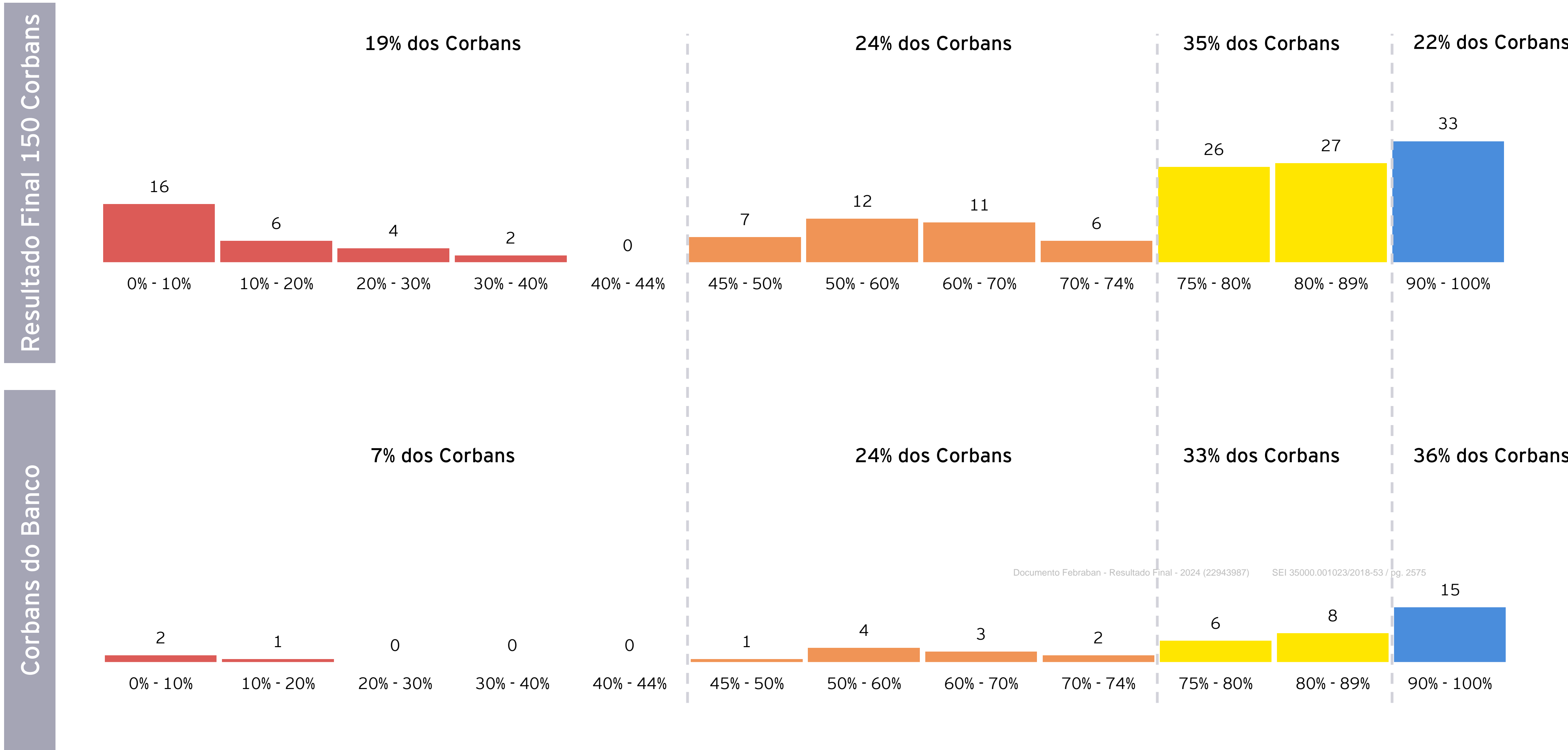
Resultado Final

| Corban | Nome | ARI Qualitativa | ARI Quantitativo | Pontuação 2021 | Pontuação 2022 | Pontuação 2023 | Relacionamento com Cliente | Políticas de Governança | Aprendizado e Conhecimento | Tecnologia da Informação | Adequação à LGPD | Classificação 2024 | | |
|--------|----------------------|-----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------|--------------------|--|-----------------------|
| C026 | TOK REAL | Baixo | Baixo | 48% | 92% | 99% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | Em conformidade |
| C033 | EMPRESTA | Baixo | Alto | 92% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | Em conformidade |
| C006 | CREDFRANCO | Baixo | Crítico | 86% | 95% | 86% | 97% | 96% | 100% | 100% | 100% | 99% | | Em conformidade |
| C139 | NOVA PROMOTORA LTDA | Baixo | Baixo | - | - | 85% | 97% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99% | | Em conformidade |
| C045 | SOLIDA GESTÃO | Baixo | Baixo | 58% | 81% | 81% | 100% | 100% | 91% | 99% | 95% | 98% | | Em conformidade |
| C095 | Grupo Zeus | Baixo | Baixo | 92% | - | 96% | 98% | 94% | 100% | 100% | 94% | 98% | | Em conformidade |
| C140 | UNICA PROMOTORA LTDA | Baixo | Baixo | - | - | 82% | 100% | 96% | 91% | 99% | 100% | 98% | | Em conformidade |
| C001 | BEVICRED | Baixo | Crítico | 90% | 93% | 86% | 88% | 91% | 100% | 100% | 100% | 96% | | Em conformidade |
| C004 | LEV | Baixo | Alto | 53% | 88% | 85% | 89% | 91% | 100% | 96% | 98% | 94% | | Em conformidade |
| C143 | CAPITAL DOIS | Baixo | Baixo | - | - | 75% | 97% | 96% | 73% | 93% | 95% | 93% | | Em conformidade |
| C010 | CIA DO CRÉDITO | Baixo | Moderado | 92% | 95% | 91% | 95% | 96% | 100% | 86% | 95% | 92% | | Em conformidade |
| C025 | FACILITA NEGÓCIOS | Baixo | Baixo | 7% | 65% | 90% | 84% | 98% | 86% | 93% | 100% | 92% | | Em conformidade |
| C012 | FACTA PROMOTORA | Baixo | Baixo | 84% | 88% | 84% | 90% | 83% | 64% | 95% | 100% | 91% | | Em conformidade |
| C015 | GFT CREDMAIS | Baixo | Crítico | 47% | 85% | 92% | 89% | 83% | 100% | 92% | 100% | 91% | | Em conformidade |
| C028 | CONSIGACREDI | Baixo | Alto | 71% | 99% | 81% | 93% | 87% | 64% | 97% | 90% | 91% | | Em conformidade |
| C014 | DG PROMOTORA | Baixo | Baixo | 68% | 99% | 88% | 94% | 87% | 86% | 83% | 100% | 89% | | Parcialmente Conforme |
| C013 | ALCIF MAIS | Baixo | Moderado | 84% | 91% | 79% | 86% | 83% | 77% | 93% | 86% | 88% | | Parcialmente Conforme |
| C024 | ELCY | Baixo | Baixo | 73% | 92% | 87% | 90% | 83% | 55% | 91% | 90% | 87% | | Parcialmente Conforme |
| C119 | GRUPO GOLD | Baixo | Baixo | - | - | 84% | 77% | 96% | 91% | 89% | 90% | 87% | | Parcialmente Conforme |
| C147 | GRUPO NOVA CRED | Baixo | Baixo | - | - | 38% | 76% | 83% | 77% | 100% | 89% | 86% | | Parcialmente Conforme |
| C018 | MG GROUP | Baixo | Baixo | 20% | 83% | 83% | 82% | 87% | 82% | 78% | 95% | 83% | | Parcialmente Conforme |
| C044 | REAL FÁCIL | Baixo | Baixo | 34% | 50% | 84% | 86% | 67% | 82% | 96% | 65% | 82% | | Parcialmente Conforme |
| C079 | NARSAL SERVICOS | Baixo | Baixo | - | - | 78% | 87% | 78% | 41% | 95% | 82% | 82% | | Parcialmente Conforme |
| C030 | GRUPO AMP | Baixo | Baixo | 77% | 86% | 80% | 75% | 47% | 89% | 88% | 78% | 79% | | Parcialmente Conforme |
| C120 | GRUPO RIO | Baixo | Baixo | 77% | 84% | 83% | 80% | 72% | 36% | 88% | 83% | 79% | | Parcialmente Conforme |
| C035 | FINANTO | Baixo | Moderado | 18% | 62% | 62% | 91% | 69% | 56% | 88% | 47% | 78% | | Parcialmente Conforme |

Resultado Final

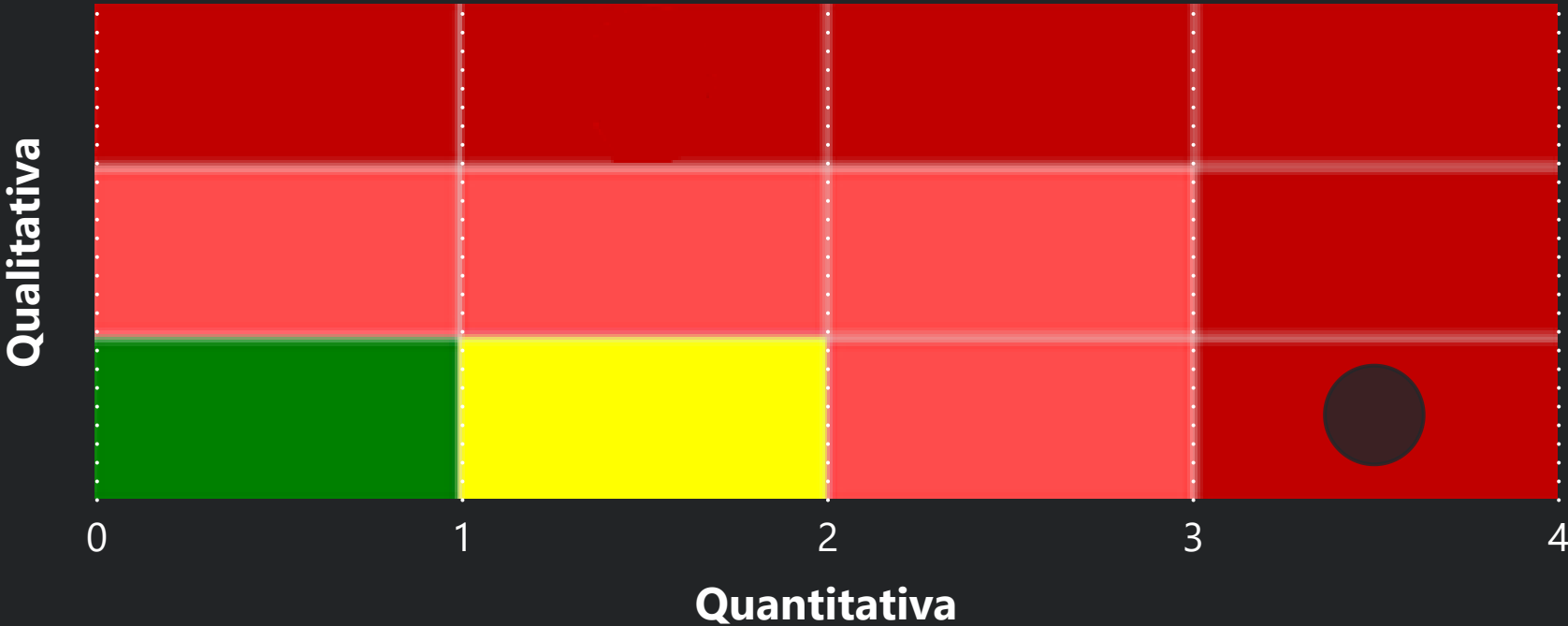
| Corban | Nome | ARI Qualitativa | ARI Quantitativo | Pontuação 2021 | Pontuação 2022 | Pontuação 2023 | Relacionamento com Cliente | Políticas de Governança | Aprendizado e Conhecimento | Tecnologia da Informação | Adequação à LGPD | Classificação 2024 | |
|--------|---------------------|-----------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------------------|-------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|
| C039 | RIBERCRED | Baixo | Baixo | 74% | 92% | - | 63% | 72% | 55% | 88% | 88% | 77% | Parcialmente Conforme |
| C021 | MORAIS & PAZ | Baixo | Baixo | - | - | - | 73% | 73% | 78% | 86% | 50% | 75% | Parcialmente Conforme |
| C022 | PROSPECTA PROMOTORA | Baixo | Baixo | - | 34% | 86% | 84% | 74% | 68% | 72% | 85% | 76% | Parcialmente Conforme |
| C032 | SOLUÇÃO PROMOTORA | Baixo | Alto | 60% | 86% | 67% | 71% | 56% | 32% | 89% | 85% | 71% | Em atenção |
| C036 | VAZOLI | Baixo | Baixo | 64% | 78% | 70% | 80% | 61% | 55% | 75% | 60% | 71% | Em atenção |
| C051 | POTENCIAL NEGÓCIOS | Baixo | Baixo | - | 51% | 52% | 64% | 61% | 64% | 83% | 65% | 69% | Em atenção |
| C077 | F. M. REIS PINHEIRO | Baixo | Baixo | - | - | - | 76% | 65% | 41% | 80% | 59% | 69% | Em atenção |
| C062 | 7 PROMOTORA | Baixo | Baixo | 53% | 81% | 75% | 94% | 80% | 91% | 54% | 37% | 68% | Em atenção |
| C123 | AGILIZZA PROMOTORA | Baixo | Baixo | - | - | 48% | 71% | 62% | 18% | 65% | 53% | 59% | Em atenção |
| C031 | JBF PROMOTORA | Baixo | Crítico | - | 71% | 68% | 66% | 61% | 18% | 65% | 53% | 58% | Em atenção |
| C133 | QUALICONSIG | Baixo | Crítico | - | - | 66% | 60% | 54% | 17% | 56% | 43% | 52% | Em atenção |
| C122 | SUPREMA | Baixo | Crítico | - | - | 29% | 81% | 62% | 44% | 33% | 29% | 52% | Em atenção |
| C121 | KOERICH PROMOTORA | Baixo | Baixo | - | - | 49% | 52% | 39% | 36% | 52% | 59% | 50% | Em atenção |
| C093 | CREDTO ASSESSORIA | Baixo | Baixo | - | - | 13% | 30% | 0% | 0% | 18% | 0% | 14% | Não conforme |
| C082 | GC PROMOTORA | Baixo | Baixo | - | - | - | 11% | 0% | 9% | 0% | 6% | 5% | Não conforme |
| C126 | LIS PROMOTORA LTDA | Baixo | Crítico | - | - | 61% | 12% | 0% | 0% | 0% | 3% | 4% | Não conforme |

Comparativo com o Resultado Geral



Classificação

2024



Processos TJ

134

Processos TRF,
STJ, STF

13

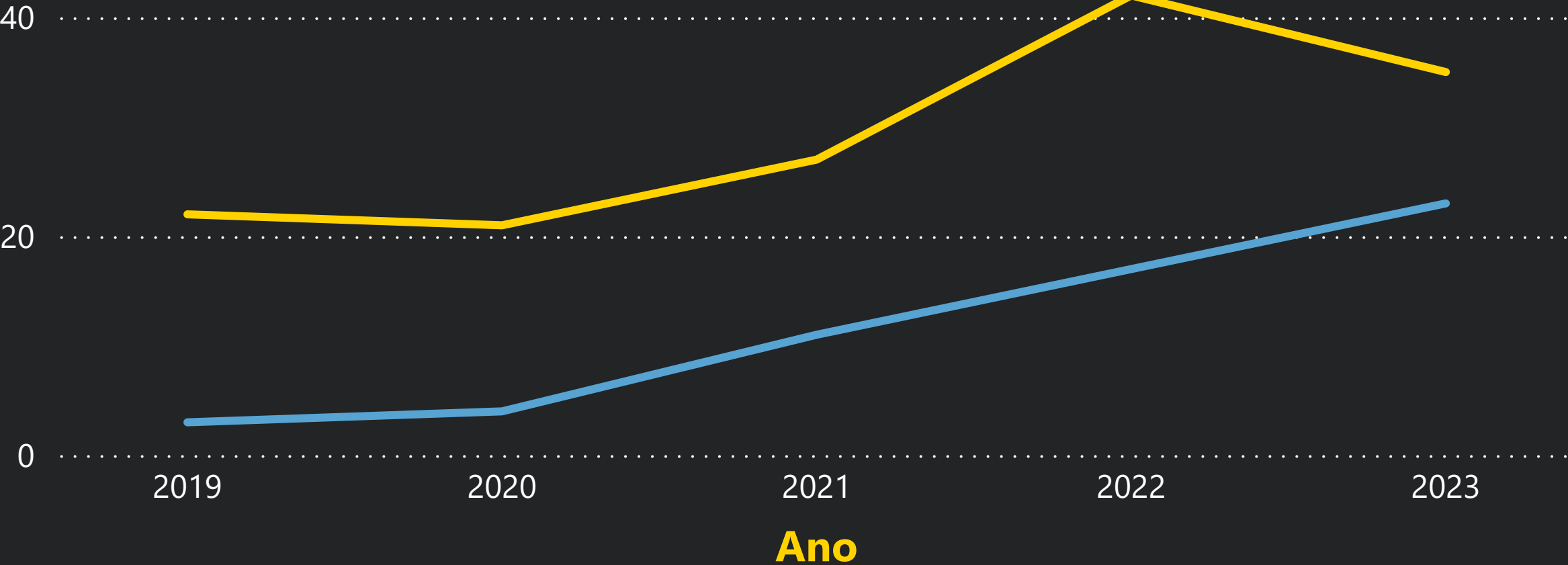
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

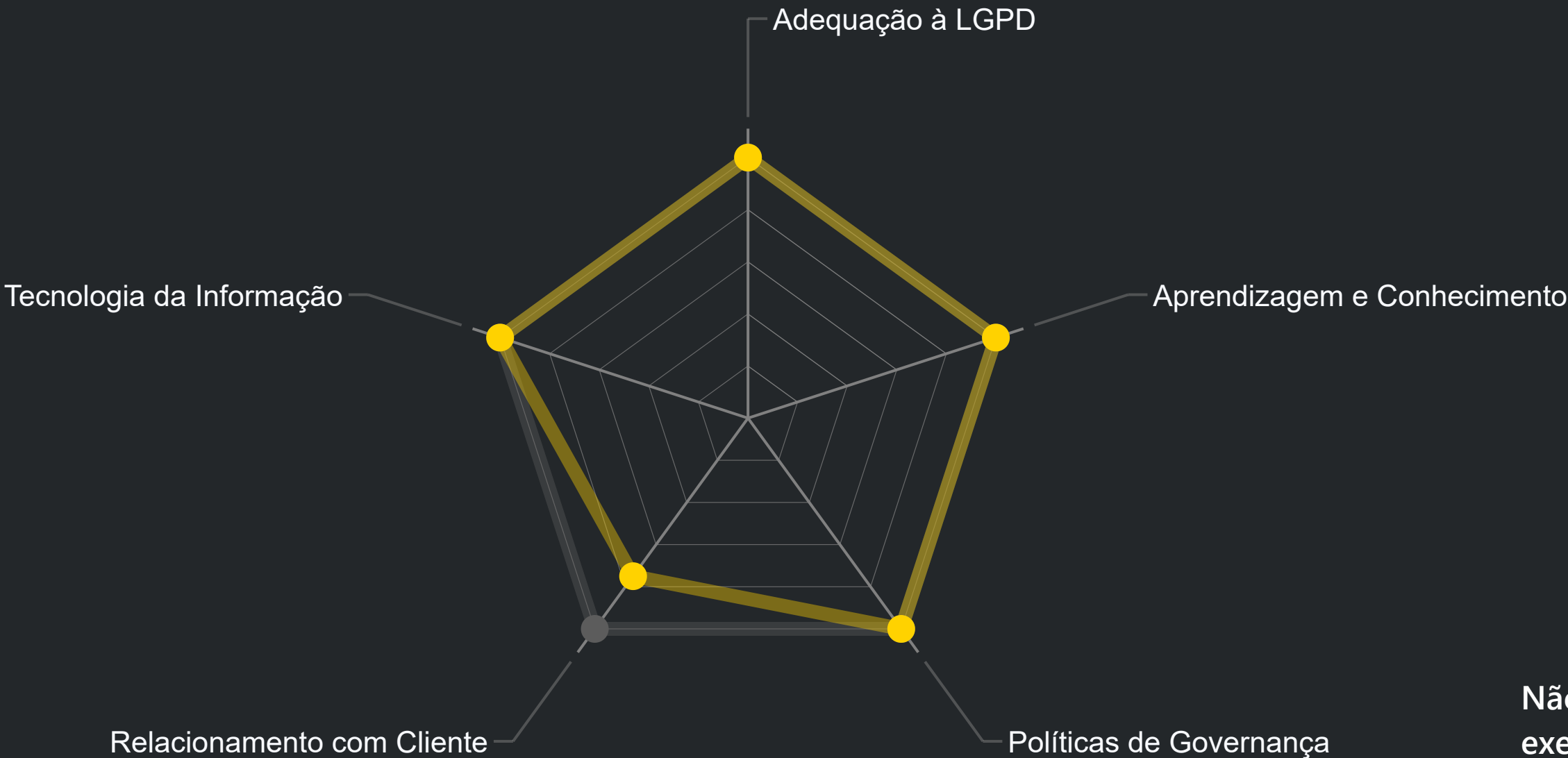
| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Política de Atendimento ao Cliente não é compartilhada com subs/parceiros e não possui todo o conteúdo obrigatório
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Manual de Reclamações não possui todo o conteúdo obrigatório.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

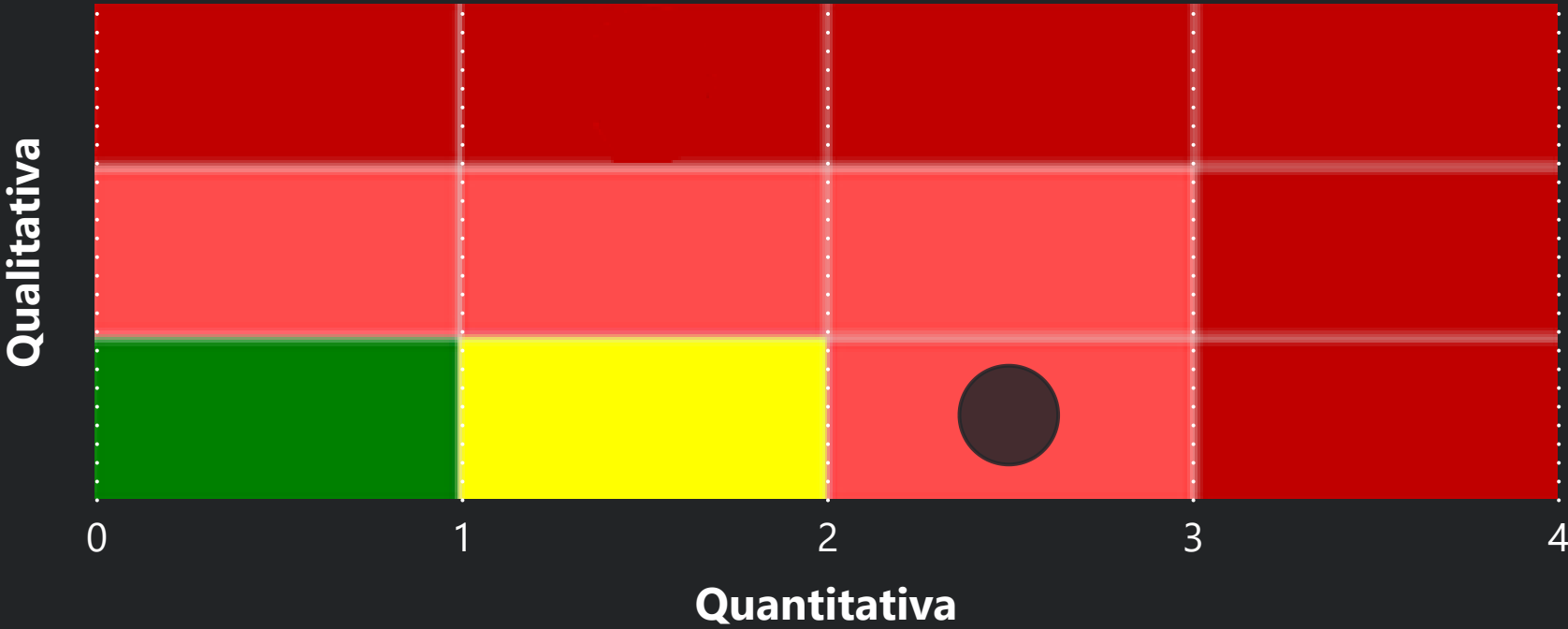


Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não apresentou lista contendo os subs/parceiros.

Pontuação Final
96%
Em conformidade

Classificação

2024



Processos TJ

108

Processos TRF,
STJ, STF

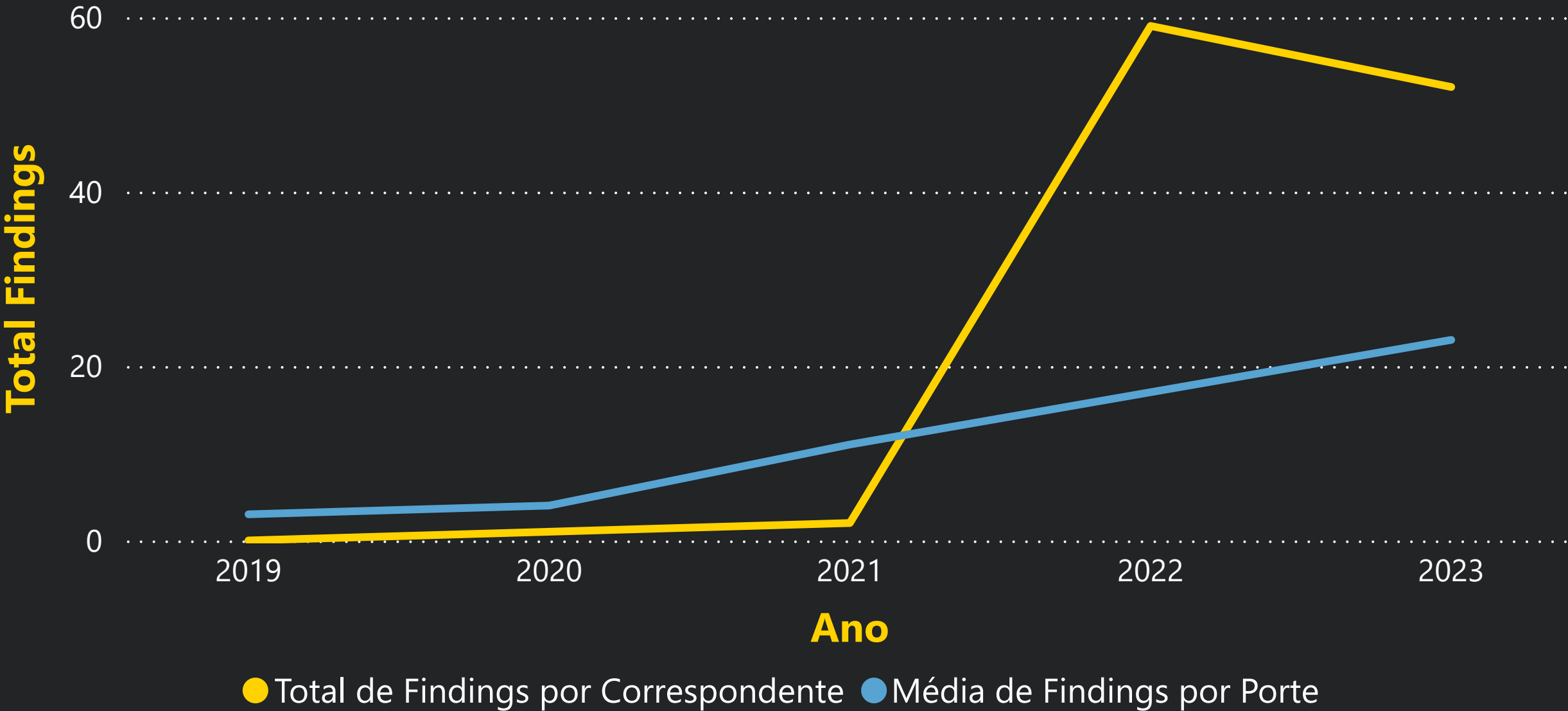
6

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Alto
O Correspondente possui uma quantidade de findings acima da média para o seu porte.

Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

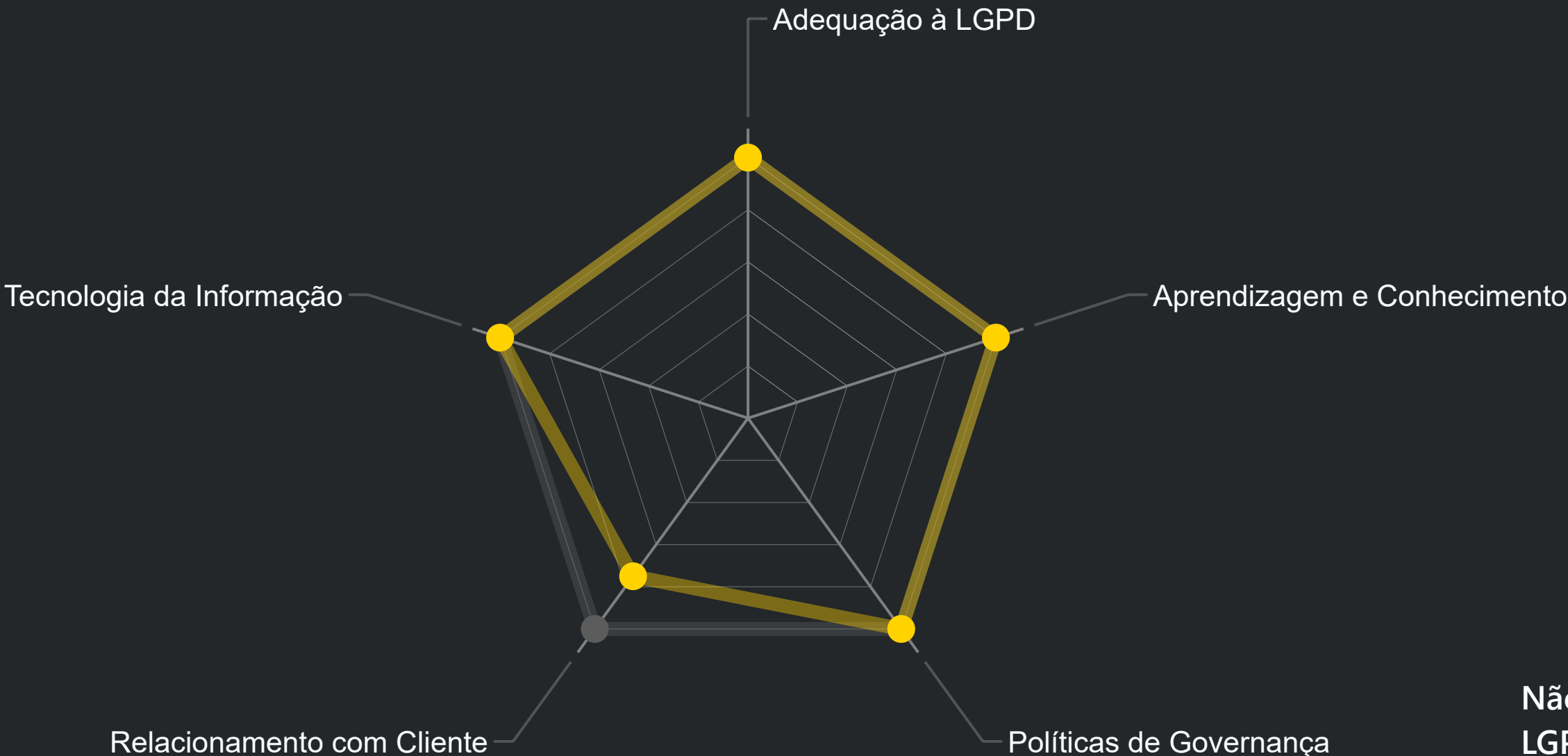
Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não foi possível identificar os dados do DPO no website.

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não armazena as midias de backup por 5 anos, período mínimo esperado
Não foi possível identificar testes de restore.

Política de Atendimento ao Cliente não possui todo o conteúdo obrigatório
Não foi identificado o monitoramento da origem da base de clientes para prospecção utilizada por todos os subs/parceiros
Procedimento de simulação que contempla as condições aplicáveis não contém todas as ifs com as quais atua.



Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Não possui monitoramento periódico para as atividades de LGPD e Segurança da Informação exercidas pelos subs/parceiros
Não possui procedimentos completos de Controles Internos e Auditoria Interna.

Pontuação Final

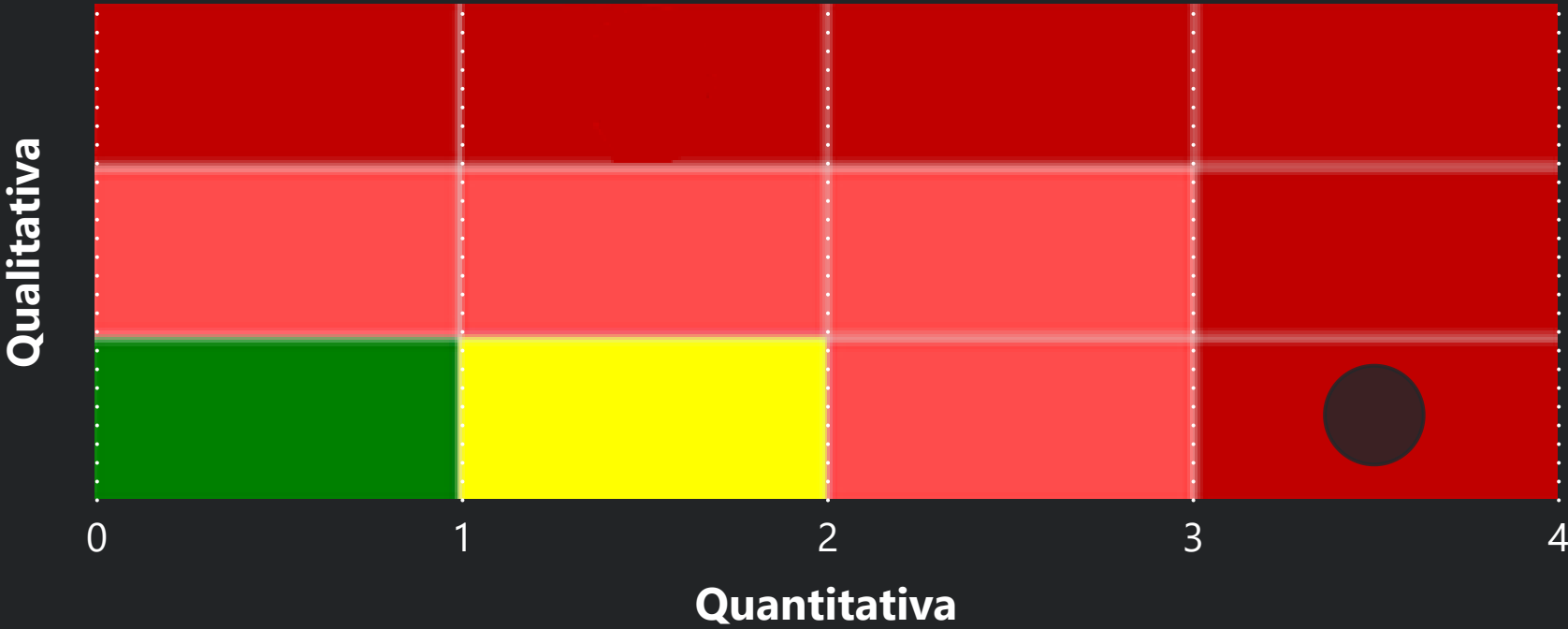
94%

Em conformidade



Classificação

2024



Processos TJ

109

Processos TRF,
STJ, STF

12

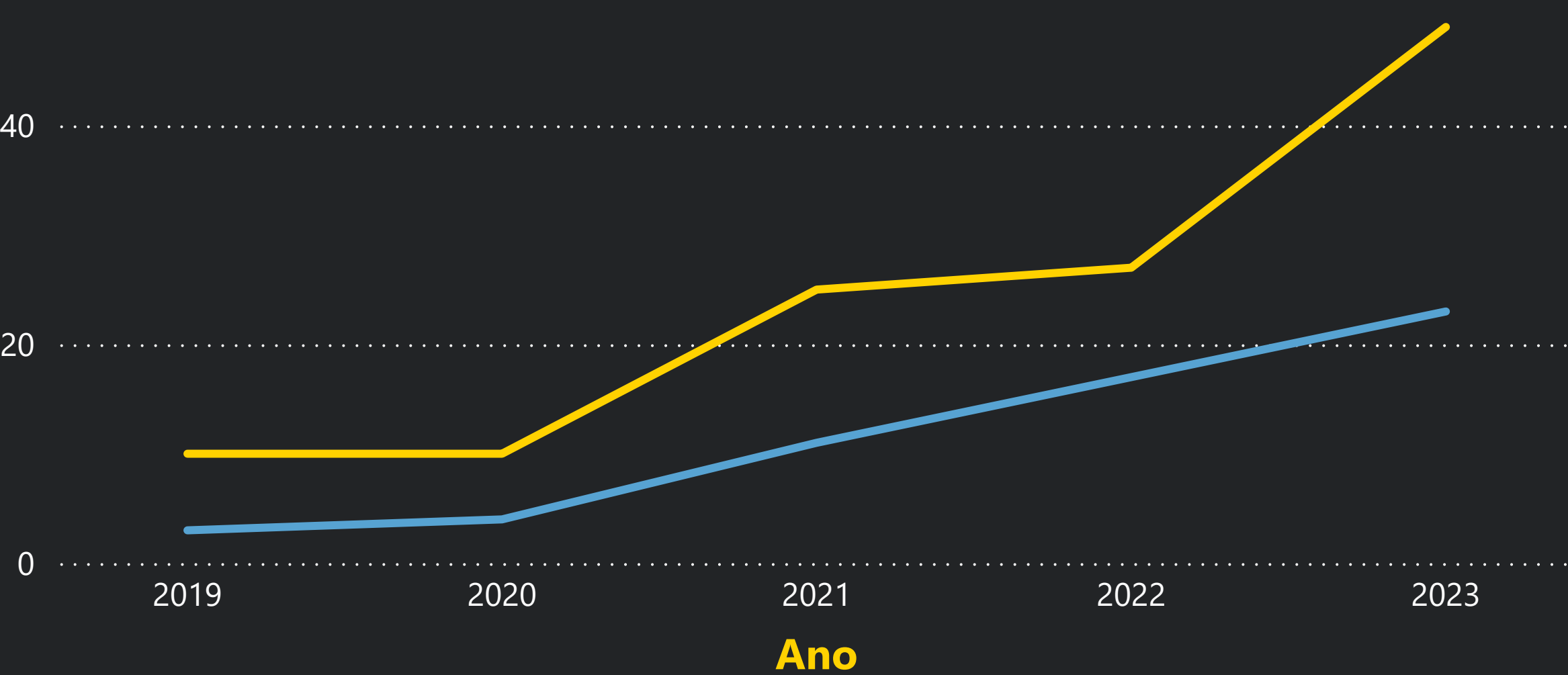
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

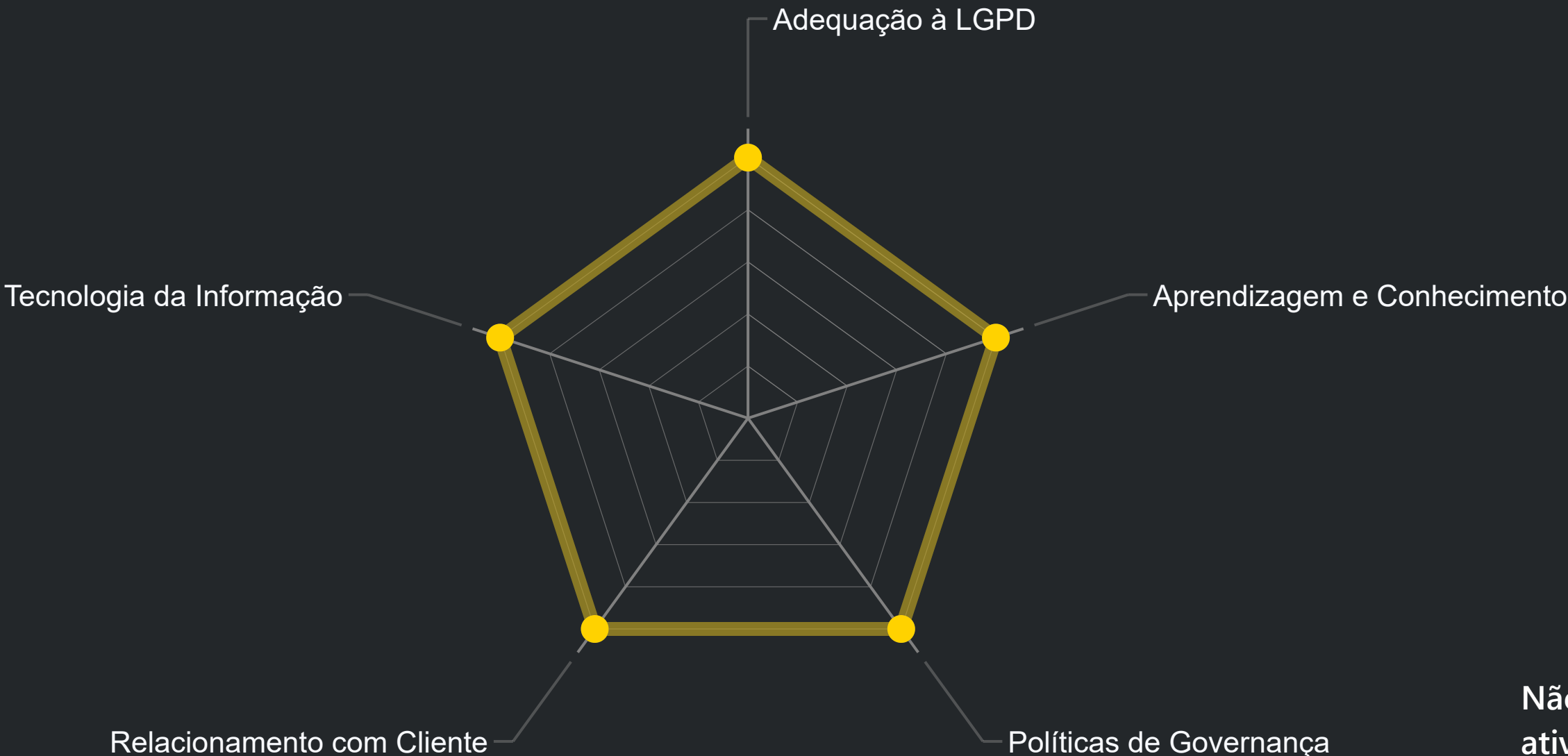
Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Não evidenciou o monitoramento completo da origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Não evidenciou o monitoramento periódico completo das atividades exercidas pelos subs/parceiros.



Pontuação Final

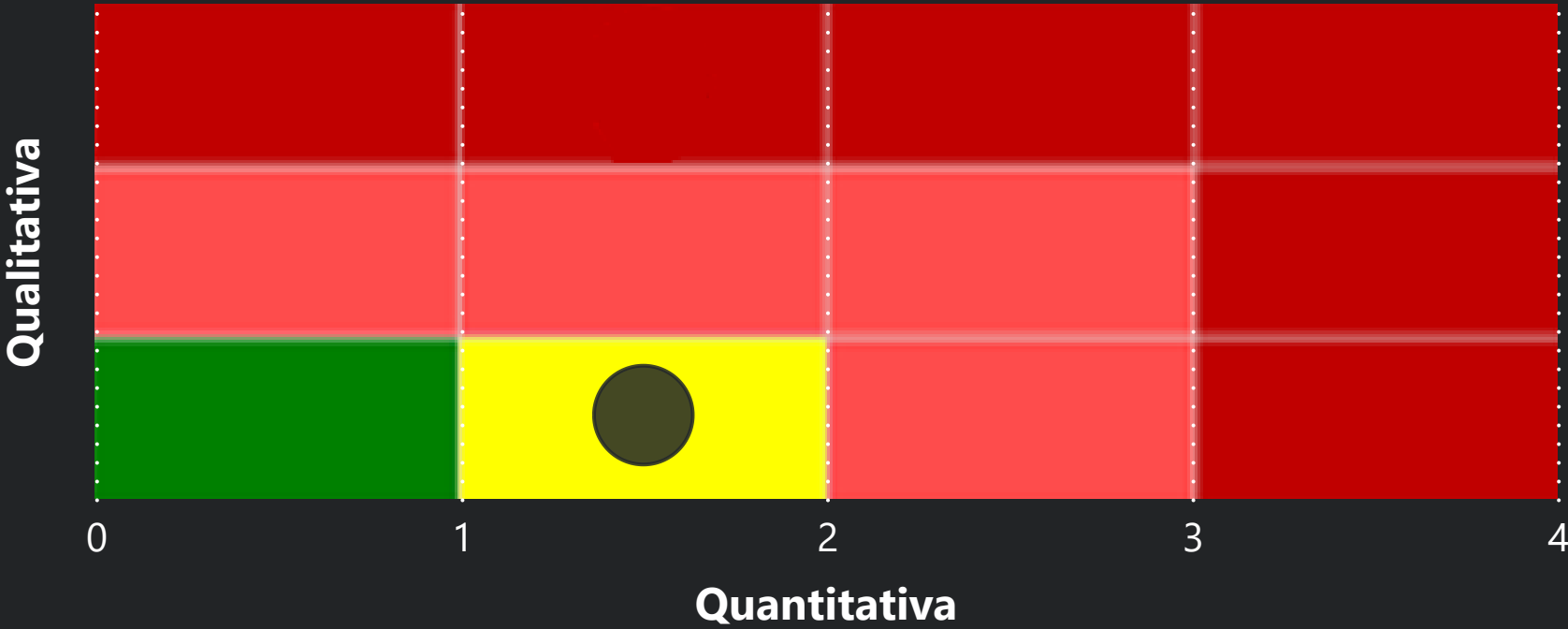
99%

Em conformidade



Classificação

2024



Processos TJ

77

Processos TRF,
STJ, STF

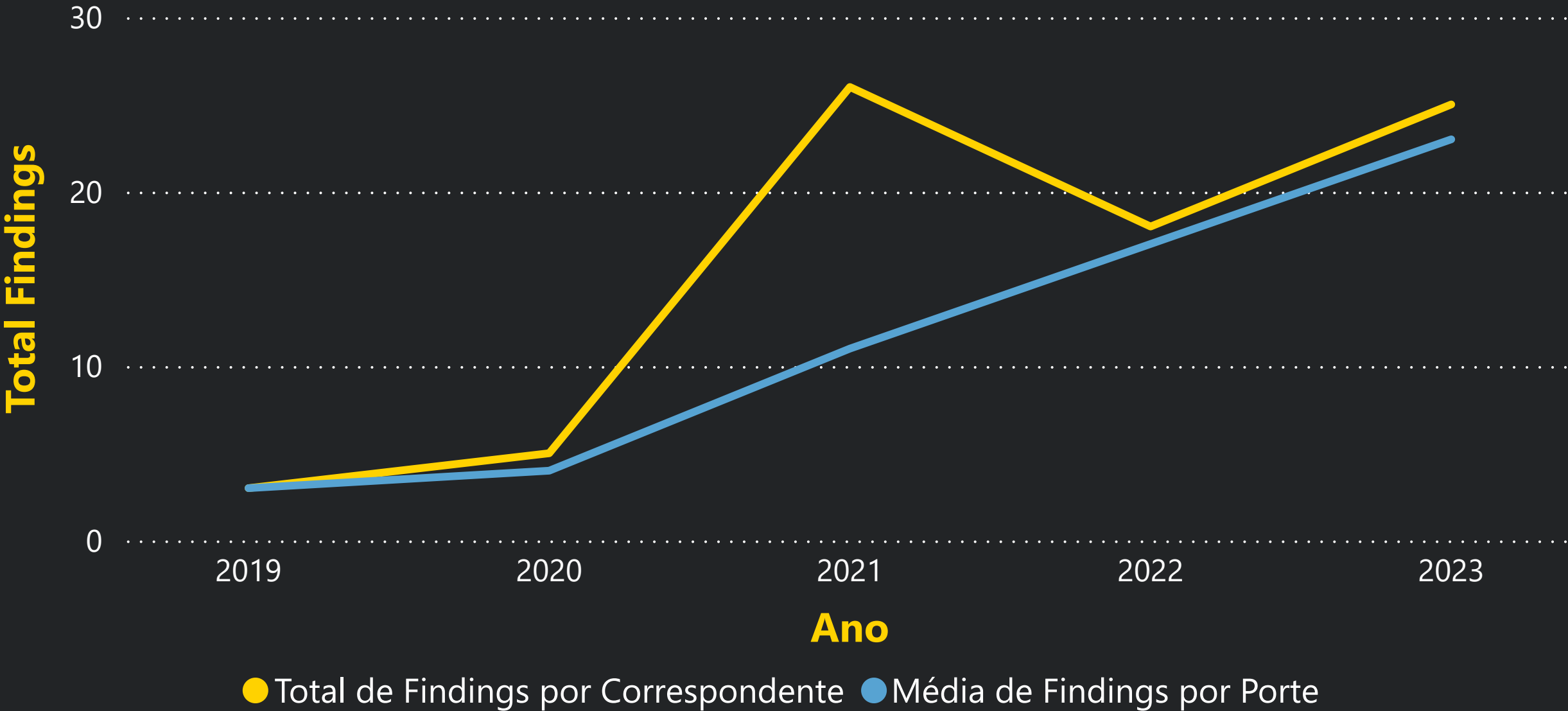
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

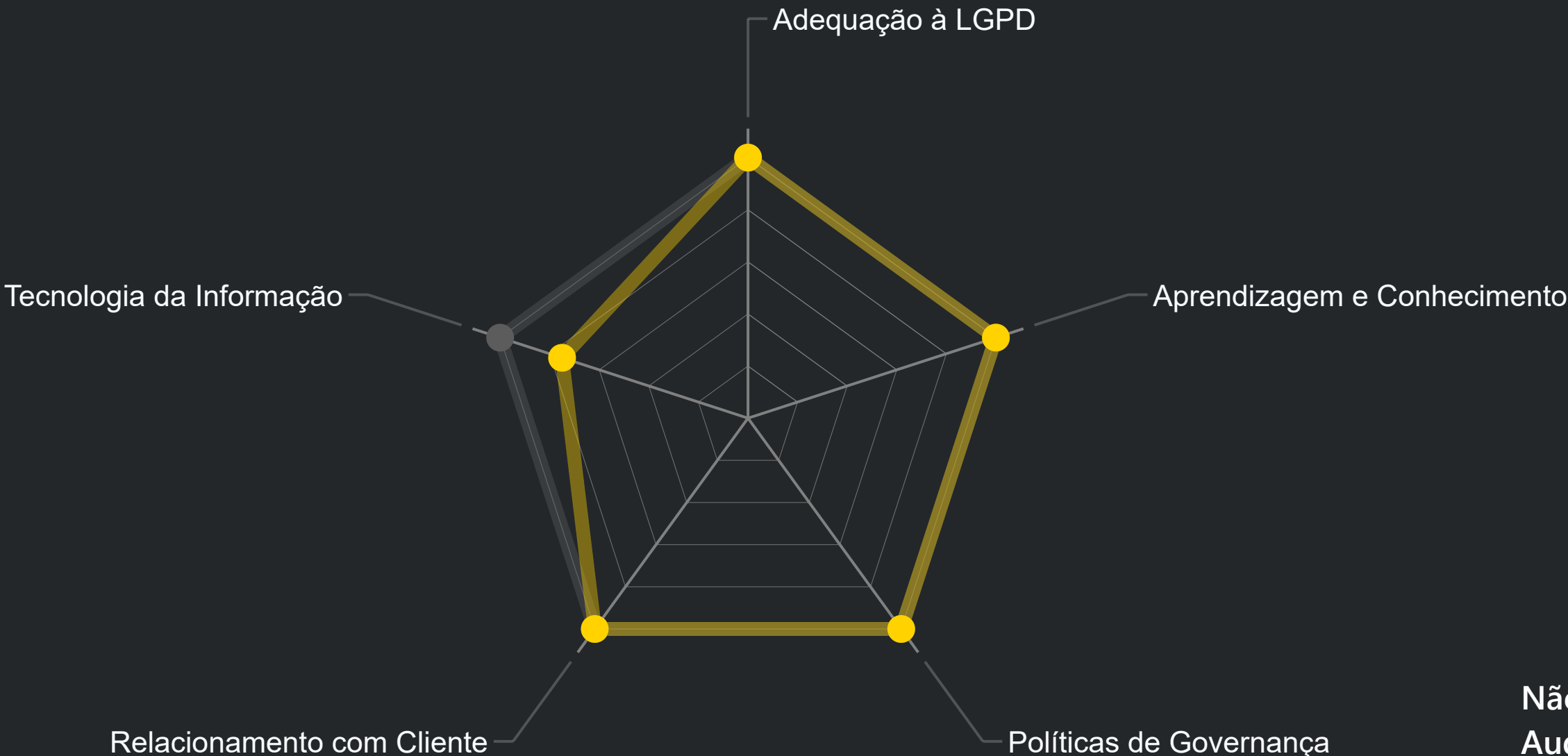


| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não foi possível identificar na Política de Concessão de Acessos todos os temas considerados mínimos
Não identificamos controle de revogação de acessos/acesso remoto
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Gestão de Vulnerabilidades com os colaboradores
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados.

Não evidenciou o monitoramento da origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.

Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.



Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Não possui procedimentos completos de Controles Internos e Auditoria Interna.

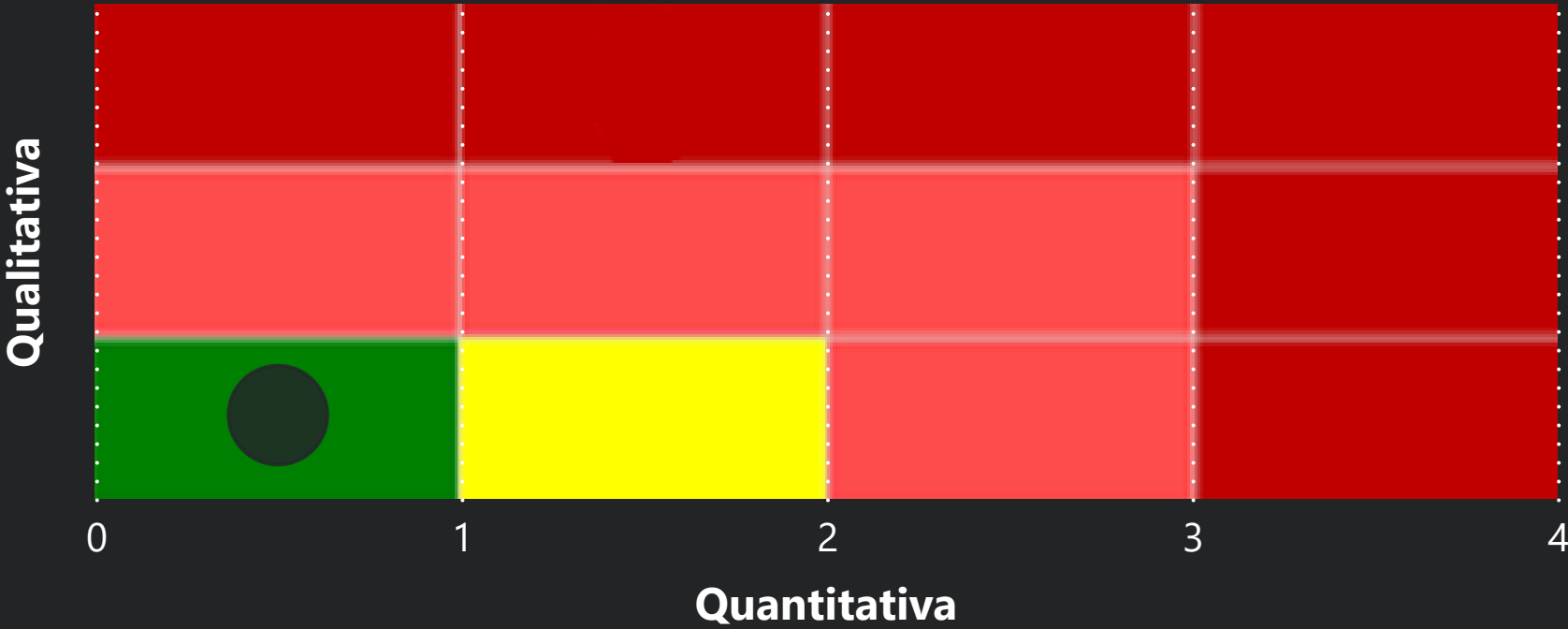
Pontuação Final

92%

Em conformidade

Classificação

2024



Processos TJ

36

Processos TRF,
STJ, STF

0

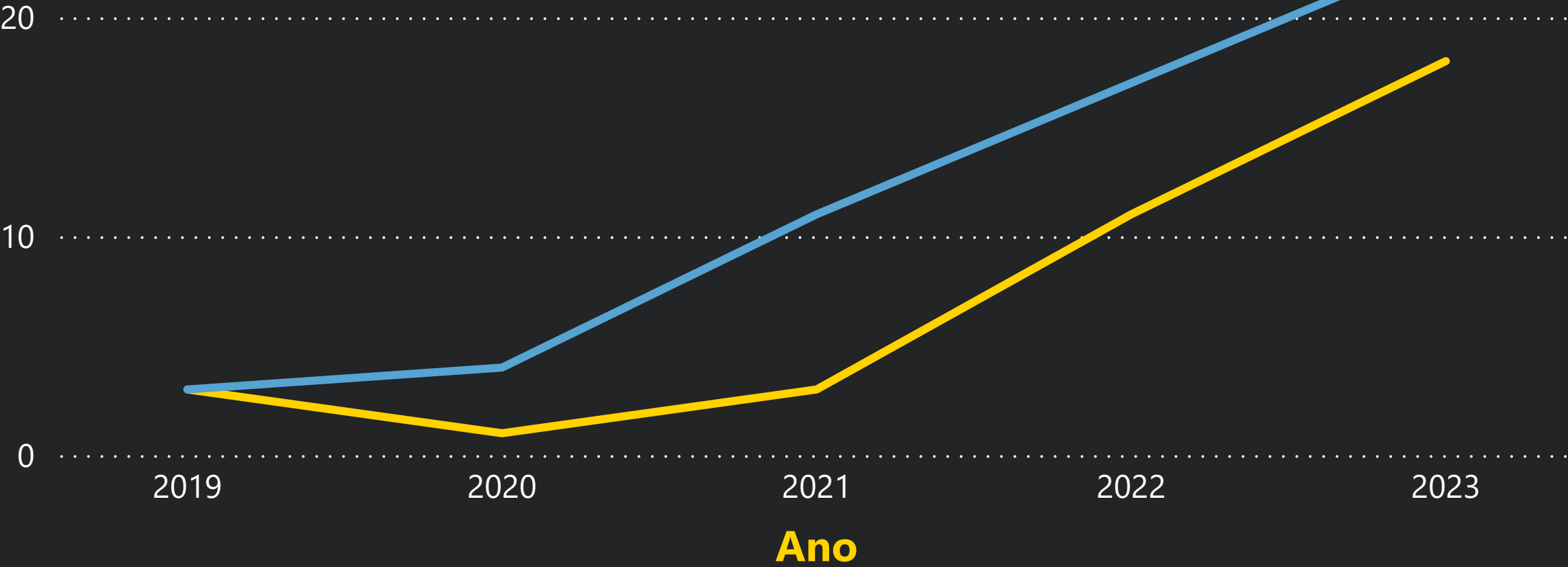
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

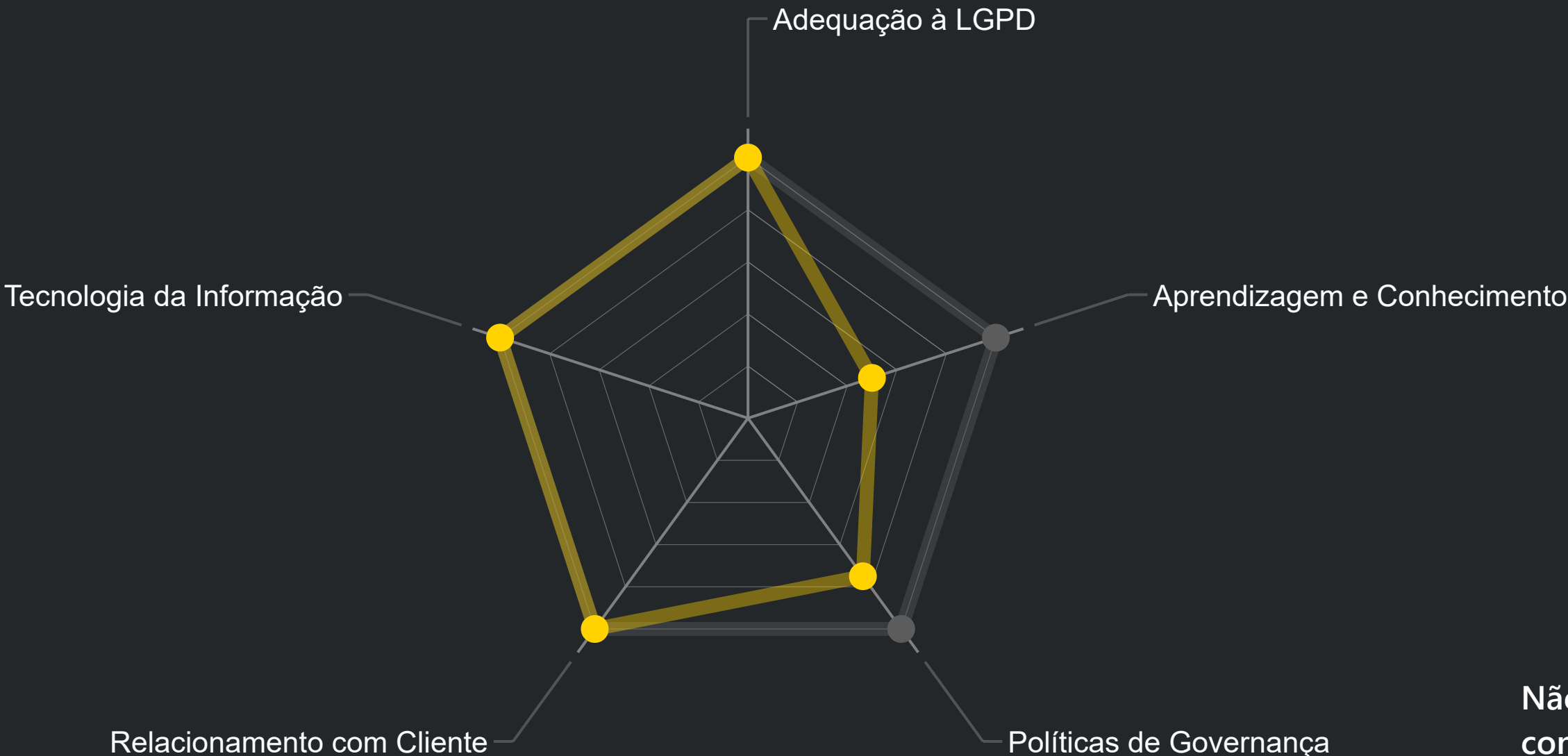
Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Pontuação Final

91%

Em conformidade

Não foi possível identificar na Política de Acesso remoto todos os temas considerados mínimos
Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL.



