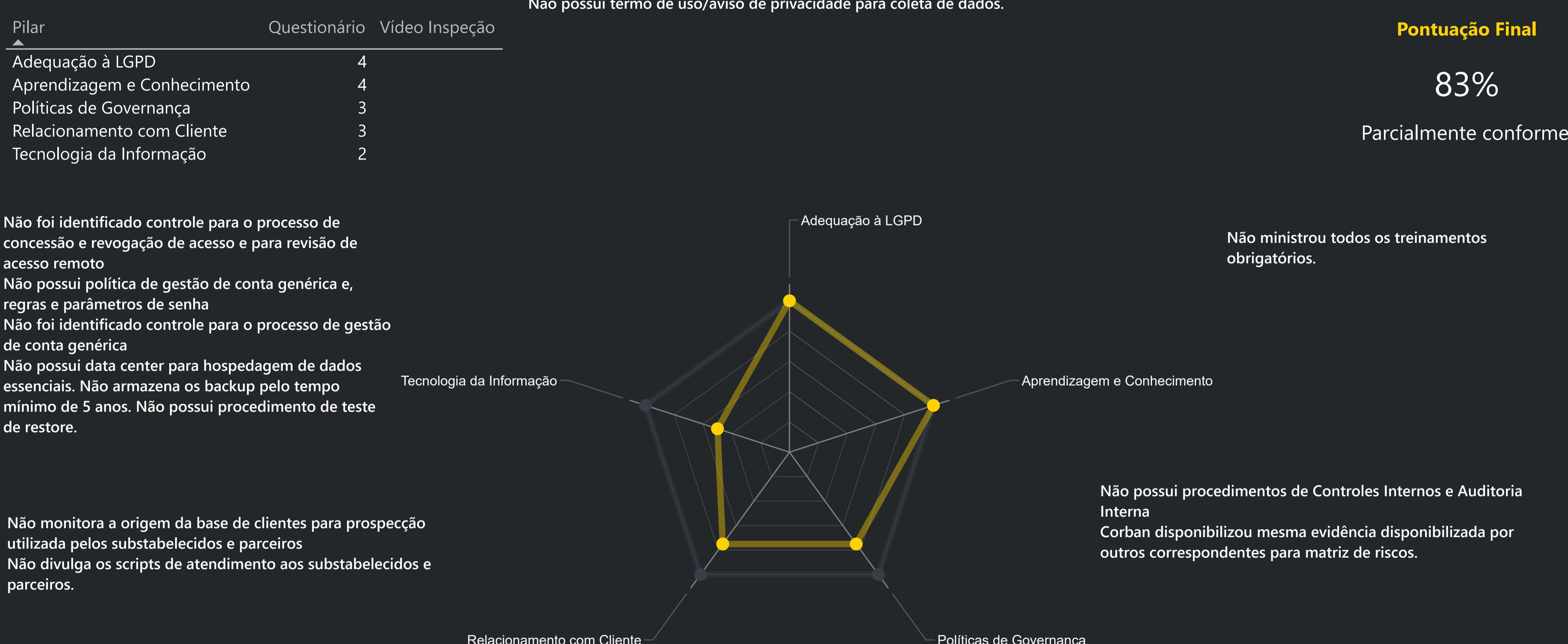




Correlação: Multibancos
Porte: Grande





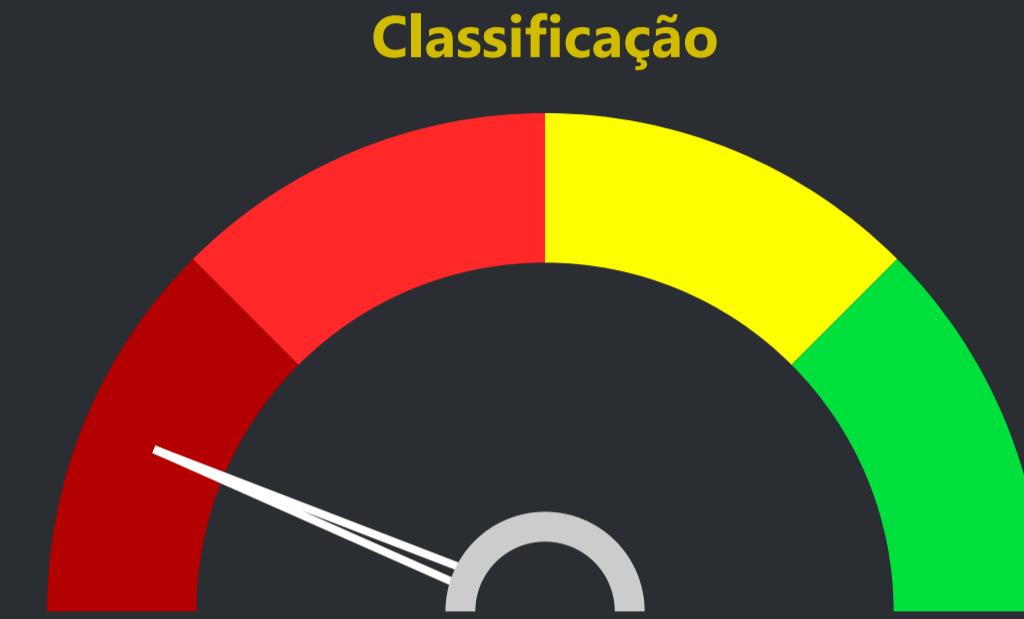
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

11



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	4		85%
Aprendizagem e Conhecimento	3		
Políticas de Governança	3		
Relacionamento com Cliente	3		Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	3		

Não foi identificado controle que contemple o processo de concessão de acessos

Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados

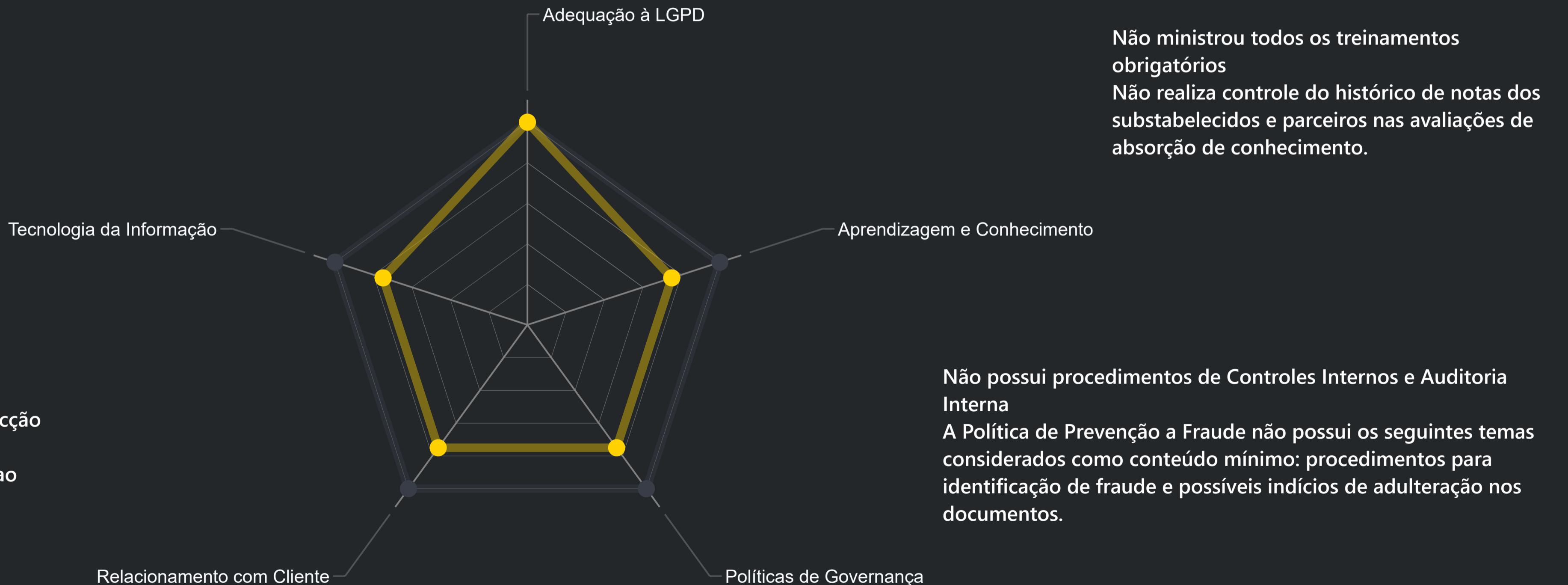
Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo esperado de 5 anos

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.

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



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2023



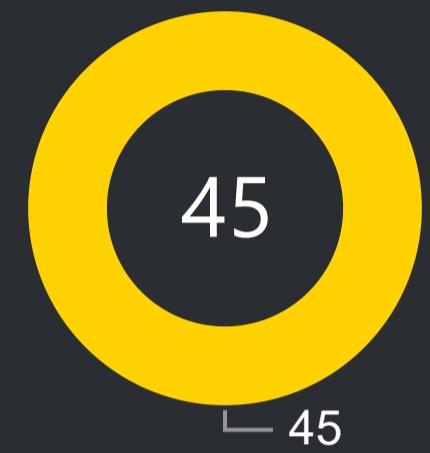
**Total
Descobertas**

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção
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

99%

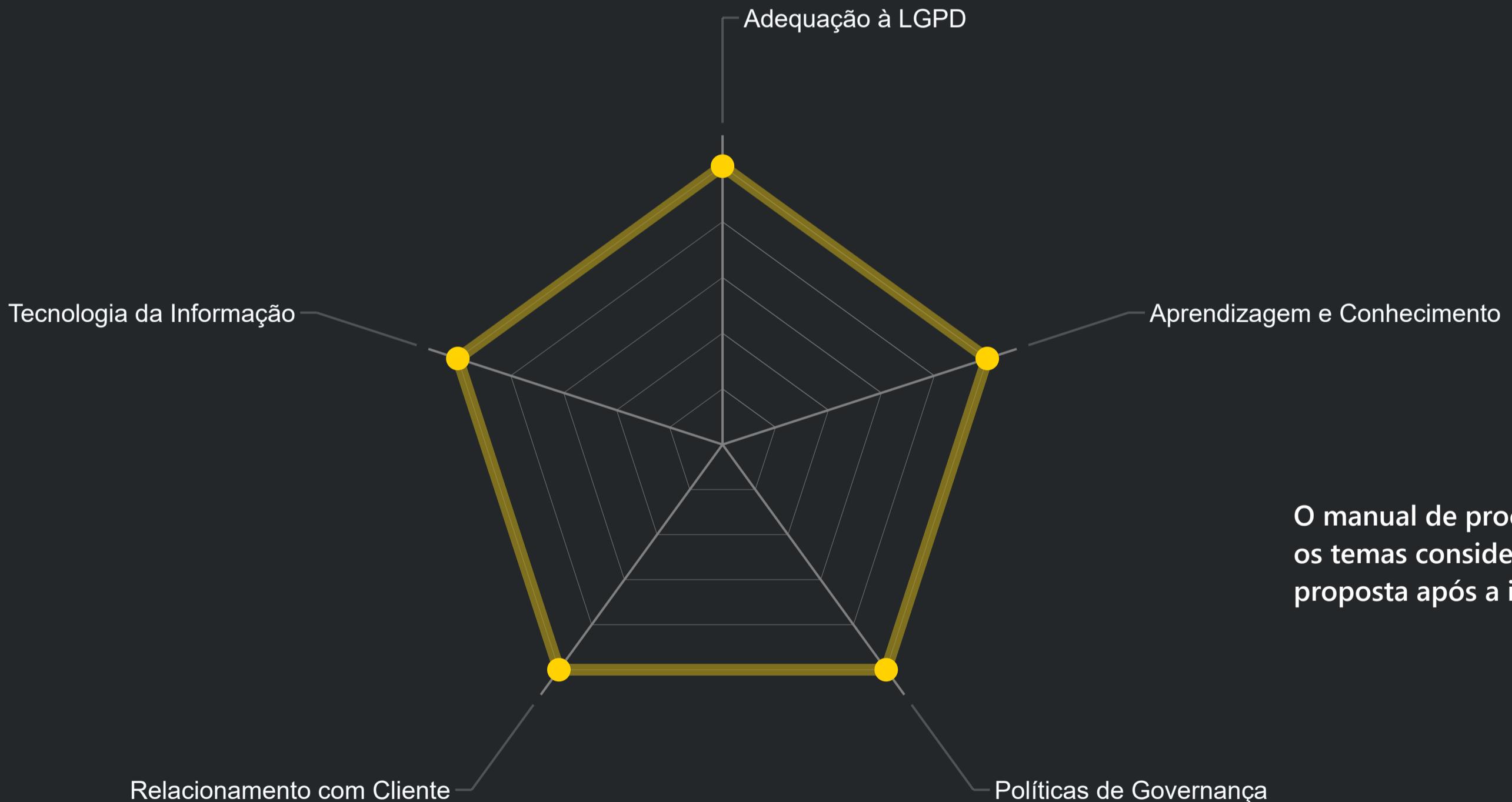
Em conformidade

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2023



**Total
Descobertas**

28



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.



Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final												
Adequação à LGPD	3		Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados													
Aprendizagem e Conhecimento	4		Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos													
Políticas de Governança	3		Política não contempla todos os aspectos/processos relacionados a privacidade de dados													
Relacionamento com Cliente	3		Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança.													
Tecnologia da Informação	3			81%												
				Parcialmente conforme												
<p>Não possui procedimento de resposta à incidente para cada evento crítico, inclusive para incidentes de vazamento de dados pessoais e da empresa</p> <p>Não armazena os logs de banco de dados pelo tempo mínimo esperado de 1 ano</p> <p>Não possui política de parâmetros de senha e data center para hospedagem de dados essenciais</p> <p>Não foi identificado controle para o processo de revisão de acesso remoto.</p>																
<p>Não atualiza a base de clientes para prospecção com a lista de clientes cadastrados no Não me Perturbe</p> <p>Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe</p> <p>Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos substabelecidos e parceiros.</p>																
<table border="1"> <caption>Radar Chart Data</caption> <thead> <tr> <th>Pilar</th> <th>Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Adequação à LGPD</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Aprendizagem e Conhecimento</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Políticas de Governança</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Relacionamento com Cliente</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tecnologia da Informação</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>		Pilar	Score	Adequação à LGPD	3	Aprendizagem e Conhecimento	4	Políticas de Governança	3	Relacionamento com Cliente	3	Tecnologia da Informação	3			
Pilar	Score															
Adequação à LGPD	3															
Aprendizagem e Conhecimento	4															
Políticas de Governança	3															
Relacionamento com Cliente	3															
Tecnologia da Informação	3															
<p>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.</p>																
<p>Não foi possível identificar demonstrações financeiras periódicas</p> <p>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.</p>																



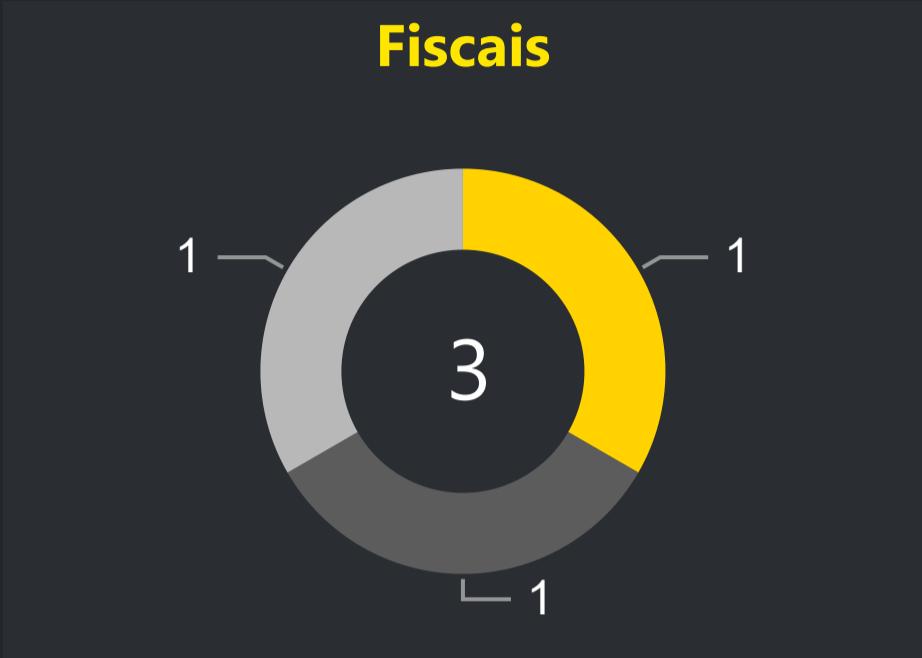
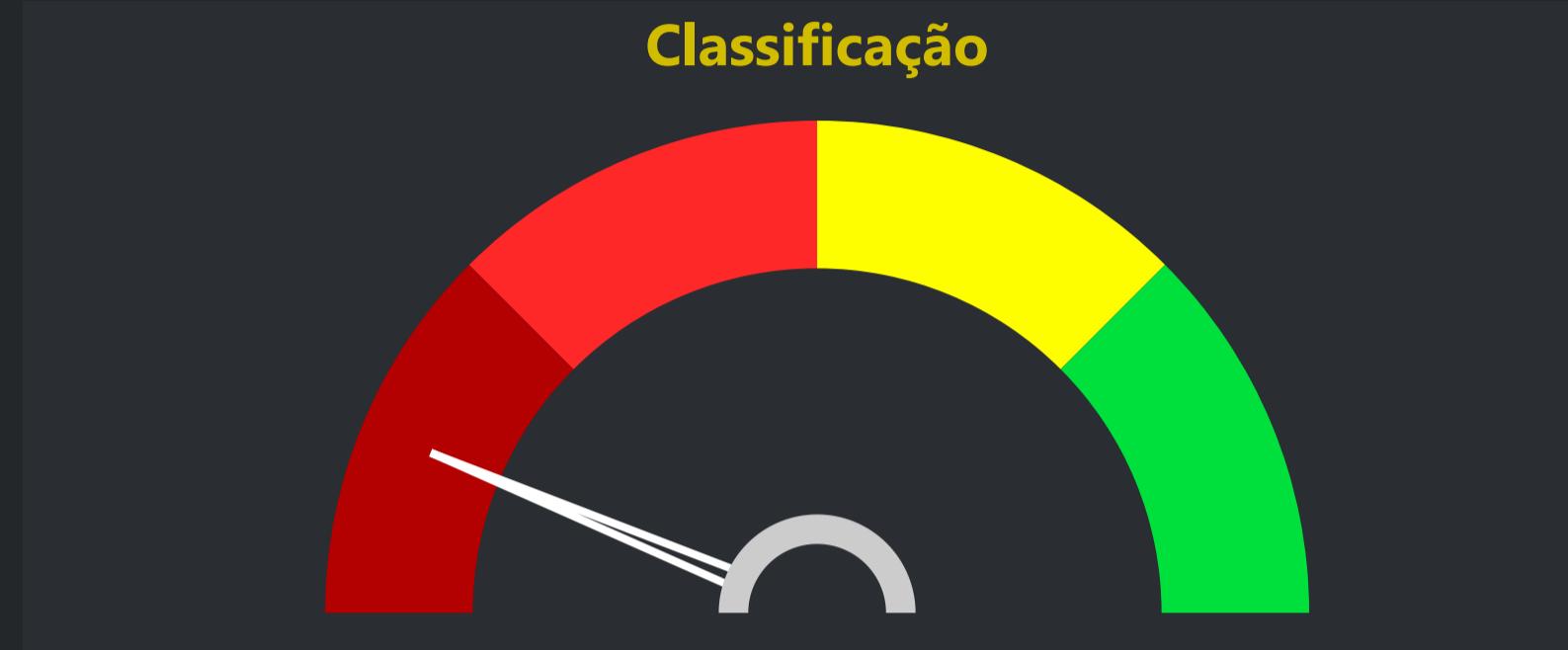
Questionário



Vídeo Inspeção



2023



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.





Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final
Adequação à LGPD	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	
Aprendizagem e Conhecimento	1		Não possui encarregado de dados nominado.	2%
Políticas de Governança	1			
Relacionamento com Cliente	1			Não conforme
Tecnologia da Informação	1			
<p>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.</p>				
<p>Adequação à LGPD Tecnologia da Informação Aprendizagem e Conhecimento Relacionamento com Cliente Políticas de Governança</p>				
<p>Não possuir Política de Treinamento Não possuir cronograma anual de treinamento Não aplica treinamentos periódicos, presencial e/ou online, aos funcionários, substabelecidos e/ou parceiros.</p>				
<p>Não possuir relatórios de acompanhamento de comissões pagas e recebidas Não possuir procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna Não possuir monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/partceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.</p>				
<p>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.</p>				



Questionário



Vídeo Inspeção



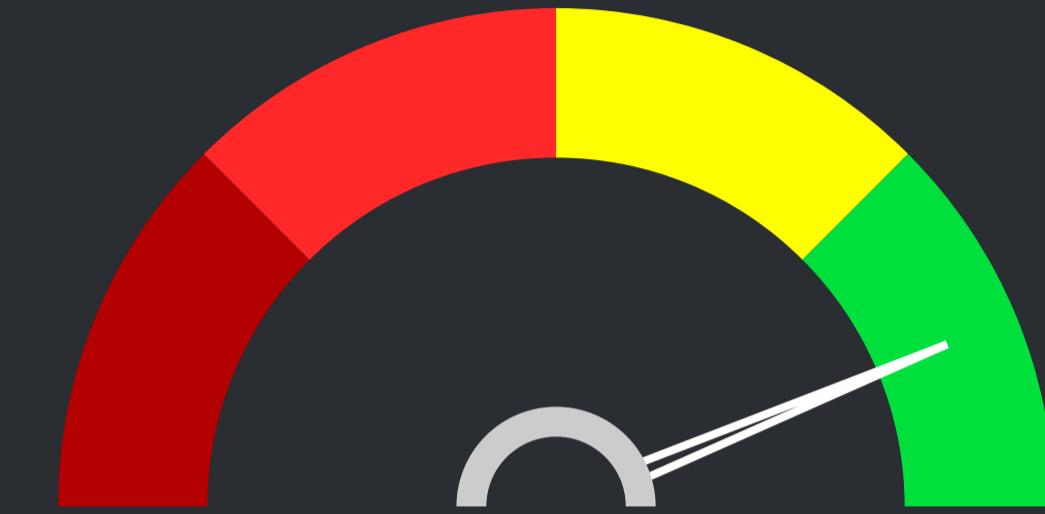
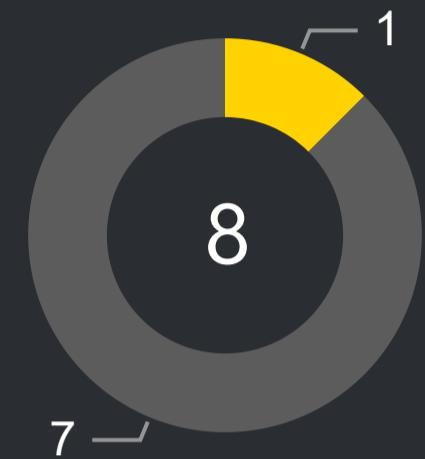
Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



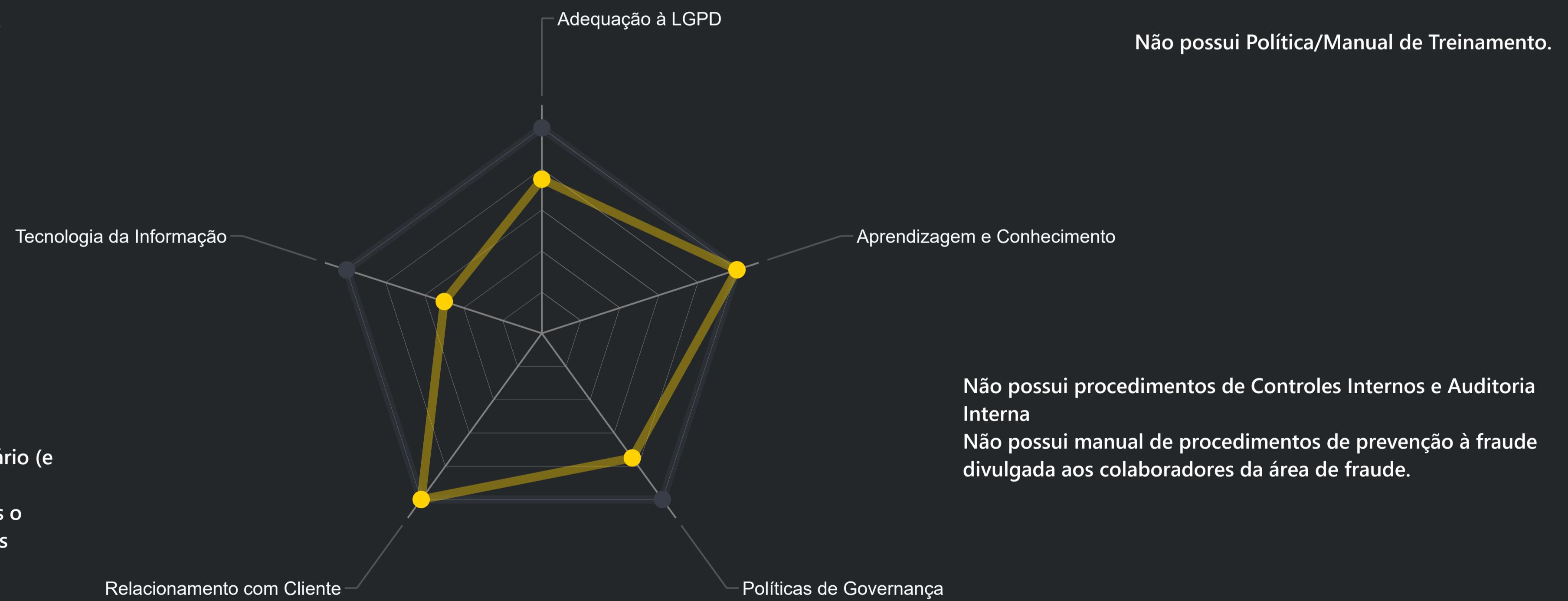
Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final
Adequação à LGPD	3		Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente	
Aprendizagem e Conhecimento	4		Política não contempla todos os aspectos/processos relacionados a privacidade de dados	
Políticas de Governança	3		Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança.	
Relacionamento com Cliente	4			
Tecnologia da Informação	2			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.



Questionário



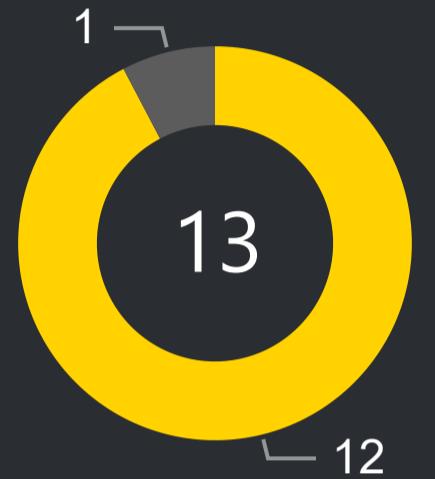
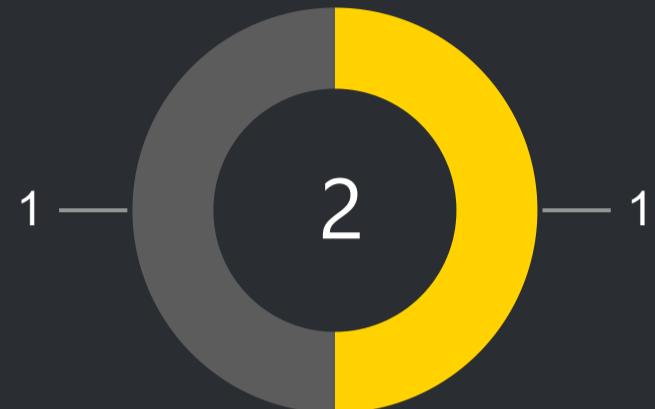
Vídeo Inspeção

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Grande

2023

**Total
Descobertas**

32

Classificação**Litígios****Regulatórias****Fiscais**

Litígios: Foram identificados 13 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito

Regulatório: Foram identificados 16 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos)

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

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

Trabalhistas**Mídias**

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção
Adequação à LGPD	2	Não possui Inventário de Tratamento de Dados e Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Aprendizagem e Conhecimento	1	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.
Políticas de Governança	3	
Relacionamento com Cliente	2	
Tecnologia da Informação	3	

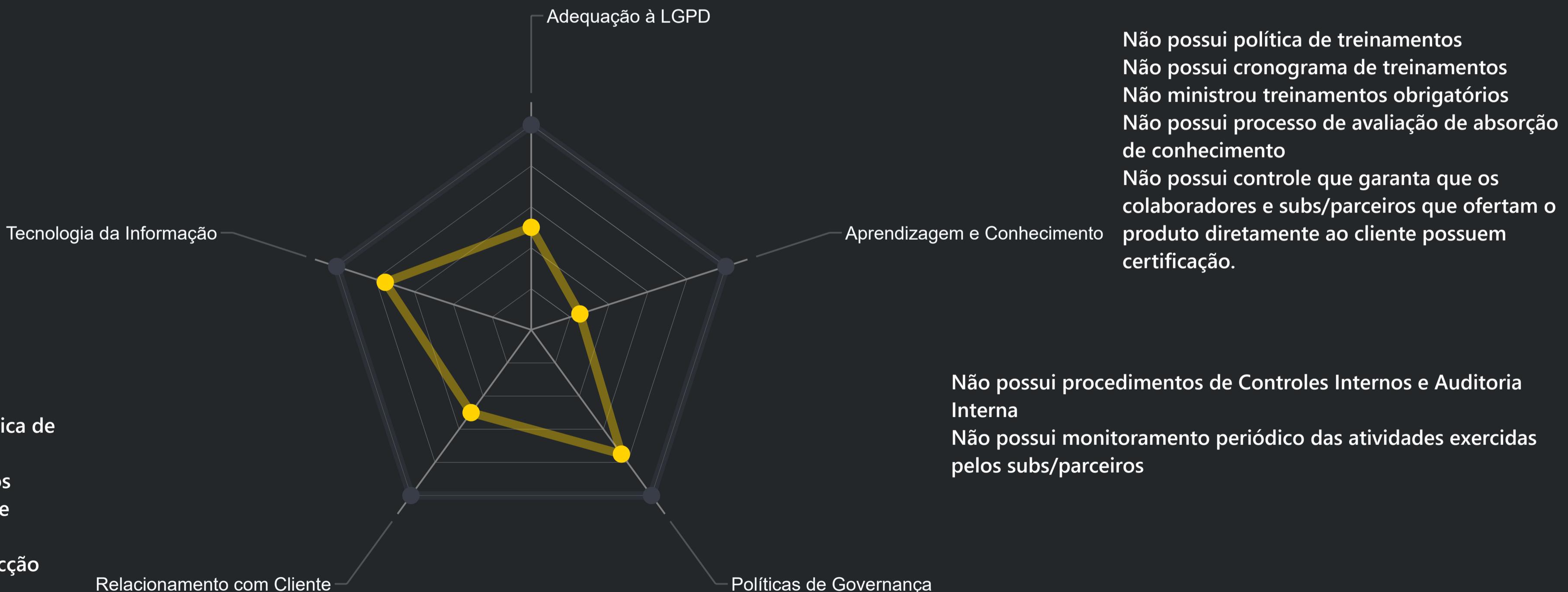
Pontuação Final

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.





Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

29



Litígios



Regulatórias



Fiscais



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

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

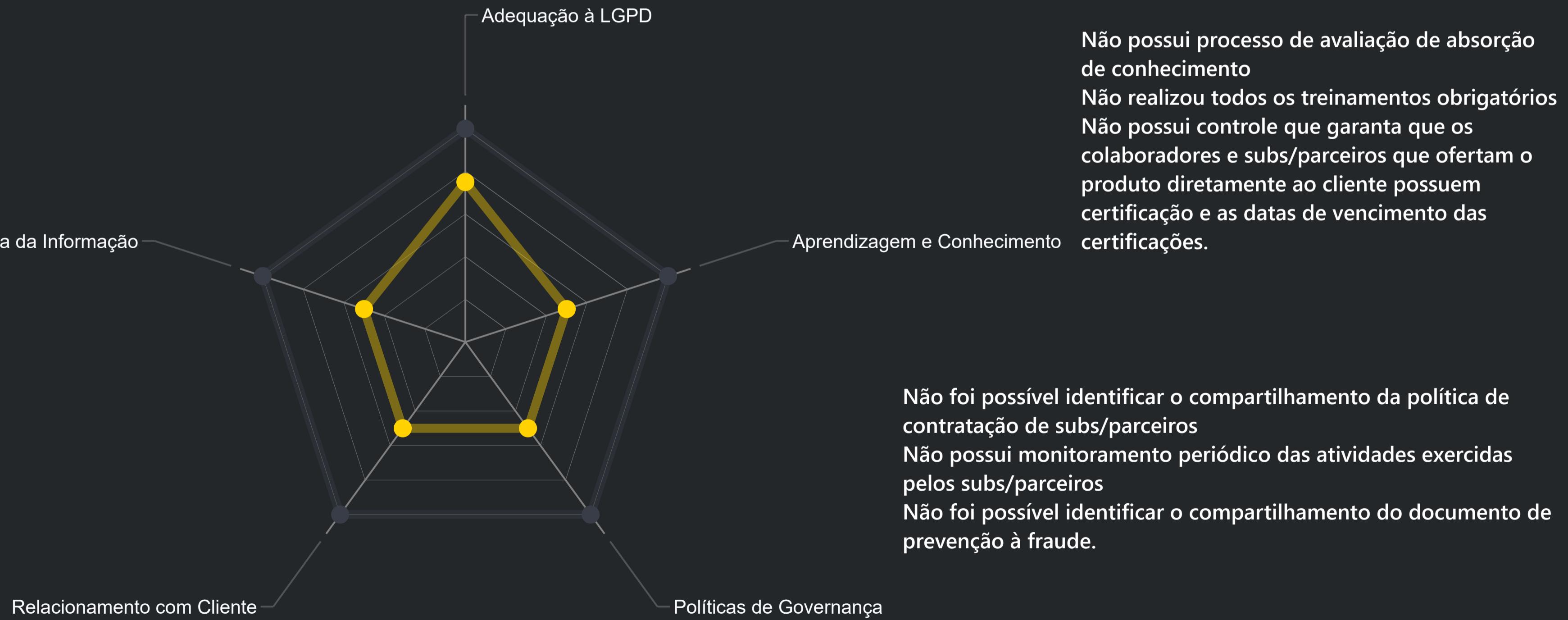
Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados e no sistema de crédito consignado e, firewall habilitado

Não armazena as mídias de backup pelo tempo mínimo de 5 anos.

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subestabelecidos 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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2023



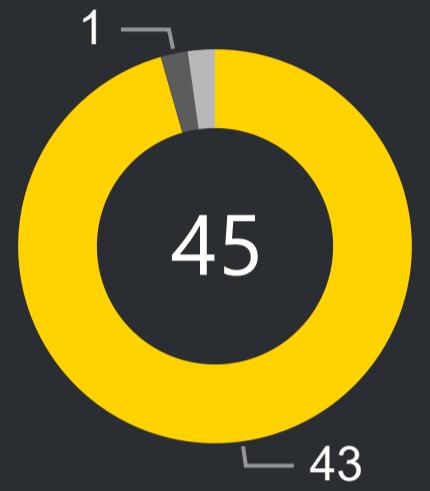
**Total
Descobertas**

85

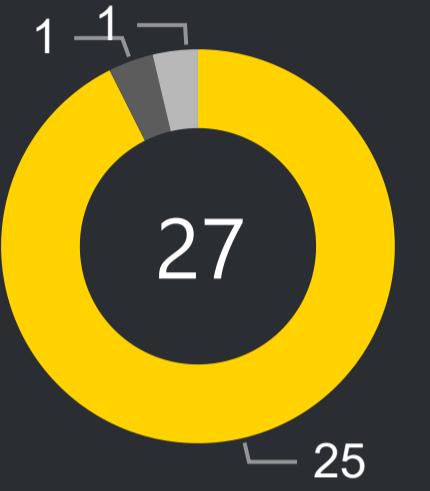
Classificação



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



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

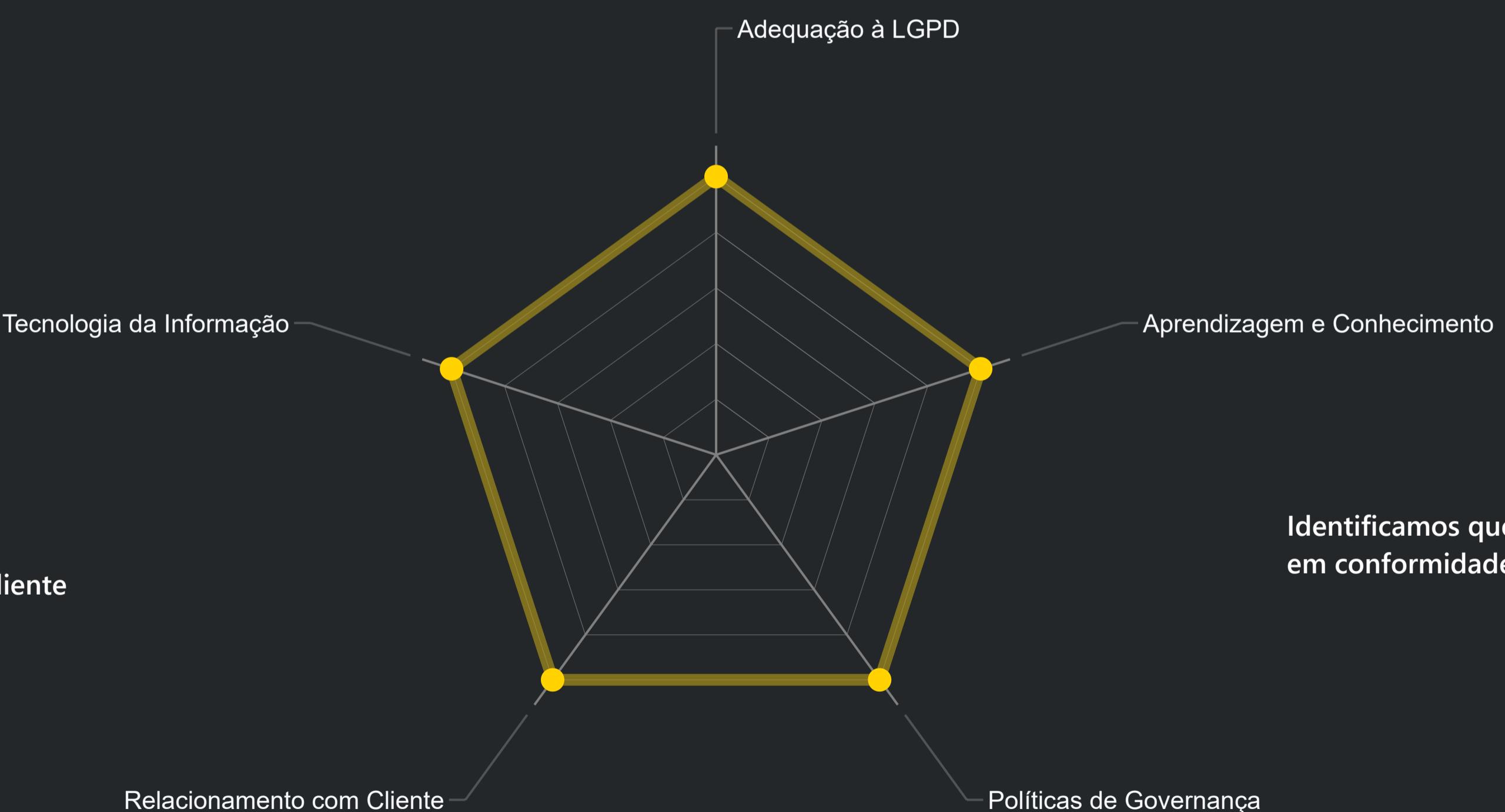
Identificamos que o processo de Tecnologia da informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD 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.



Questionário



Vídeo Inspeção



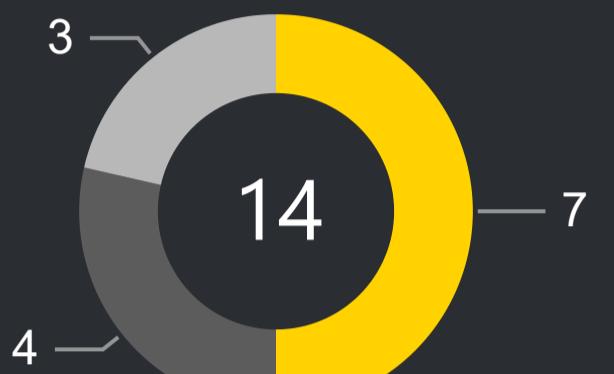
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

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

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.

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 supeita/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.

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2023

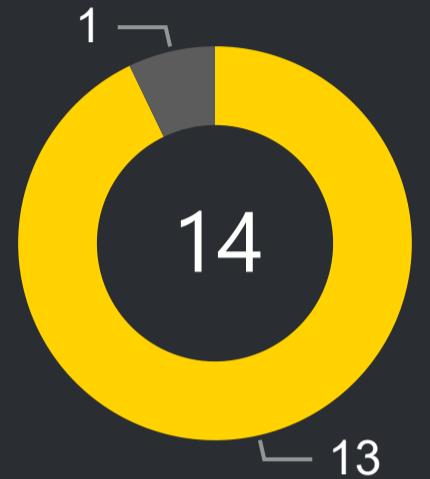


**Total
Descobertas**

27



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

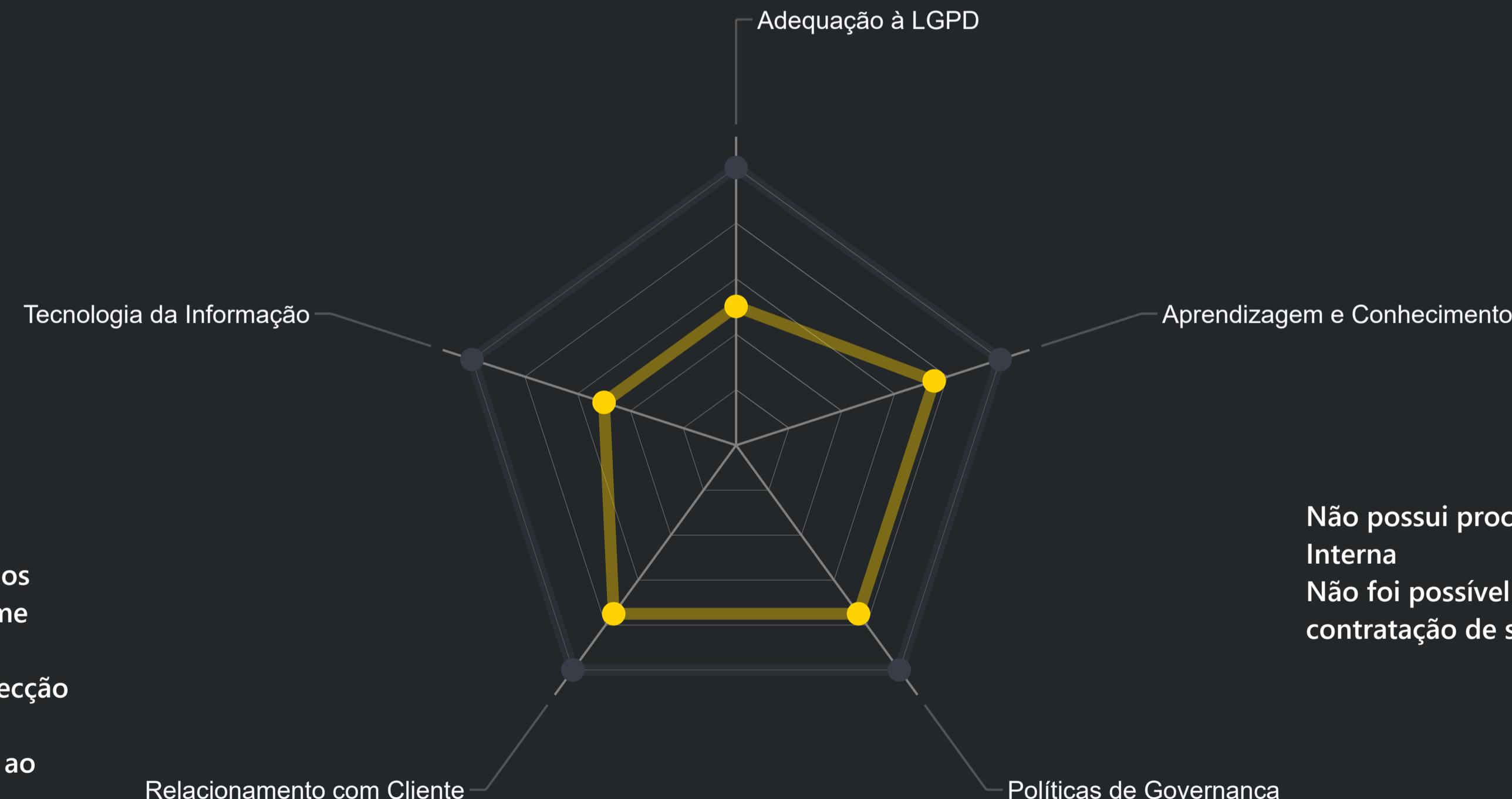
Não possui inventário de dados, relatório de impacto de proteção de dados e, controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
 Não foi possível identificar o compartilhamento da política para notificar as IFs, em caso de qualquer suspeita ou real violação de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



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

43



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.

Litígios



Regulatórias



Fiscais



Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

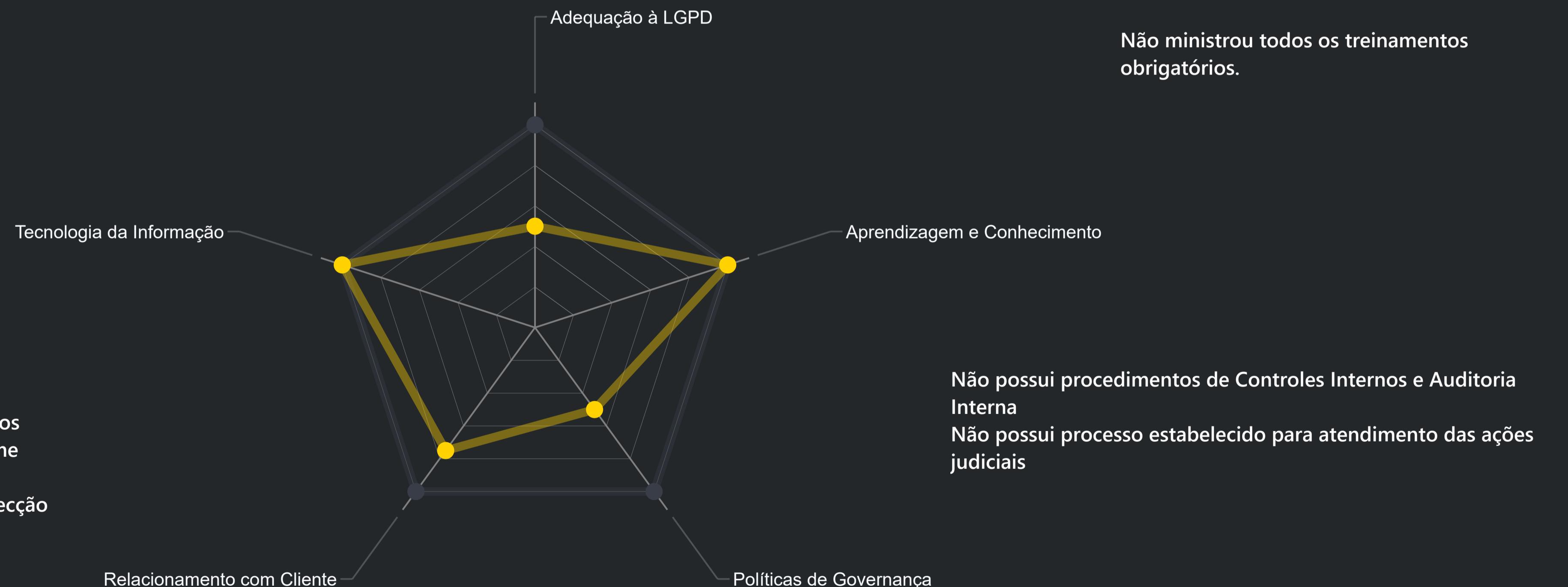
Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Inventário de dados não contempla todos os processos da empresa	
Aprendizagem e Conhecimento	4	Não possui controle para garantir a segregação de dados fornecidos pelas IFs e aqueles obtidos de forma independente	
Políticas de Governança	2	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.	
Relacionamento com Cliente	3		Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	4		

Não armazena os logs de banco de dados pelo tempo 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.

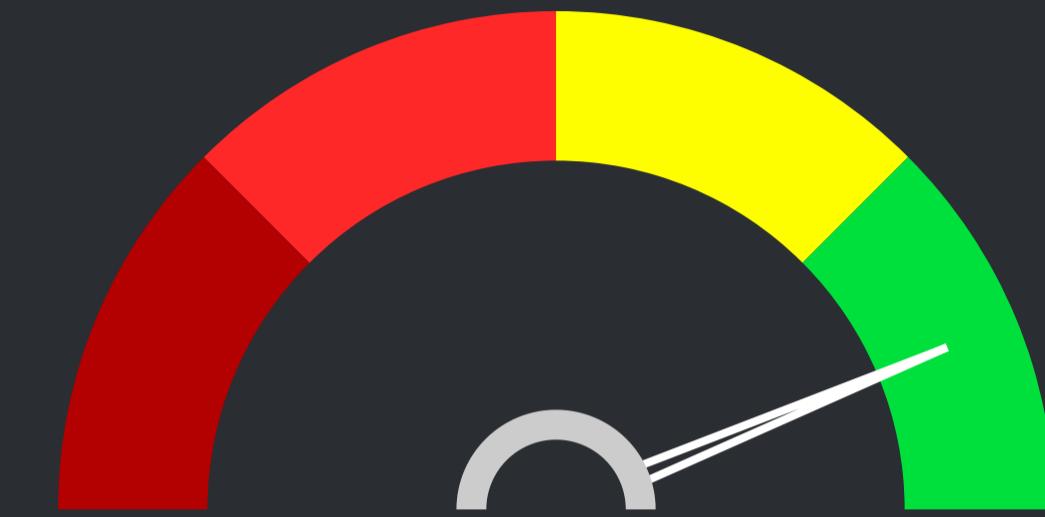
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
 Não possui processo estabelecido para atendimento das ações judiciais

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Grande

2023

**Total
Descobertas**

5

Classificação**Litígios****Regulatórias****Fiscais**

0

Trabalhistas

0

Mídias

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.