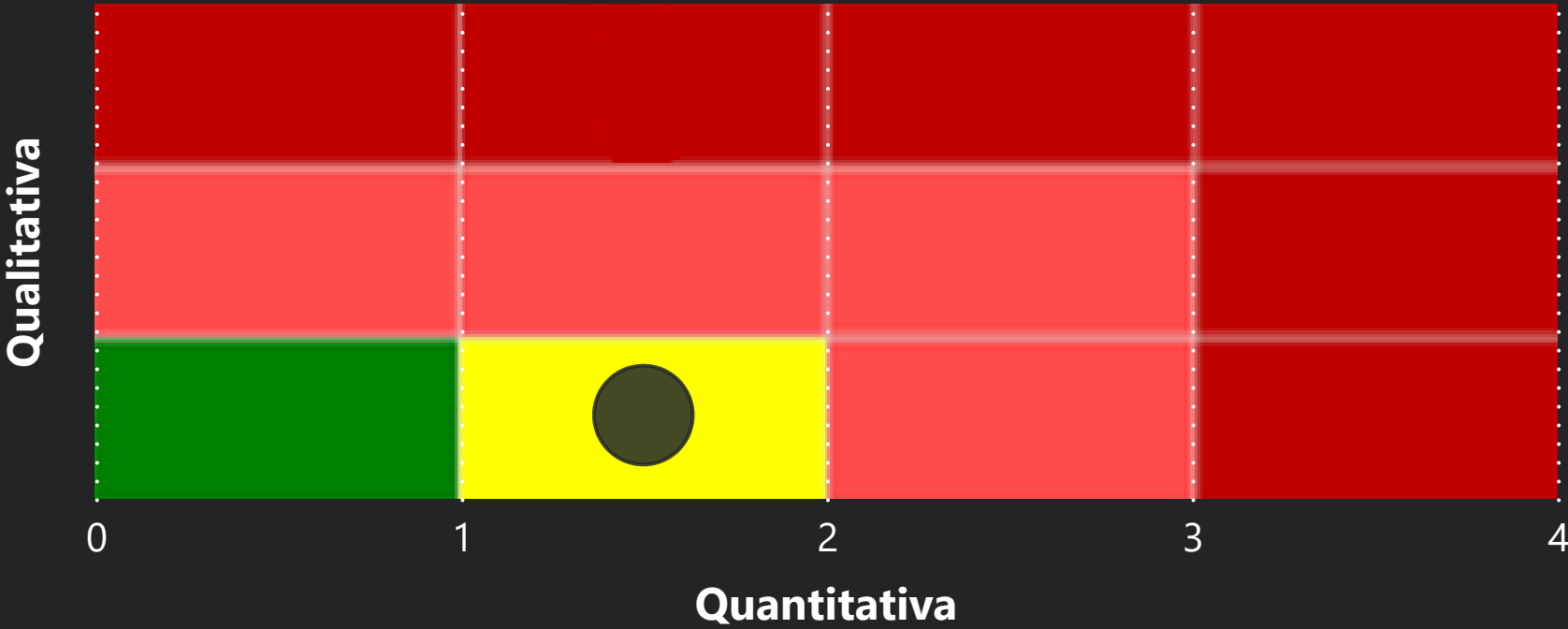
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados
Não evidenciou informar seus subs/parceiros sobre a proximidade de vencimento de seus certificados.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui Scripts de atendimento para todos os meios utilizados e produtos ofertados
Política que aborda o procedimento de reclamações não possui data de criação, aprovador e histórico de versionamento.

Não evidenciou elaborar relatórios para acompanhamento, conferência e conciliação do recebimento de comissões das IFs que atua e para acompanhamento e conferência do pagamento das comissões aos colaboradores e subs/parceiros
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para todas as atividades exercidas pelos subs/parceiros.

Classificação

2024



Processos TJ

71

Processos TRF,
STJ, STF

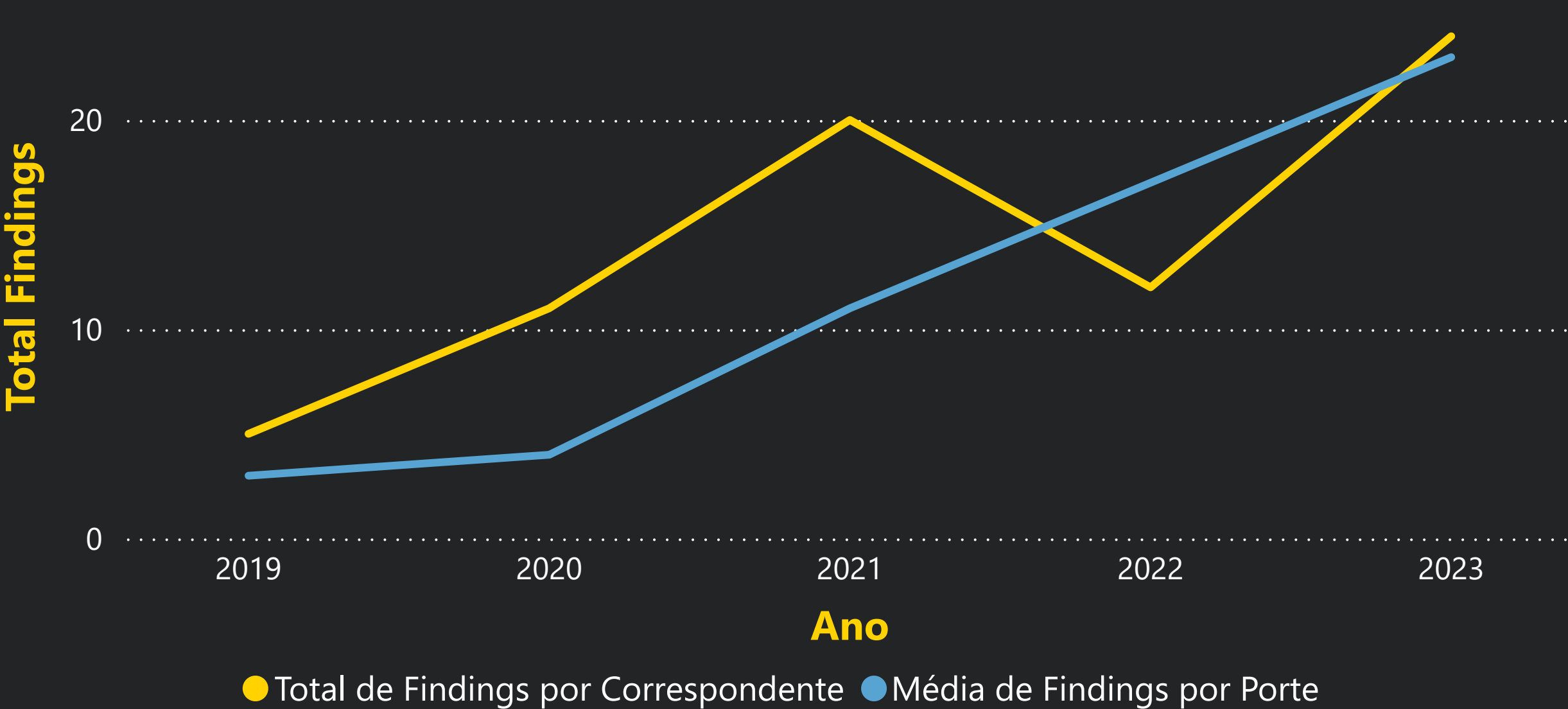
1

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

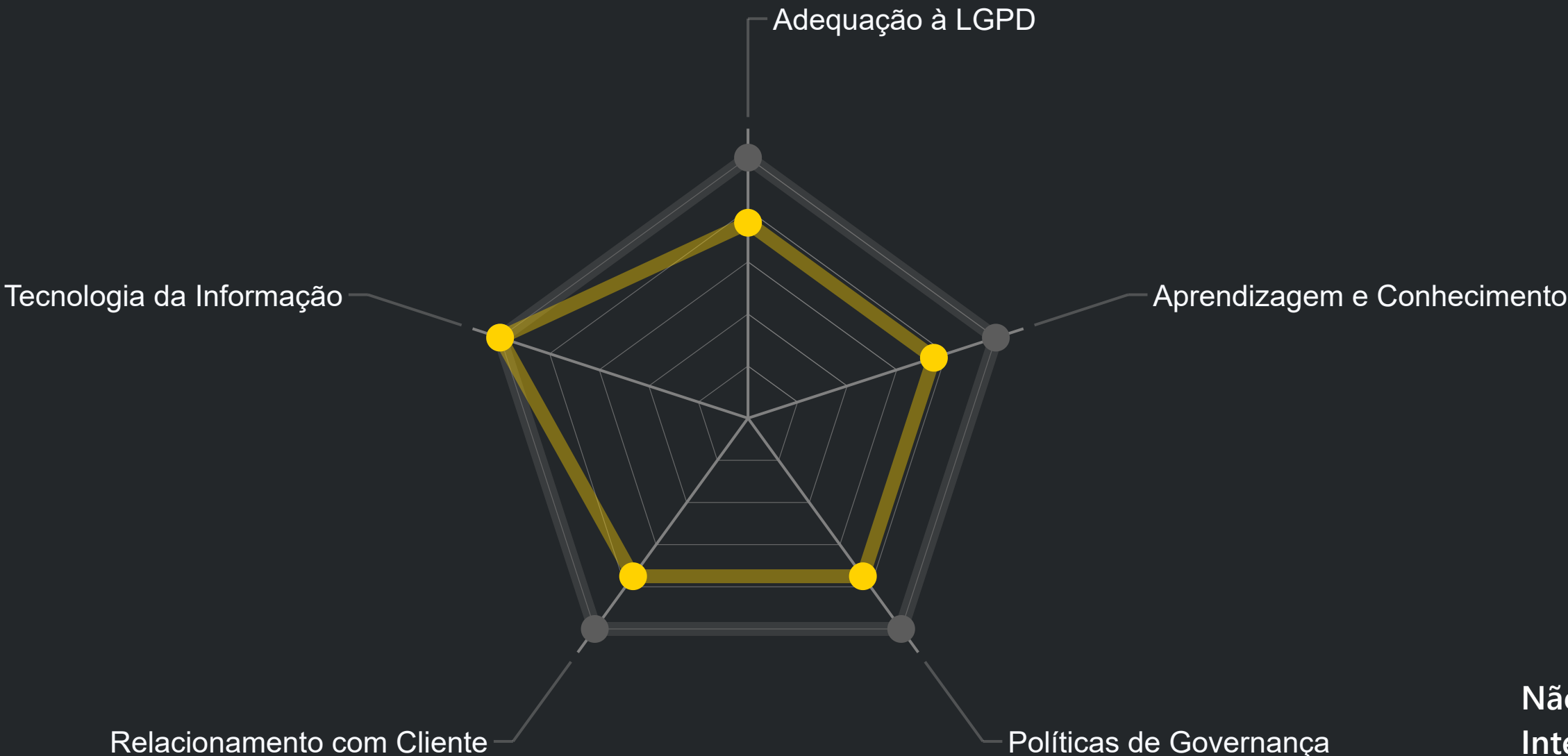
Não possui termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos.

Pontuação Final

88%

Parcialmente
conforme

Não identificamos controle de usuários genéricos/criptografia habilitada
Política de Gestão de Incidentes não foi revisada dentro do período solicitado
Não foi possível identificar o gerenciamento de acesso do diretório (pastas do computador).



Não possui controle para acompanhar as datas de vencimento das certificações de todos os subs/parceiros.

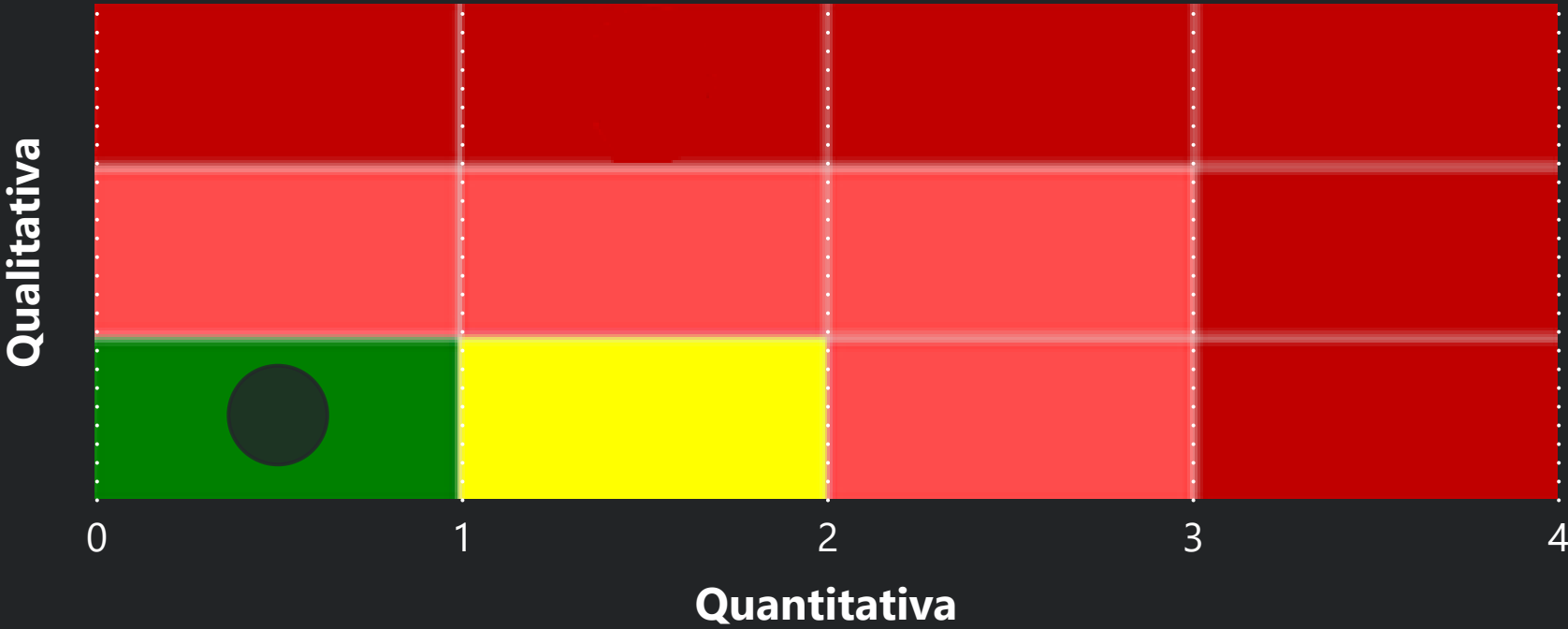
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Scripts de atendimento não possuem todo o conteúdo obrigatório
Política de Reclamações desatualizada.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros.



Classificação

2024



Processos TJ

56

Processos TRF,
STJ, STF

2

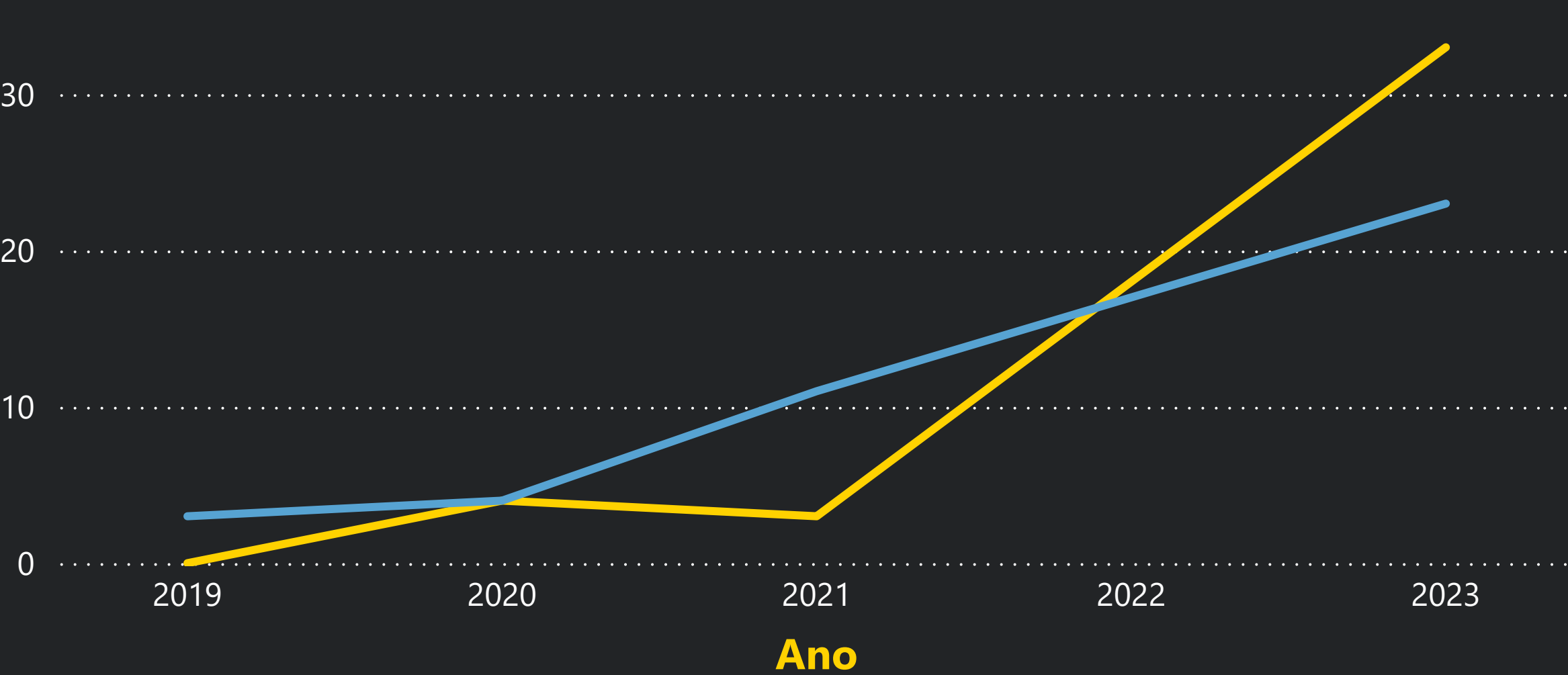
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

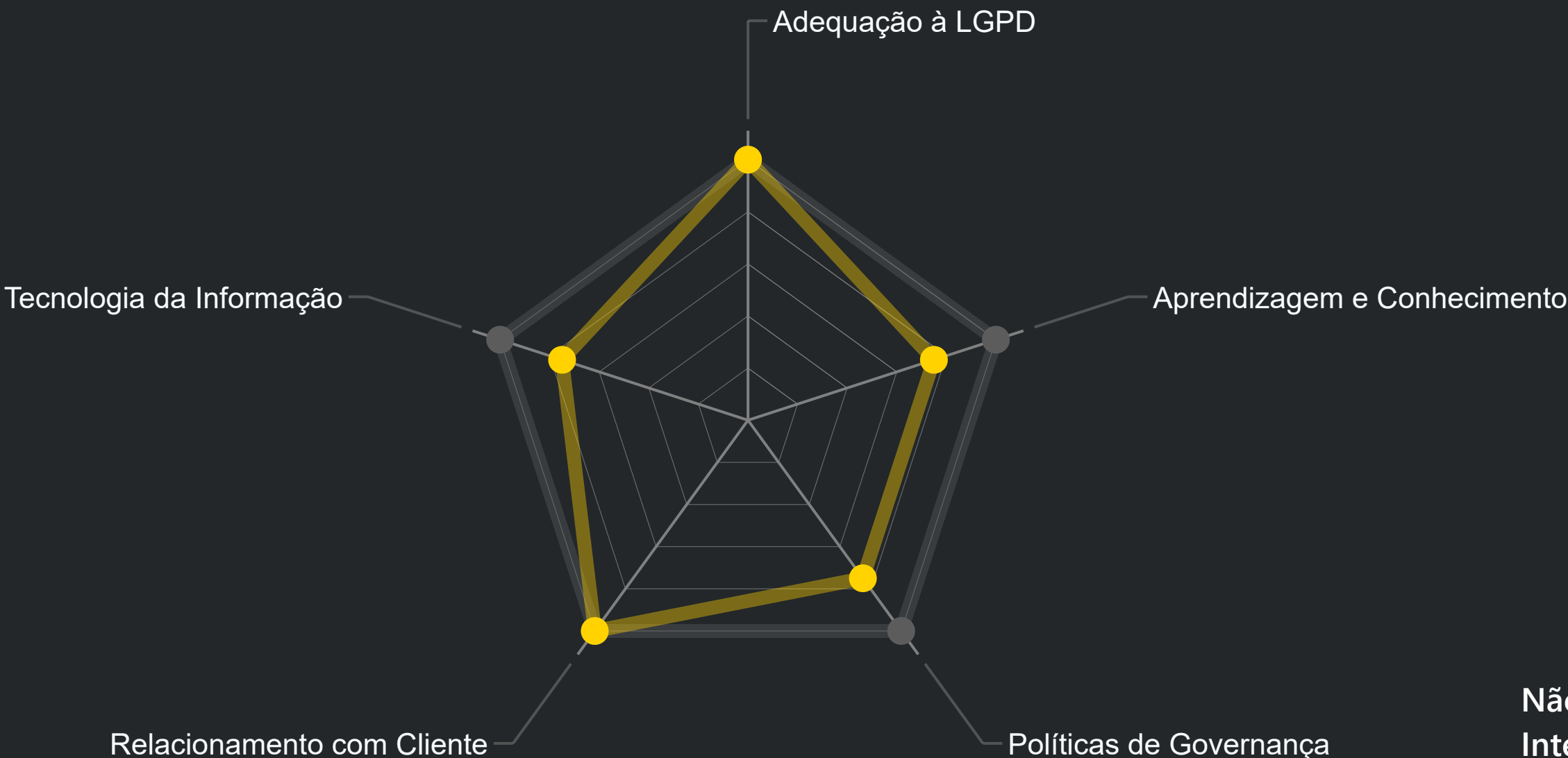
Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Armazenamento de Dados com os colaboradores
Não realiza testes de restore periodicamente
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção das gravações.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.

Não informou como é realizado o compartilhado de dados pessoais recebidos pelas Ifs aos subs/parceiros.



Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por toda a base de subs/parceiros.

Pontuação Final

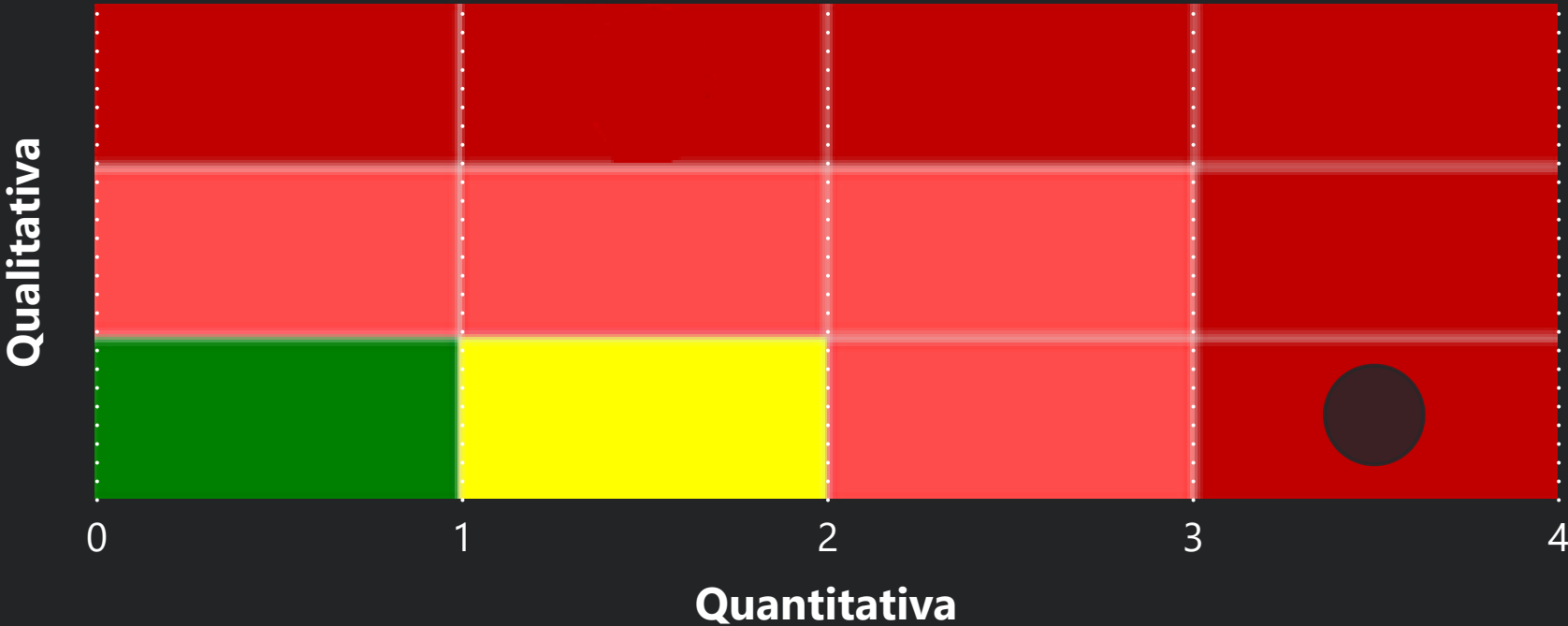
89%

Parcialmente conforme



Classificação

2024



Processos TJ

157

Processos TRF,
STJ, STF

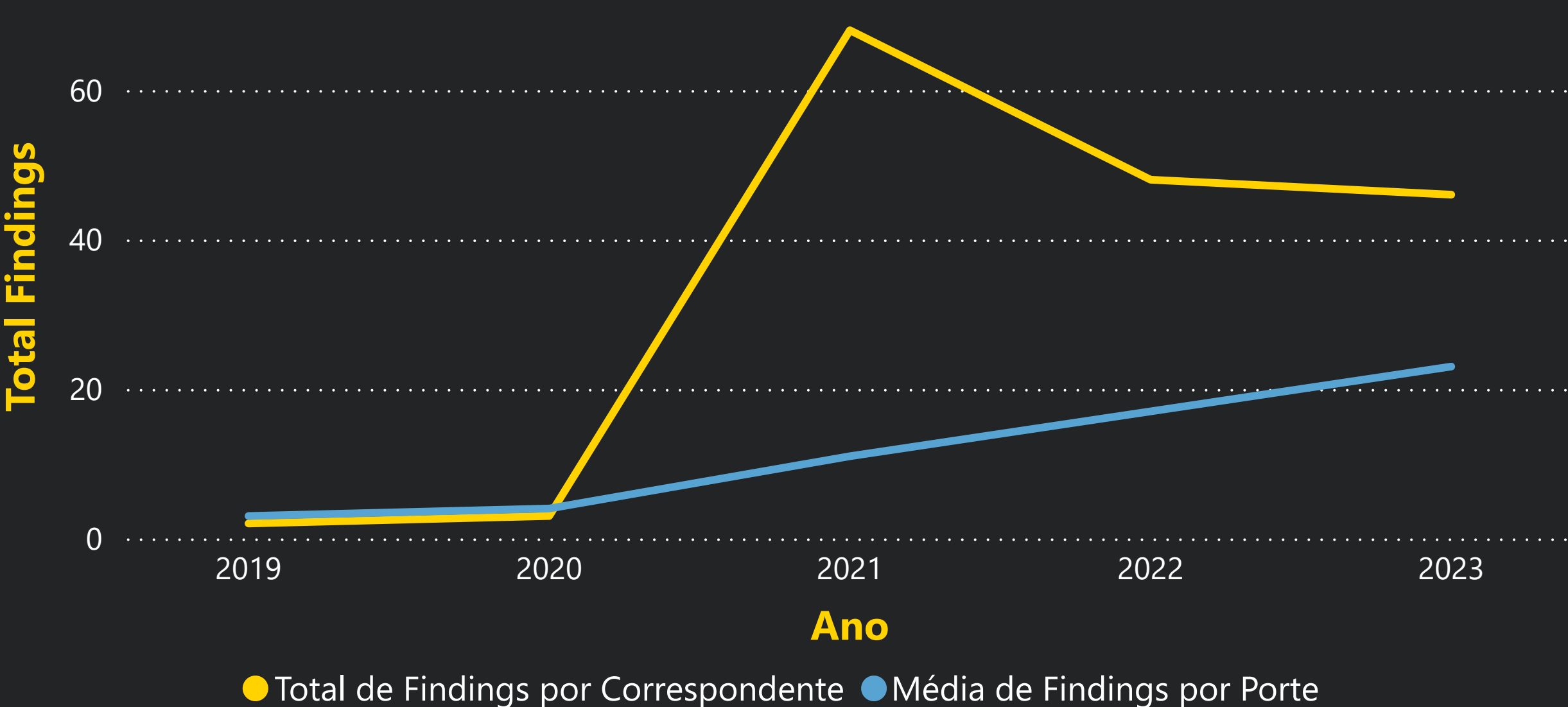
10

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Crítico

O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.

Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

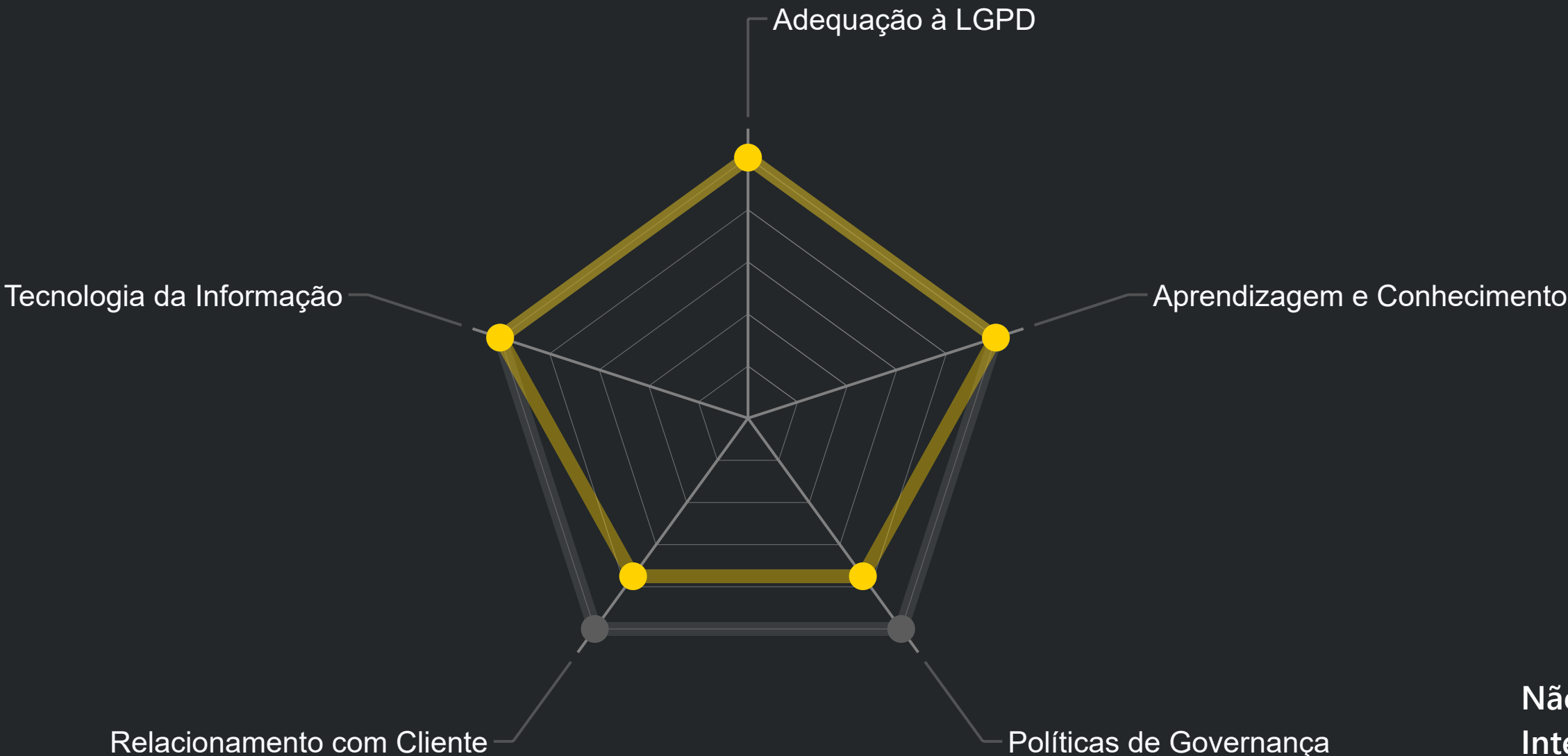
Pontuação Final

91%

Em conformidade

Não identificamos controle de revogação de acessos
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.



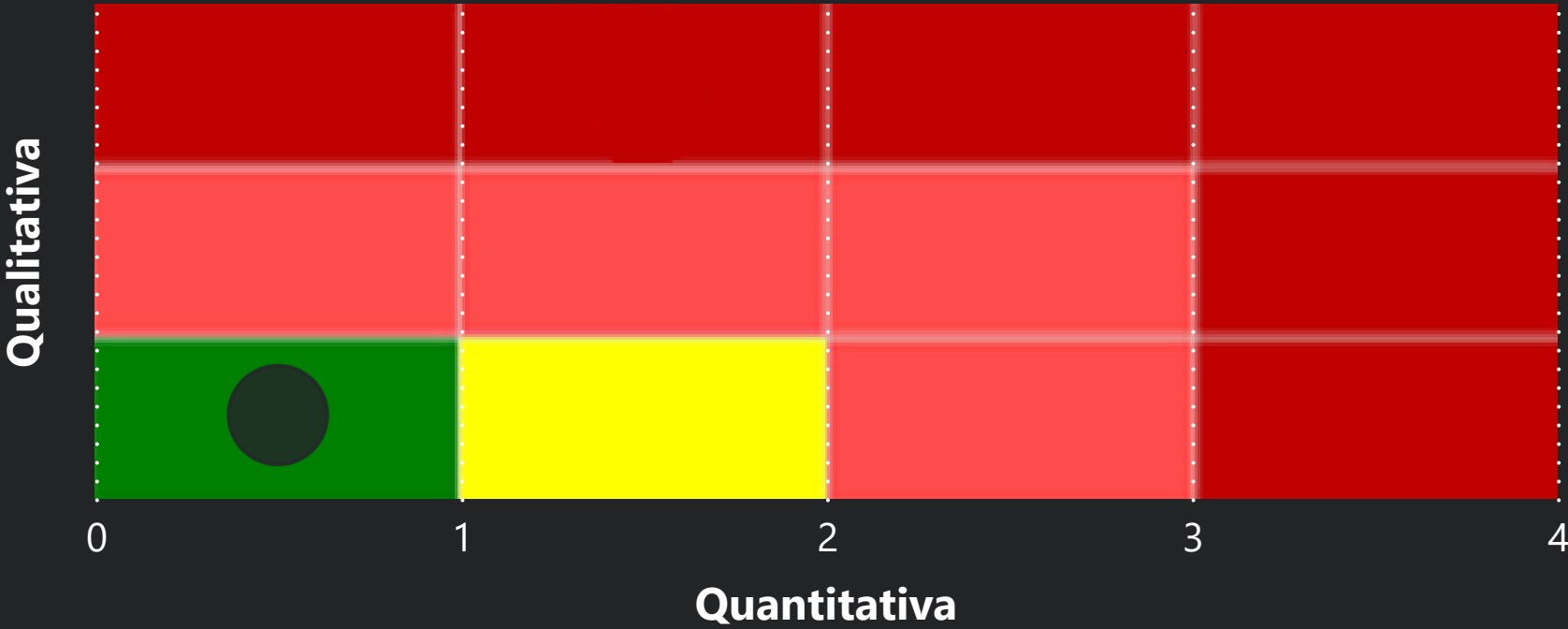
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por seus subs/parceiros
Não disponibilizou lista de subs/parceiros.



Classificação

2024



Processos TJ

7

Processos TRF,
STJ, STF

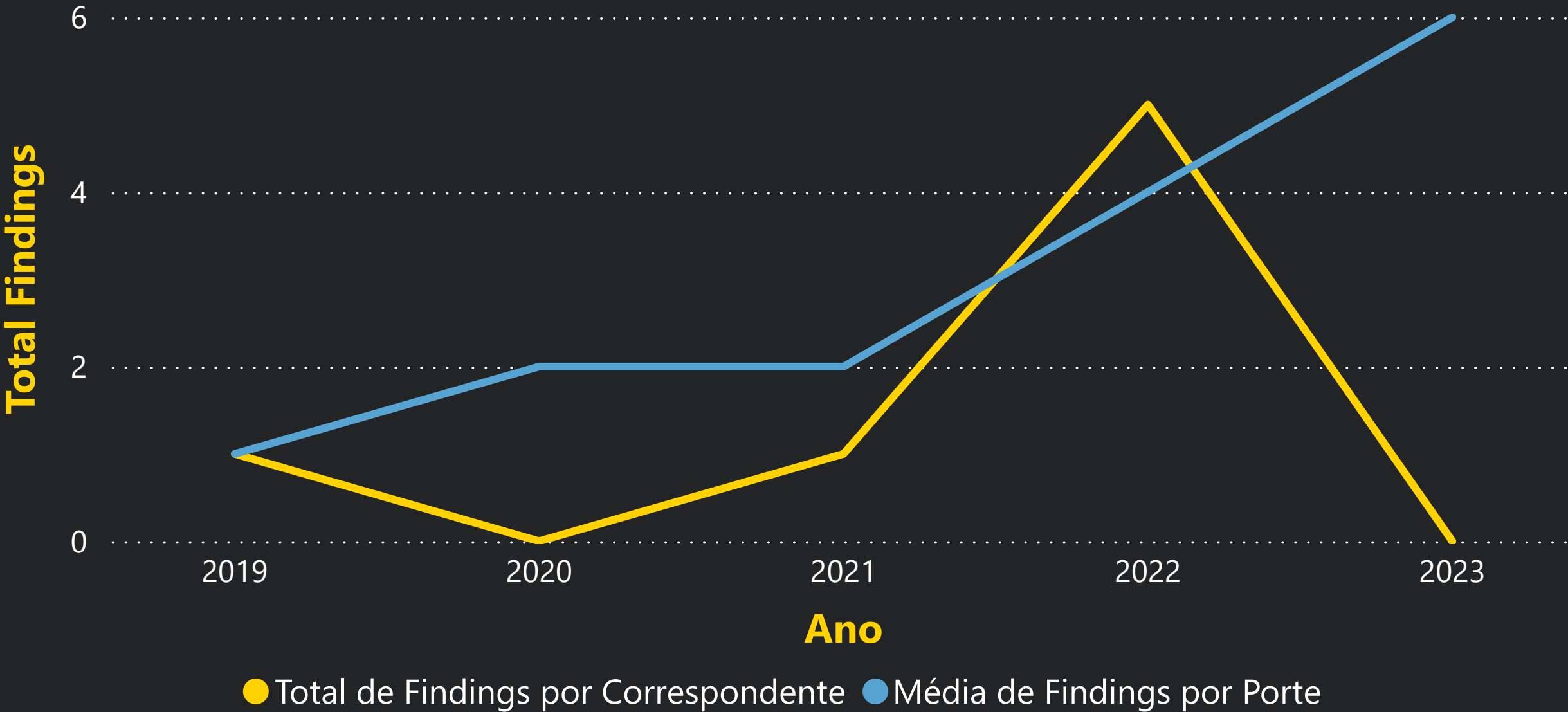
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

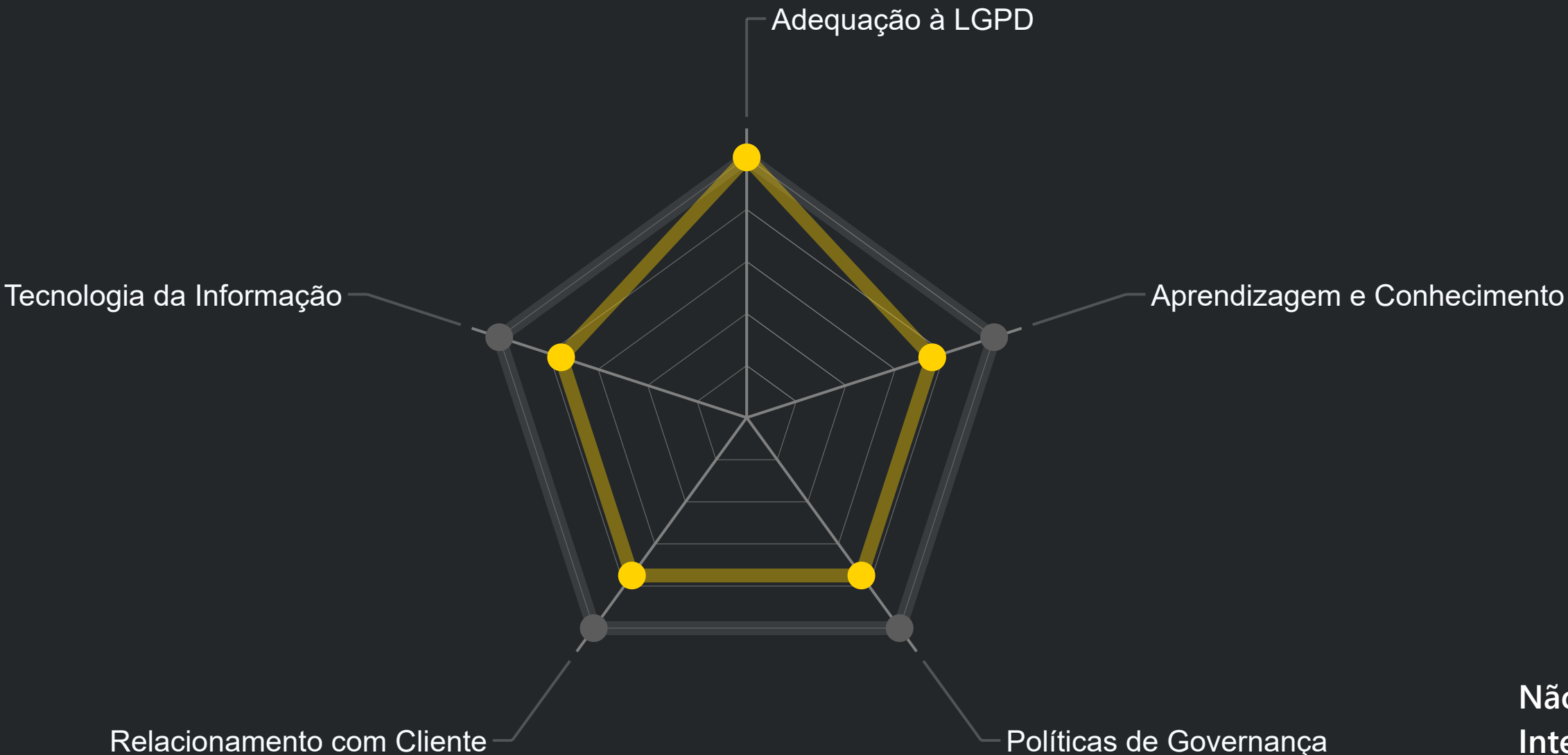


| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não identificamos controle de revogação de acessos/não compartilhamento de usuários/gestão de incidentes/monitoramento de acesso remoto
Não possui Data Center
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups
Não possui criptografia habilitada
Não foi possível identificar o gerenciamento de acesso do diretório (pastas do computador).

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Scripts de atendimento não possuem todo o conteúdo obrigatório
Não compartilha o roteiro operacional de todas as lfs com as quais atua
Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta de todas as lfs com as quais atua.

Não possui termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não disponibilizou lista de subs/parceiros
Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgada exclusivamente aos colaboradores da área de fraude.

Pontuação Final

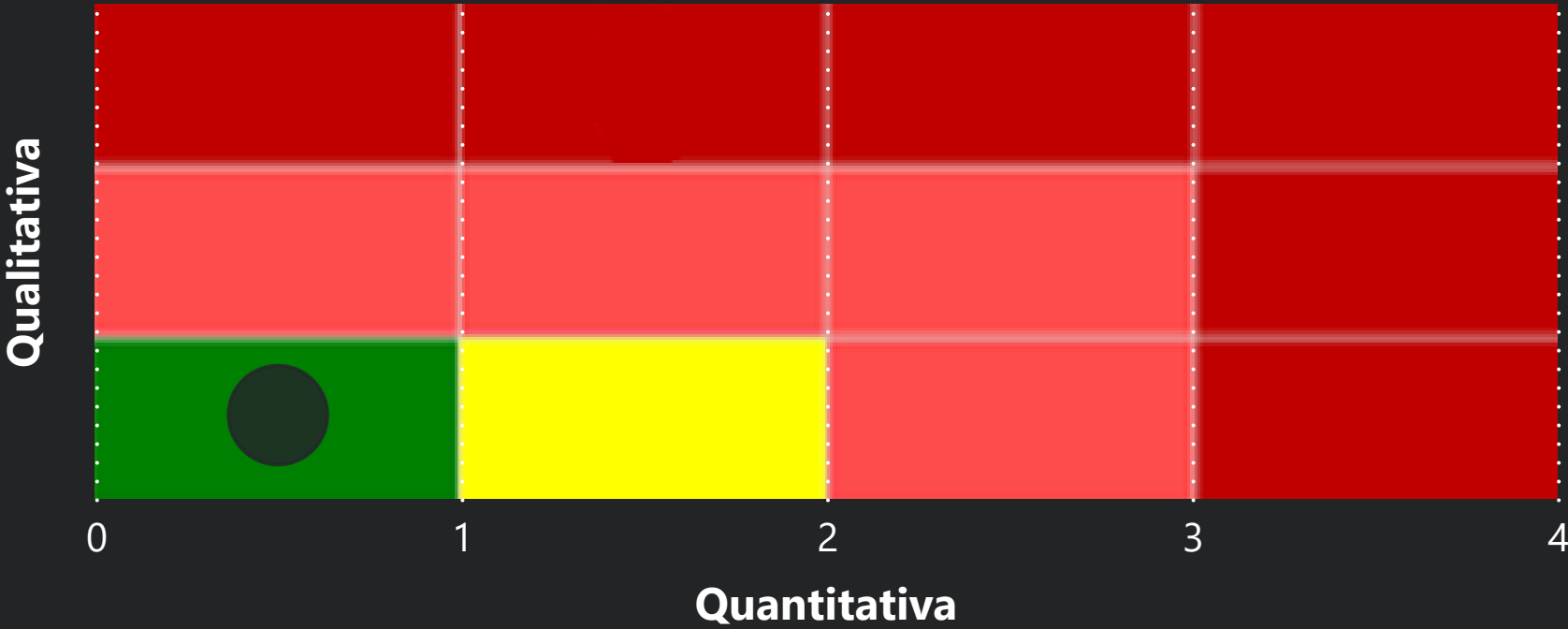
83%

Parcialmente conforme



Classificação

2024



Processos TJ

4

Processos TRF,
STJ, STF

0

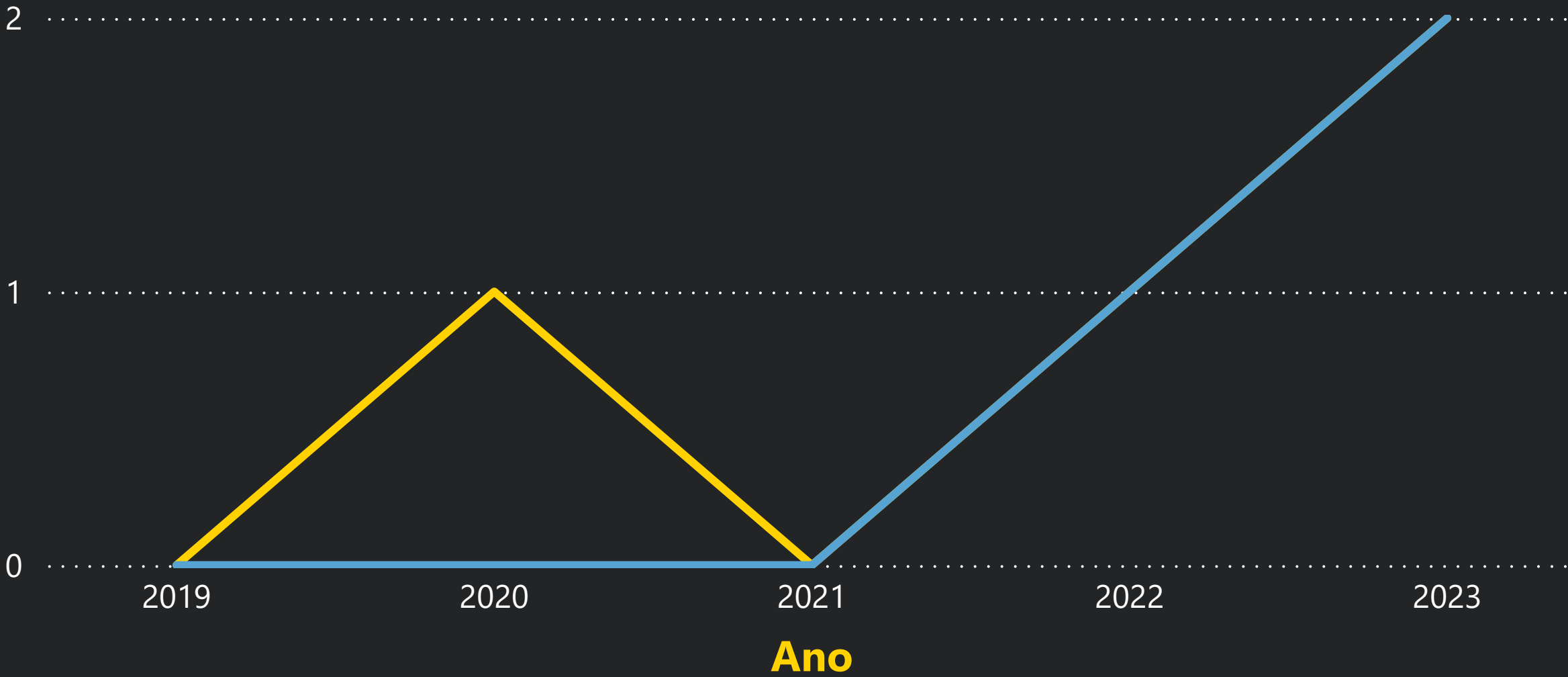
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

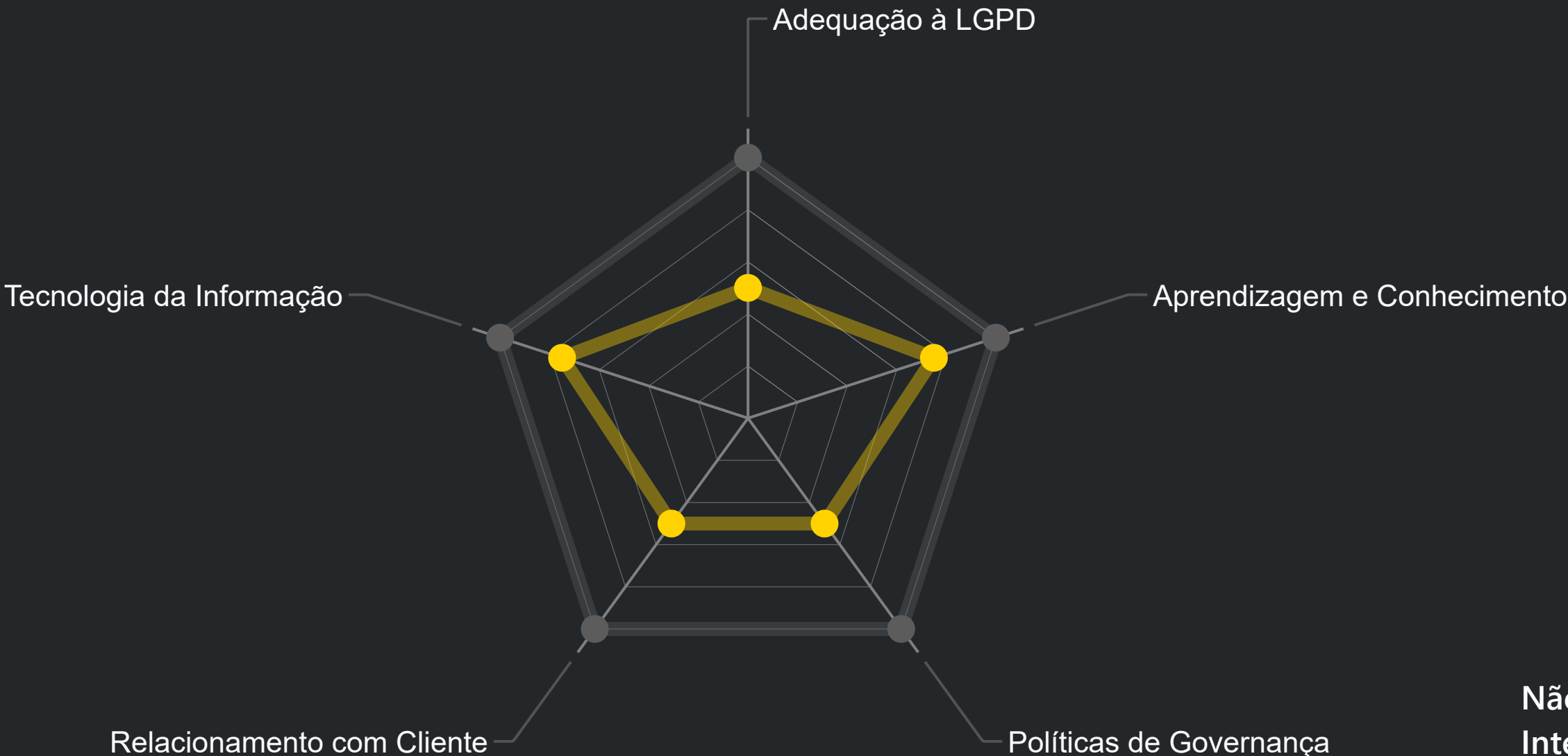
Não identificamos controle de concessão de acessos
Não armazena os logs de banco de dados por 1 ano, período mínimo esperado
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups
Não foi possível identificar o gerenciamento de acesso do diretório (pastas do computador) e gravações realizadas/recebidas.

Não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe não estão sendo contatados
Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta das Ifs com as quais atua
Não possui procedimento definido para orientação ao cliente sobre os Canais de Atendimento das IFs
Não possui indicadores para medir a qualidade do atendimento
Não compartilha o roteiro operacional de todas as Ifs com as quais atua.

Não possui termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui controle completo que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não foi possível identificar na Política de Privacidade de Dados todo o conteúdo obrigatório.

Não foi possível identificar na Política de Treinamento o cronograma previsto para o ano
Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos colaboradores.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgada exclusivamente aos colaboradores da área de fraude
documento formalizado de prevenção à fraude divulgados a todos colaboradores não possui todo o conteúdo obrigatório.



Pontuação Final

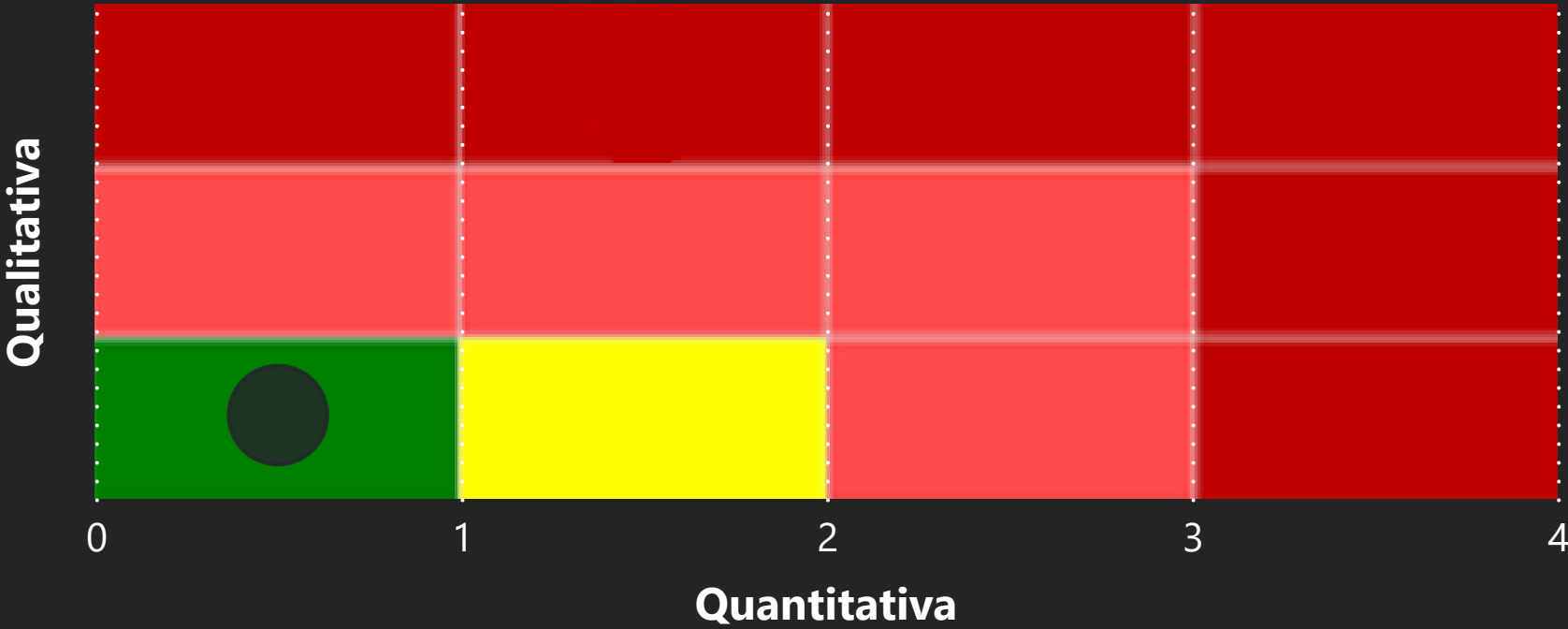
75%

Parcialmente conforme



Classificação

2024



Processos TJ

11

Processos TRF,
STJ, STF

0

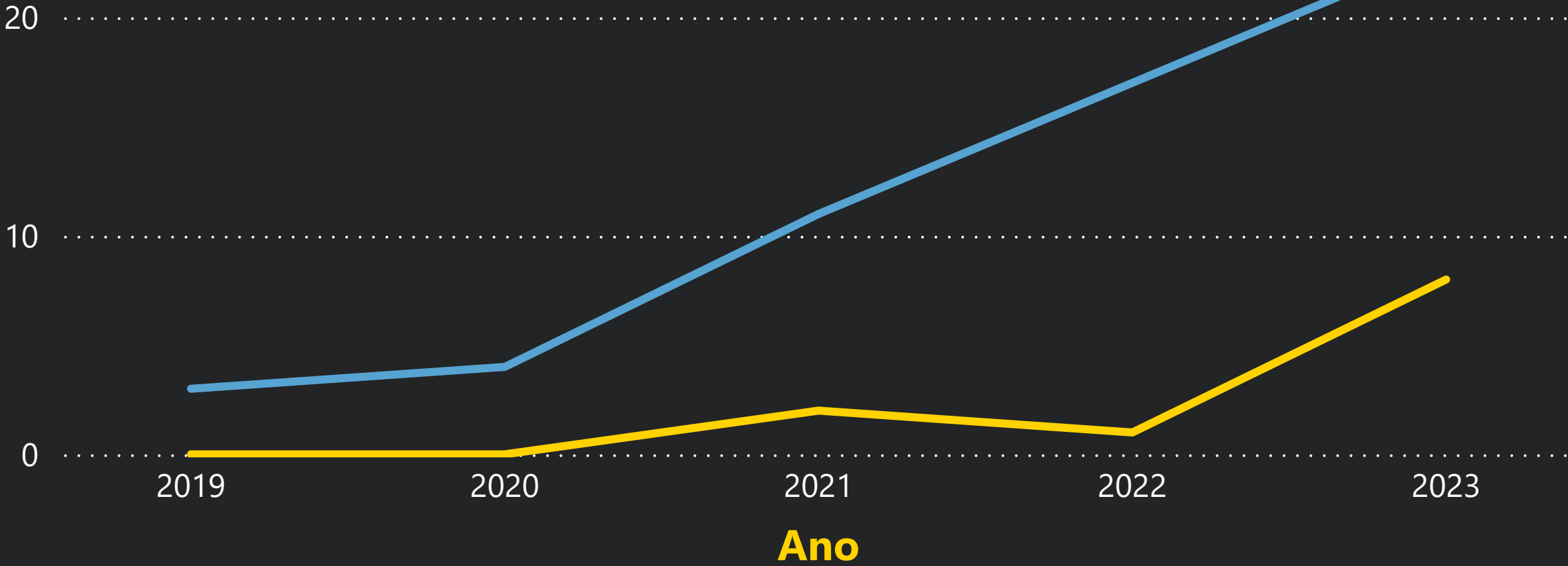
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

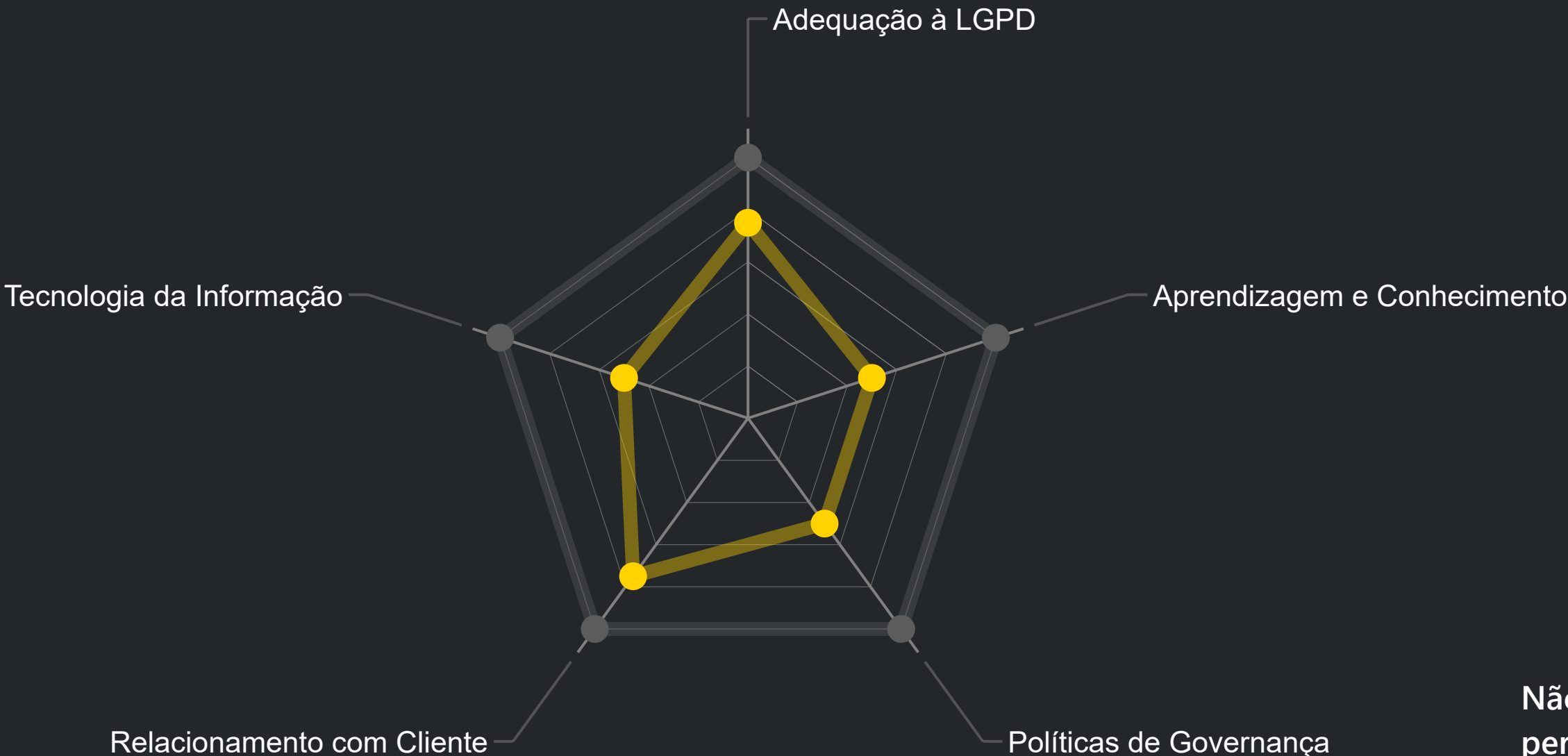
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.

Pontuação Final

76%

Parcialmente
conforme

Não identificamos controle de contas genéricas/privilegiados/revisão de acessos/firewall/parâmetros de senha/não compartilhamento de usuários/restore/gerenciamento de acesso do diretório
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados
Política de Treinamento não aborda controle de presença e critérios para avaliação de absorção de conhecimento.

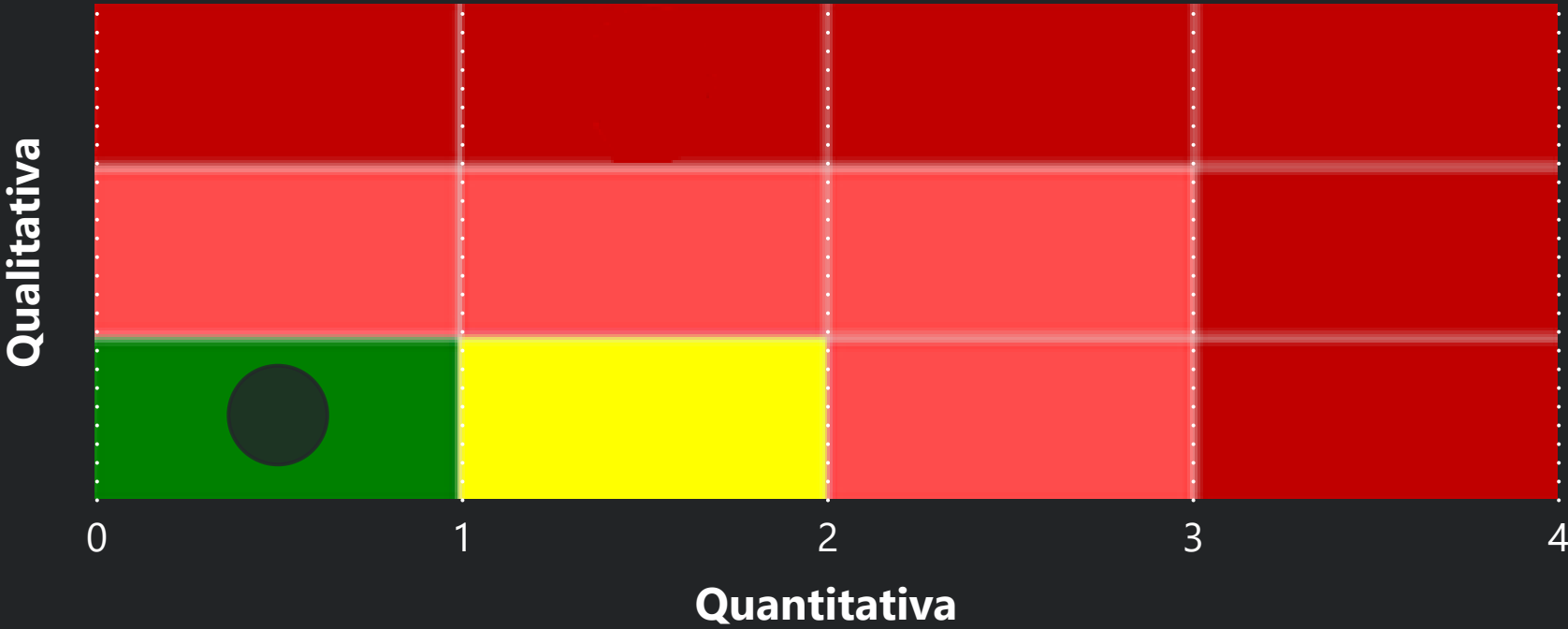
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não evidenciou procedimentos de análises e o acompanhamento dos resultados dos indicadores comerciais
Não evidenciou repassar a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros com a frequência máxima de 15 dias.

Não evidenciou elaborar demonstrações financeiras periódicas
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por seus subs/parceiros
Não evidenciou o procedimento completo para elaborar relatórios para conferência do recebimento de comissões das IFs que atua e do pagamento das comissões aos colaboradores e subs/parceiros.



Classificação

2024



Processos TJ

2

Processos TRF,
STJ, STF

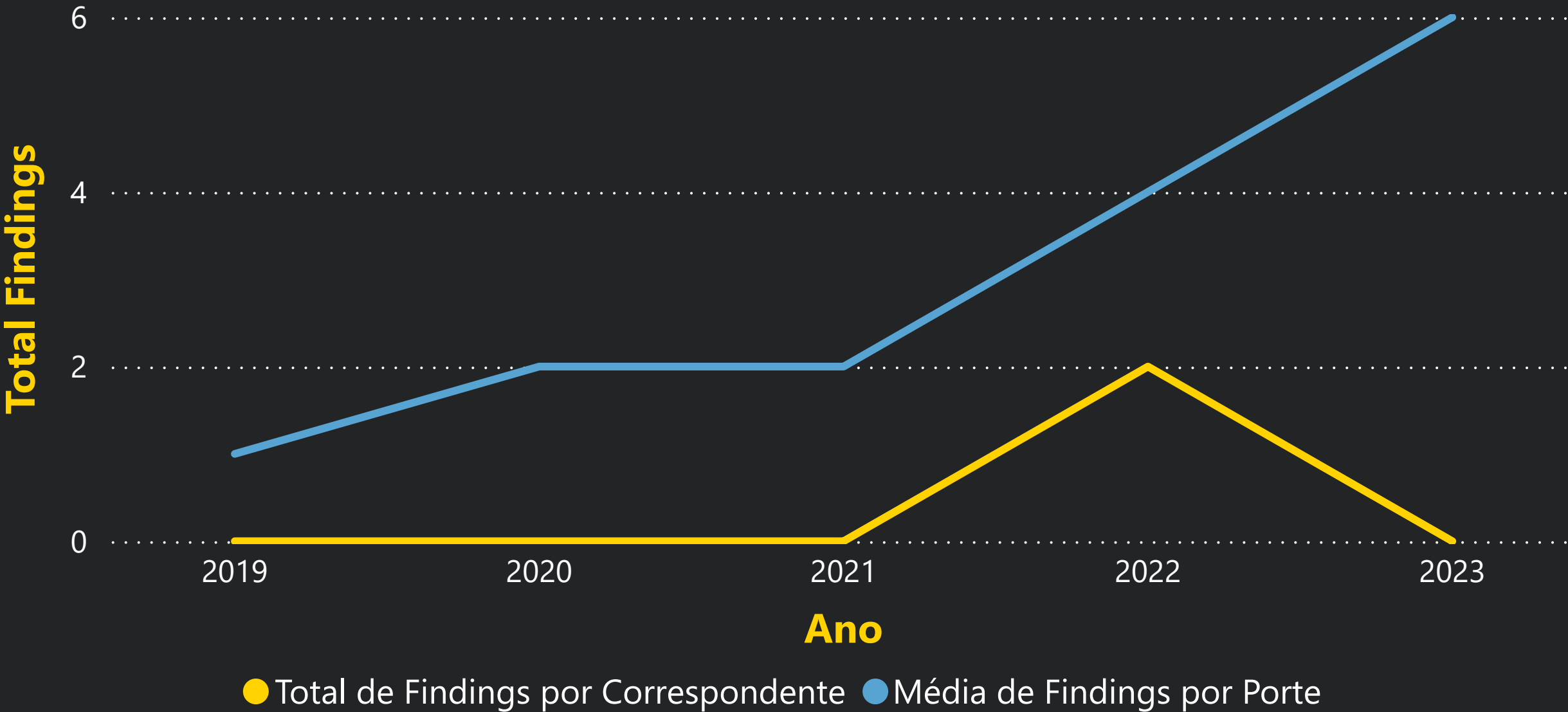
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

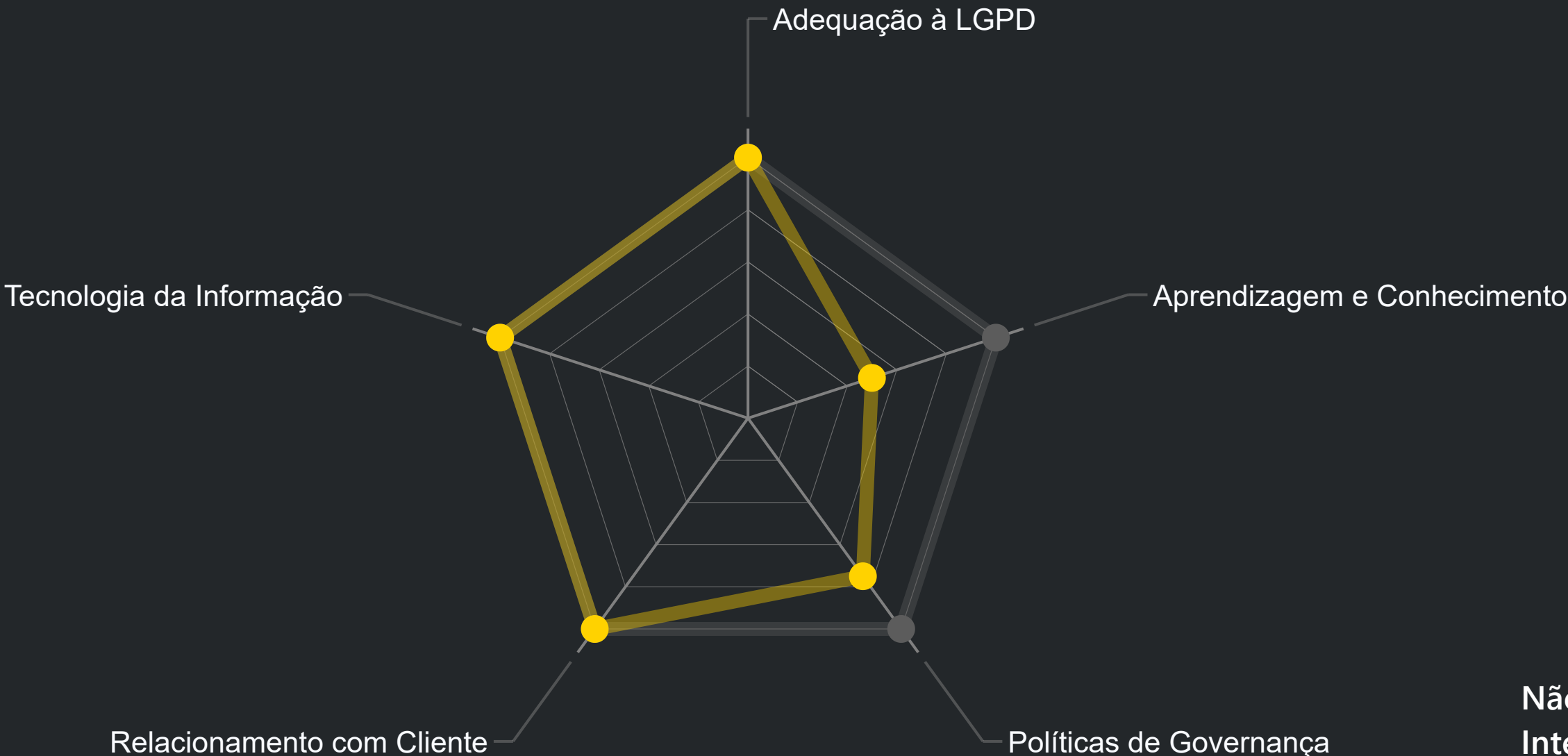
Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não possui Inventário de tratamento de dados.

Não identificamos controle de revogação de acessos
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não possui controle de acesso e monitoramento do Data Center
Não foi possível identificar na Política de Acesso Remoto todos os temas considerados mínimos
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups
Não realiza teste restore periodicamente.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta de todas as Ifs com as quais atua.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por seus subs/parceiros.

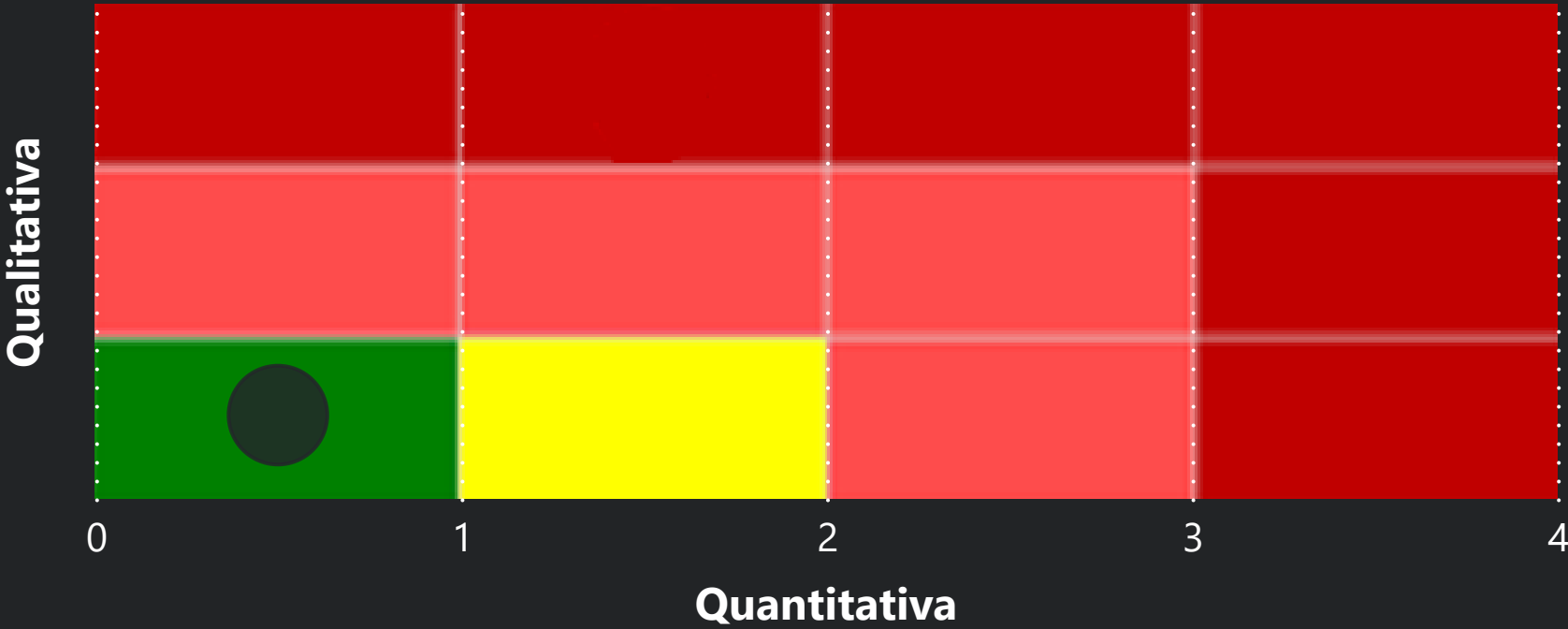
Pontuação Final

87%

Parcialmente conforme

Classificação

2024



Processos TJ

0

Processos TRF,
STJ, STF

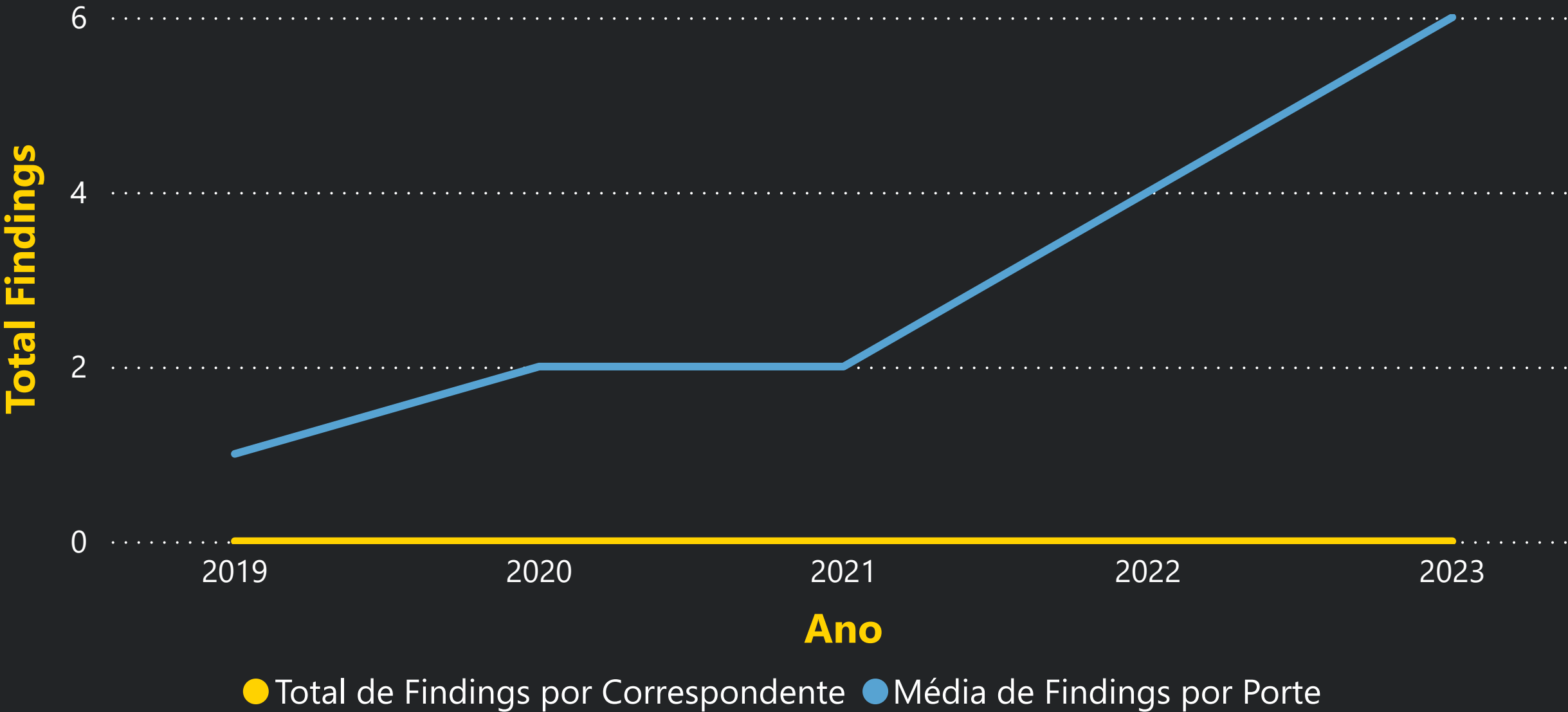
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Não foram identificados findings para o Correspondente nos últimos 5 anos.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

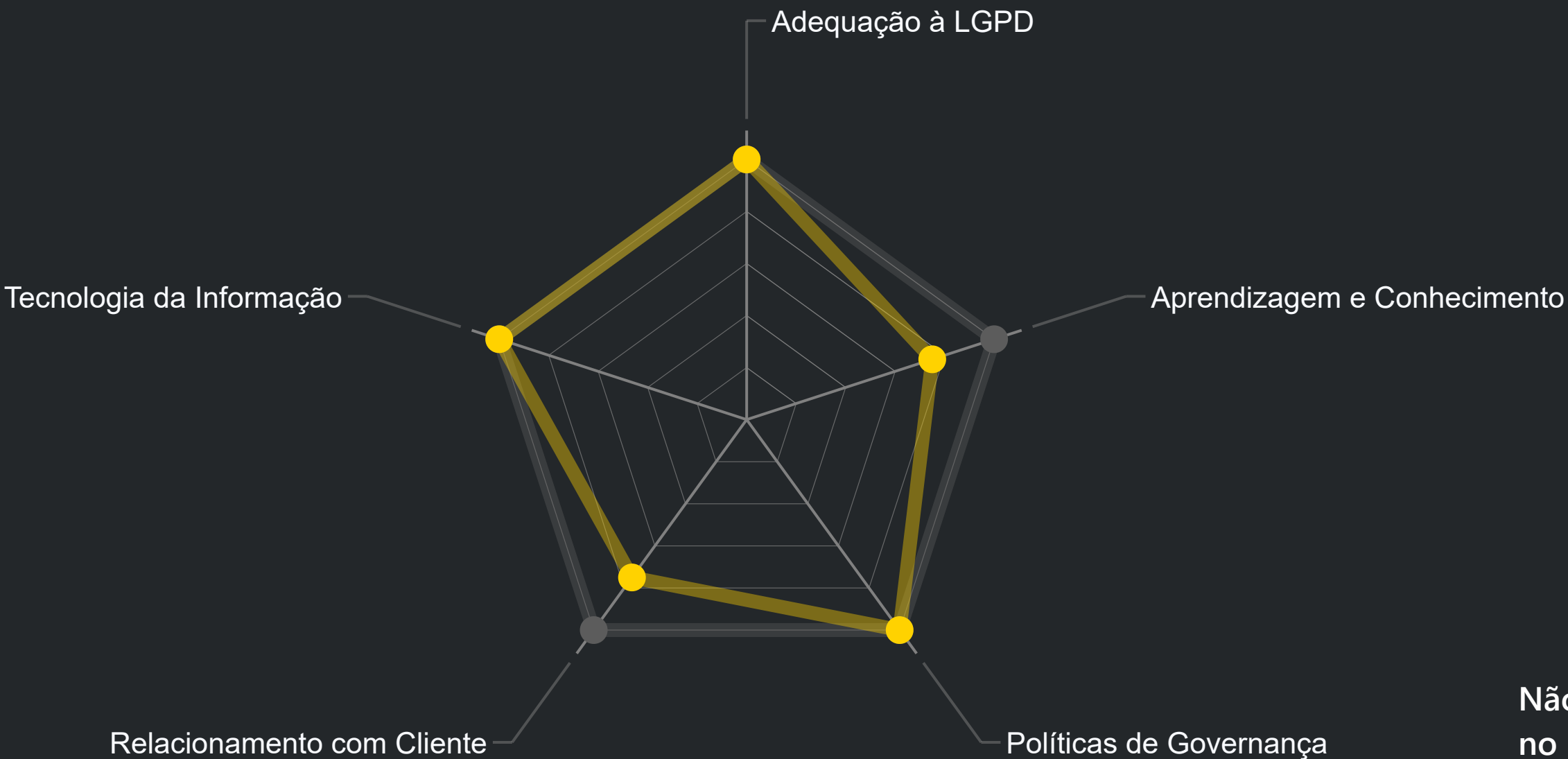


| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não identificamos controle de revogação de acessos/resposta à incidentes
Não armazena as mídias de backup e as gravações por 5 anos, período mínimo esperado.

Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não foi possível identificar o compartilhamento do Script.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.



Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados.

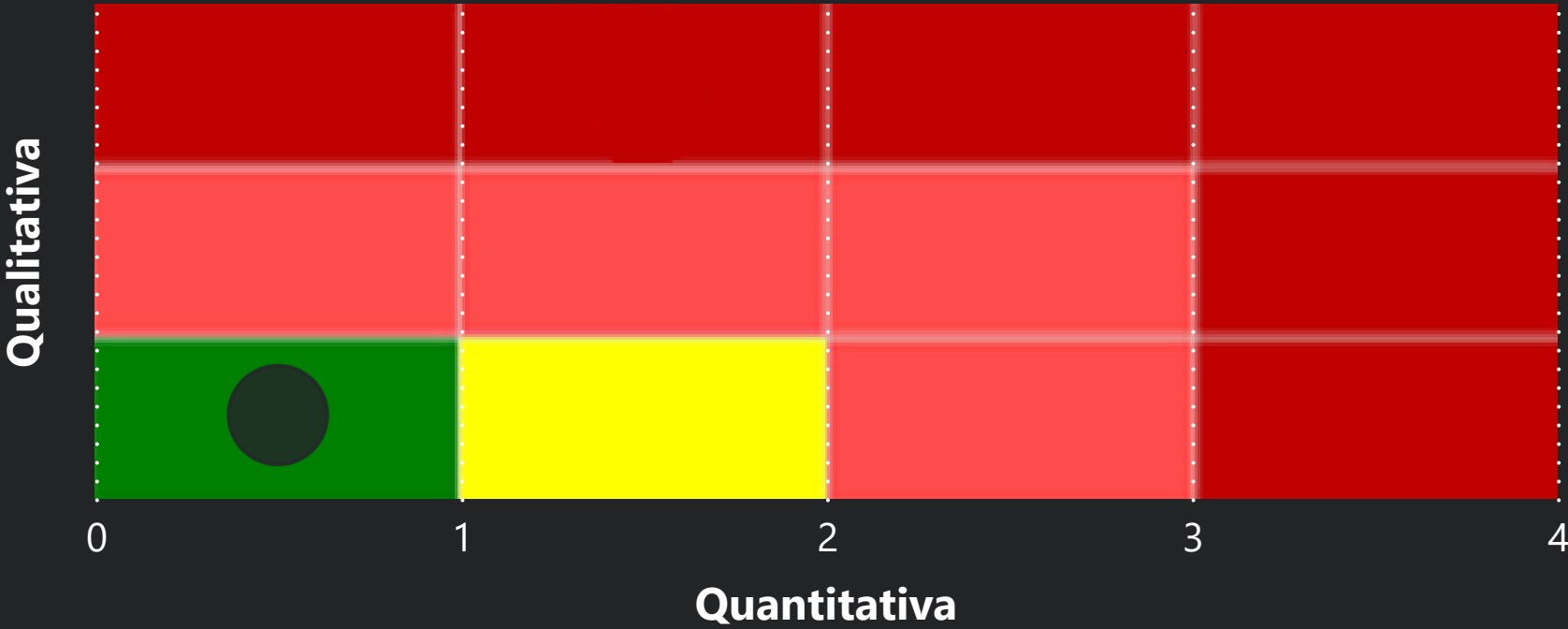
Não possui critérios de penalização às infrações identificadas no monitoramento periódico dos subs/parceiros.

Pontuação Final
92%
Em conformidade



Classificação

2024



Processos TJ

28

Processos TRF,
STJ, STF

1

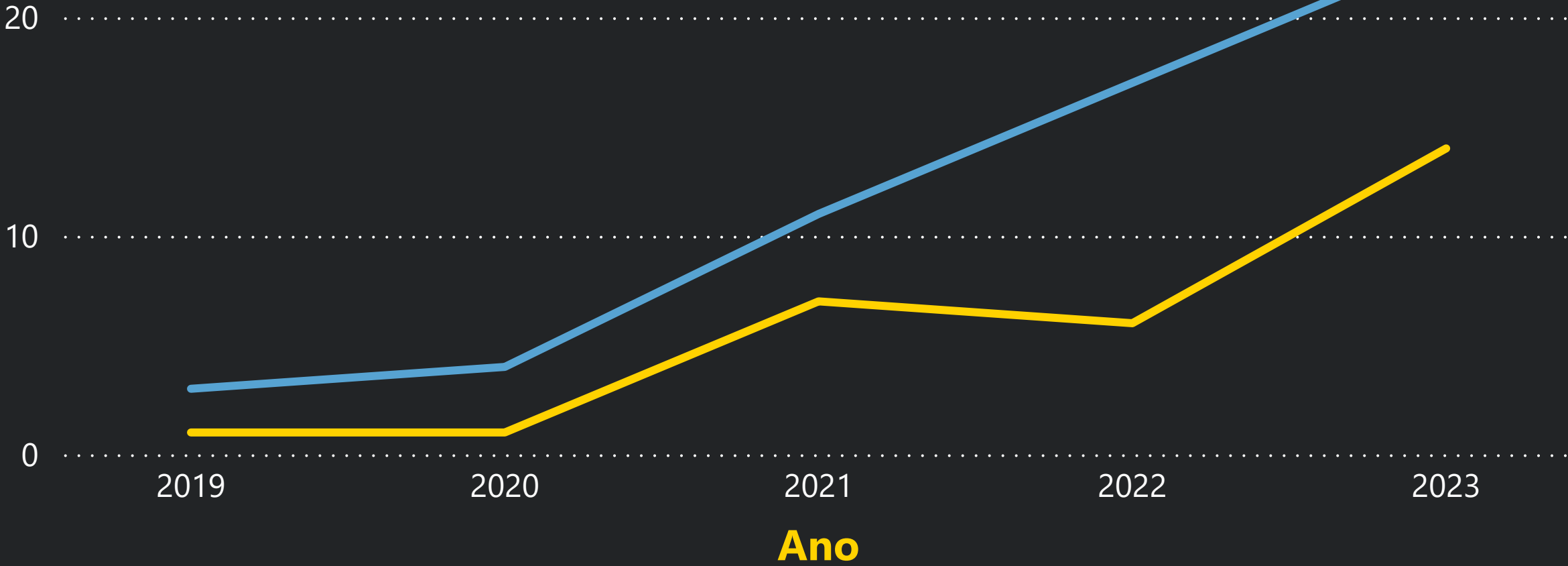
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

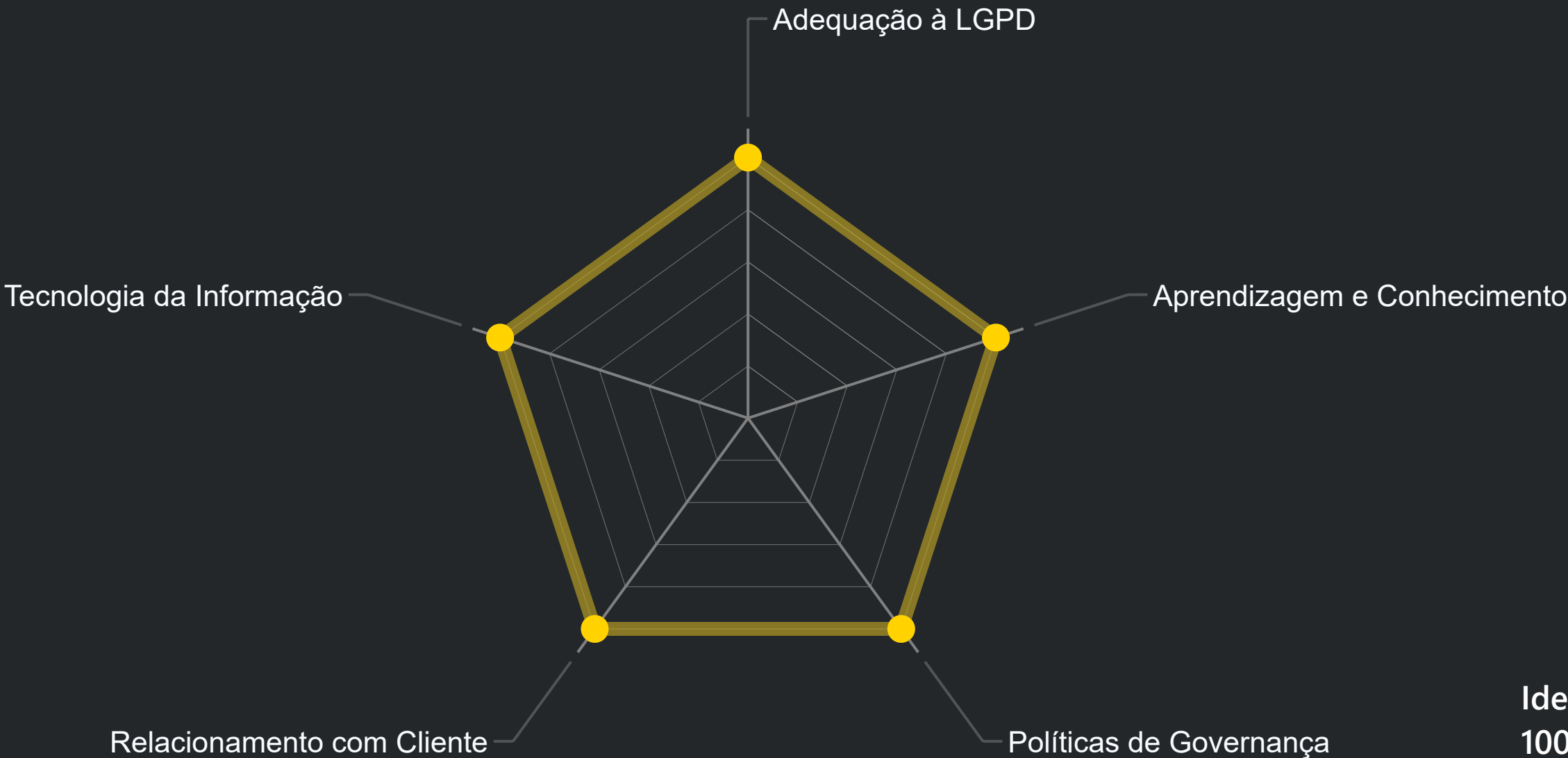
Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Políticas de Governança está 100% em conformidade.



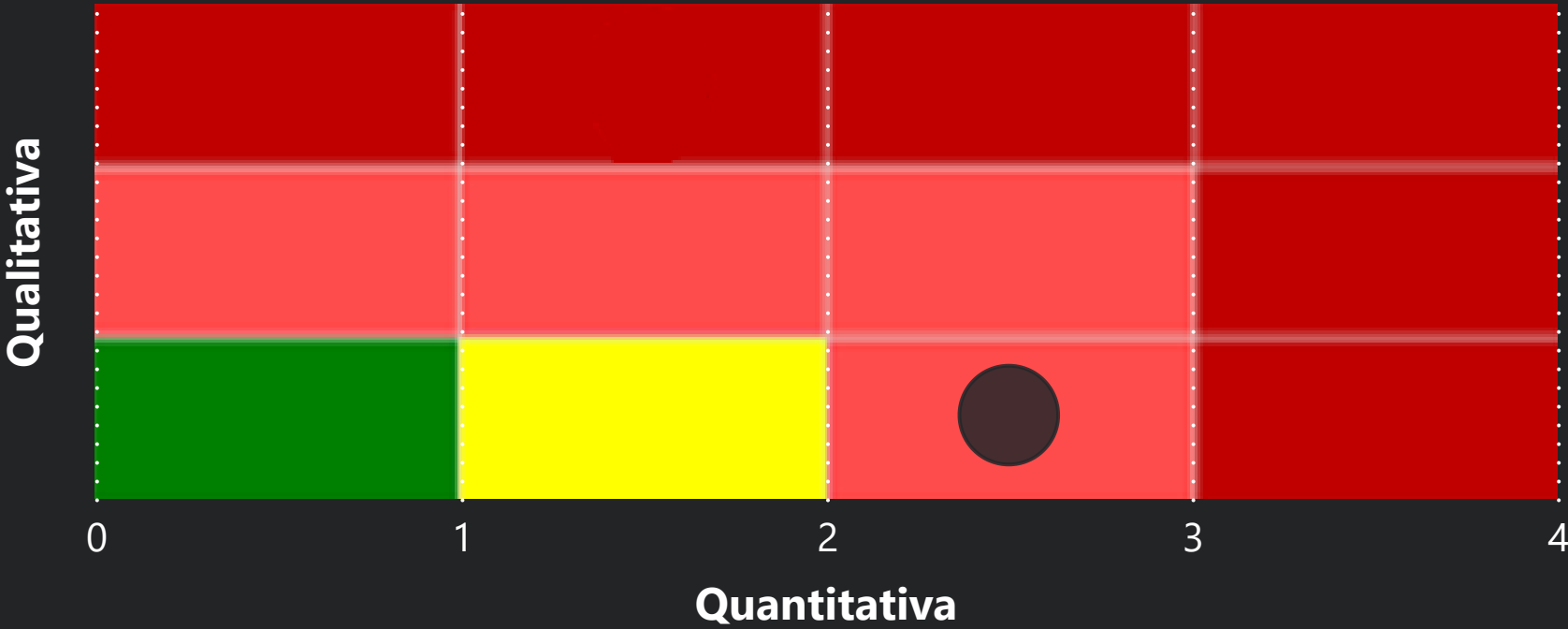
Pontuação Final

100%

Em conformidade

Classificação

2024



Processos TJ

25

Processos TRF,
STJ, STF

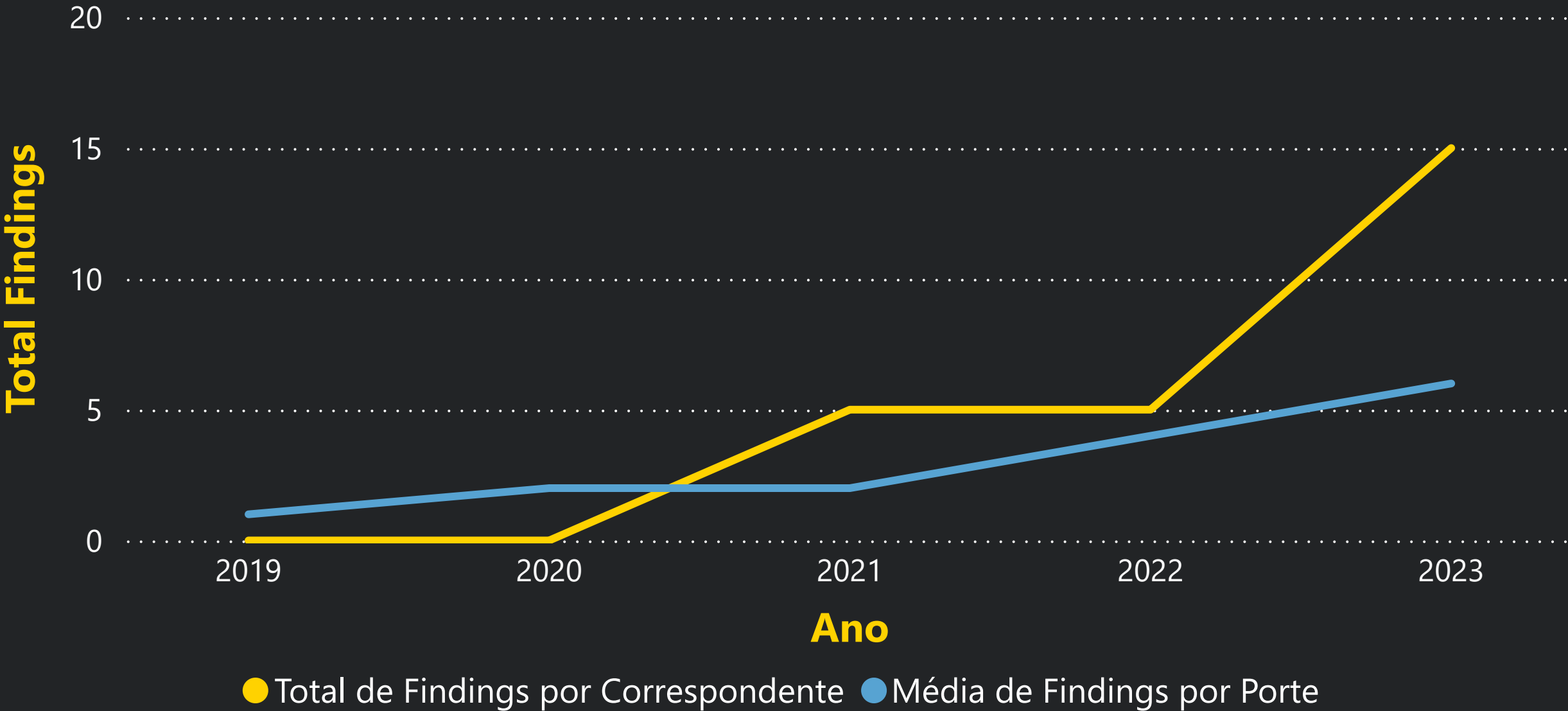
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Alto
O Correspondente possui uma quantidade de findings acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados.

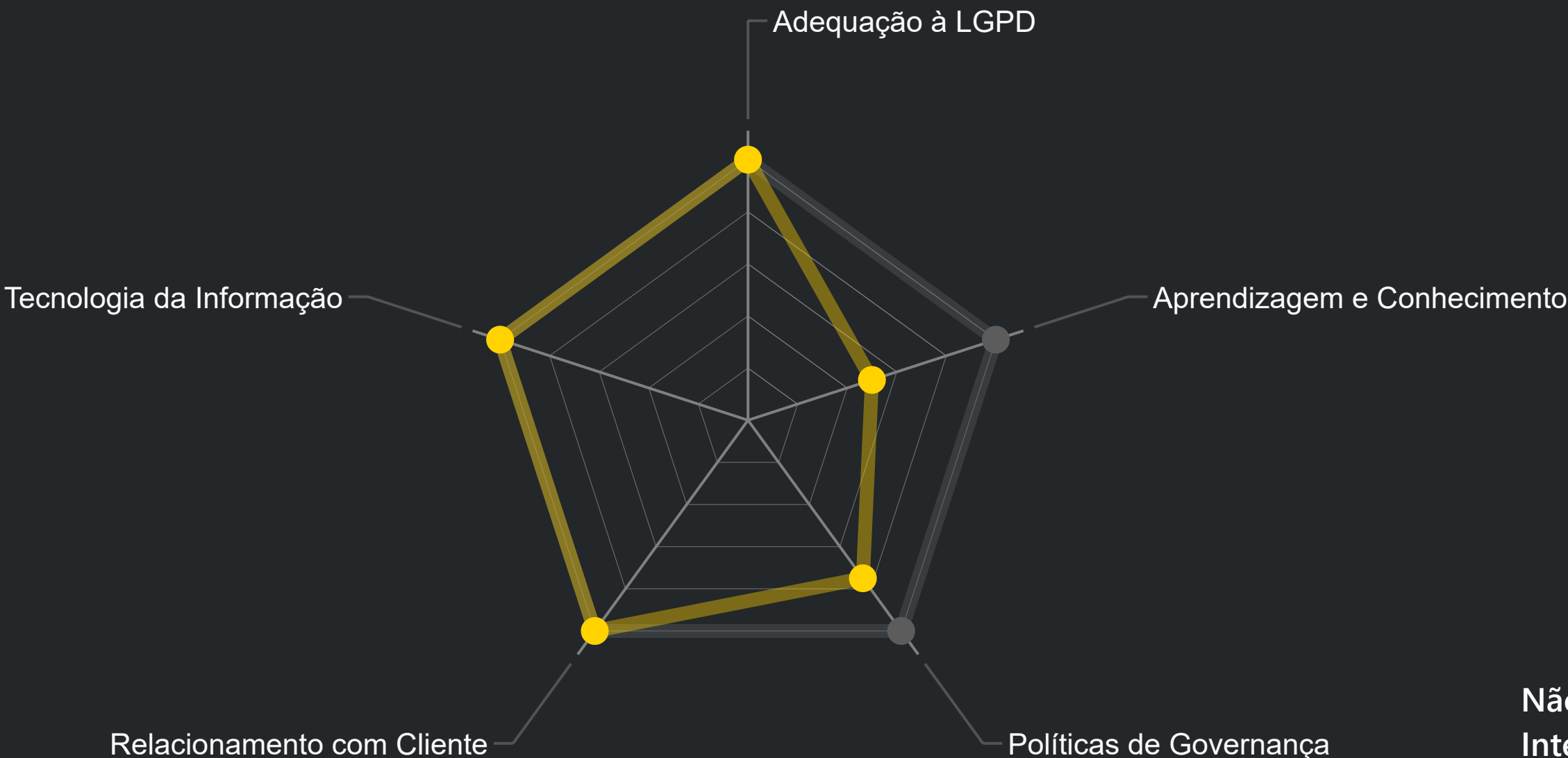
Pontuação Final

91%

Em conformidade

Não foi possível identificar na Política de Gestão de Vulnerabilidades e Armazenamento de Dados todos os temas considerados mínimos
Não foi possível identificar que o banco de dados possui trilhas de auditoria suficientes para assegurar o rastreamento de eventos.

Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta de todas as Ifs com as quais atua
Não evidenciou monitorar a atualização das bases de prospecção de todos os subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada por todos os subs/parceiros
Não possui metodologia/simulação completa para apresentação ao cliente do melhor preço praticado entre as IFs.



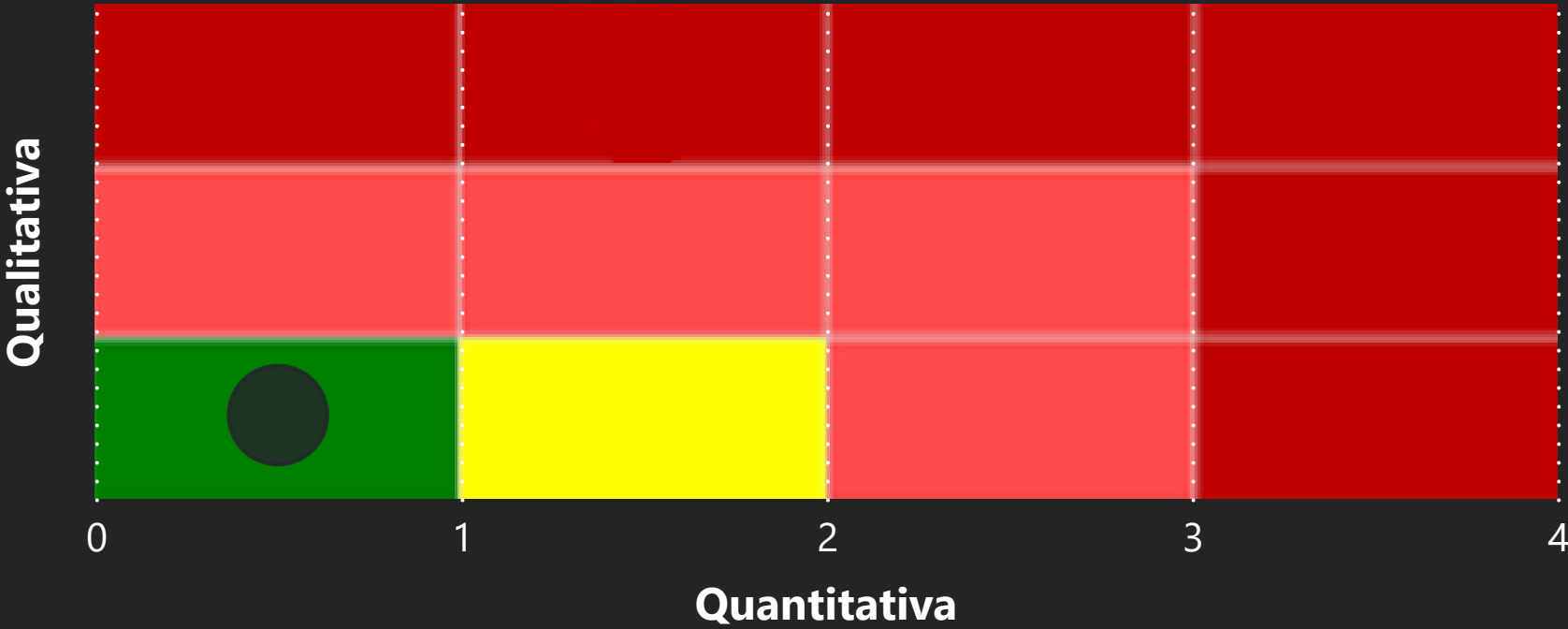
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para todas as atividades exercidas pelos subs/parceiros.



Classificação

2024



Processos TJ

3

Processos TRF,
STJ, STF

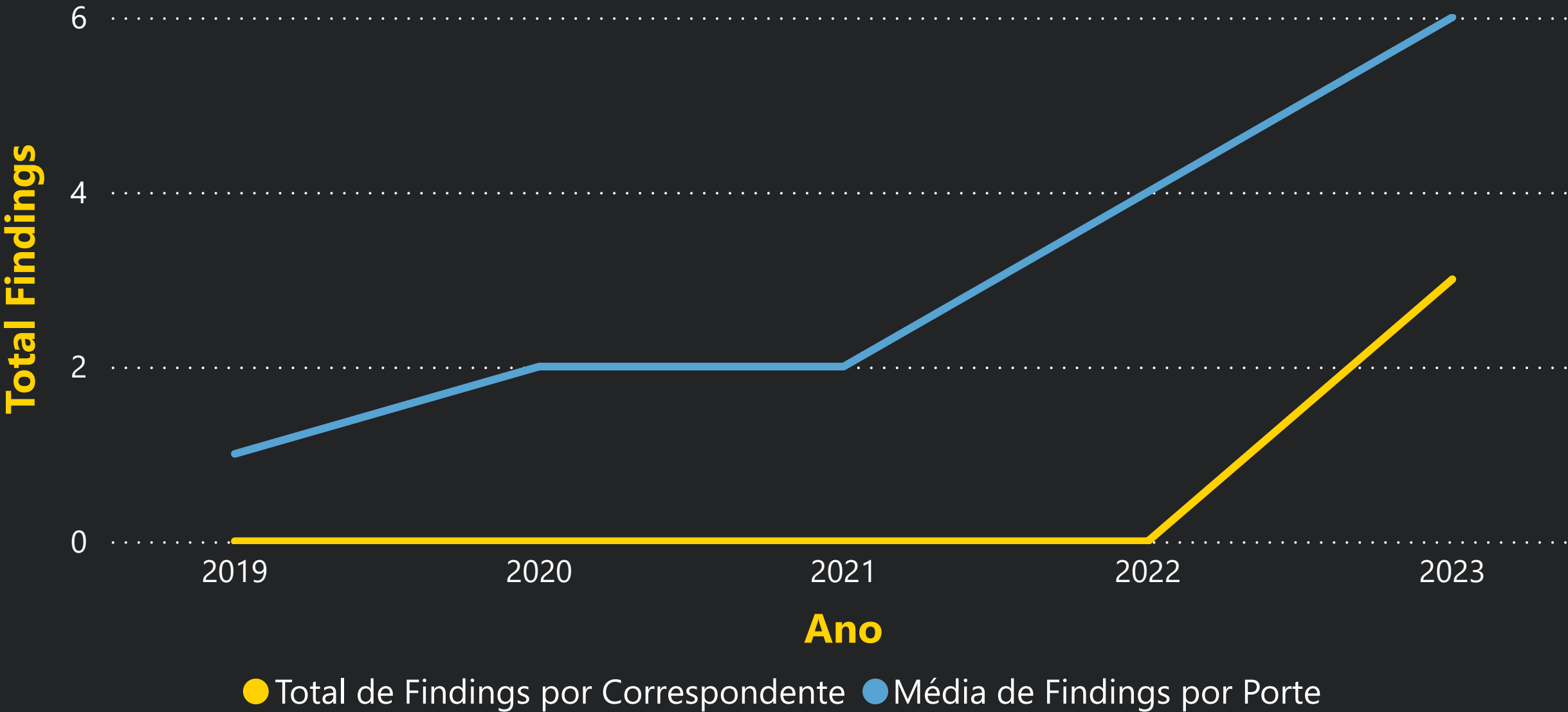
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

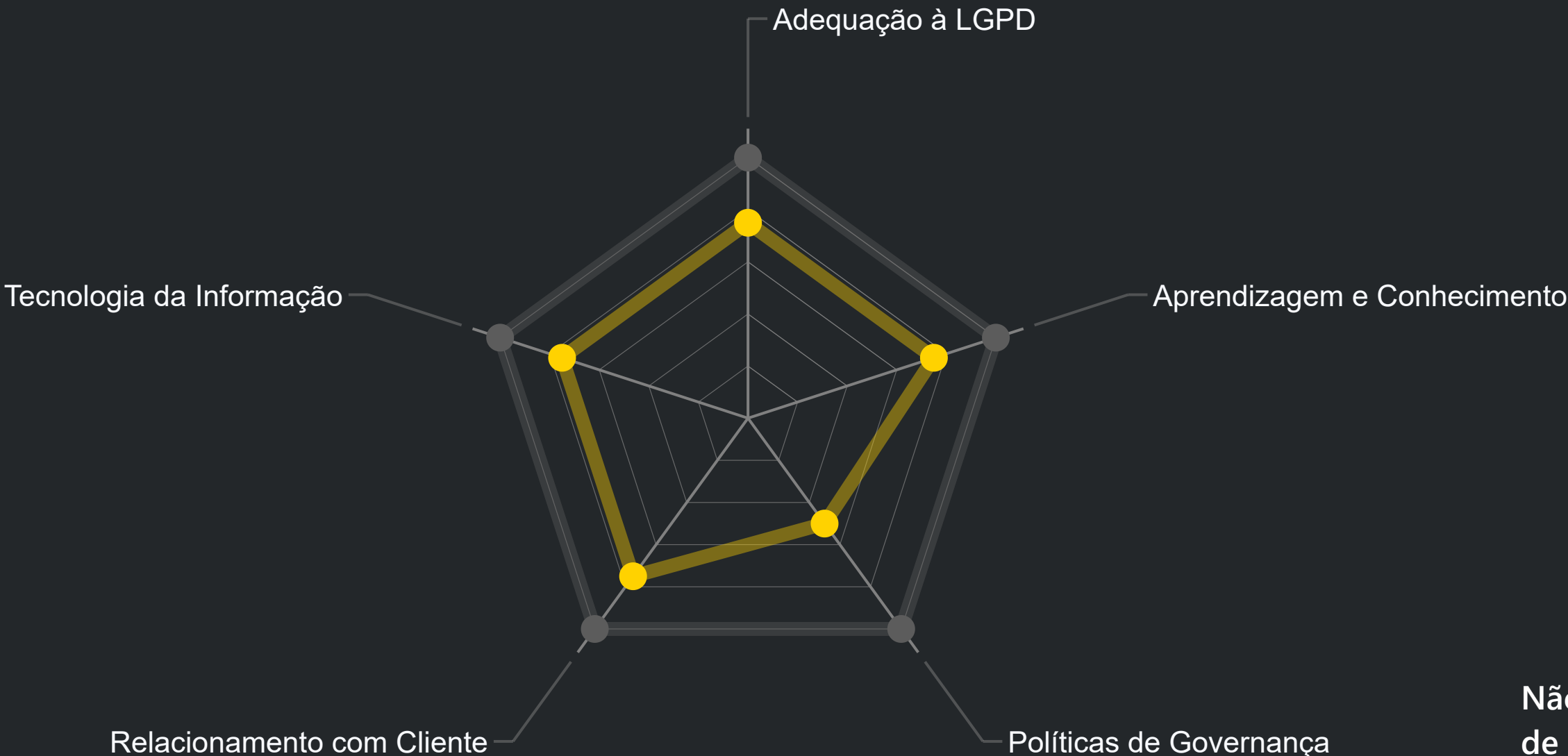
Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos, em conformidade com a LGPD
Não possui controle completo que garanta que o tratamento dos dados pessoais está limitado às finalidades específicas.