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

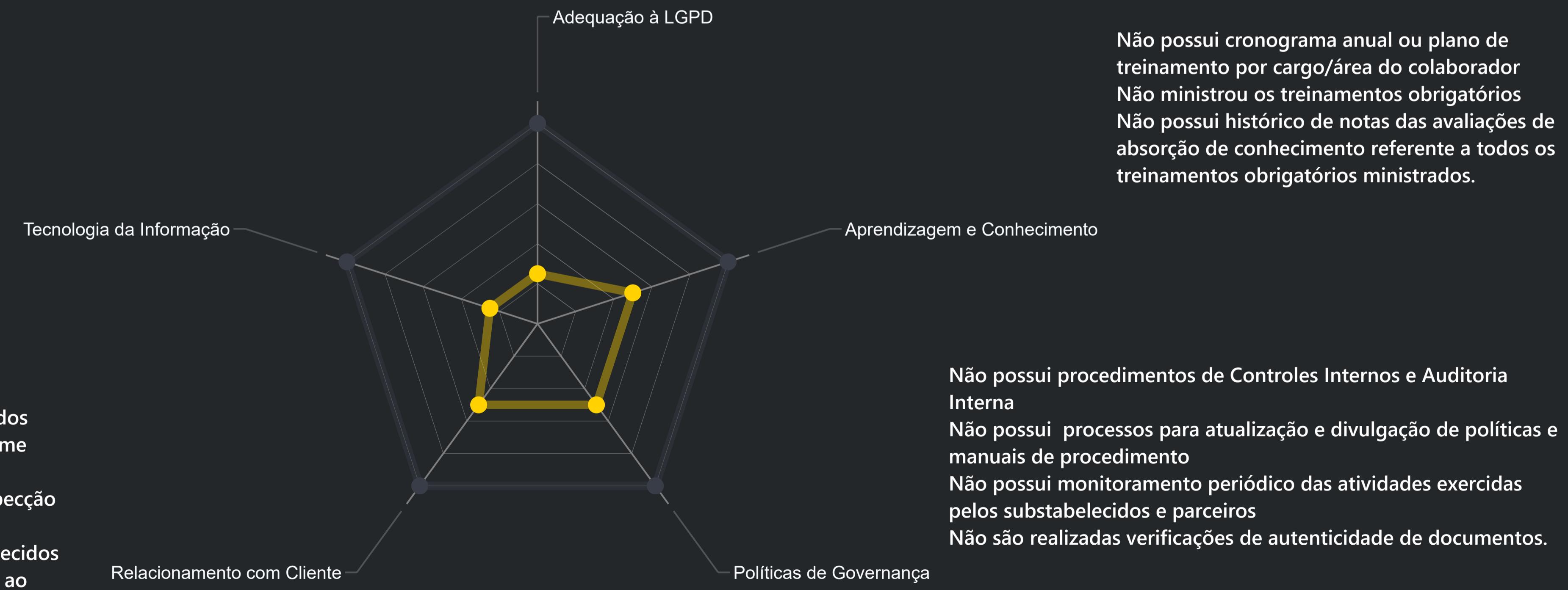
Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final
Adequação à LGPD	1		Não possui Inventário de Dados, Relatório de Impacto de Proteção de Dados e contratos compatíveis com a LGPD	
Aprendizagem e Conhecimento	2		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.	46%
Políticas de Governança	2			Em atenção
Relacionamento com Cliente	2			
Tecnologia da Informação	1			

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 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.



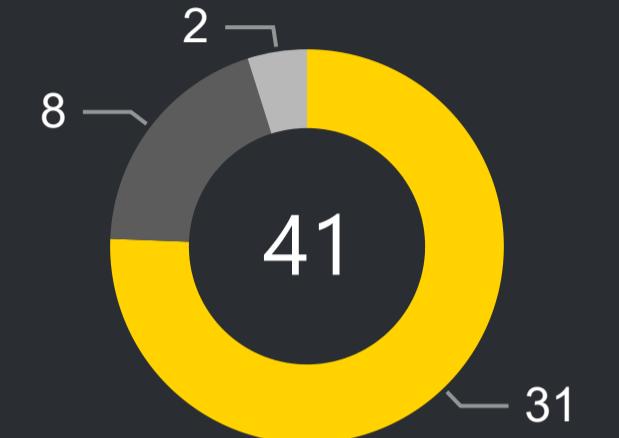
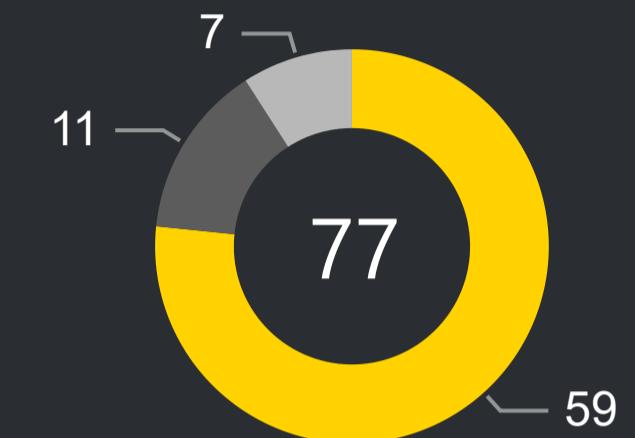
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

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

Pontuação Final

87%

Parcialmente conforme

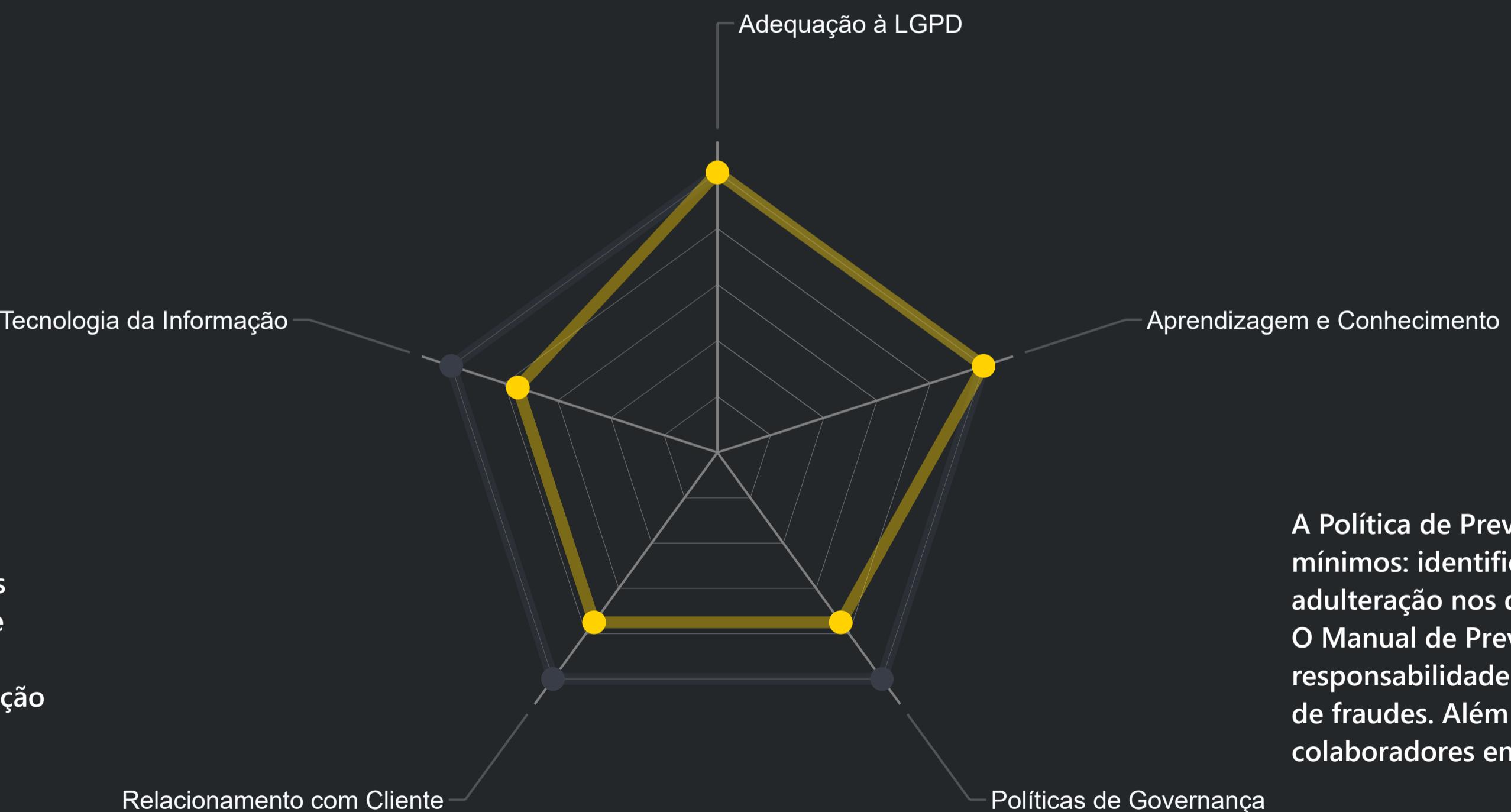
Identificamos que o processo de Adequação à LGPD está 100% em conformidade.

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



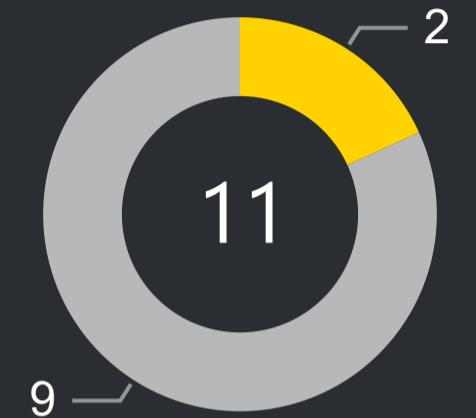
**Total
Descobertas**

32

Classificação



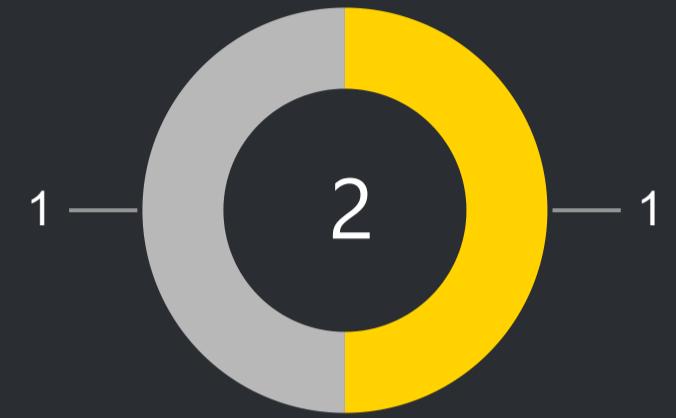
Litígios



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

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

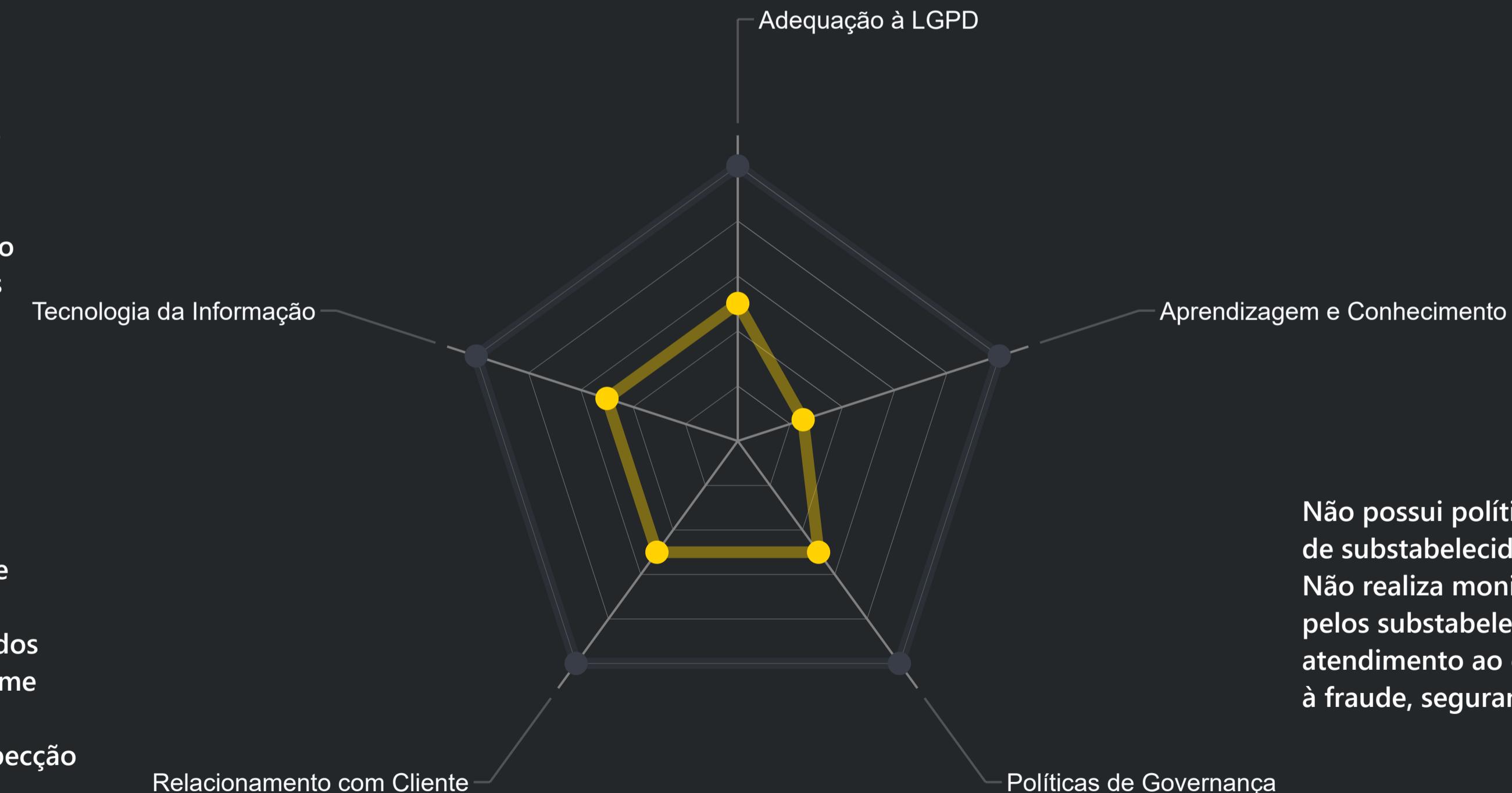
Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
 Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados.

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

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 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.



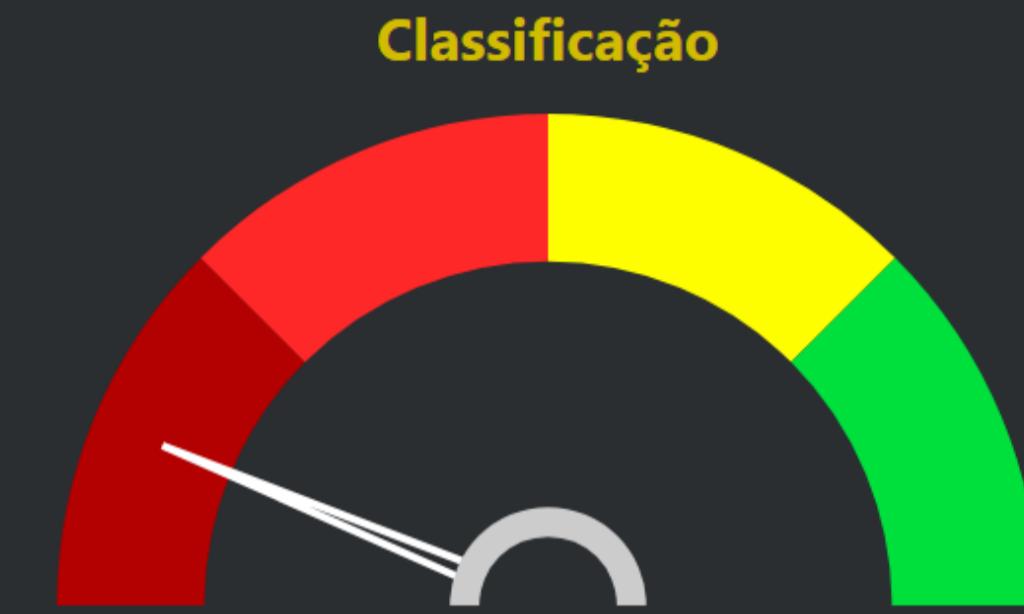
Questionário



Vídeo Inspeção

**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).

Litígios

36

—
36**Regulatórias**

3

—
3**Fiscais**

1

—
1**Trabalhistas**

0

Mídias

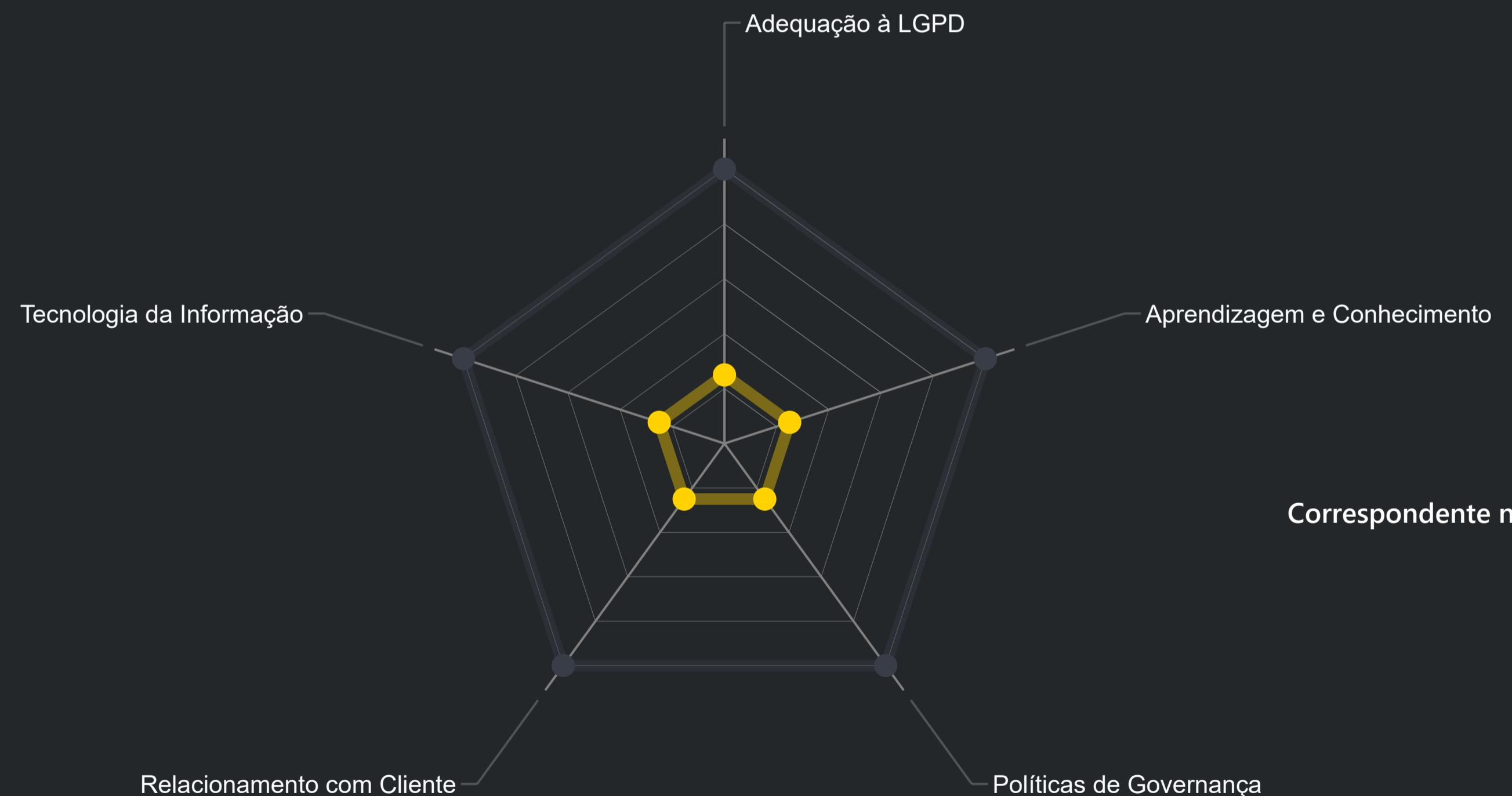
0



Correlação: Multibancos
Porte: Micro

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1		0%
Aprendizagem e Conhecimento	1		
Políticas de Governança	1		
Relacionamento com Cliente	1		Não conforme
Tecnologia da Informação	1		

Correspondente não respondeu ao questionário



Correspondente não respondeu ao questionário

Correspondente não respondeu ao questionário

Correspondente não respondeu ao questionário

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Grande

2023

**Total
Descobertas**

21

**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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

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 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.

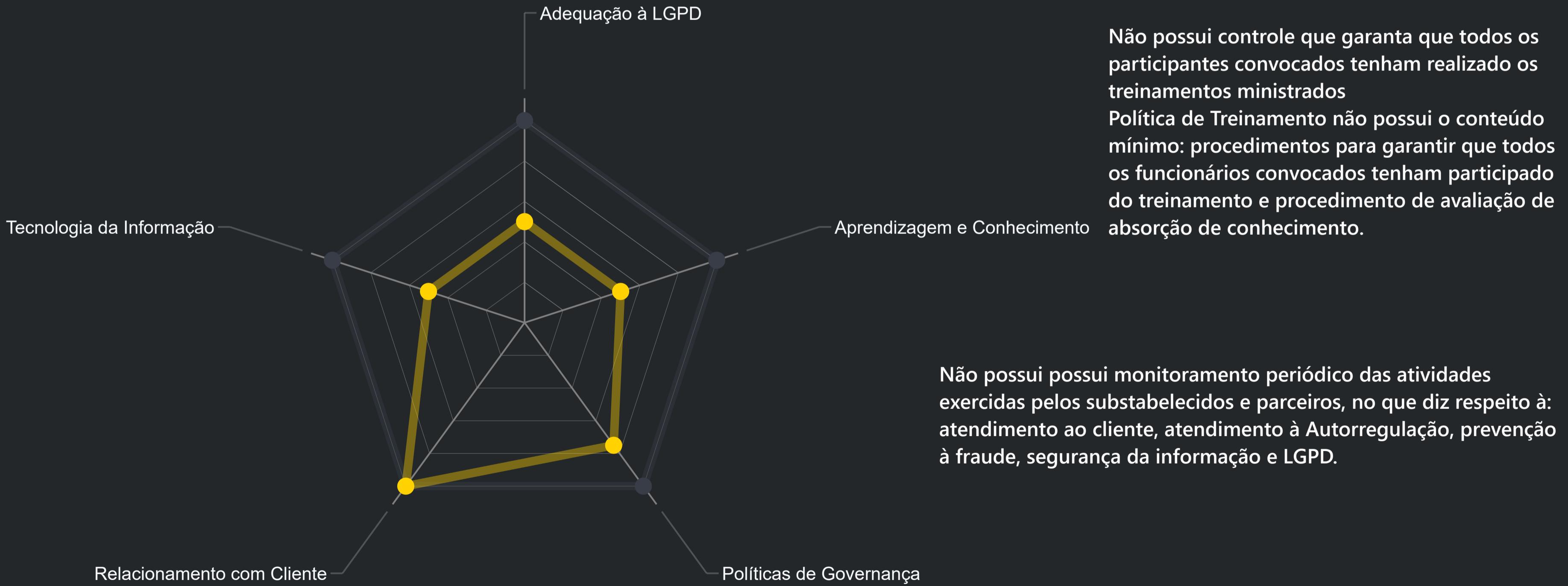
Identificamos que o processo de Relacionamento com o Cliente está 100% em conformidade.

Não possui 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



Questionário



Vídeo Inspeção



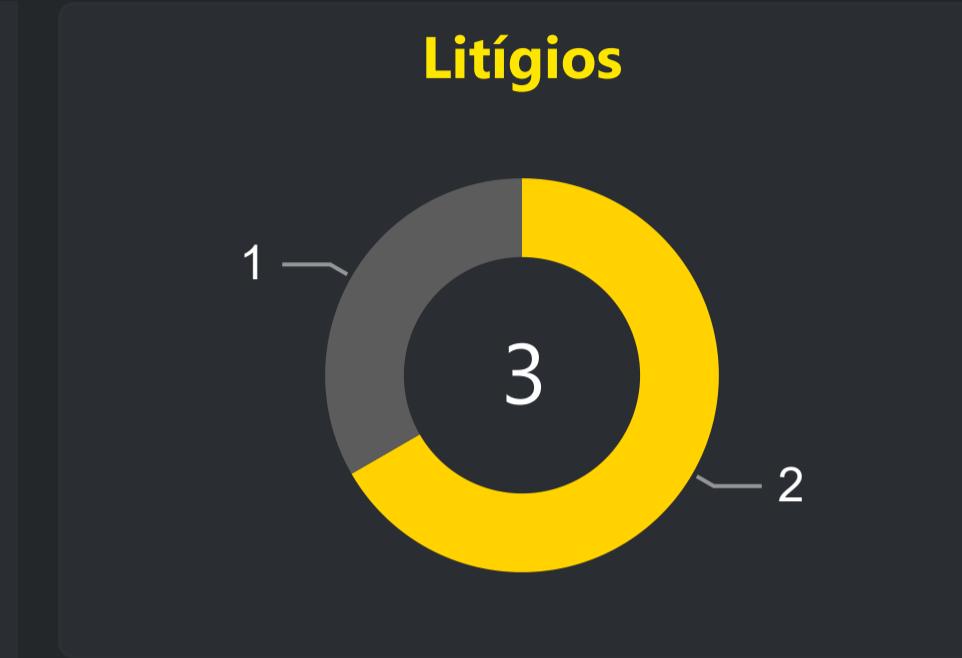
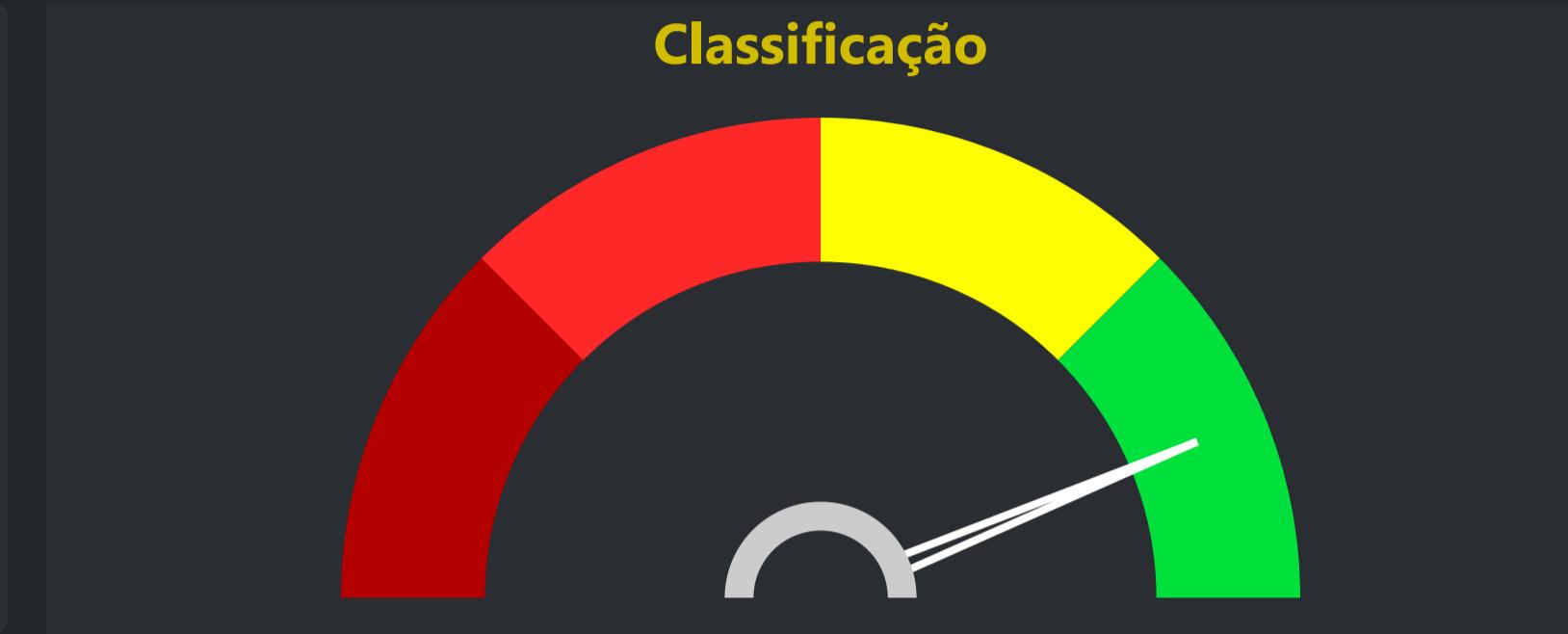
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

11



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.



Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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 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.

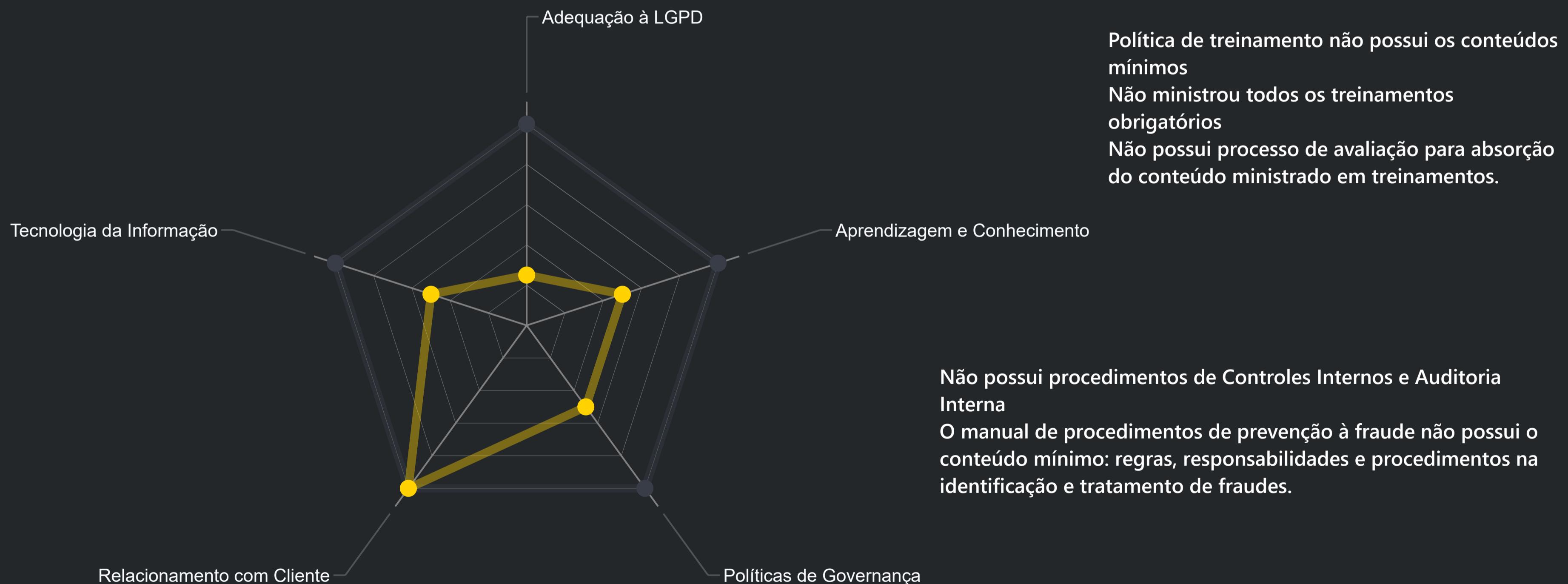
Não possui indicadores de qualidade do atendimento.

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



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

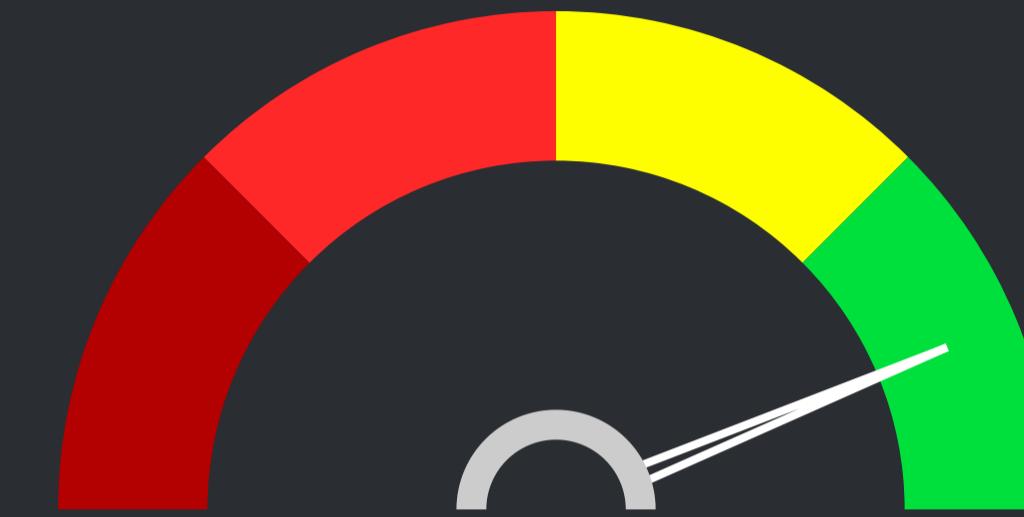
2023



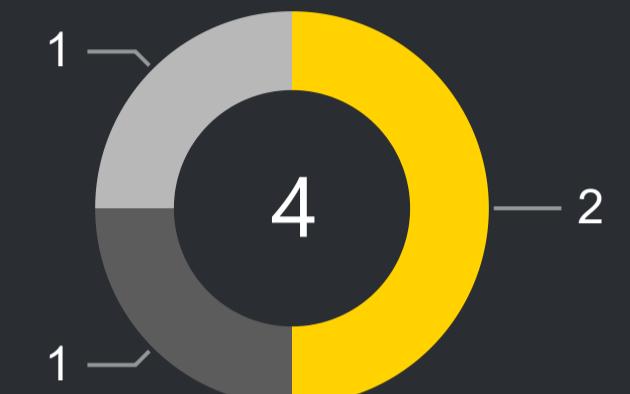
**Total
Descobertas**

6

Classificação



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

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).

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

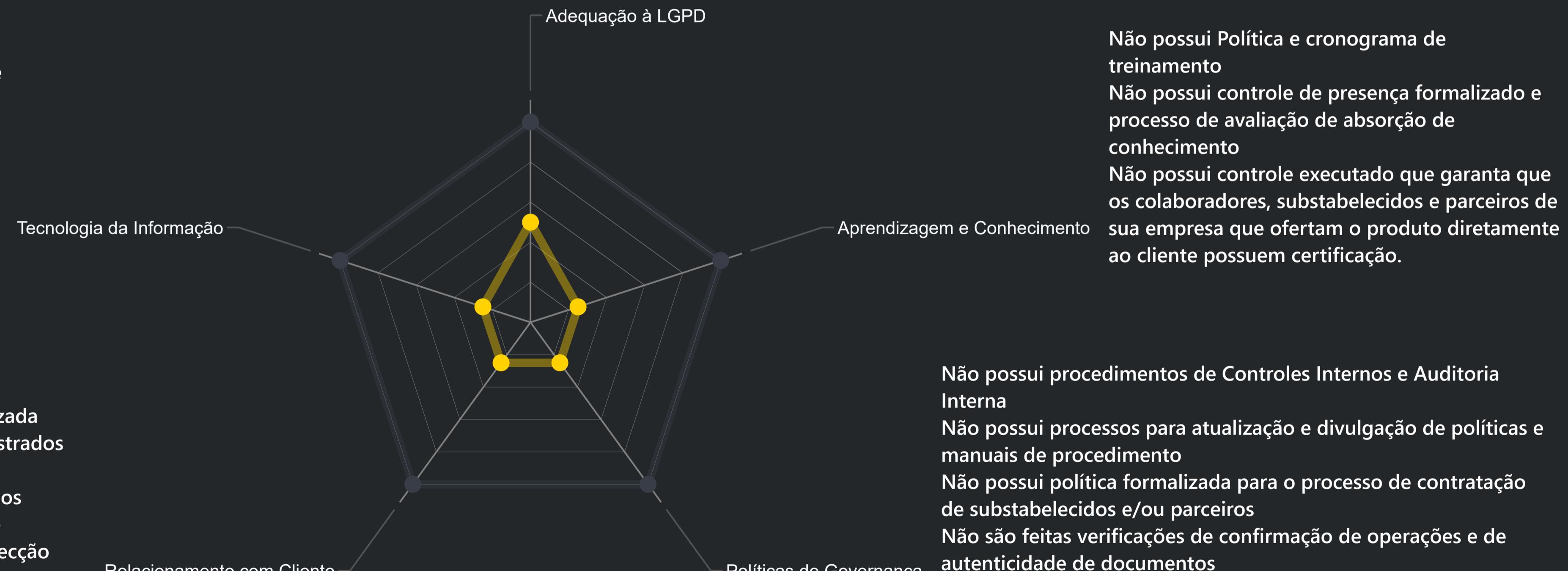
Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Não possui encarregado de dados nominado	28%
Aprendizagem e Conhecimento	1	Não possui inventário de dados	
Políticas de Governança	1	Não possui relatório de impacto de proteção de dados e procedimentos para notificar IFs em caso de suspeita/real violação de segurança de dados	
Relacionamento com Cliente	1		
Tecnologia da Informação	1		

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.



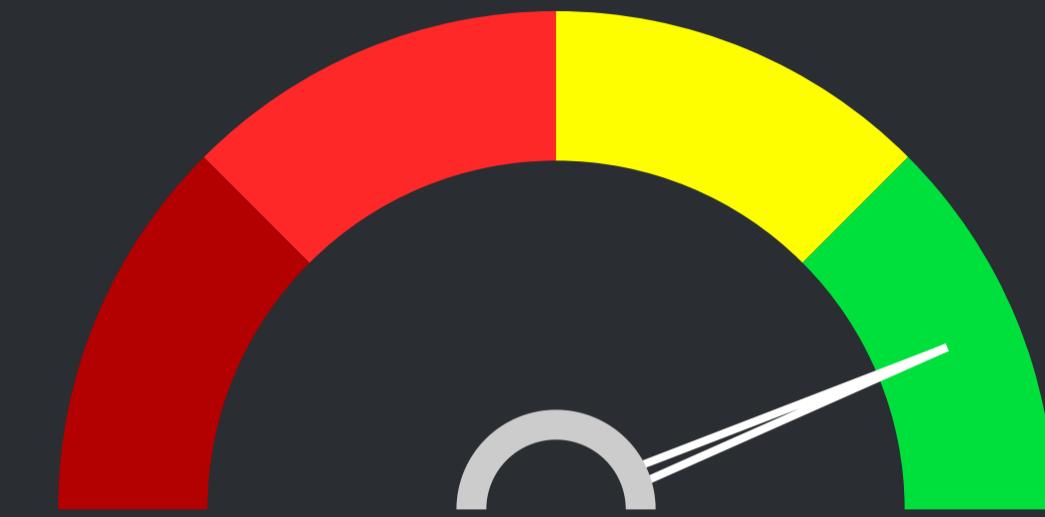
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023

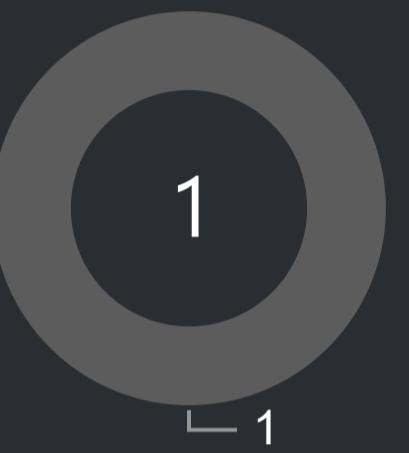


**Total
Descobertas**

1

Classificação**Litígios**

1



└ 1

Regulatórias

0

Fiscais

0

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

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

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

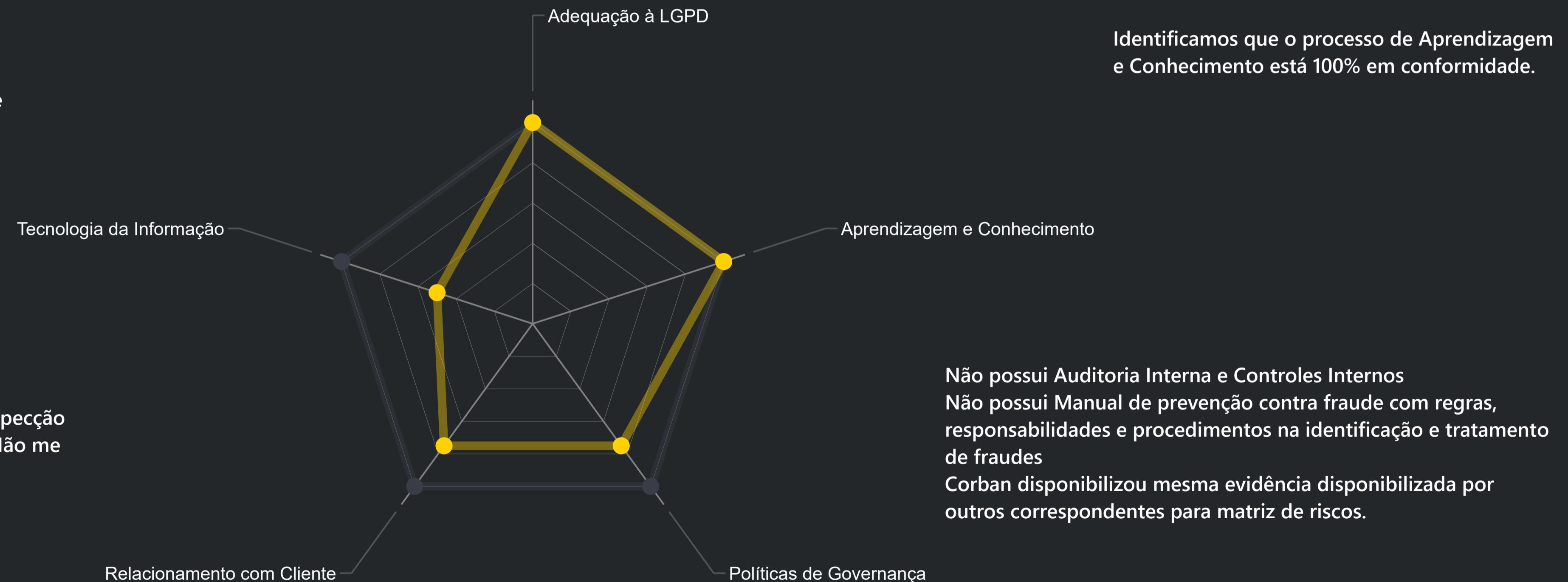
Não identificamos o controle sobre o tratamento dos dados pessoais recebidos das IFs está limitado aos fins específicos pelos quais foram recebidos.

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

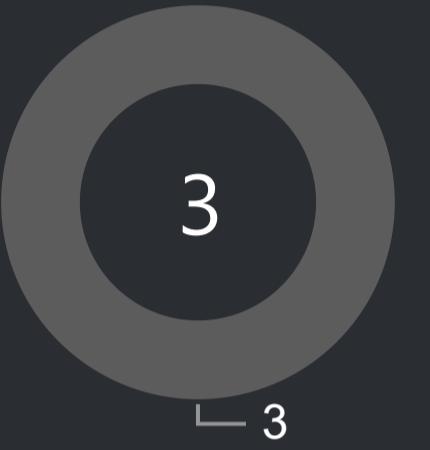
7



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	3		
Aprendizagem e Conhecimento	2		78%
Políticas de Governança	3		
Relacionamento com Cliente	3		Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	3		

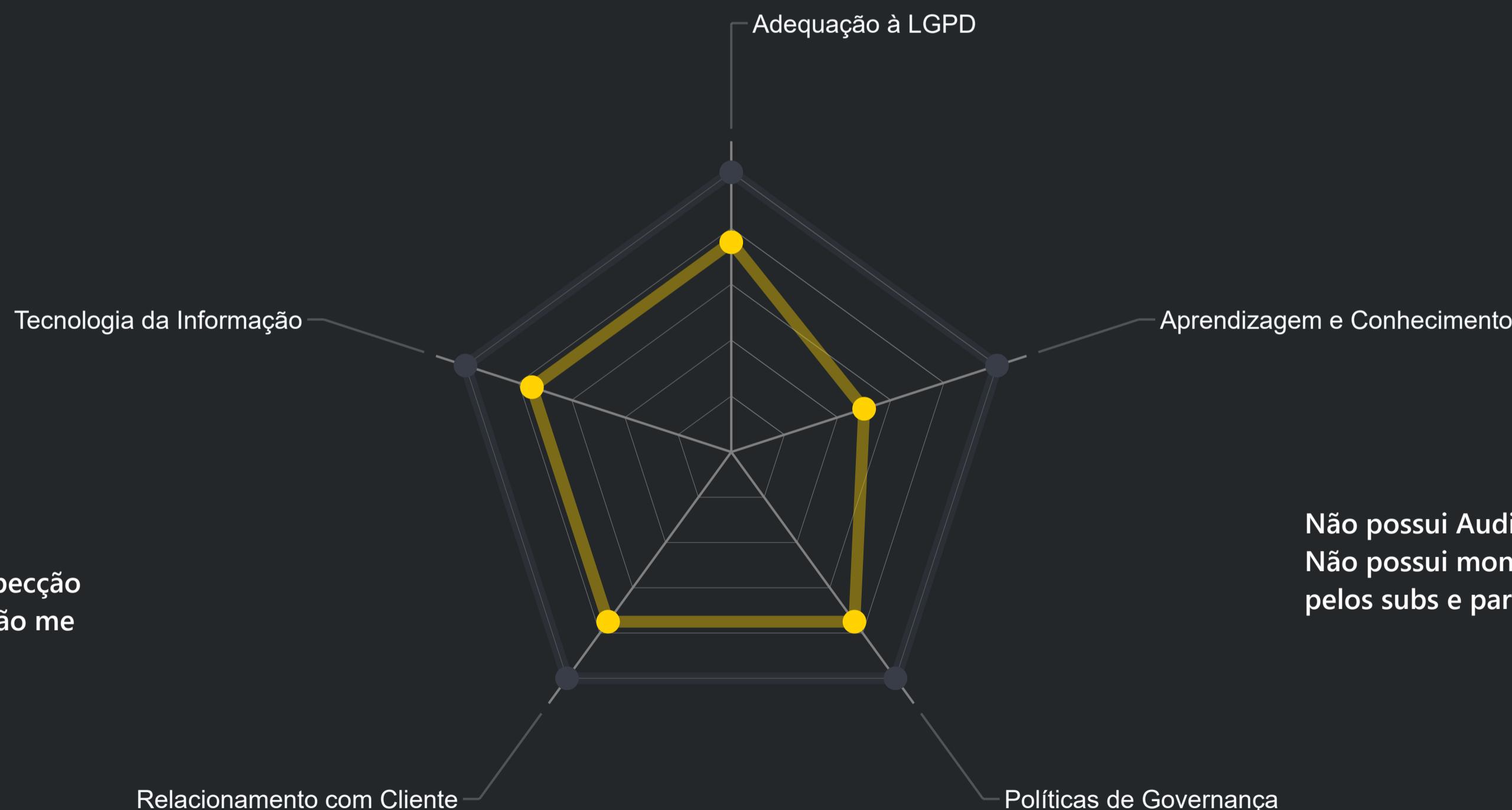
'Não foi possível identificar procedimento de resposta à incidente para cada evento crítico
 Não foi possível identificar regras de firewall
 Não foi possível identificar orientações a respeito do uso sistemas, e-mail, cyber e boas práticas de SI
 Período de armazenamento das ligações inferior a 5 anos.

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

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

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

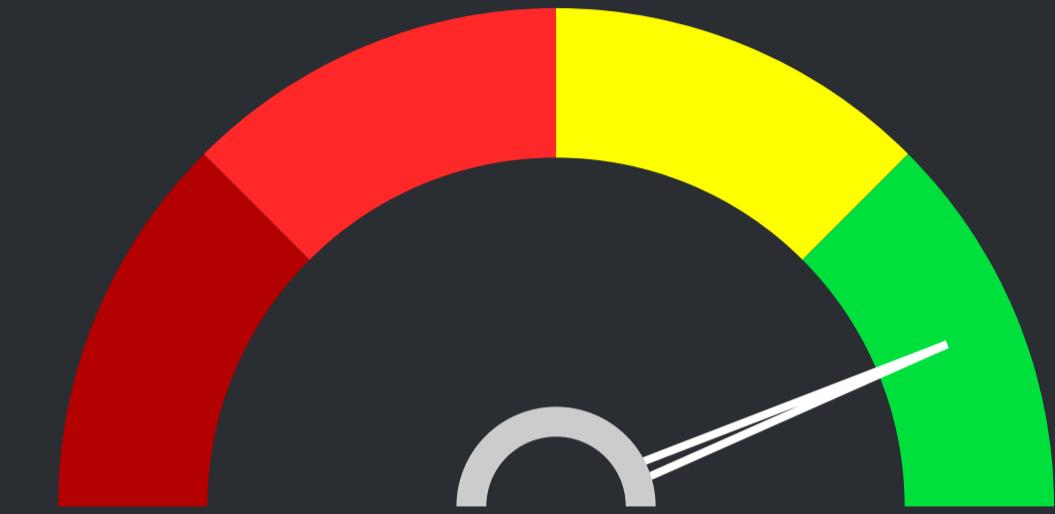
2023



**Total
Descobertas**

15

Classificação



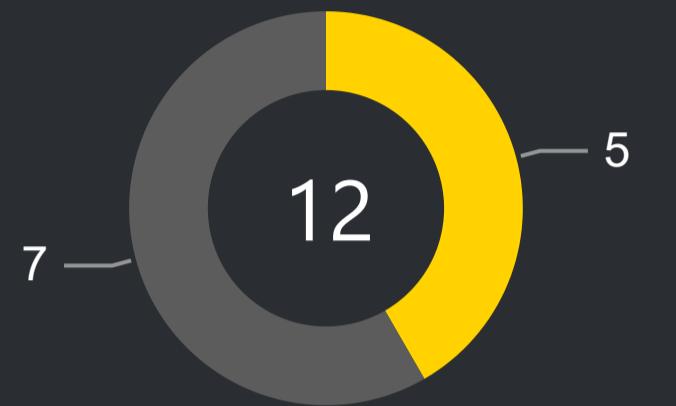
Litígios: Foram identificados 3 processos relacionados a direito cível e/ou outros assuntos do direito

Regulatório: Foram identificados 12 resultados na base de dados do Comprot (Comunicação e protocolos).

Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final
Adequação à LGPD	2		Não possui termo/aviso de privacidade para coleta de dados	
Aprendizagem e Conhecimento	1		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	
Políticas de Governança	1		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.	
Relacionamento com Cliente	1			
Tecnologia da Informação	2			46%
				Em atenção
Adequação à LGPD				
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.				
Tecnologia da Informação				
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.				
Aprendizagem e Conhecimento				
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.				
Relacionamento com Cliente				
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.				
Políticas de Governança				



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



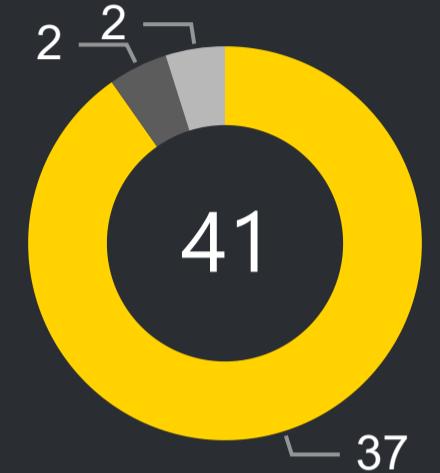
**Total
Descobertas**

58

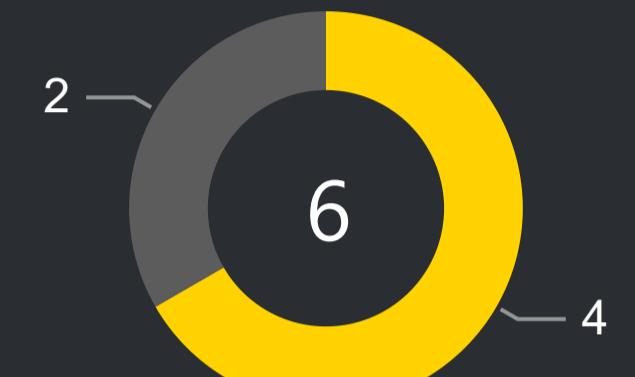
Classificação



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



Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção
Adequação à LGPD	1	Não foi identificado termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Aprendizagem e Conhecimento	3	Não identificamos os mecanismos de segregação de bases recebidas entre as diferentes Ifs com as quais trabalha e aqueles obtidos de outra fonte
Políticas de Governança	2	Não identificamos procedimentos formalizados para notificar as IFS, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados
Relacionamento com Cliente	2	Não possui o Inventário de Tratamento de Dados.
Tecnologia da Informação	3	

Pontuação Final

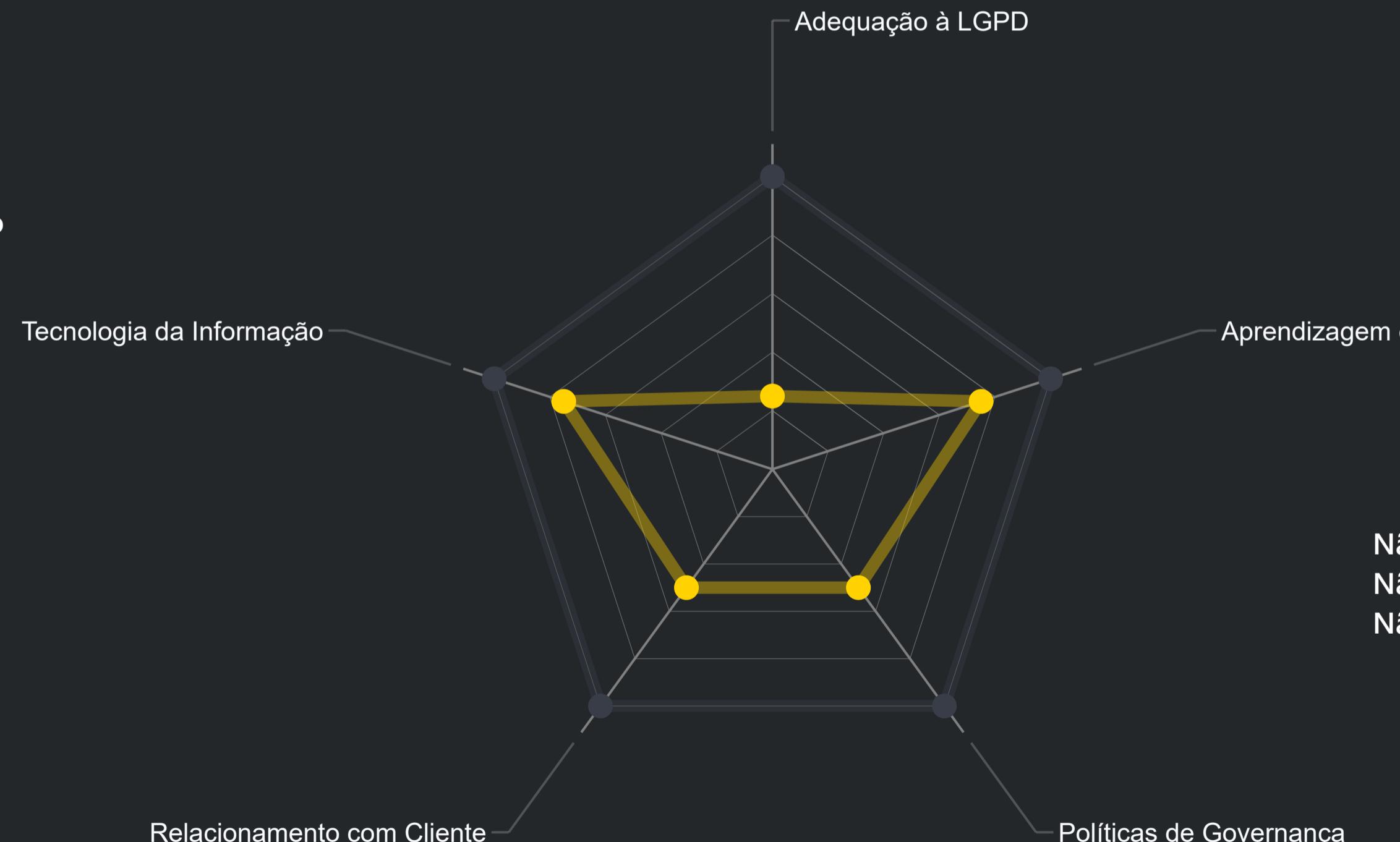
66%

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/partes.

Não foi identificado 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.

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

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Médio

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	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.	13%
Aprendizagem e Conhecimento	1		Não conforme
Políticas de Governança	1		
Relacionamento com Cliente	1		
Tecnologia da Informação	1		

'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 Atendimento ao Cliente, Público vulnerável, Reclamações e scripts de atendimento
Não compartilha a base do Não me Perturbe para todos os subs/partneiros 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.



Questionário



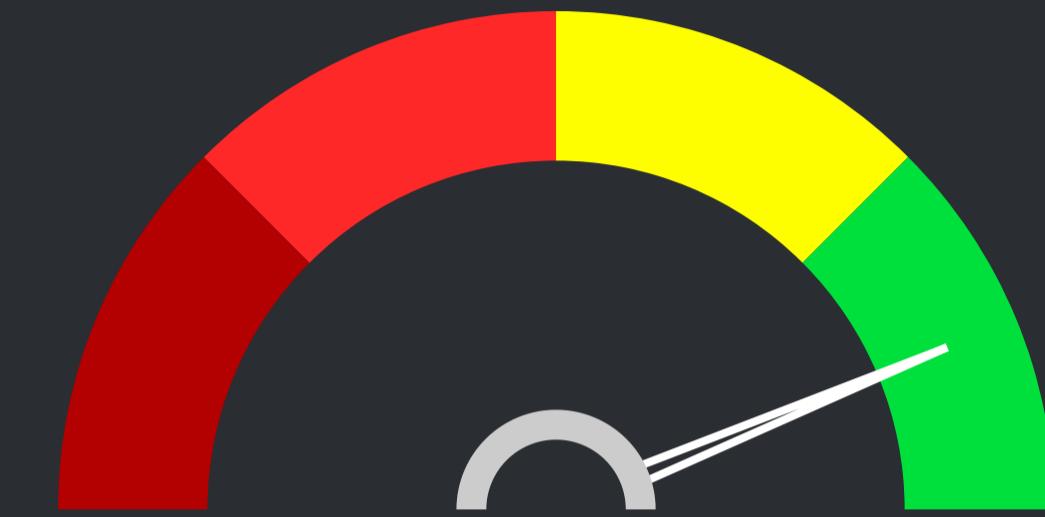
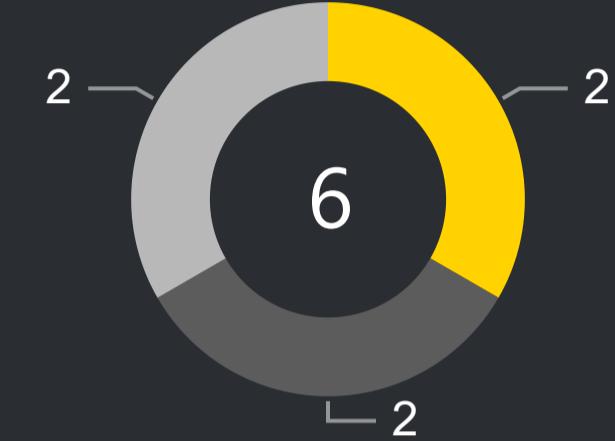
Vídeo Inspeção

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Médio

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

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

Trabalhistas**Mídias**

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Médio

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

Pontuação Final

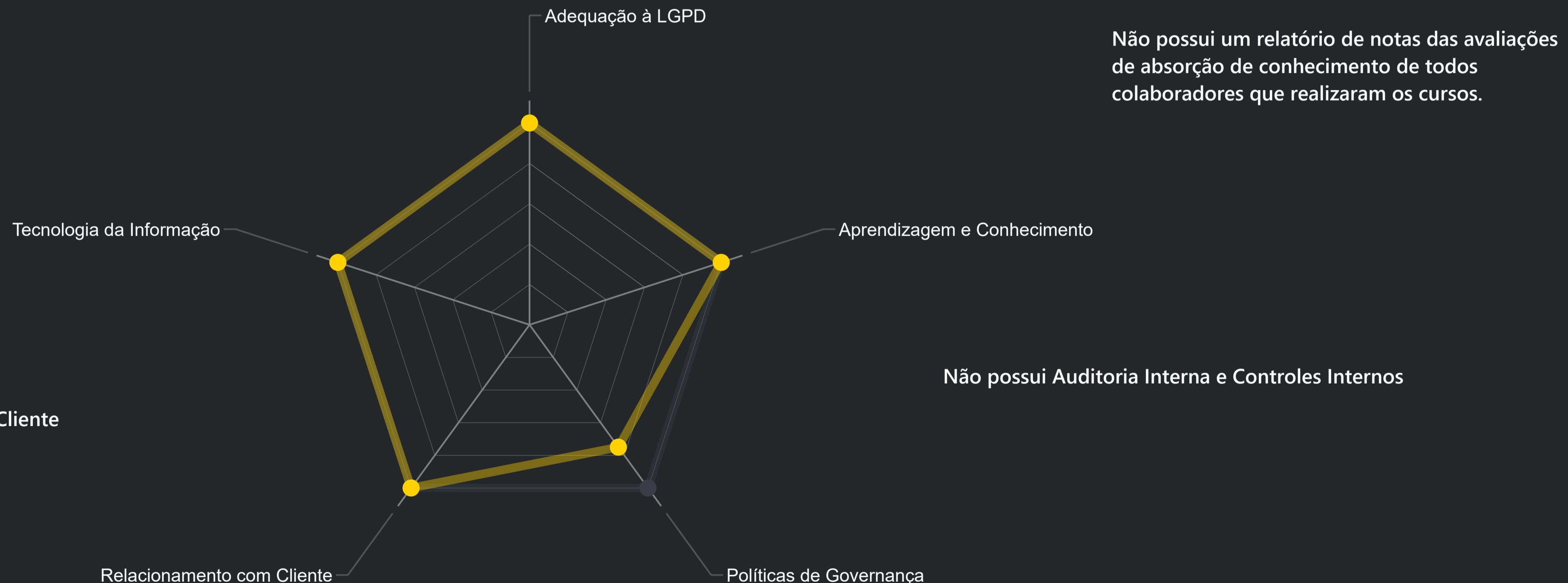
96%

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 Adequação à LGPD está 100% em conformidade.



Questionário



Vídeo Inspeção



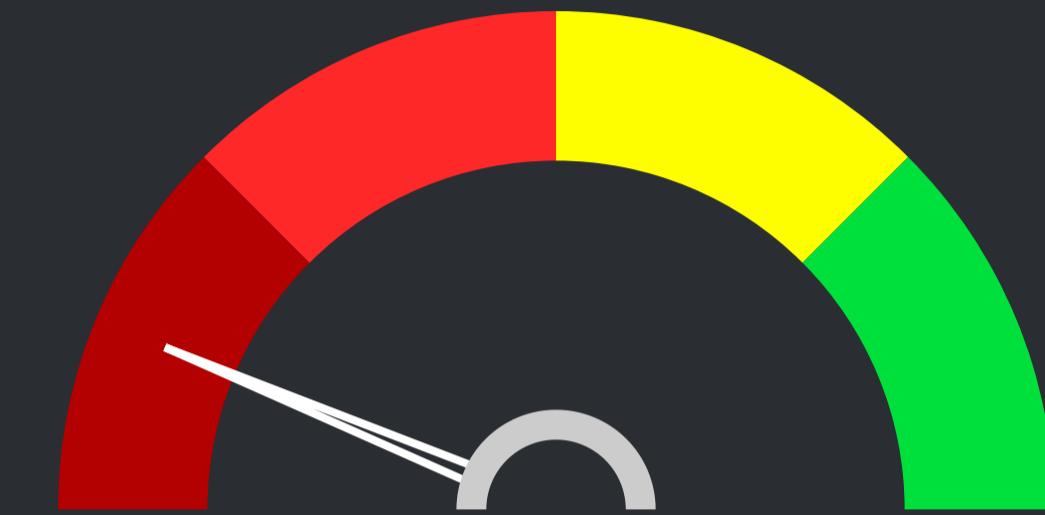
Correlação: Multibancos
Porte: Micro

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos

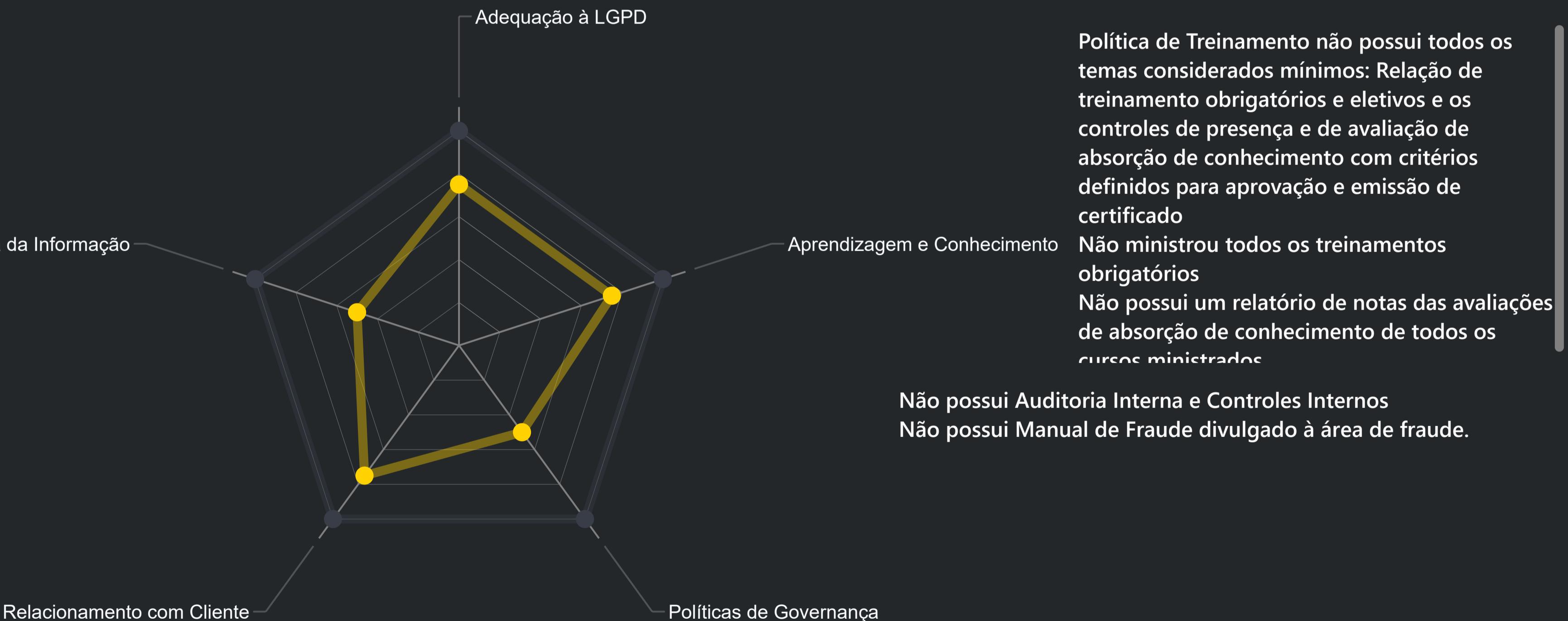
Porte: Micro

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	3		
Aprendizagem e Conhecimento	3		80%
Políticas de Governança	2		
Relacionamento com Cliente	3		Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	2		

'Não foi identificado controle que conte cole 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.

Não possui inventário de dados.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

4



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção		Pontuação Final
Adequação à LGPD	3		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.	
Aprendizagem e Conhecimento	3			84%
Políticas de Governança	3			
Relacionamento com Cliente	3			Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	4			

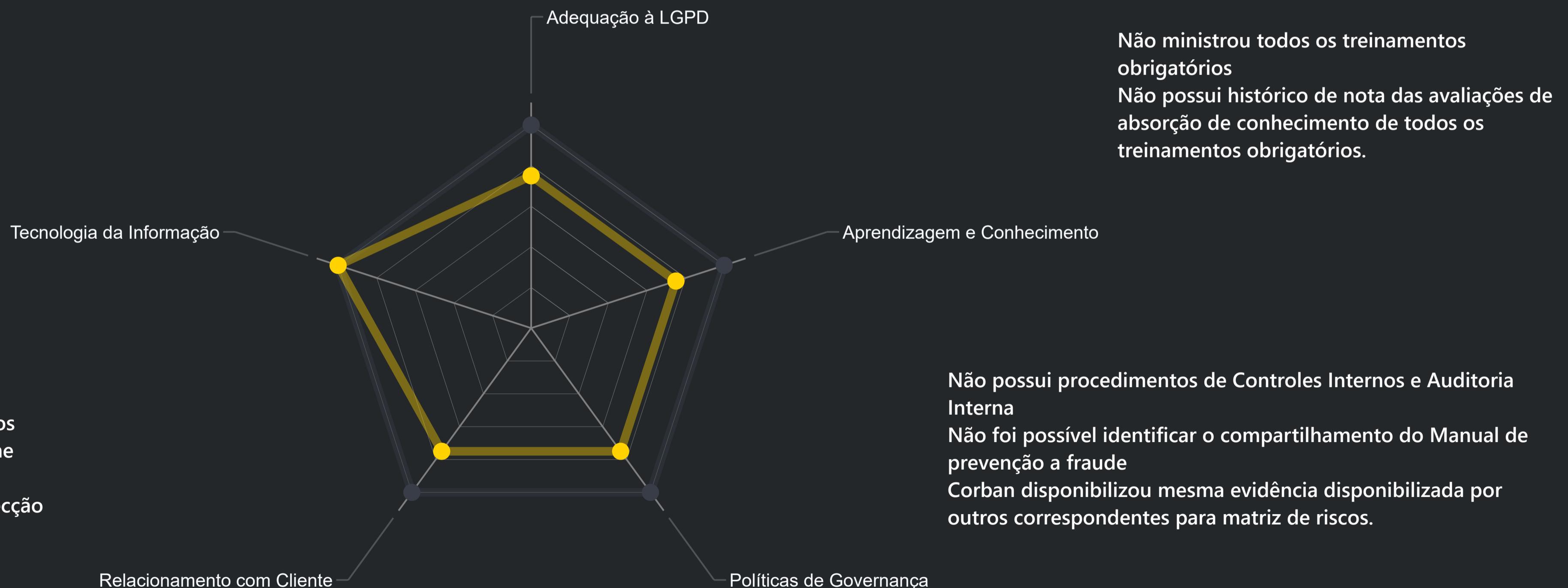
Não foi identificado controle do processo de concessão de acessos

Não possui trilha de auditoria habilitada no banco de dados

Não realiza testes de restore.

Não 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.



Questionário



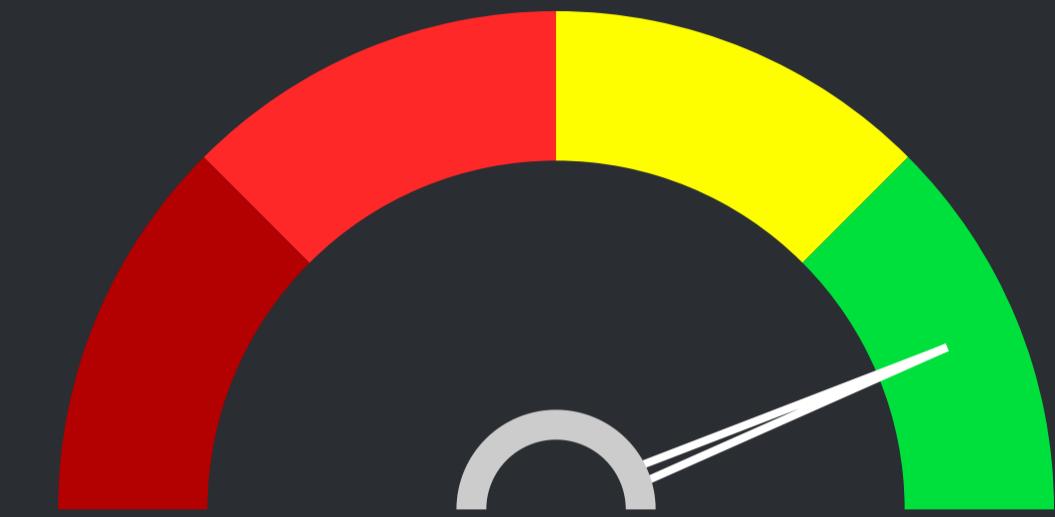
Vídeo Inspeção

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Grande

2023

**Total
Descobertas**

19

Classificação**Litígios****Regulatórias****Fiscais**

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**Mídias**

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

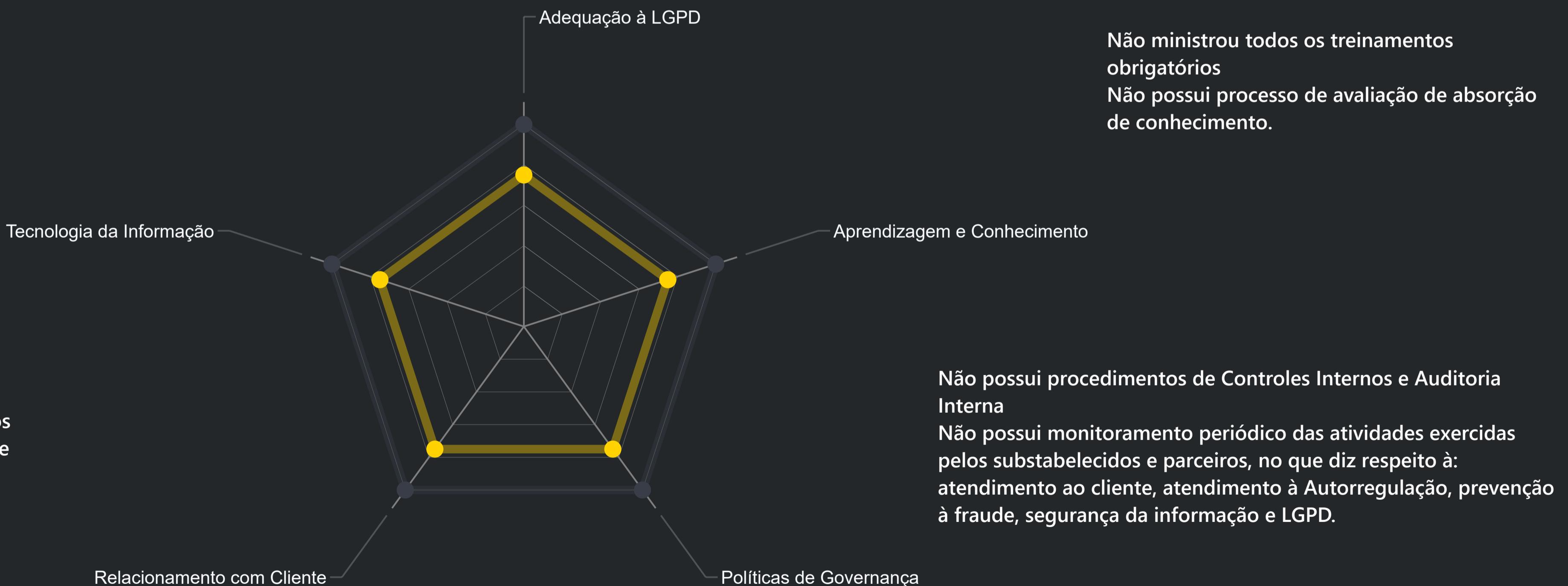
Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
Adequação à LGPD	3		
Aprendizagem e Conhecimento	3		83%
Políticas de Governança	3		
Relacionamento com Cliente	3		Parcialmente conforme
Tecnologia da Informação	3		

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

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





Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



Total
Descobertas

0



Litígios

0

Regulatórias

0

Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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

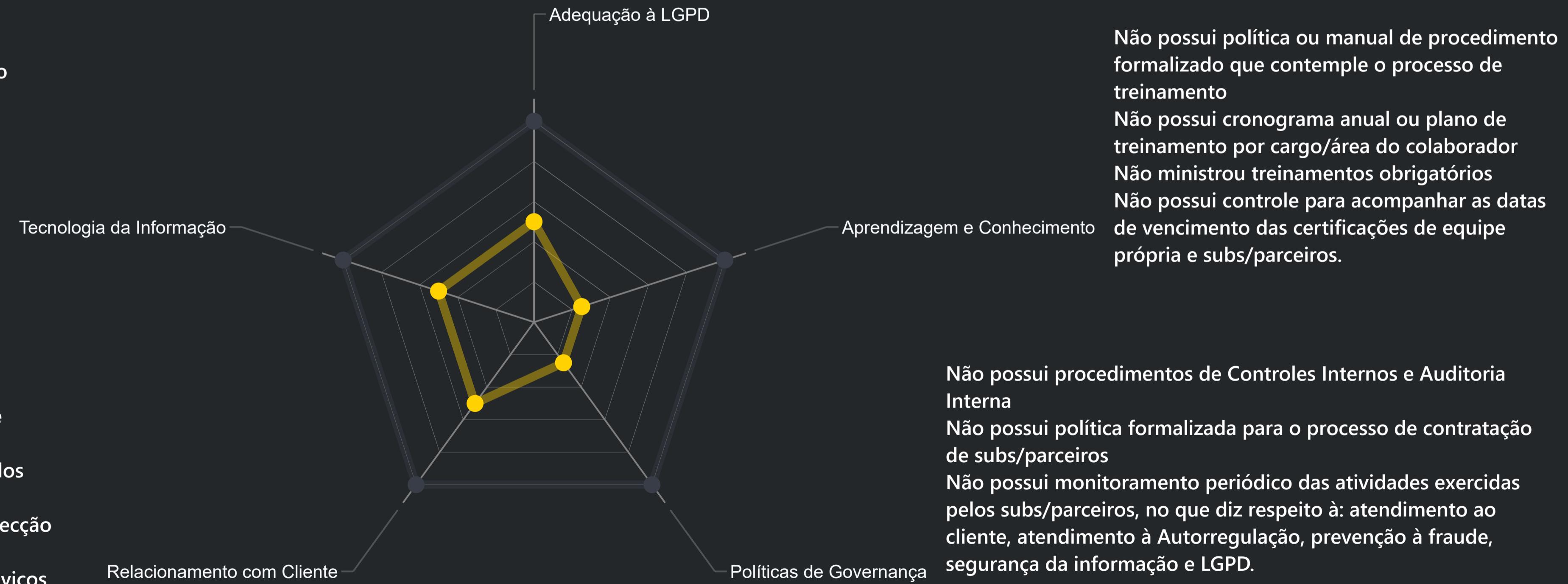
Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados, controle para segregação e limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos e, política de privacidade de dados não contém os temas considerados mínimos: aspectos de confidencialidade, sigilo, medidas tomadas para assegurar 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.



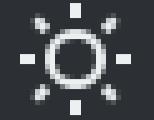
Não repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/partneiros
 Não monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/partneiros com base na lista do Não me Perturbe
 Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
 Não possui exposição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



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2023



**Total
Descobertas**

29



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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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

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.

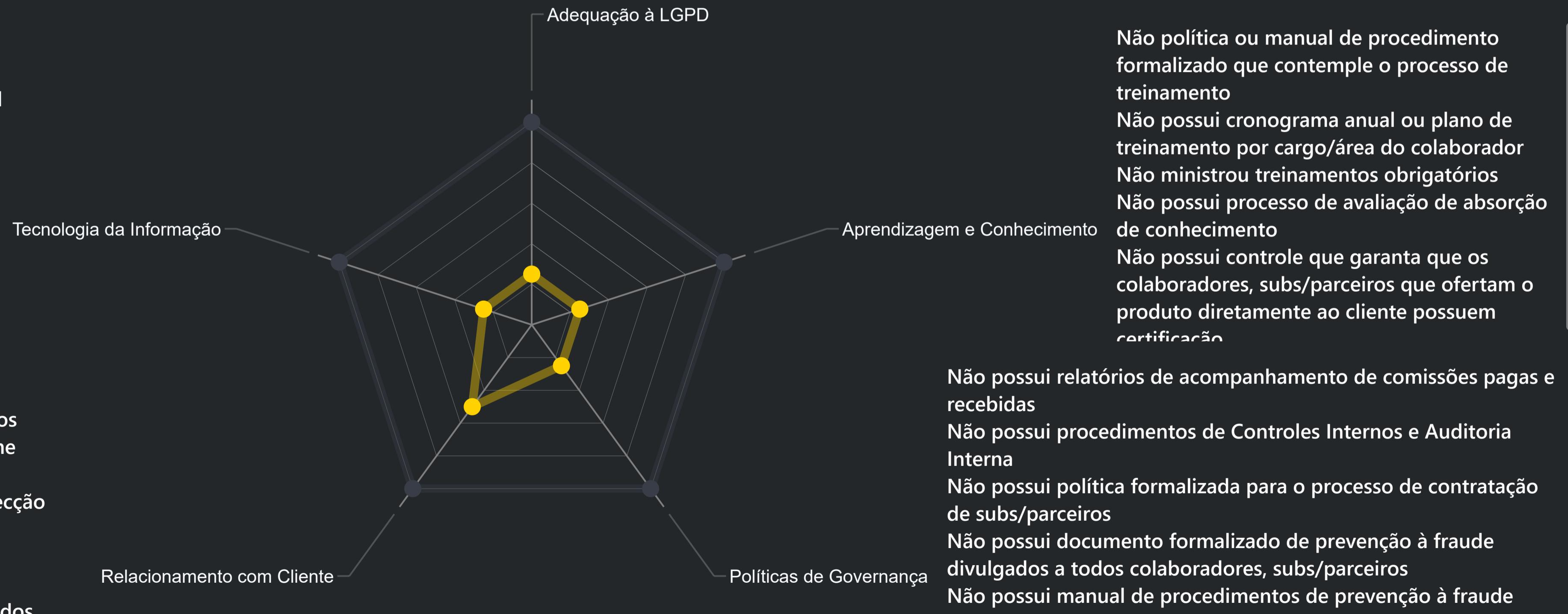
Não monitora a atualização das bases de prospecção dos substabelecidos e parceiros com base na lista do Não me Perturbe

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.

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 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.



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

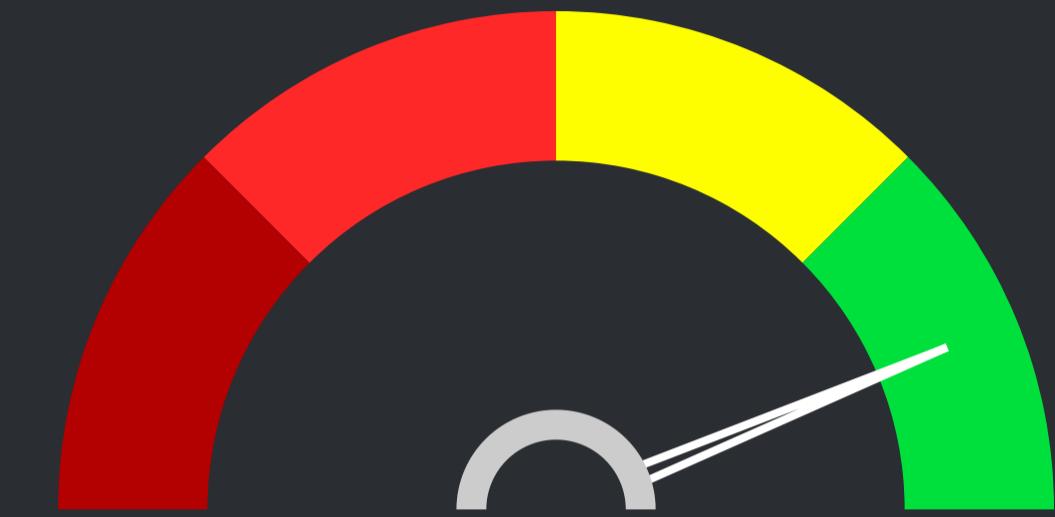
2023



Total
Descobertas

0

Classificação



Litígios

0

Regulatórias

0

Fiscais

0

Trabalhistas

0

Mídias

0

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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

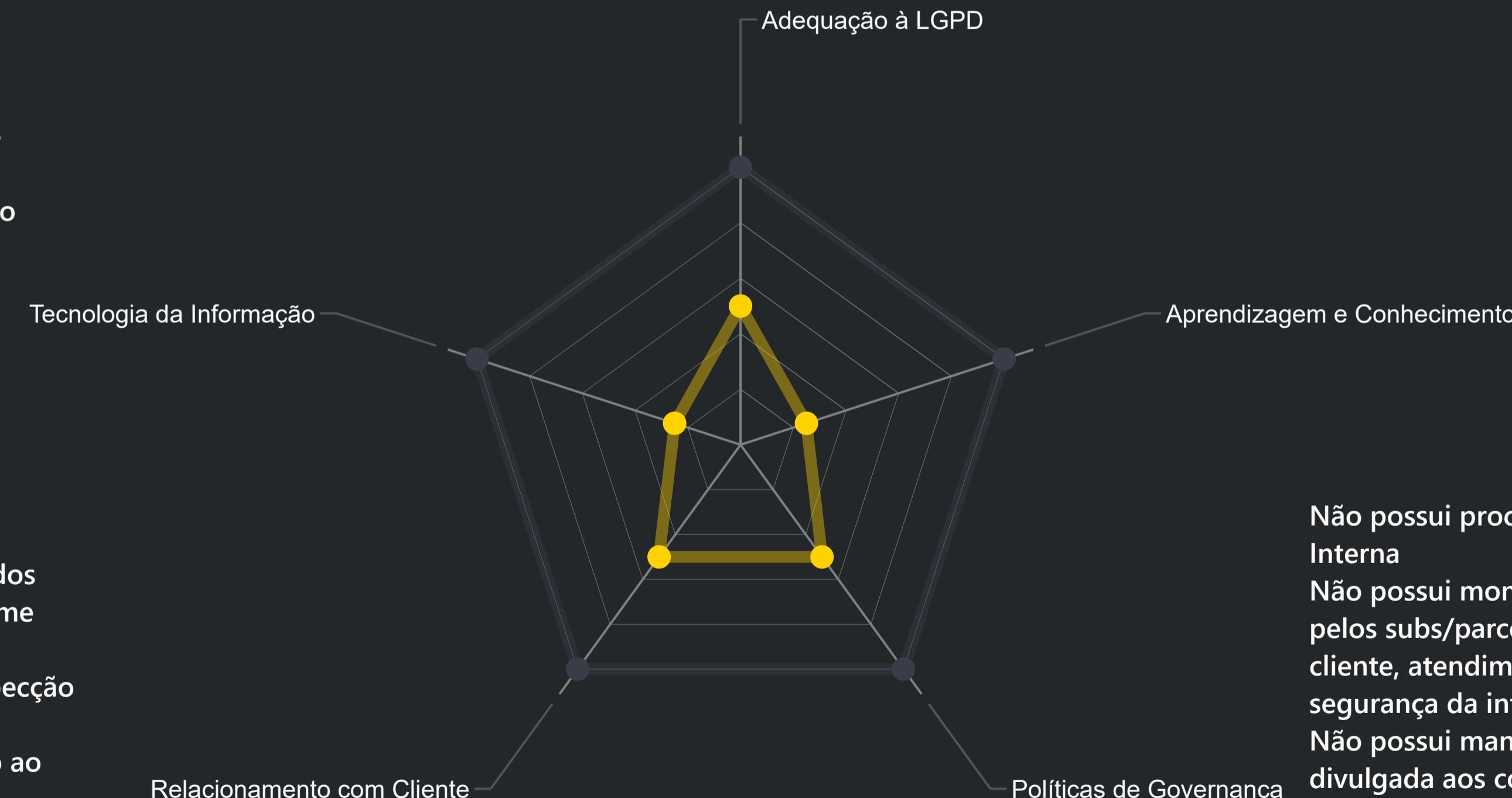
Pontuação Final

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.

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.



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 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.

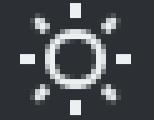
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD
Não possui manual de procedimentos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



Questionário



Vídeo Inspeção



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

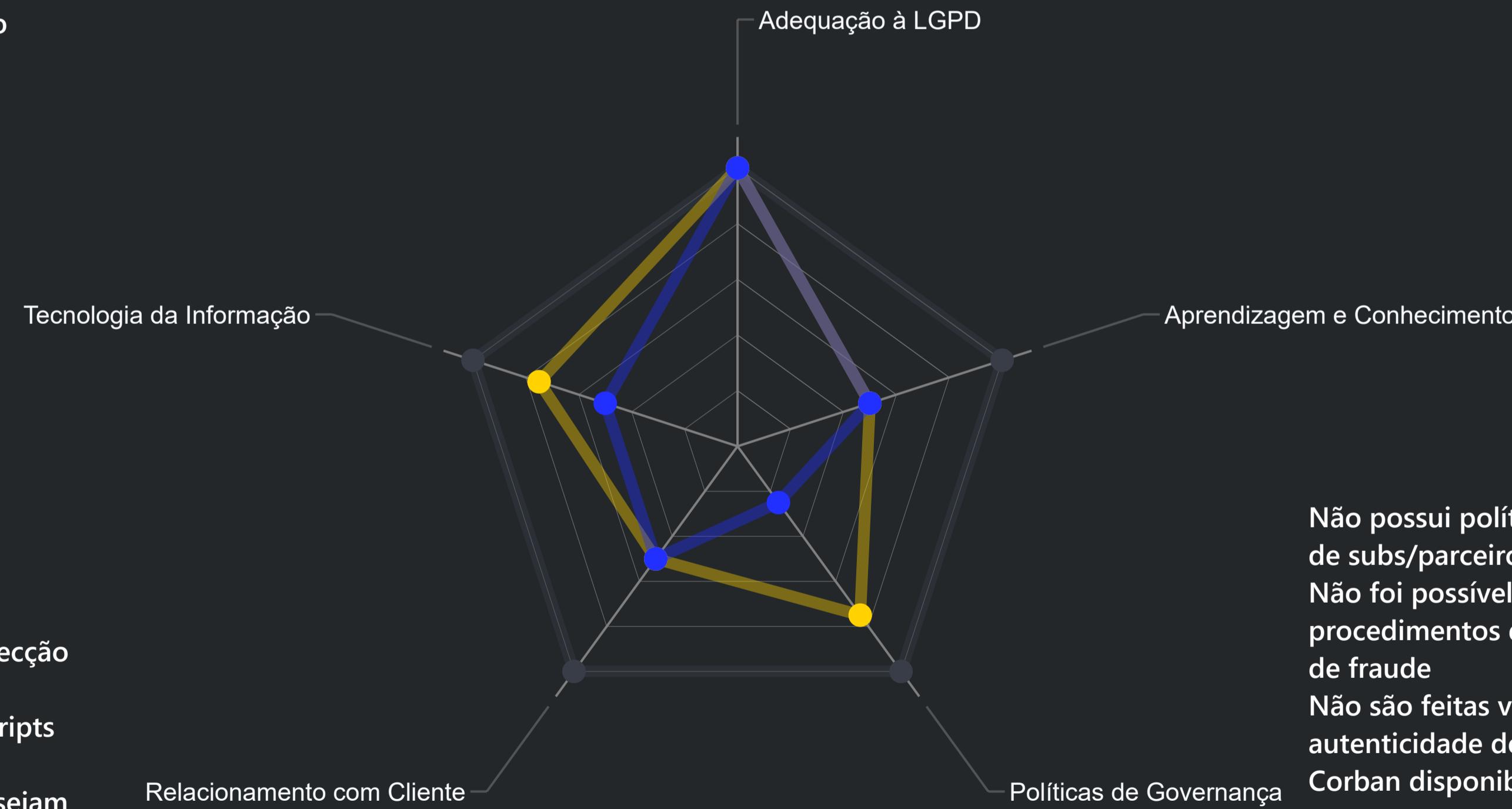
Não possui procedimentos para notificar IFs em caso de supeita/real violação de segurança de dados.

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



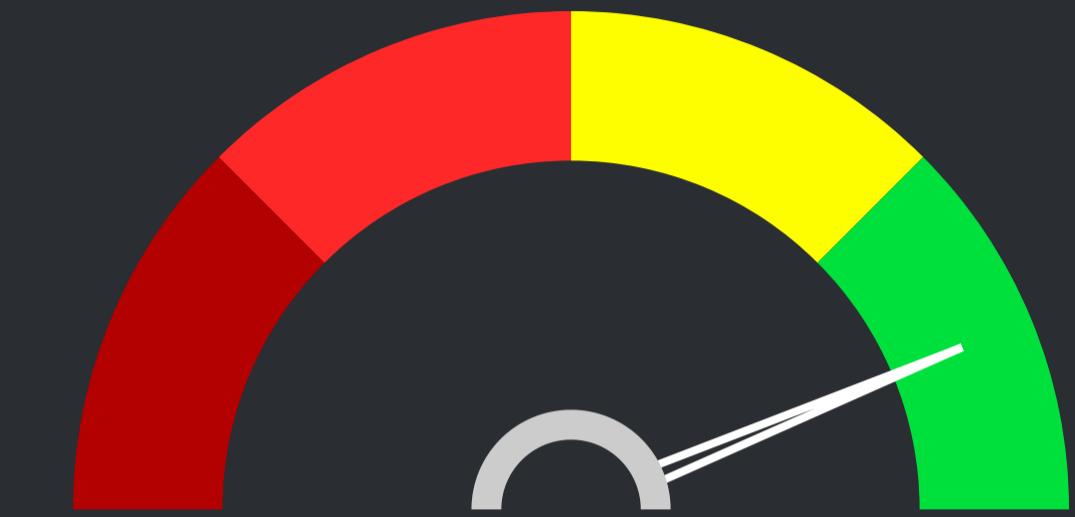
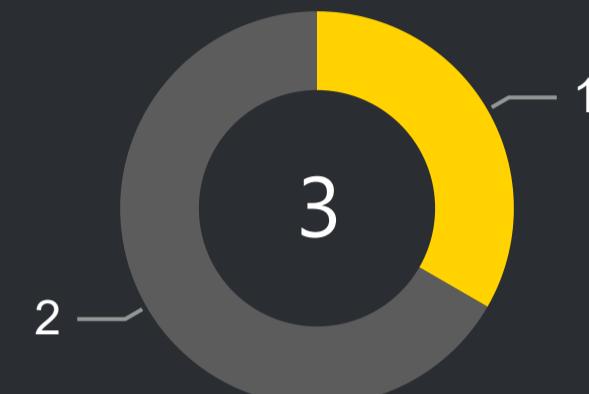
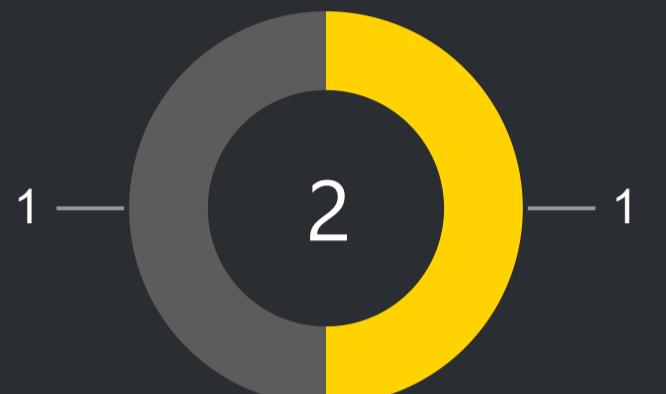
Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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.

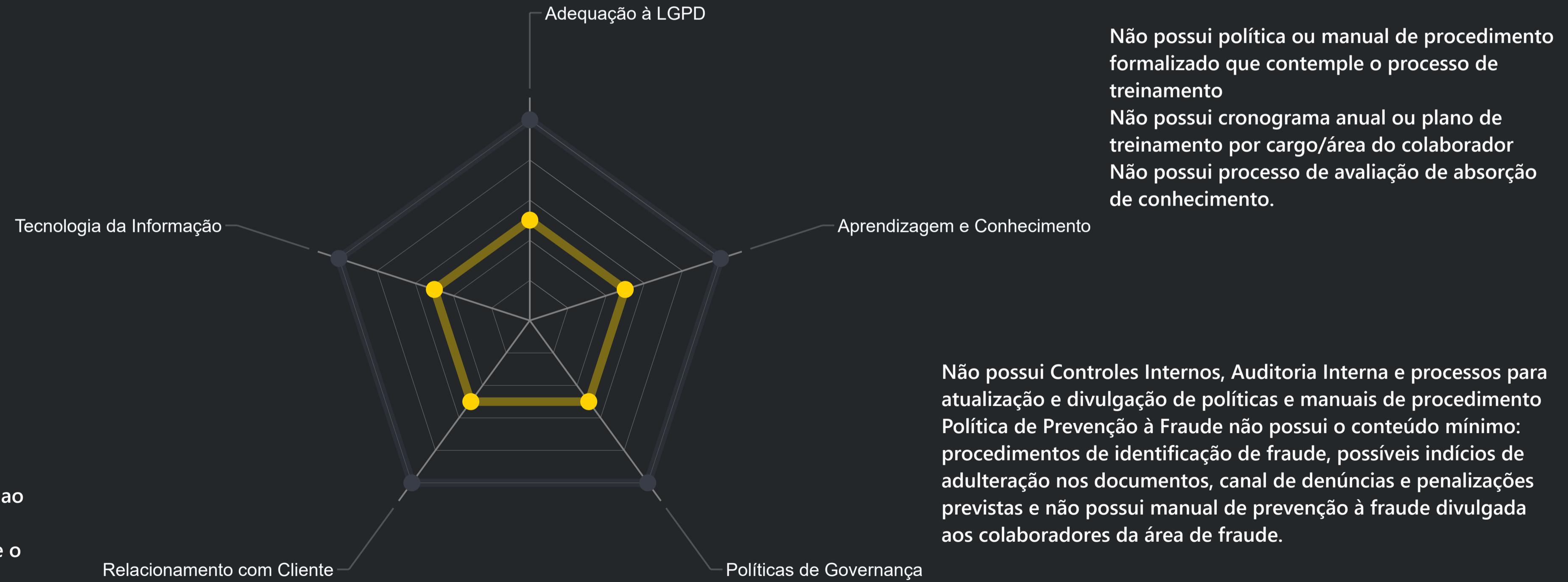
Pontuação Final

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.



Questionário



Vídeo Inspeção



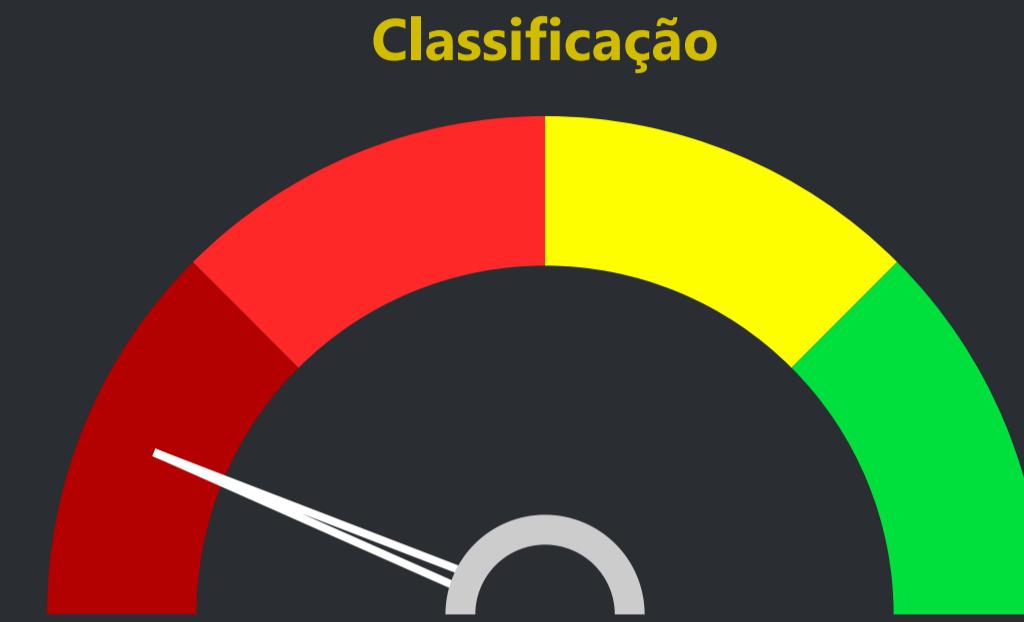
Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2023



**Total
Descobertas**

29



Litígios



Regulatórias



Fiscais

0

Trabalhistas



Mídias

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.

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Grande

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

Pilar	Questionário	Vídeo Inspeção	Pontuação Final
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	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

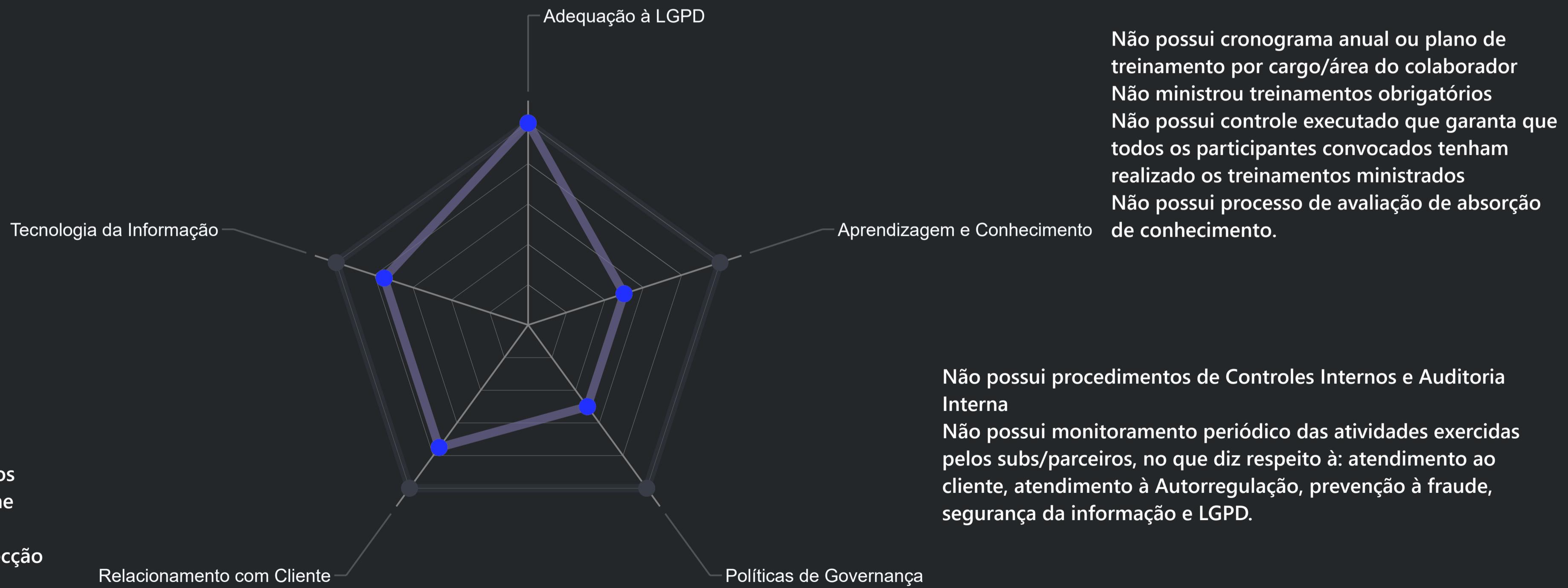
Não realiza testes de restore.