Pontuação Final

79%

Parcialmente
conforme

Não identificamos controle de acessos privilegiados/firewall/orientações a respeito de boas práticas de SI
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não identificamos Termo de Confidencialidade
Não possui política de Acesso Remoto formalizada
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups e gravações.



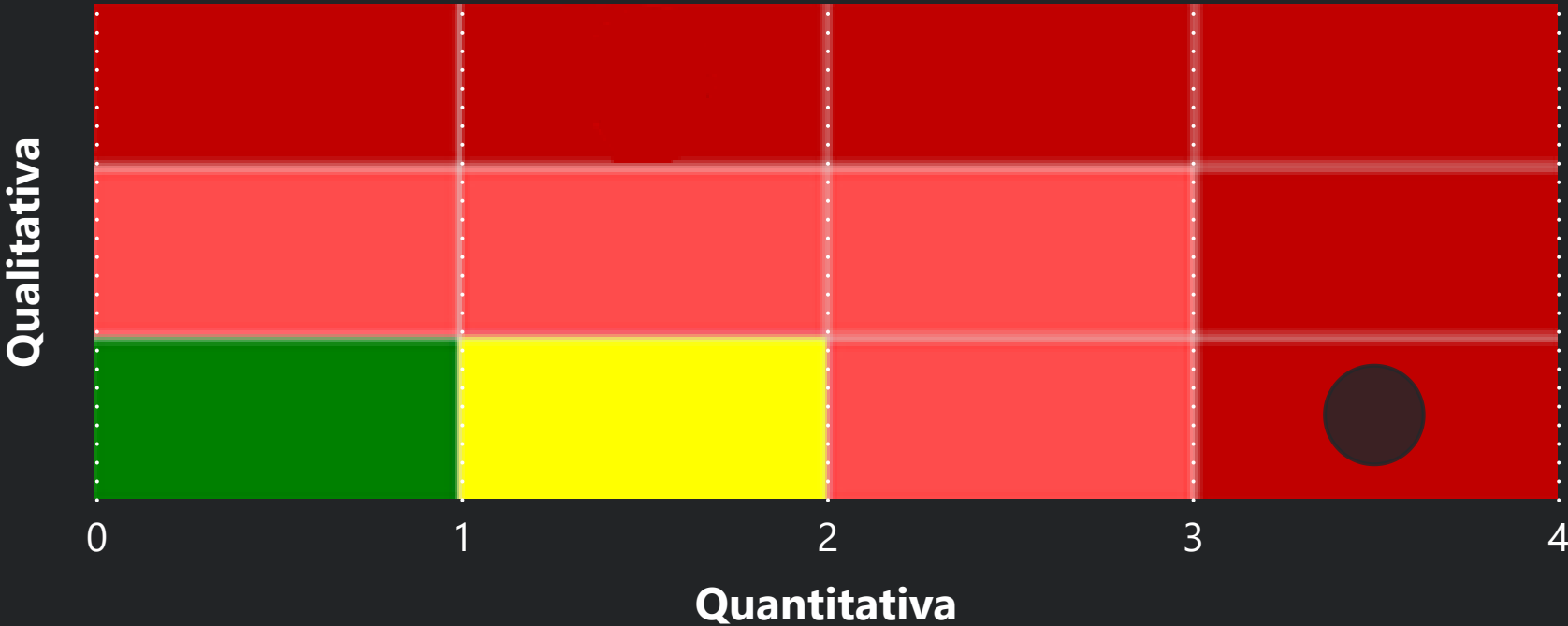
Política de Treinamentos não aborda o cronograma previsto para o ano e relação de treinamentos obrigatórios e eletivos (se houver).

Não foi possível identificar a divulgação dos Scripts
Não possui procedimento de simulação que contemple as condições aplicáveis para todas as Ifs que atua
Não possui indicadores
Não evidenciou compartilhar os roteiros operacionais de todas as Ifs que atua.

Não foi possível identificar como são realizados os processos de recebimento e pagamento de comissões e para impedir ou estornar o pagamento de comissão aos colaboradores em caso de fraude/pendência de físico
Não possui Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui controle para acompanhamento de atualização de políticas
Não possui Manual de Fraude
Não foi possível identificar procedimentos de confirmação da operação.

Classificação

2024



Processos TJ

16

Processos TRF,
STJ, STF

1

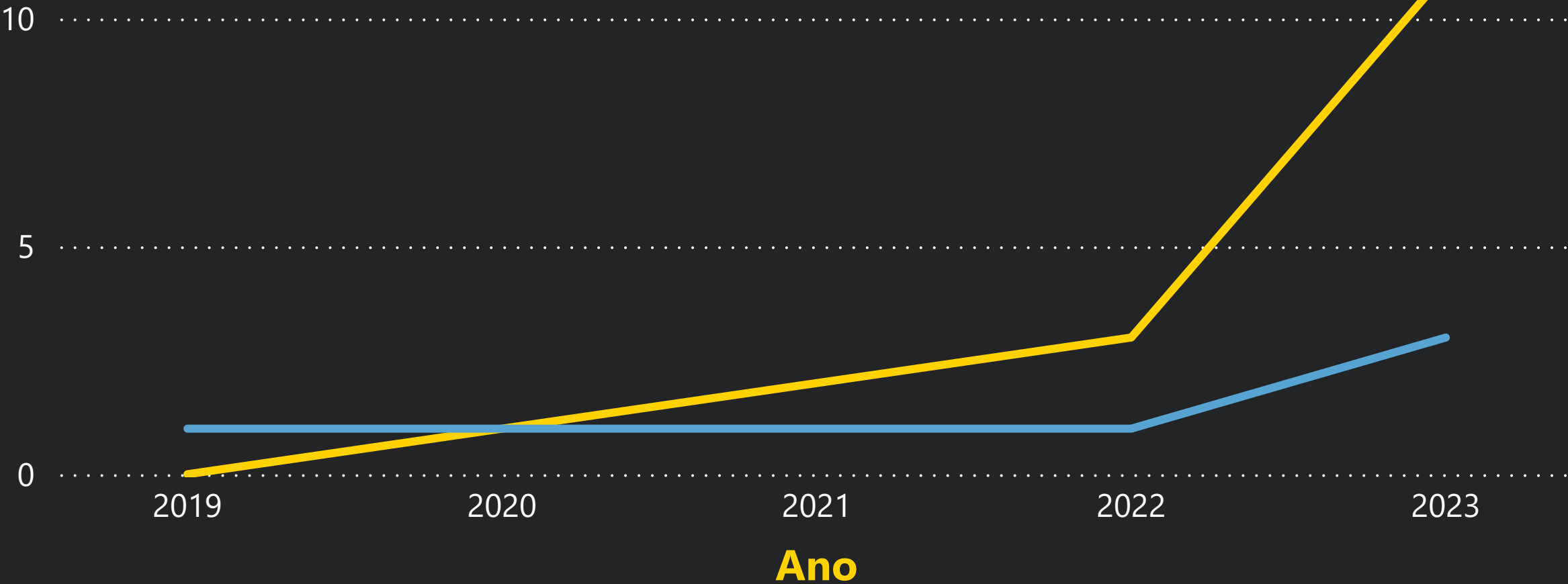
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.

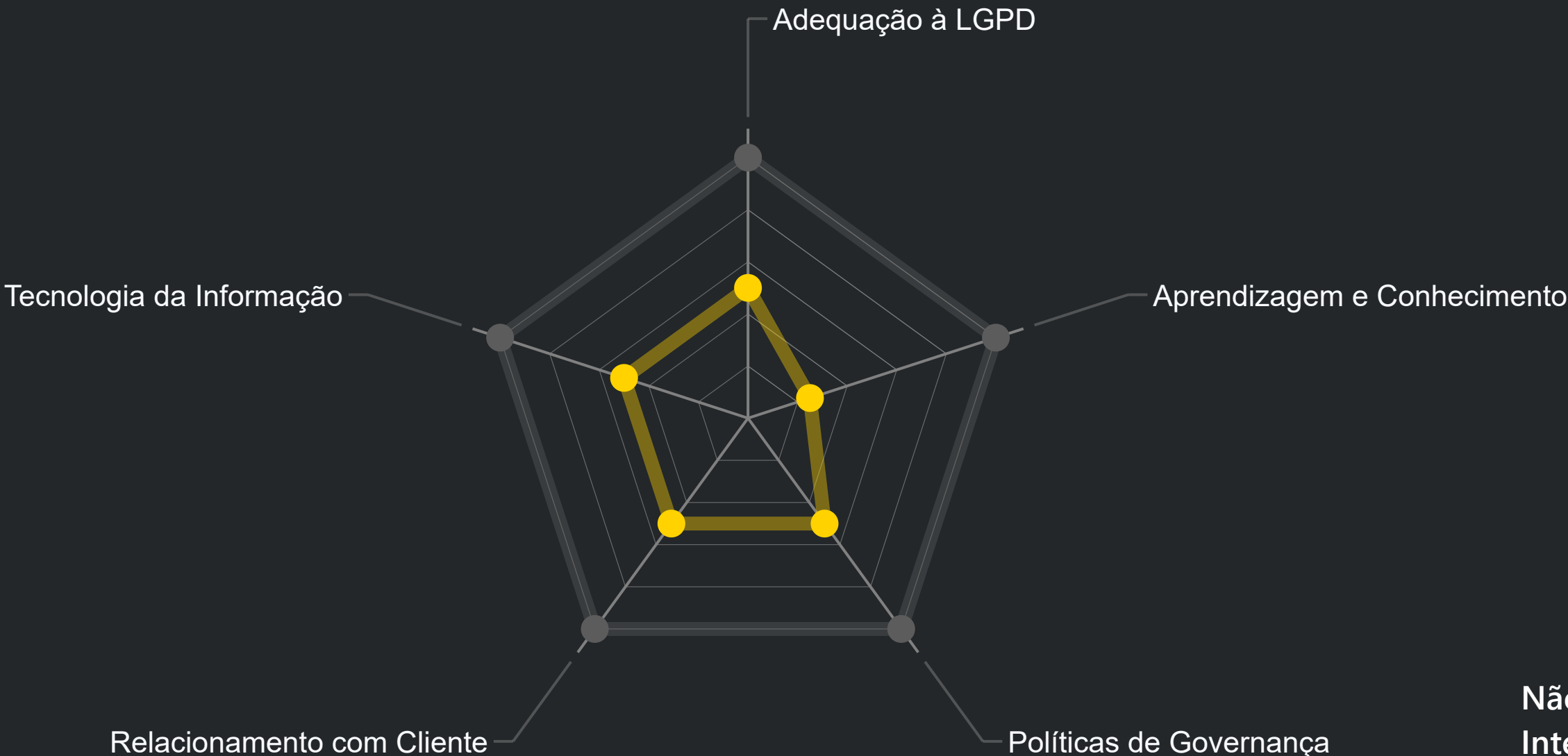
Pontuação Final

58%

Em atenção

Nao foi possível identificar banco de dados habilitado/topologia de rede
Não identificamos controle de concessão de acessos/resposta à incidentes/gerenciamento do diretório
Não possui trilha de auditoria
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Firewall com os colaboradores
Não identificamos Termo de Confidencialidade assinado
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.

Não possui evidências do compartilhamento da base do Não me Perturbe para as IFs que atua
Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui procedimento de simulação e acompanhamento do status das propostas de portabilidade
Não possui controle de reclamações.

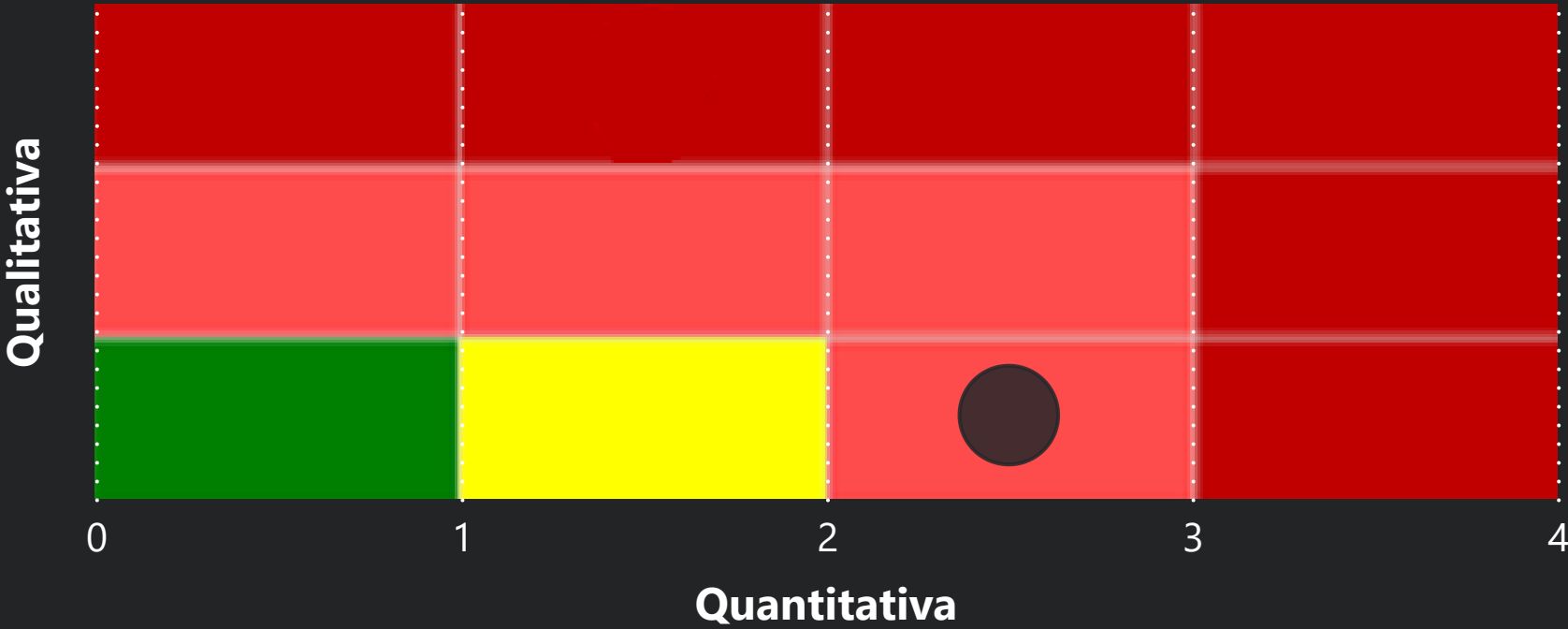


Não possui Política de Treinamento
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não compartilha a Política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros com os colaboradores que atuam no processo
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Fraude.

Classificação

2024



Processos TJ

36

Processos TRF,
STJ, STF

0

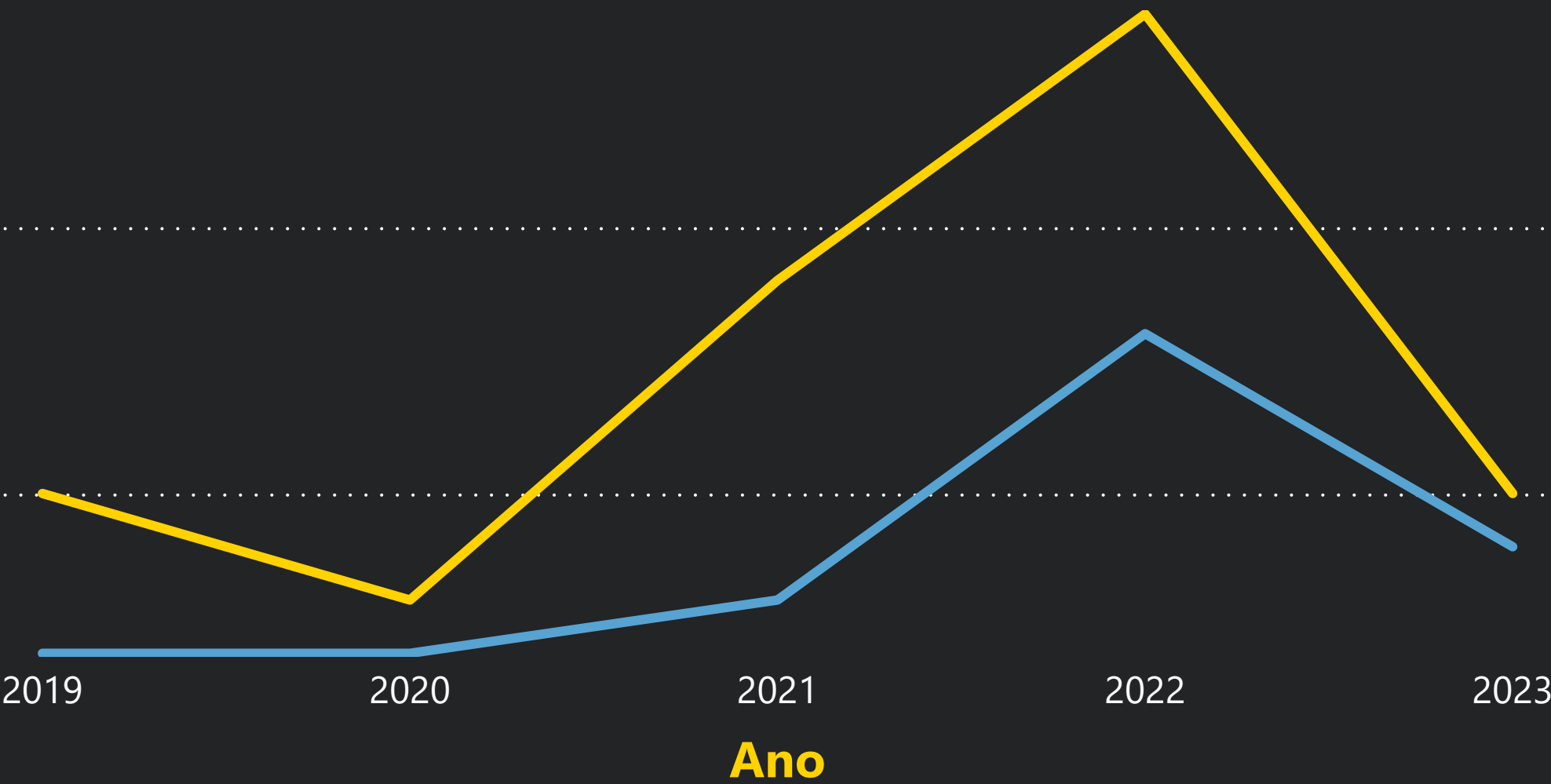
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Alto
O Correspondente possui uma quantidade de findings acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados não possui todo o conteúdo mínimo obrigatório.

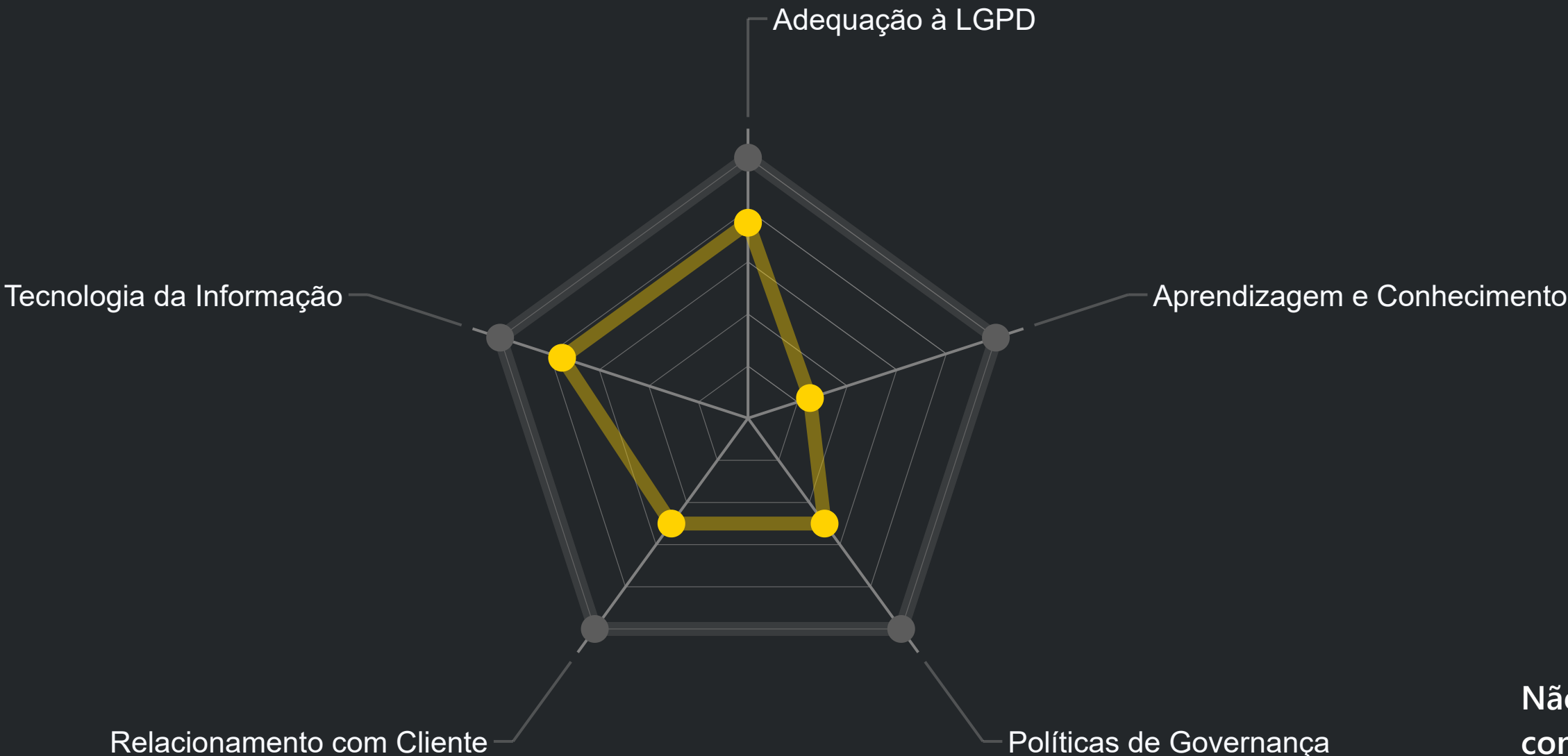
Pontuação Final

71%

Em atenção

Não identificamos controle de concessão de acessos/resposta à incidentes
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Gestão de Vulnerabilidades com os colaboradores
Não foi possível identificar orientações a respeito do uso sistemas, e-mail, cyber e boas práticas de SI
Não foi possível identificar na Política de Gestão de Acessos todos os temas considerados mínimos.

Não foi possível identificar o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores.

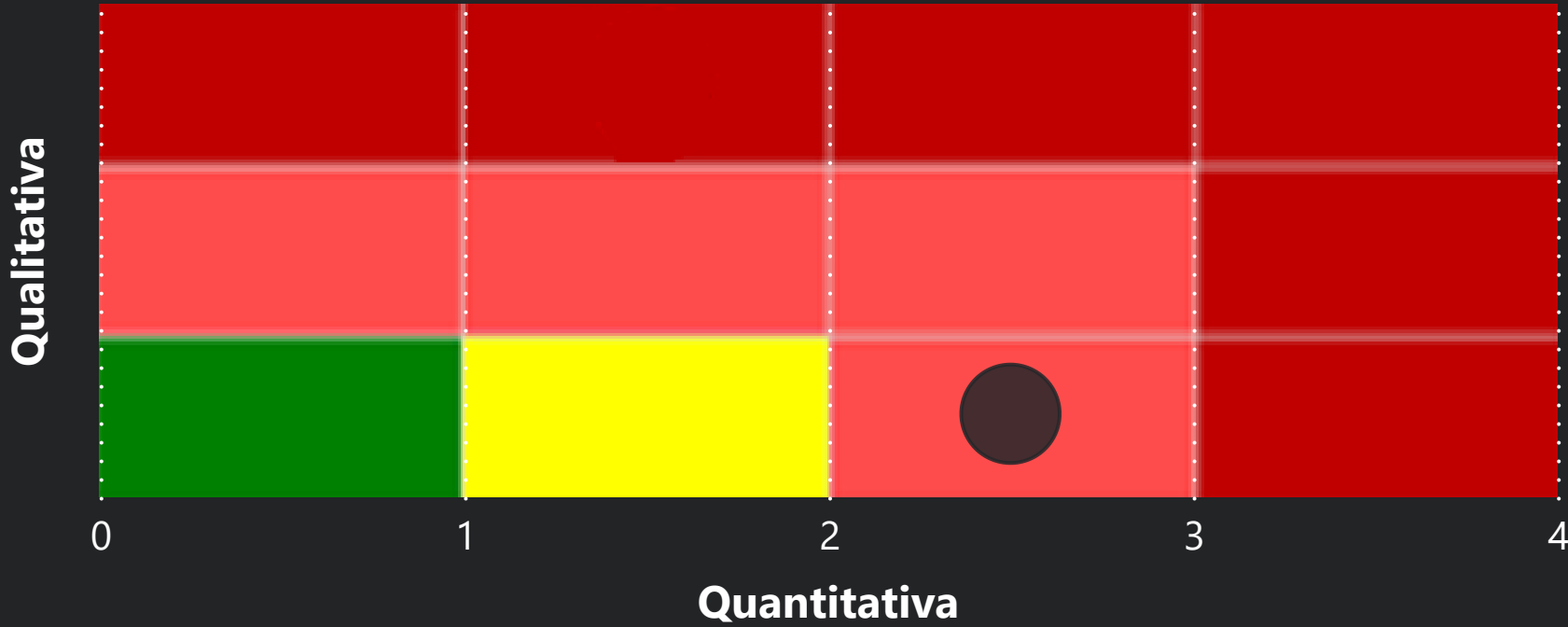


Não ministrou os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/parceiros
Não foi possível identificar na Política de Treinamento todo o conteúdo obrigatório.

Não possui Política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros e não possui critérios de penalização às infrações identificadas
Não foi possível identificar procedimentos de confirmação da operação
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna.

Classificação

2024



Processos TJ

20

Processos TRF,
STJ, STF

3

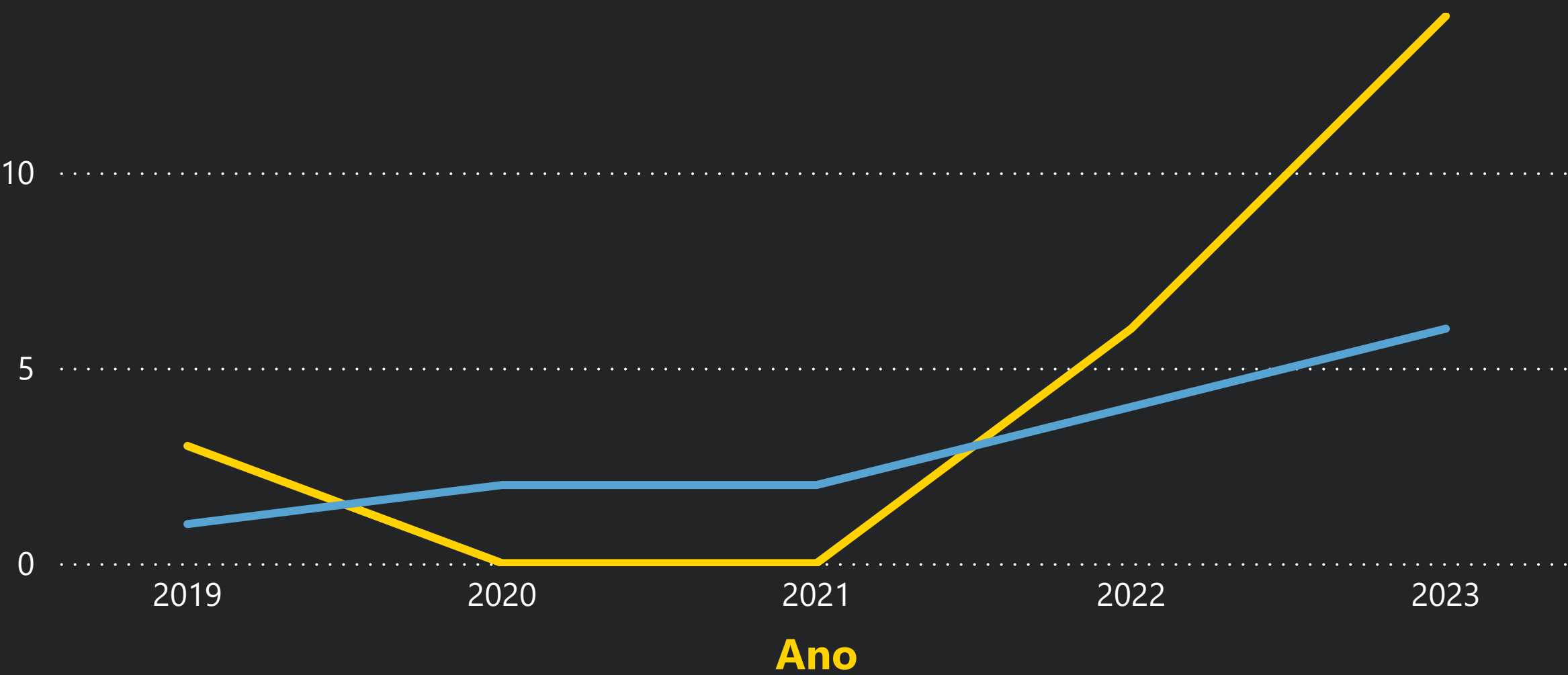
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Alto
O Correspondente possui uma quantidade de findings acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

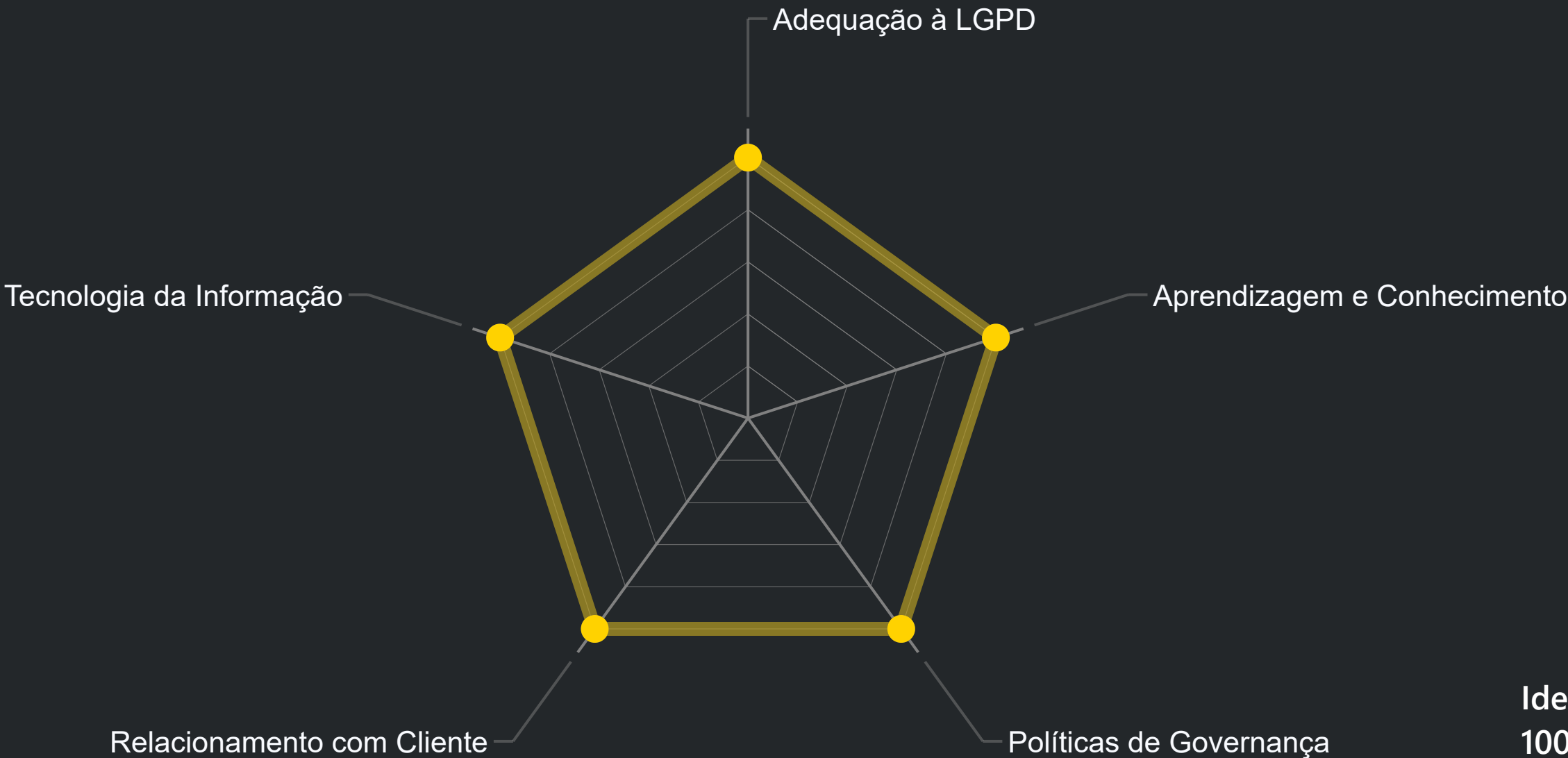
Pontuação Final

100%

Em conformidade

Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.



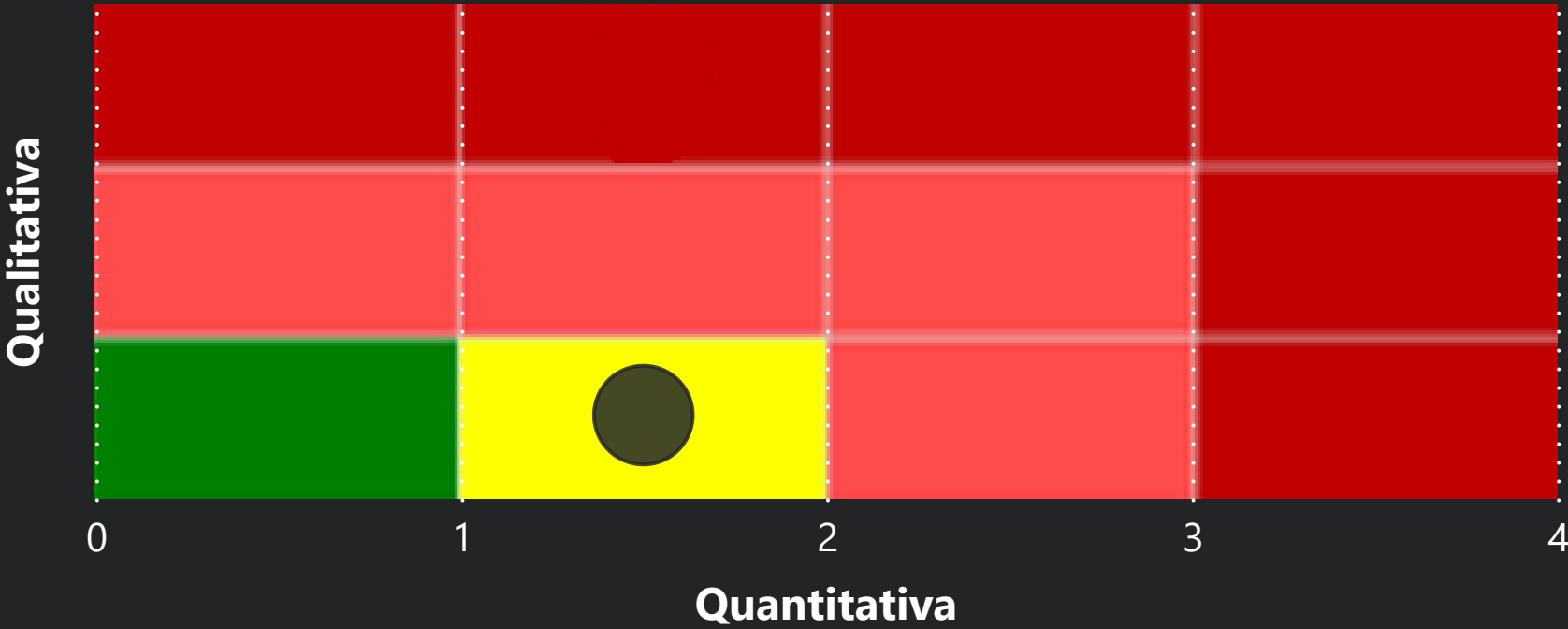
Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Políticas de Governança está 100% em conformidade.



Classificação

2024



Processos TJ

10

Processos TRF,
STJ, STF

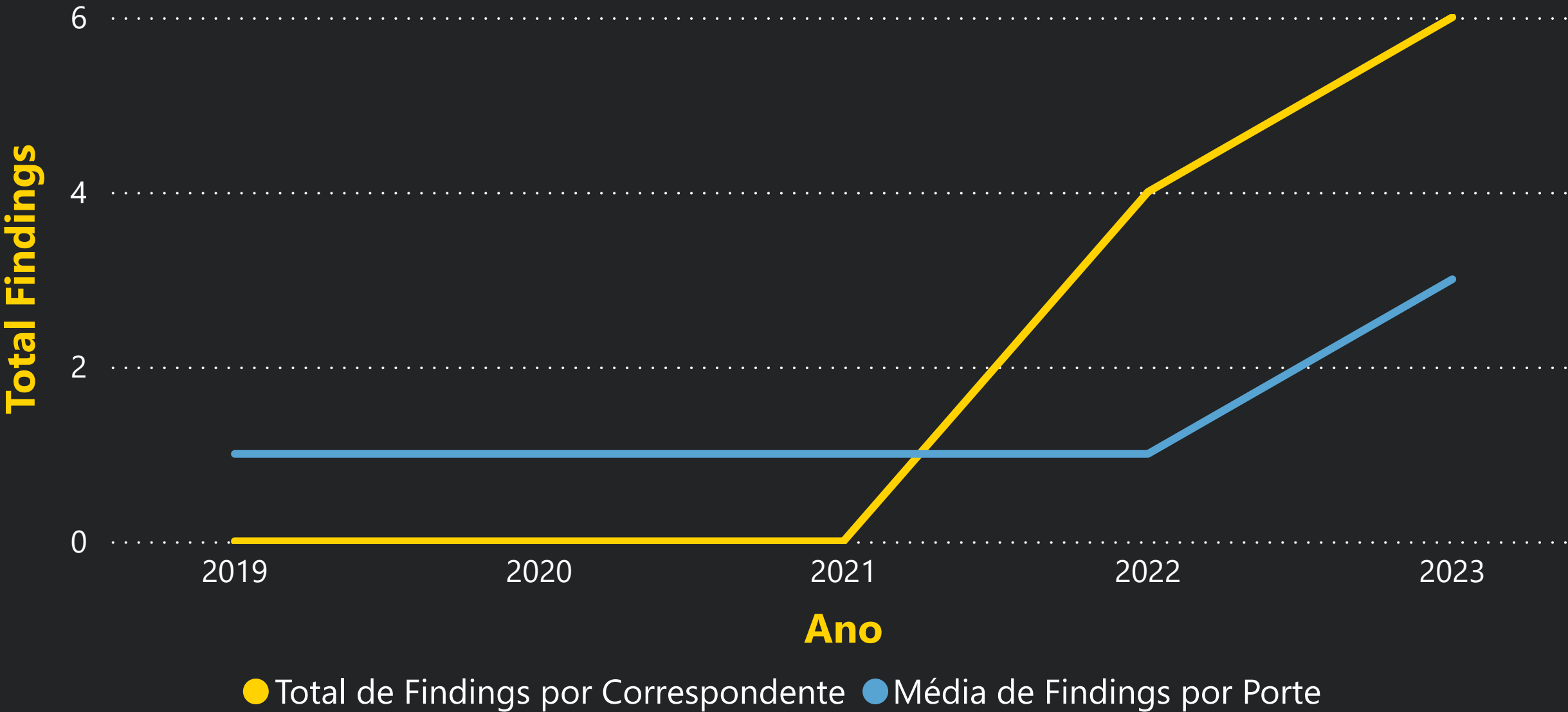
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

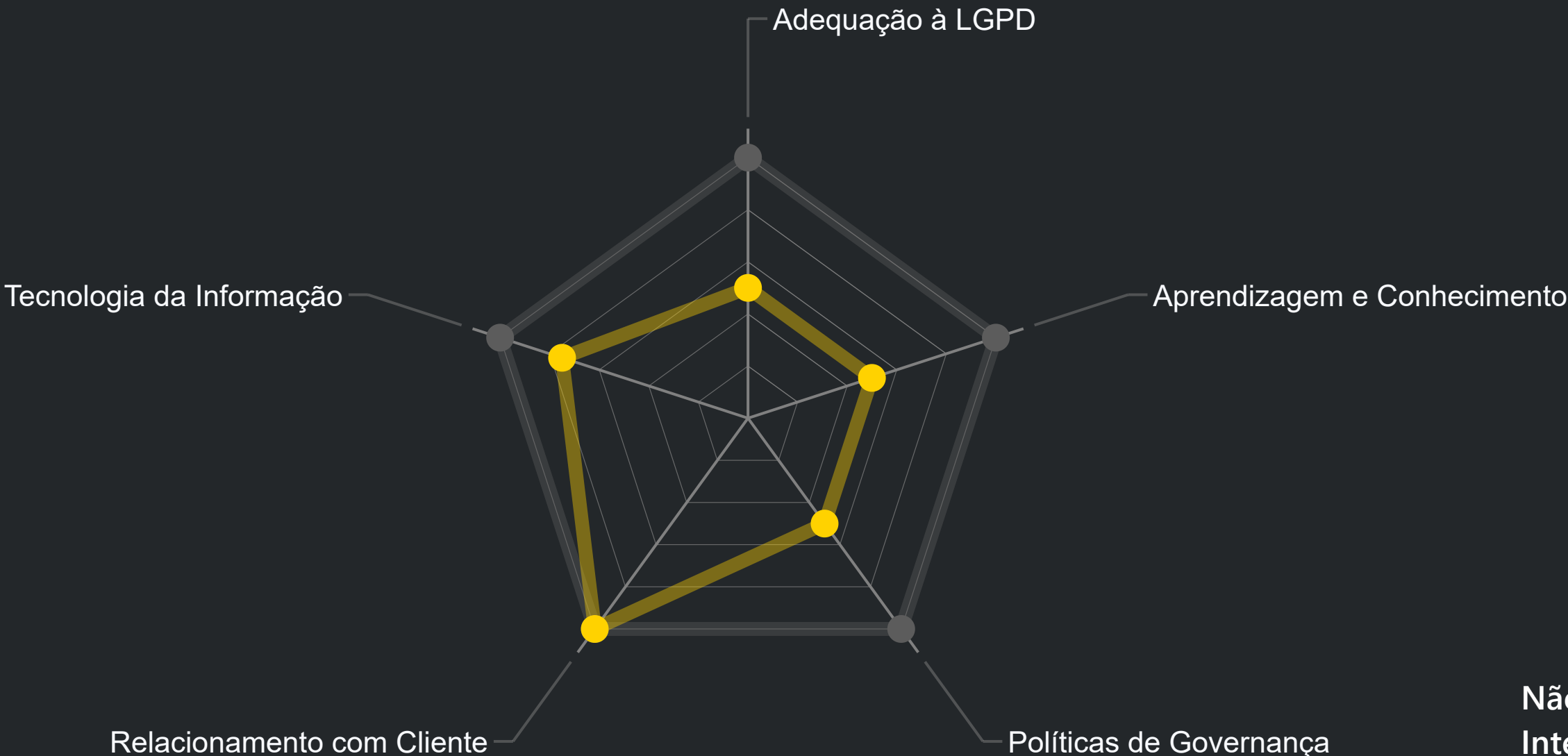
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.

Pontuação Final

78%

Parcialmente
conforme

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Gestão de Mudanças e Armazenamento de Dados com os colaboradores
Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL.



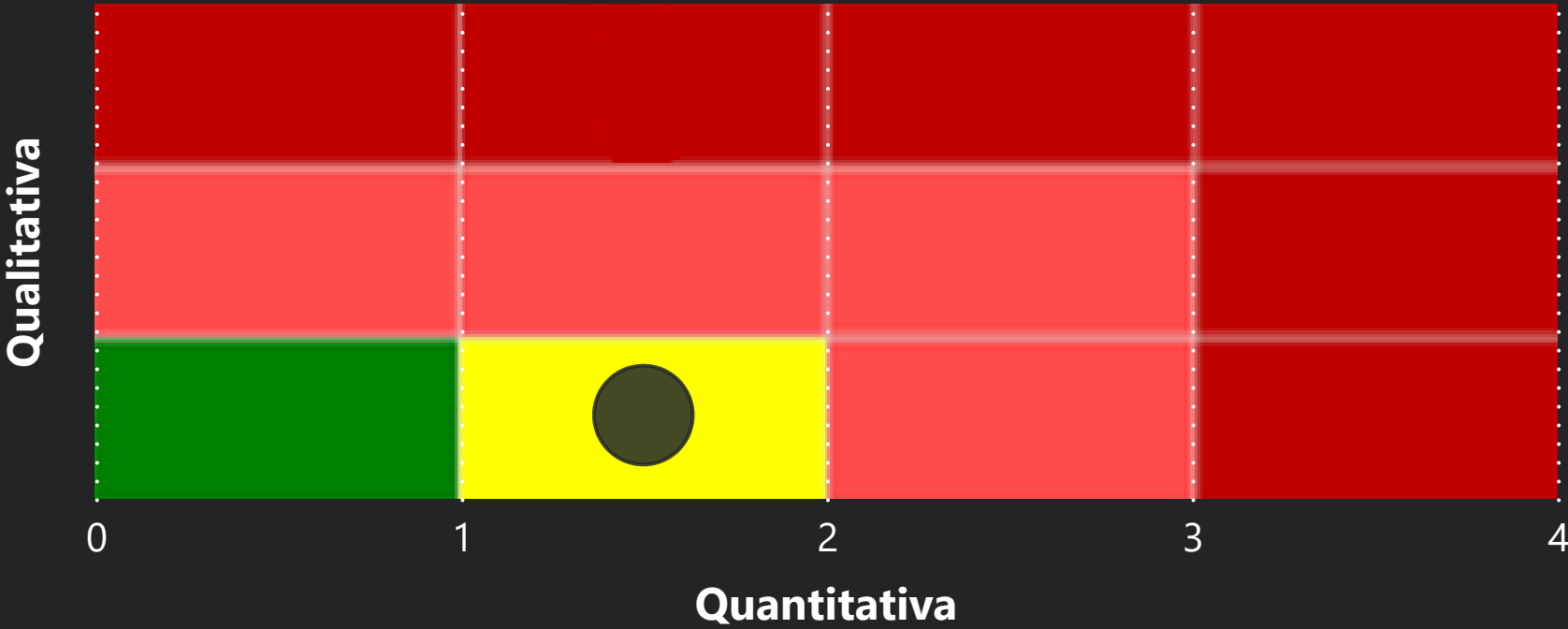
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados.

Não possui scripts de atendimento
Não compartilha roteiros operacionais para todas as Ifs
Não foi possível identificar indicadores de qualidade para fraude e pendência de físico.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não são feitas verificações de autenticidade de documentos
Não possui Manual de Prevenção à Fraudes divulgado aos colaboradores da área de fraude.

Classificação

2024



Processos TJ

14

Processos TRF,
STJ, STF

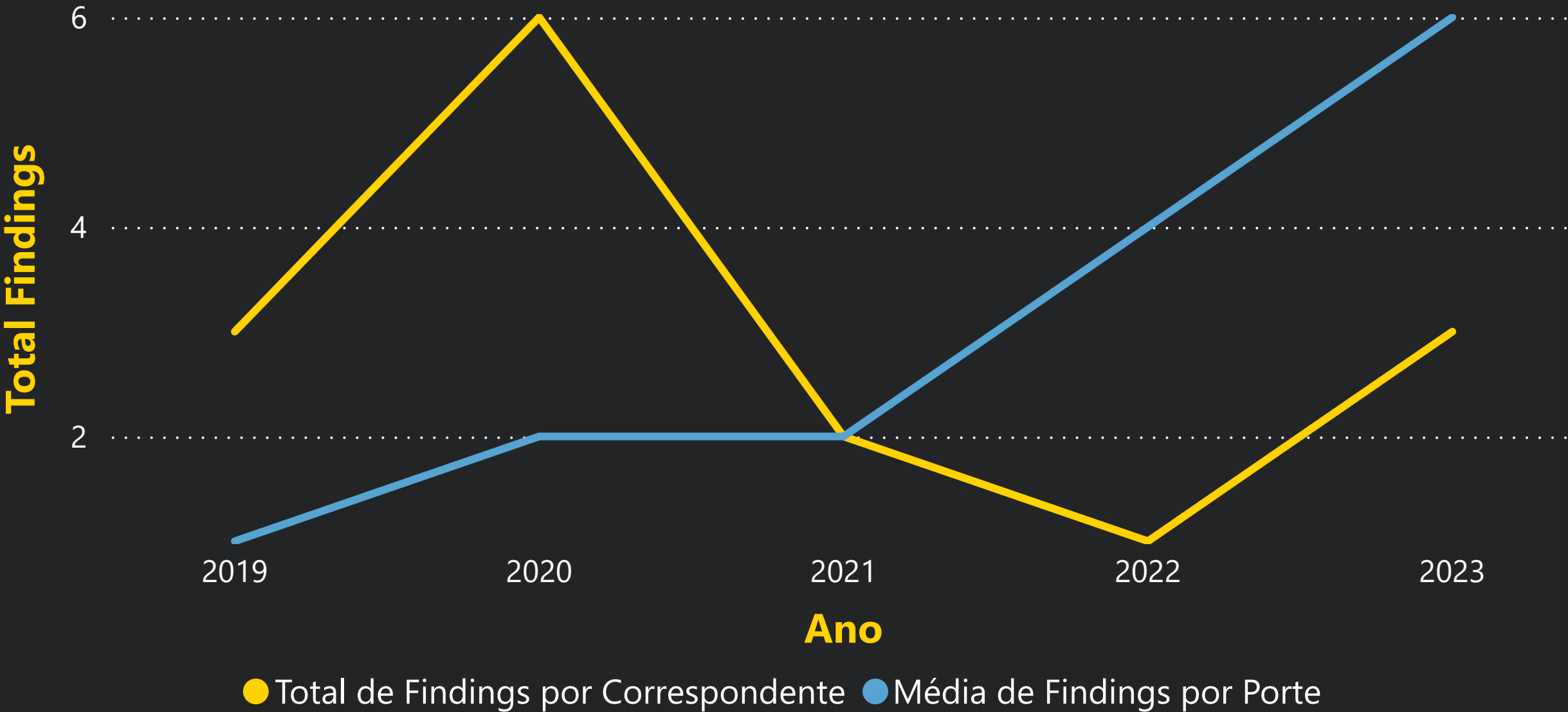
1

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de queda referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Não possui procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não solicita aos subs/parceiros assinatura de termo declarando conformidade com a LGPD
Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente a todos os seus direitos.

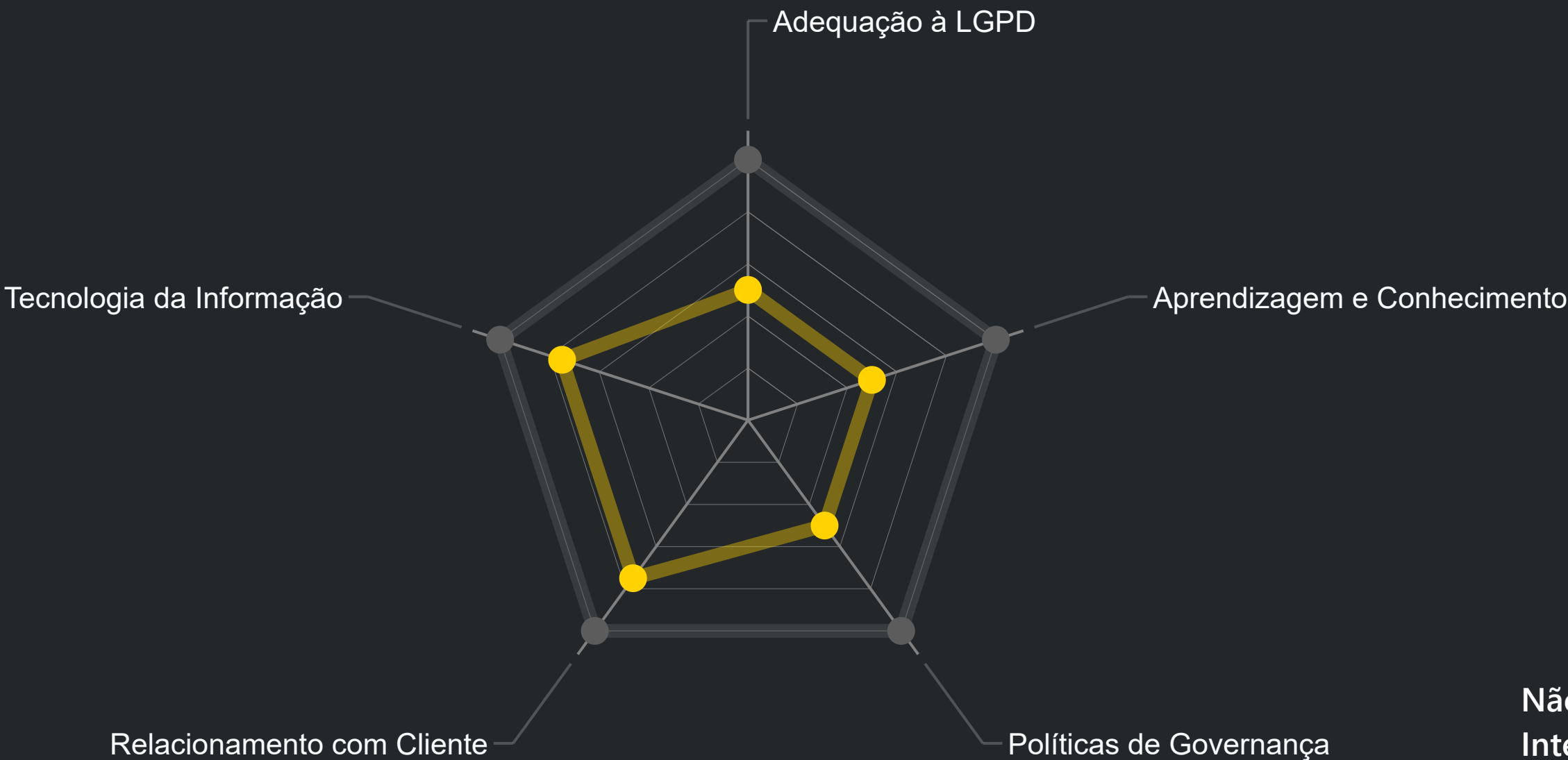
Pontuação Final

71%

Em atenção

Não foi possível identificar na Política de Revisão de Acessos todos os temas considerados mínimos
Não identificamos controle de revisão/revogação de acessos/resposta e gestão de incidentes/monitoramento de gravações
Não identificamos Termo de Confidencialidade assinado
Não armazena as mídias de backup e gravações por 5 anos, período mínimo esperado
Não possui criptografia
Não possui prefixo 0303 exigido pela ANATEL.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores de qualidade.



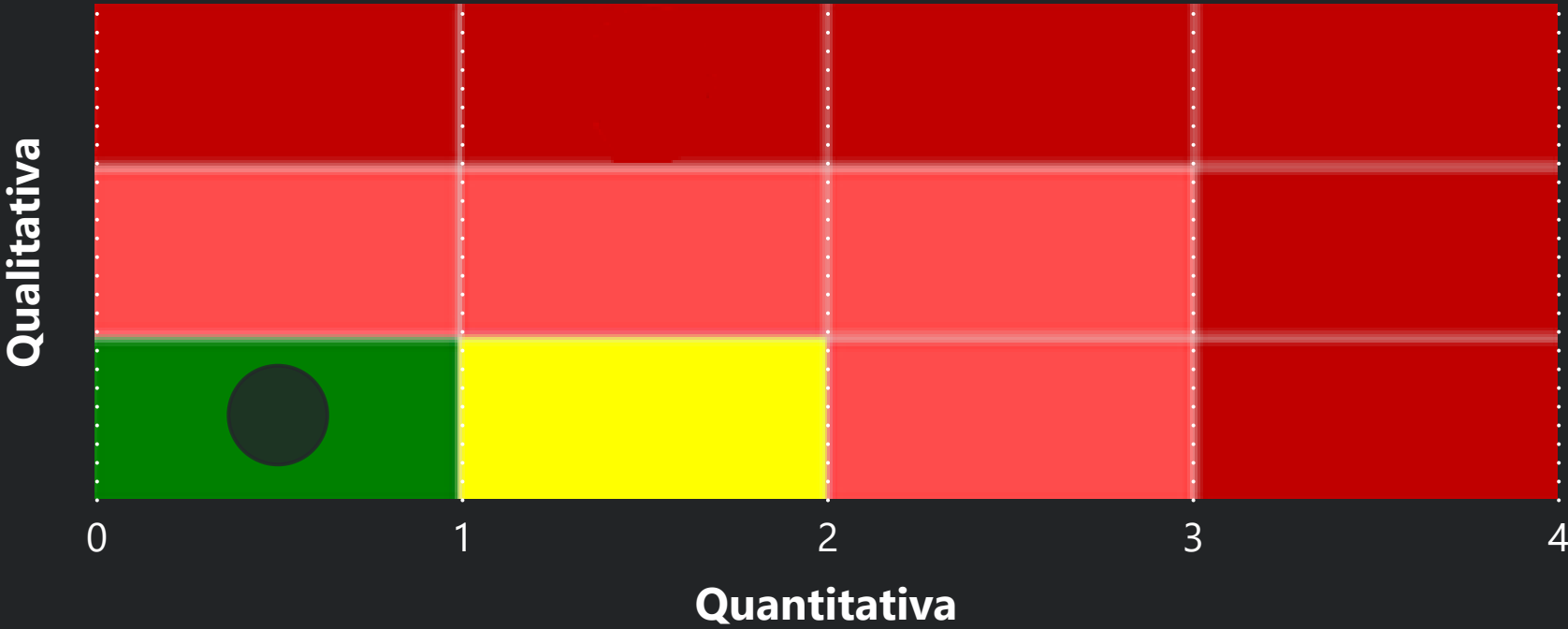
Não ministrou os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não foi possível identificar na Política de Treinamentos todo o conteúdo obrigatório
Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui controle para acompanhamento de vigência e atualização de políticas e manuais de procedimento
Não possui Política para contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros e não possui critérios de penalização às infrações identificadas
Não possui Manual de Fraude.