Não 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 repassa a base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/partceiros

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/partceiros.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna

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



Questionário



Vídeo Inspeção



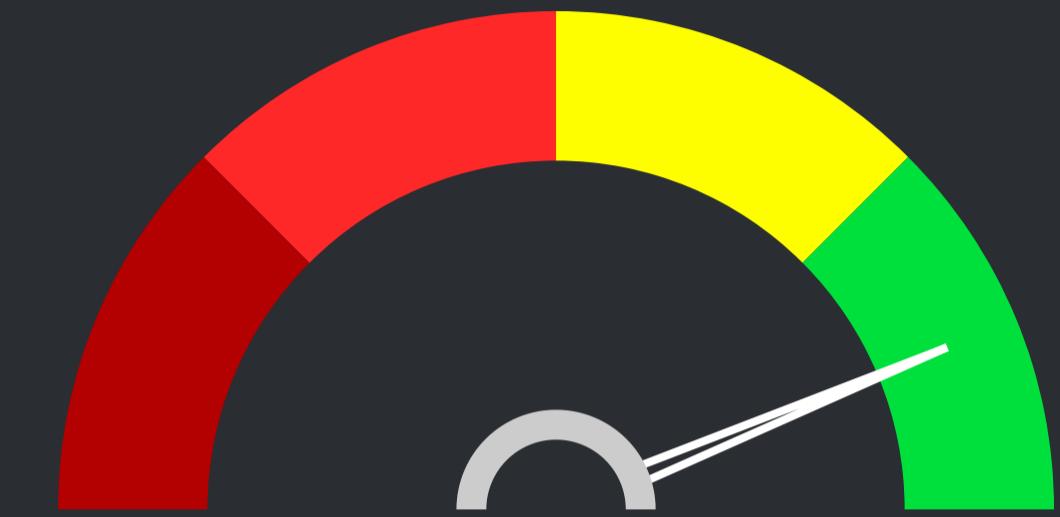
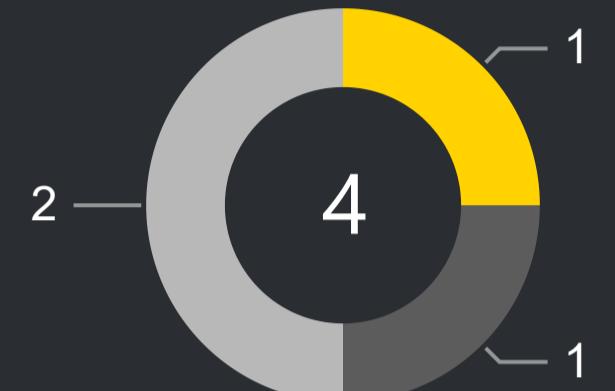
Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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

Consolidado

Sócio 1

Sócio 2

Correspondente Bancário



Correlação: Multibancos
Porte: Médio

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 suspeita/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

Adequação à LGPD

Aprendizagem e Conhecimento

Relacionamento com Cliente

Políticas de Governança

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 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.

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna

Não possui política formalizada para o processo de contratação de subs/parceiros

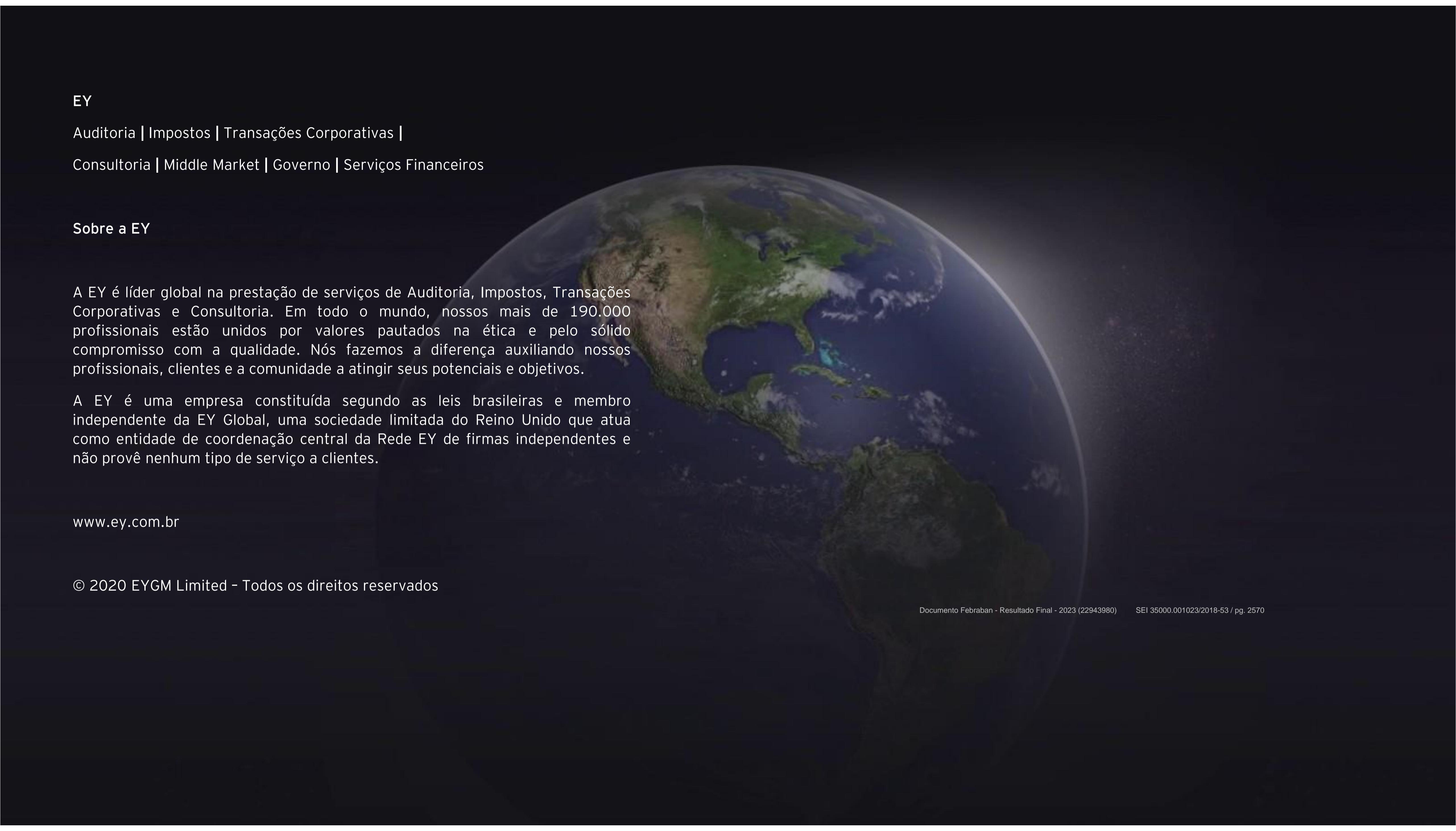
Não possui monitoramento periódico das atividades exercidas pelos subs/parceiros, no que diz respeito à: atendimento ao cliente, atendimento à Autorregulação, prevenção à fraude, segurança da informação e LGPD.



Questionário



Vídeo Inspeção

The background of the slide features a large, semi-transparent globe of the Earth against a dark space background.

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

Documento Febraban - Resultado Final - 2023 (22943980)

SEI 35000.001023/2018-53 / pg. 2570

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



**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%	Em conformidade
C033	EMPRESTA	Baixo	Alto	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	Em conformidade
C006	CREDFRANCO	Baixo	Crítico	86%	95%	86%	97%	96%	100%	100%	100%	99%
C139	NOVA PROMOTORA LTDA	Baixo	Baixo	-	-	85%	97%	100%	100%	100%	100%	99%
C045	SOLIDA GESTÃO	Baixo	Baixo	58%	81%	81%	100%	100%	91%	99%	95%	98%
C095	Grupo Zeus	Baixo	Baixo	92%	-	96%	98%	94%	100%	100%	94%	98%
C140	UNICA PROMOTORA LTDA	Baixo	Baixo	-	-	82%	100%	96%	91%	99%	100%	98%
C001	BEVICRED	Baixo	Crítico	90%	93%	86%	88%	91%	100%	100%	100%	96%
C004	LEV	Baixo	Alto	53%	88%	85%	89%	91%	100%	96%	98%	94%
C143	CAPITAL DOIS	Baixo	Baixo	-	-	75%	97%	96%	73%	93%	95%	93%
C010	CIA DO CRÉDITO	Baixo	Moderado	92%	95%	91%	95%	96%	100%	86%	95%	92%
C025	FACILITA NEGÓCIOS	Baixo	Baixo	7%	65%	90%	84%	98%	86%	93%	100%	92%
C012	FACTA PROMOTORA	Baixo	Baixo	84%	88%	84%	90%	83%	64%	95%	100%	91%
C015	GFT CREDMAIS	Baixo	Crítico	47%	85%	92%	89%	83%	100%	92%	100%	91%
C028	CONSIGACREDI	Baixo	Alto	71%	99%	81%	93%	87%	64%	97%	90%	91%
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

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.

Resultado Final

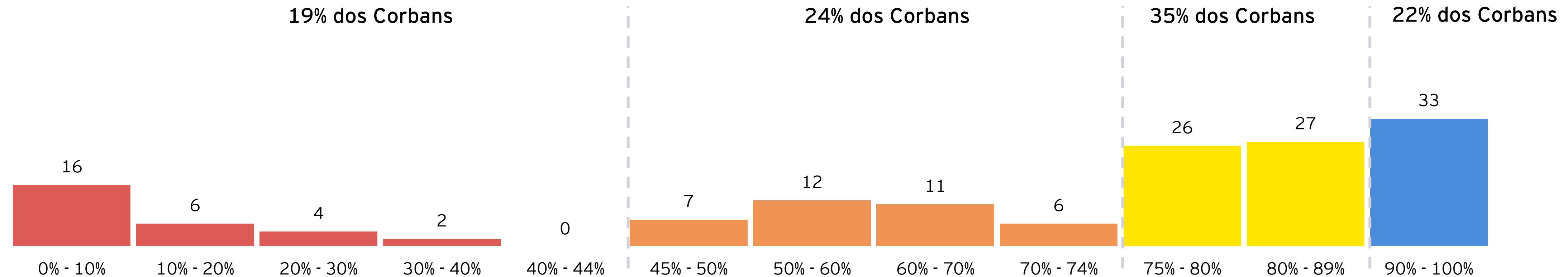
Corban	Nome	ARI Qualitativa	ARI Quantitativo	Pontuação 2021	Pontuação 2022	Pontuação 2023	Relacionamento com Cliente	Políticas de Governança	Aprendizado e Conhecimento	Tecnologia da Informação	Adequação à LGPD	Classificação 2024
C039	RIBERCRED	Baixo	Baixo	74%	92%	-	63%	72%	55%	88%	88%	77%
C021	MORAIS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

Documento Febraban - Resultado Final - 2024 (22943987)

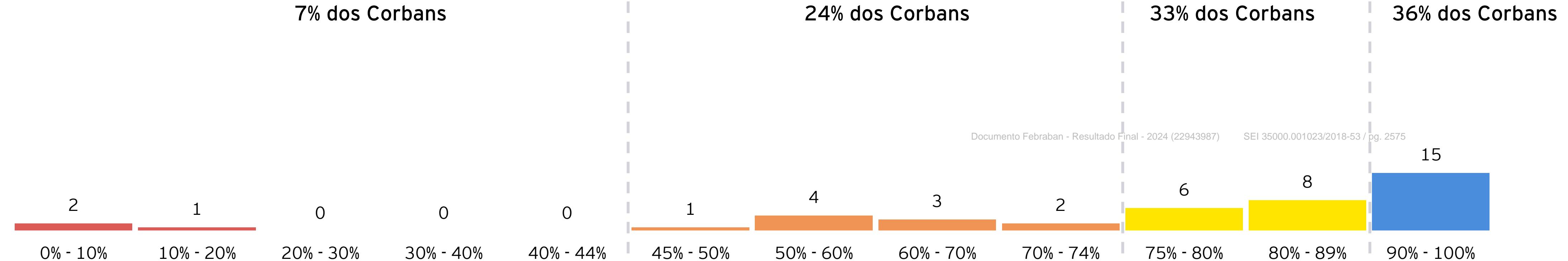
SEI 35000.001023/2018-53 / pg. 2574

Comparativo com o Resultado Geral

Resultado Final 150 Corbans



Corbans do Banco



Documento Febraban - Resultado Final - 2024 (22943987)

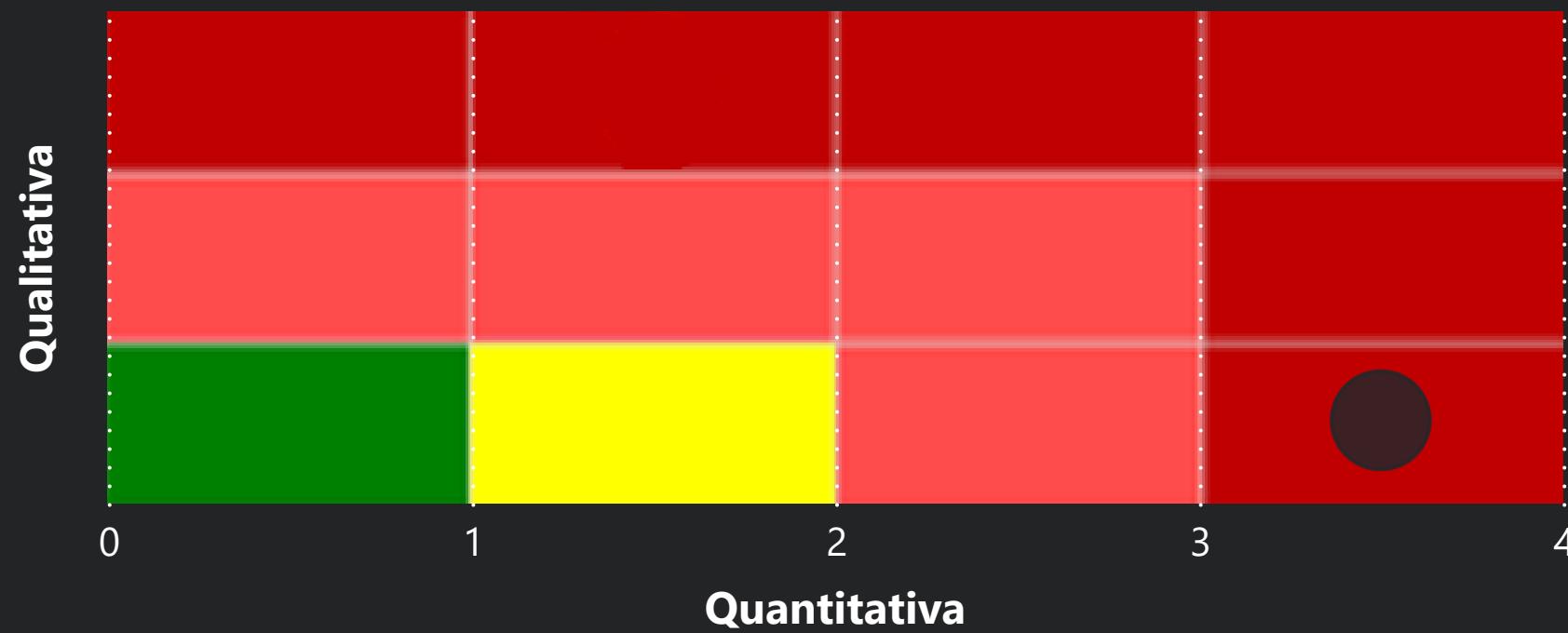
SEI 35000.001023/2018-53 / pg. 2575

Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2024

▼

Classificação



Processos TJ

134

Processos TRF, STJ, STF

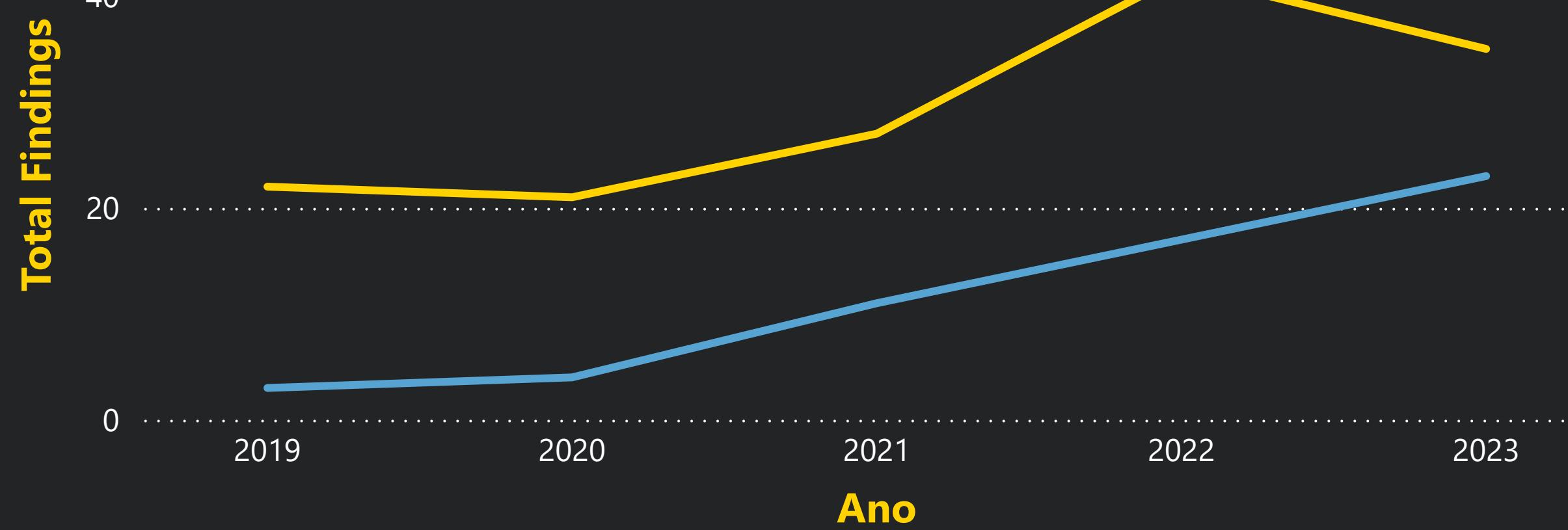
13

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)



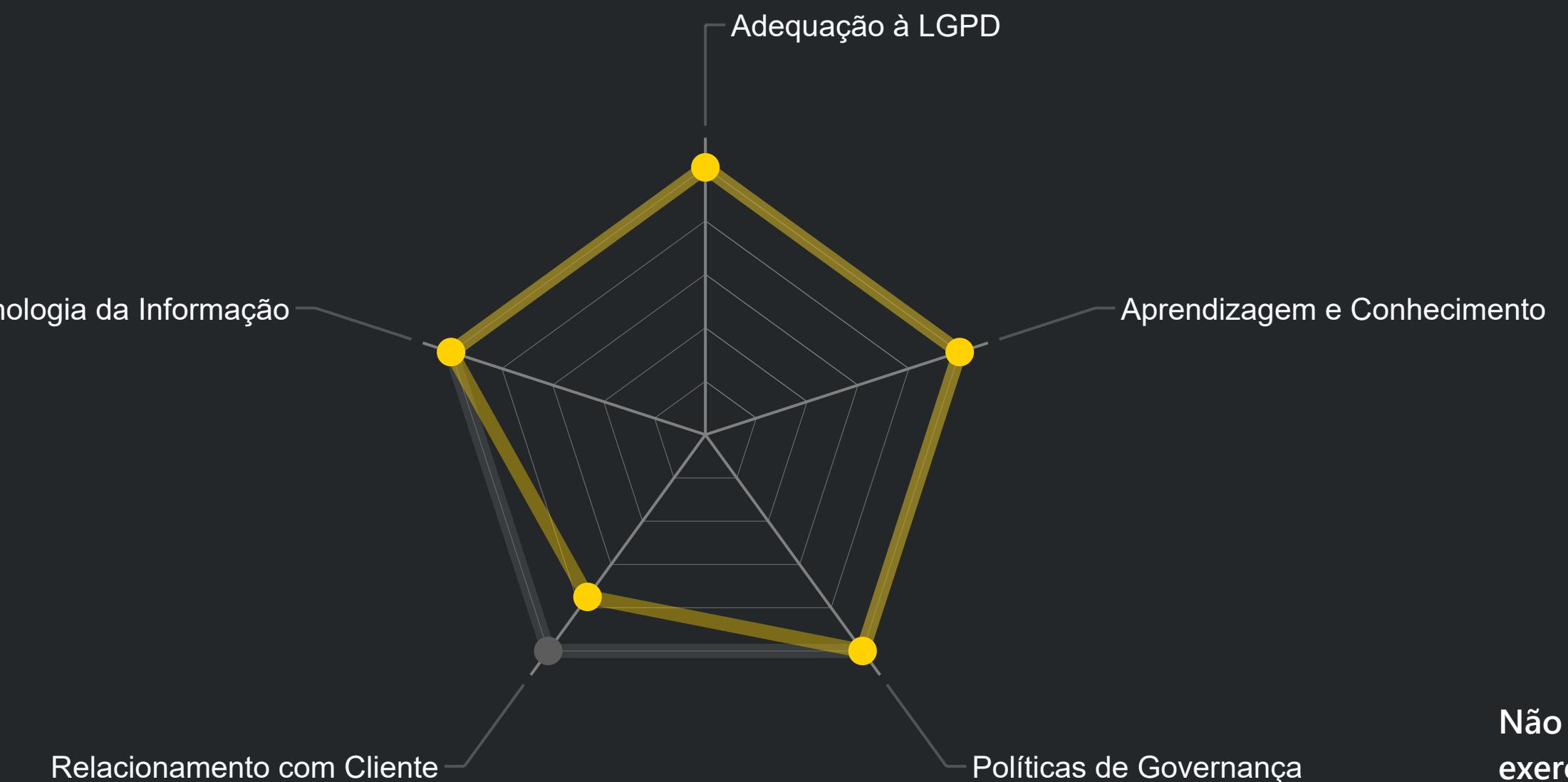
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	4
Políticas de Governança	4
Relacionamento com Cliente	3
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

96%

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.

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

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

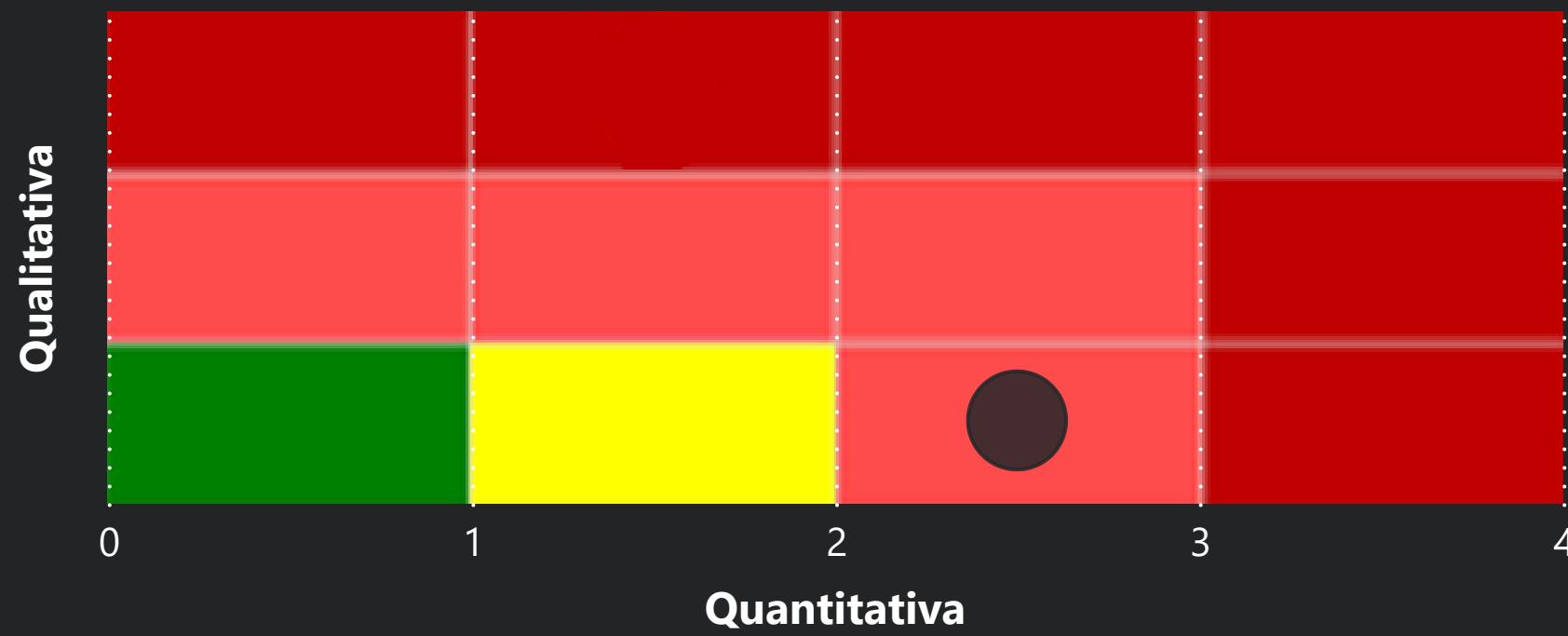


Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2024



Classificação



Processos TJ

108

Processos TRF, STJ, STF

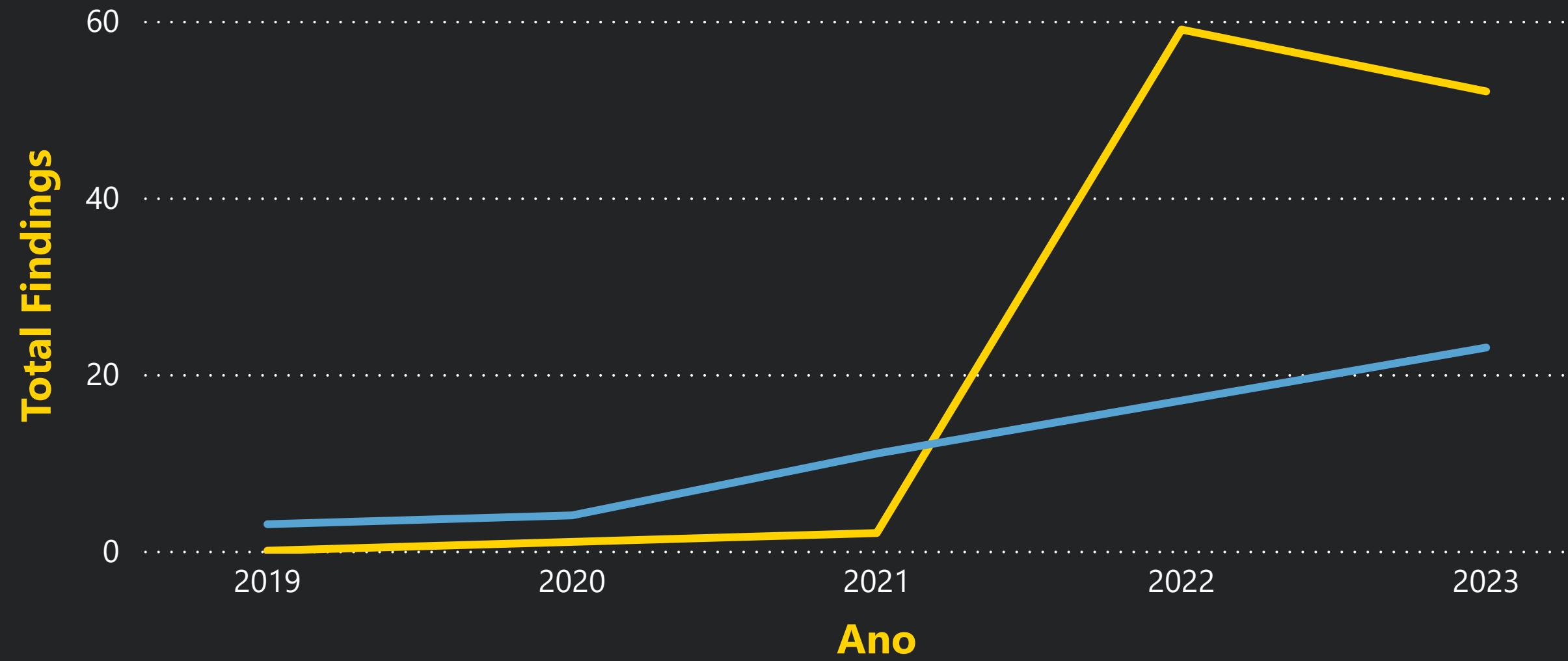
6

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)

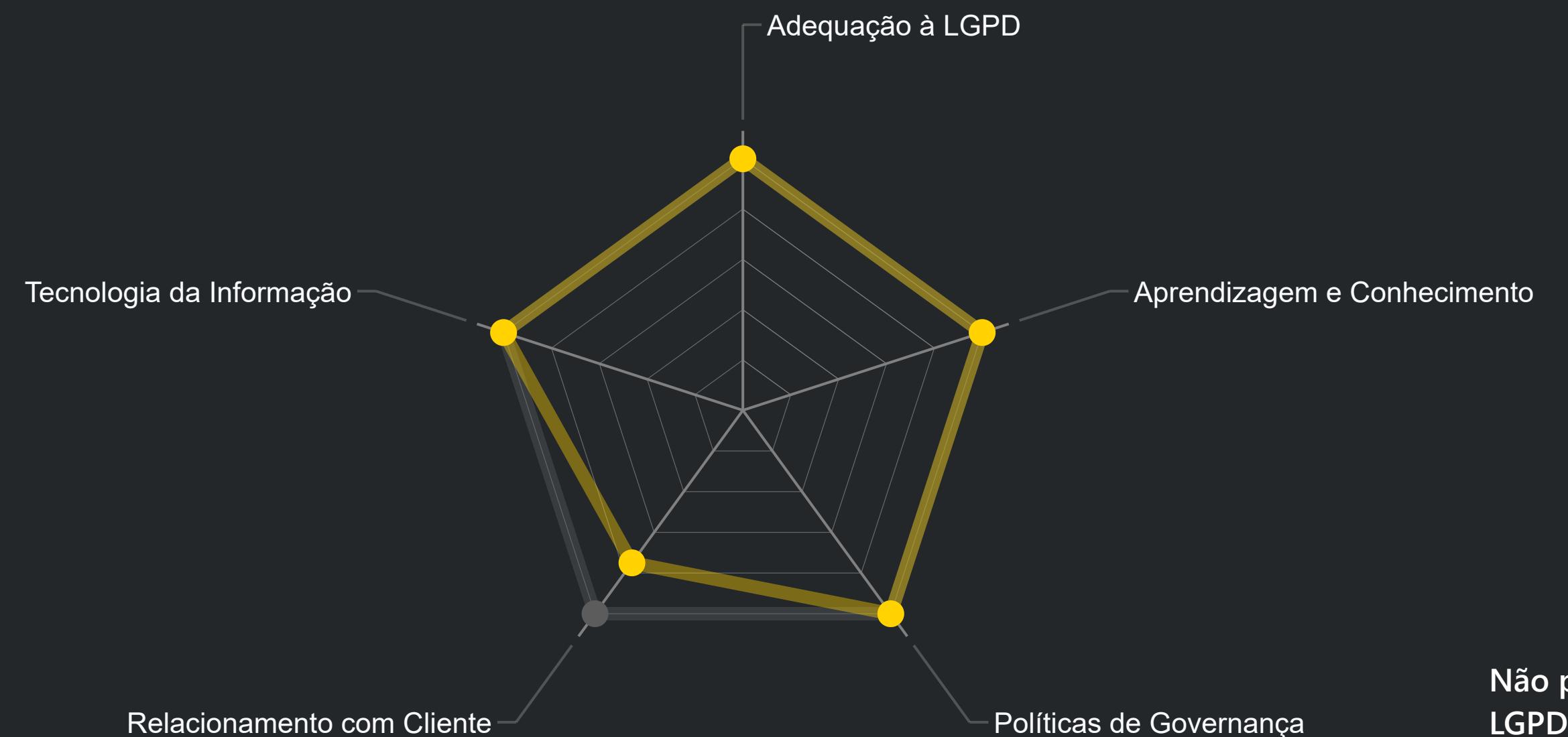


Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	4	Não foi possível identificar os dados do DPO no website.
Aprendizagem e Conhecimento	4	94%
Políticas de Governança	4	
Relacionamento com Cliente	3	Em conformidade
Tecnologia da Informação	4	

Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados
 Não armazena as mídias 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/partceiros
 Procedimento de simulação que contempla as condições aplicáveis não contém todas as lfs 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/partceiros
 Não possui procedimentos completos de Controles Internos e Auditoria Interna.

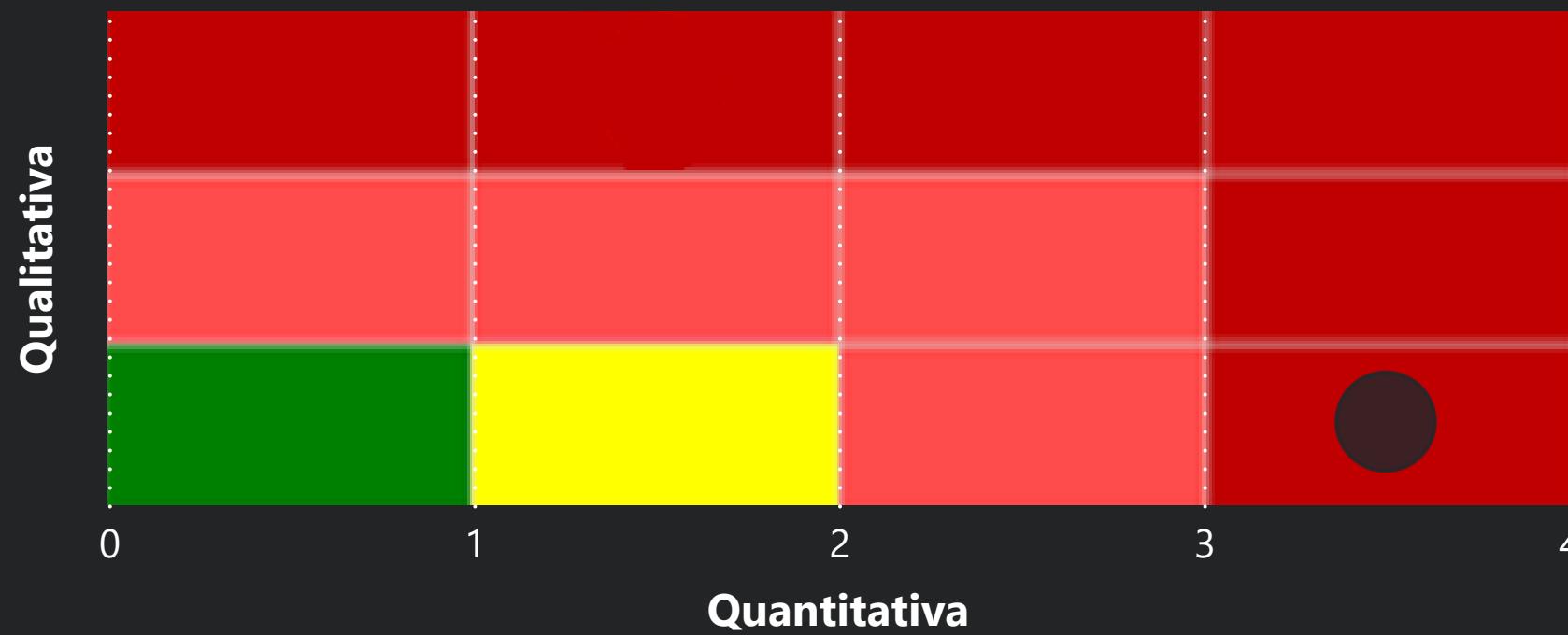
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

109

Processos TRF, STJ, STF

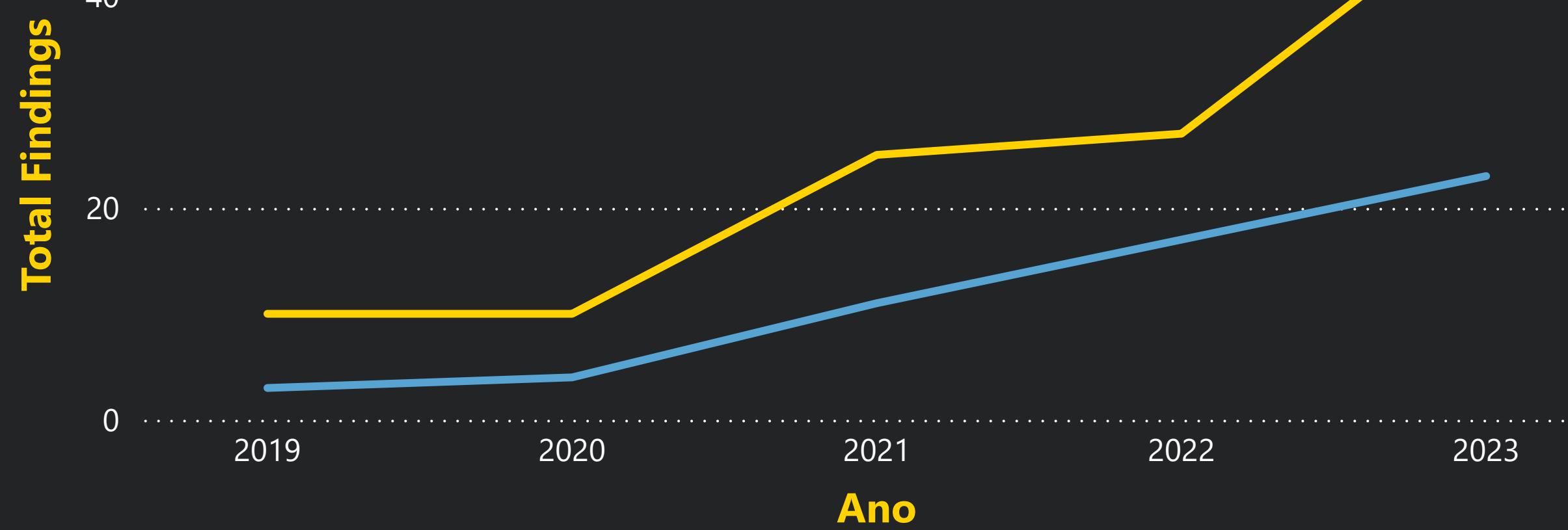
12

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Gigante

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

99%

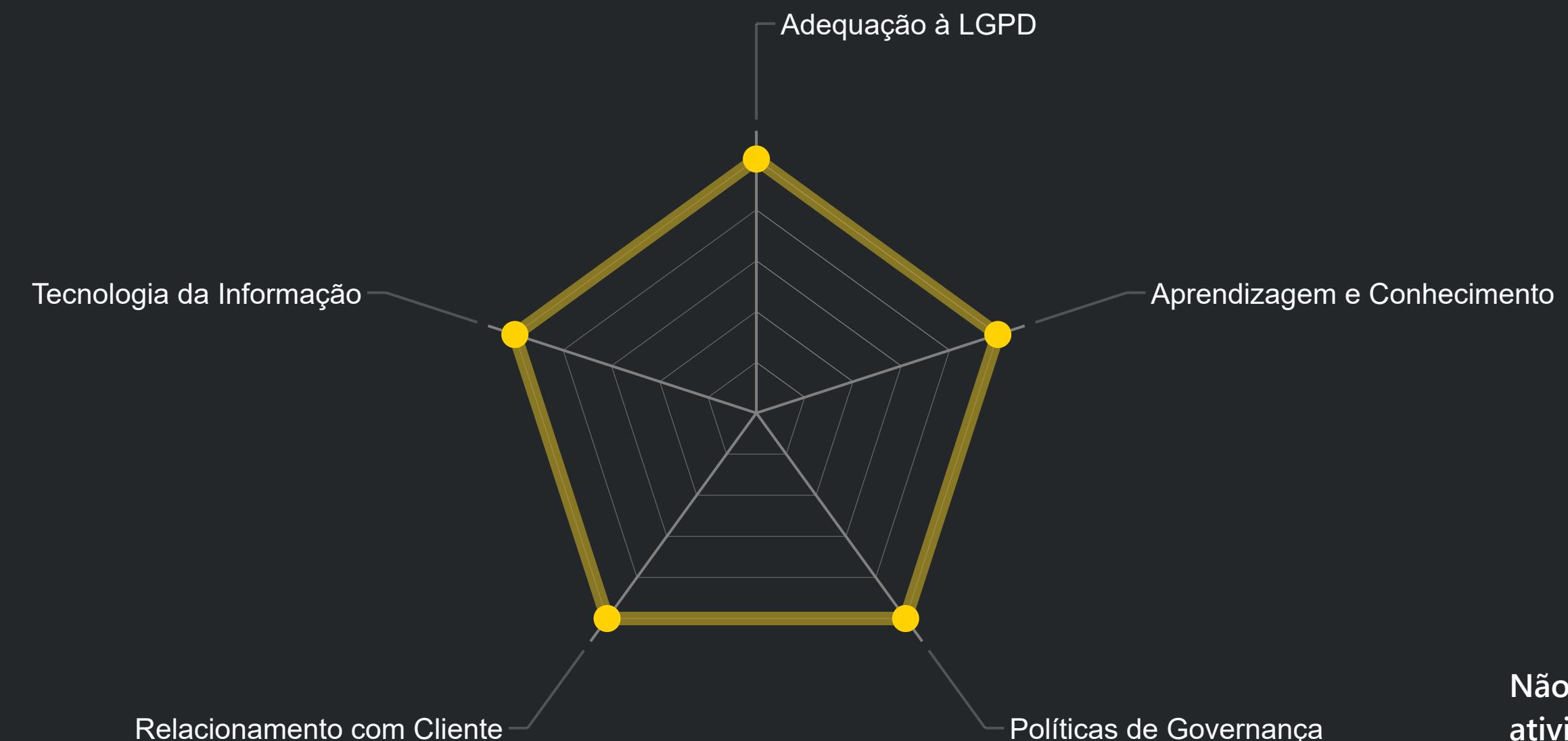
Em conformidade

Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação 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.

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



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

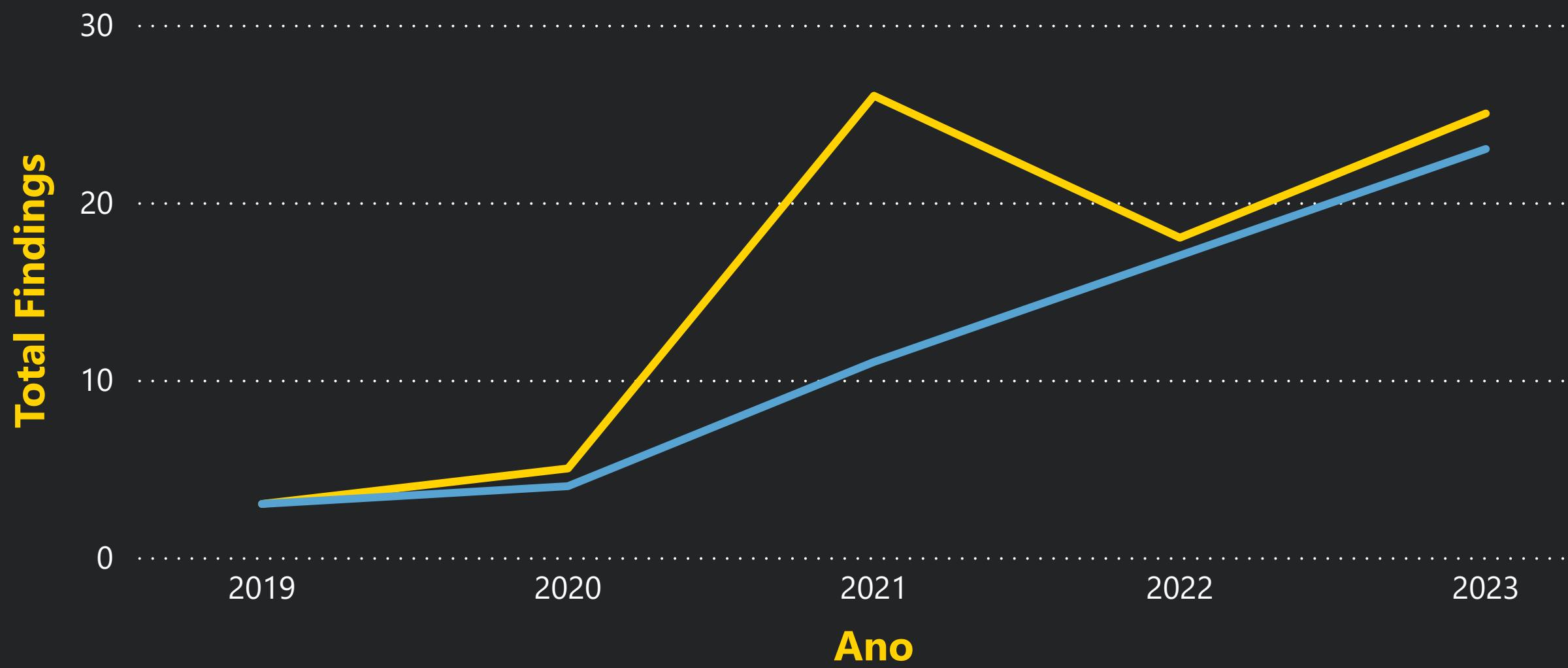
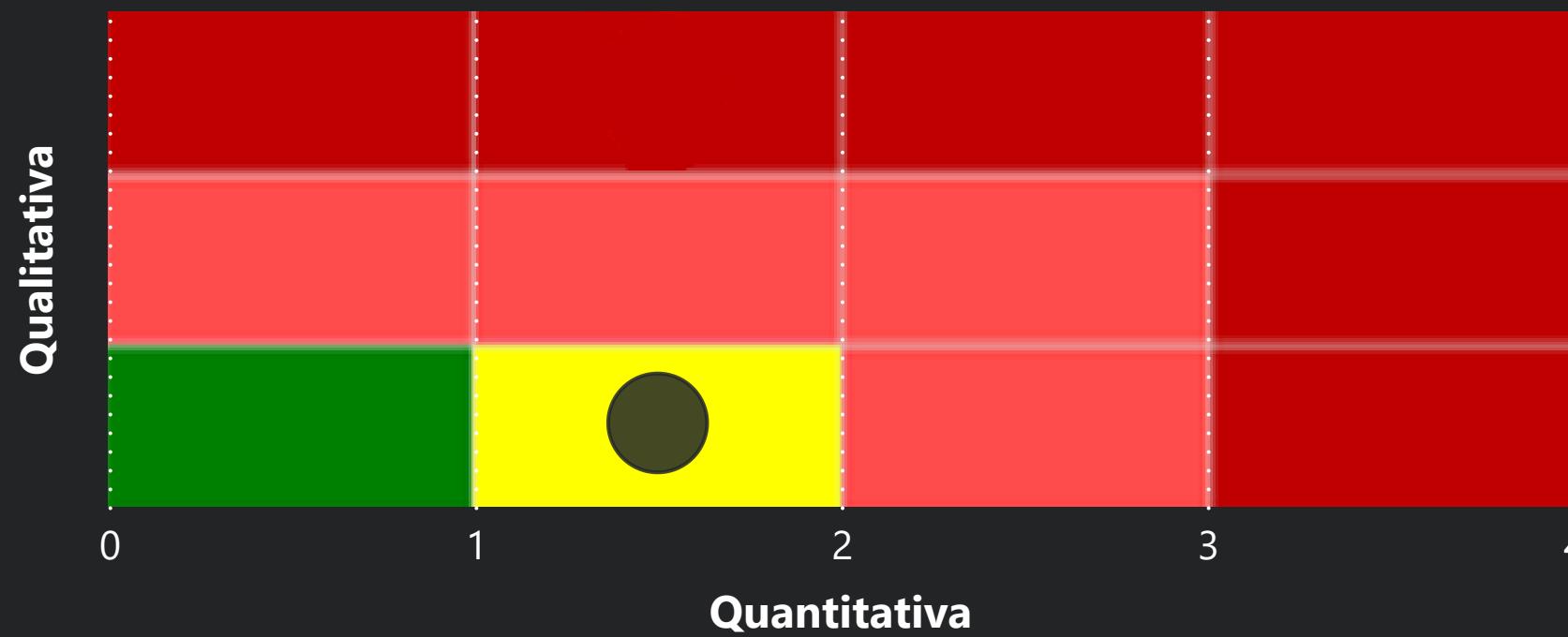


Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2024



Classificação



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

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

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

Pontuação Final

92%

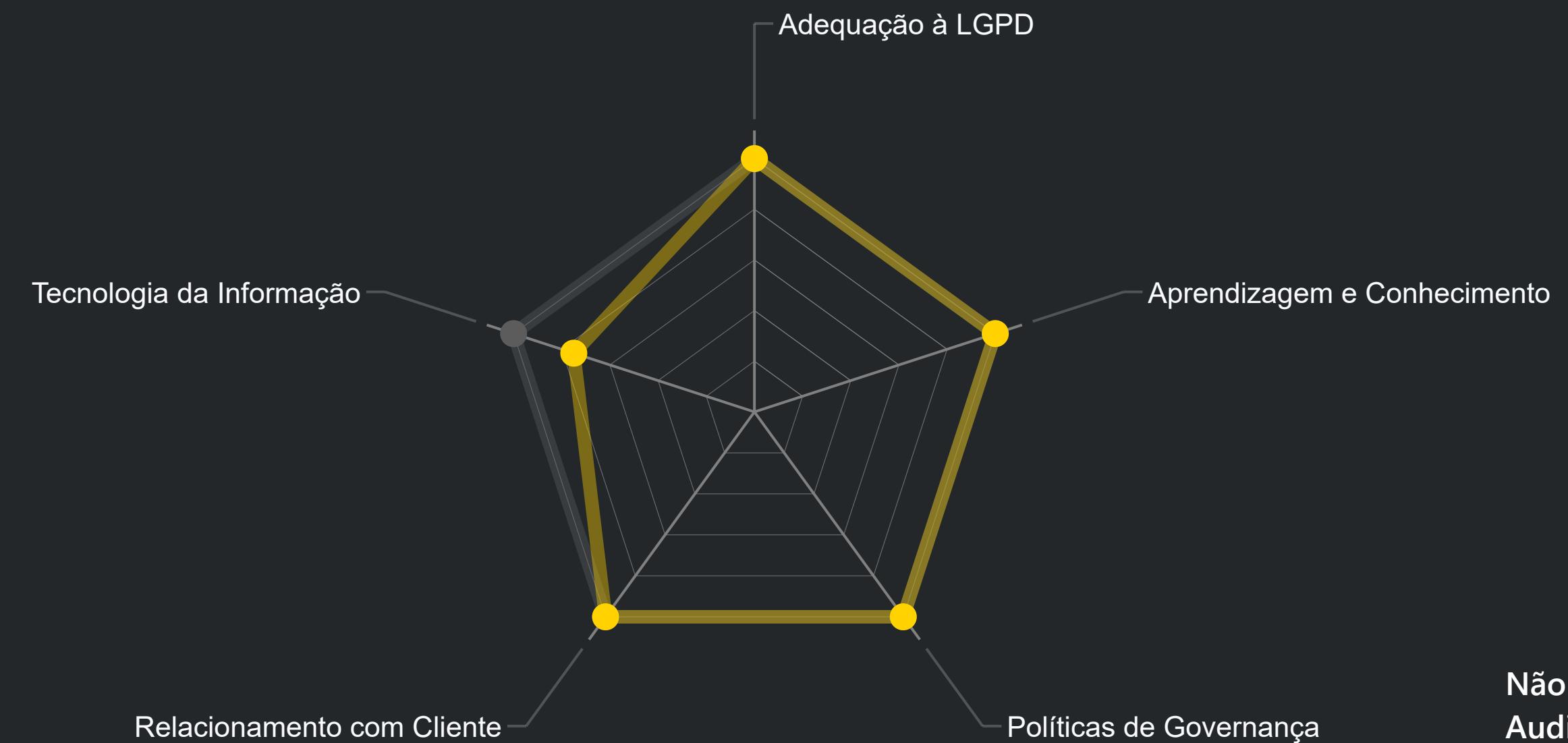
Em conformidade

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.



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

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

Não possui procedimentos completos de Controles Internos e Auditoria Interna.

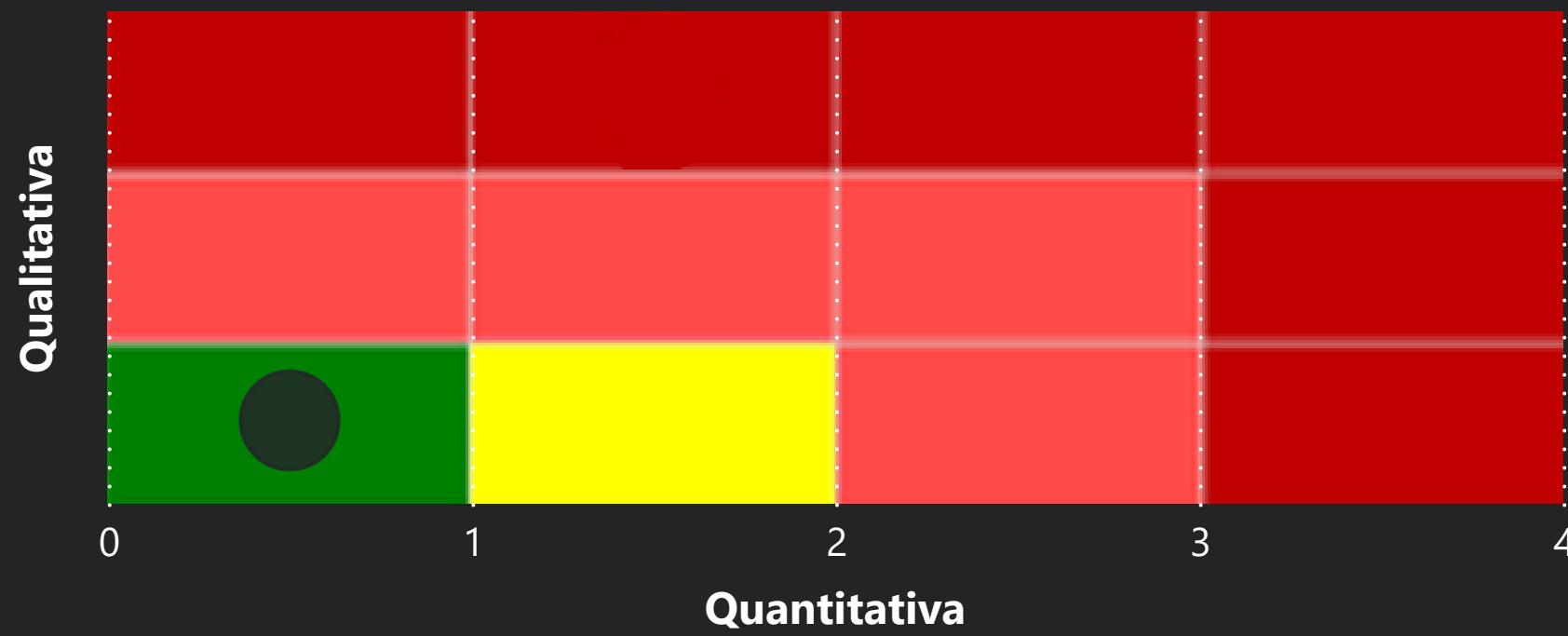
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

36

Processos TRF, STJ, STF

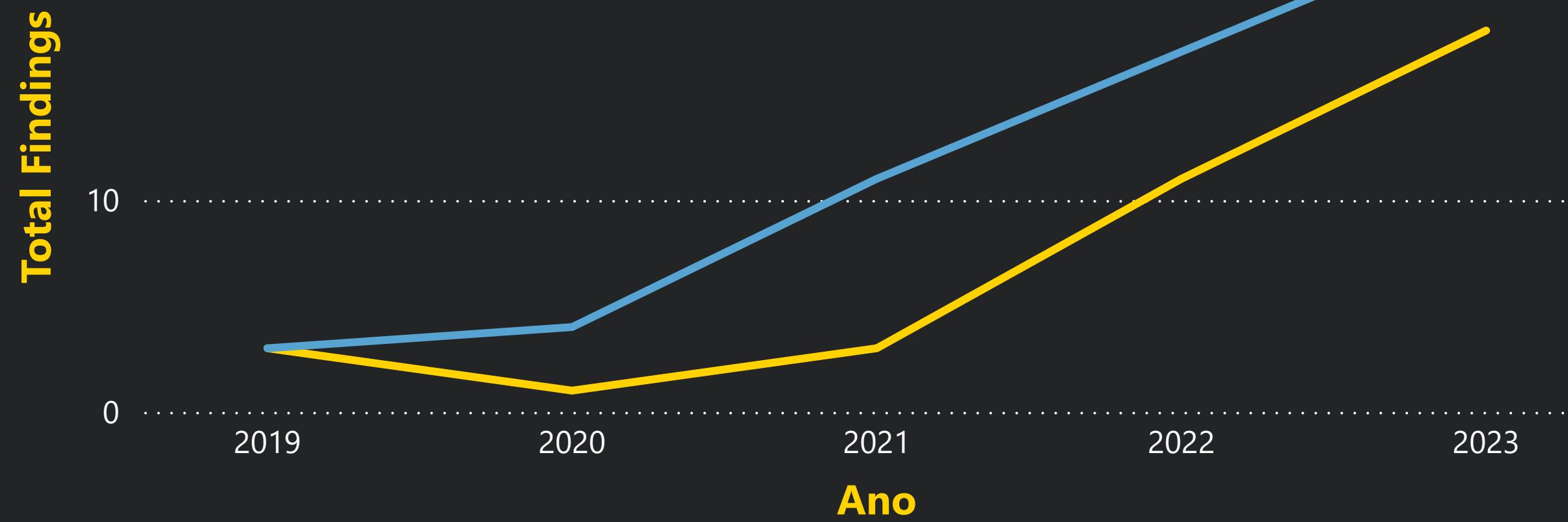
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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

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.

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

Adequação à LGPD

Tecnologia da Informação

Aprendizagem e Conhecimento

Relacionamento com Cliente

Políticas de Governança

Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
 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 ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros
 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/partneiros sobre a proximidade de vencimento de seus certificados.

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

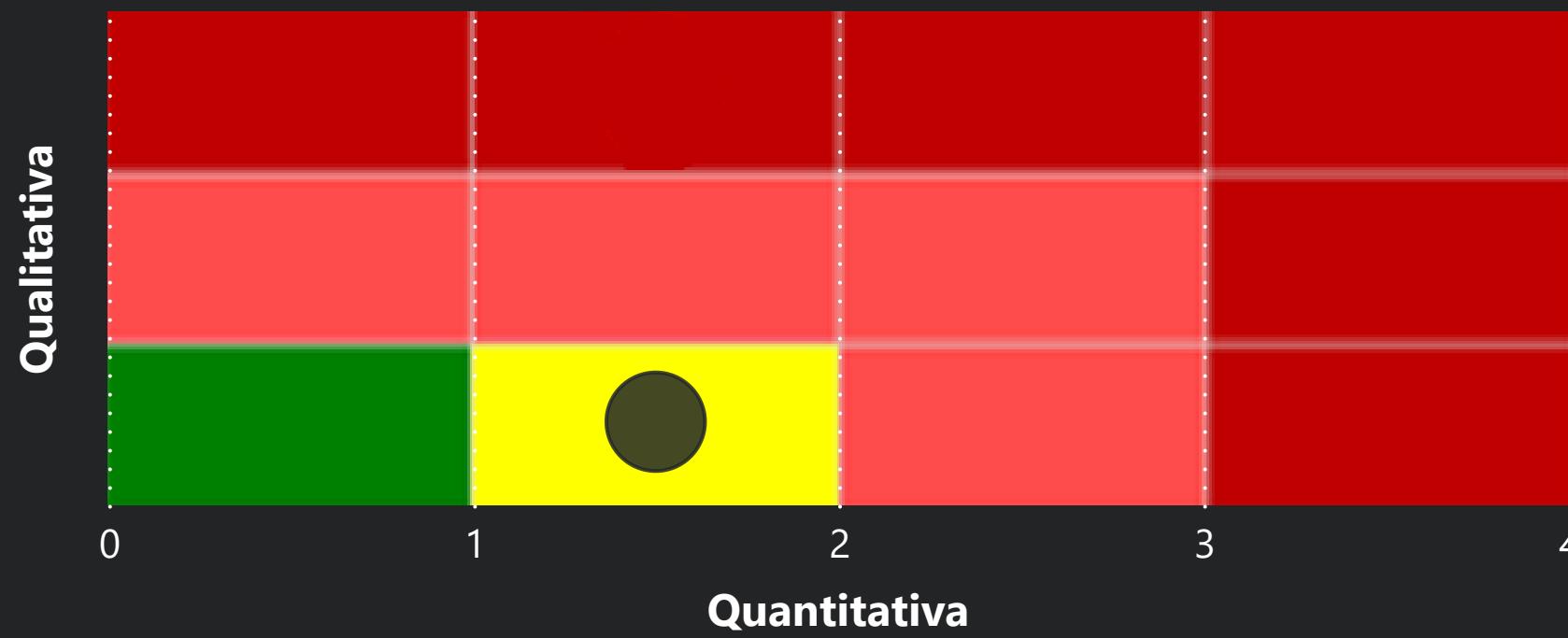
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

71

Processos TRF, STJ, STF

1

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

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.

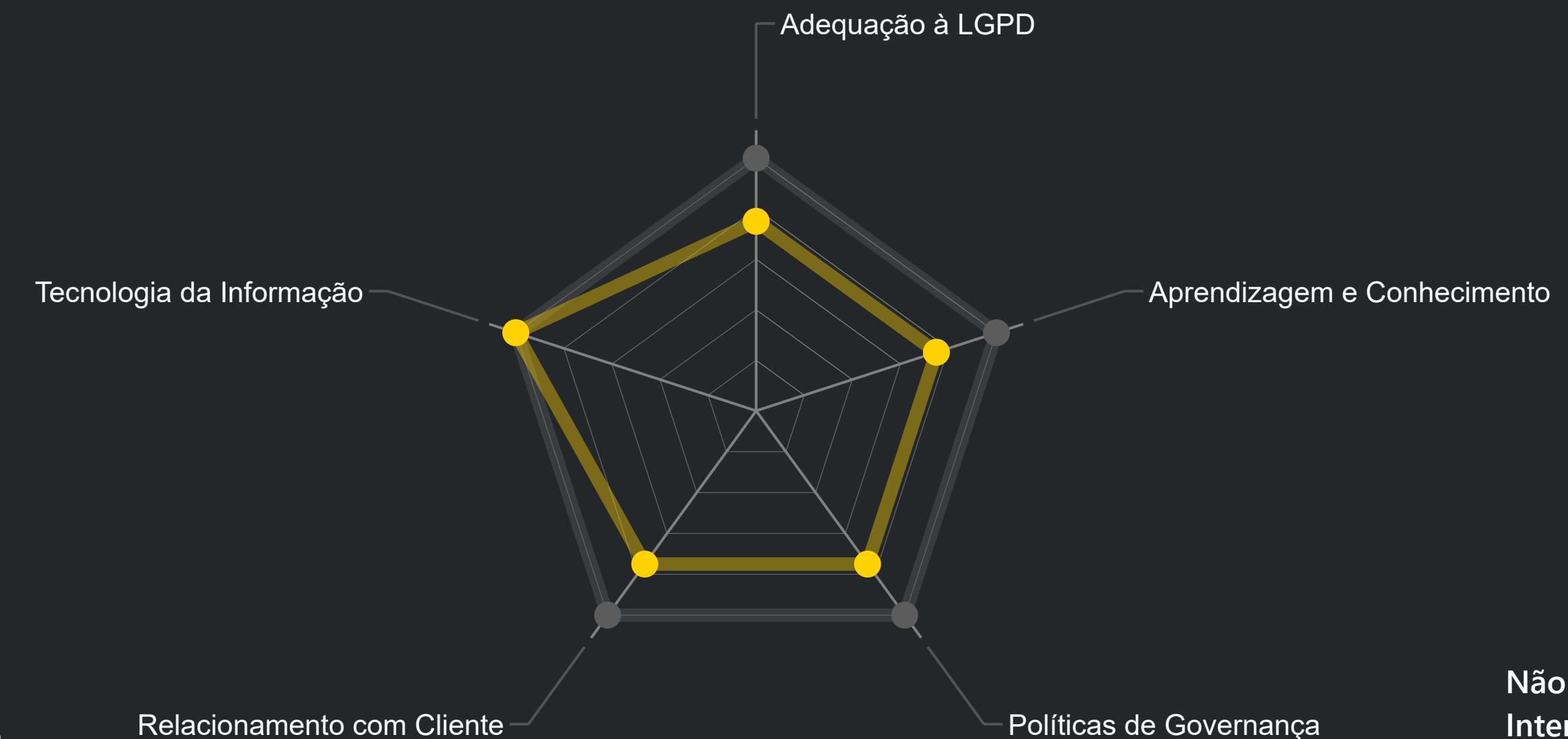
Classificação Qualitativa: Baixo

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



Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	3	
Aprendizagem e Conhecimento	3	
Políticas de Governança	3	
Relacionamento com Cliente	3	
Tecnologia da Informação	4	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 monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
 Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/partneiros com base na lista do Não me Perturbe
 Scripts de atendimento não possuem todo o conteúdo obrigatório
 Política de Reclamações desatualizada.

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

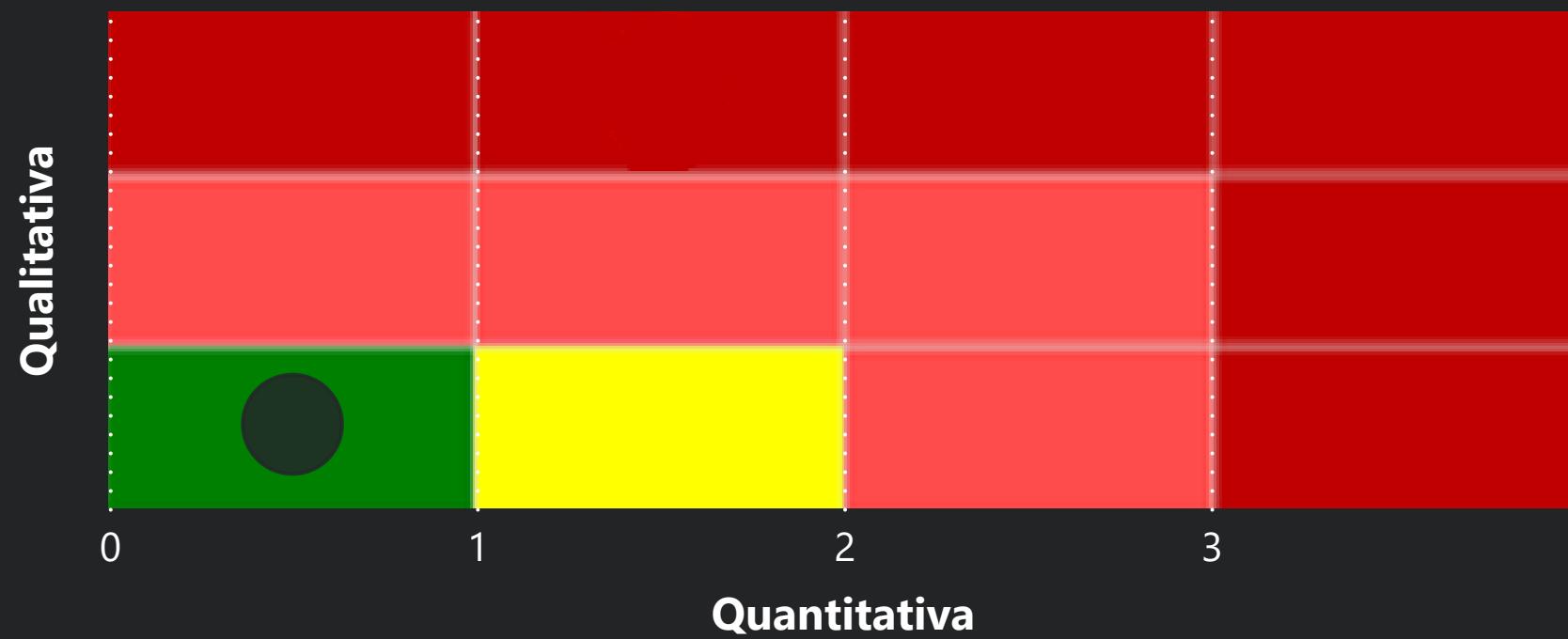
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
 Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/partneiros.

Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2024

▼

Classificação



Processos TJ

56

Processos TRF, STJ, STF

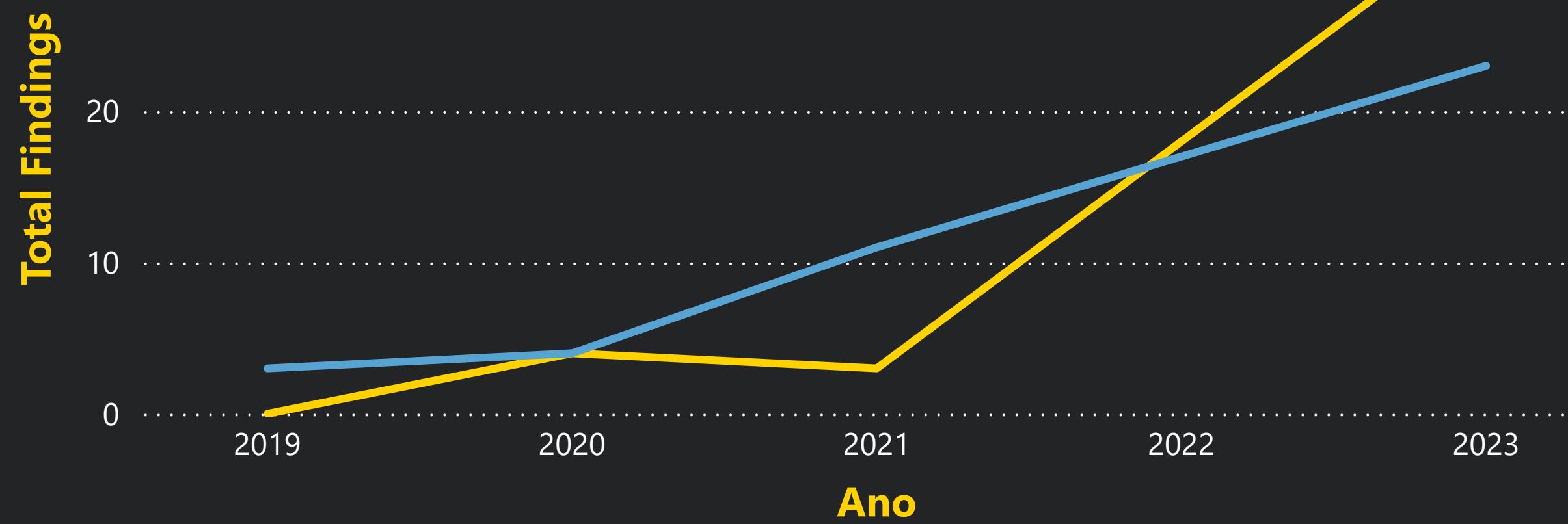
2

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

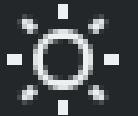
Classificação Quantitativa: Baixo

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

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

Pontuação Final

89%

Parcialmente
conforme

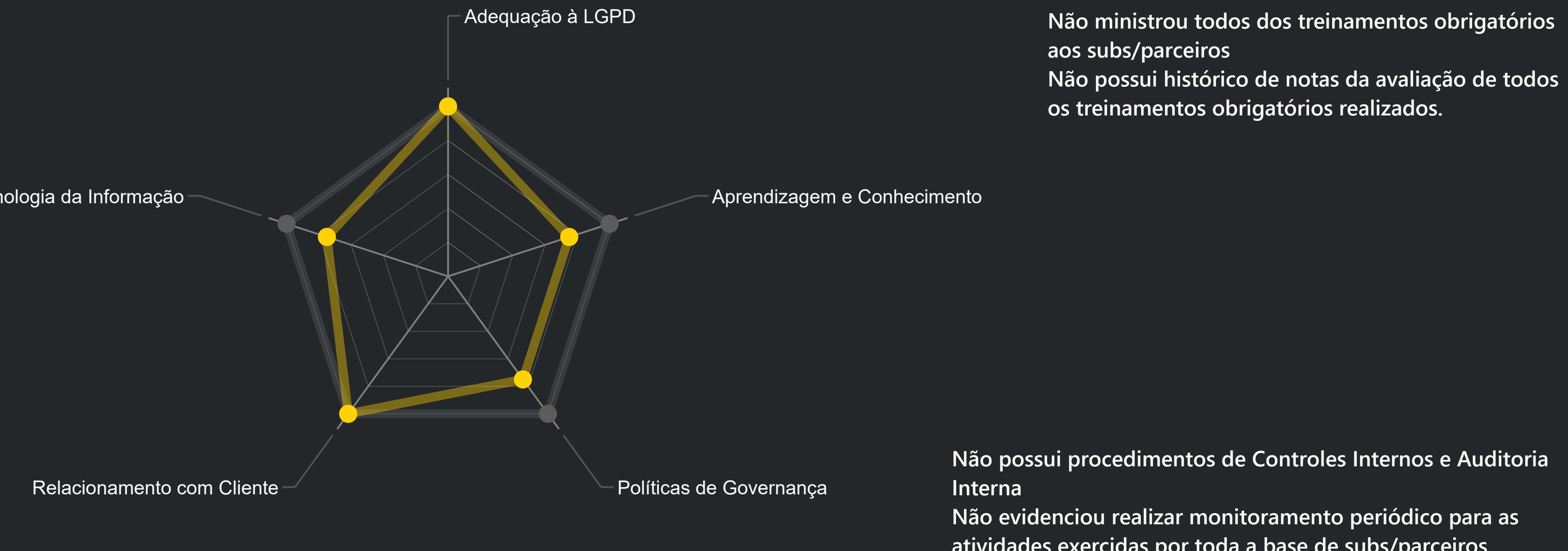
Não foi possível identificar o tempo mínimo de 1 ano de retenção dos logs do Banco de dados

Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de 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 informou como é realizado o compartilhado de dados pessoais recebidos pelas Ifs aos subs/partceiros.



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

Não ministrou todos dos treinamentos obrigatórios aos subs/partceiros

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

Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna

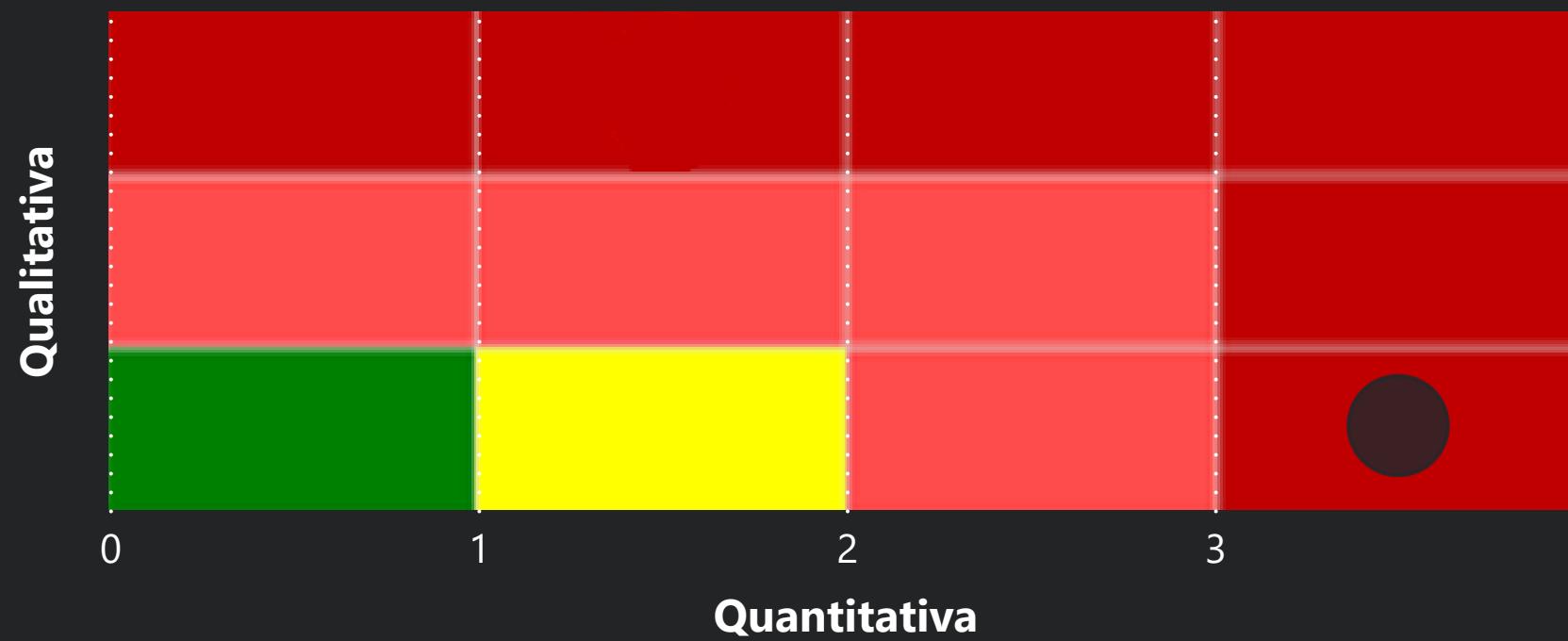
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por toda a base de subs/partceiros.

Correlação: Multibancos
Porte: Gigante

2024

▼

Classificação



Processos TJ

157

Processos TRF, STJ, STF

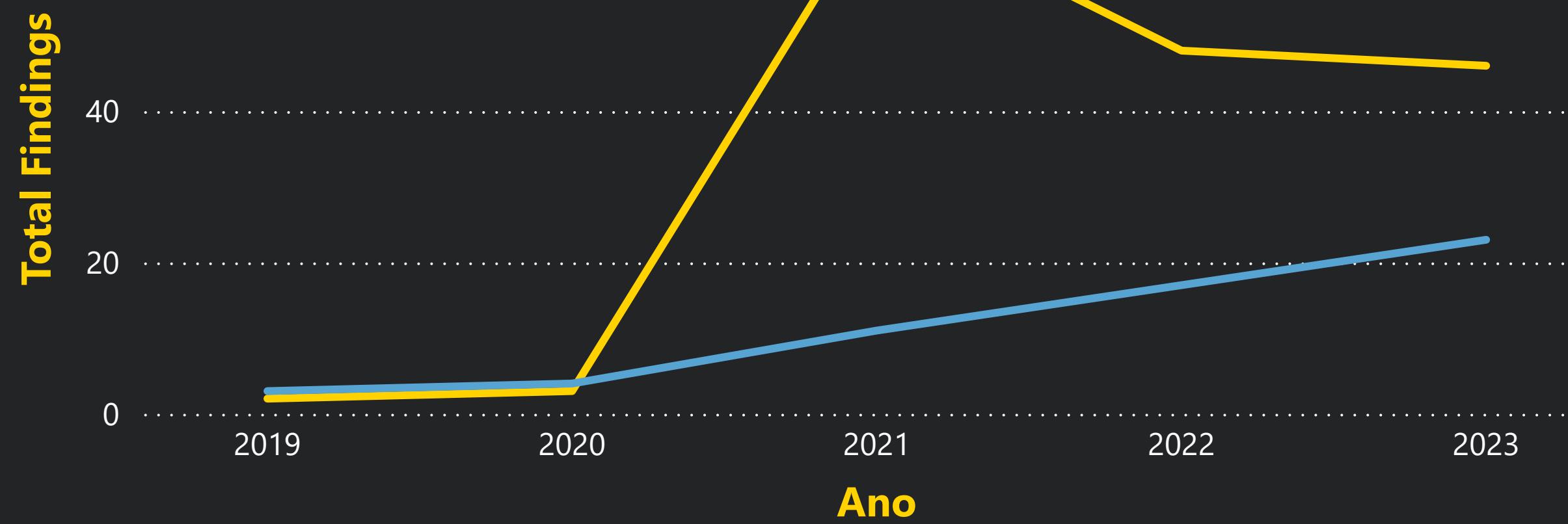
10

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)



Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

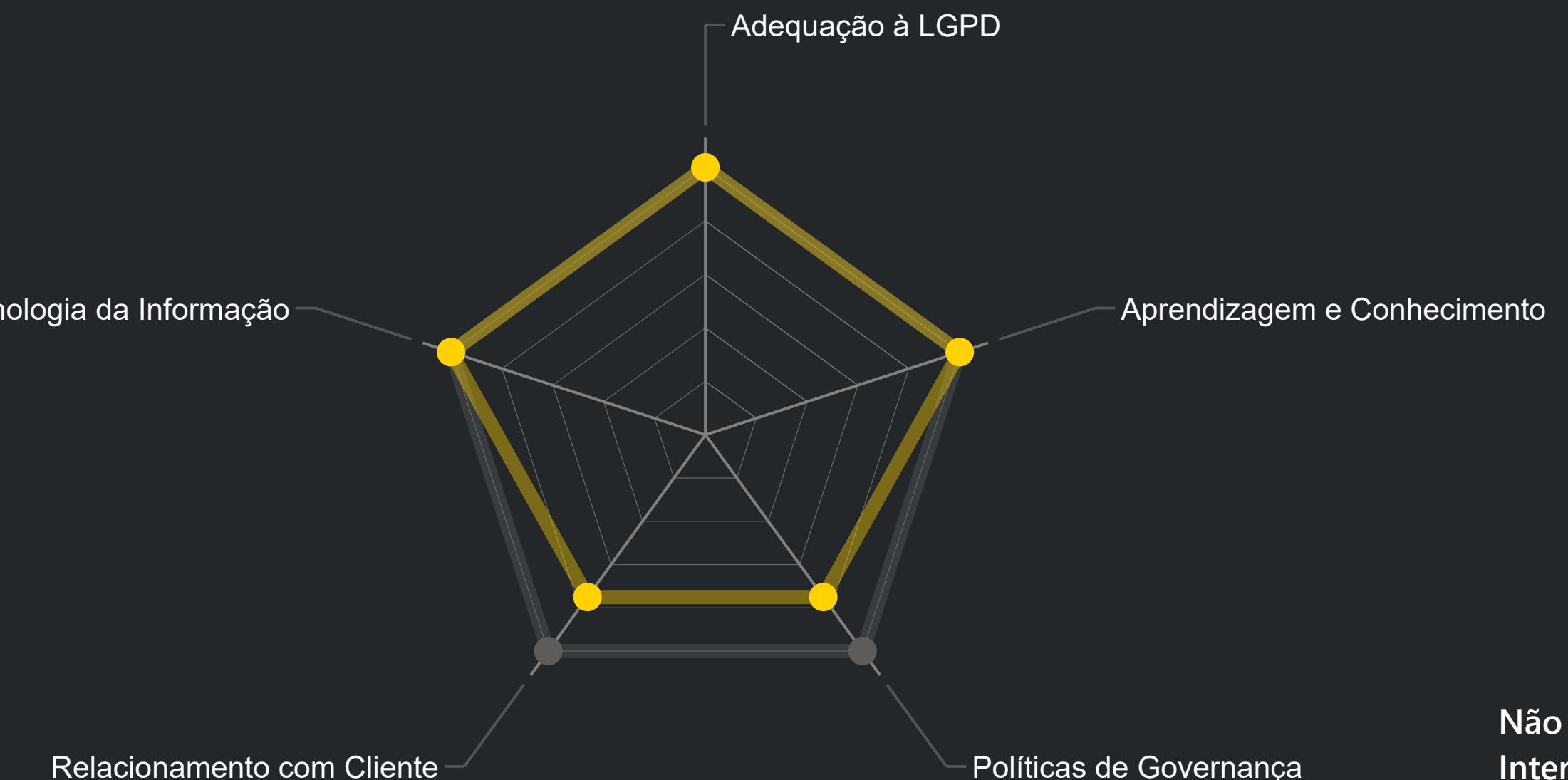
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	4
Políticas de Governança	3
Relacionamento com Cliente	3
Tecnologia da Informação	4

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.



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

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

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

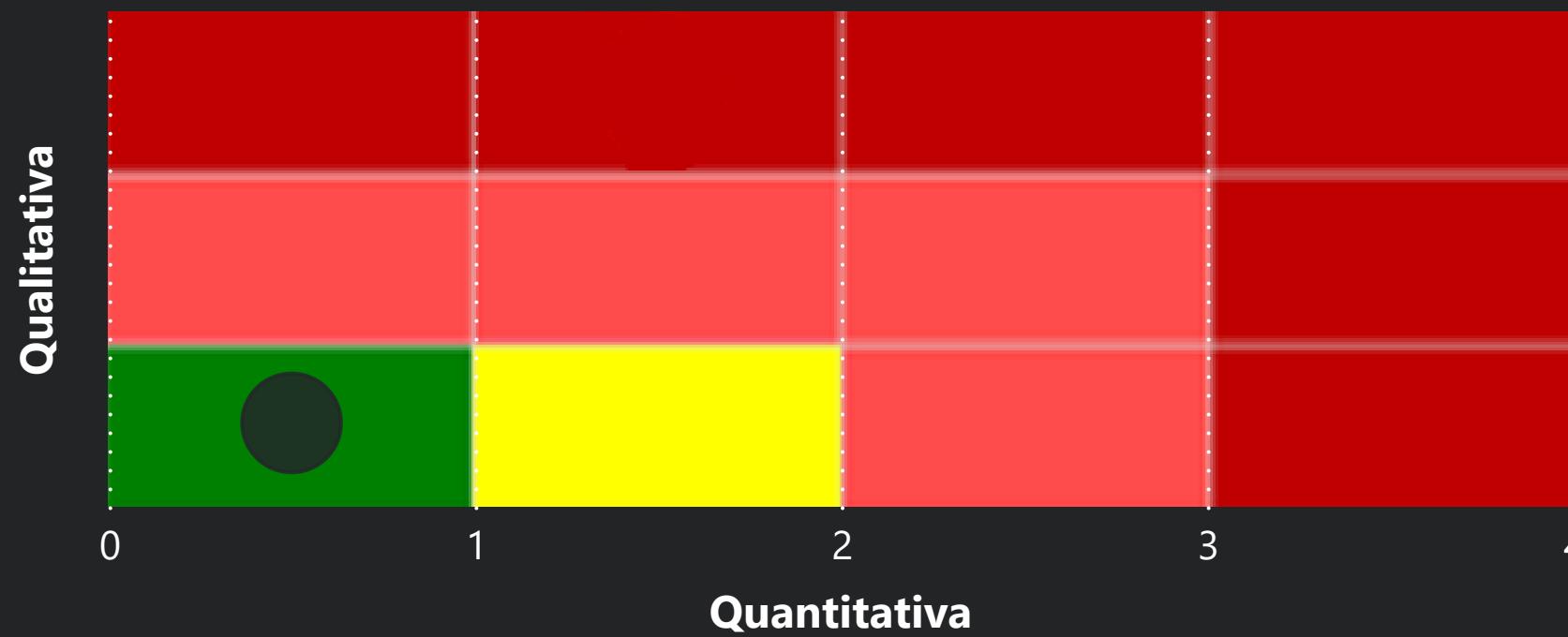
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



Processos TJ

7

Processos TRF,
STJ, STF

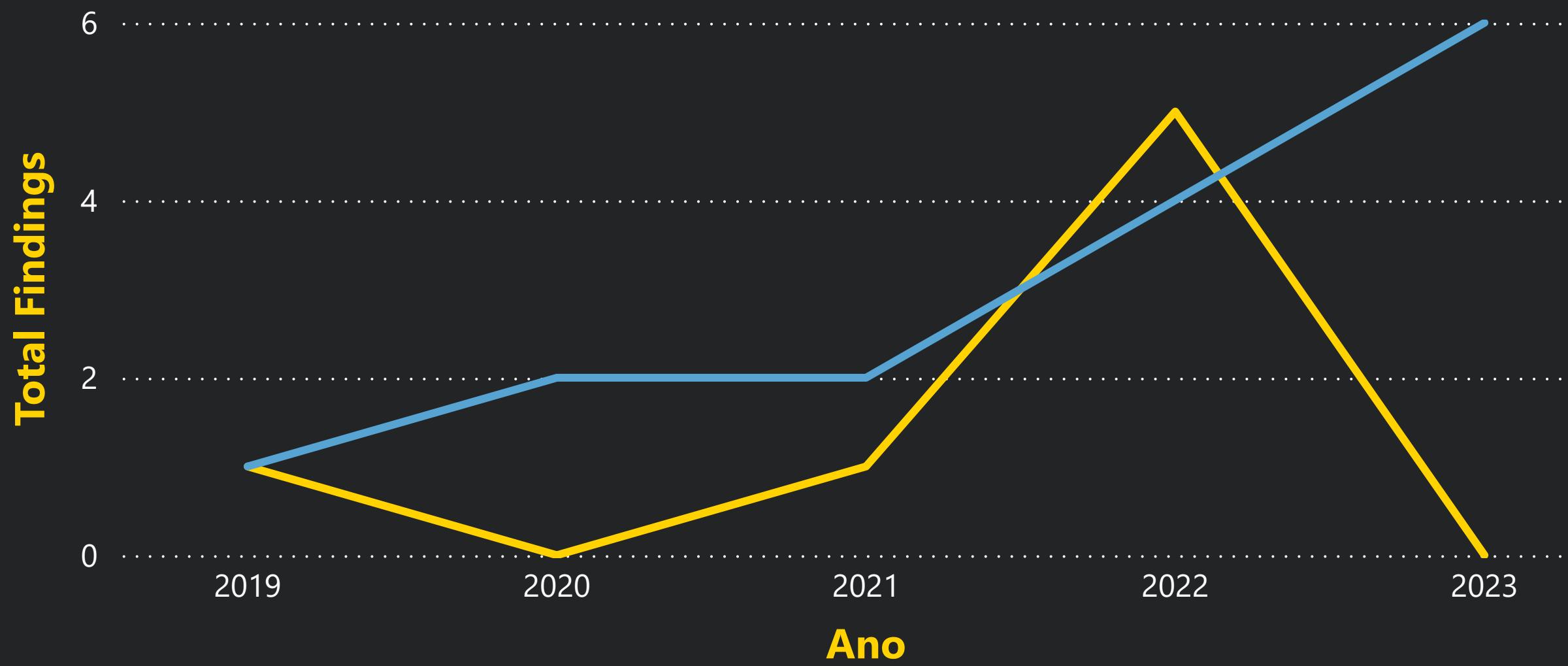
0

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

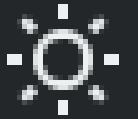
Classificação Quantitativa: Baixo

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

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

Pontuação Final

83%

Parcialmente
conforme

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

Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/parceiros.

Adequação à LGPD

Tecnologia da Informação

Aprendizagem e Conhecimento

Relacionamento com Cliente

Políticas de Governança

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 Ifs com as quais atua

Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta de todas as Ifs com as quais atua.

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.

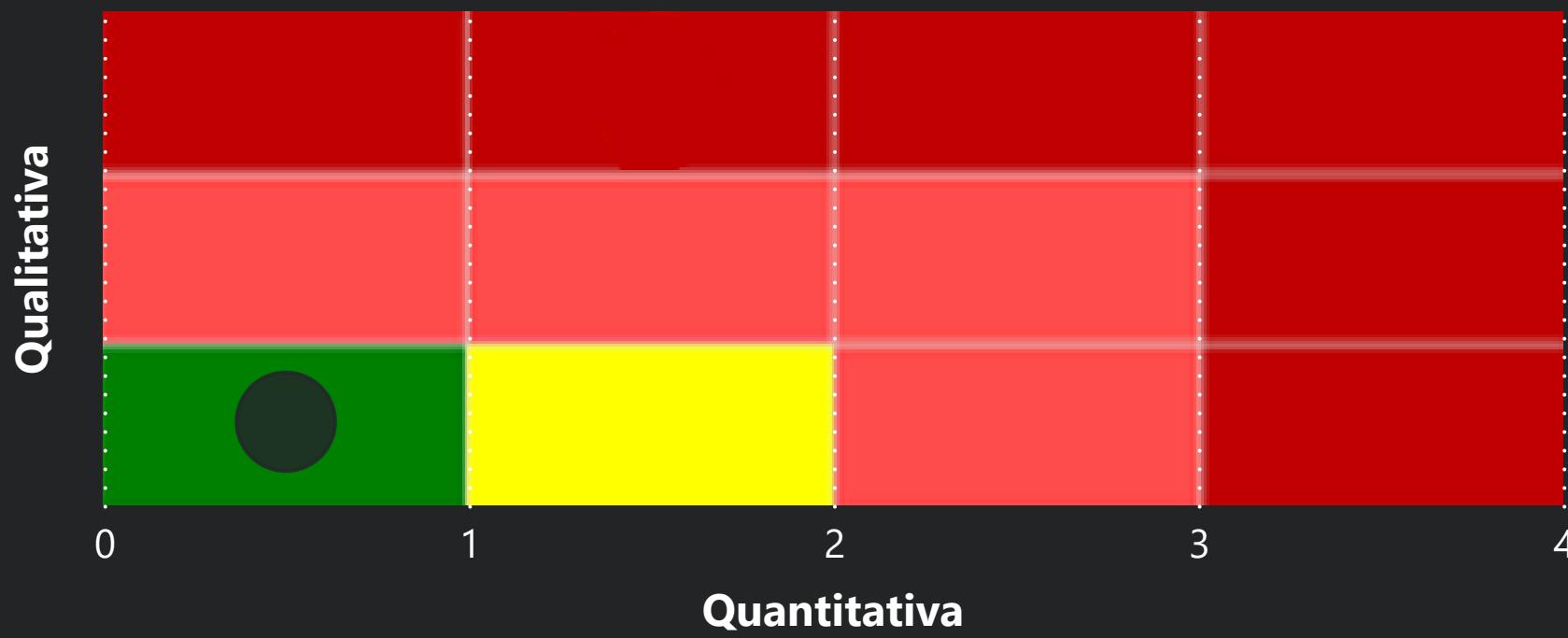
Correlação: Multibancos
Porte: Pequeno



2024

▼

Classificação



Processos TJ

4

Processos TRF,
STJ, STF

0

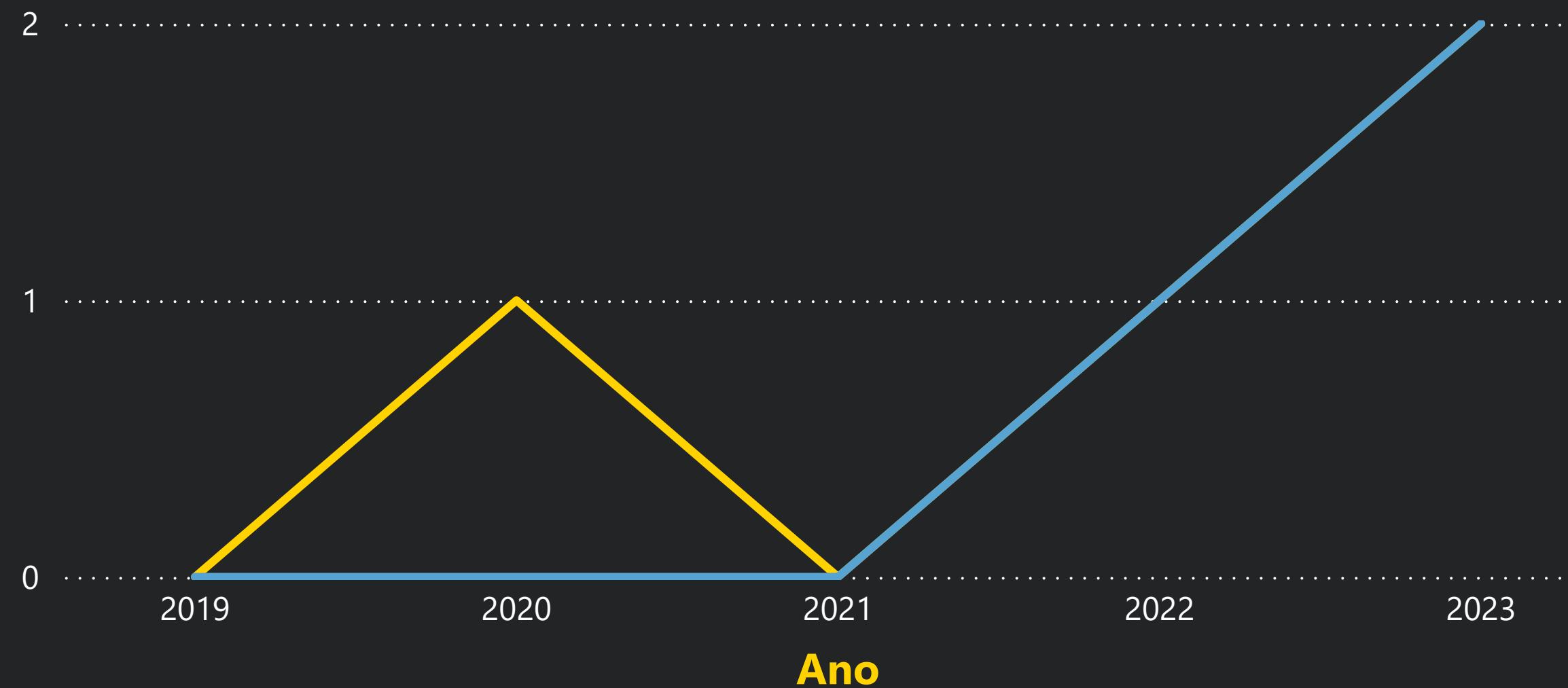
Antecedentes
Criminais

0

Mídias

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)



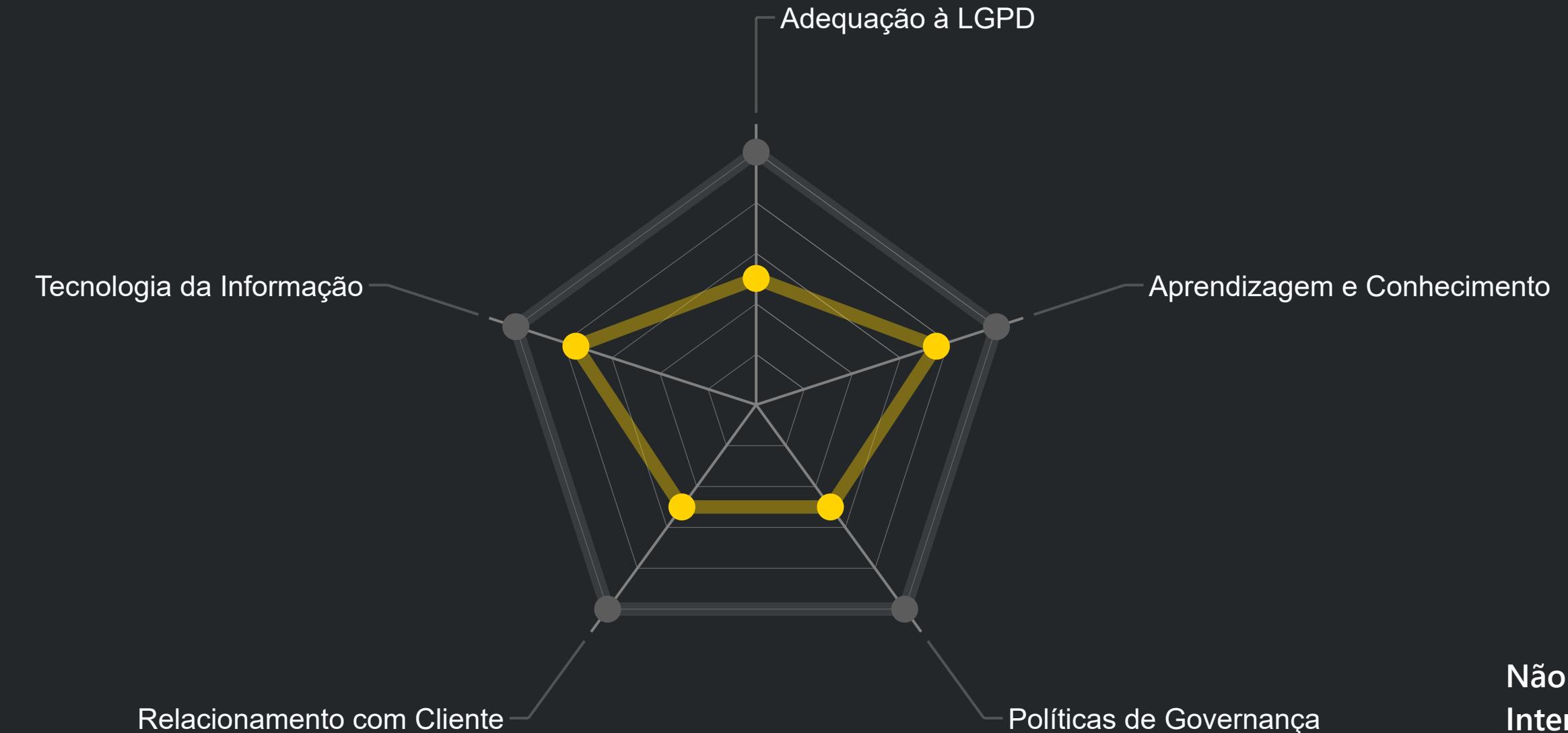
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	2
Aprendizagem e Conhecimento	3
Políticas de Governança	2
Relacionamento com Cliente	2
Tecnologia da Informação	3

Pontuação Final

75%

Parcialmente
conforme

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 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.