Classificação

2024



Processos TJ

10

Processos TRF,
STJ, STF

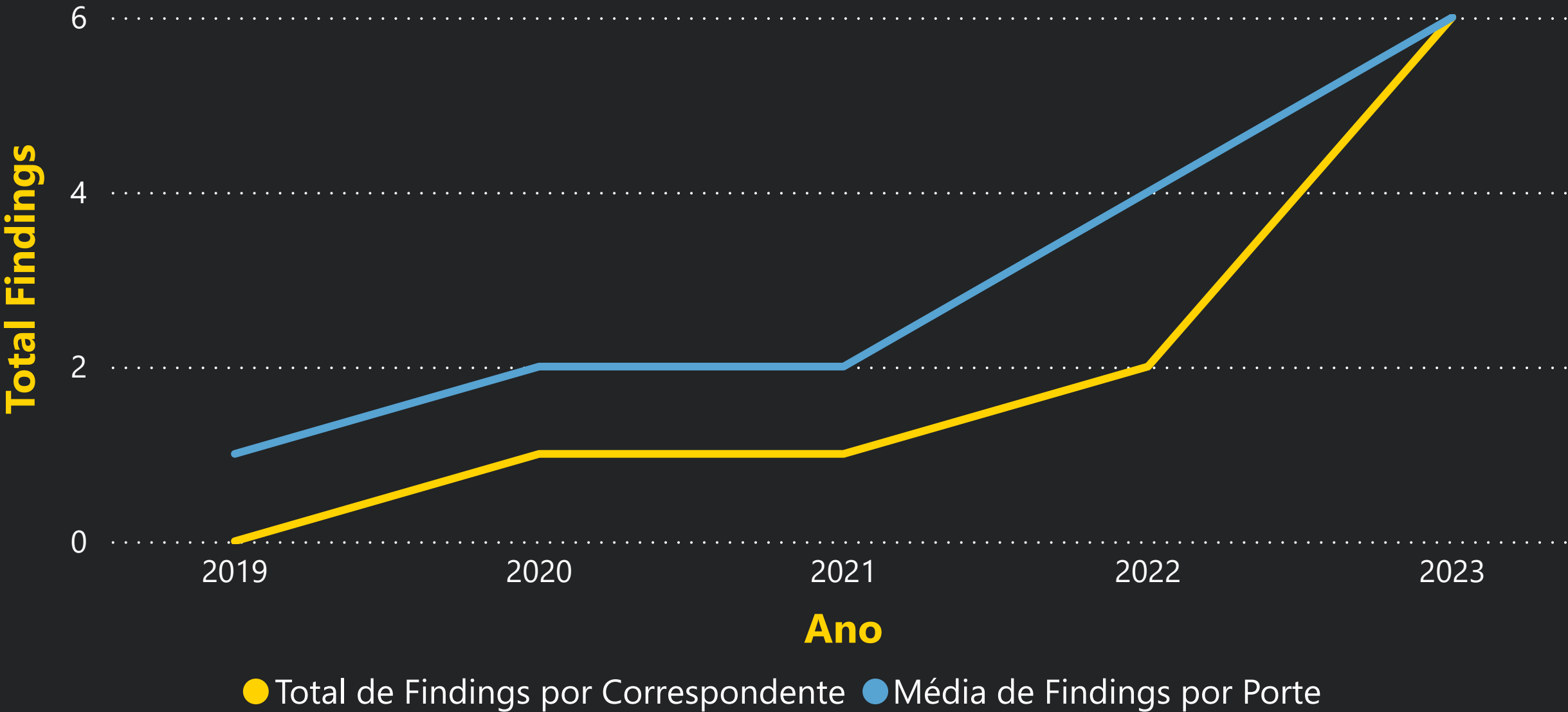
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

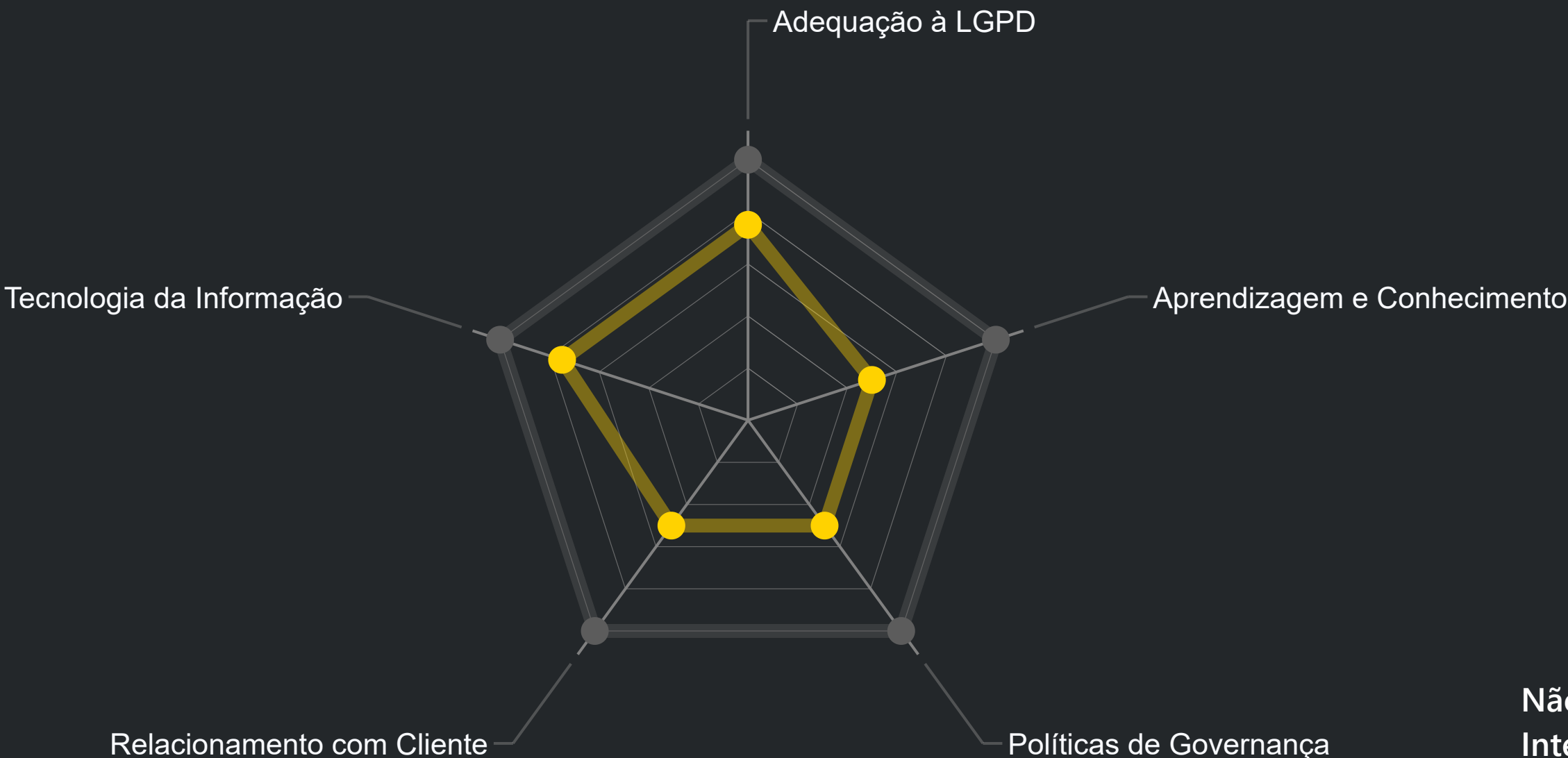
Não identificamos controle de revogação de acessos/não compartilhamento de usuários/criptografia
Não armazena as mídias de backup e gravações por 5 anos, período mínimo esperado
Não foi possível identificar o gerenciamento de acesso do diretório de gravações.

Não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe são contatados
Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não foi possível identificar a divulgação dos scripts e não possui todo o conteúdo mínimo
Não possui simulação e não compartilha roteiros operacionais.

Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Não possui controle completo que garanta que o tratamento dos dados pessoais está limitado às finalidades específicas
Não foi possível identificar a identidade do DPO no website.

Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não foi possível identificar na Política de Treinamentos todo o conteúdo obrigatório
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Fraude.



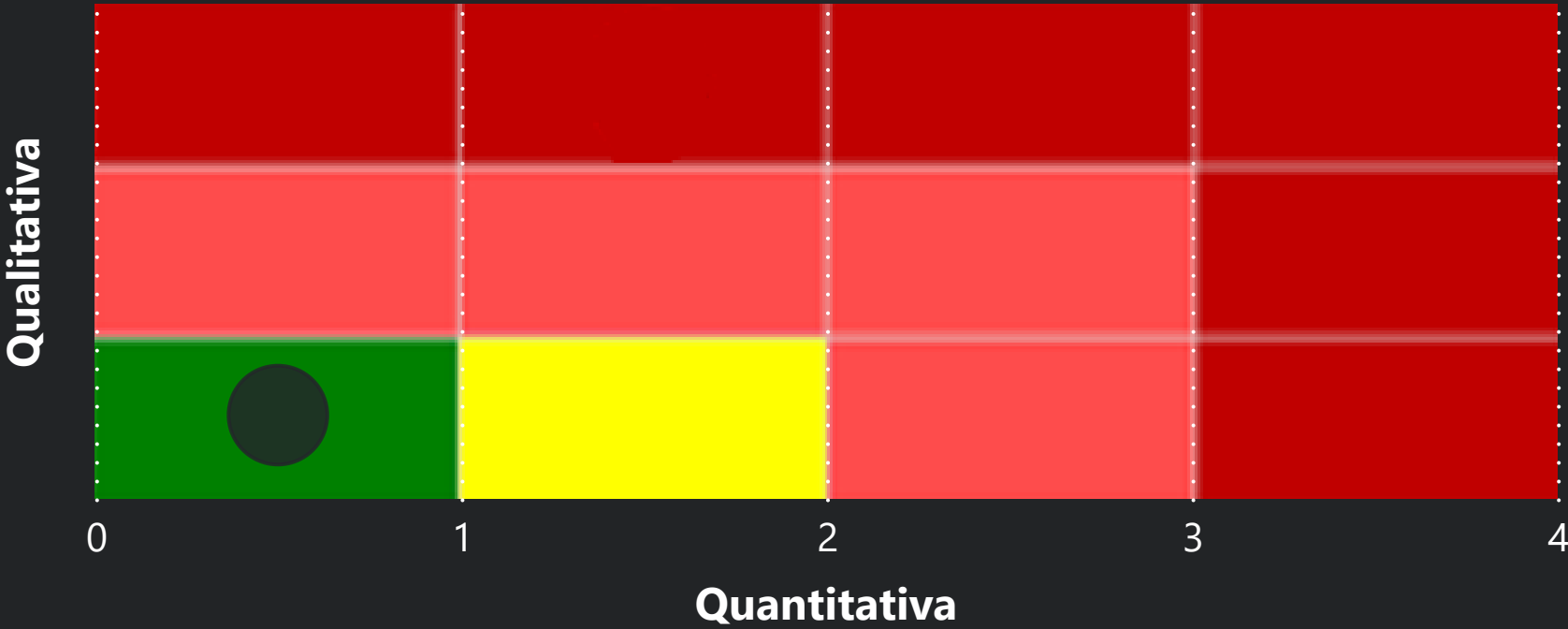
Pontuação Final

77%

Parcialmente conforme

Classificação

2024



Processos TJ

5

Processos TRF,
STJ, STF

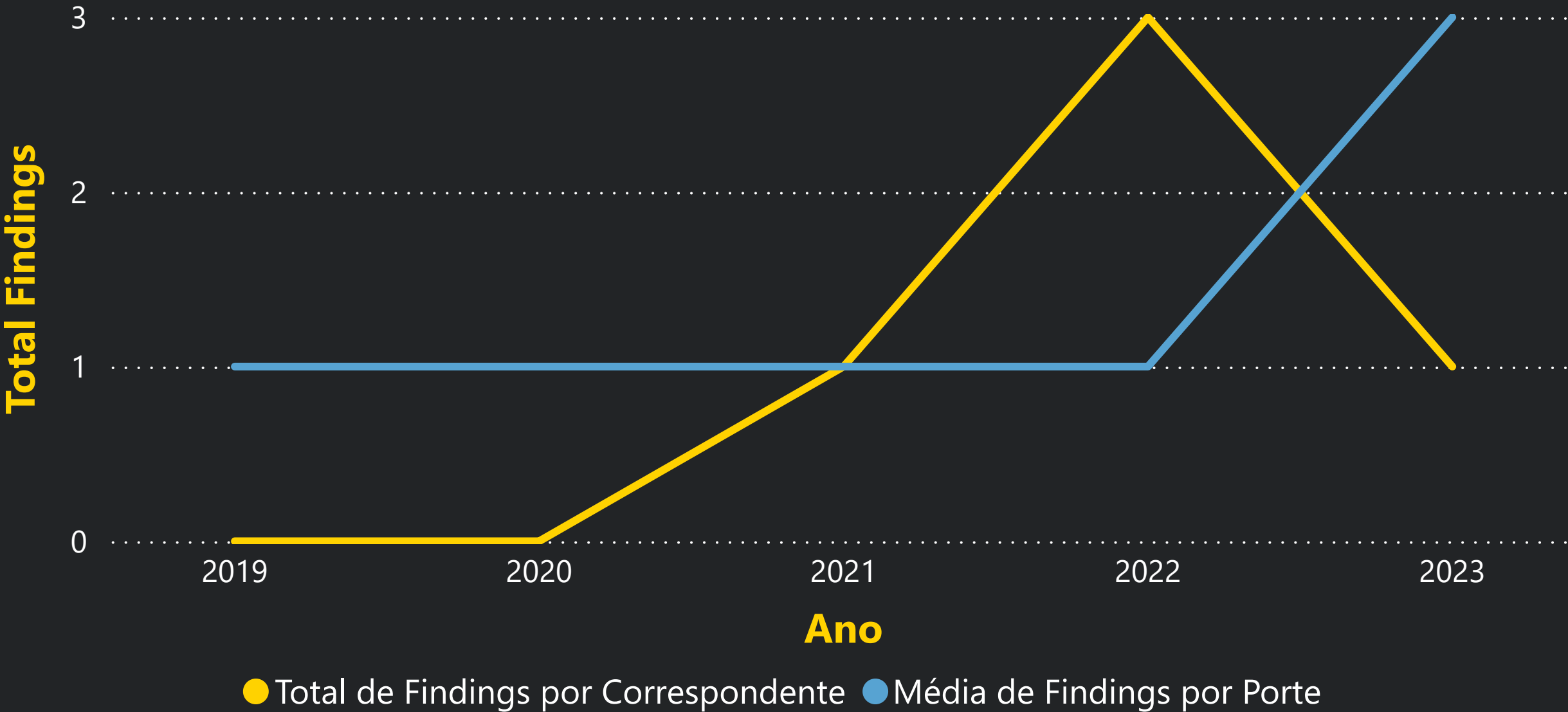
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

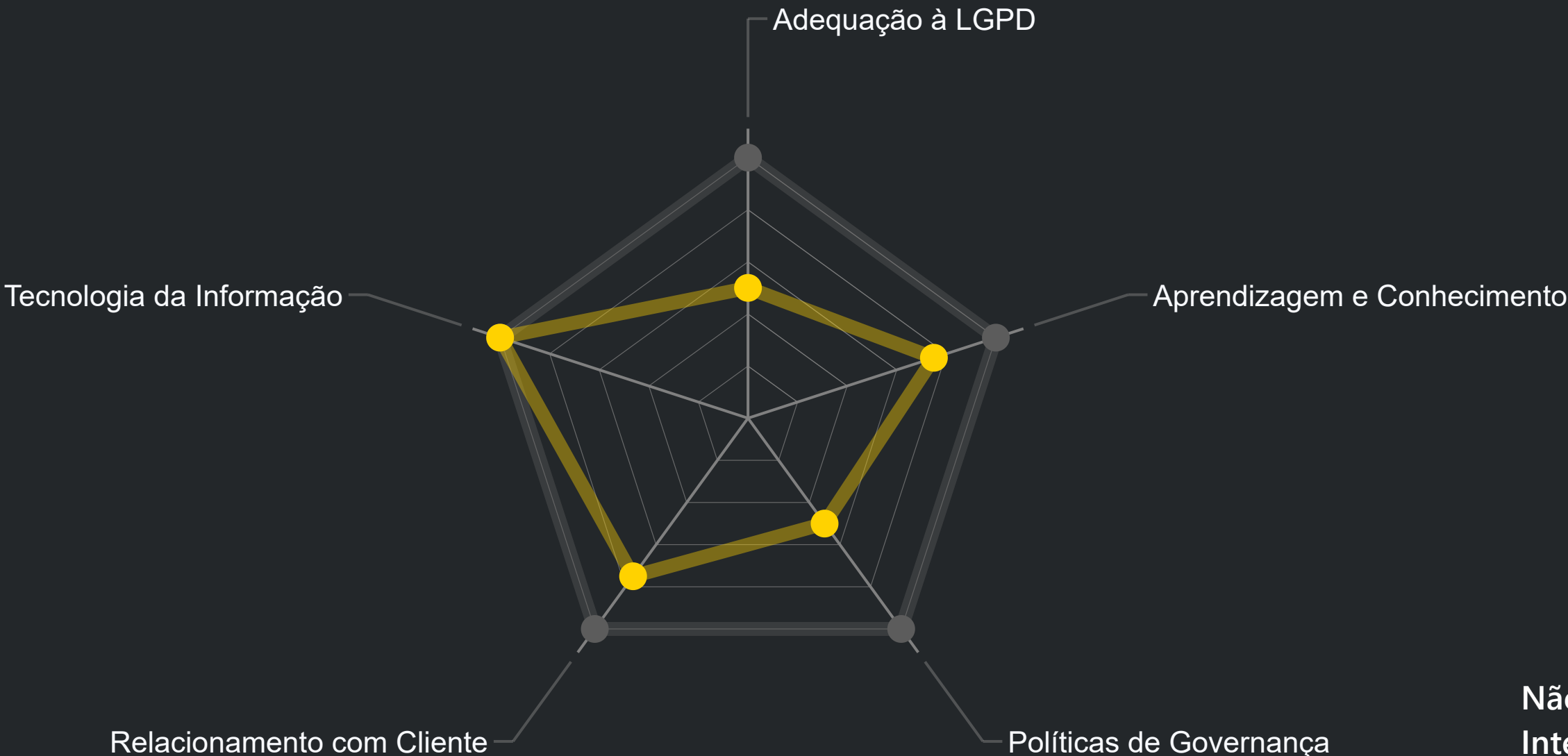
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados.

Pontuação Final

82%

Parcialmente
conforme

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.



Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não evidenciou procedimentos realizados para as certificações vencidas que constam em seu controle.

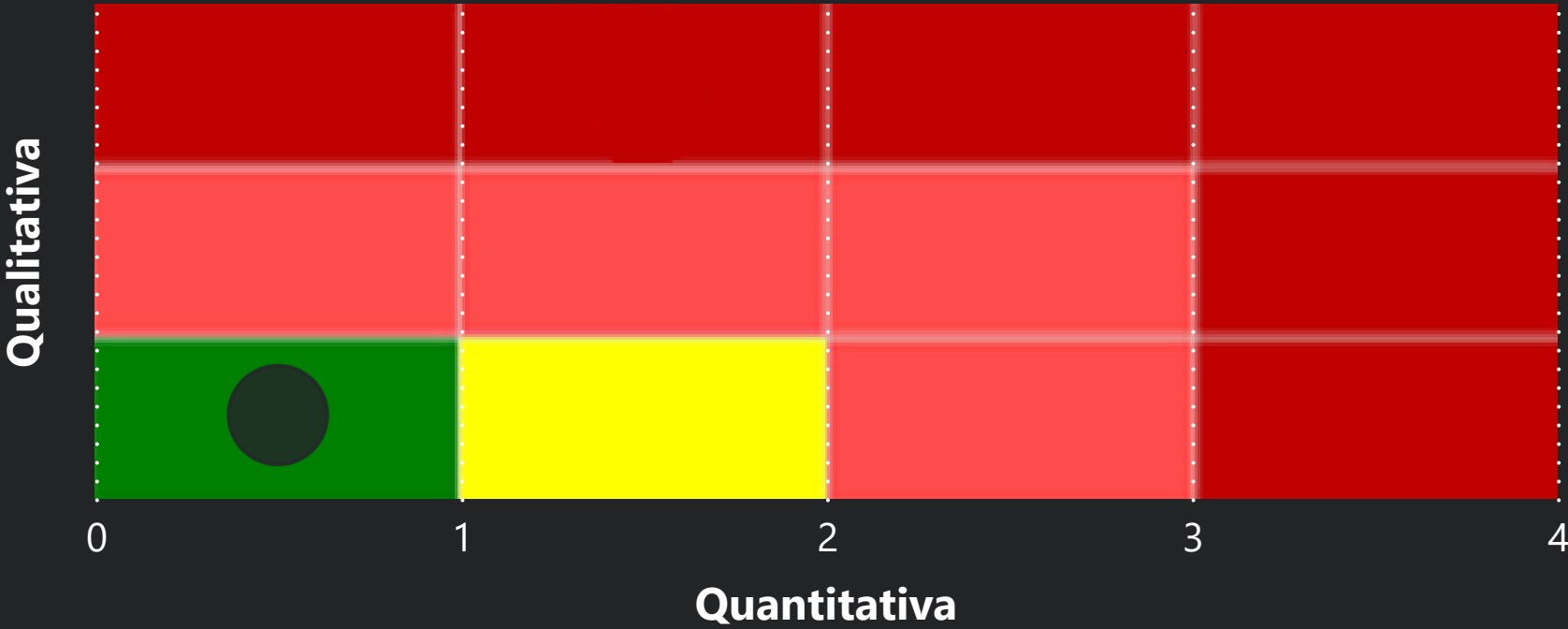
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores de qualidade
Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros no máximo quinzenalmente.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Prevenção à Fraude divulgado aos colaboradores da área de fraude
Não possui processo estabelecido para atendimento de ações judiciais.



Classificação

2024



Processos TJ

1

Processos TRF,
STJ, STF

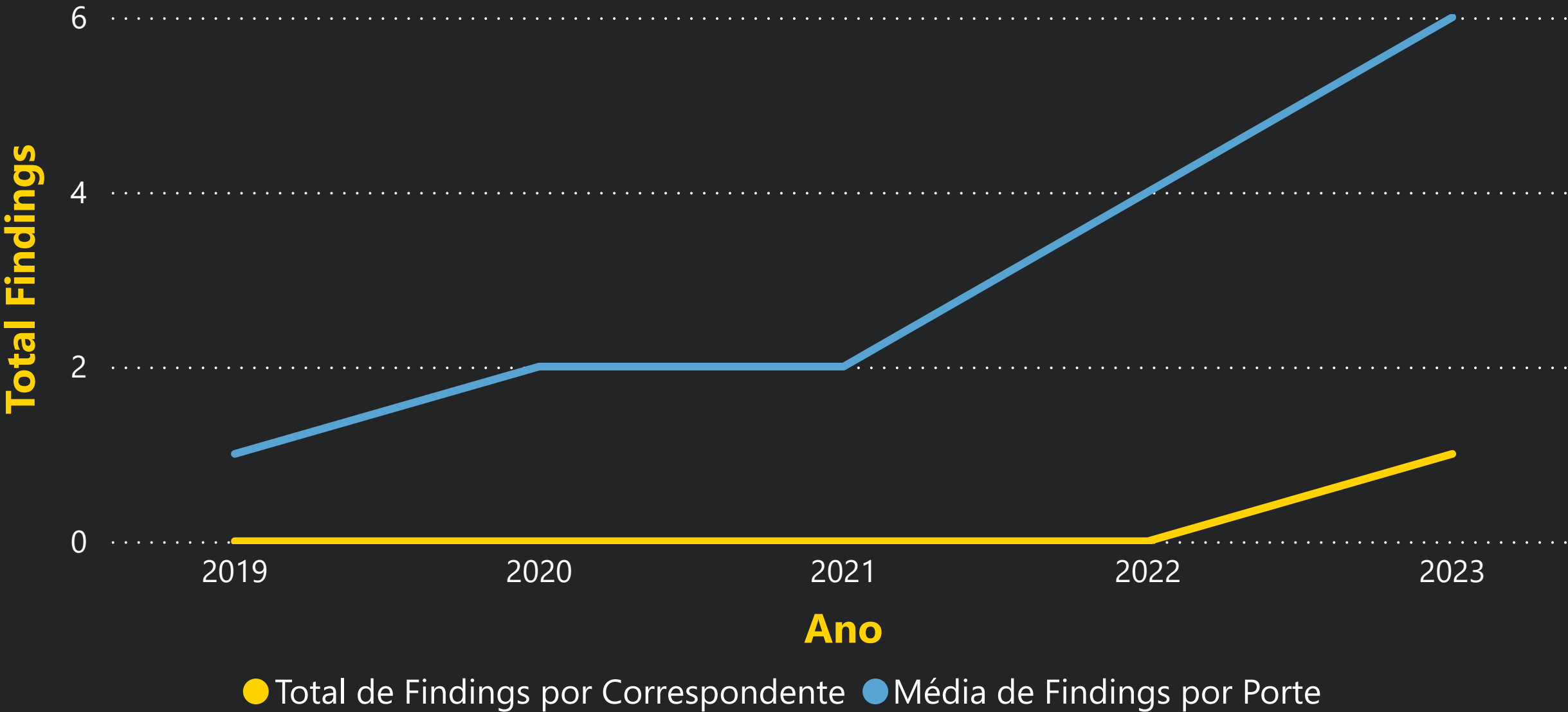
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo o conteúdo obrigatório.

Pontuação Final

98%

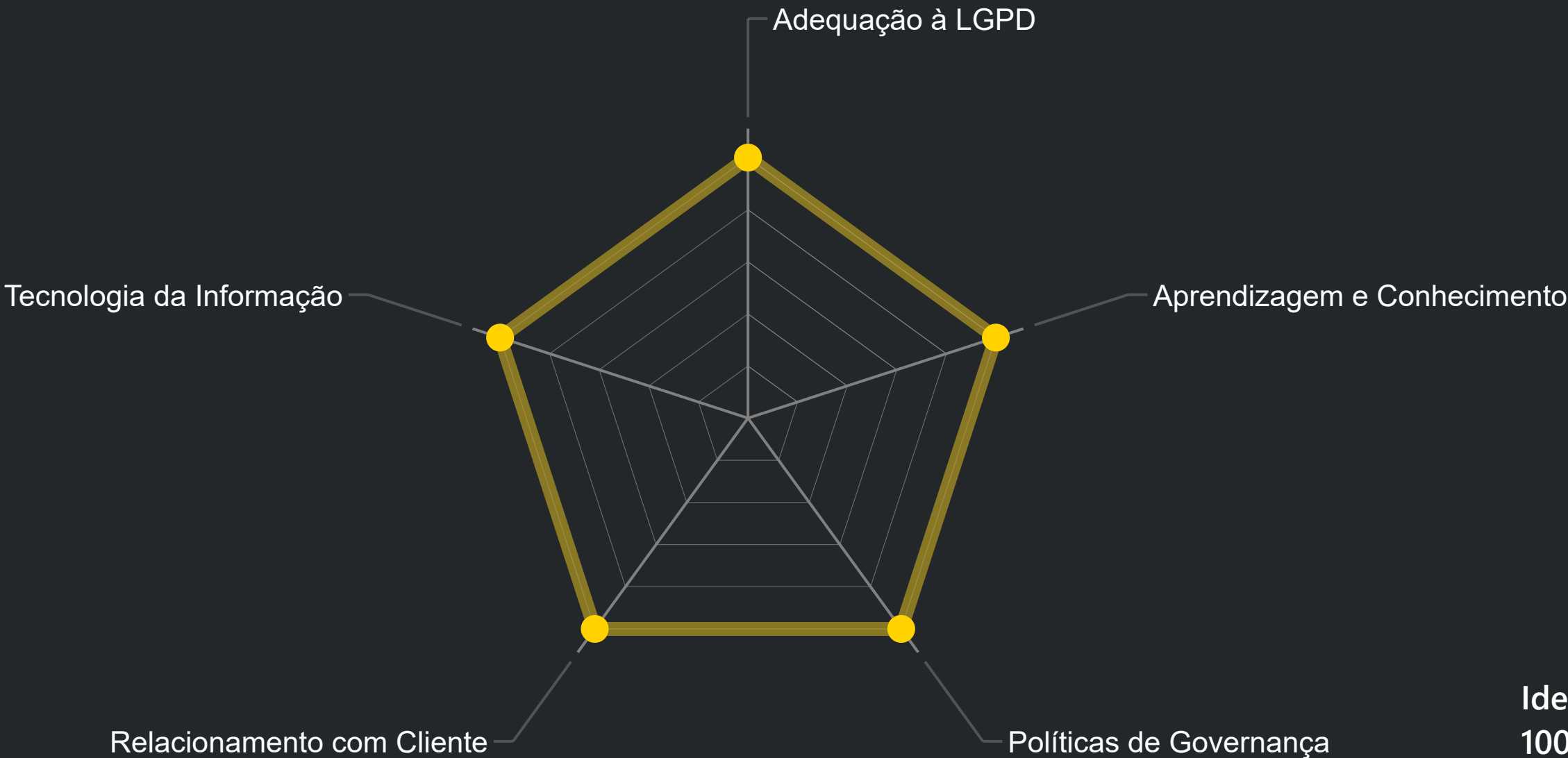
Em conformidade

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção das gravações.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros.

Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.

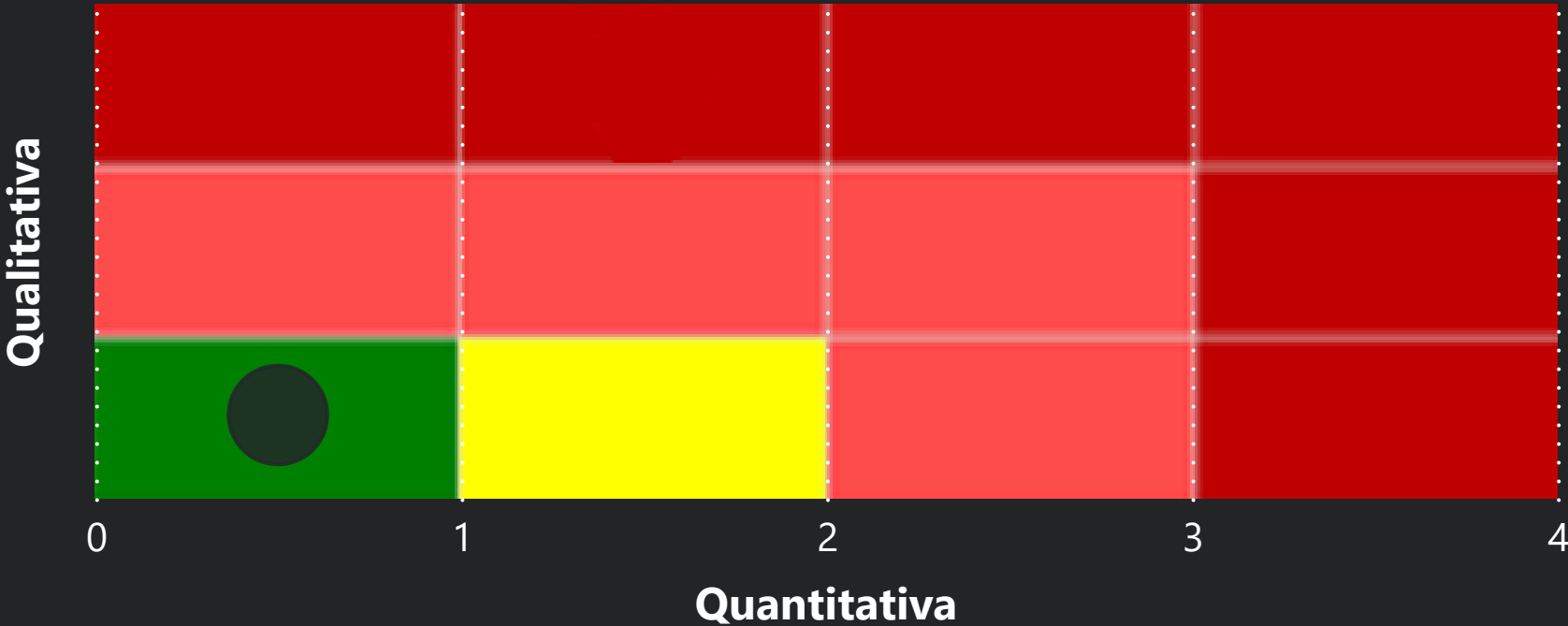
Identificamos que o processo de Políticas de Governança está 100% em conformidade.





Classificação

2024



Processos TJ

0

Processos TRF,
STJ, STF

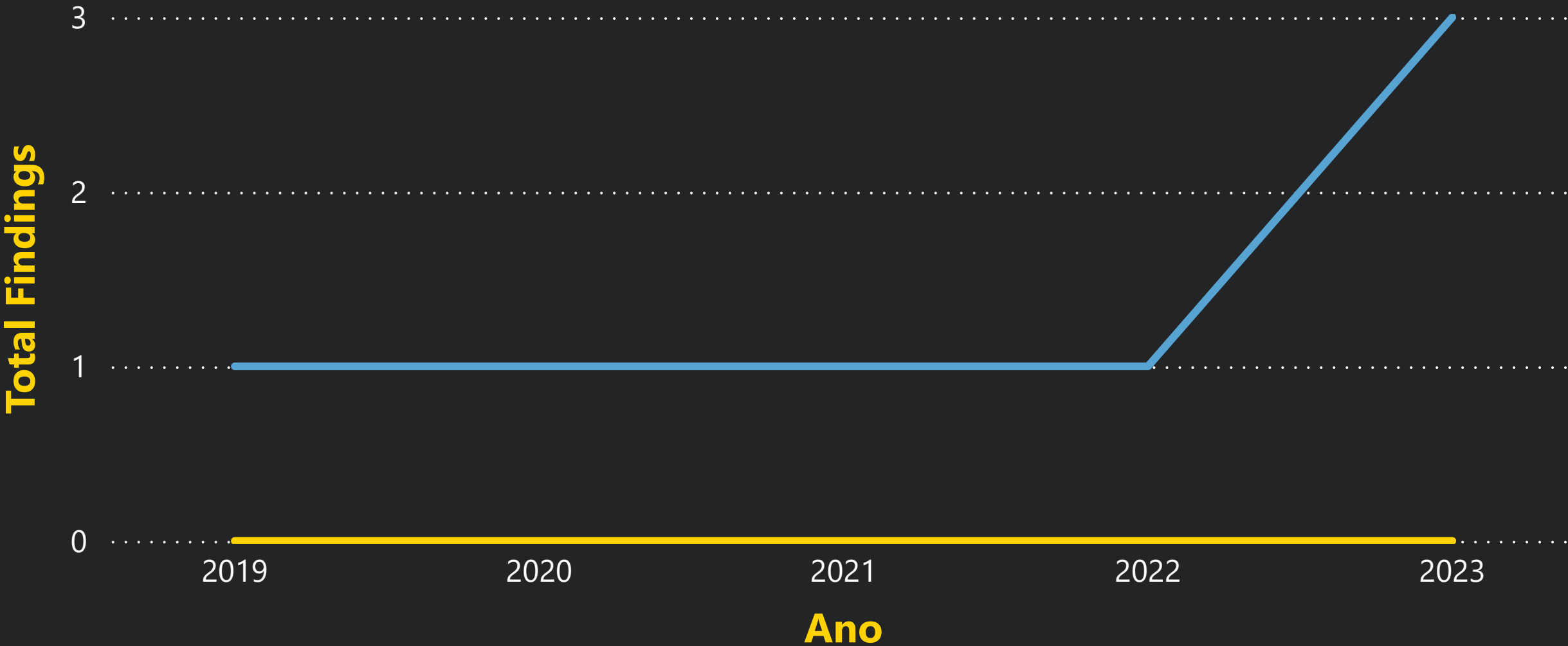
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Não foram identificados findings para o Correspondente nos últimos 5 anos.
Classificação Qualitativa: Baixo

● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

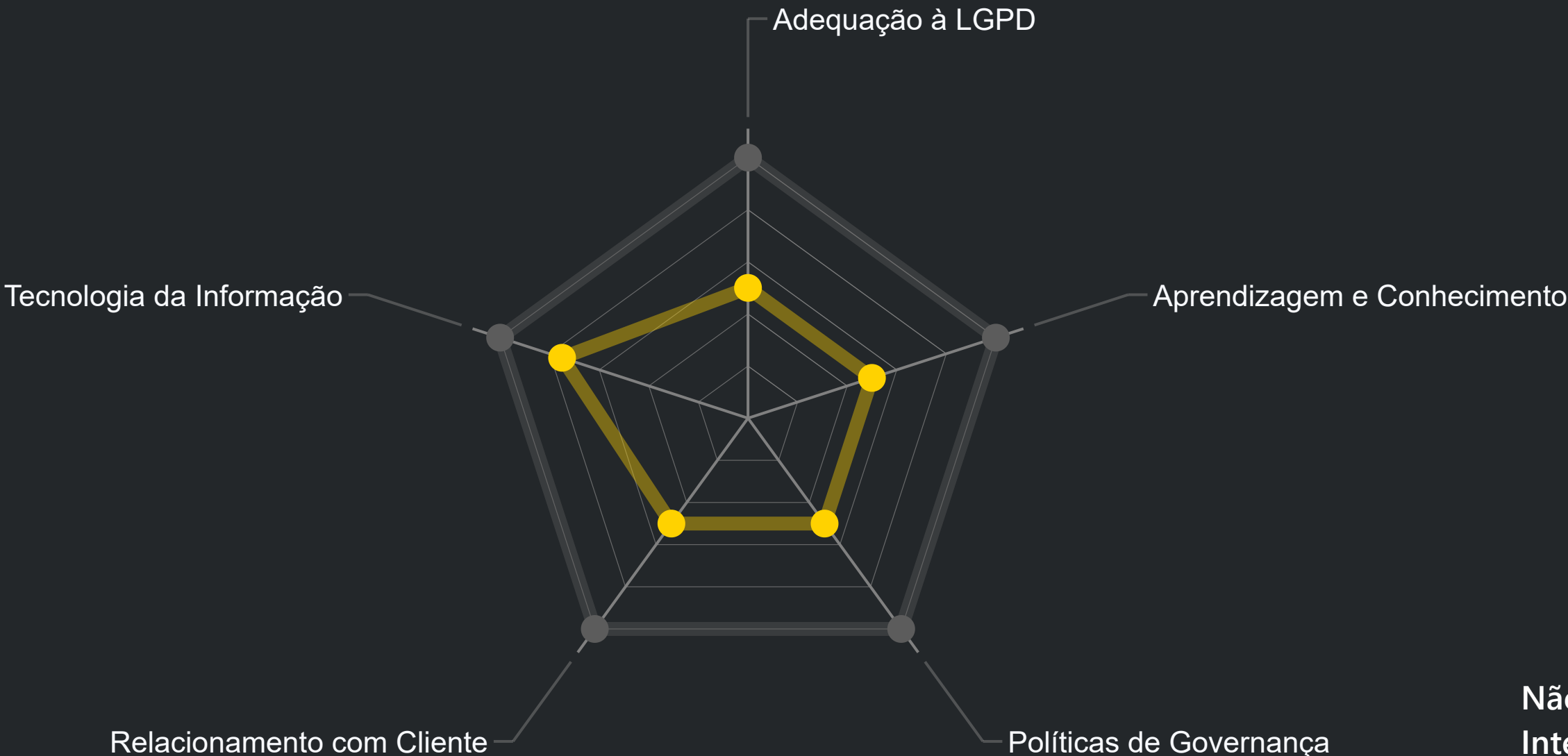
Não possui termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Não possui procedimento para limitar os dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não foi possível identificar na Política de Privacidade de Dados todo o conteúdo obrigatório.

Pontuação Final

69%

Em atenção

Não foi possível identificar trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups
Não foi possível identificar testes de restore.



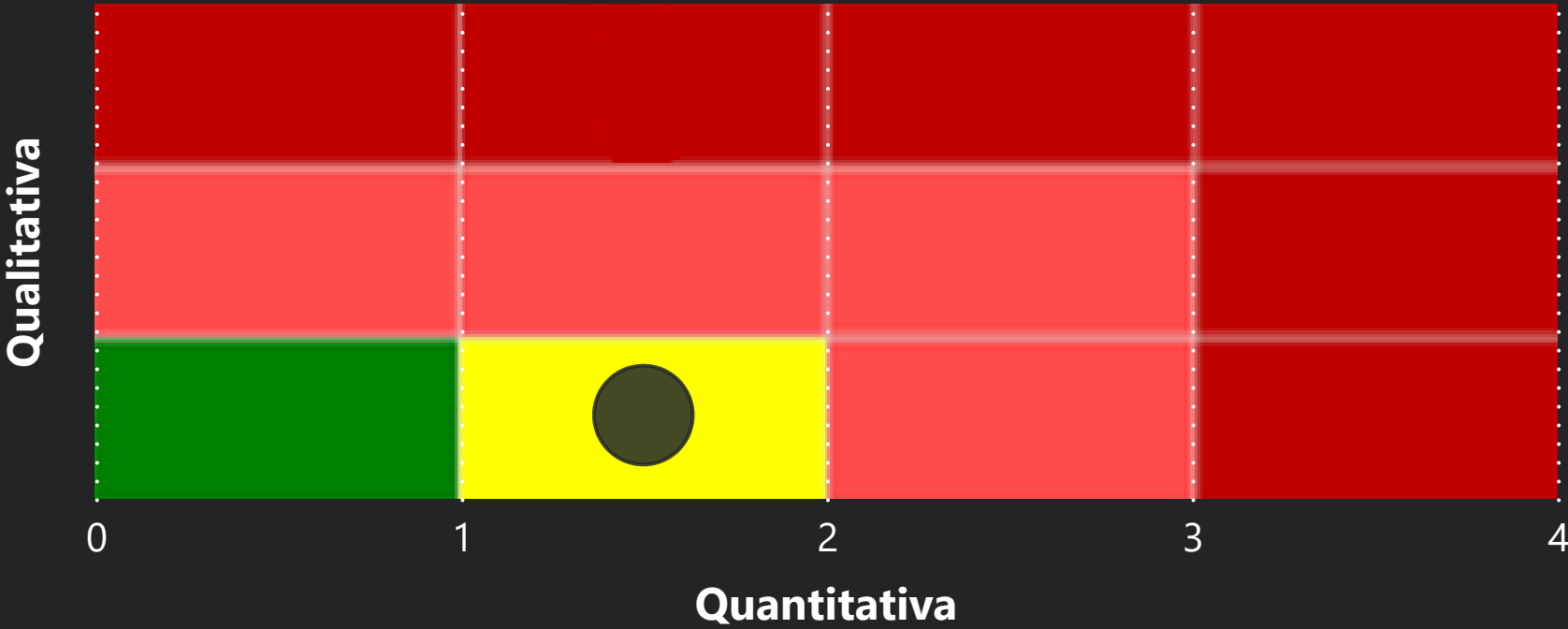
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado.

Não foi possível identificar o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores de qualidade do atendimento
Não possui o procedimento para acompanhamento do status das propostas de portabilidade.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros e não possui critérios de penalização às infrações identificadas
Não possui manual de procedimentos de prevenção à fraude divulgado aos colaboradores da área de fraude.

Classificação

2024



Processos TJ

14

Processos TRF,
STJ, STF

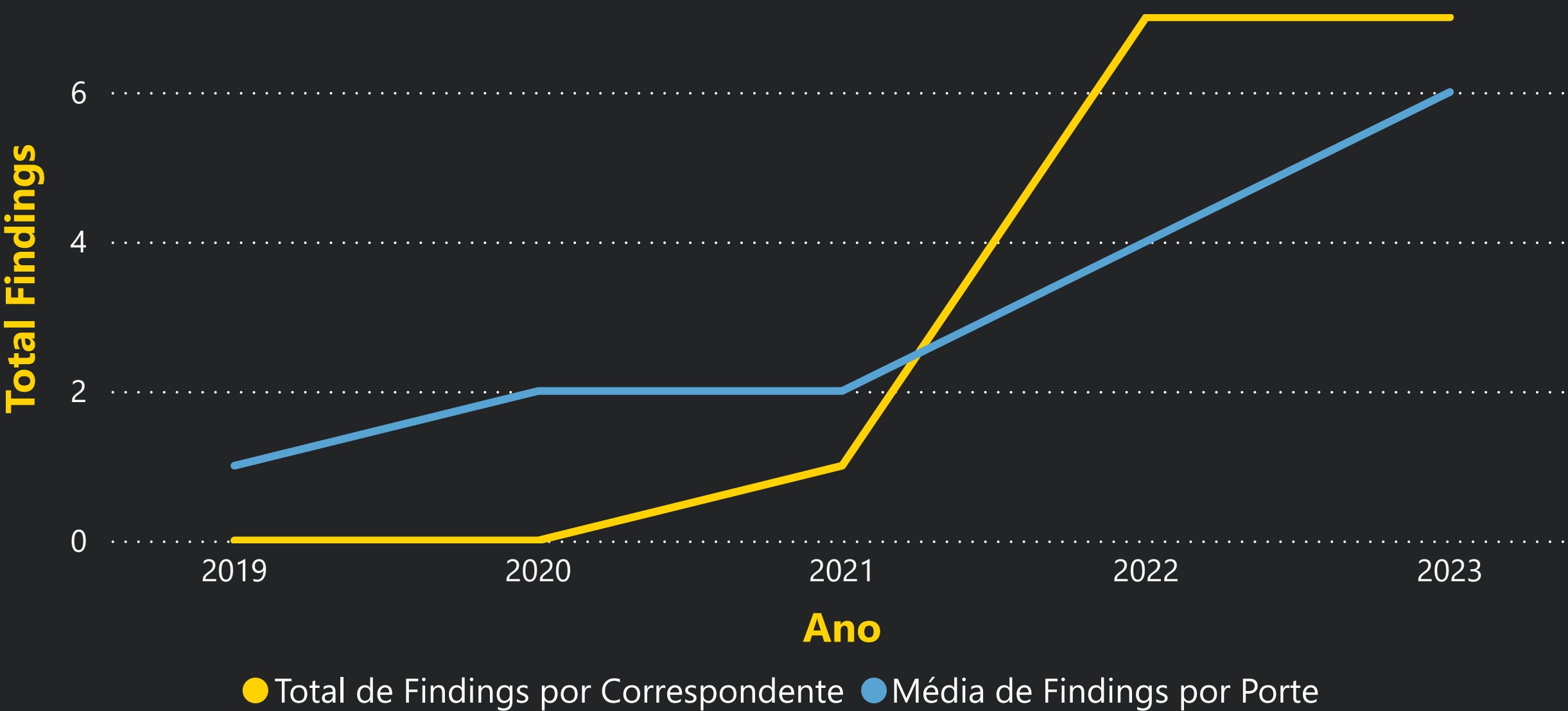
1

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

Não possui Inventário de Tratamento de Dados e Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais referente aos seus direitos
Não possui procedimento de avaliação na contratação/compartilhamento/transmissão de dados no exterior feita apenas em países aprovados pela LGPD e GDPR.

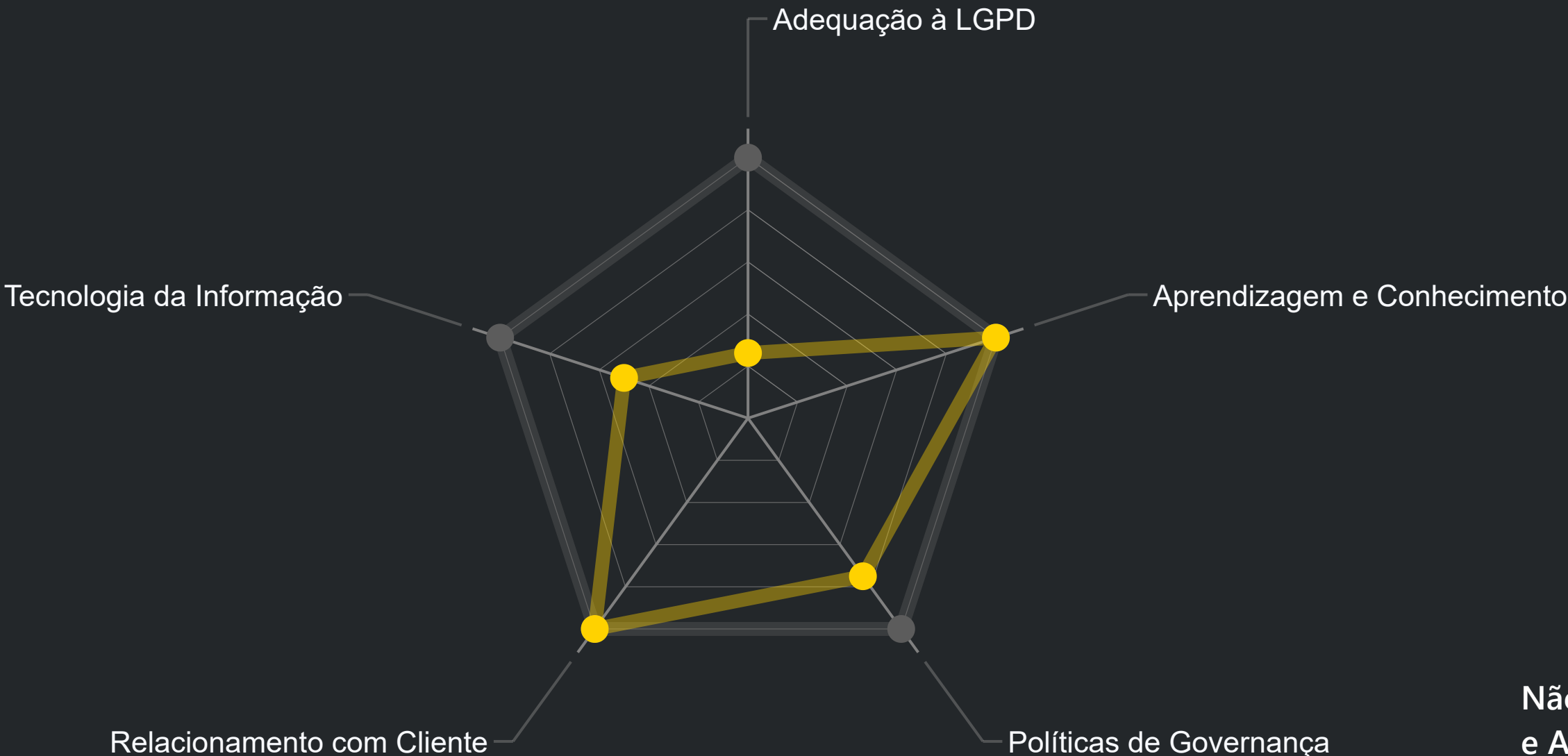
Pontuação Final

68%

Em atenção

Não foi possível identificar controles que contemplem os processos de TI e trilhas de auditoria habilitada
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados 5 anos de retenção dos backups
Não possui Política de Gestão de Mudanças/Criptografia
Não foi possível identificar ambientes segregados para o processo de mudanças
Não realiza backup com periodicidade diária.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não compartilha roteiros operacionais de todas as IFs que atua.



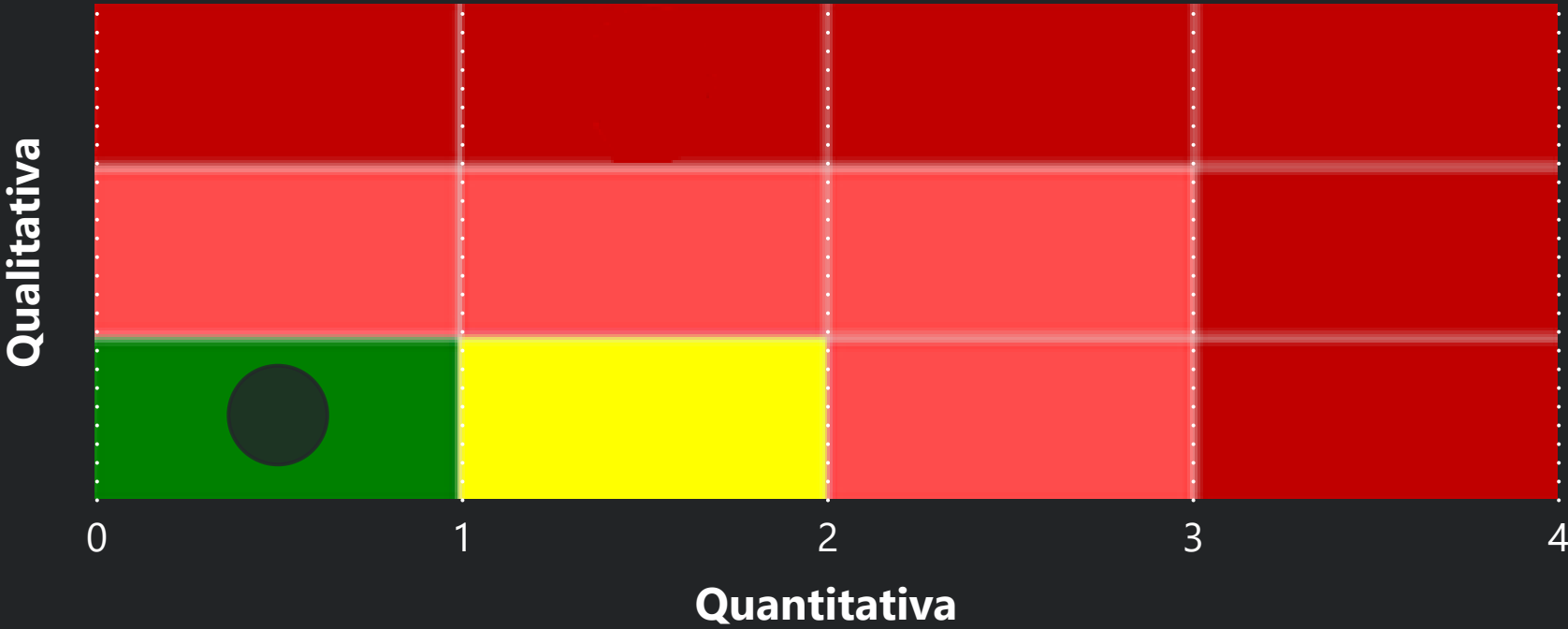
Não foi possível identificar na Política de Treinamentos todo o conteúdo obrigatório.

Não possui procedimentos completos para Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui controle para acompanhamento de vigência e atualização de políticas e manuais de procedimento.



Classificação

2024



Processos TJ

0

Processos TRF,
STJ, STF

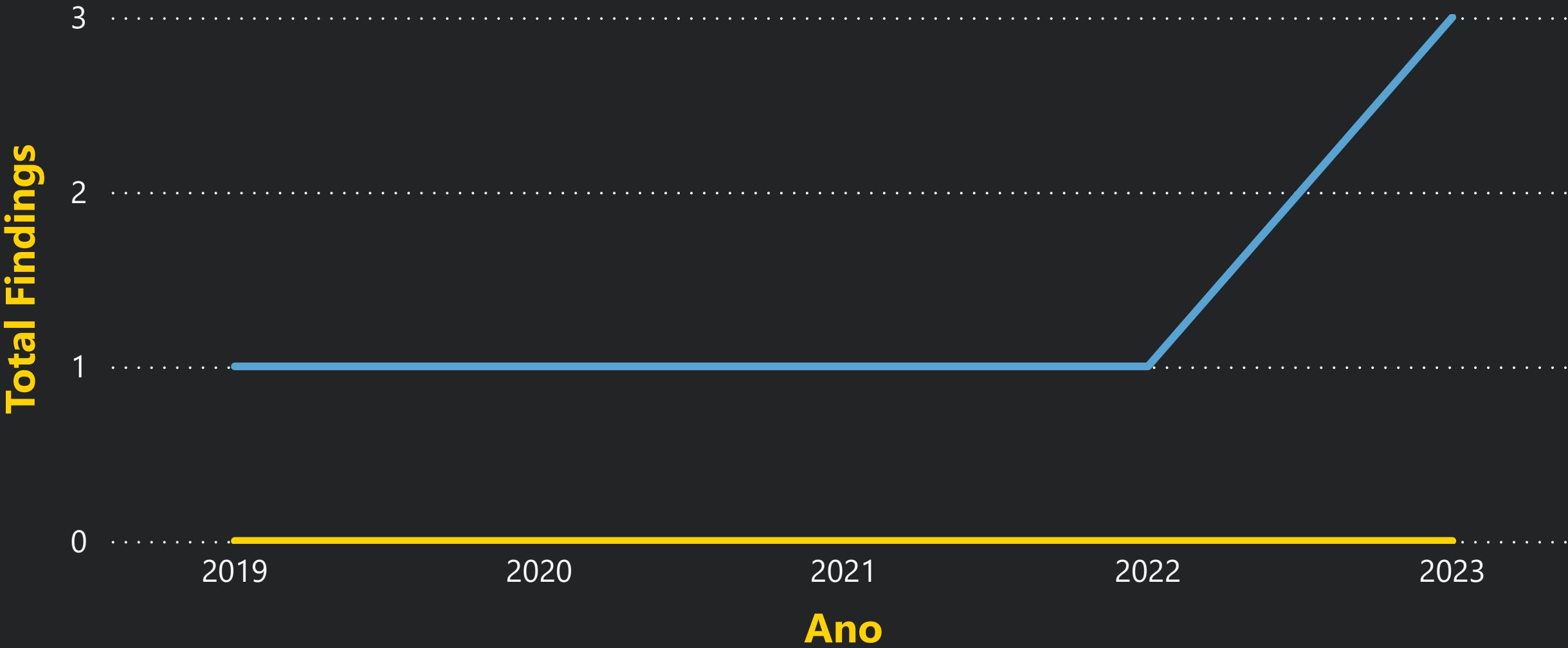
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Não foram identificados findings para o Correspondente nos últimos 5 anos.
Classificação Qualitativa: Baixo

● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

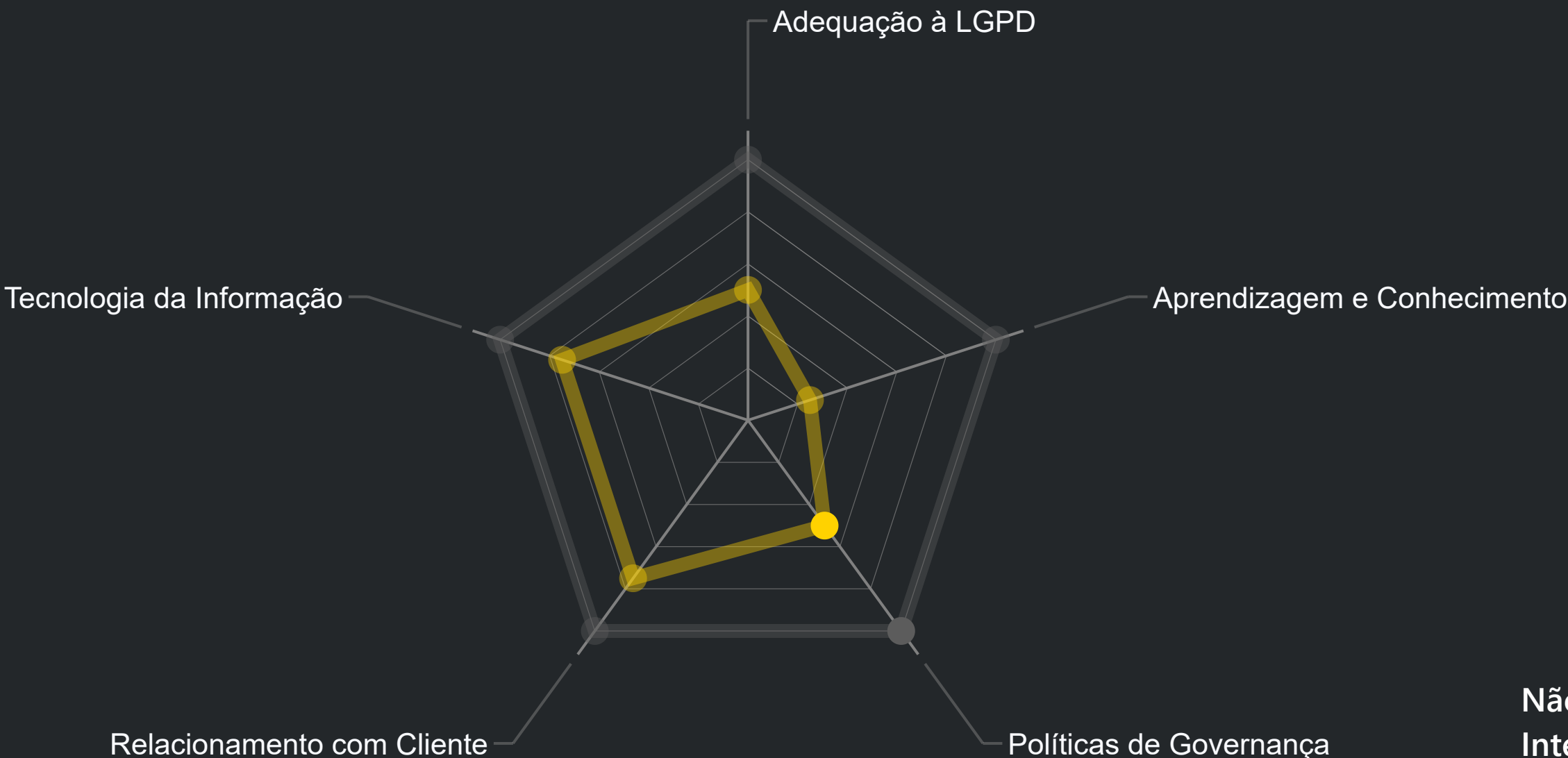
Não foi possível identificar na Política de Privacidade de Dados todo o conteúdo obrigatório
Não possui Termo de Uso para coleta de dados
Não disponibiliza aos titulares de dados pessoais, de forma clara, adequada e ostensiva, informações referentes ao tratamento dos dados, com menção explícita aos direitos contidos no art. 18 da LGPD
Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.