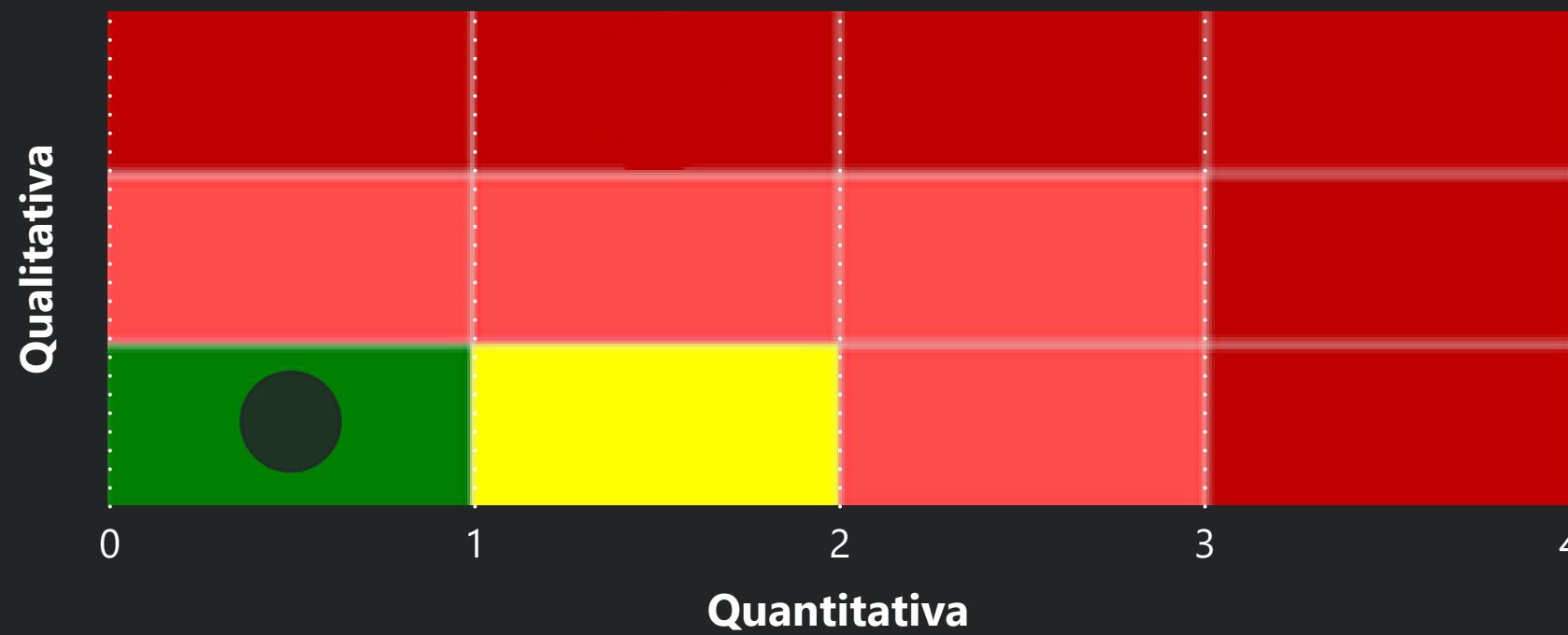
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

11

Processos TRF, STJ, STF

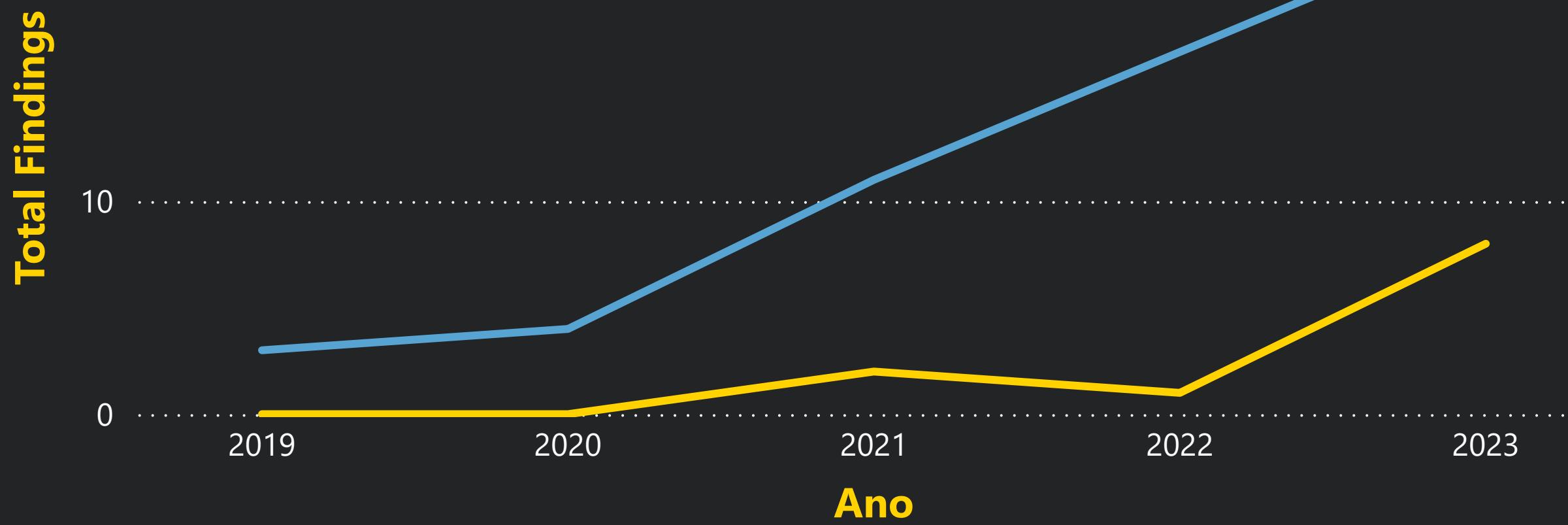
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

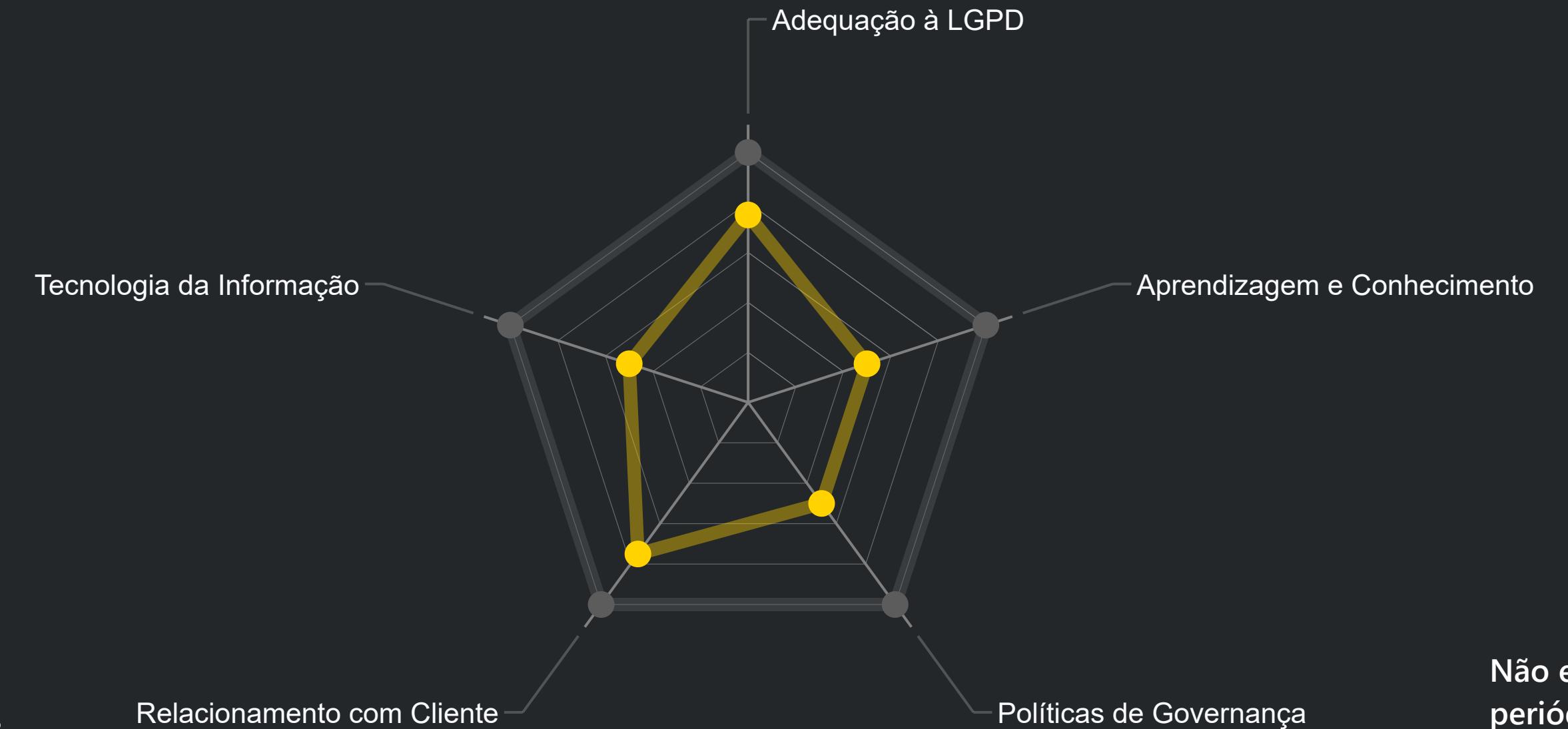
Classificação Qualitativa: Baixo

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

**Correlação: Multibancos****Porte: Gigante**

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

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 monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
Não monitora a atualização da base de prospecção de seus subs/partneiros 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/partneiros com a frequência máxima de 15 dias.

Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros
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.

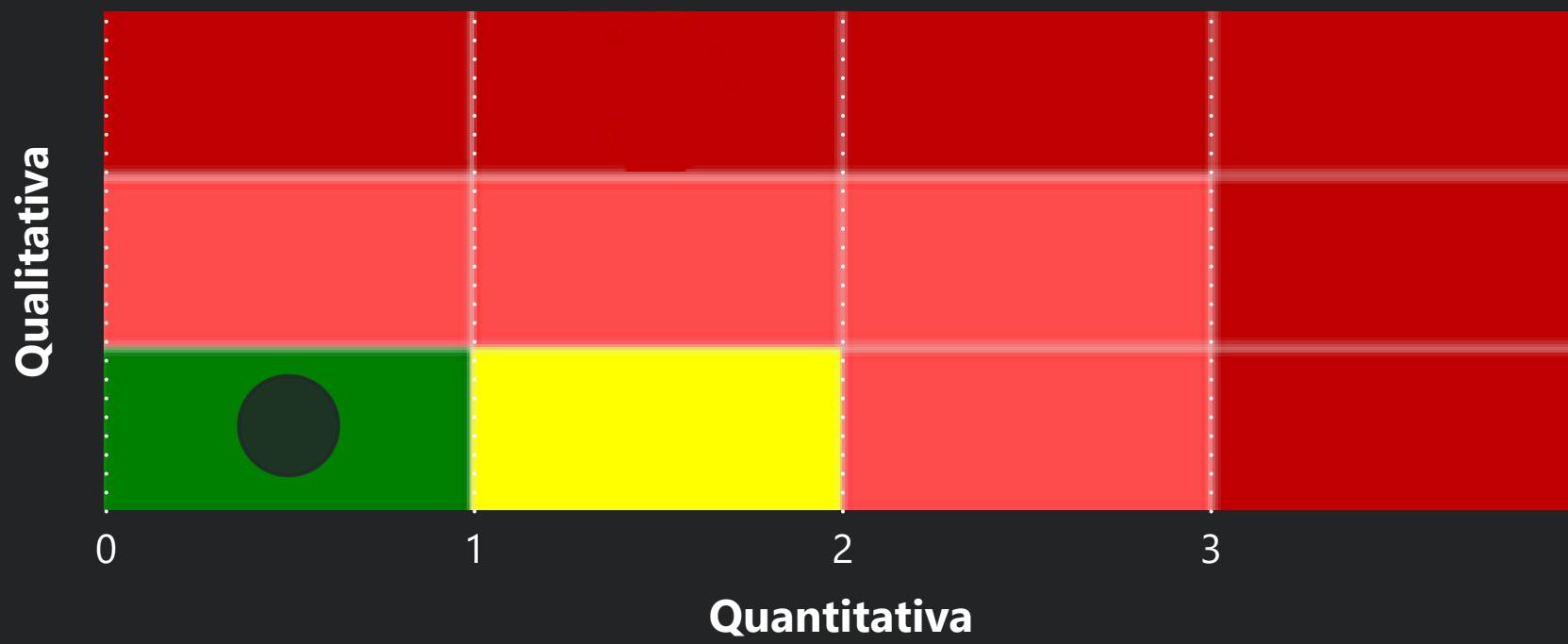
Não evidenciou elaborar demonstrações financeiras periódicas
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
Não evidenciou realizar monitoramento periódico para as atividades exercidas por seus subs/partneiros
Não evidenciou o procedimento completo para elaborar relatórios para conferência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

Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024

▼

Classificação



Processos TJ

2

Processos TRF,
STJ, STF

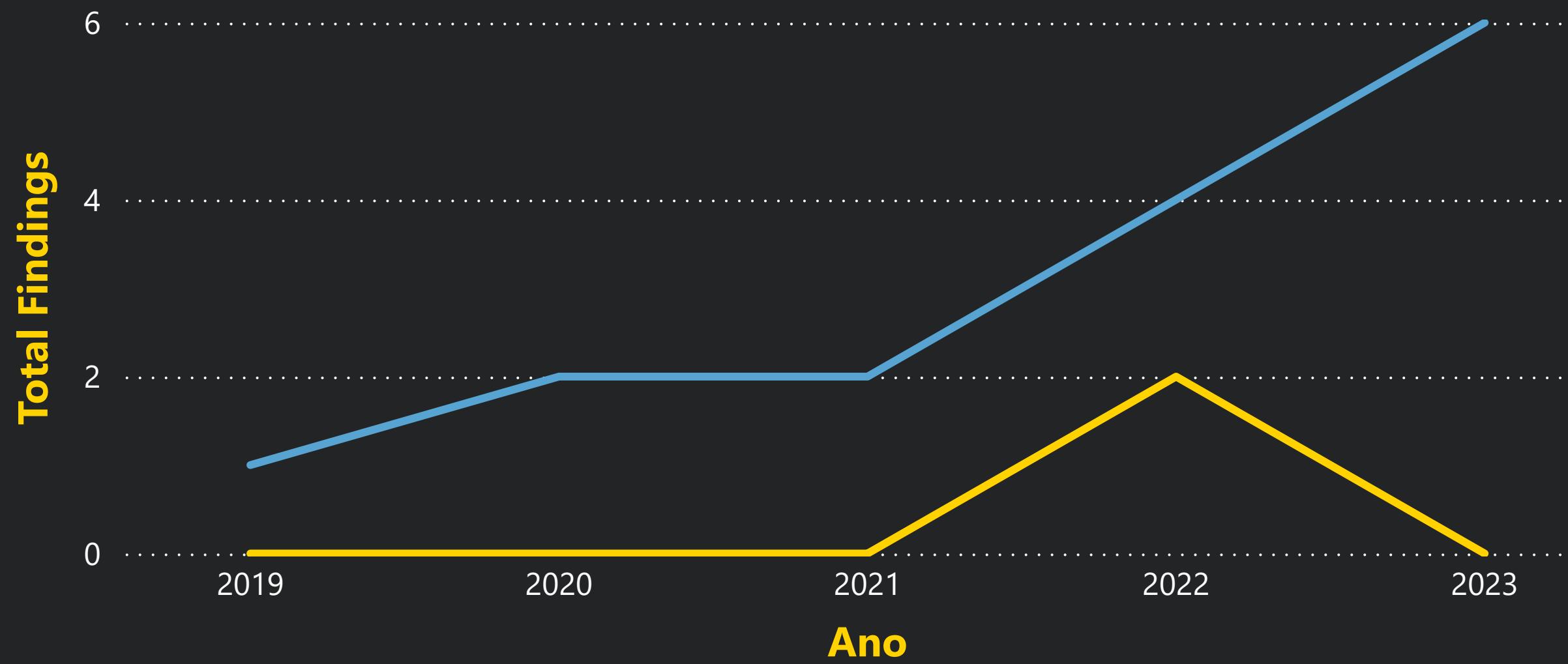
0

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



● 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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

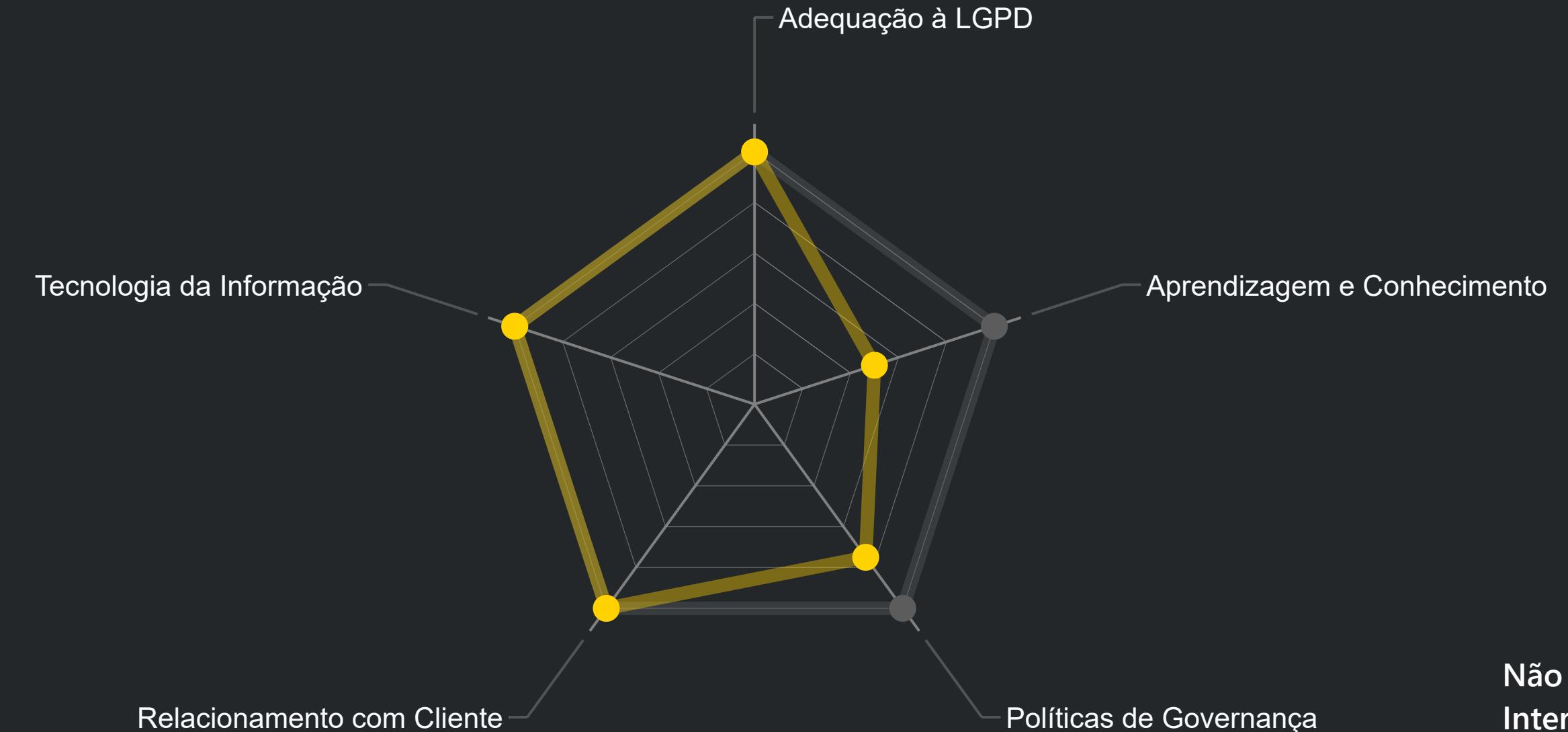
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	2
Políticas de Governança	3
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

87%

Parcialmente
conforme

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/partceiros
 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/partceiros
 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/partceiros.

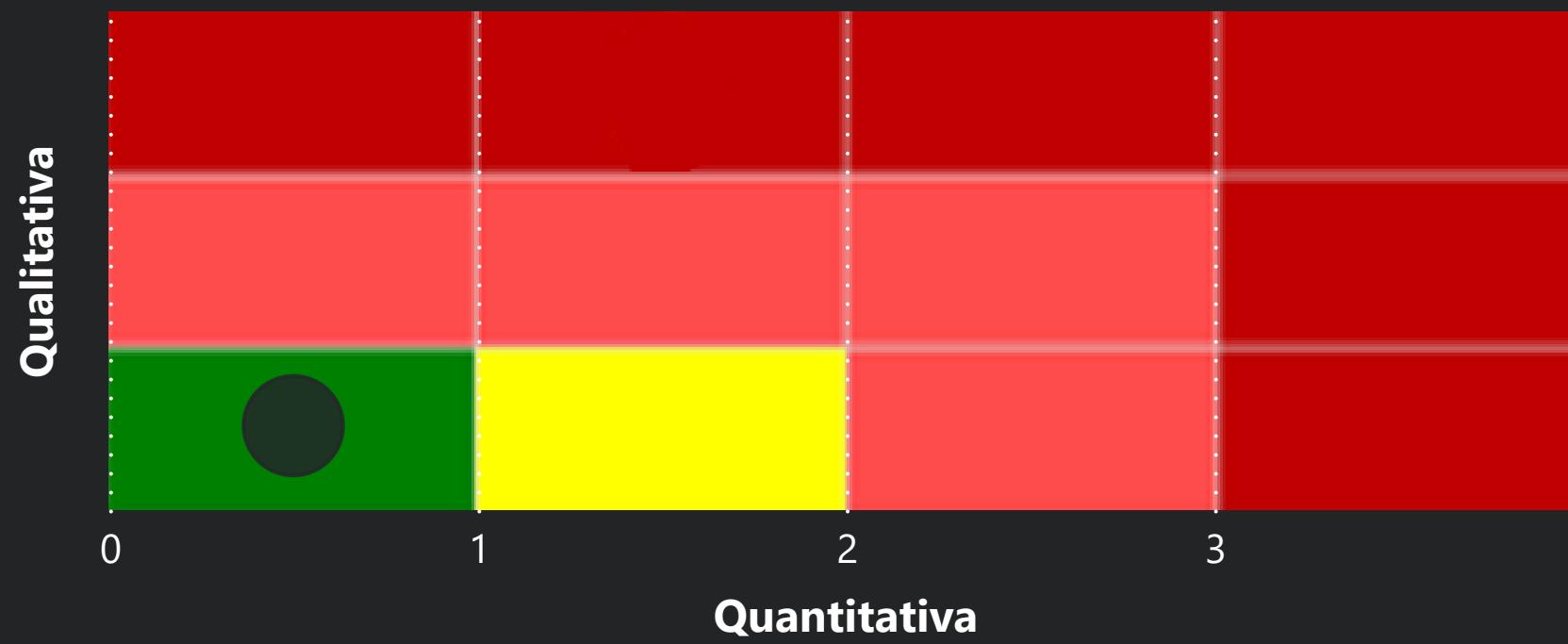


Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024



Classificação



Processos TJ

0

Processos TRF, STJ, STF

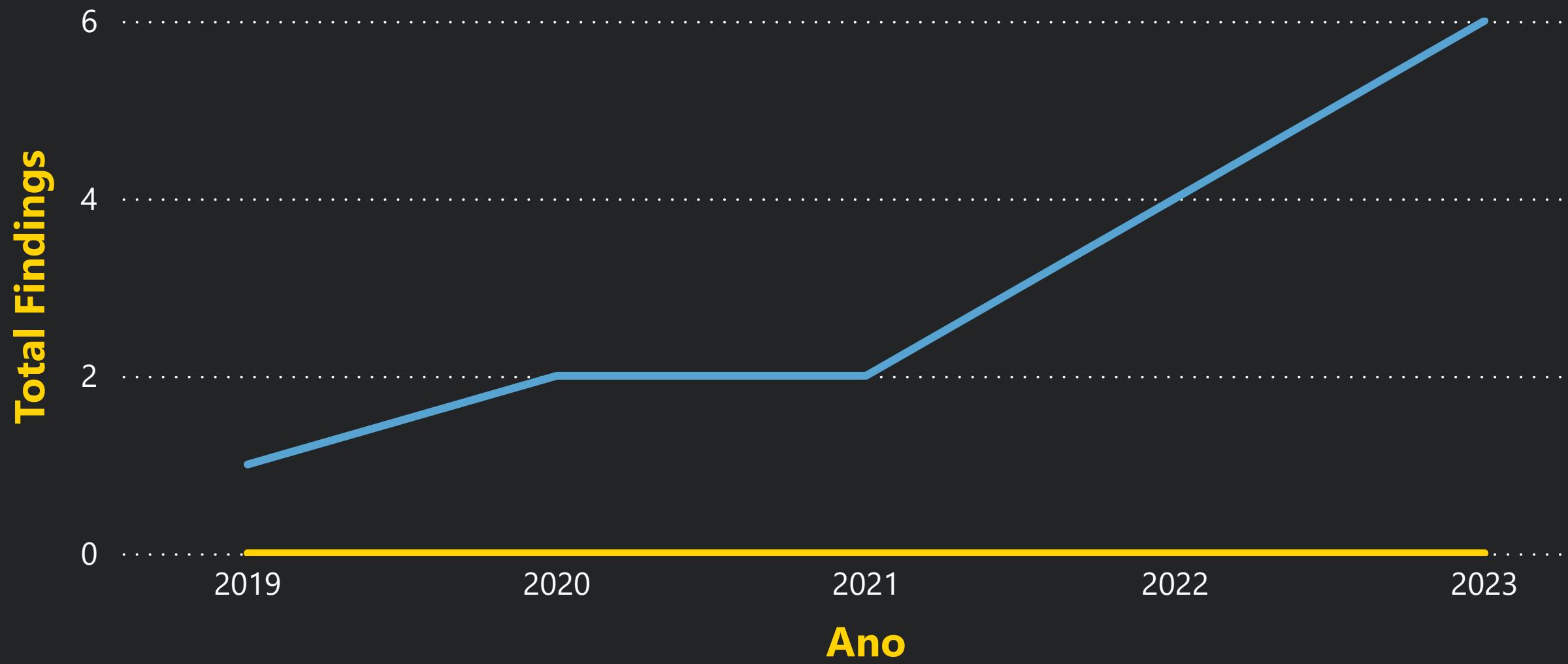
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.
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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

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

Pontuação Final

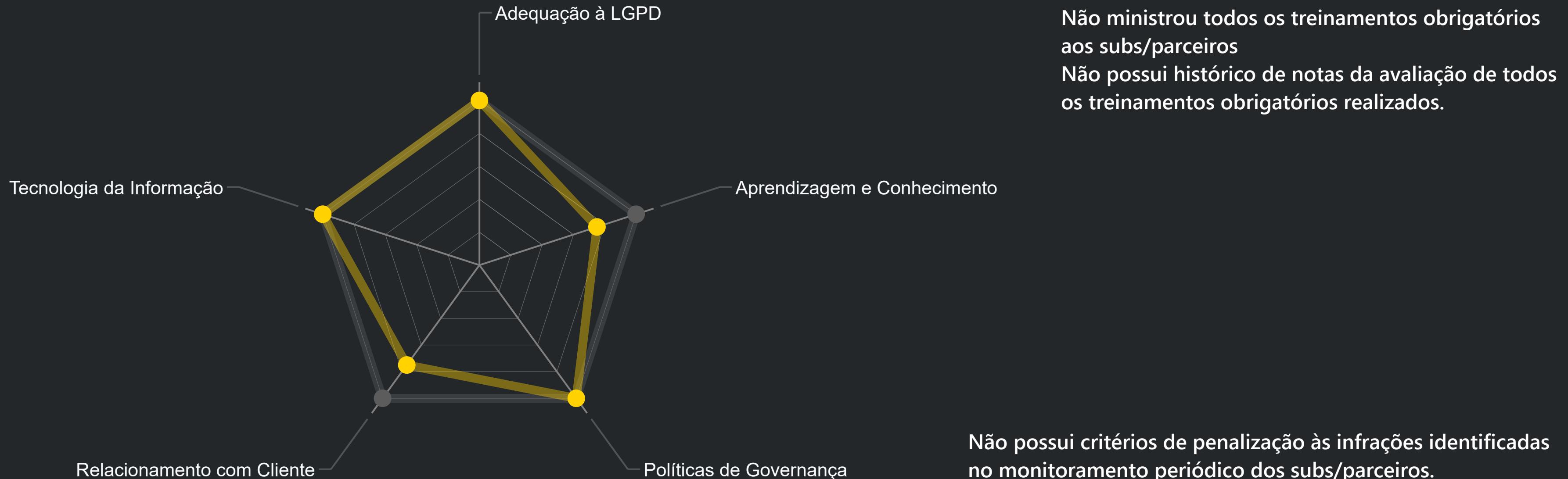
92%

Em conformidade

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/partneiros
Não foi possível identificar o compartilhamento do Script.



Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros
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/partneiros.

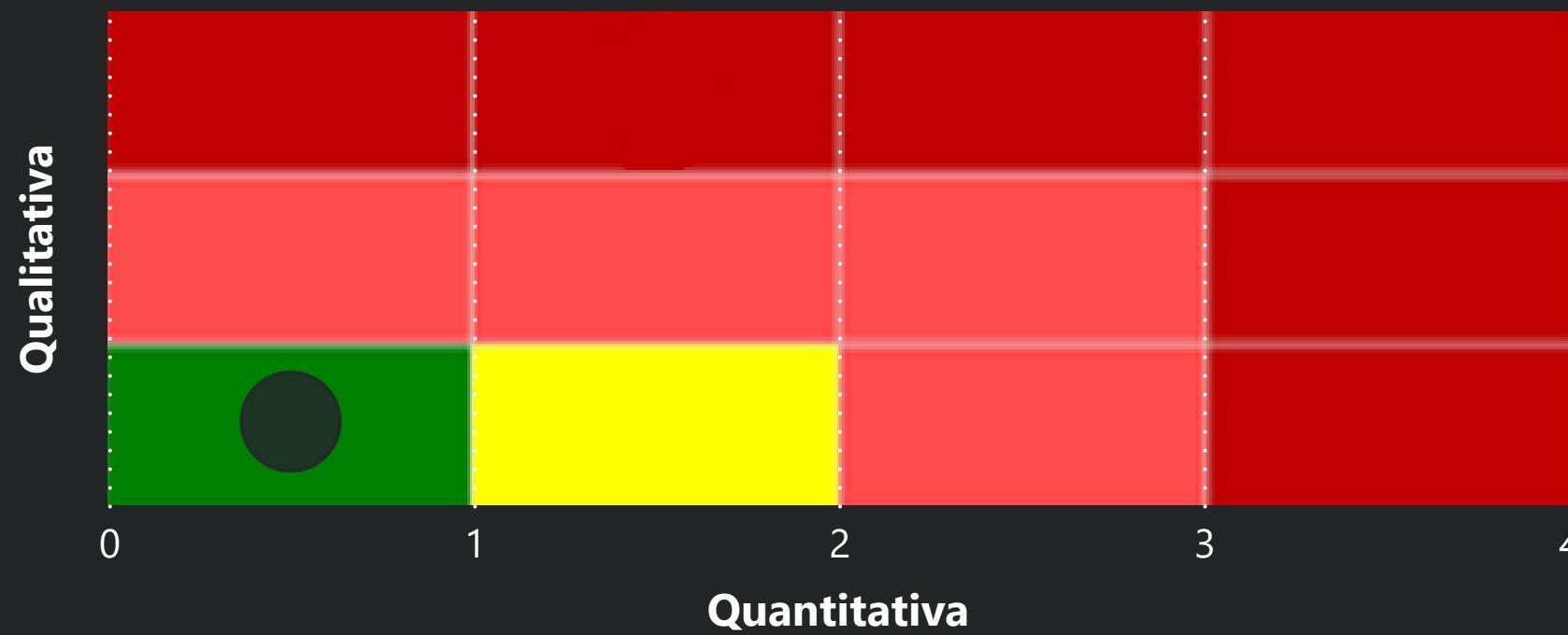
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

28

Processos TRF,
STJ, STF

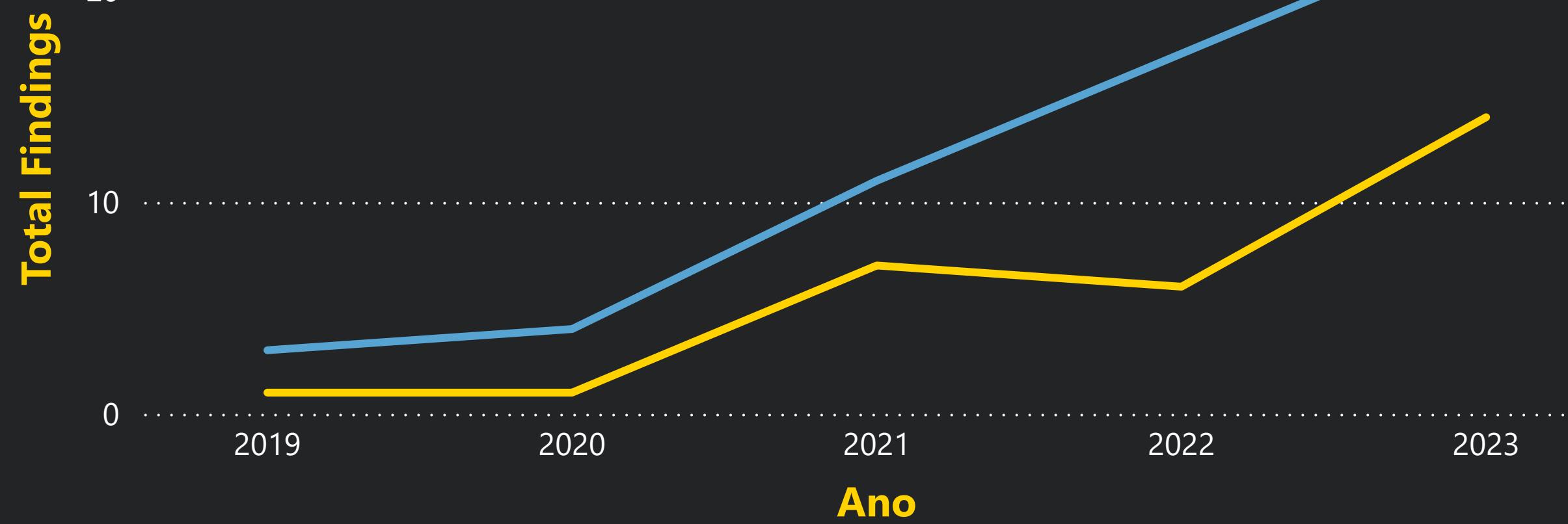
1

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

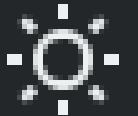
Classificação Quantitativa: Baixo

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

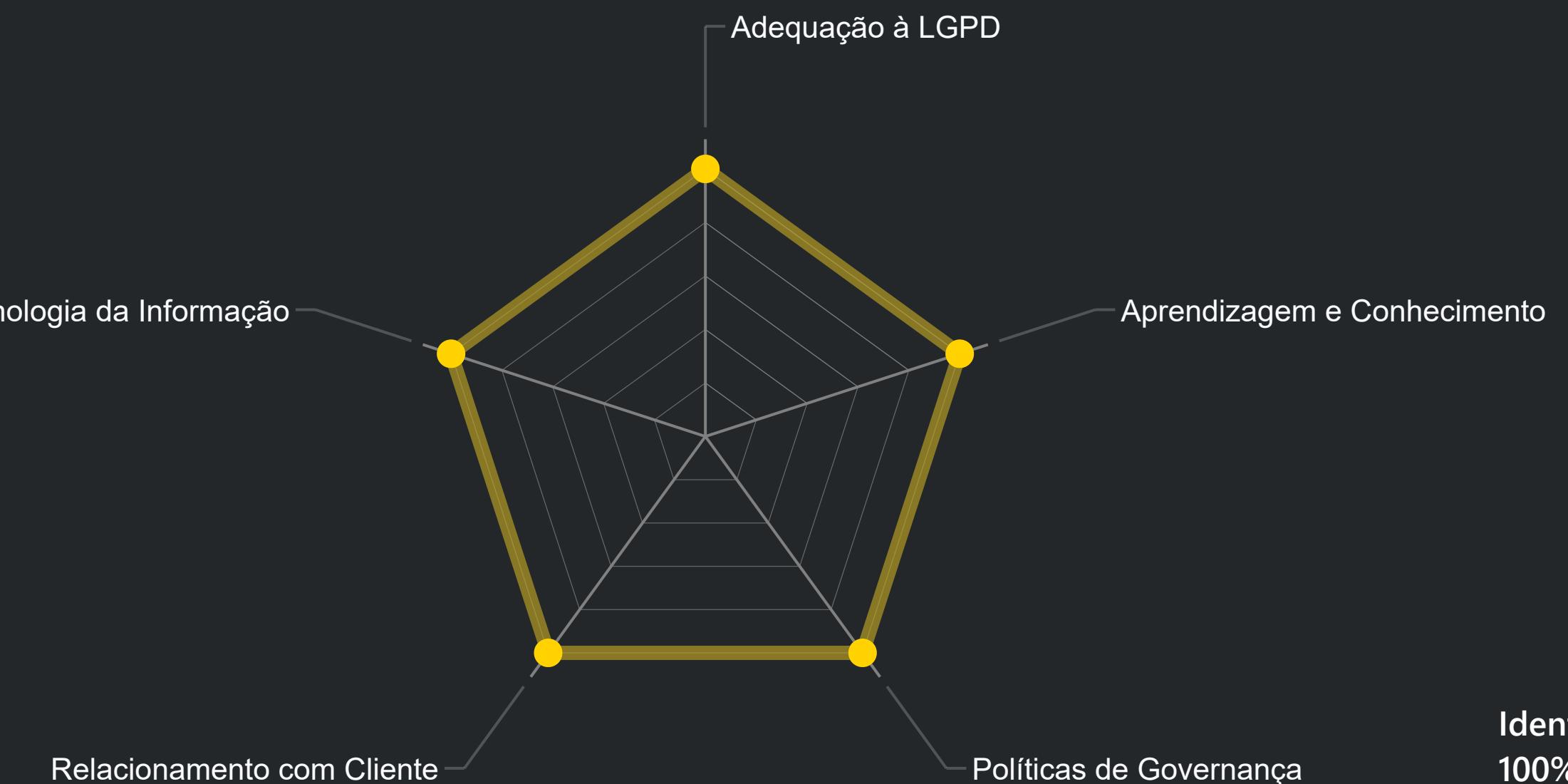
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	4
Políticas de Governança	4
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

100%

Em conformidade

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



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

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

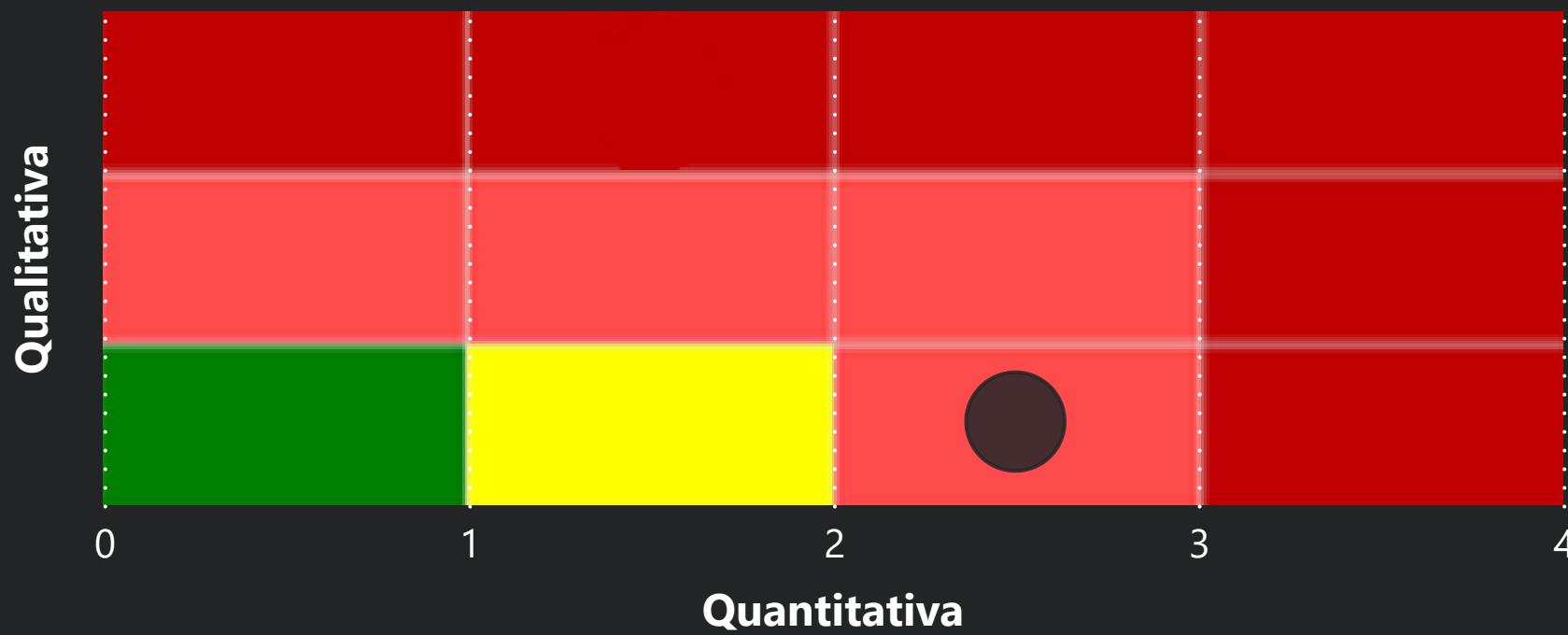
Identificamos que o processo de Políticas de Governança está 100% em conformidade.

Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024

▼

Classificação



Processos TJ

25

Processos TRF, STJ, STF

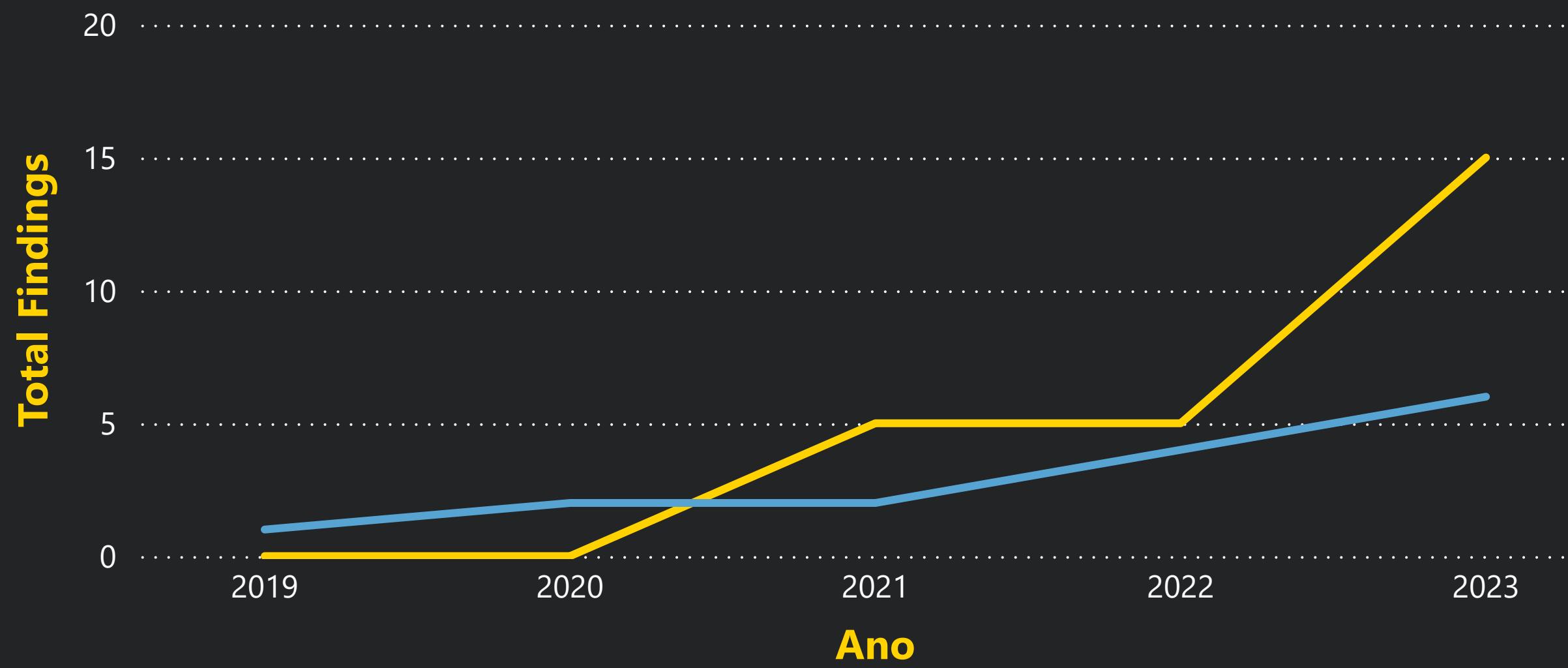
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

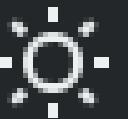
Classificação Quantitativa: Alto

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	2
Políticas de Governança	3
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

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.

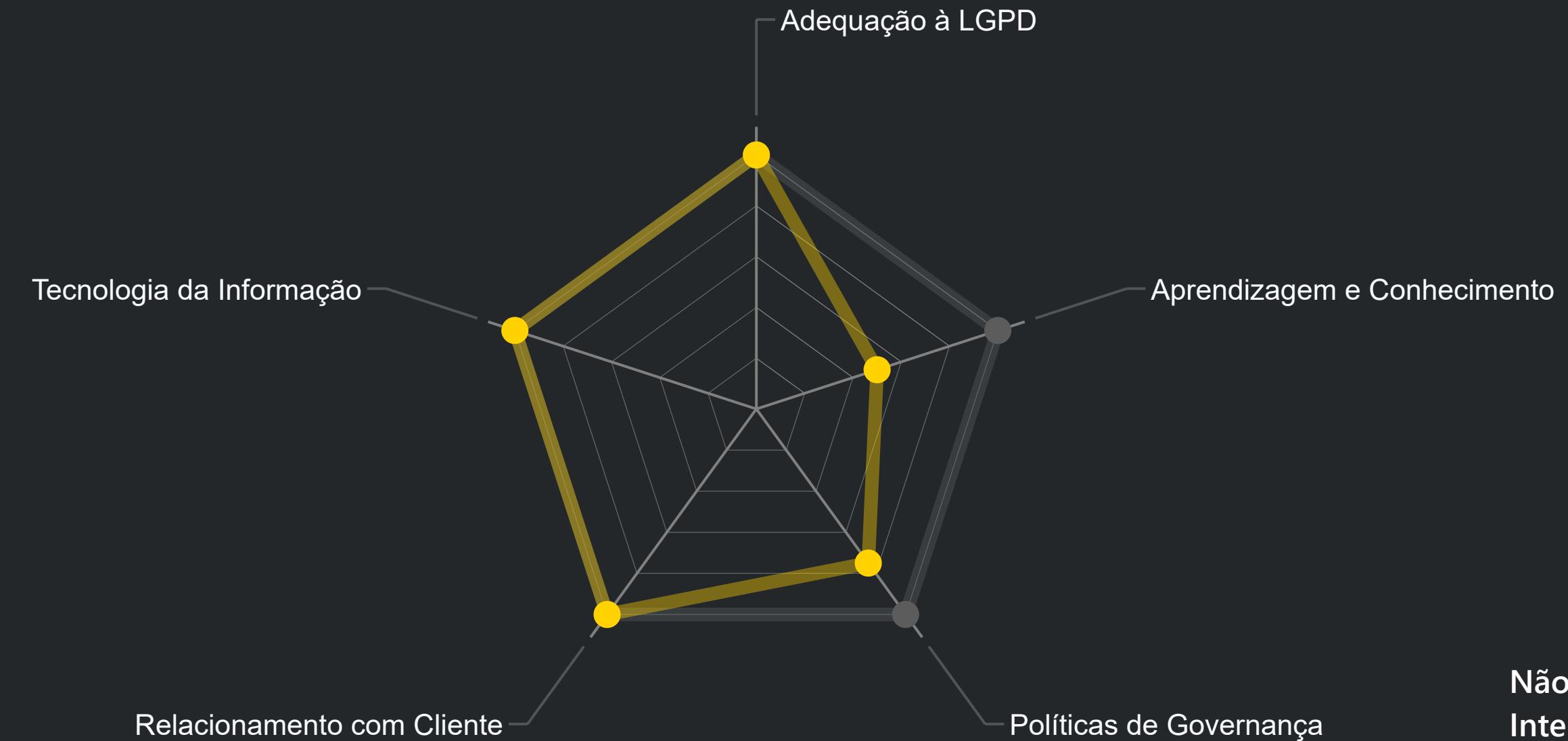
Não possui acesso a base do Não me Perturbe/meio para consulta de todas as IFs com as quais atua
 Não evidenciou monitorar a atualização das bases de prospecção de todos os subs-parceiros com base na lista do Não me Perturbe e a origem da base de clientes para prospecção utilizada por todos os subs-parceiros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

Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados.

Pontuação Final

91%

Em conformidade



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.

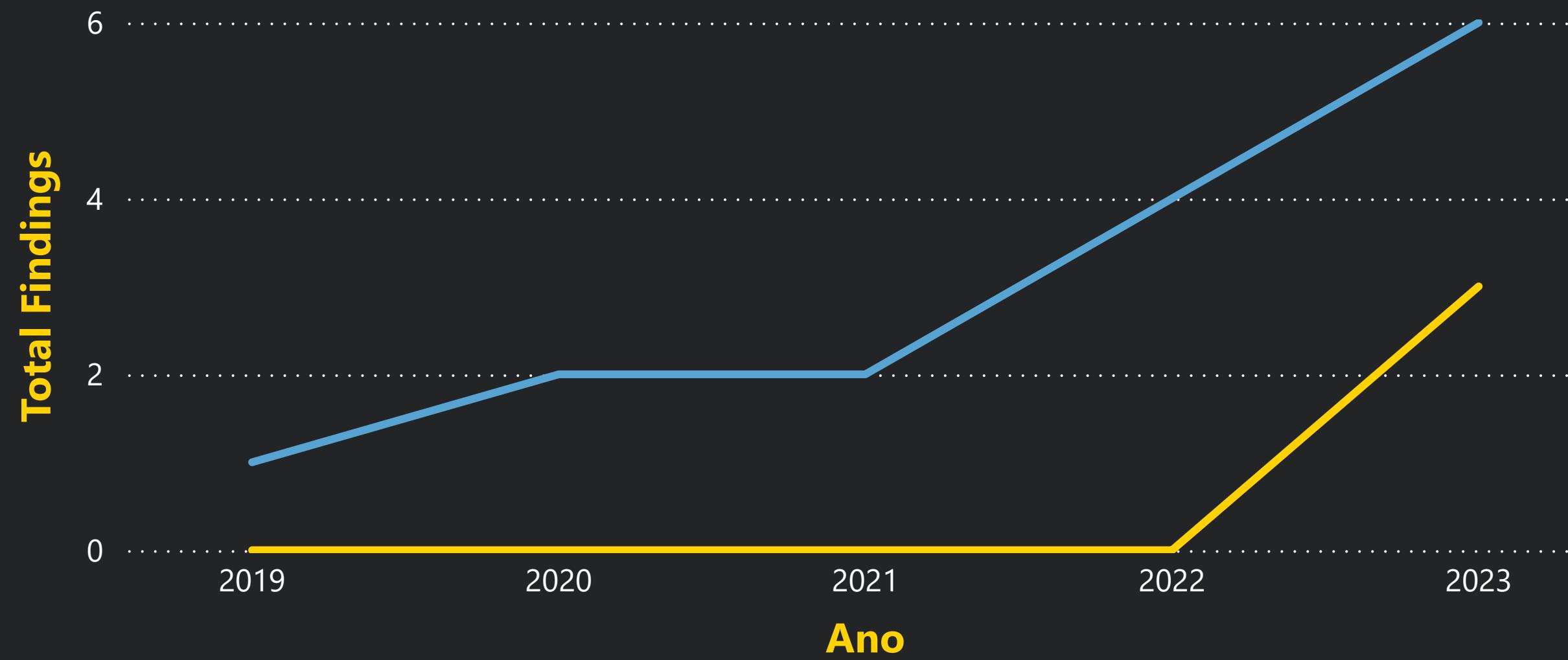
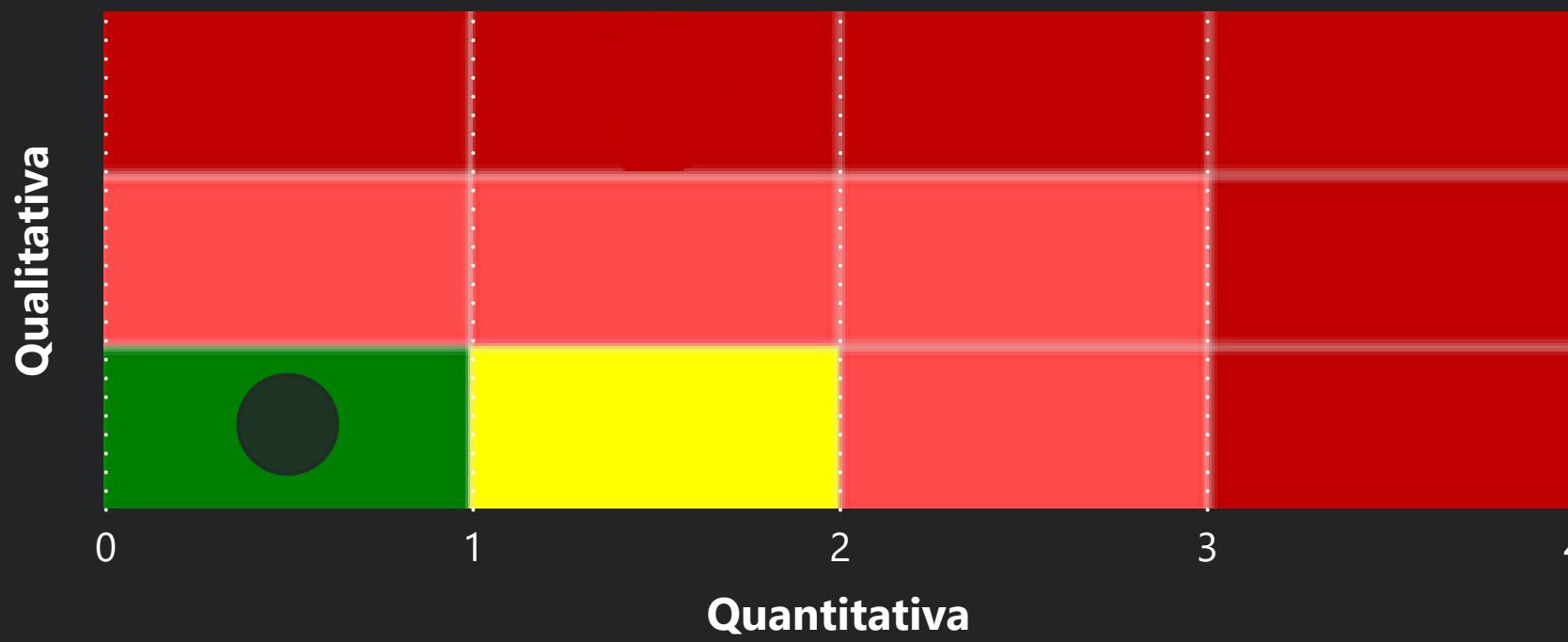
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



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)

**Correlação: Multibancos****Porte: Grande**

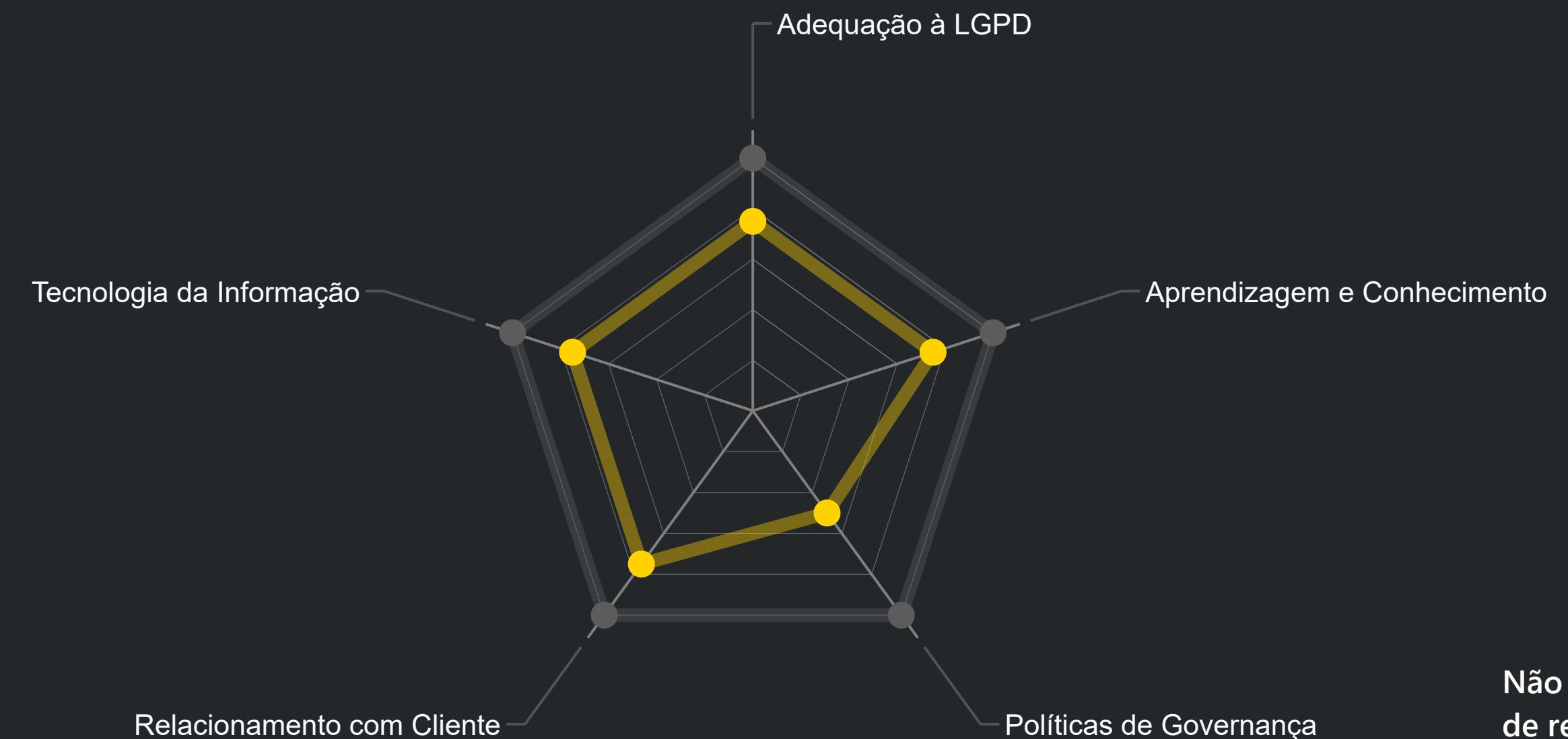
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	3
Aprendizagem e Conhecimento	3
Políticas de Governança	2
Relacionamento com Cliente	3
Tecnologia da Informação	3

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.



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

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

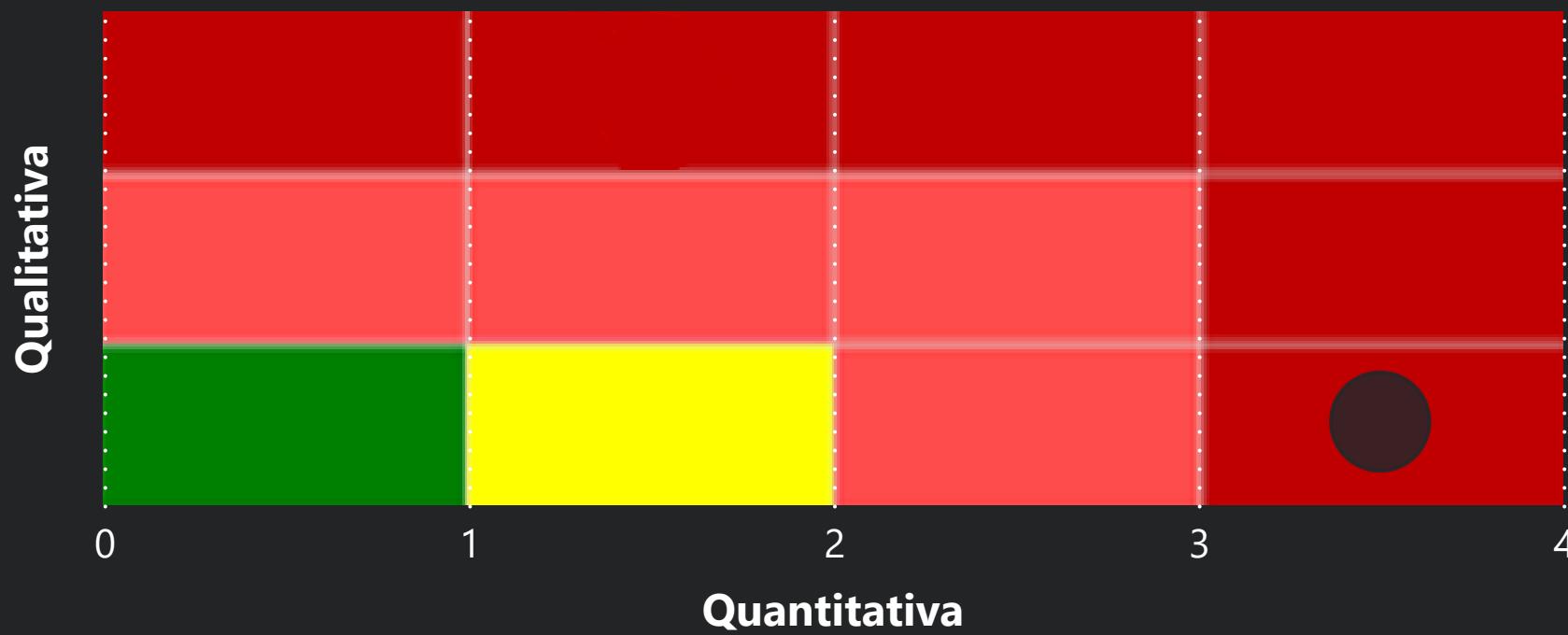
Não foi possível identificar como são realizados os processos de recebimento e pagamento de comissões e para impedir ou estornar o pagamento de comissão aos colaboradores em caso de fraude/pendência de físcico
 Não possui Controles Internos e Auditoria Interna
 Não possui controle para acompanhamento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

Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024

▼

Classificação



Processos TJ

16

Processos TRF, STJ, STF

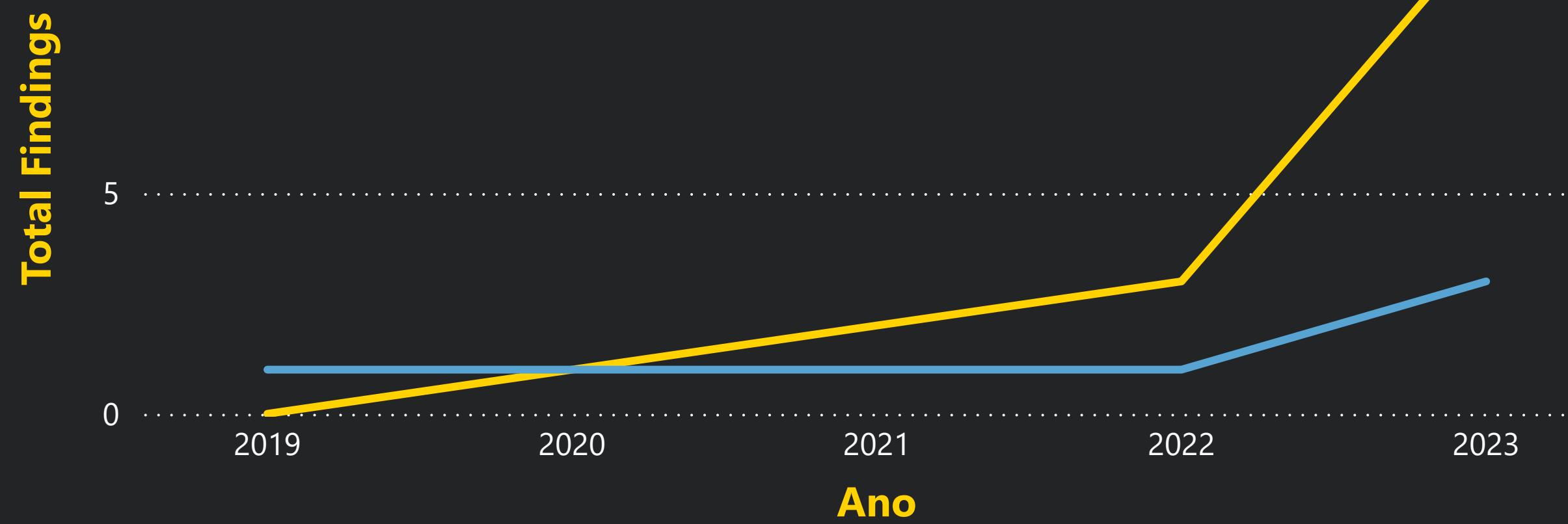
1

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

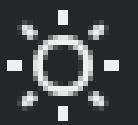
Classificação Quantitativa: Crítico

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

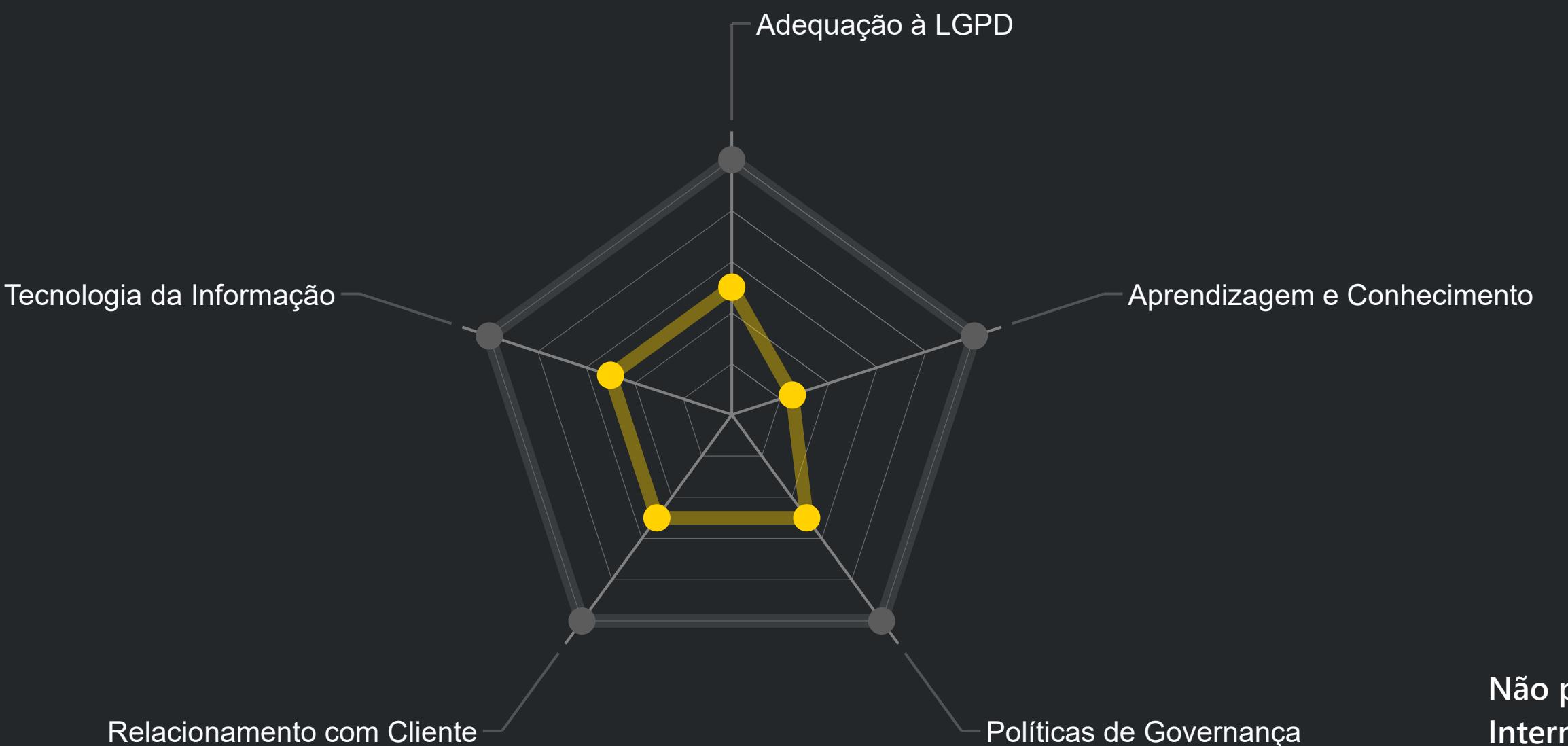
Nos últimos 5 anos o Correspondente apresentou uma tendência de crescimento referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

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



Pilar Nome	Ponto		Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Não possui Inventário de tratamento de dados	58%
Aprendizagem e Conhecimento	1	Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos	
Políticas de Governança	2	Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de qualquer suspeita ou real violação de segurança de dados	Em atenção
Relacionamento com Cliente	2	Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos.	
Tecnologia da Informação	2		
Nao foi possível identificar banco de dados habilitado/topologia de rede		Não possui Política de Treinamento	
Não identificamos controle de concessão de acessos/resposta à incidentes/gerenciamento do diretório		Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros	
Não possui trilha de auditoria		Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores	
Não foi possível identificar o compartilhamento da Política de Firewall com os colaboradores		Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado	
Não identificamos Termo de Confidencialidade assinado		Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/partneiros.	
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 possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna	
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/partneiros		Não compartilha a Política formalizada para o processo de contratação de subs/partneiros com os colaboradores que atuam no processo	
Não possui procedimento de simulação e acompanhamento do status das propostas de portabilidade		Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/partneiros	
Não possui controle de reclamações.		Não possui Manual de Fraude.	

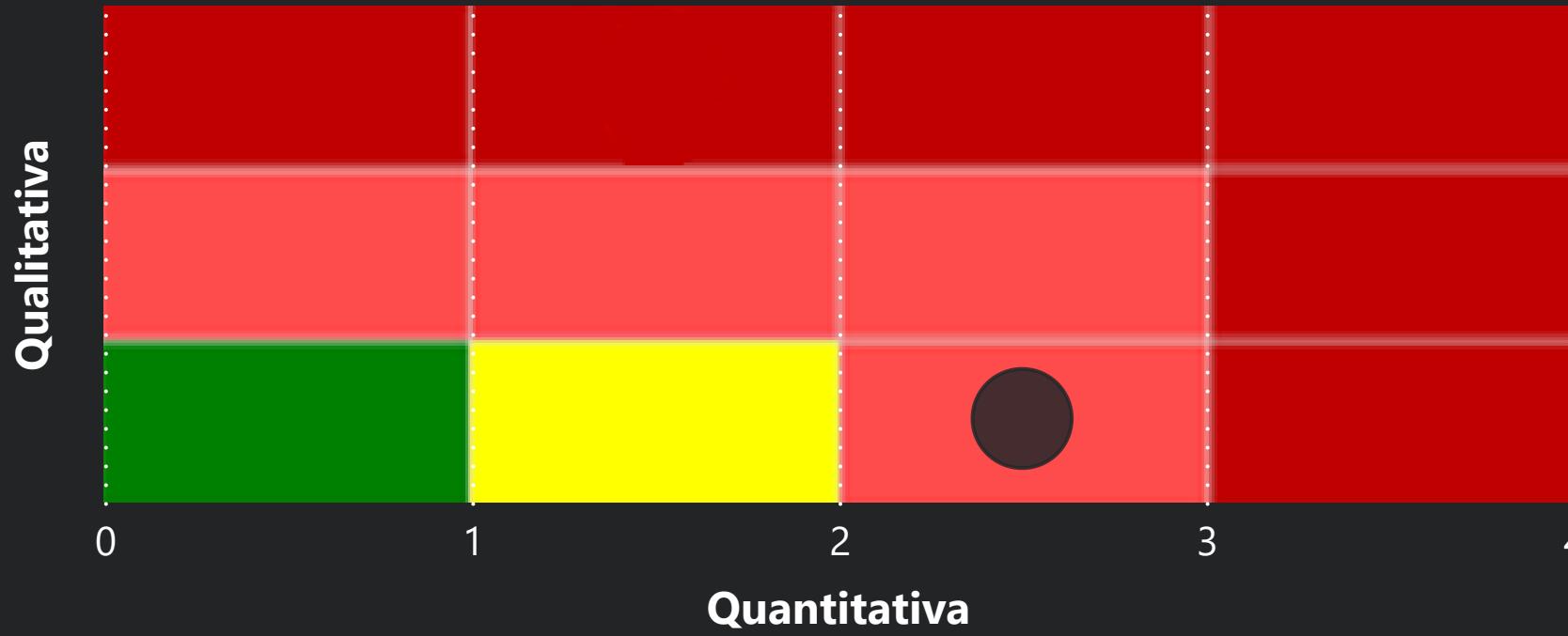


Correlação: Multibancos
Porte: Micro

2024

▼

Classificação



Processos TJ

36

Processos TRF,
STJ, STF

0

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

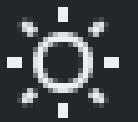
Classificação Quantitativa: Alto

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.

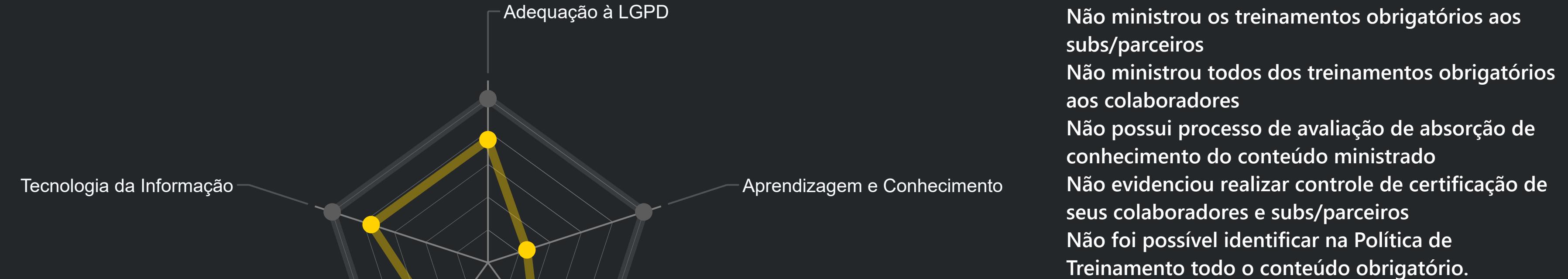
Classificação Qualitativa: Baixo

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



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

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.

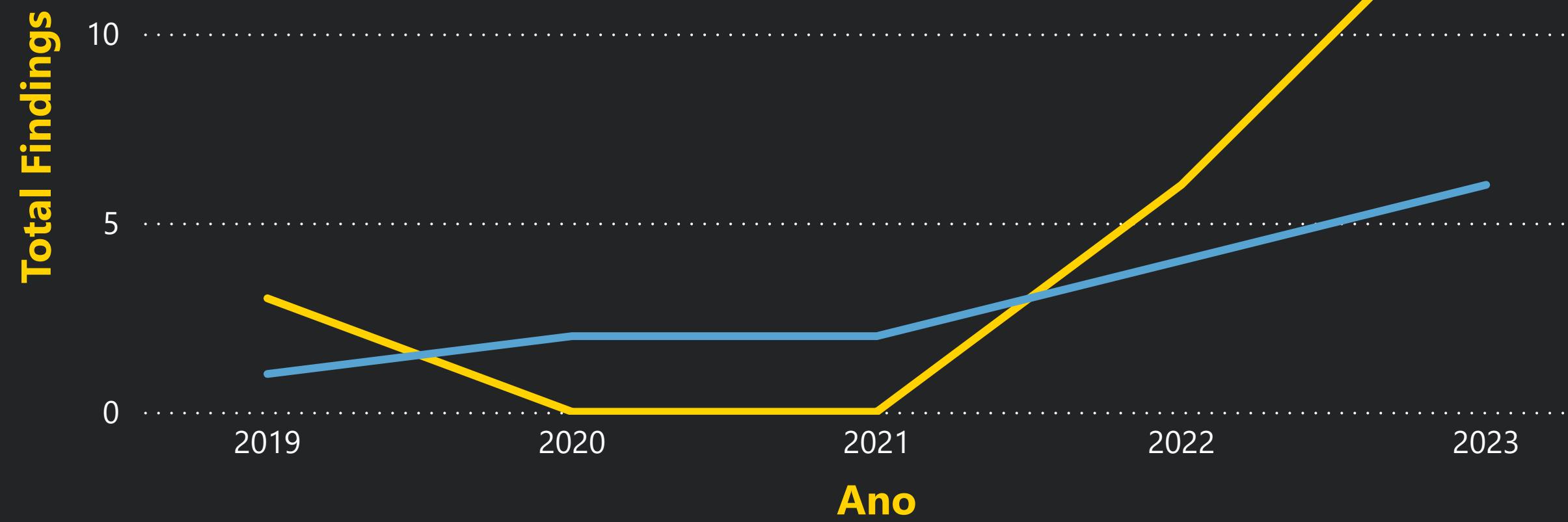
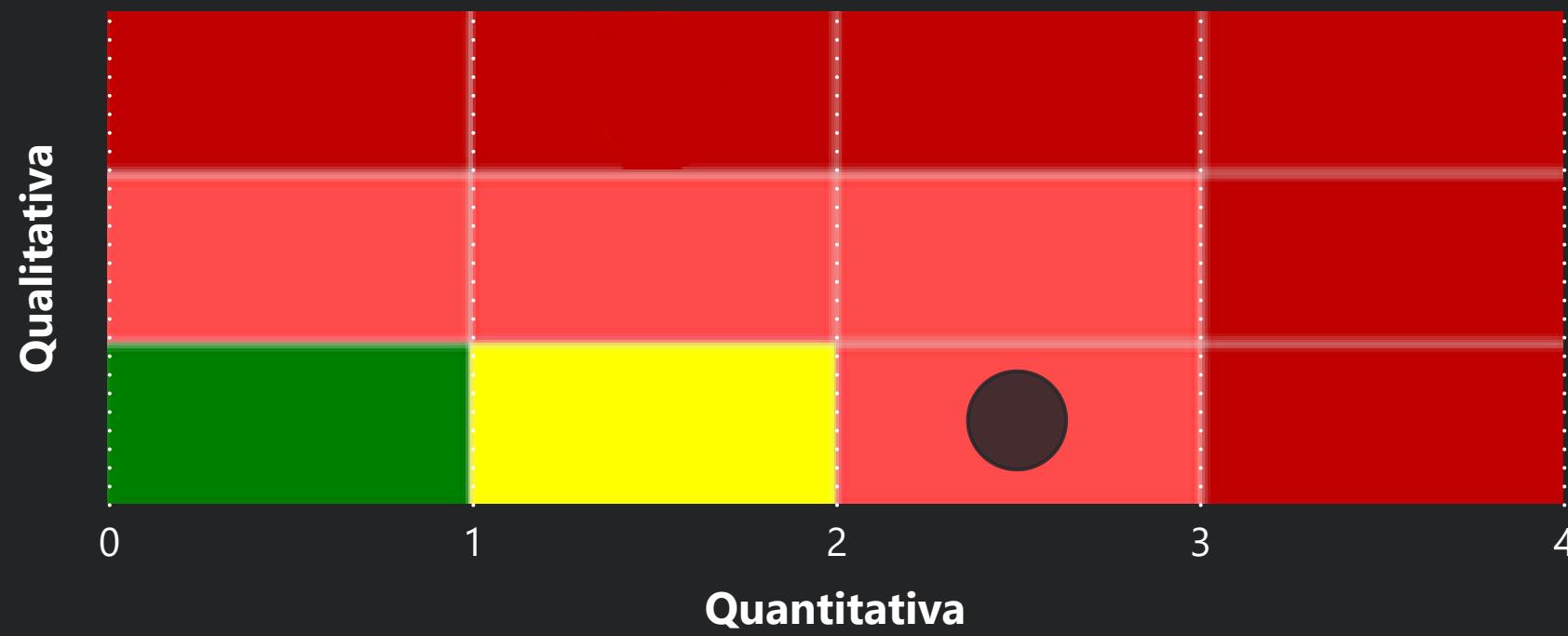
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



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

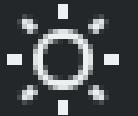
Classificação Quantitativa: Alto

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

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

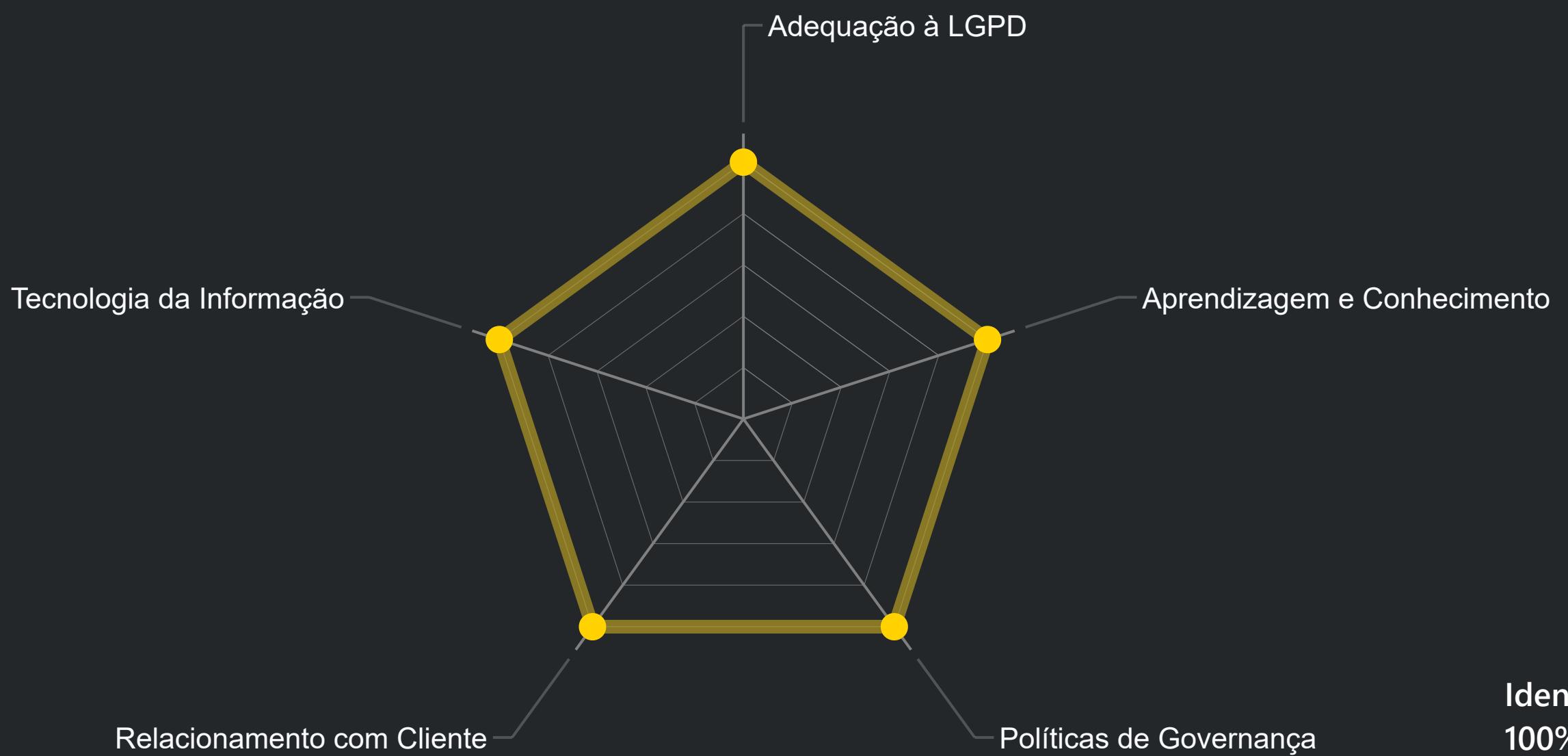
Identificamos que o processo de Tecnologia da Informação está 100% em conformidade.

Identificamos que o processo de Adequação à LGPD 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.

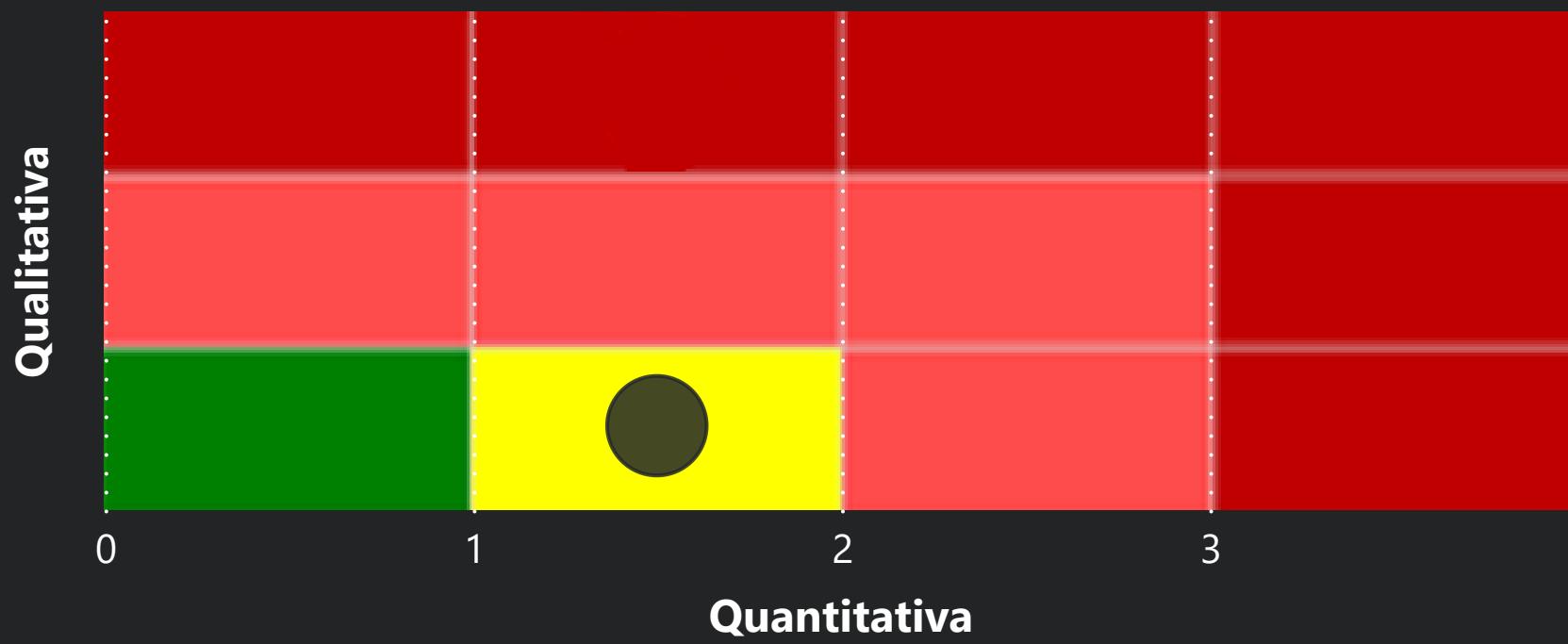


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024

▼

Classificação



Processos TJ

10

Processos TRF, STJ, STF

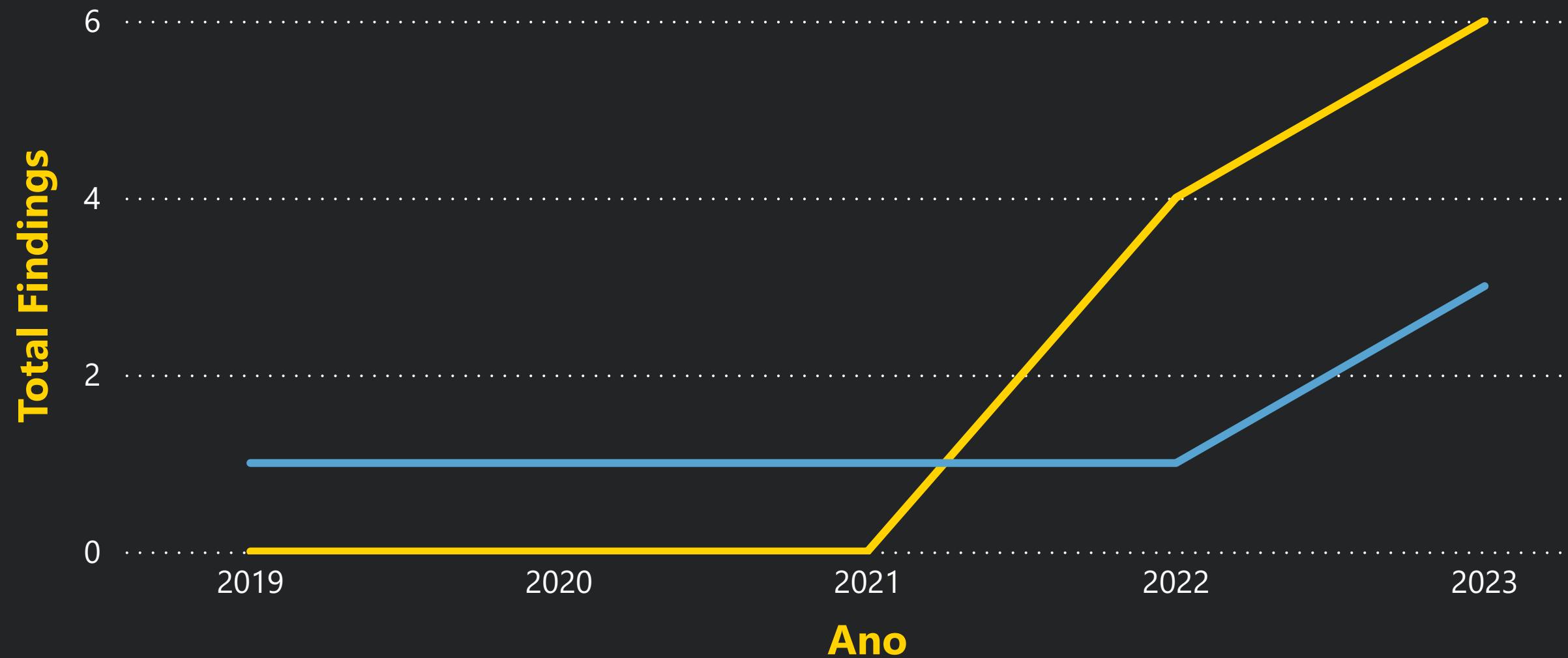
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

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	Pontuação Final
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.

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.



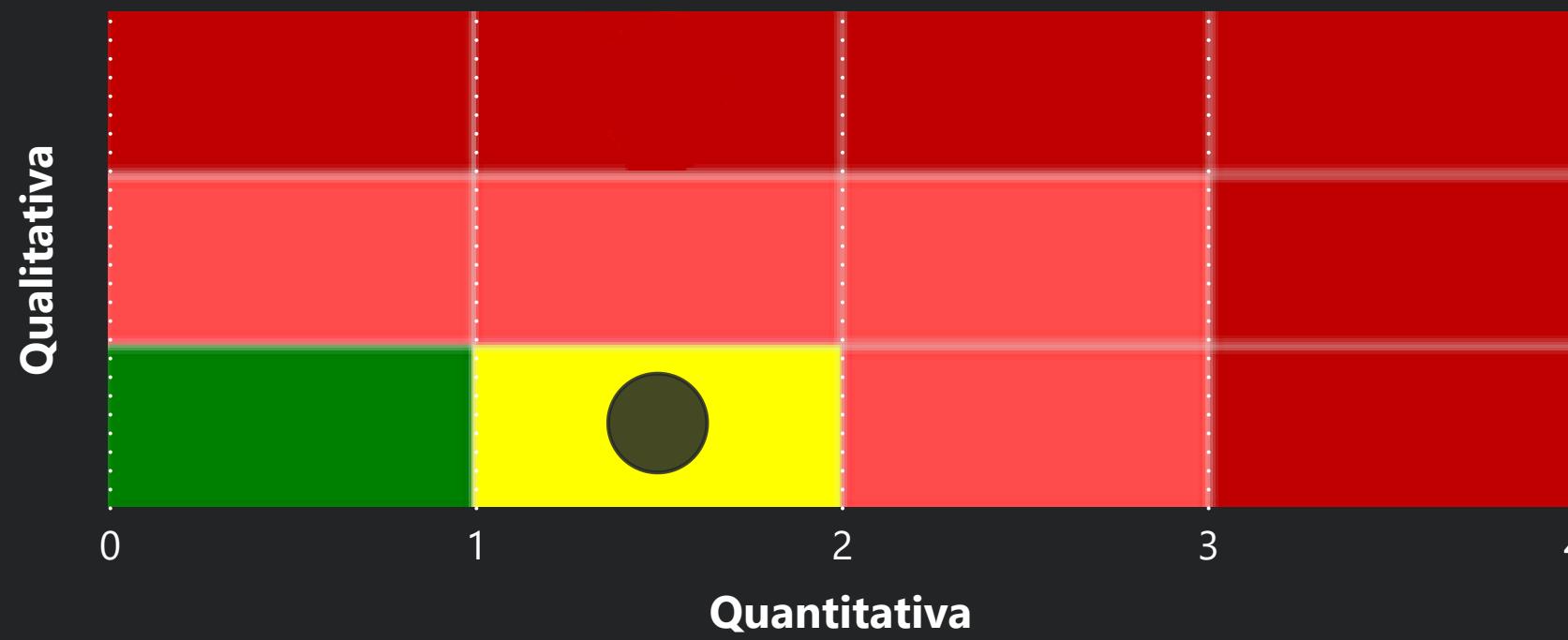
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



Processos TJ

14

Processos TRF,
STJ, STF

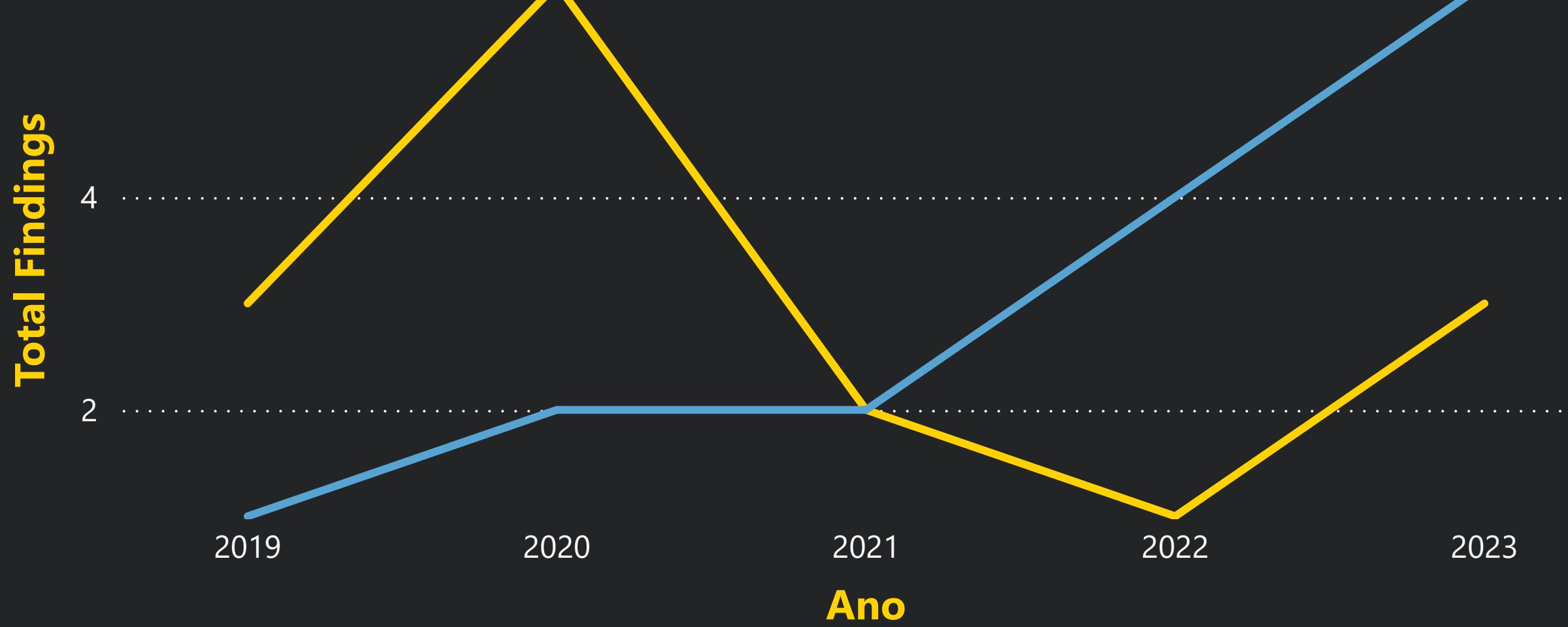
1

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

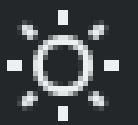
Classificação Quantitativa: Moderado

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	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Não possui Inventário de tratamento de dados
Aprendizagem e Conhecimento	2	Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Políticas de Governança	2	Não possui procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Relacionamento com Cliente	3	Não solicita aos subs/parceiros assinatura de termo declarando conformidade com a LGPD
Tecnologia da Informação	3	Não possui processos estabelecidos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente a todos os seus direitos.

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.

Adequação à LGPD
 Aprendizagem e Conhecimento
 Políticas de Governança
 Relacionamento com Cliente
 Tecnologia da Informação

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 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 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.

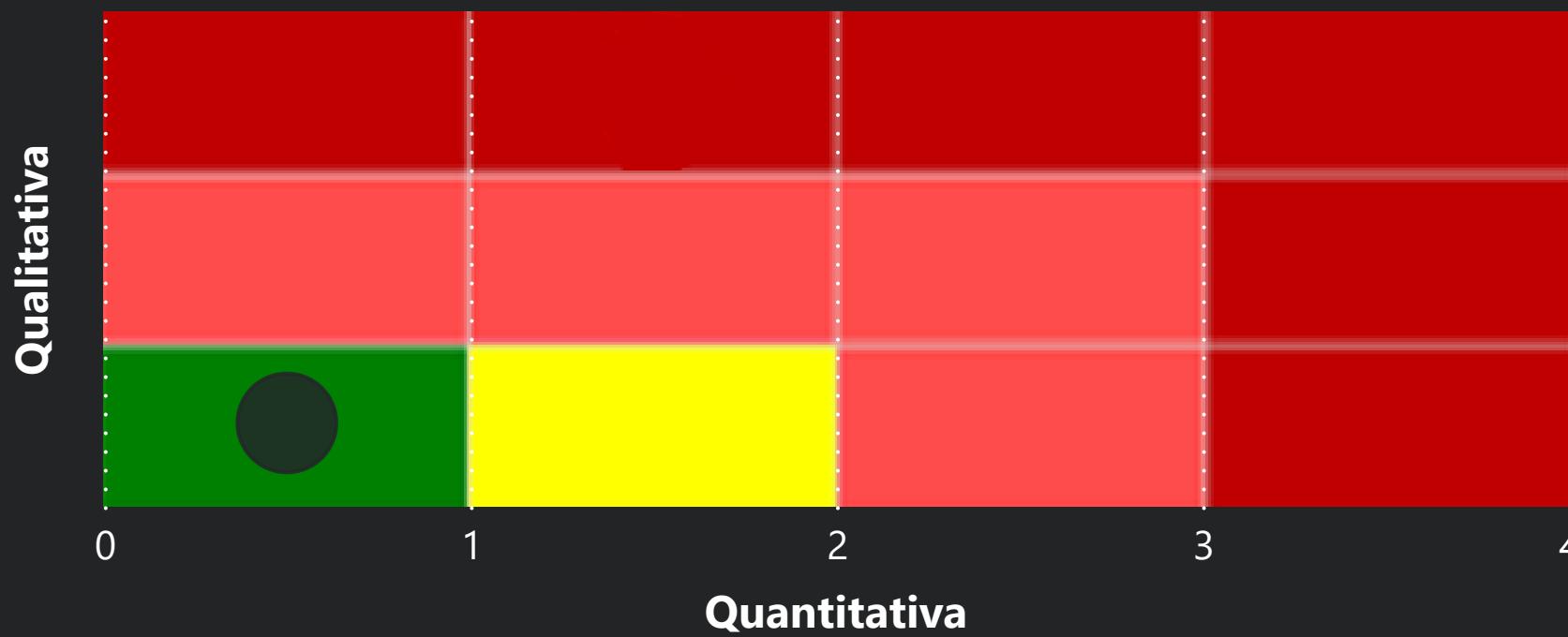
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



Processos TJ

10

Processos TRF,
STJ, STF

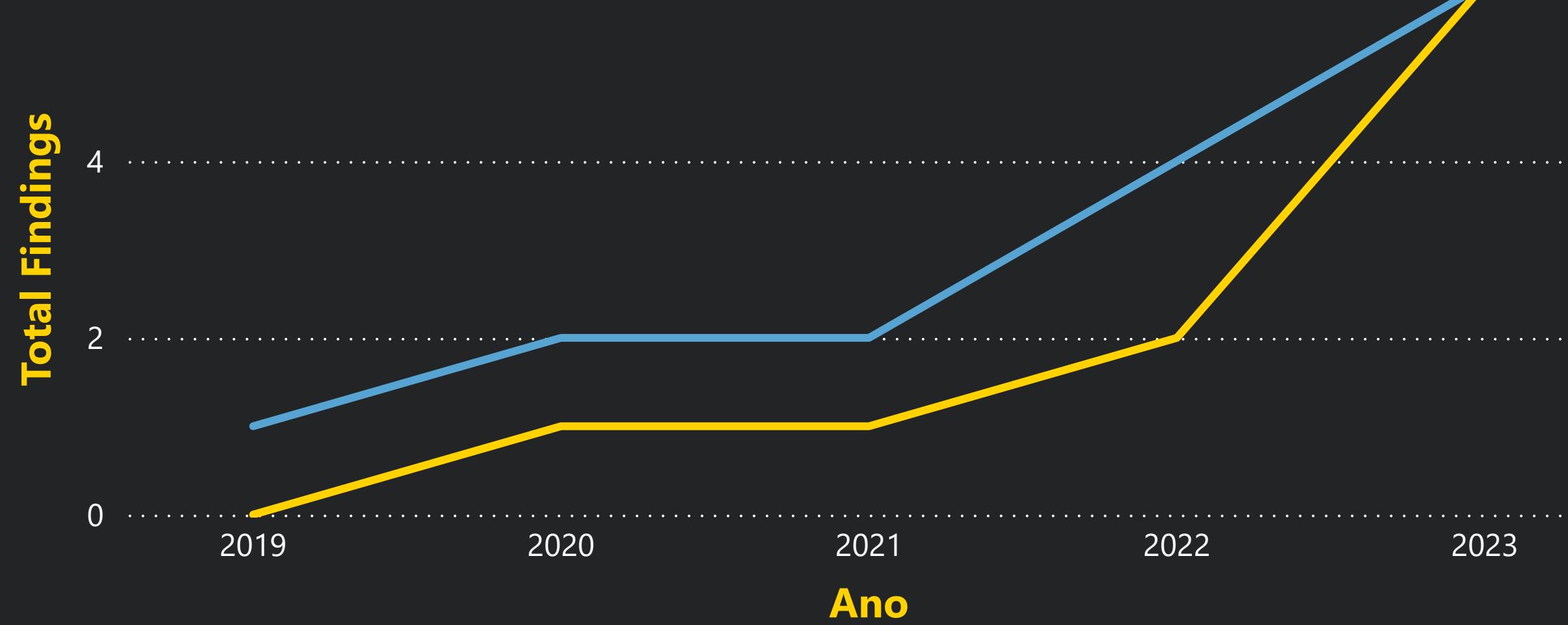
0

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



● 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.