Pontuação Final

69%

Em atenção

Não identificamos controle de concessão de acessos/resposta à incidentes
Não armazena as mídias de backup por 5 anos, período mínimo esperado
Não foi possível identificar que realiza monitoramento e armazenamento de gravações.



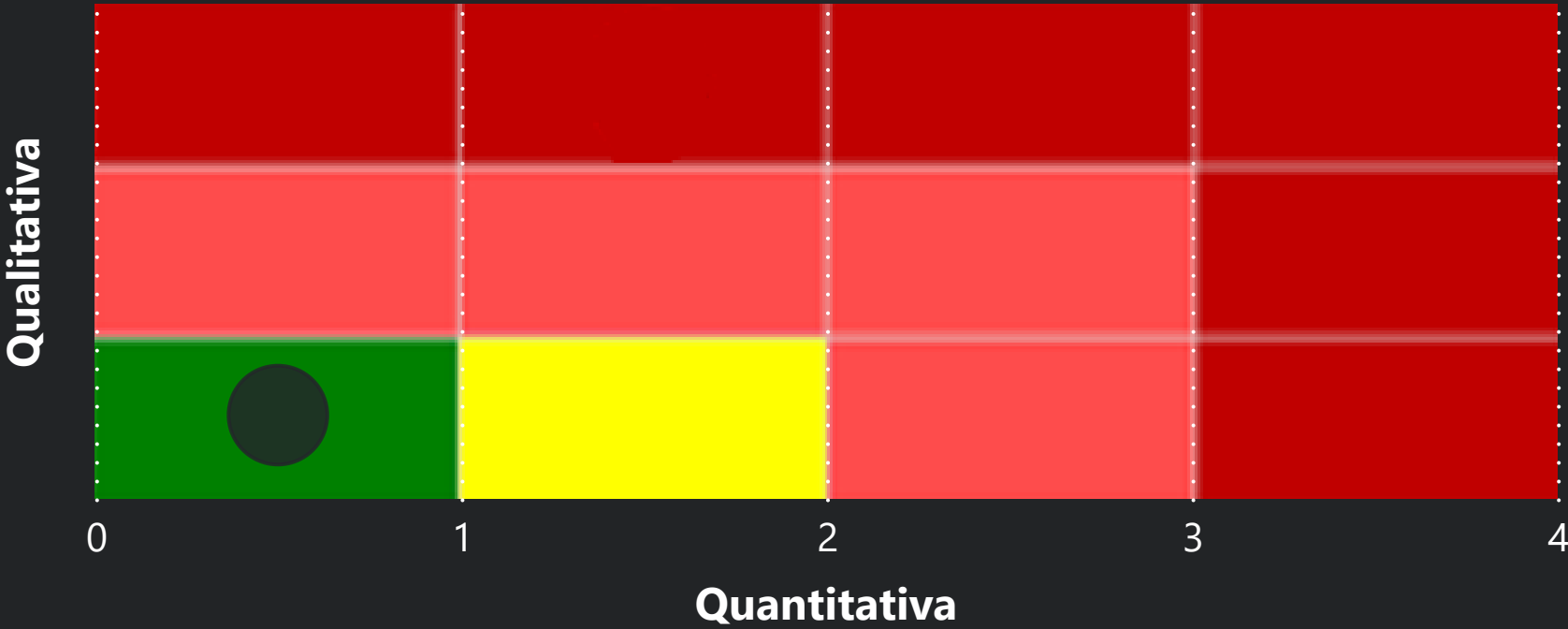
Não foi possível identificar na Política de Treinamento todo o conteúdo obrigatório
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/parceiros
Não evidenciou realizar controle de prazo de validade dos certificados de seus subs/parceiros.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores de qualidade
Não foi possível identificar no Script de Atendimento custo efetivo total (CET) e prazo da operação em negociação e não possui Scripts para todos os produtos ofertados.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Prevenção à Fraude divulgado aos colaboradores da área de fraude.

Classificação

2024



Processos TJ

6

Processos TRF,
STJ, STF

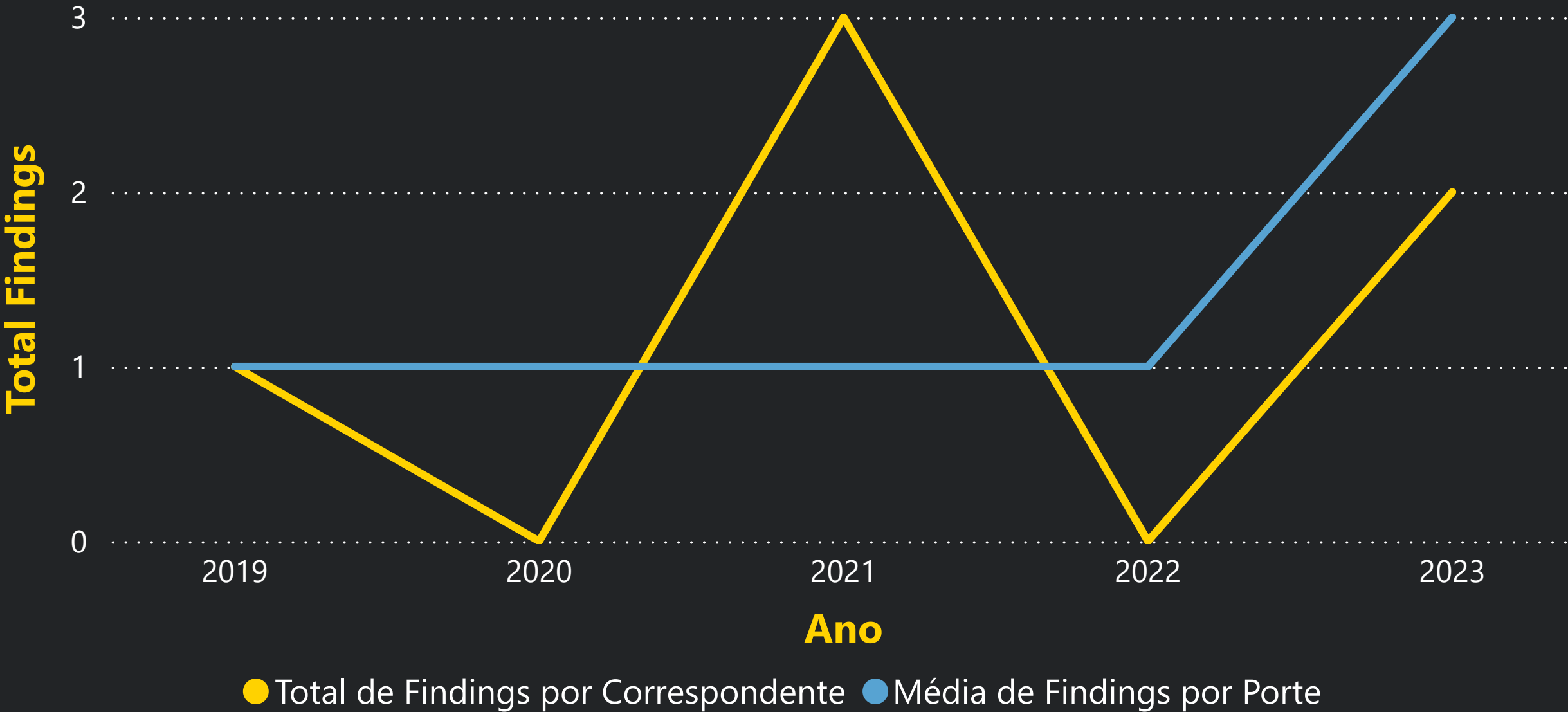
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

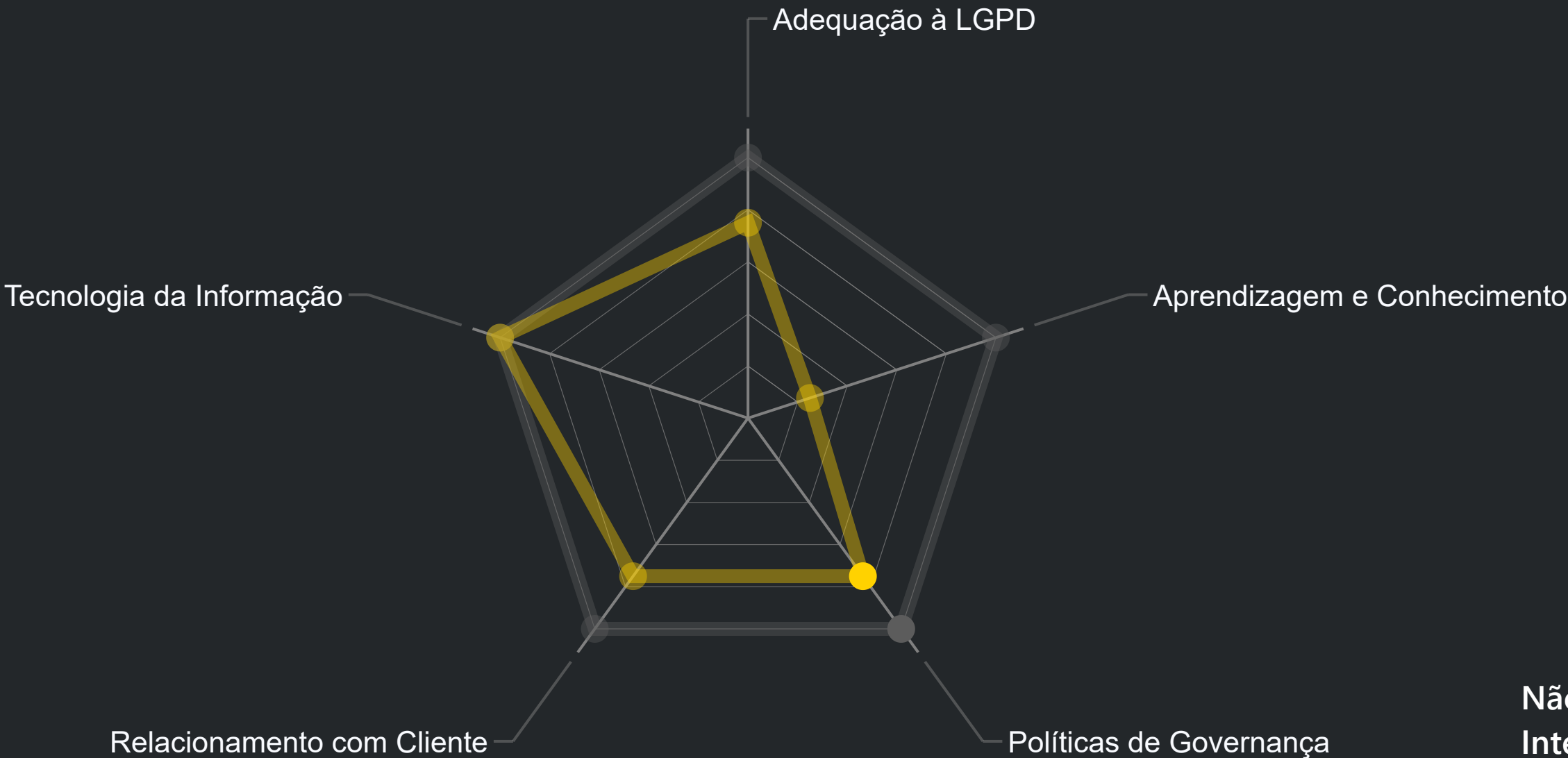
Não foi possível identificar na Política de Privacidade de Dados todo o conteúdo obrigatório
Não possui procedimento robusto para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados.

Pontuação Final

82%

Parcialmente
conforme

Não possui controle de concessão de acessos eficaz
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção das gravações.



Não foi possível identificar na Política de Treinamento todo o conteúdo obrigatório
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação e de seu prazo de validade de todos os colaboradores e subs/parceiros.

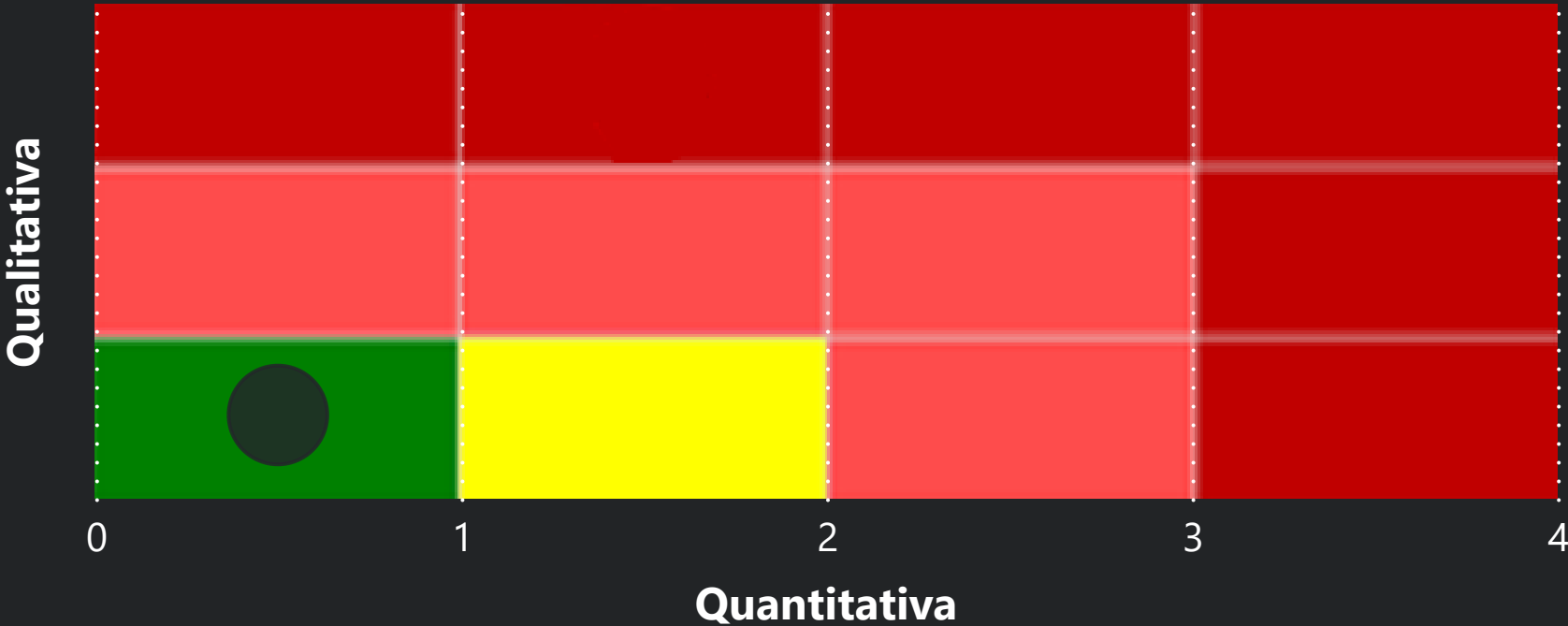
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros.



Classificação

2024



Processos TJ

2

Processos TRF,
STJ, STF

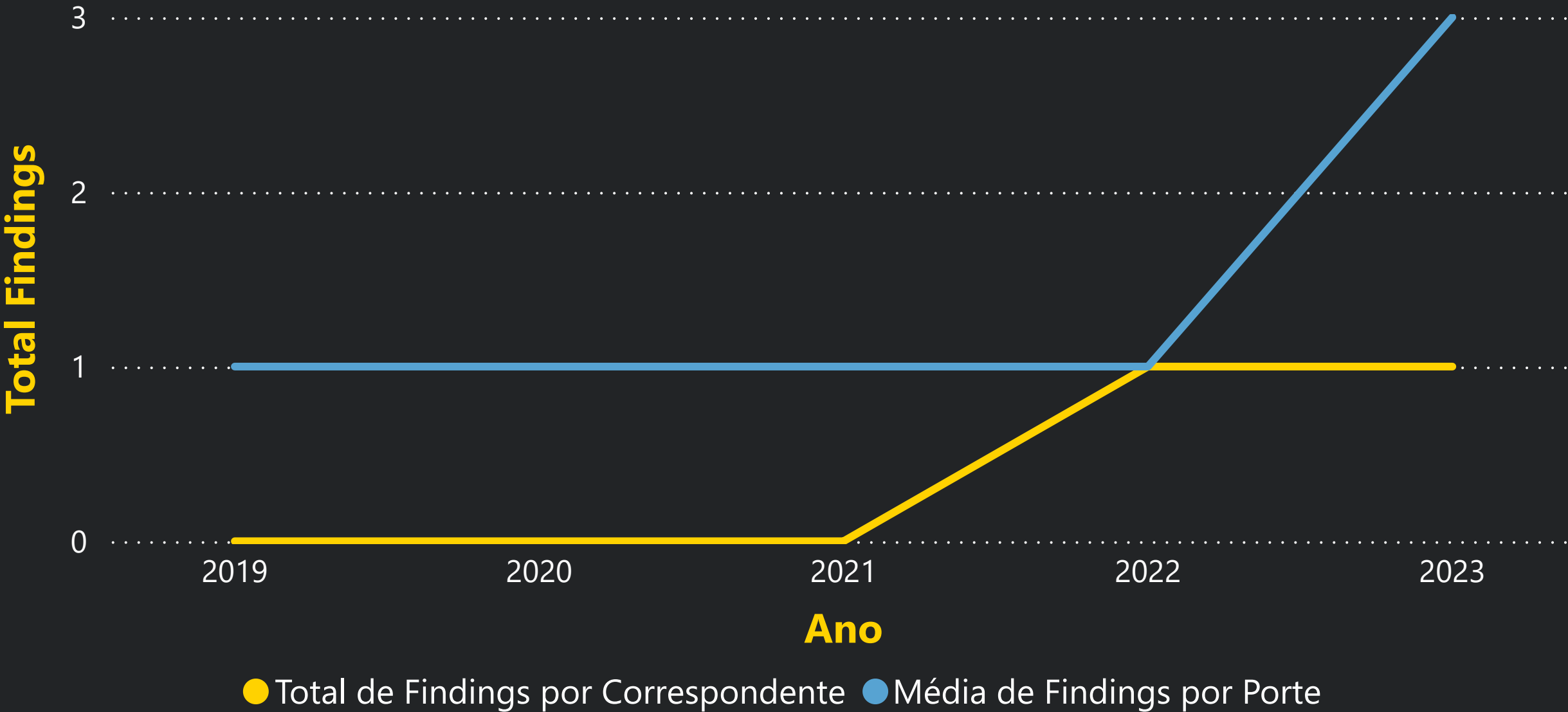
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 1 |
| Relacionamento com Cliente | 1 |
| Tecnologia da Informação | 1 |

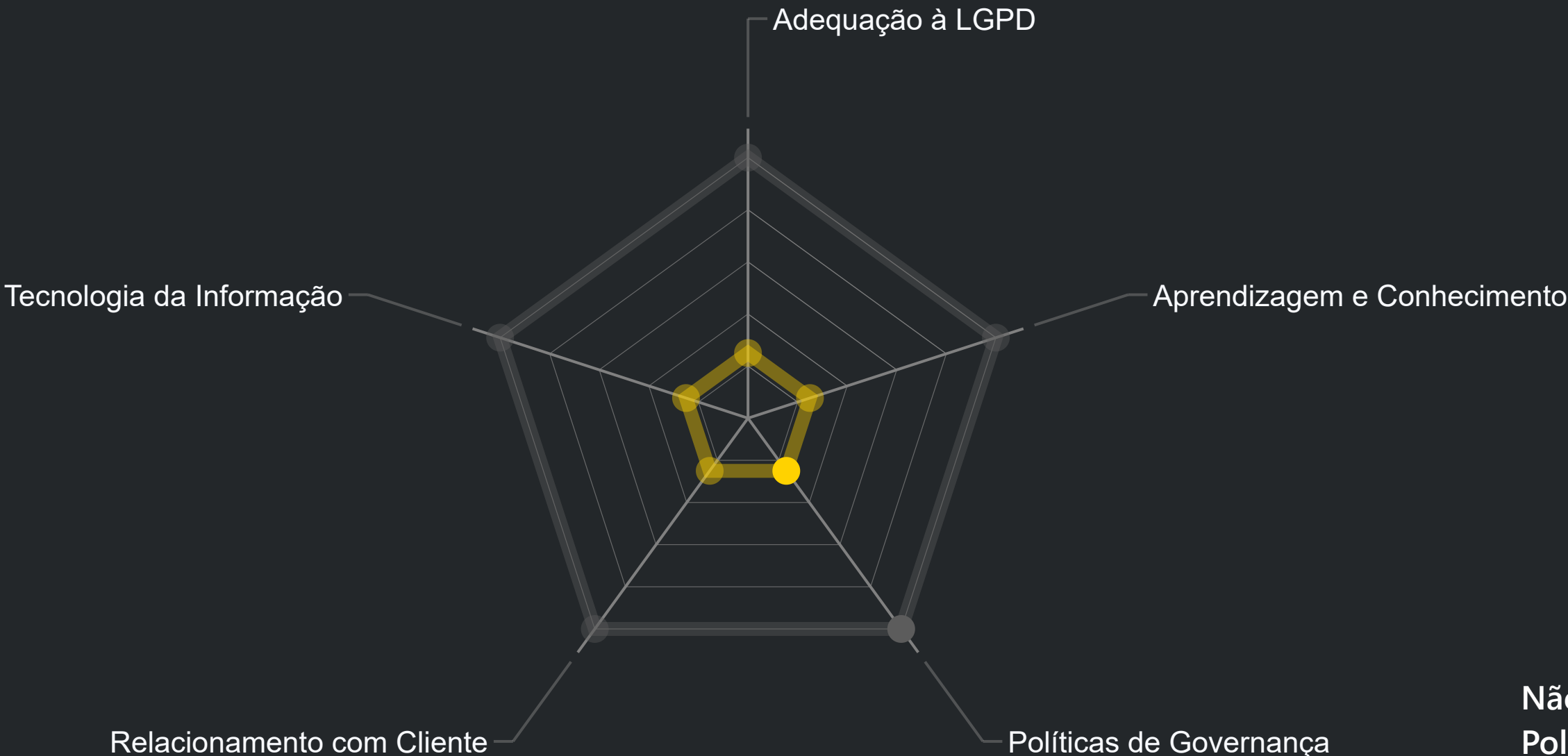
Pontuação Final

5%

Não conforme

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Tecnologia da Informação que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Relacionamento com o Cliente que fosse possível avaliar a conformidade do processo.



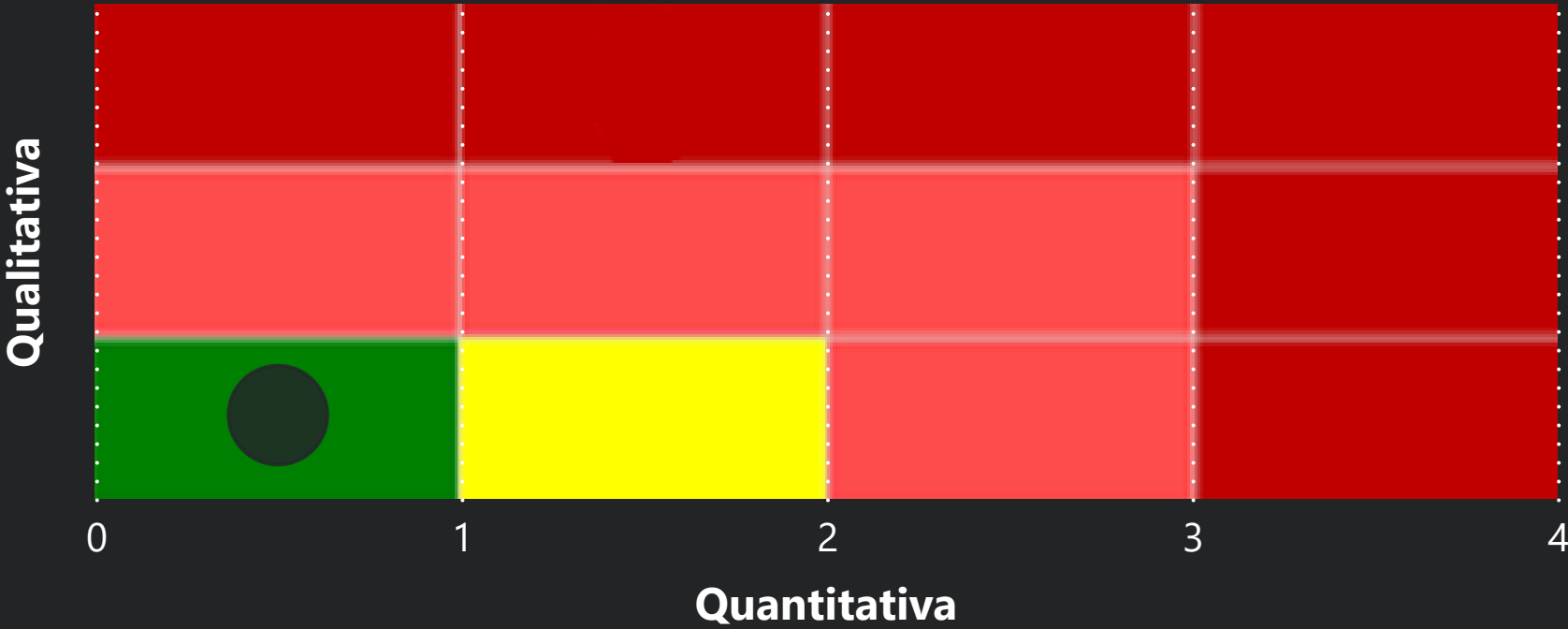
Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Aprendizado e Conhecimento que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Políticas de Governança que fosse possível avaliar a conformidade do processo.



Classificação

2024



Processos TJ

1

Processos TRF,
STJ, STF

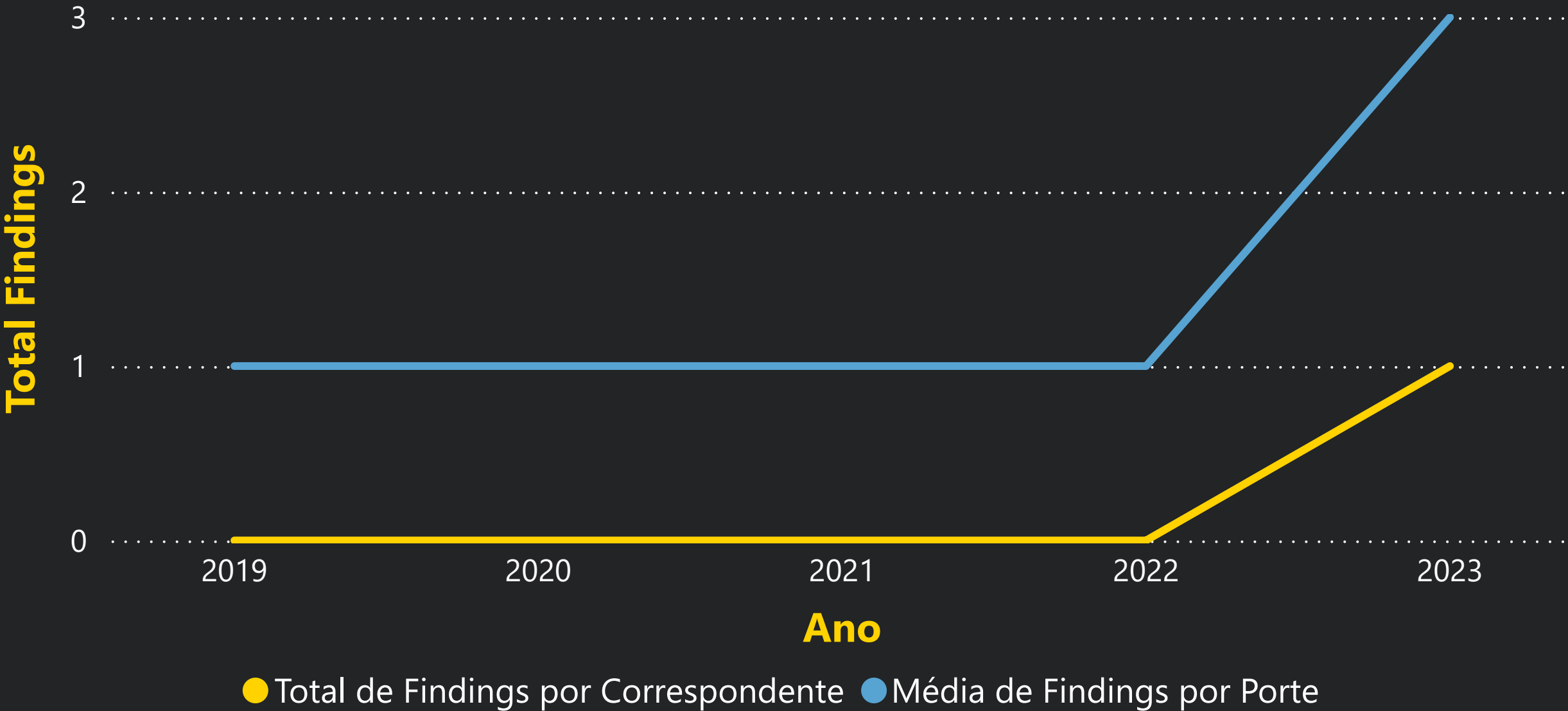
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 1 |
| Relacionamento com Cliente | 1 |
| Tecnologia da Informação | 1 |

Não possui Política de Privacidade de Dados
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui termo de uso/contrato de termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.

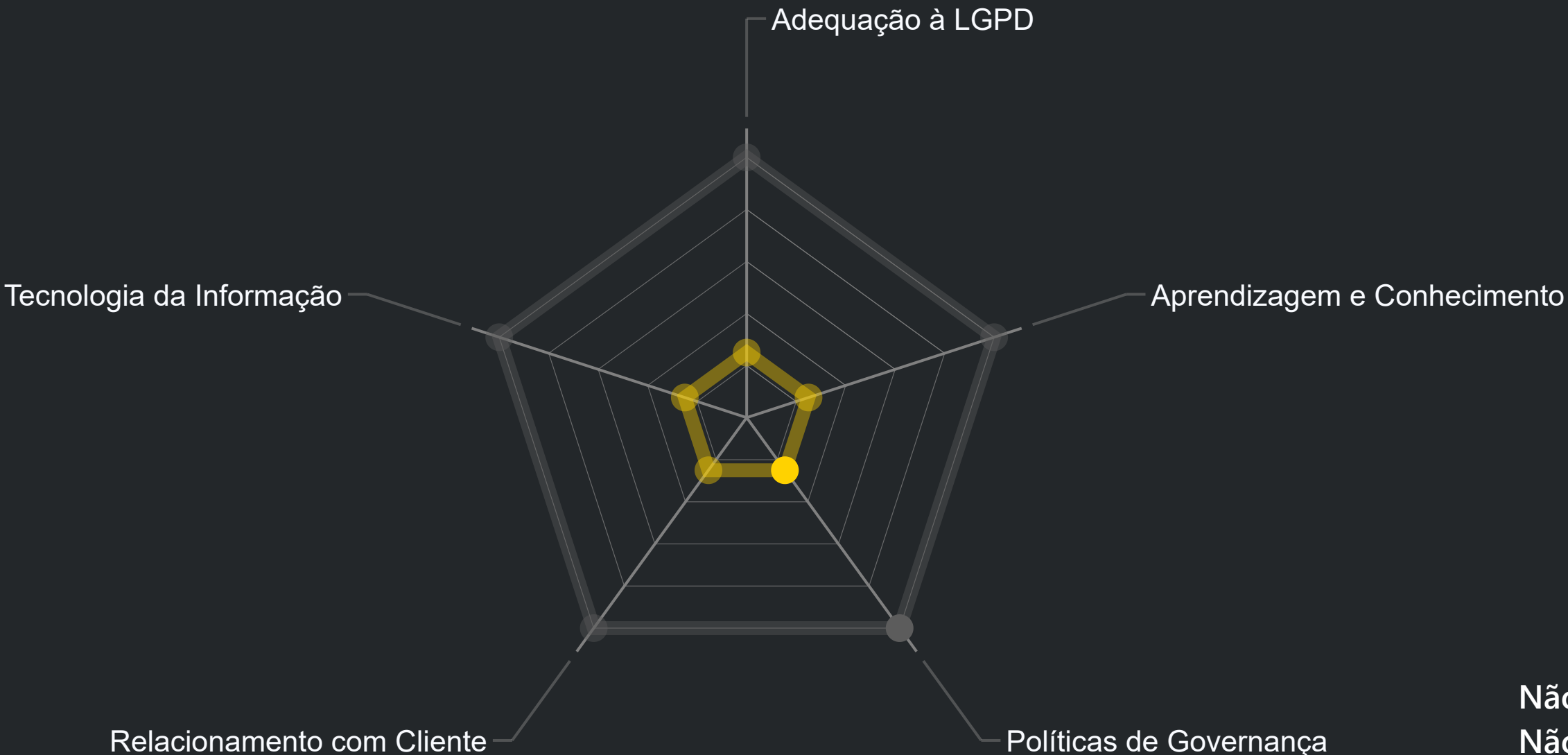
Pontuação Final

14%

Não conforme

Não possui políticas que contemplem os aspectos/processos de TI
Não identificamos controle de concessão de acessos/resposta à incidentes/firewall/não compartilhamento de usuários/backup
Não foi possível identificar trilha de auditoria habilitada no banco de dados/Termo de Confidencialidade/Teste de Restore
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados e 5 anos as mídias de backup.

Não possui Política de Atendimento, Público Vulnerável, Reclamações e Scripts
Não identificamos o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe
Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada
Não possui formalização da simulação do melhor preço entre as Ifs
Não compartilha roteiros operacionais, não possui indicadores de qualidade e acompanhamento do status das propostas de portabilidade.



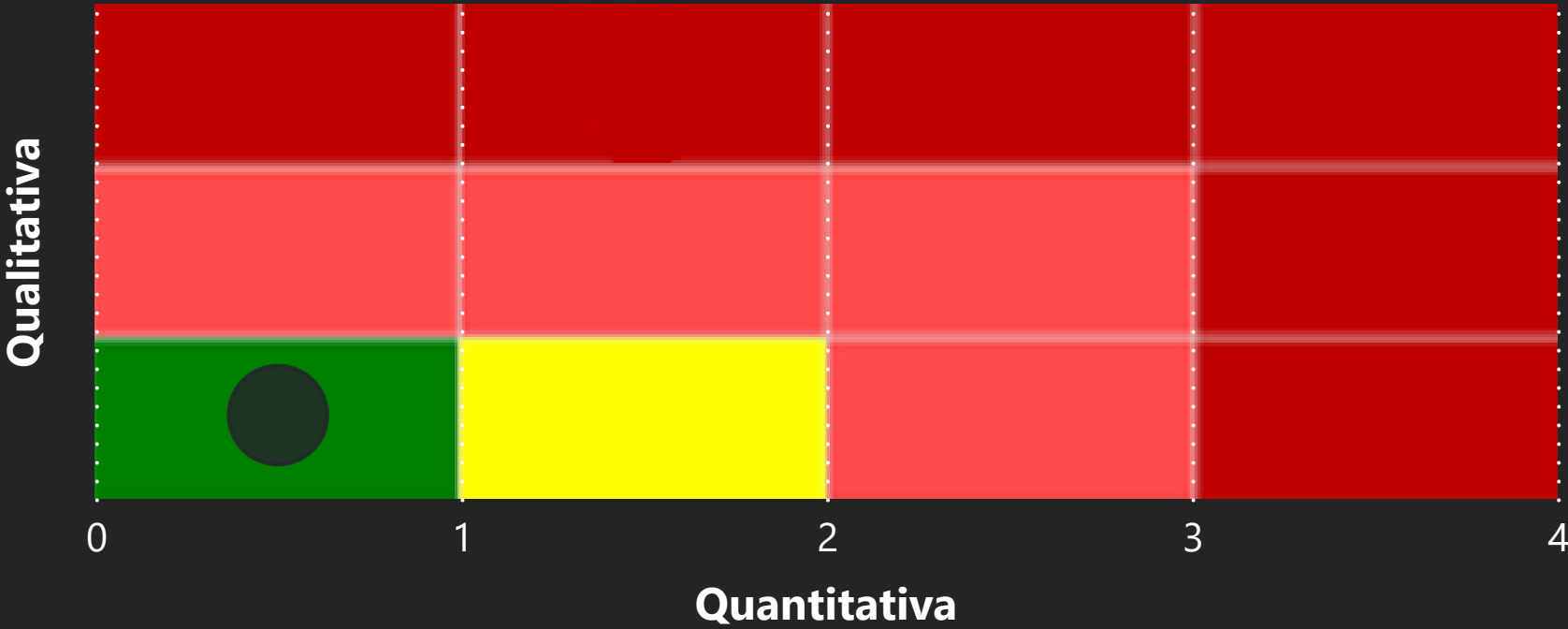
Não possui Política de Treinamento
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/parceiros
Não evidenciou realizar controle de prazo de validade dos certificados de seus subs/parceiros.

Não foi possível identificar os processos de Gestão Financeira
Não possui Controles Internos e Auditoria Interna
Não foi possível identificar todas as políticas/manuais da empresa
Não possui Política para contratação de subs/parceiros e Política e Manual de Fraude
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros e não há critérios de penalização às infrações identificadas
Não são feitas verificações de confirmação de operações.



Classificação

2024



Processos TJ

3

Processos TRF,
STJ, STF

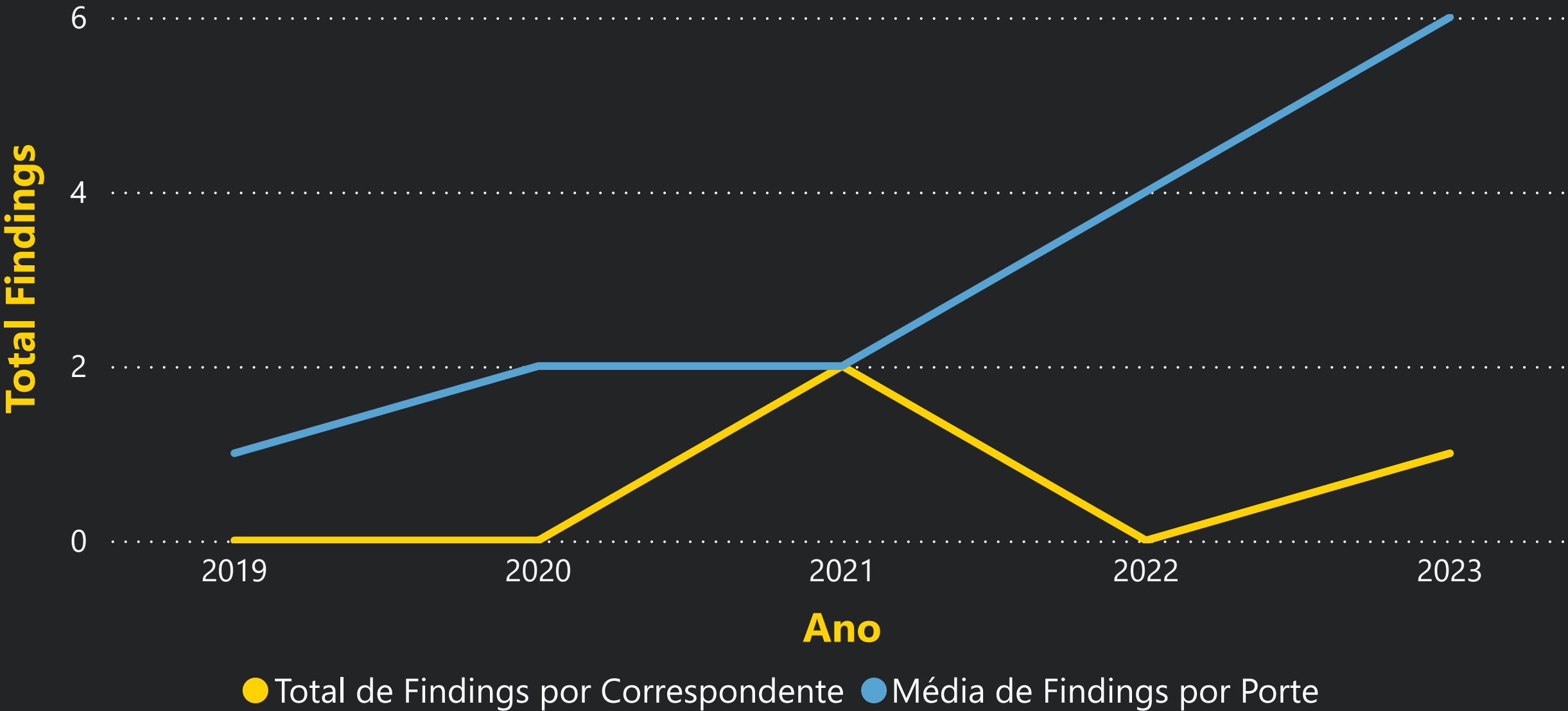
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.

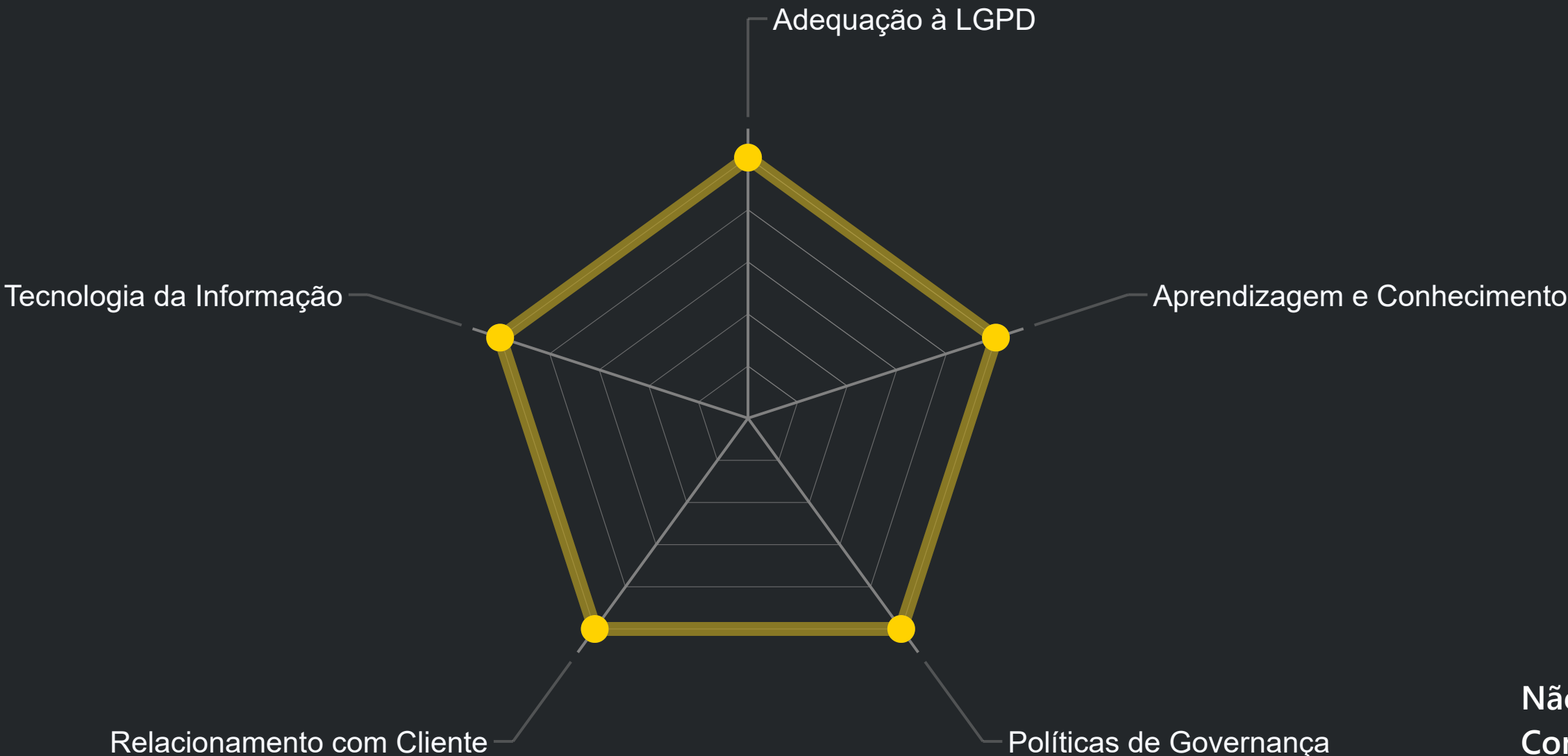
Pontuação Final

98%

Em conformidade

Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

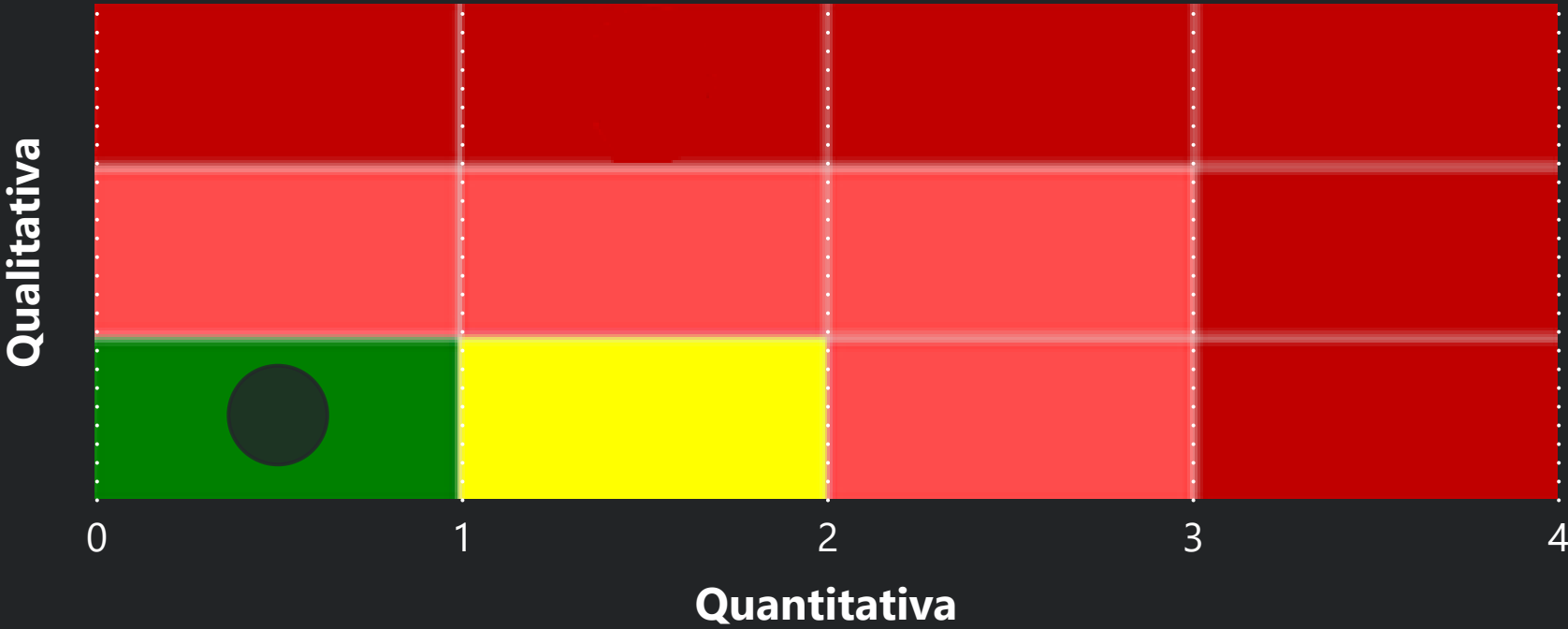


Não possui metodologia/simulação para apresentação ao cliente do melhor preço praticado para todas as Ifs que atua.

Não foi possível identificar os procedimentos completos para Controles Internos e Auditoria Interna.

Classificação

2024



Processos TJ

3

Processos TRF,
STJ, STF

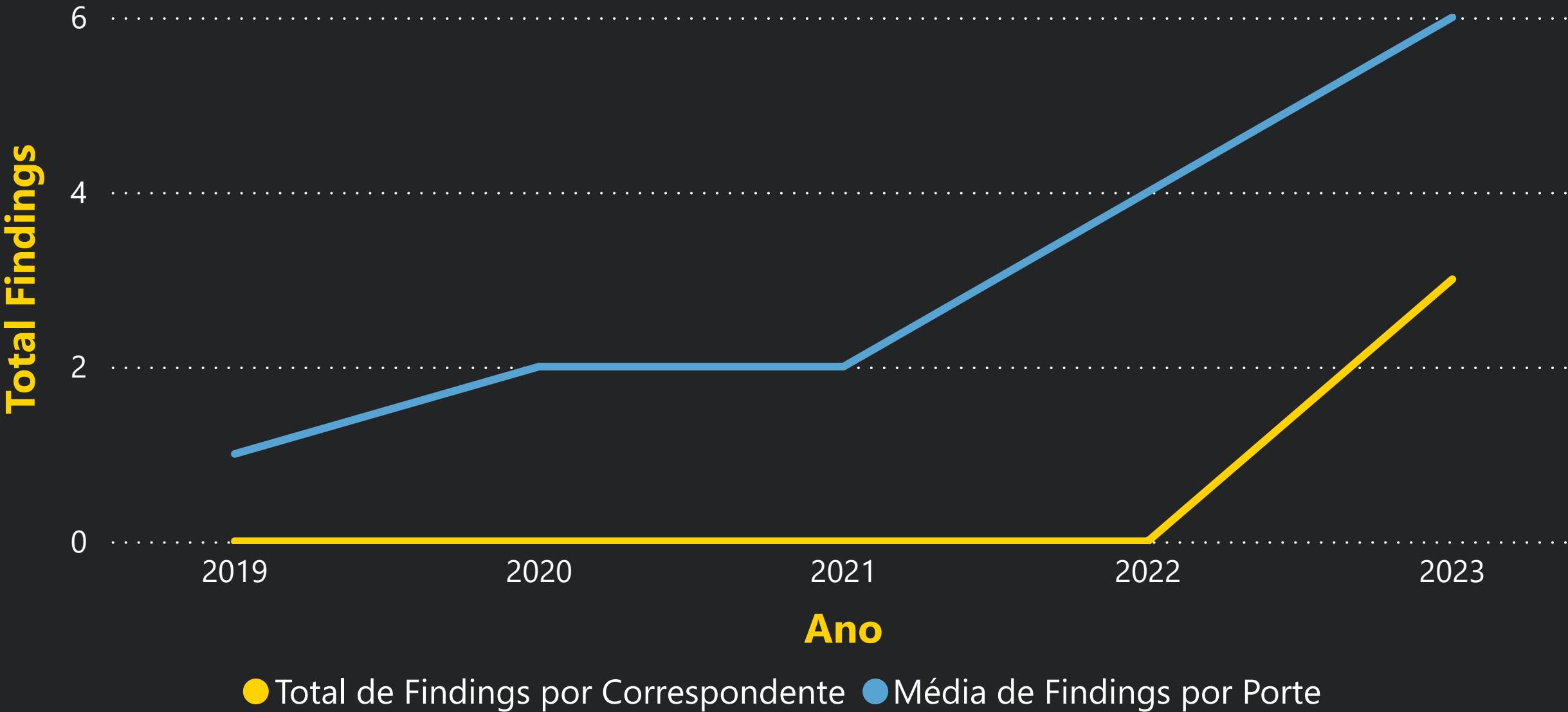
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

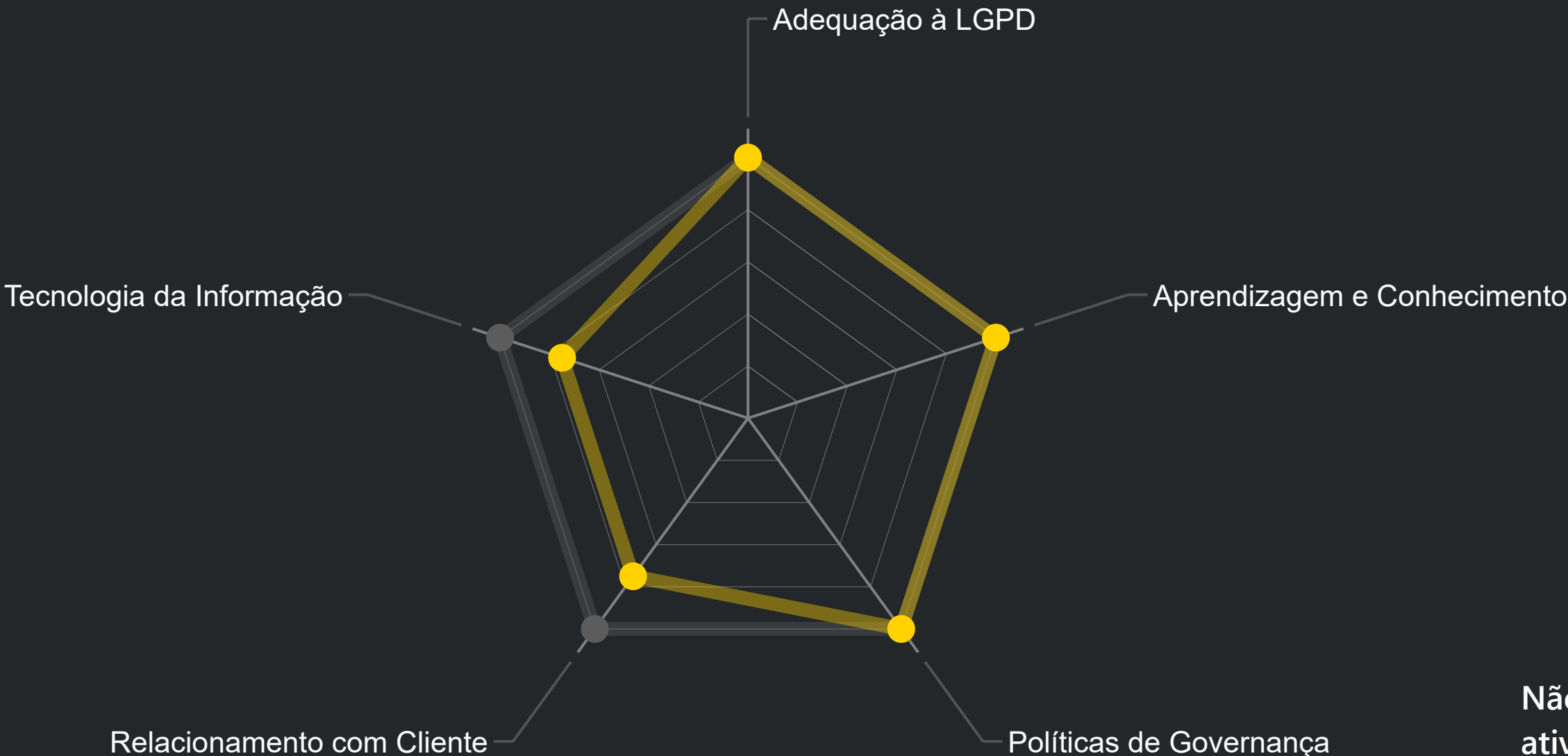
Não identificamos controle de Revogação de Acessos e Gestão de Acessos Privilegiados
Não identificamos trilha de auditoria habilitada no banco de dados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups
Não realiza teste de Restore.

Não possui evidências do compartilhamento da base do Não me Perturbe ou meio para consulta para todas as IFs que atua
Não foi possível identificar o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros.

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.

Não foi possível identificar na Política de Treinamentos todo o conteúdo obrigatório.

Não possui monitoramento periódico completo para as atividades exercidas pelos subs/parceiros.



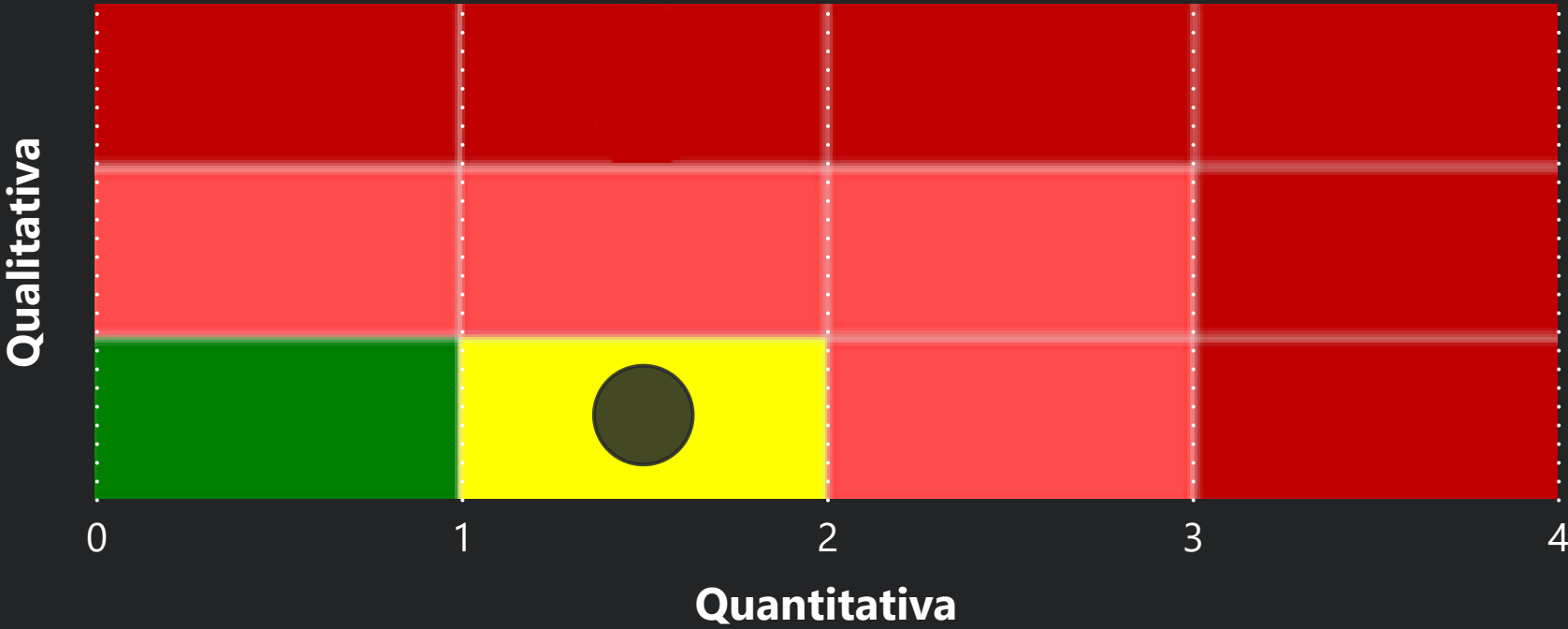
Pontuação Final

87%

Parcialmente conforme

Classificação

2024



Processos TJ

14

Processos TRF,
STJ, STF

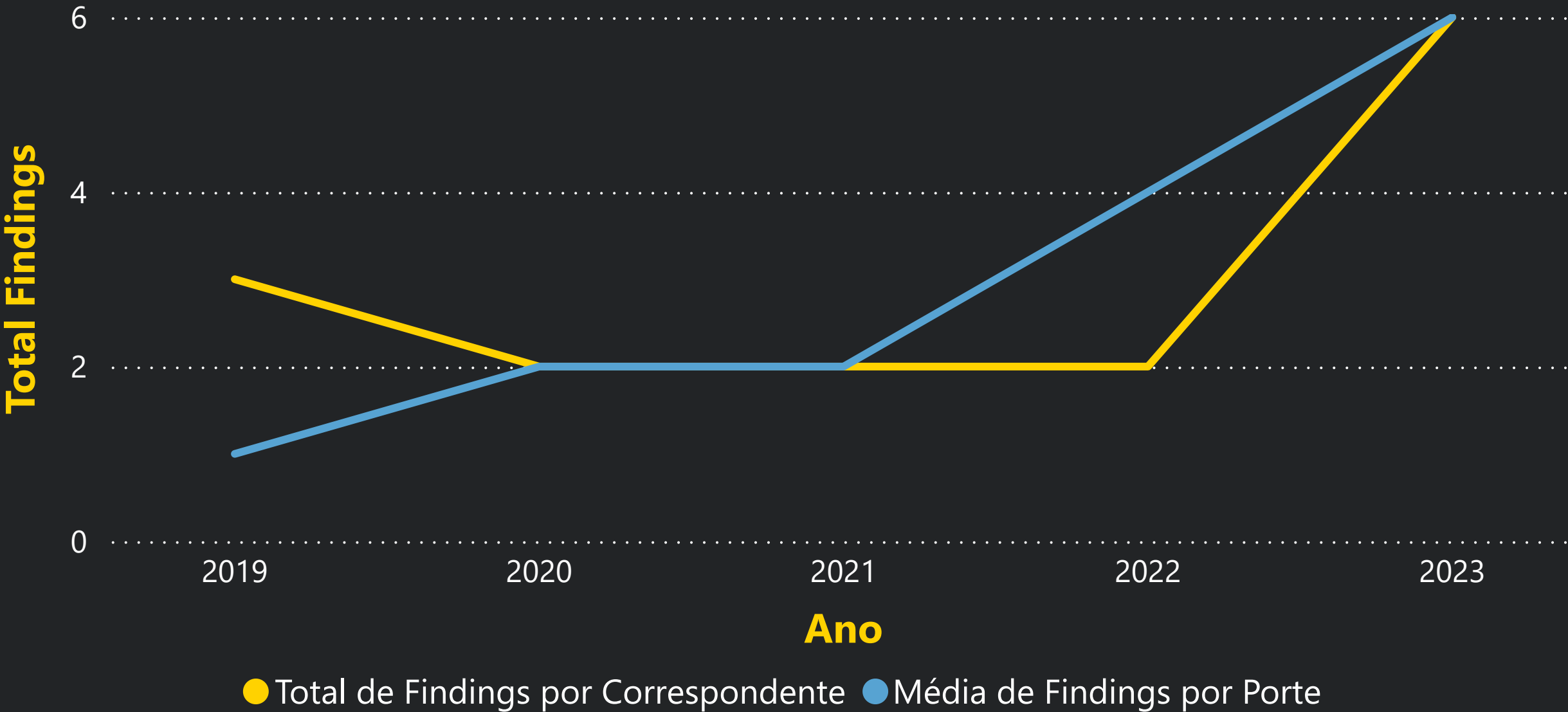
1

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Moderado
O Correspondente possui uma quantidade de findings ligeiramente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

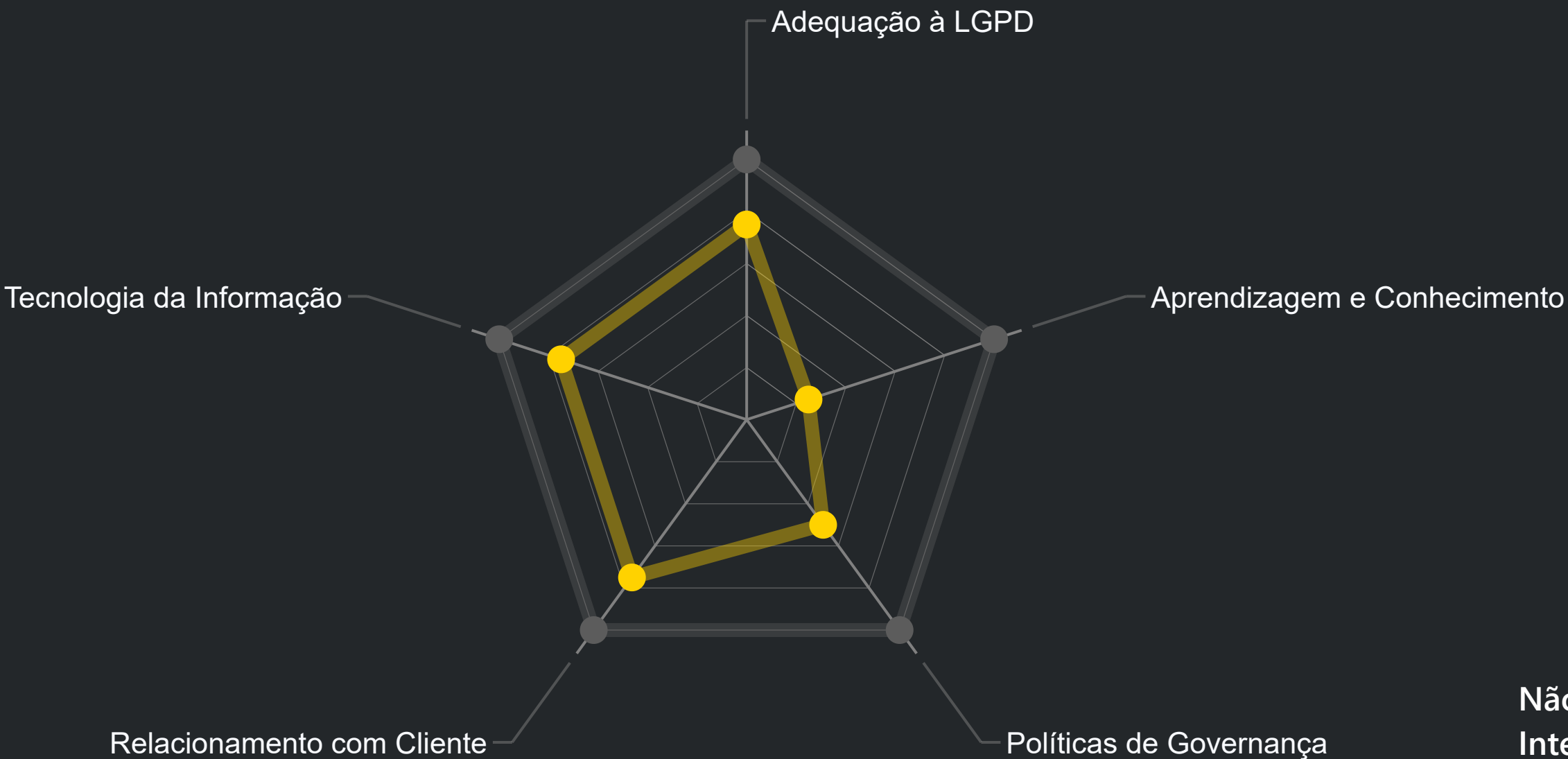


| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 3 |

Não identificamos controle de revogação de acessos
Não possui controle de acesso e monitoramento do Data Center
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui Scripts de Atendimento.

Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de suspeita ou real violação de segurança de dados
Não possui processos robustos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos, em conformidade com a LGPD.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou controle de certificação de seus colaboradores
Não evidenciou realizar controle de prazo de validade dos certificados de seus colaboradores
Política de Treinamento não contém todo o conteúdo obrigatório.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui controle para acompanhamento de vigência e atualização de políticas e manuais de procedimento
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Fraude.

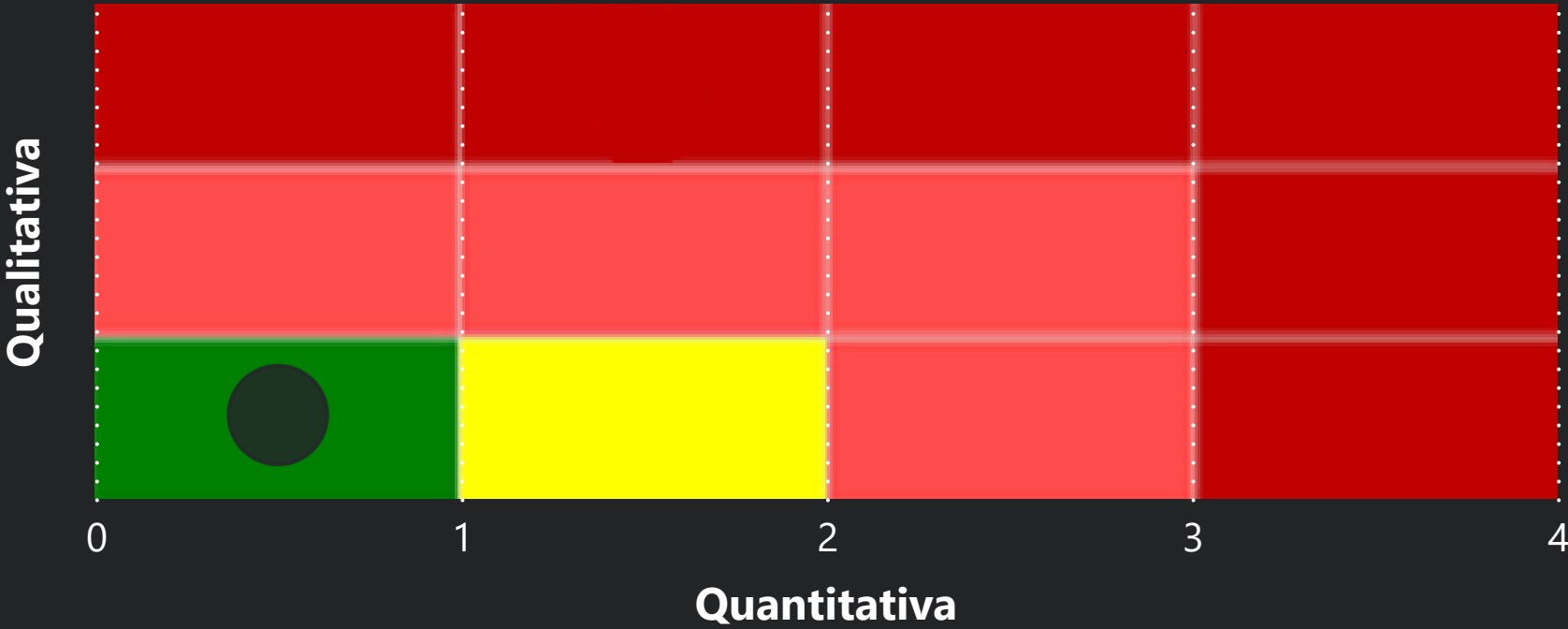
Pontuação Final

79%

Parcialmente conforme

Classificação

2024



Processos TJ

6

Processos TRF,
STJ, STF

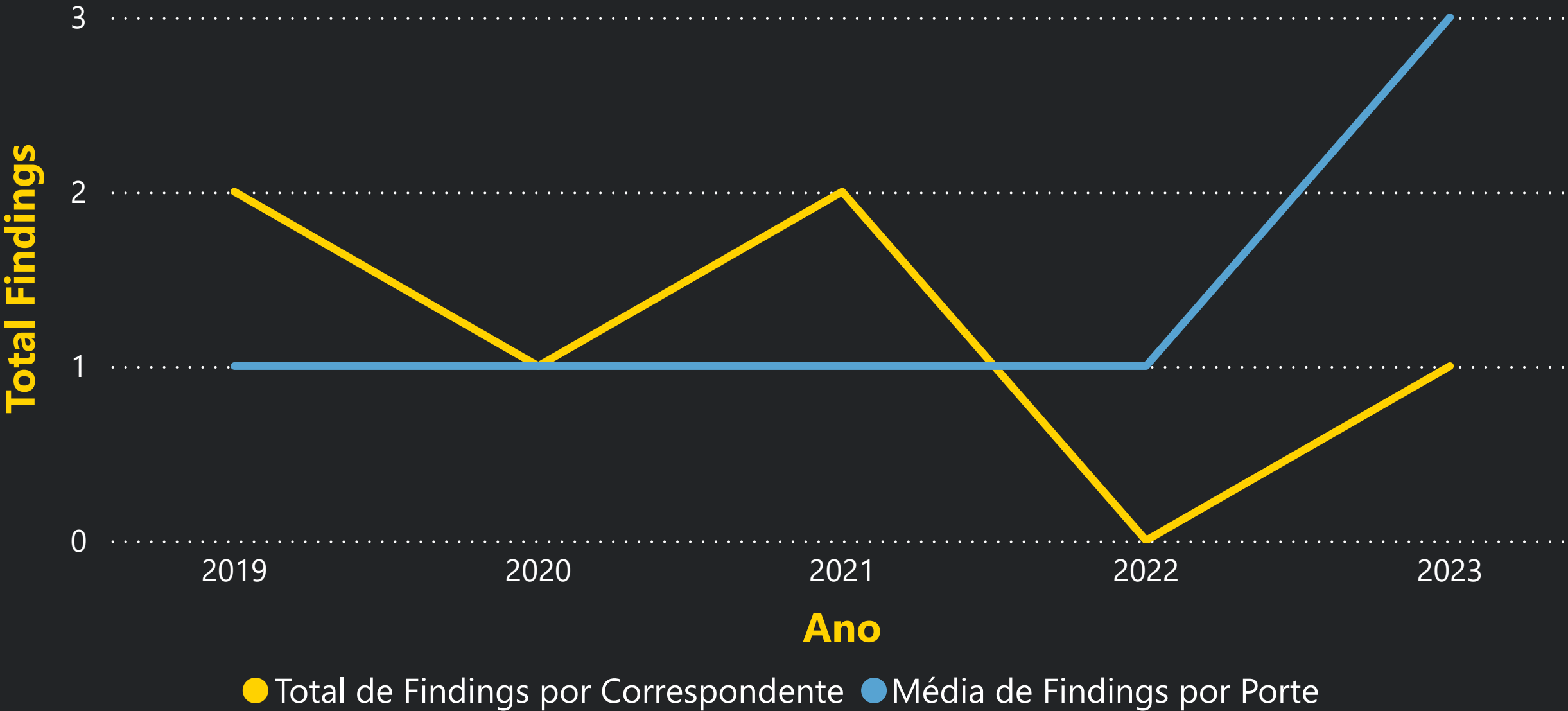
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de queda referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 1 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos
Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.

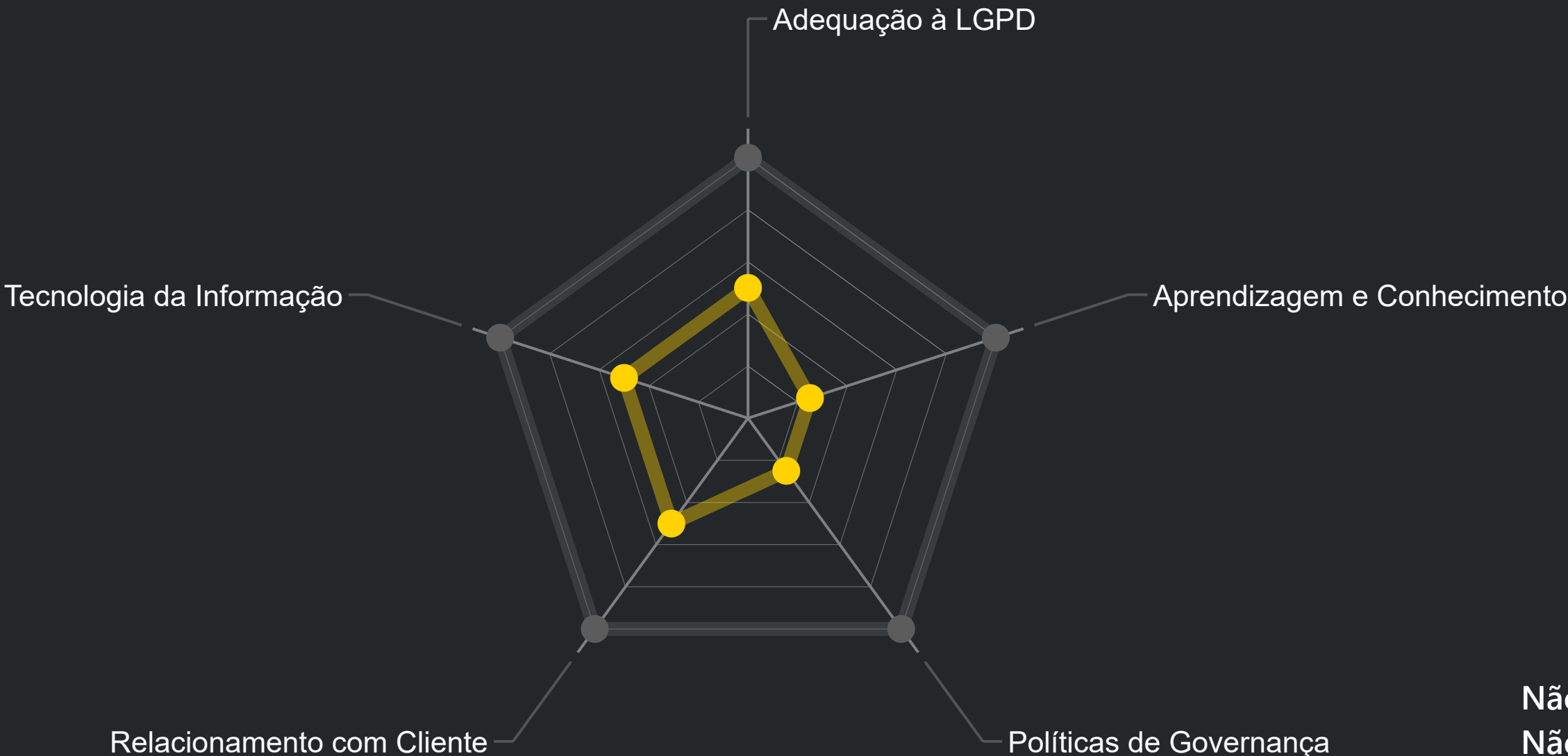
Pontuação Final

50%

Em atenção

Não identificamos controle de concessão de acessos/contas genéricas/periodicidade de backup/gestão de chamadas e gerenciamento de acesso do diretório
Não possui trilha de auditoria no banco de dados e sistema de crédito consignado
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção dos backups e gravações.

Não repassa clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não compartilha Política ao Público Vulnerável, Reclamações e Script
Não possui controle de reclamação, formalização da simulação, compartilhamento dos roteiros operacionais e indicadores.

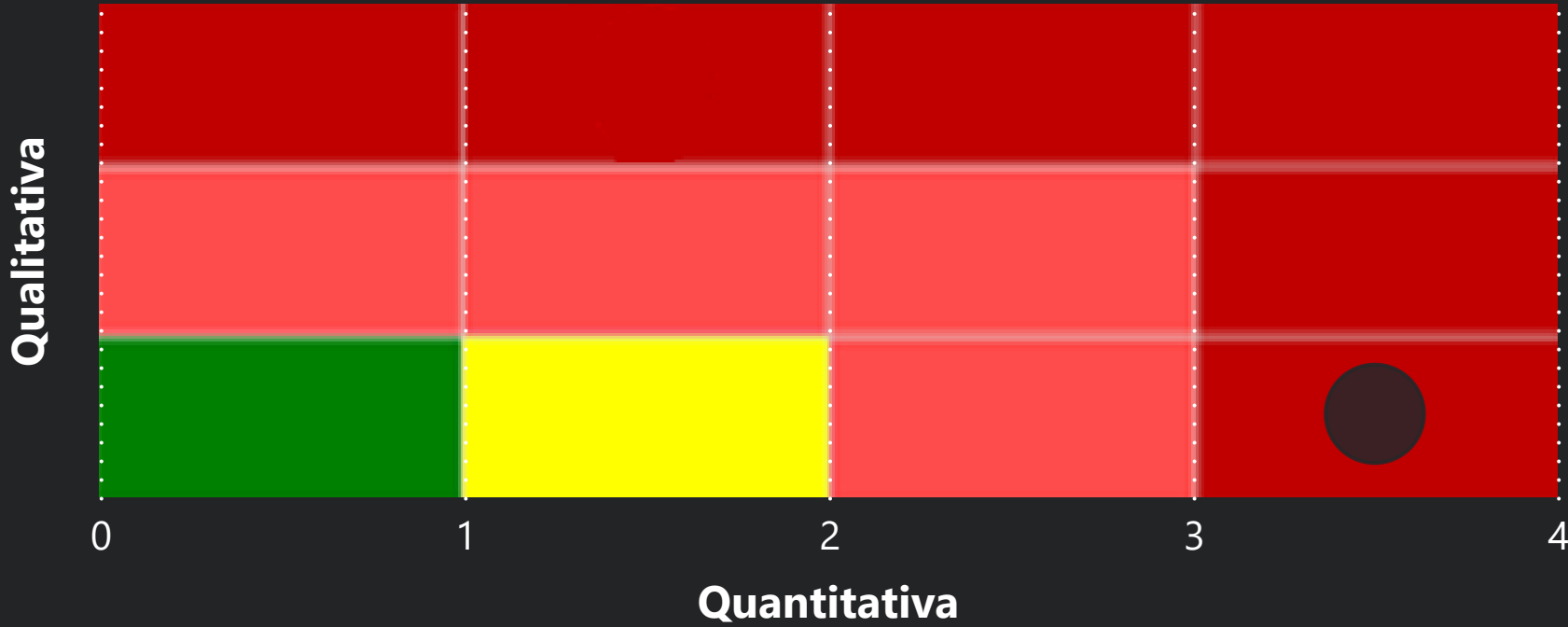


Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não compartilha Política de Treinamento com colaboradores e subs/parceiros.

Não possui Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui Política de contratação de subs/parceiros
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros e não há critérios de penalização às infrações identificadas
Não compartilha Política de Fraude com os subs/parceiros e o Manual com os colaboradores da área de fraude
Não possui processo estabelecido para atendimento de ações judiciais.

Classificação

2024



Processos TJ

19

Processos TRF,
STJ, STF

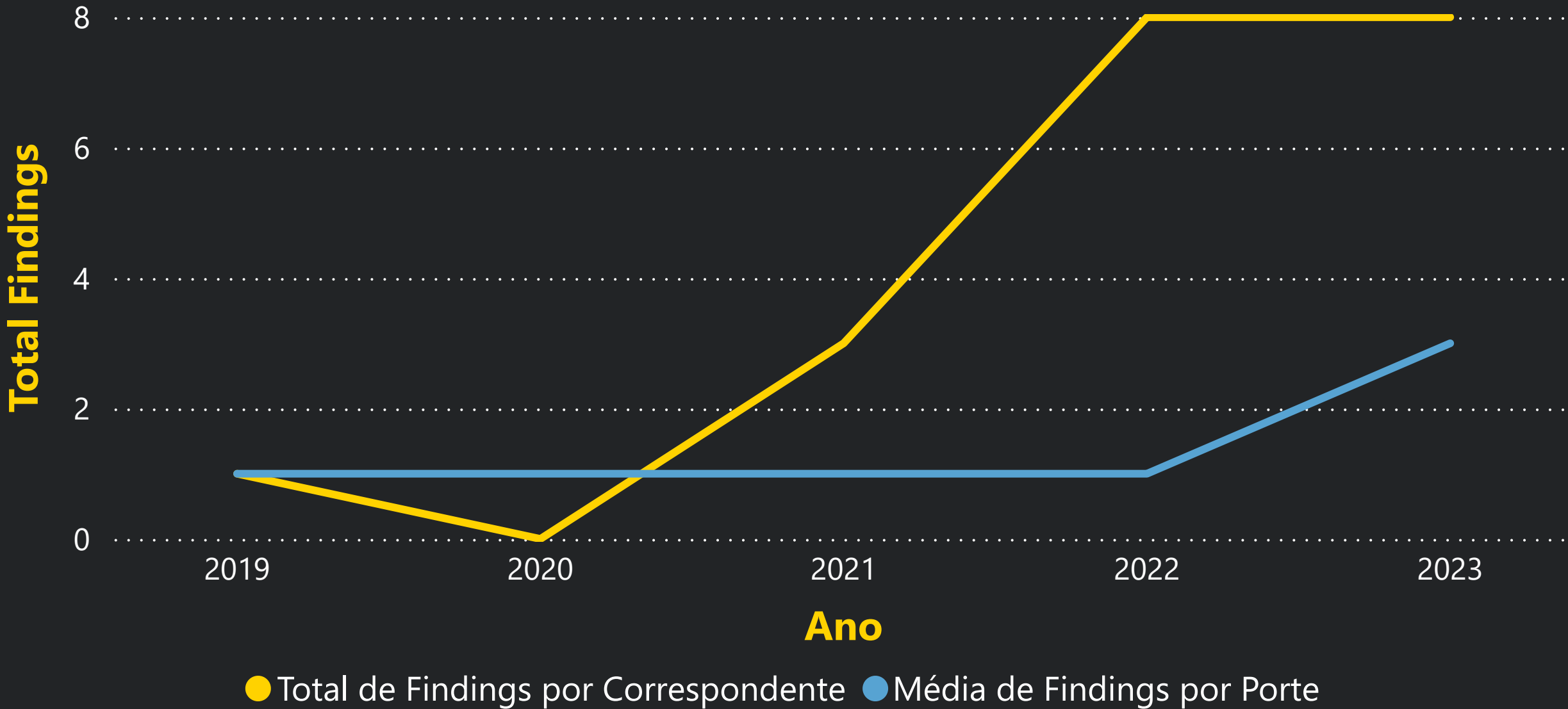
1

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 1 |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de violação de segurança de dados
Não disponibiliza aos titulares de dados pessoais informações referentes ao tratamento dos dados, com menção aos direitos contidos no art. 18 da LGPD.

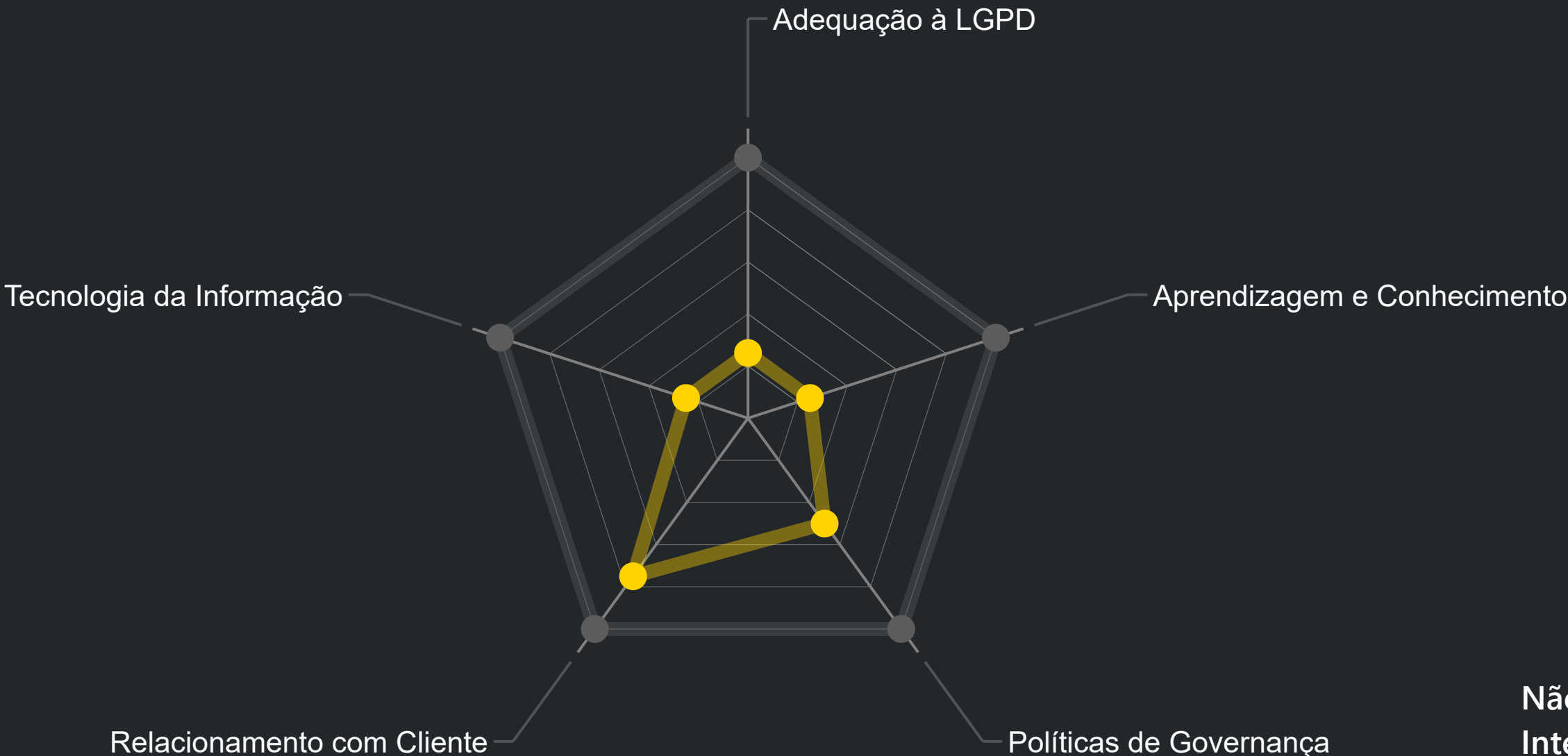
Pontuação Final

52%

Em atenção

Não realiza backup
Não possui trilha de auditoria nos sistemas
Não possui política de gestão de incidentes/vulnerabilidades/Armazenamento dos Dados
Não possui controle de concessão de acesso/gestão de vulnerabilidades/compartilhamento de usuários
Não realiza teste restore
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados e 5 anos de retenção dos backups/gravações.

Não foi possível identificar o compartilhamento dos Scripts de Atendimento
Não possui o compartilhamento dos Roteiros Operacionais
Não foi possível identificar indicadores comerciais de receita e meta estabelecidas
Não possui indicadores de qualidade
Não possui Política de Reclamações.

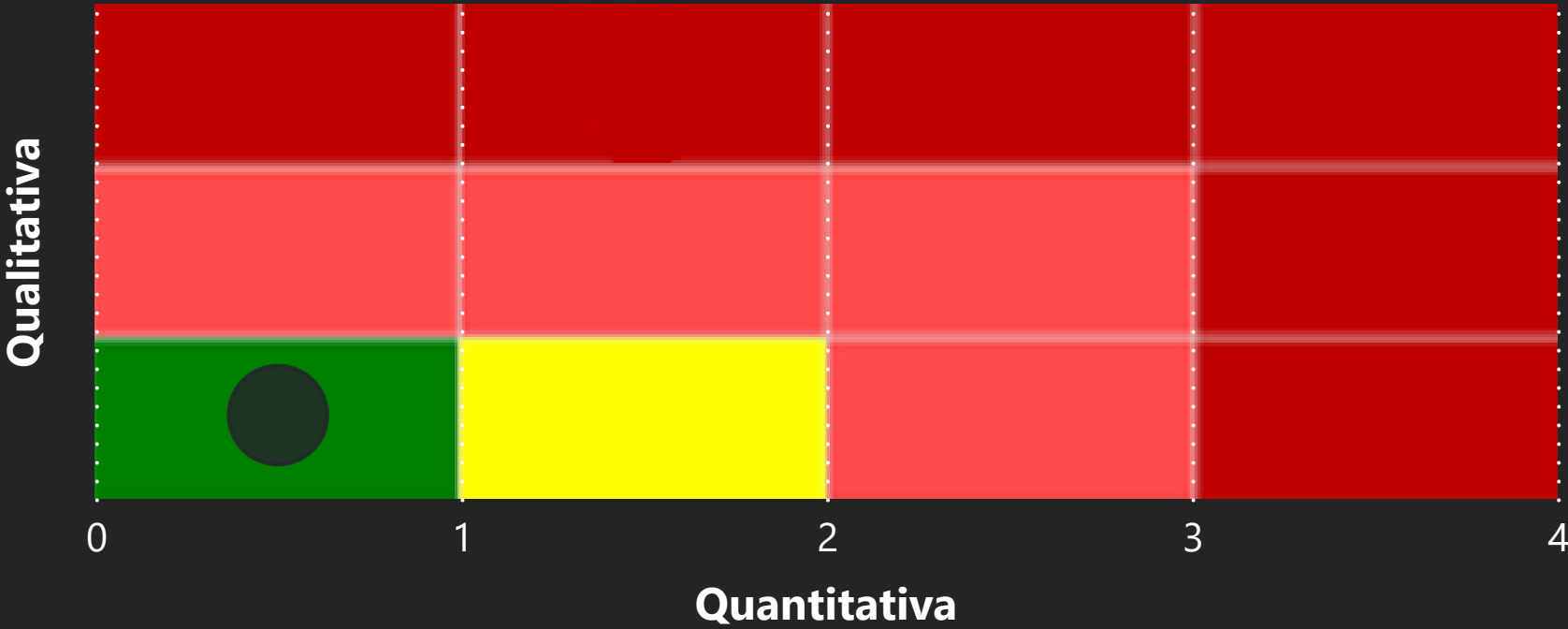


Não possui Política de Treinamento
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui Política de Fraude
Não possui Manual de Fraude
Não possui processo estabelecido para atendimento de ações judiciais.

Classificação

2024



Processos TJ

4

Processos TRF,
STJ, STF

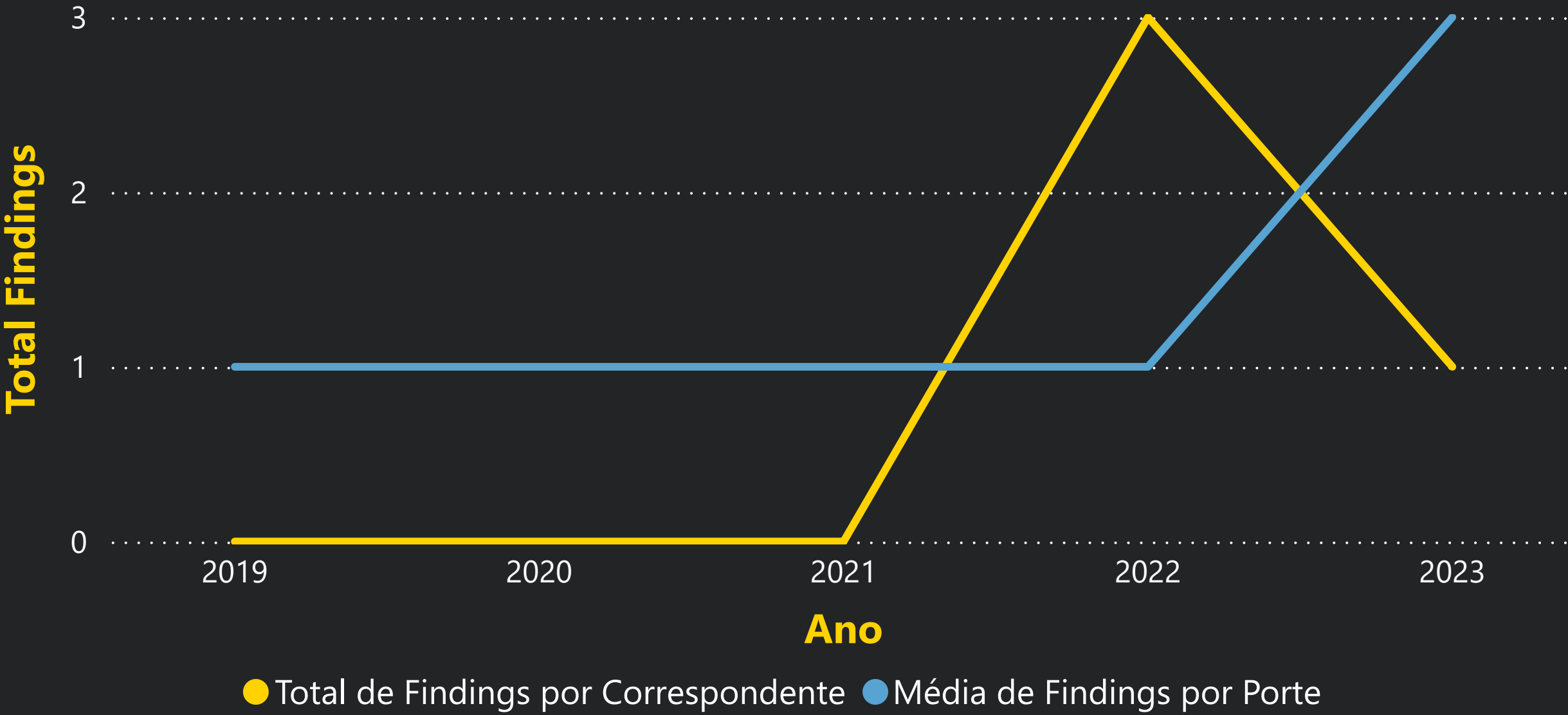
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 2 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

Não possui Termo de Uso
Não possui controle completo que garanta que o tratamento dos dados pessoais está limitado às finalidades específicas
Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não solicita aos substabelecidos/parceiros assinatura de termo declarando conformidade com a LGPD.

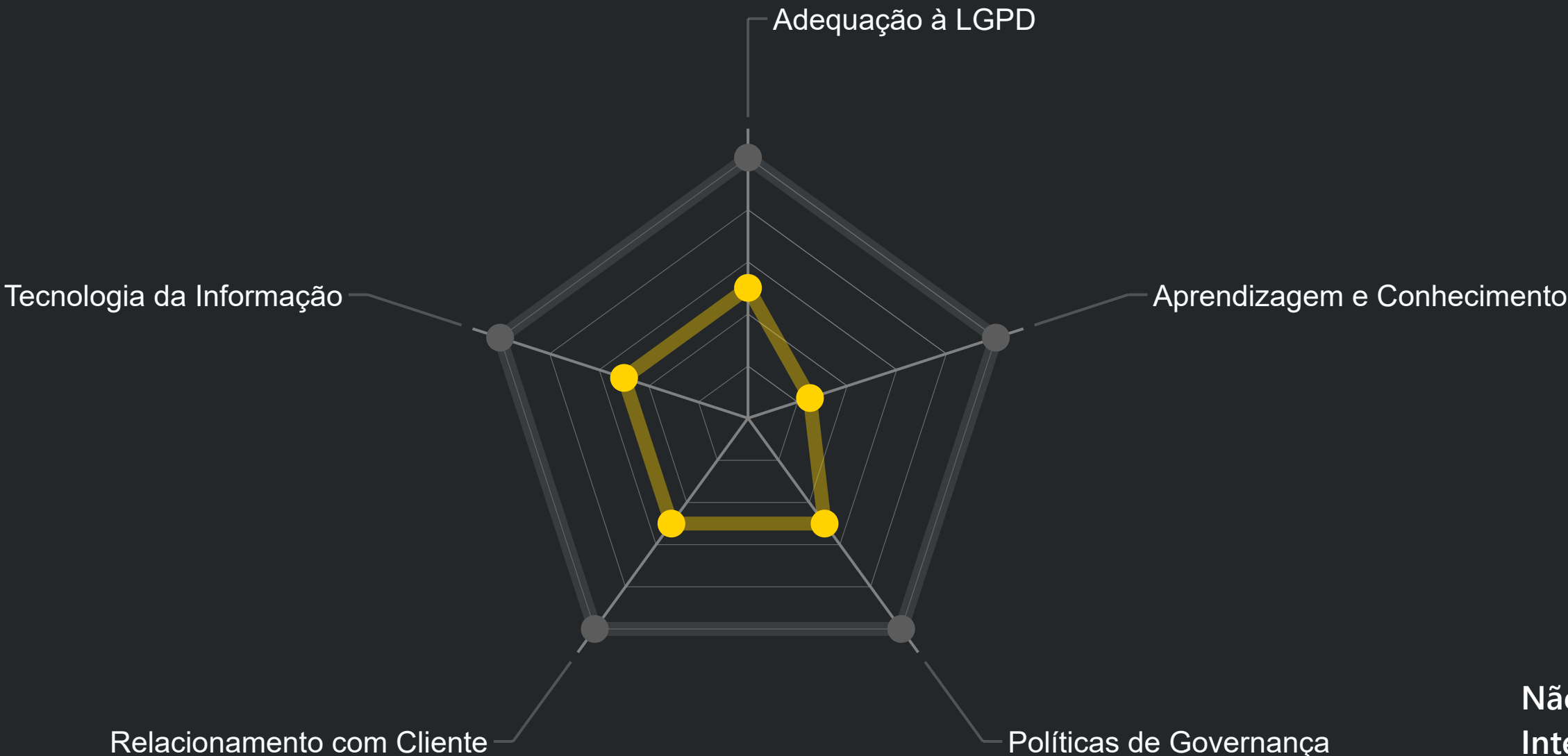
Pontuação Final

59%

Em atenção

Não possui banco de dados
Não foi possível identificar trilha de auditoria no sistema de crédito consignado
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados e 5 anos de retenção das gravações
Não possui política de Firewall
Não foi possível identificar a periodicidade do backup e quanto tempo são armazenados
Não identificamos controle de Restore.

Não foi possível identificar o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/parceiros
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui indicadores.

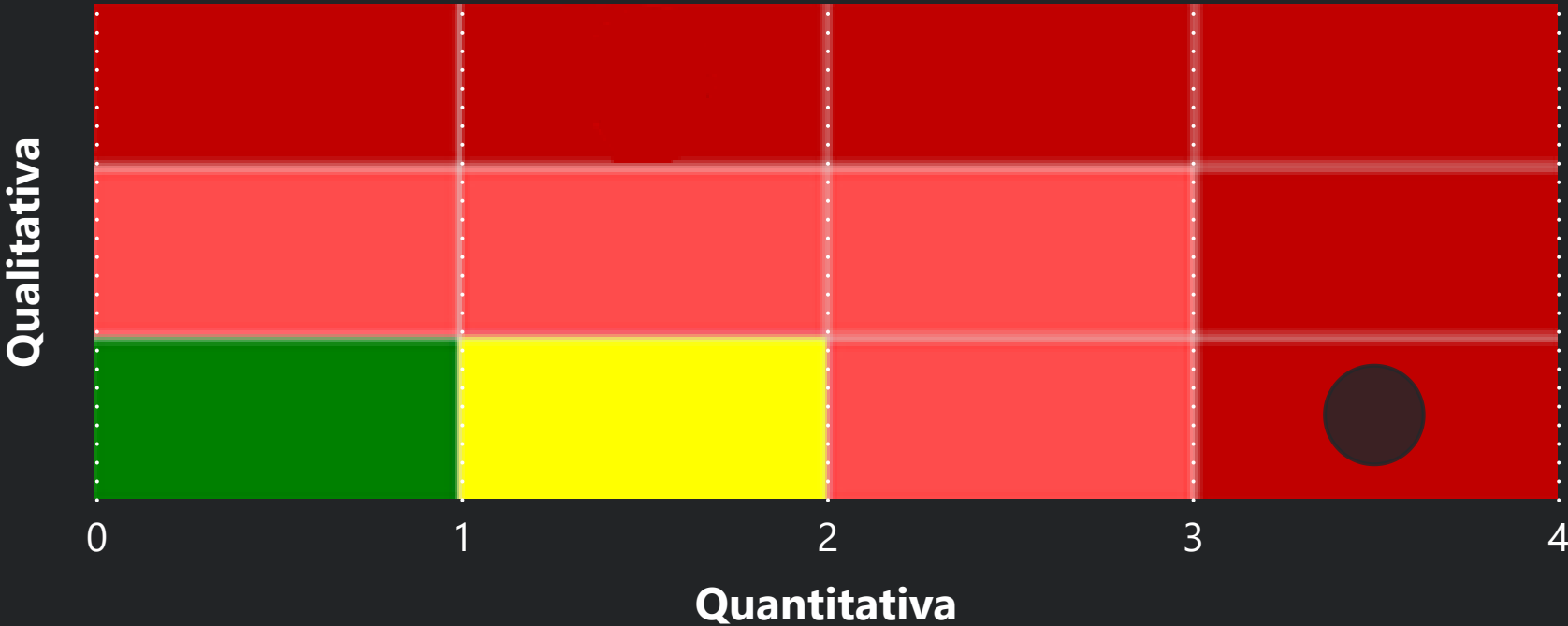


Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/parceiros
Não evidenciou realizar controle de prazo de validade dos certificados de seus subs/parceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros
Não possui Manual de Fraude
A Política de Prevenção e Combate à Fraude não possui o tema mínimo de Canal de Denúncias.

Classificação

2024



Processos TJ

34

Processos TRF,
STJ, STF

1

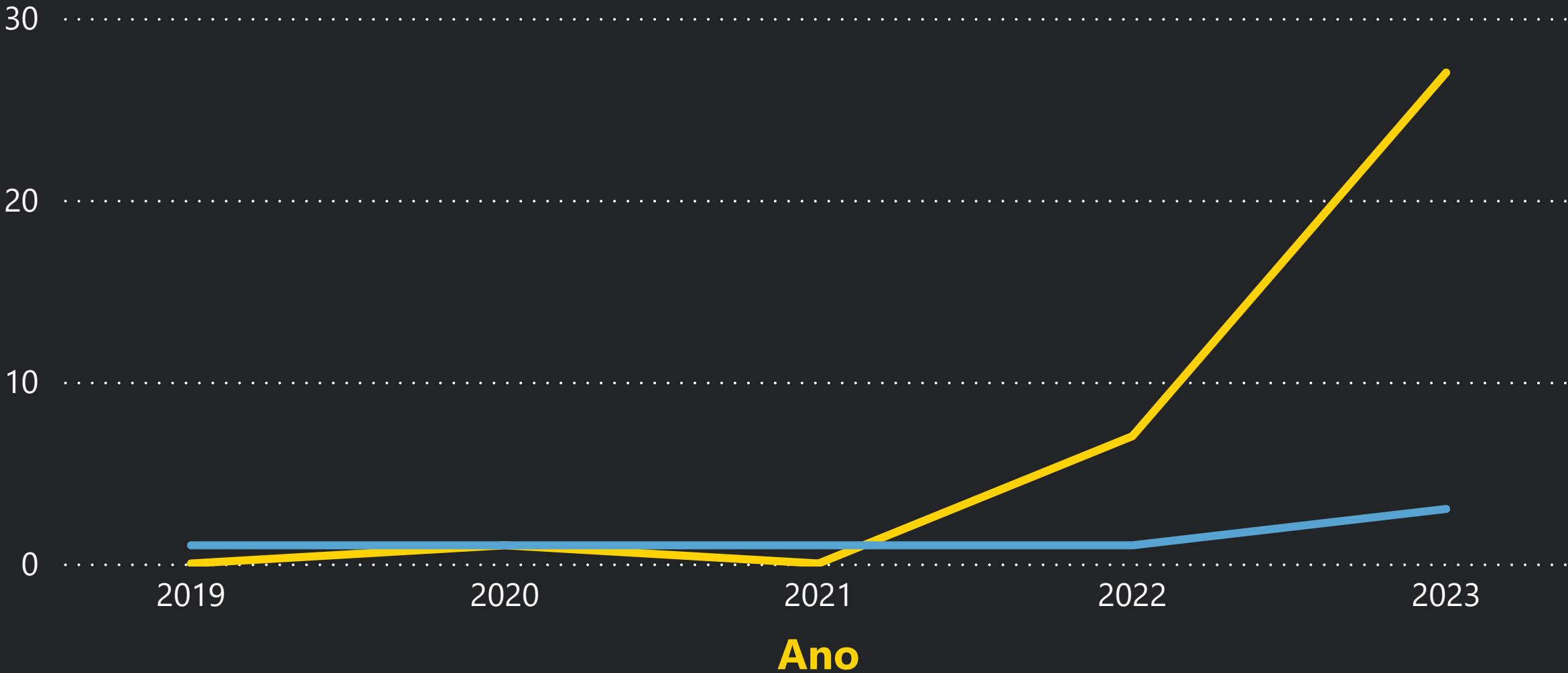
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.
Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 1 |
| Relacionamento com Cliente | 1 |
| Tecnologia da Informação | 1 |

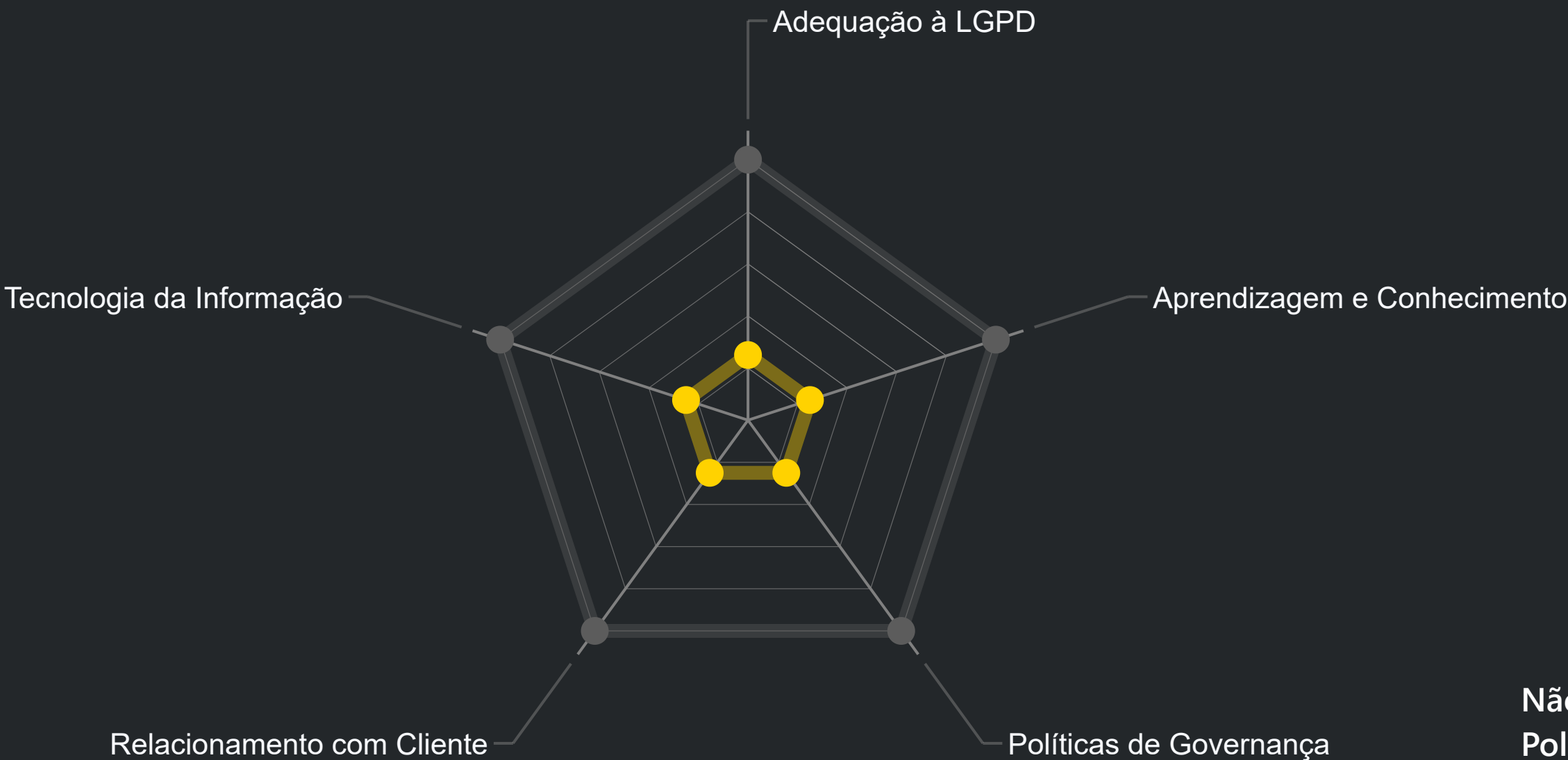
Pontuação Final

4%

Não conforme

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Tecnologia da Informação que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Relacionamento com o Cliente que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

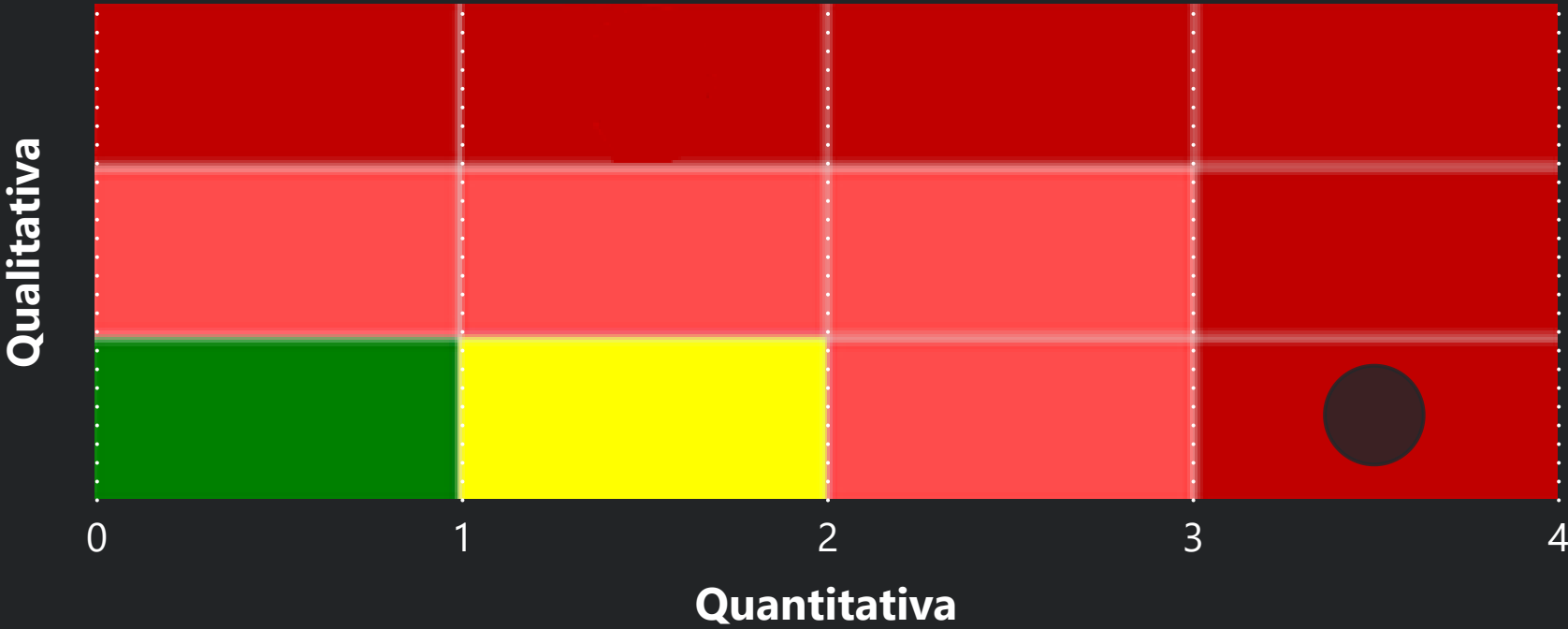


Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Aprendizado e Conhecimento que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Políticas de Governança que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

Classificação

2024



Processos TJ

45

Processos TRF,
STJ, STF

5

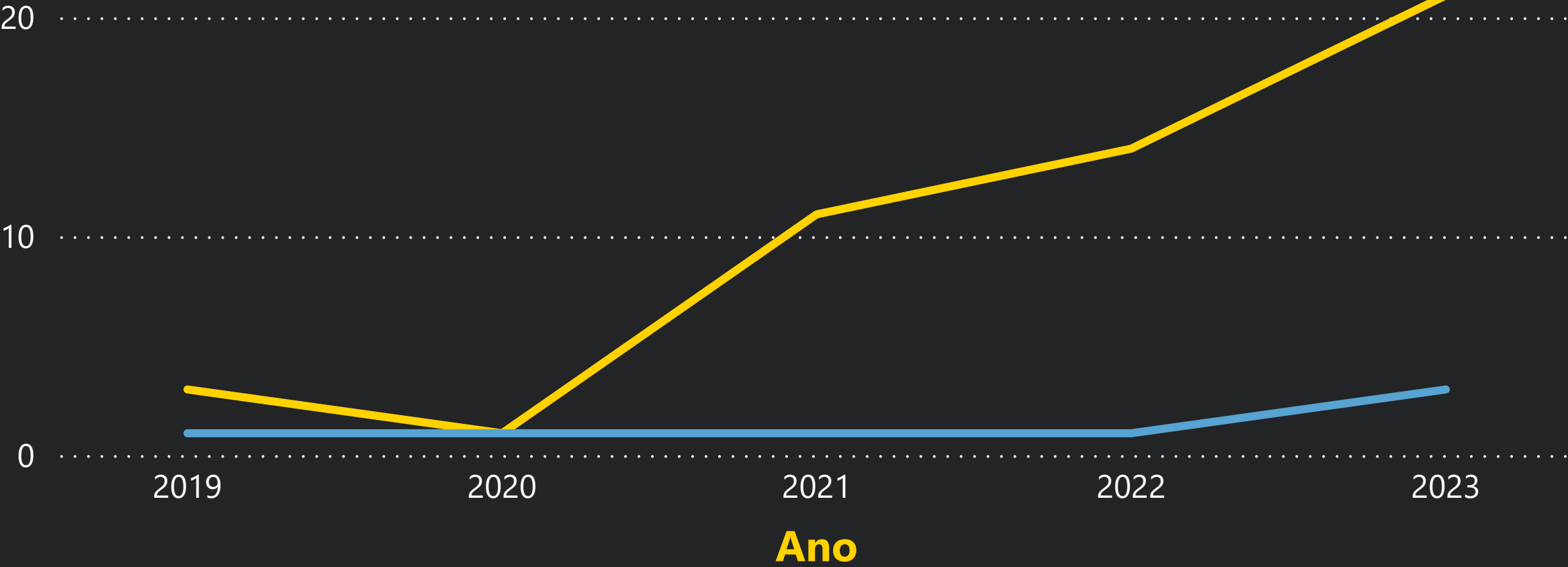
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Crítico
O Correspondente possui uma quantidade de findings significativamente acima da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 1 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 1 |
| Políticas de Governança | 2 |
| Relacionamento com Cliente | 2 |
| Tecnologia da Informação | 2 |

Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Não possui Inventário de tratamento de dados
Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de suspeita ou real violação de segurança de dados.

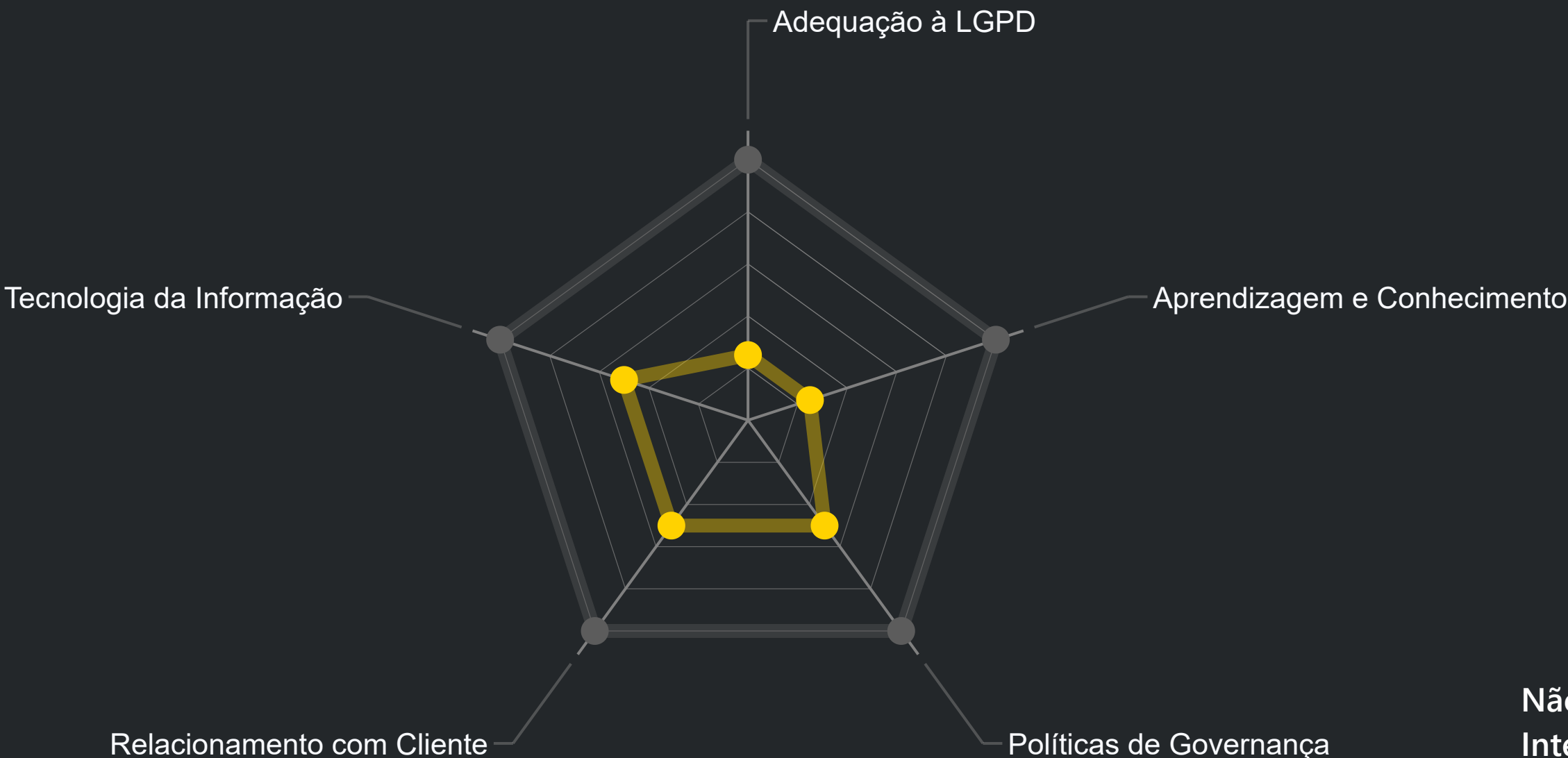
Pontuação Final

52%

Em atenção

Não foi possível identificar o compartilhamento das Políticas de procedimentos de TI com os colaboradores
Não foi possível identificar política de gestão de incidentes
Não identificamos controle de respostas a incidentes/gerenciamento de mudanças
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados e 5 anos de retenção dos backups
Não realiza backup com periodicidade mínima diária.

Não possui Política de Atendimento, Público Vulnerável e Reclamações
Não possui evidências do compartilhamento da base do Não me Perturbe ou meio para consulta para as IFs que atua
Não foi possível identificar no Script informação da possibilidade de cancelamento em até 7 dias úteis após o recebimento do crédito e orientação ao cliente sobre os Canais de Atendimento das IFs
Não possui indicadores de qualidade.



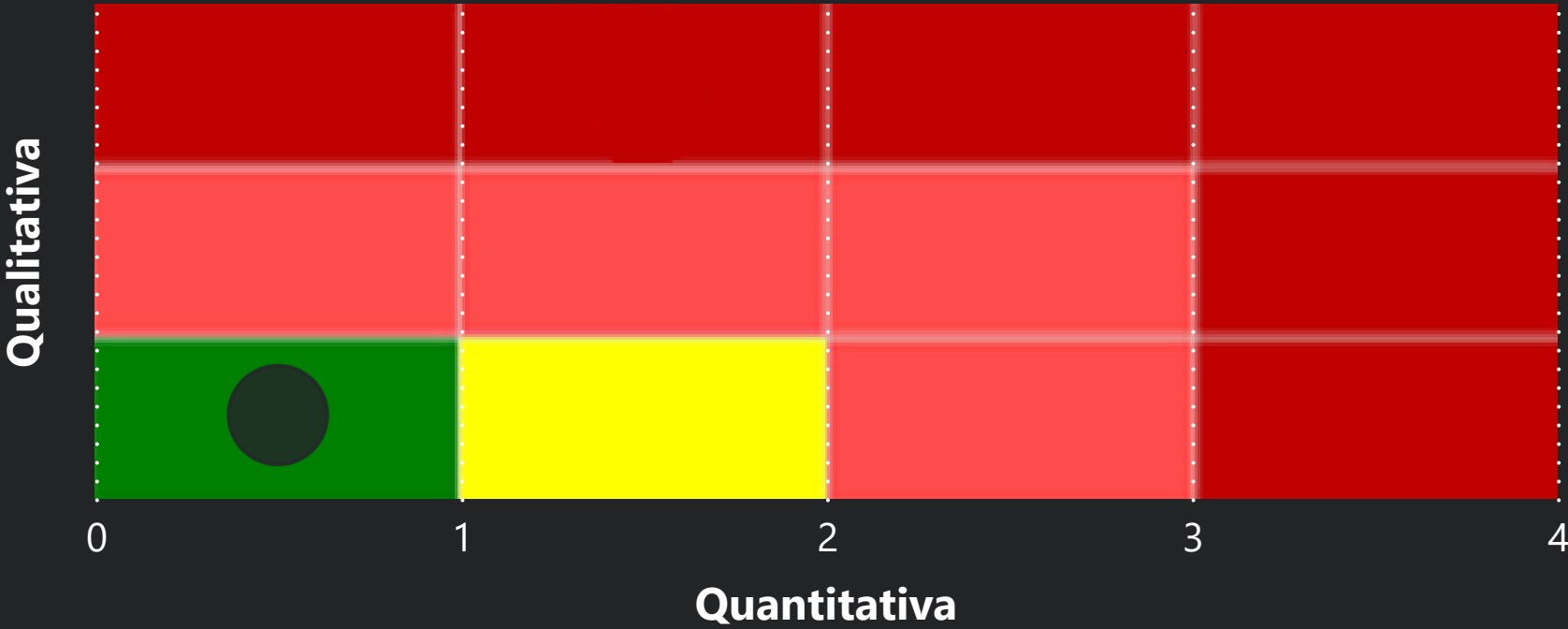
Não possui Política de Treinamento
Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
Não evidenciou realizar controle de certificação de todos os seus colaboradores.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui Política de Fraude
Não possui Manual de Prevenção à Fraude divulgado aos colaboradores da área de fraude.



Classificação

2024



Processos TJ

11

Processos TRF,
STJ, STF

0

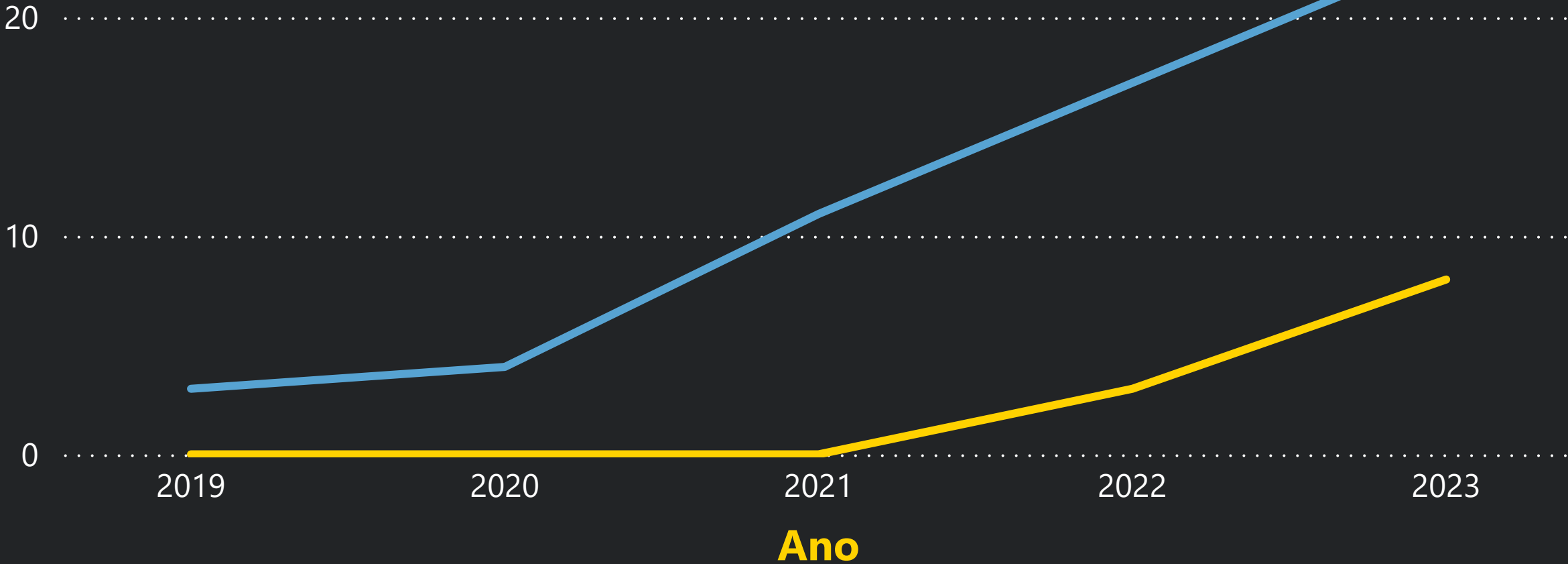
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

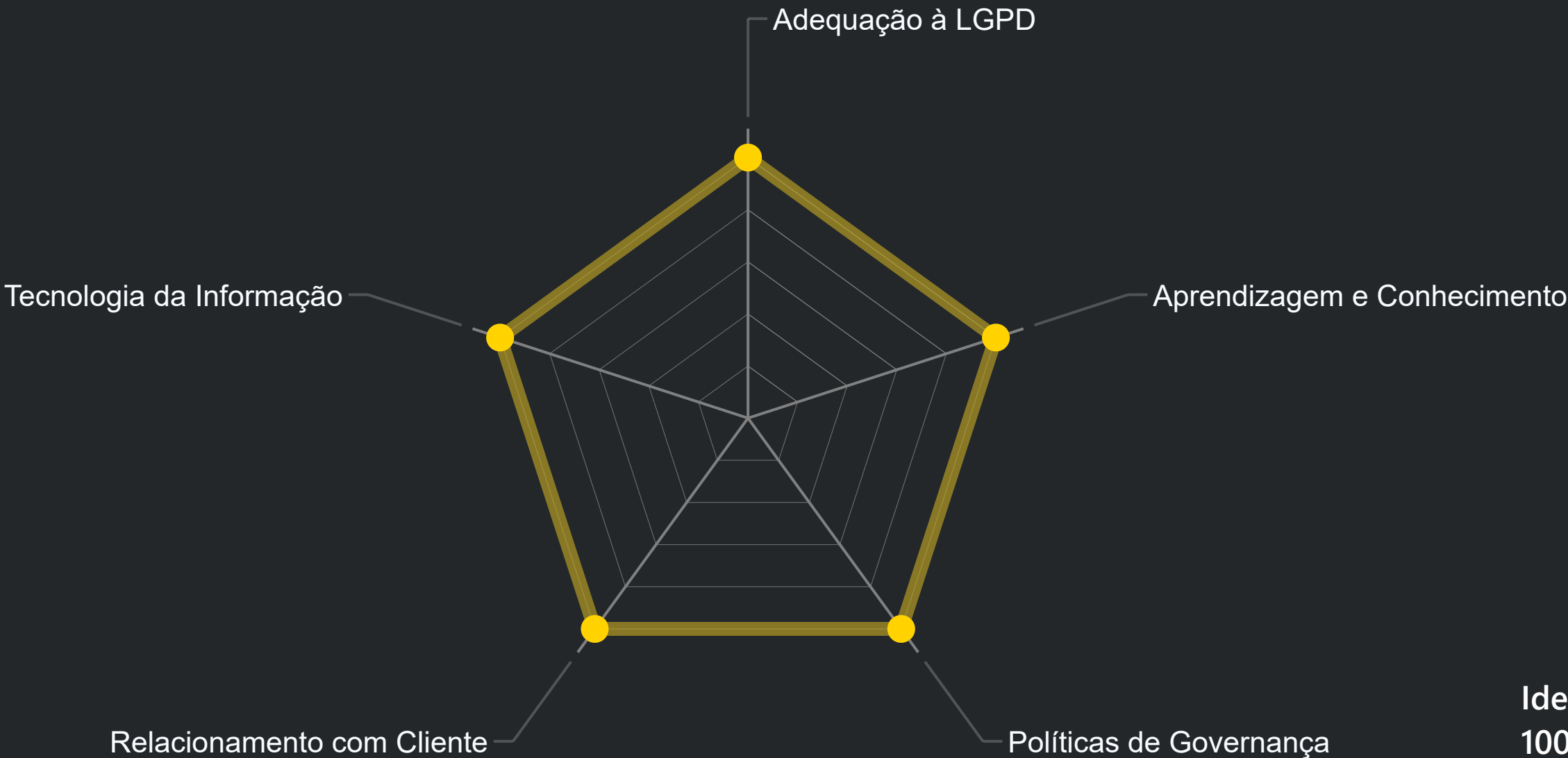
Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Não foi possível identificar na Política de Reclamações as informações sobre tratativas de reclamações.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Aprendizado e Conhecimento está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Políticas de Governança está 100% em conformidade.



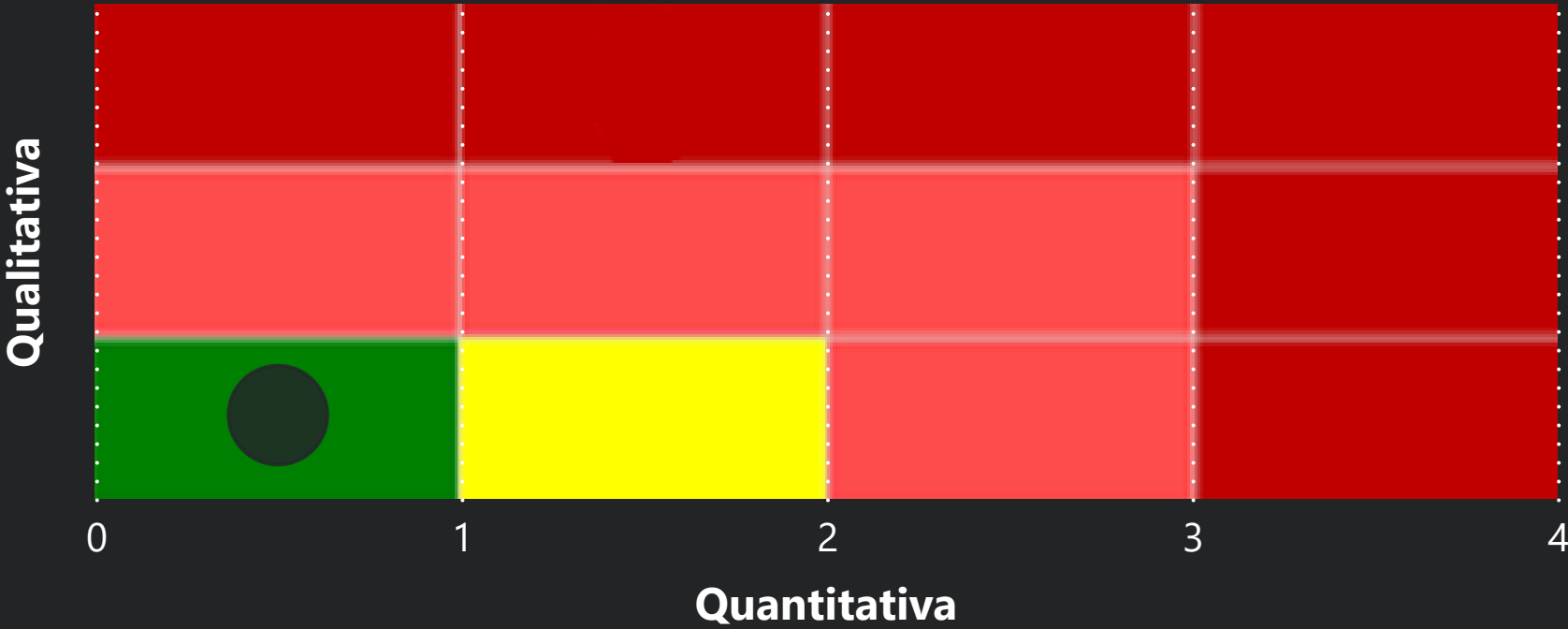
Pontuação Final

99%

Em conformidade

Classificação

2024



Processos TJ

29

Processos TRF,
STJ, STF

1

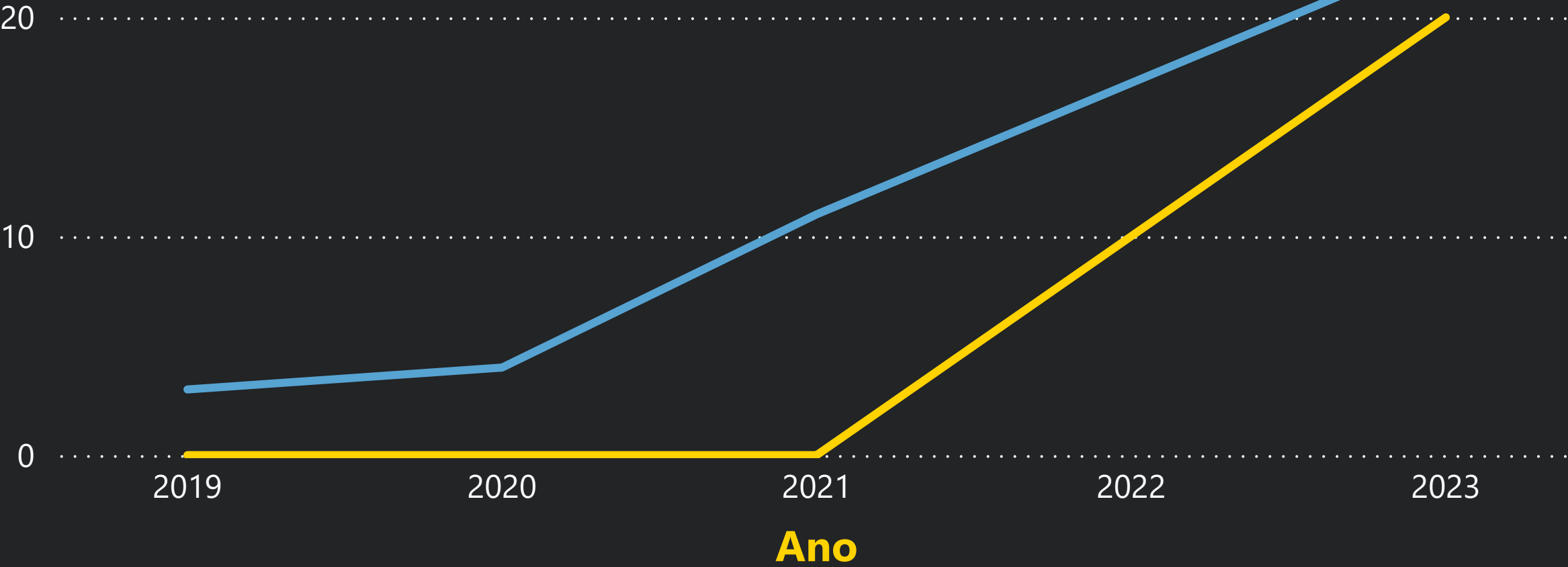
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 4 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

Pontuação Final

98%

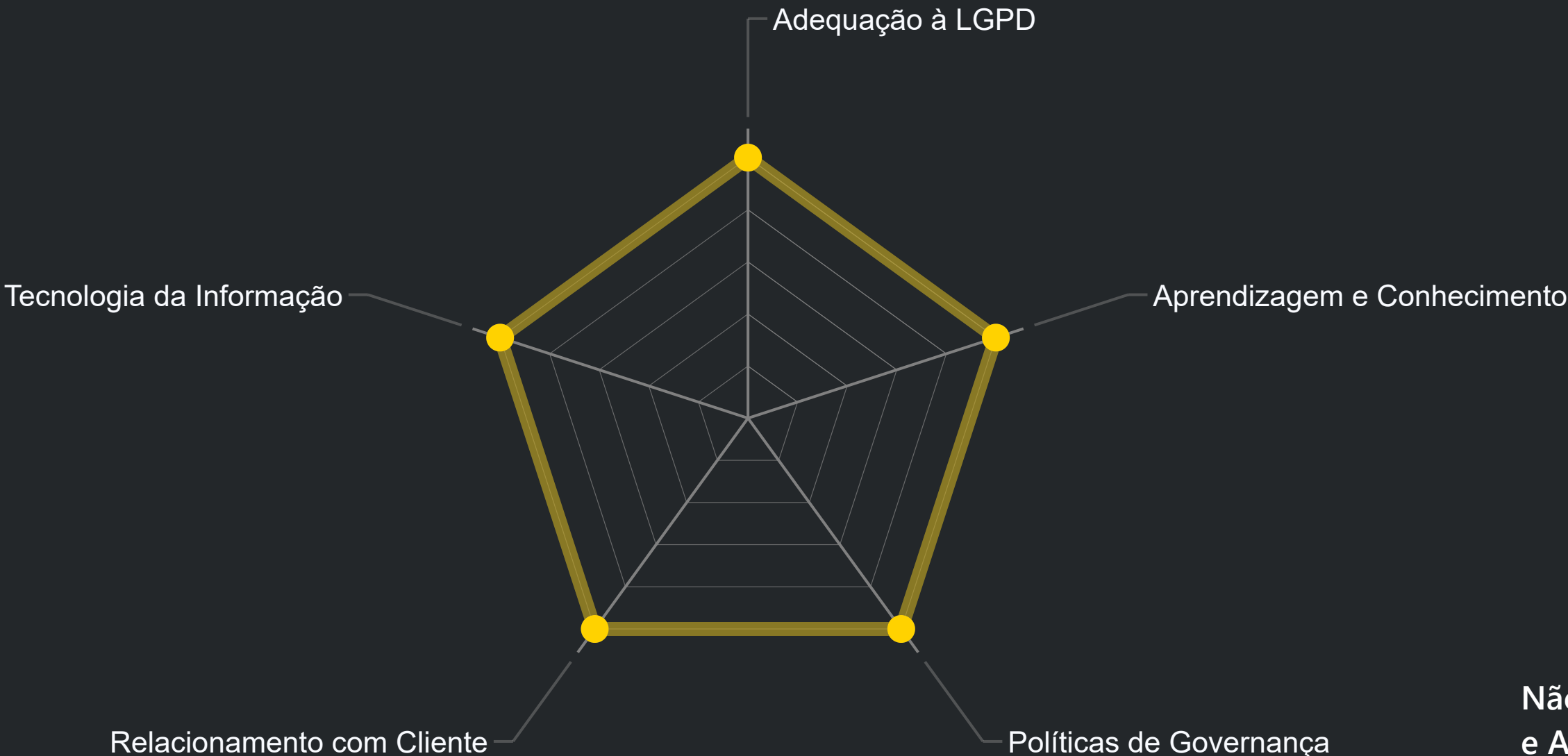
Em conformidade

Não armazena os logs de banco de dados por 1 ano, período mínimo esperado.

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros.

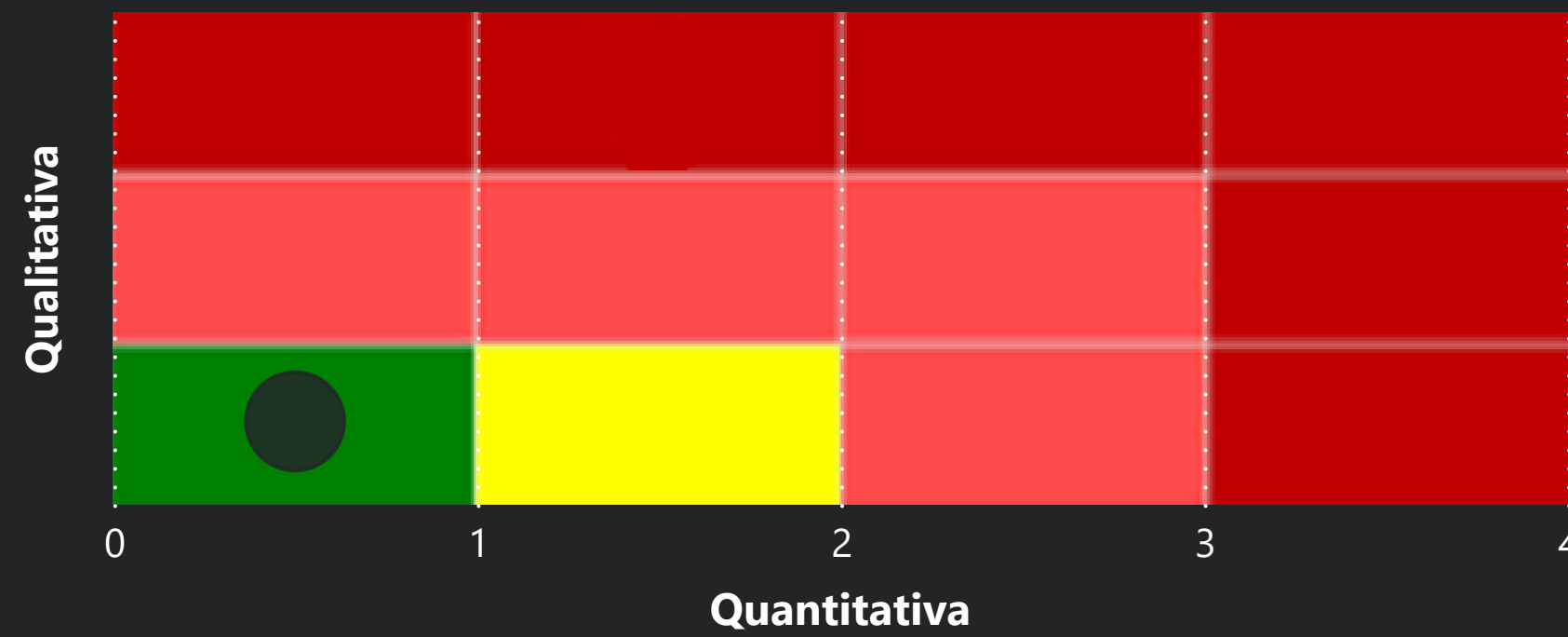
Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.

Não possui procedimentos completos para Controles Internos e Auditoria Interna.



Classificação

2024



Processos TJ

10

Processos TRF,
STJ, STF

0

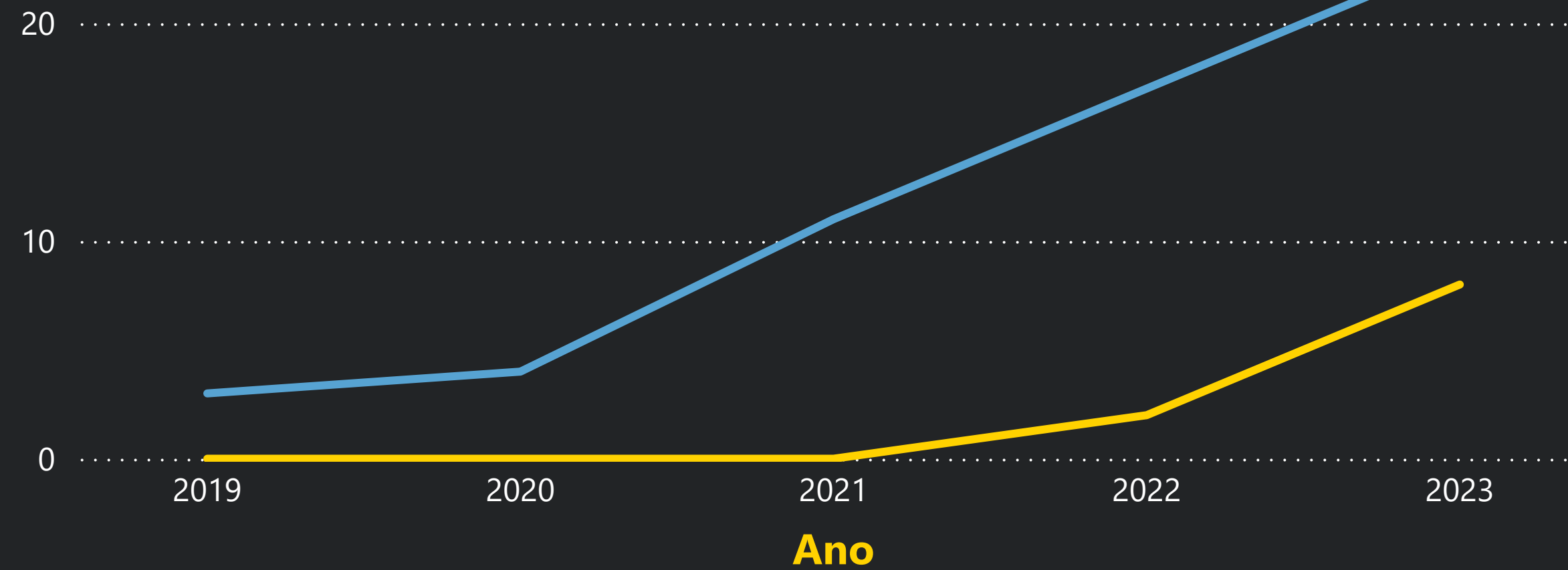
Antecedentes
Criminais

0

Médias

0

Total Findings



● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

Classificação Quantitativa: Baixo

O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.

Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)

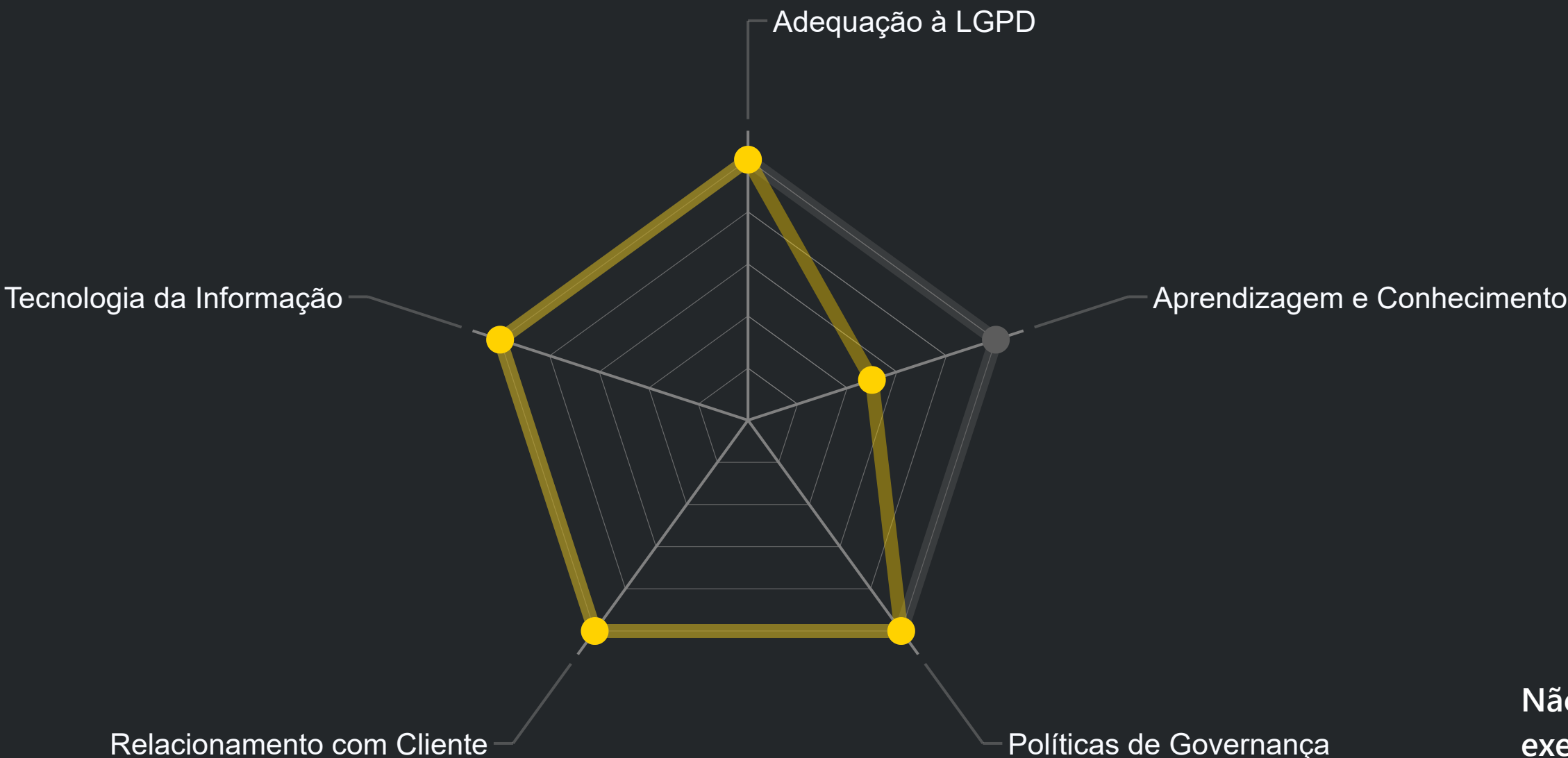


| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 4 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 2 |
| Políticas de Governança | 4 |
| Relacionamento com Cliente | 4 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

Não possui Termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados.

Não identificamos controle de revogação de acessos/acessos privilegiados
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 5 anos de retenção das gravações.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada por todos os subs/parceiros.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Política de Treinamento não contém todo o conteúdo obrigatório.

Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/parceiros para atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.

Pontuação Final

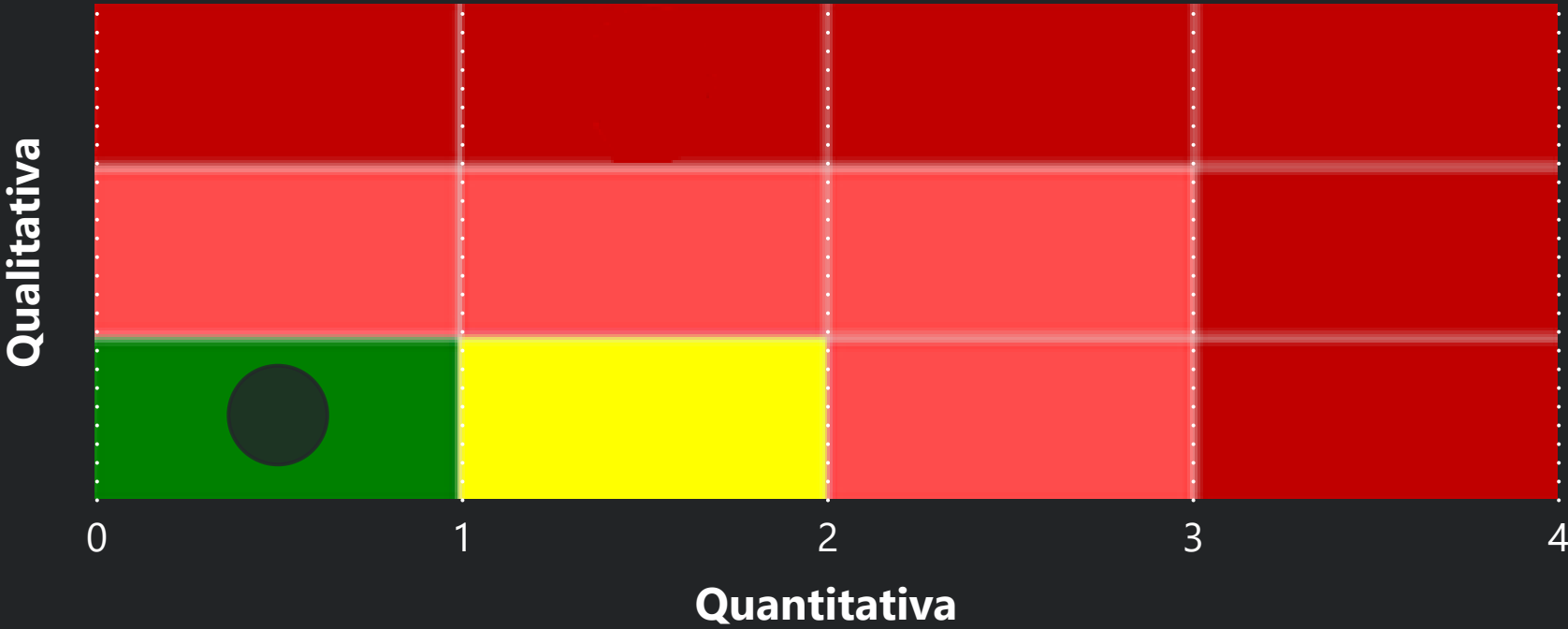
93%

Em conformidade



Classificação

2024



Processos TJ

1

Processos TRF,
STJ, STF

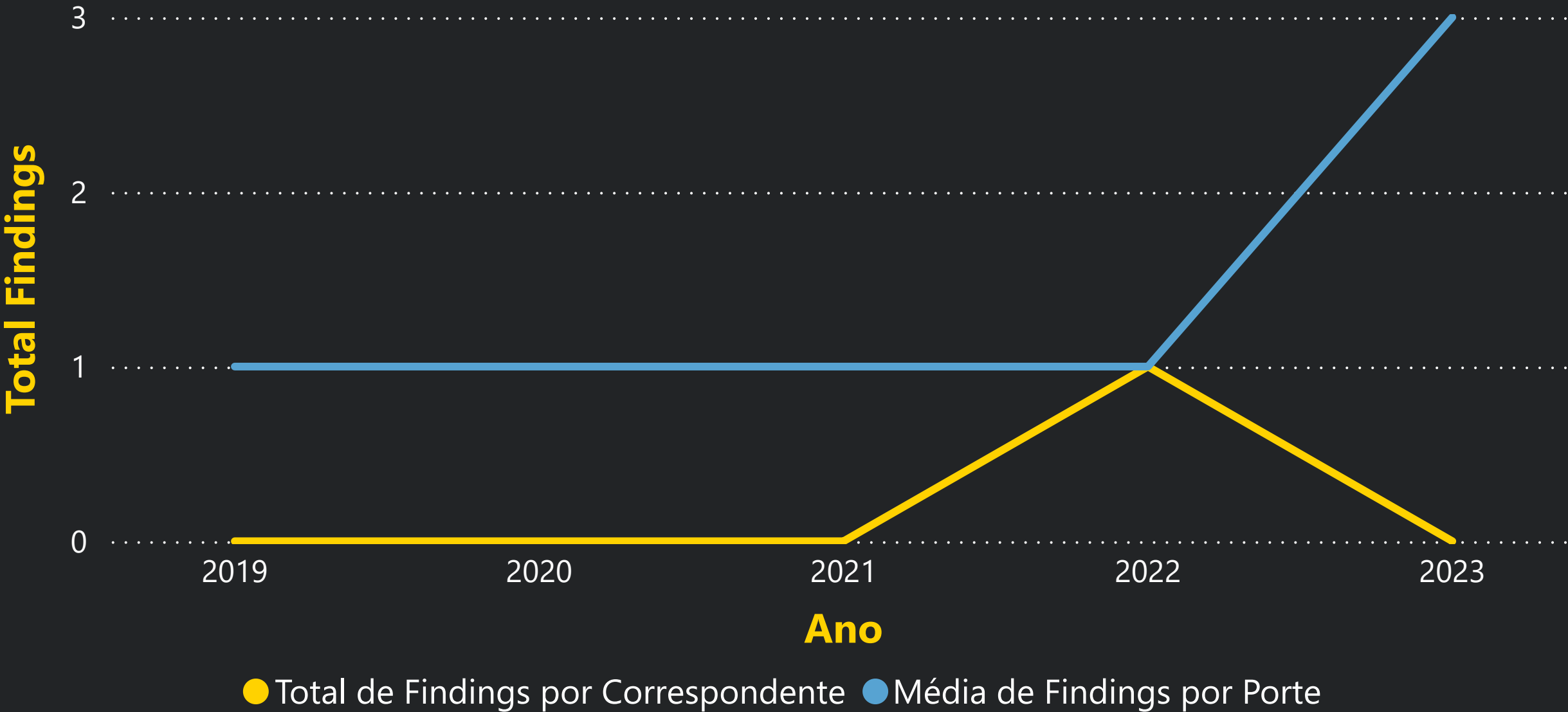
0

Antecedentes
Criminais

0

Médias

0



Classificação Quantitativa: Baixo
O Correspondente possui uma quantidade de findings abaixo da média para o seu porte.
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência estável referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



| Pilar Nome | Ponto |
|-----------------------------|-------|
| Adequação à LGPD | 3 |
| Aprendizagem e Conhecimento | 3 |
| Políticas de Governança | 3 |
| Relacionamento com Cliente | 3 |
| Tecnologia da Informação | 4 |

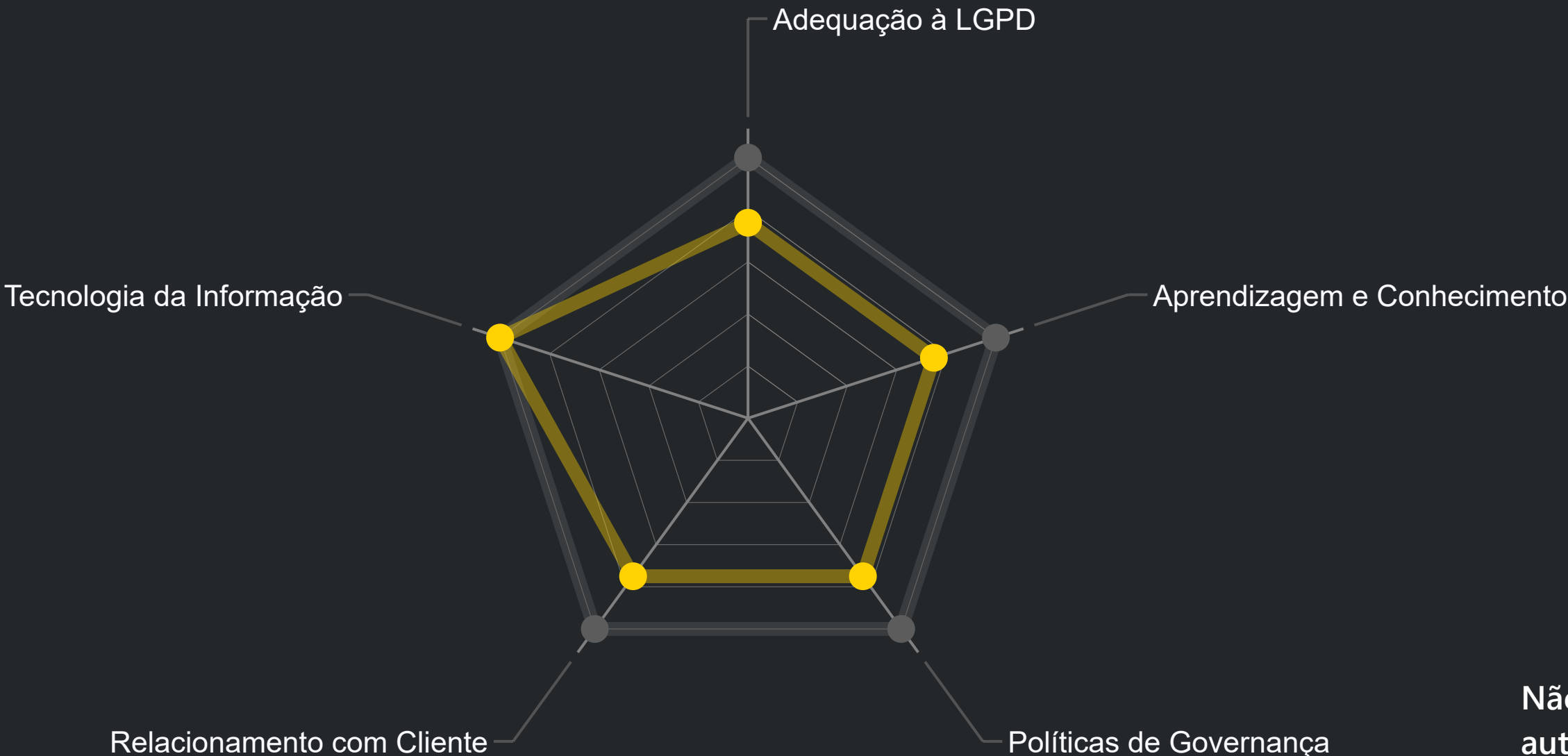
Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de suspeita ou real violação de segurança de dados.

Pontuação Final

86%

Parcialmente
conforme

Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.



Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros
Não evidenciou o procedimento completo realizado em caso de identificação de que um certificado está próximo do vencimento.

Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/parceiros com base na lista do Não me Perturbe
Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/parceiros
Não possui evidências do compartilhamento da base do Não me Perturbe ou meio para consulta para todas as IFs que atua
Não possui controle para garantir que os clientes cadastrados no Não me Perturbe não estão sendo contatados.

Não são feitas verificações de confirmação de operações e de autenticidade de documentos
Não possui Manual de Fraude.

Usuário Externo (signatário):

RAMONY EMANOELA SOUZA LIMA
GUERRA

Data e Horário:

27/10/2025 11:02:36

Tipo de Peticionamento:

Intercorrente

Número do Processo:

35000.001023/2018-53

Interessados:

BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
Delcimar Rodrigues

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Documento Febraban - Resultado Final - 2024

22943987

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.

BANCO MERCANTIL

PLANO DE AÇÃO – MONITORAMENTO CORRESPONDENTE

POR
Coordenação de Produtos e Operações

DATA
22/10/2025



SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Ciclo 2024
- 3 Oportunidades de melhorias
- 4 Detalhamento do Plano

PLANO DE AÇÃO

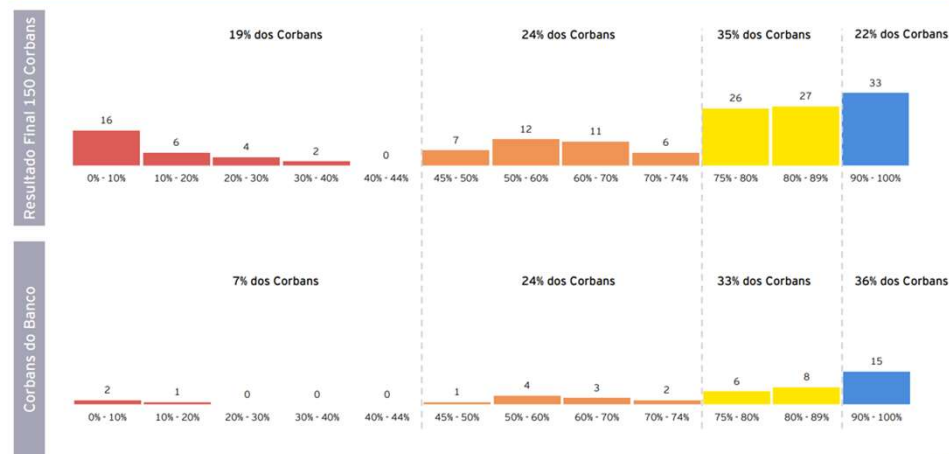
Objetivo

Este plano de ação visa, prioritariamente, **aprimorar o desempenho no MCB – Monitoramento de Correspondente Bancário de Crédito Consignado**. Para isso, estruturamos atividades, prazos e recursos, garantindo o **monitoramento e a gestão total** do processo.

CICLO 2024

CICLO 2024

Comparativo com o Resultado Geral



Esse conteúdo não deve ser retransmitido a terceiros. Cada correspondente avaliado deve ter acesso tão somente aos seus respectivos resultados. Qualquer divulgação ou alteração do material implicará ao responsável do Banco Mercantil do Brasil o ônus decorrente do fato.



De acordo com o relatório de "Monitoramento de correspondentes bancários de crédito consignado - Ciclo 2024", os correspondentes do Banco Mercantil demonstram um desempenho superior em comparação com a média do mercado.

A análise comparativa com o resultado geral de 150 correspondentes bancários revela que os parceiros do Banco Mercantil se destacam nas faixas de pontuação mais altas. No grupo de excelência, com pontuação entre 90% e 100%, o Mercantil possui 36% de seus correspondentes, enquanto a média de mercado é de apenas 22%.

Além disso, a concentração de correspondentes com baixo desempenho é significativamente menor no Banco Mercantil. Apenas 7% dos parceiros do banco tiveram pontuação abaixo de 40%, um resultado muito mais favorável que os 19% registrados no mercado geral.

Esses dados indicam que os correspondentes do Banco Mercantil operam com um padrão de qualidade e conformidade mais elevado, superando os resultados gerais do setor.





Relacionamento com clientes

Avalia atendimento, transparência e satisfação do cliente.



Tecnologia da Informação

Examina segurança de dados.



Aprendizagem e Conhecimento

Verifica programas de capacitação e certificação de profissionais



Políticas de Governança

Análise de controles internos e prevenção à fraudes.



Adequação à LGPD

Armazenamento e proteção de dados pessoais.

Oportunidades de melhorias

Ações com oportunidade de melhorias para aumentar a qualidade dos Correspondentes Bancários de Crédito Consignado para intermediação de Cartões e Empréstimo Consignado.

DETALHAMENTO PLANO DE AÇÃO

Em decorrência do resultado da **avaliação anual** sobre a atuação dos **Correspondentes Bancários**, conduzida por consultoria independente (segundo os **5 pilares** da Autorregulação de Crédito Consignado), os correspondentes classificados como **Não Conforme** (aqueles com resultado inferior a 45%), serão suspensos de forma definitiva conforme segue abaixo:

| Pilar | Resultado | Plano de Ação | Prazo |
|---|------------------------------------|---|----------------|
| 1. Relacionamento com Cliente 1. Tecnologia da Informação 1. Aprendizagem e Conhecimento 1. Políticas de Governança 1. Adequação à LGPD | Não Conforme inferior a 45% | Comunicação das medidas administrativas conforme previsto no Documento Correlato da Autorregulação. | Até 15/01/2026 |
| | | Suspensão definitiva do Correspondente Bancário. | Até 20/01/2026 |

DETALHAMENTO PLANO DE AÇÃO

Para os demais correspondentes, foram definidas as ações a seguir baseado nas seguintes classificações:

- **Em Atenção** (resultado entre 45% e 74%)
- **Parcialmente Conforme** (resultado entre 75% e 89%)
- **Em Conformidade** (resultado igual ou superior a 90%)

| Pilar | Requerimento | Plano de Ação | Prazo |
|----------------------------|---|--|-------------------|
| Relacionamento com Cliente | Política de Atendimento ao Cliente | Orientação para formalização de Política de atendimento ao cliente contendo no mínimo os conteúdos obrigatórios abaixo: <ol style="list-style-type: none">1. Consulta obrigatória a base de clientes ativos no Não me Perturbe;2. Criação e utilização de scripts de atendimento padronizados;3. Apresentação da melhor oferta disponível ao cliente;4. Acompanhamento da proposta e comunicação proativa com o cliente;5. Detalhamento das exigências de autorregulação aplicáveis; e6. Clientes Potencialmente Vulneráveis: Orientação específica para o atendimento e tratamento de clientes enquadrados nessa categoria. | Até 31/12/2025 |
| Tecnologia da Informação | Proporcionar segurança razoável de que políticas e procedimentos de backup dos dados foram realizados de maneira adequada e que tais procedimentos são executados corretamente. | Orientação para implementação do controle de Backup e Restore e criação de Política, com os seguintes atributos: <ol style="list-style-type: none">1. Definir as bases de dados que serão submetidas ao programa de backup de dados;2. Definir a periodicidade de execução das rotinas automatizadas de backup (Ex.: Diária, semanal e mensal);3. Definir testes periódicos (Ex.: Semestral ou Anual) de restore das informações que foram armazenadas em mídias; e4. Mídias de Backup sejam armazenadas por um período de 5 (cinco) anos. | Até 31/12/2025 |

DETALHAMENTO PLANO DE AÇÃO

| Pilar | Requerimento | Plano de Ação | Prazo |
|-----------------------------|--|--|----------------|
| Aprendizagem e Conhecimento | Treinamentos obrigatórios e Gestão das certificações dos colaboradores | Orientação quanto aos requisitos mínimos para promover a capacitação dos colaboradores e de seus substabelecidos e parceiro. Alertando para o fato de que o Banco Mercantil possui sistema automatizado para verificação da validade das certificações, não permitindo a atuação de usuários não certificados. <ol style="list-style-type: none">1. Aplicação de treinamentos aos colaboradores, substabelecidos e parceiros que contemplem, no mínimo: Autorregulação, LGPD, Crédito consignado, atendimento ao cliente e prevenção à fraude, segurança da informação e PLDFT;2. Monitoramento periódico de certificações a vencer e comunicação ao colaborador, substabelecido e parceiro da data de vencimento. | Até 31/12/2025 |
| Políticas de Governança | Monitoramento dos Substabelecidos e parceiros | Orientação quanto aos requisitos: <ol style="list-style-type: none">1. 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; | Até 31/12/2025 |
| Adequação à LGPD | Política de tratamento de dados | Orientação para que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com base: <ol style="list-style-type: none">1. 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; | Até 31/12/2025 |

BANCO
MERCANTIL



Usuário Externo (signatário):

RAMONY EMANOELA SOUZA LIMA
GUERRA

Data e Horário:

27/10/2025 11:03:30

Tipo de Peticionamento:

Intercorrente

Número do Processo:

35000.001023/2018-53

Interessados:

BANCO MERCANTIL DO BRASIL SA
Delcimar Rodrigues

Protocolos dos Documentos (Número SEI):

- Documento Plano de Ação - Monitoramento

22943991

O Usuário Externo acima identificado foi previamente avisado que o peticionamento importa na aceitação dos termos e condições que regem o processo eletrônico, além do disposto no credenciamento prévio, e na assinatura dos documentos nato-digitais e declaração de que são autênticos os digitalizados, sendo responsável civil, penal e administrativamente pelo uso indevido. Ainda, foi avisado que os níveis de acesso indicados para os documentos estariam condicionados à análise por servidor público, que poderá alterá-los a qualquer momento sem necessidade de prévio aviso, e de que são de sua exclusiva responsabilidade:

- a conformidade entre os dados informados e os documentos;
- a conservação dos originais em papel de documentos digitalizados até que decaia o direito de revisão dos atos praticados no processo, para que, caso solicitado, sejam apresentados para qualquer tipo de conferência;
- a realização por meio eletrônico de todos os atos e comunicações processuais com o próprio Usuário Externo ou, por seu intermédio, com a entidade porventura representada;
- a observância de que os atos processuais se consideram realizados no dia e hora do recebimento pelo SEI, considerando-se tempestivos os praticados até as 23h59min59s do último dia do prazo, considerado sempre o horário oficial de Brasília, independente do fuso horário em que se encontre;
- a consulta periódica ao SEI, a fim de verificar o recebimento de intimações eletrônicas.

A existência deste Recibo, do processo e dos documentos acima indicados pode ser conferida no Portal na Internet do(a) INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL.



AVISO DE
RECEBIMENTO

AR

BN 00693692 5 BR

Processo SEI Nº 35000.001023/2018-53

DATA DE POSTAGEM / DATE DE DÉPÔT

UNIDADE DE POSTAGEM / BUREAU DE DÉPÔT

TENTATIVAS DE ENTREGA / TENTATIVES DE LIVRAISON

| | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---|---|
| <div></div> <div></div> <div></div> | <div></div> <div></div> <div></div> | <div></div> <div></div> <div></div> | | | |
| : | h | : | h | : | h |

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO REMETENTE / NOM OU RAISON SOCIALE DE L'EXPÉDITEUR

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO / ADRESSE

CIDADE / LOCALITÉ

UF

BRASIL
BRÉSIL

ENDERECO PARA
DEVOLUCAO
RETOUR

DIRETORIA DE BENEFICIOS
QUADRA 2 BLOCO 08 ANDAR - SALA
CEP 70920-900 - BRASILIA, DF

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

NOME OU RAZÃO SOCIAL DO DESTINATÁRIO DO OBJETO / NOM OU RAISON SOCIALE DU DESTINATAIRE

Ao

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

CNPJ: 17.184.037/0001-10

Rua Rio de Janeiro, nº 654 - Centro - Belo Horizonte/MG

CEP: 30.160-041

ENDEREÇO

CEP / C

NATUREZA

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RÉCEPTEUR

Matheus Cesar D. L. L.

MG - 17.184.037/0001-10

NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RÉCEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

RUBRICA E MAT. DO EMPREGADO / SIGNATURE DE L'AGENT

Álbia M. Leis
Mat. 84172703
CDD - Belo Horizonte

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO NO VERSO / ADRESSE DE RETOUR DANS LE VERSO

75240203-0

FC0463 / 16

114 x 186 mm

Correspondência Recebida

DATA DE RECEBIMENTO / DATE DE LIVRATION

28 OUT 2025

CARIMBO DE ENTREGA / UNIDADE DE DESTINO / BUREAU DE DESTINATION



BANCO MERCANTIL DO BRASIL
Expediente - Viamonte