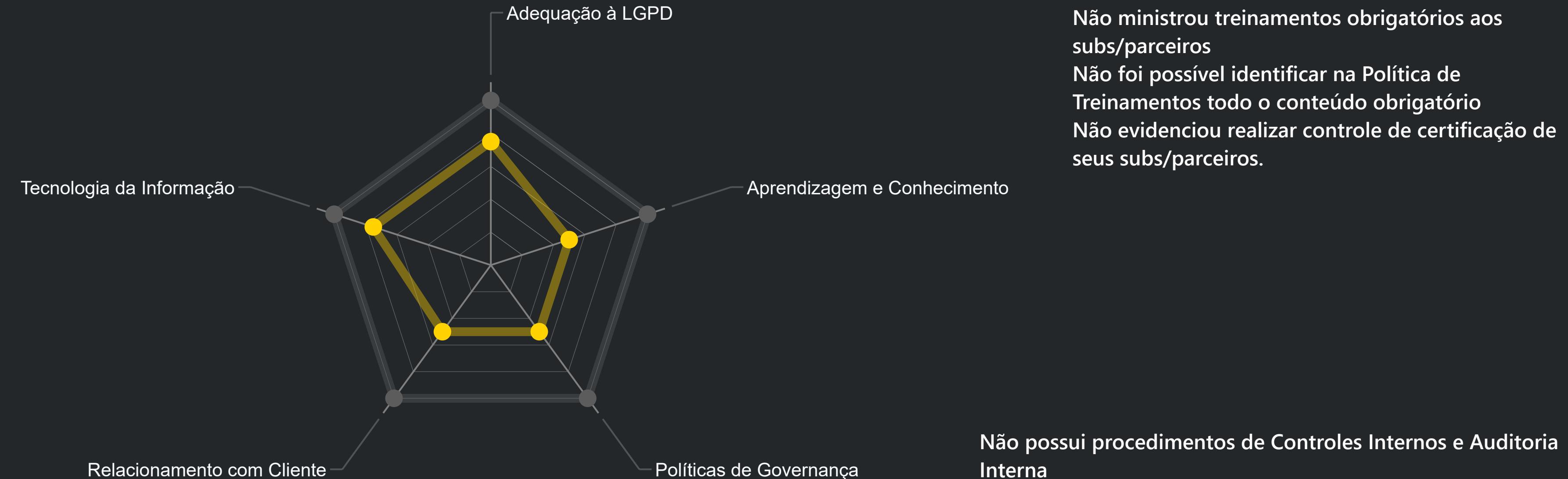
Classificação Qualitativa: Baixo

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



Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	3	Não possui Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Aprendizagem e Conhecimento	2	Não possui controle completo que garante que o tratamento dos dados pessoais está limitado às finalidades específicas
Políticas de Governança	2	Não foi possível identificar a identidade do DPO no website.
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/partceiros
 Não foi possível identificar a divulgação dos scripts e não possui todo o conteúdo mínimo
 Não possui simulação e não compartilha roteiros operacionais.

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

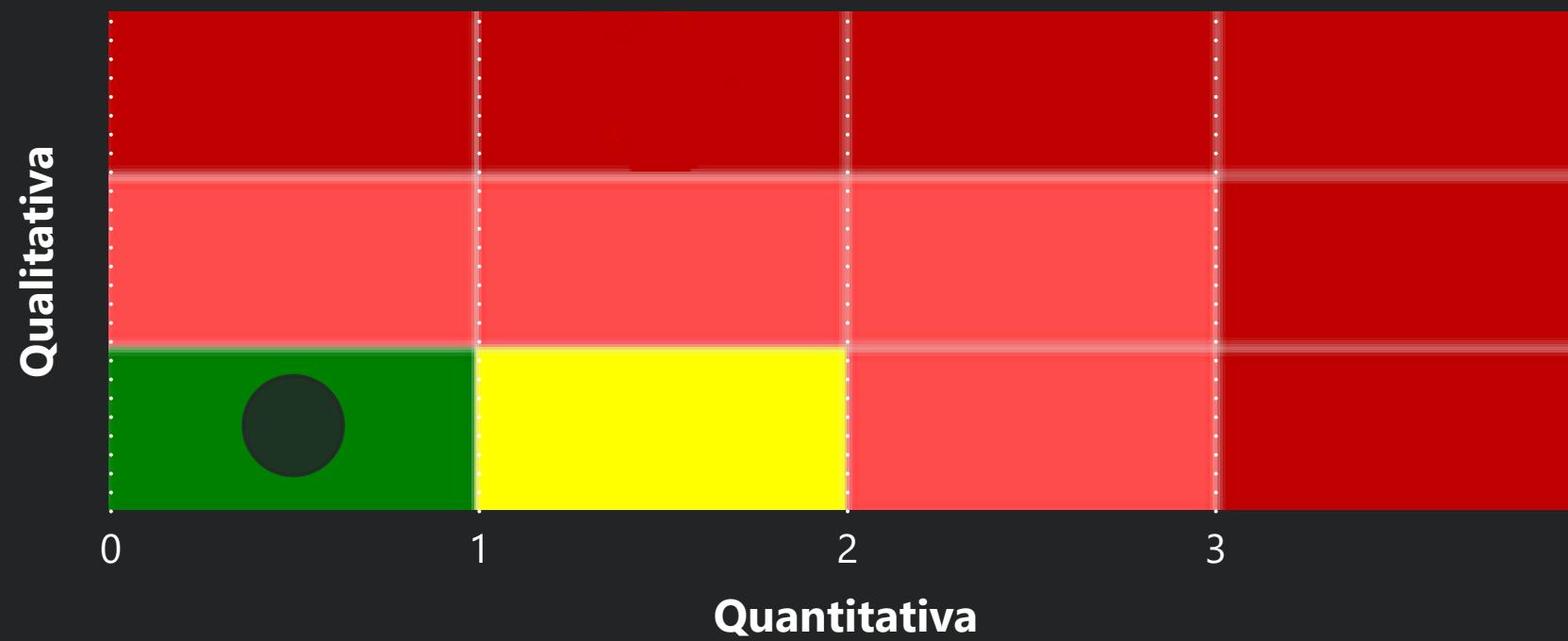
Não possui procedimentos de Controles Internos e Auditoria Interna
 Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/partceiros
 Não possui Manual de Fraude.

Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024

▼

Classificação



Processos TJ

5

Processos TRF,
STJ, STF

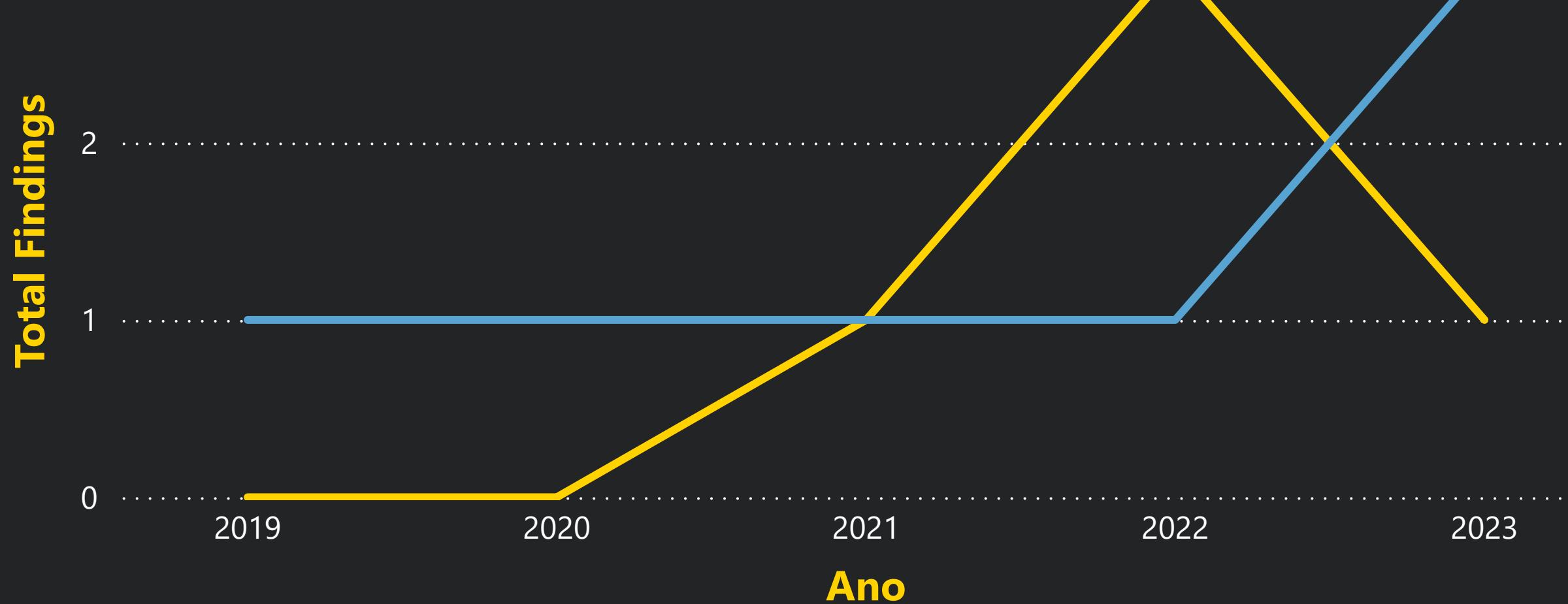
0

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

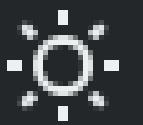
Classificação Quantitativa: Baixo

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	Pontuação Final
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.

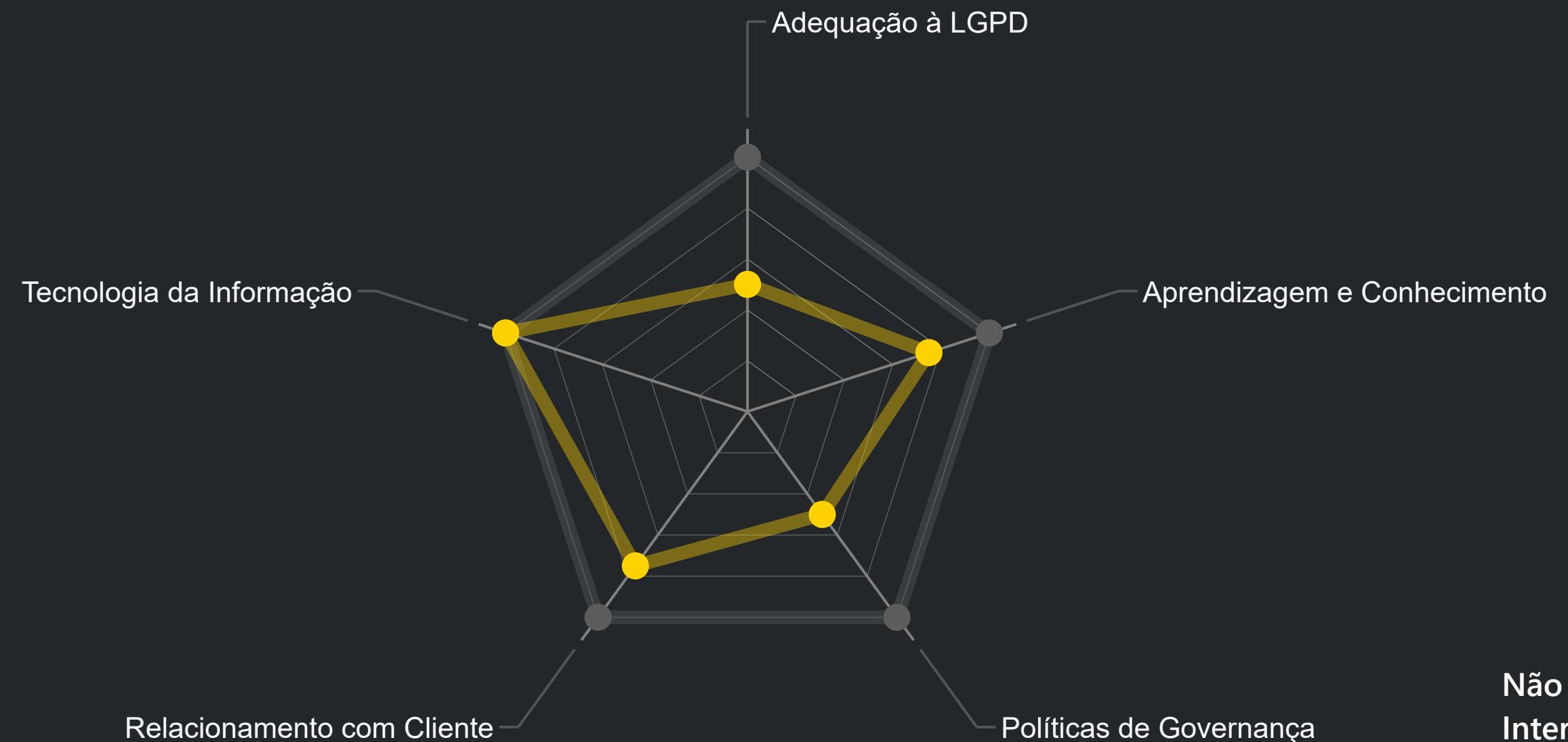
82%
Parcialmente conforme

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.

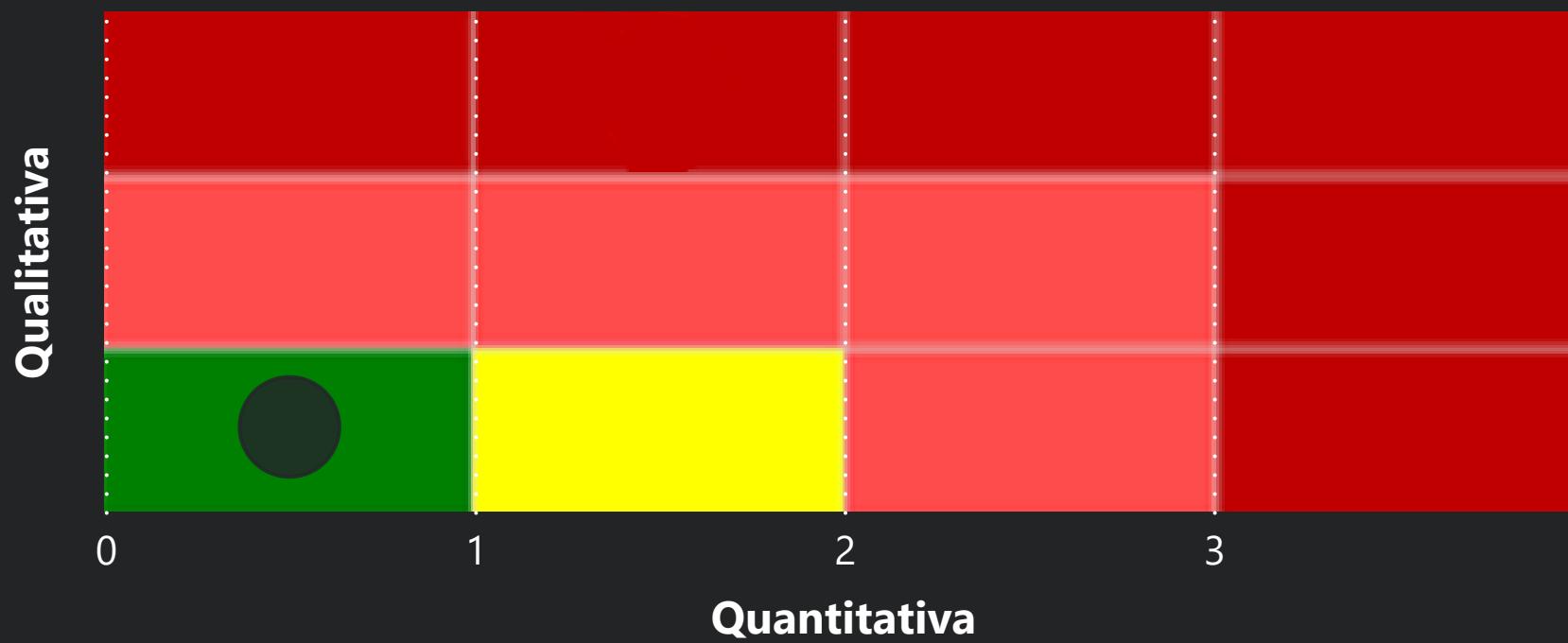


Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024

▼

Classificação



Processos TJ

1

Processos TRF, STJ, STF

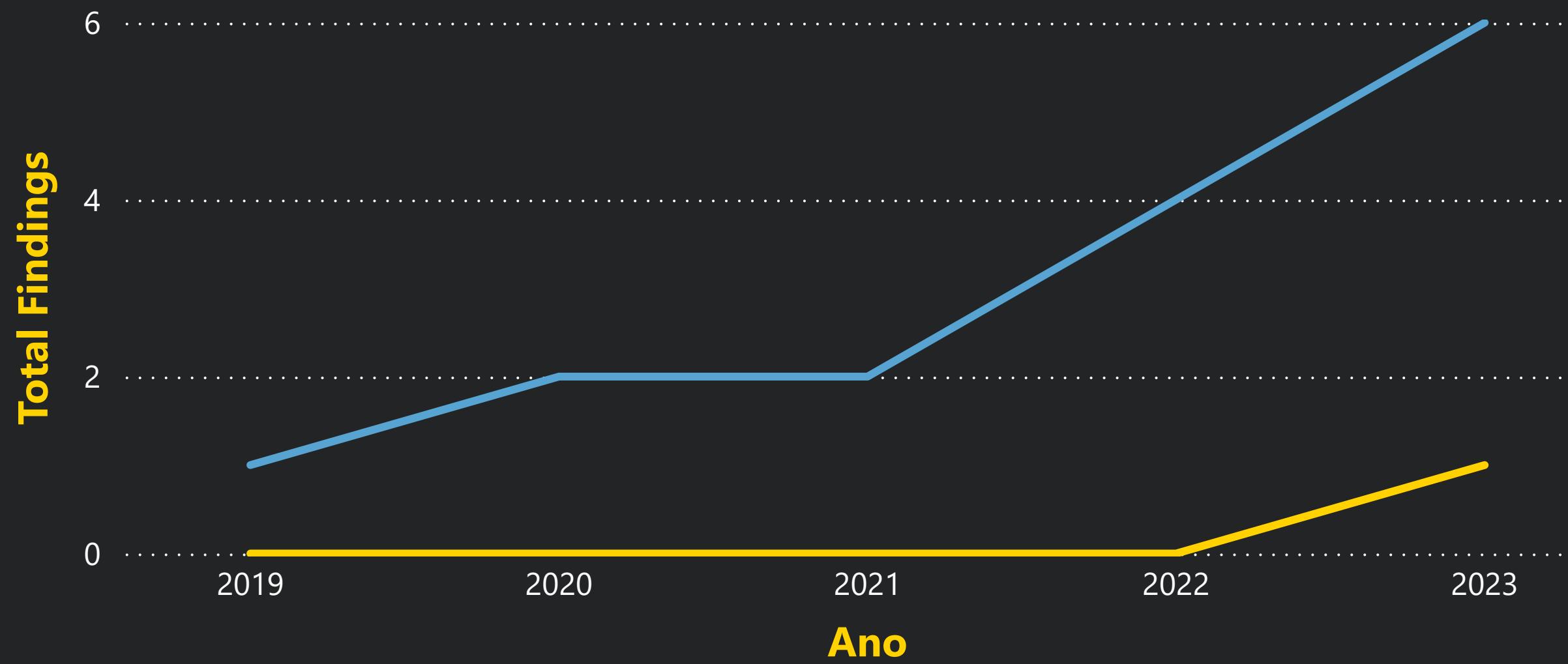
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

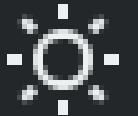
Classificação Quantitativa: Baixo

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

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

98%

Em conformidade

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

Adequação à LGPD

Tecnologia da Informação

Aprendizagem e Conhecimento

Políticas de Governança

Relacionamento com Cliente

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

Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/partceiros.

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

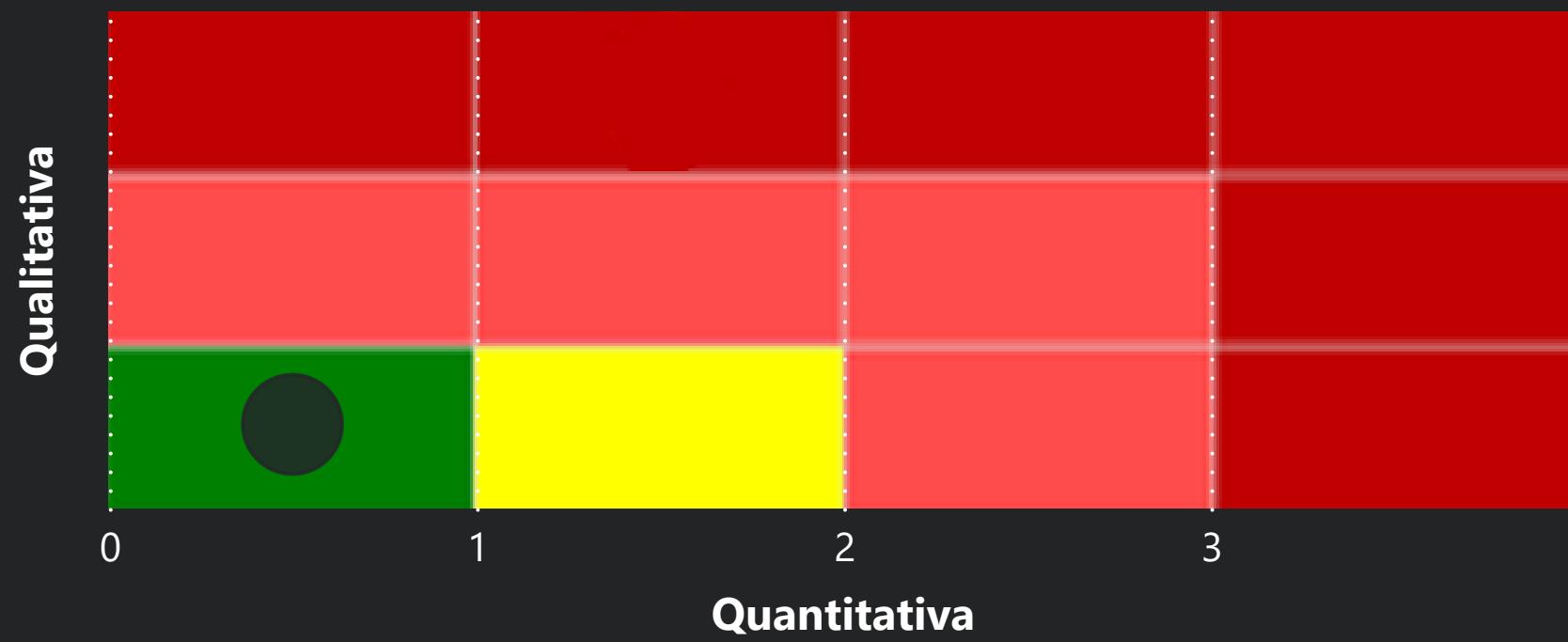


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024



Classificação



Processos TJ

0

Processos TRF, STJ, STF

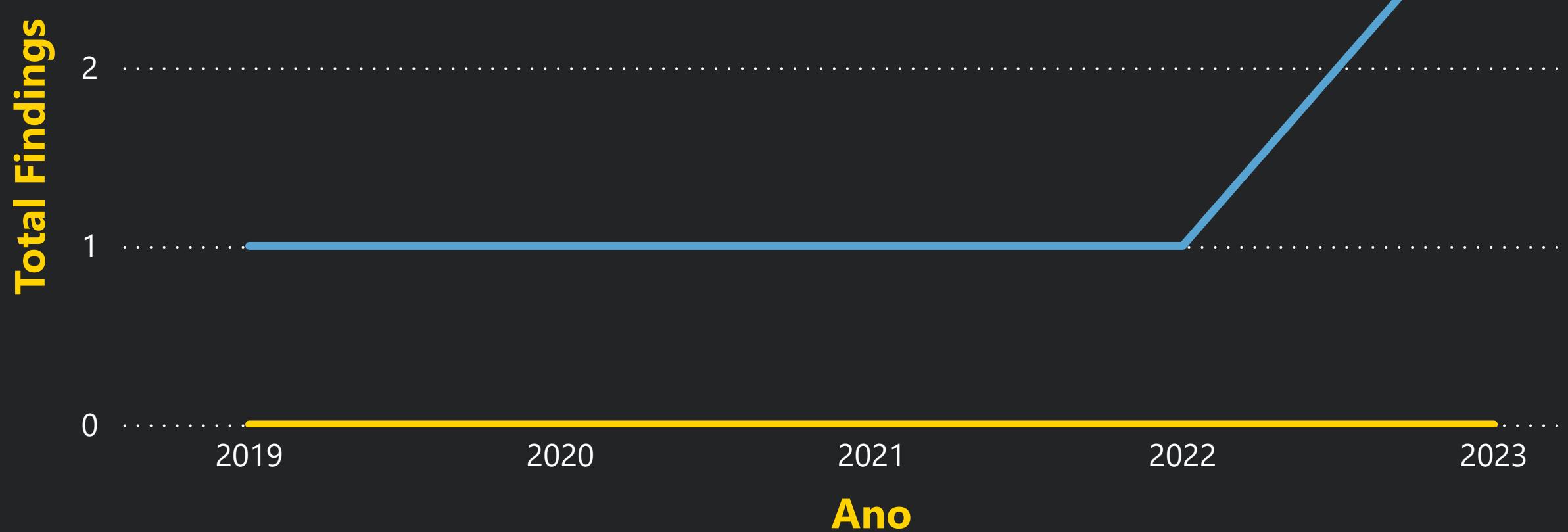
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

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)

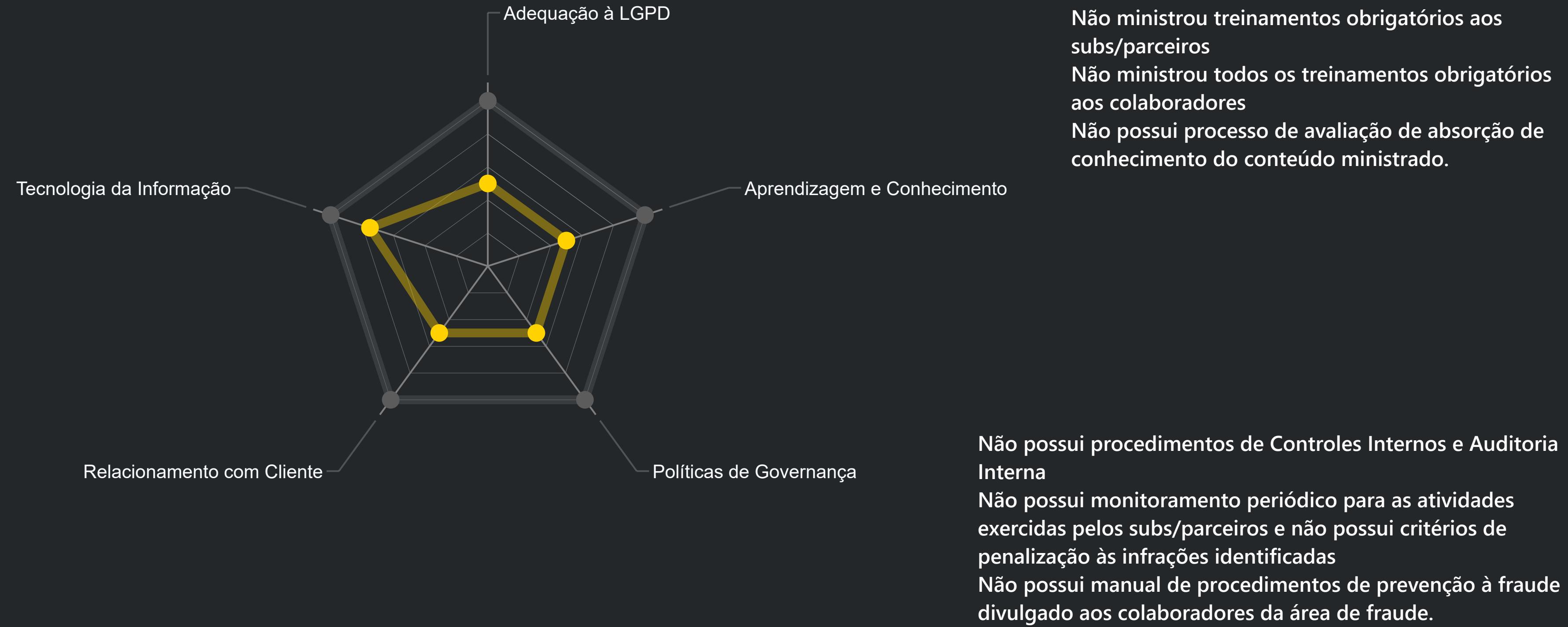


Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	
Aprendizagem e Conhecimento	2	
Políticas de Governança	2	
Relacionamento com Cliente	2	
Tecnologia da Informação	3	

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.

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 foi possível identificar o repasse da base de clientes cadastrados no Não me Perturbe aos subs/partneiros
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/partneiros
Não possui indicadores de qualidade do atendimento
Não possui o procedimento para acompanhamento do status das propostas de portabilidade.



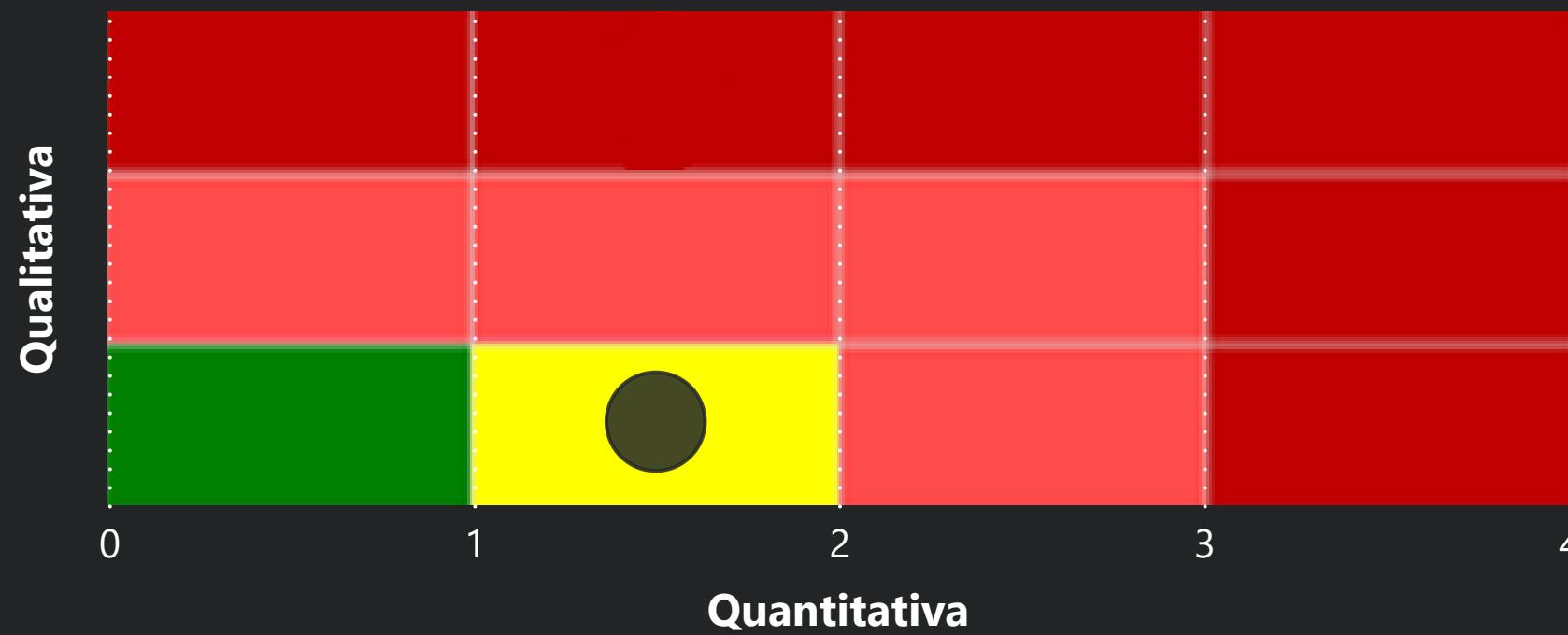


Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024



Classificação



Processos TJ

14

Processos TRF,
STJ, STF

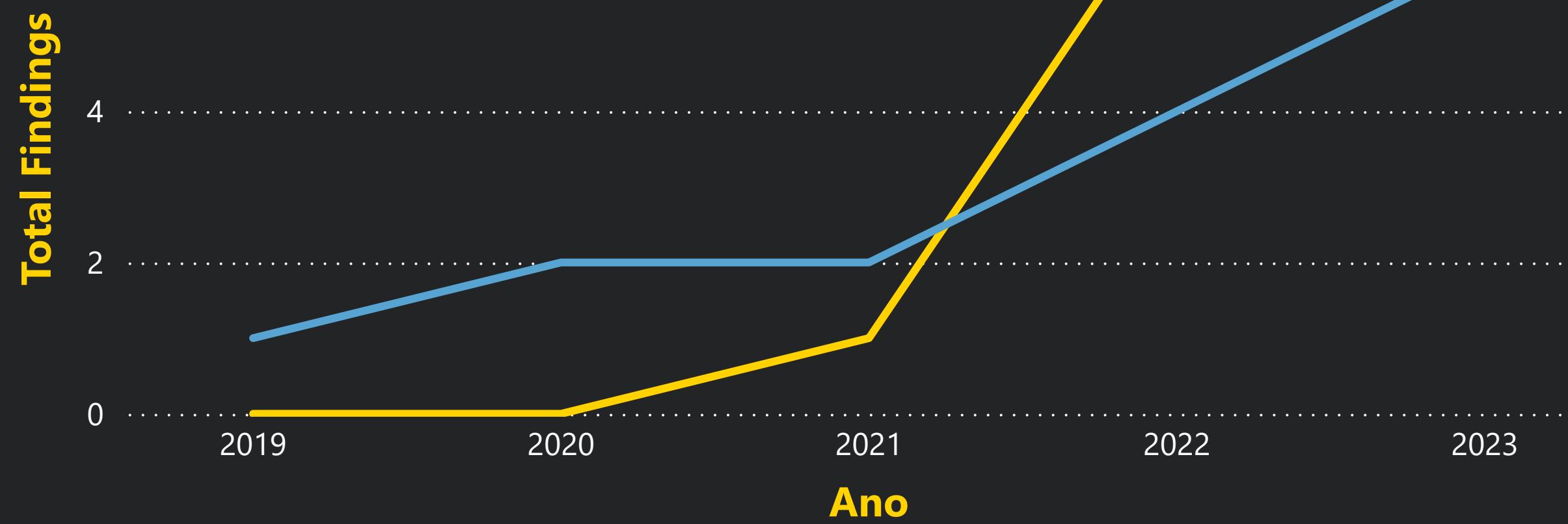
1

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1	Não possui Inventário de Tratamento de Dados e Relatório de Impacto de Proteção de Dados
Aprendizagem e Conhecimento	4	Não possui controle para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Políticas de Governança	3	Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais referente aos seus direitos
Relacionamento com Cliente	4	Não possui procedimento de avaliação na contratação/compartilhamento/transmissão de dados no exterior feita apenas em países aprovados pela LGPD e GDPR.
Tecnologia da Informação	2	Em atenção

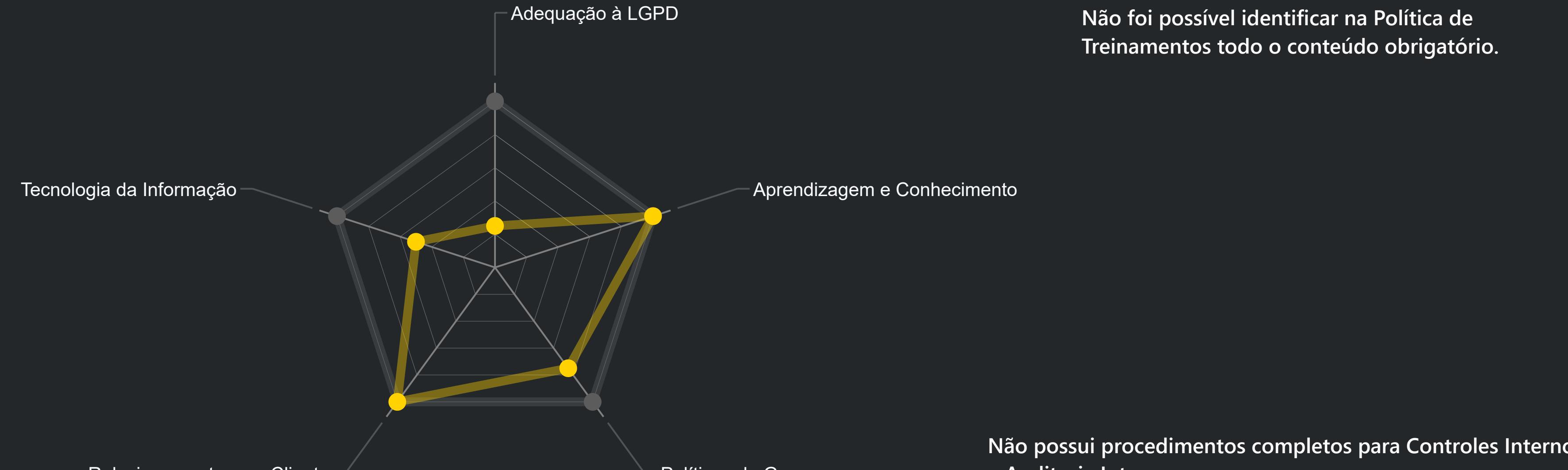
Não foi possível identificar controles que contemplam os processos de TI e trilhas de auditoria habilitada

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/partneiros

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/partneiros

Não possui controle para acompanhamento de vigência e atualização de políticas e manuais de procedimento.

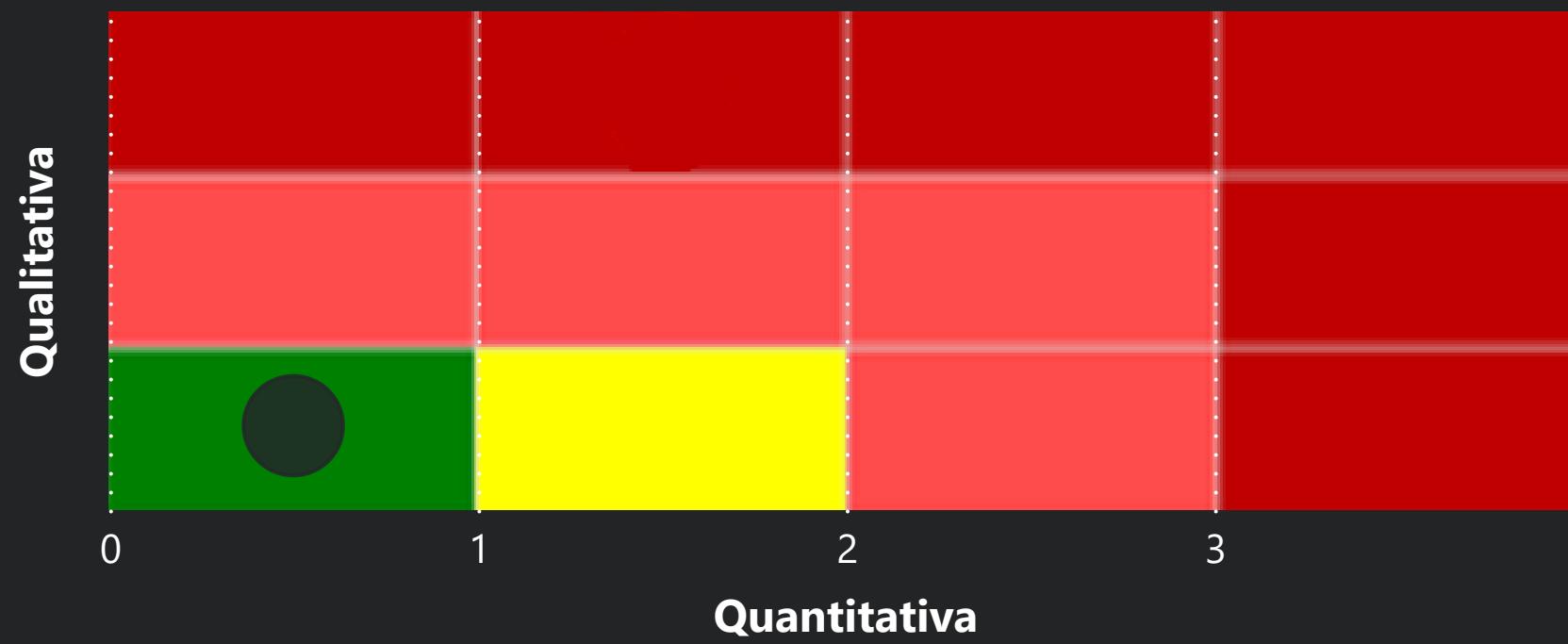


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024



Classificação



Processos TJ

0

Processos TRF, STJ, STF

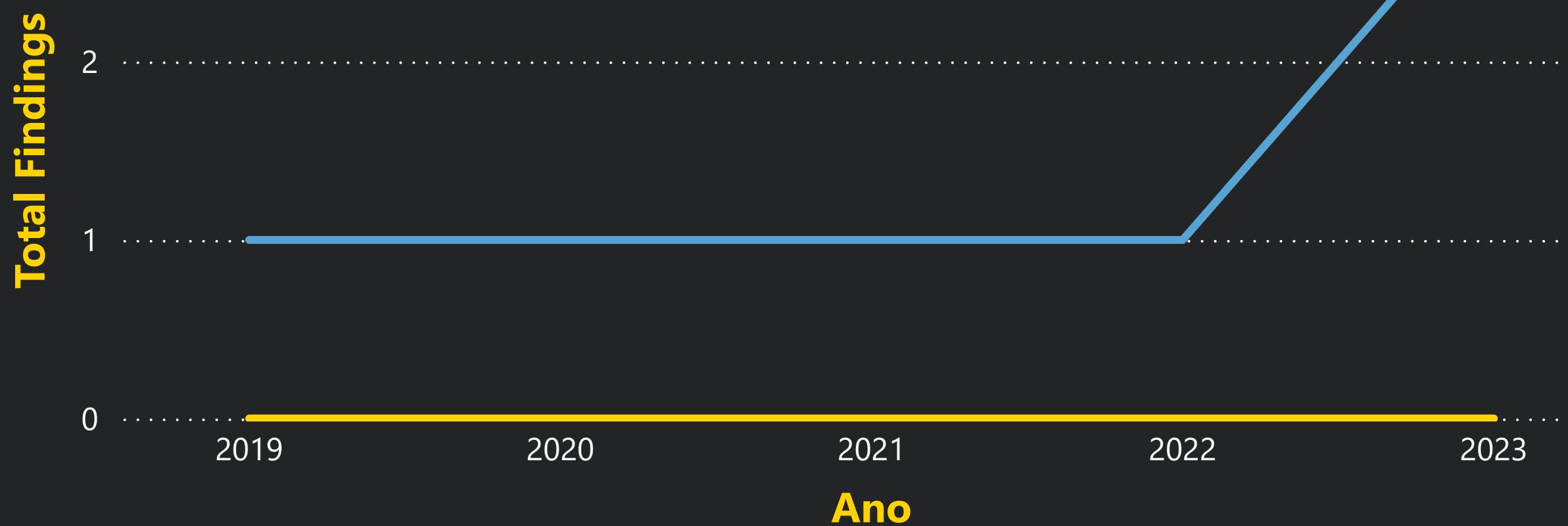
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

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)

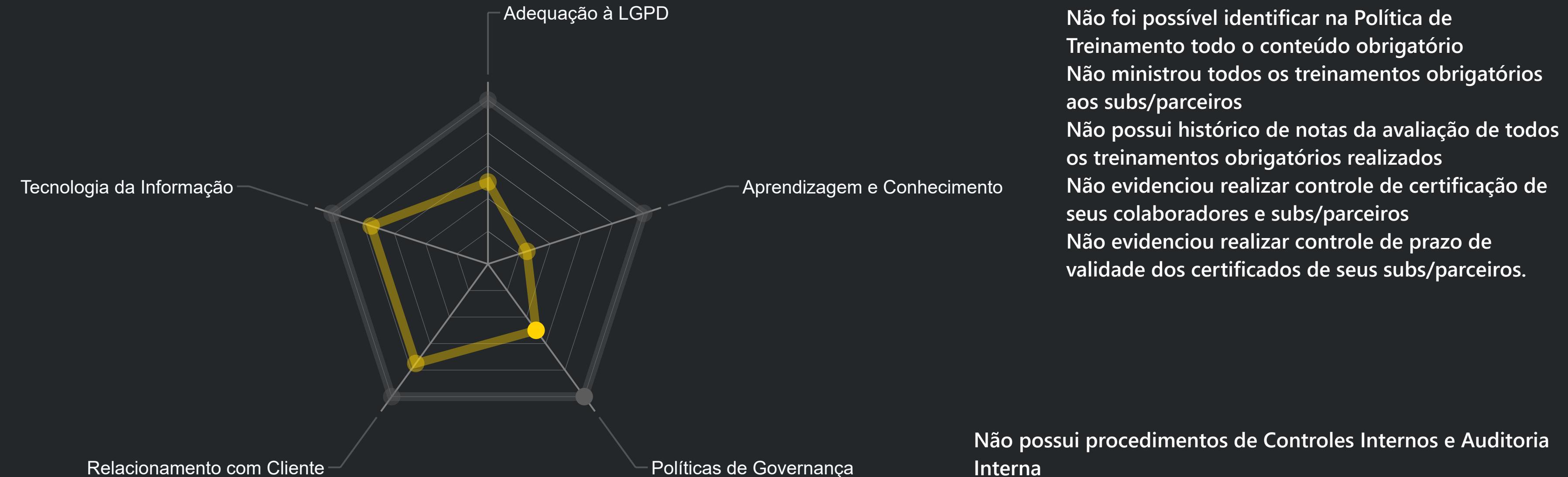


Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	
Aprendizagem e Conhecimento	1	
Políticas de Governança	2	
Relacionamento com Cliente	3	
Tecnologia da Informação	3	
		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 monitora a atualização das bases de prospecção dos subs/partneiros com base na lista do Não me Perturbe
 Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
 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 foi possível identificar na Política de Treinamento todo o conteúdo obrigatório
 Não ministrou todos os treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros
 Não possui histórico de notas da avaliação de todos os treinamentos obrigatórios realizados
 Não evidenciou realizar controle de certificação de seus colaboradores e subs/partneiros
 Não evidenciou realizar controle de prazo de validade dos certificados de seus subs/partneiros.

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

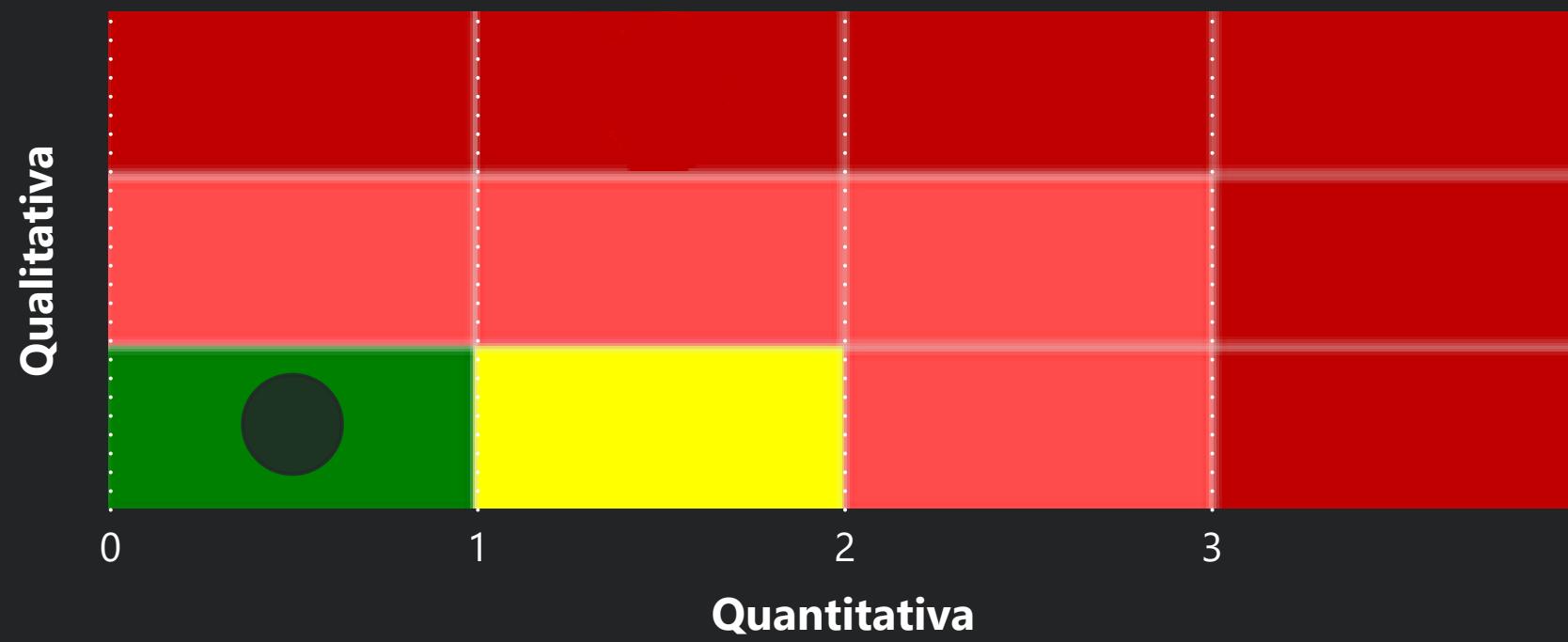


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024



Classificação



Processos TJ

6

Processos TRF, STJ, STF

0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

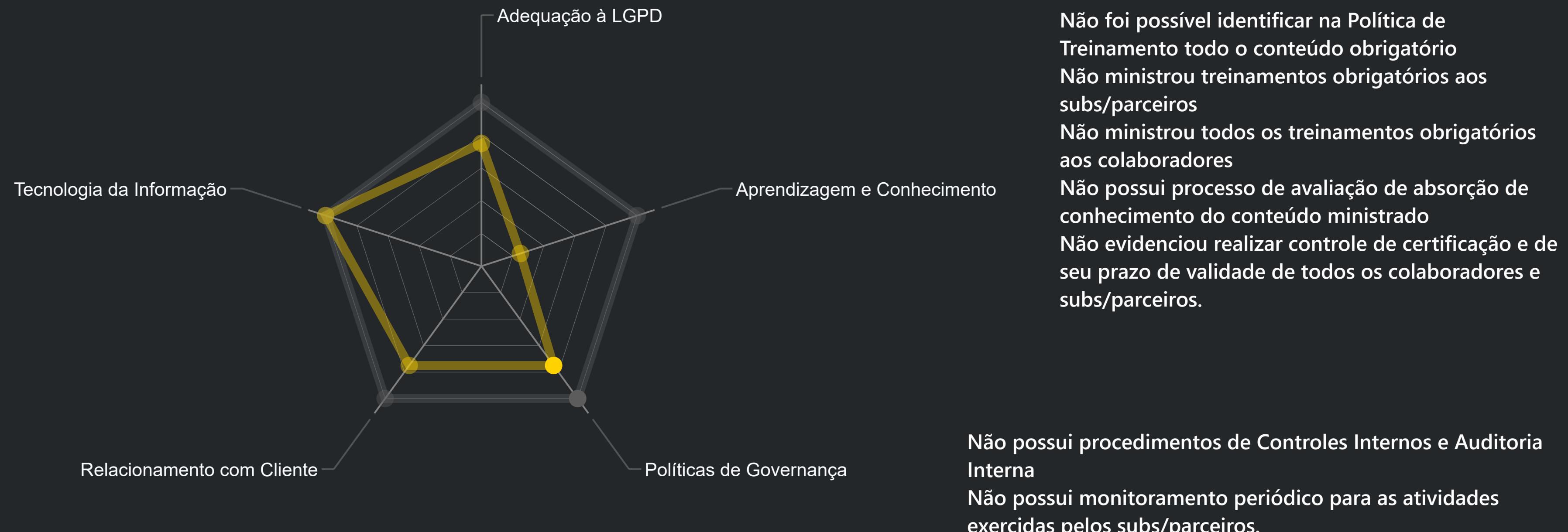
Classificação Qualitativa: Baixo

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



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

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



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.

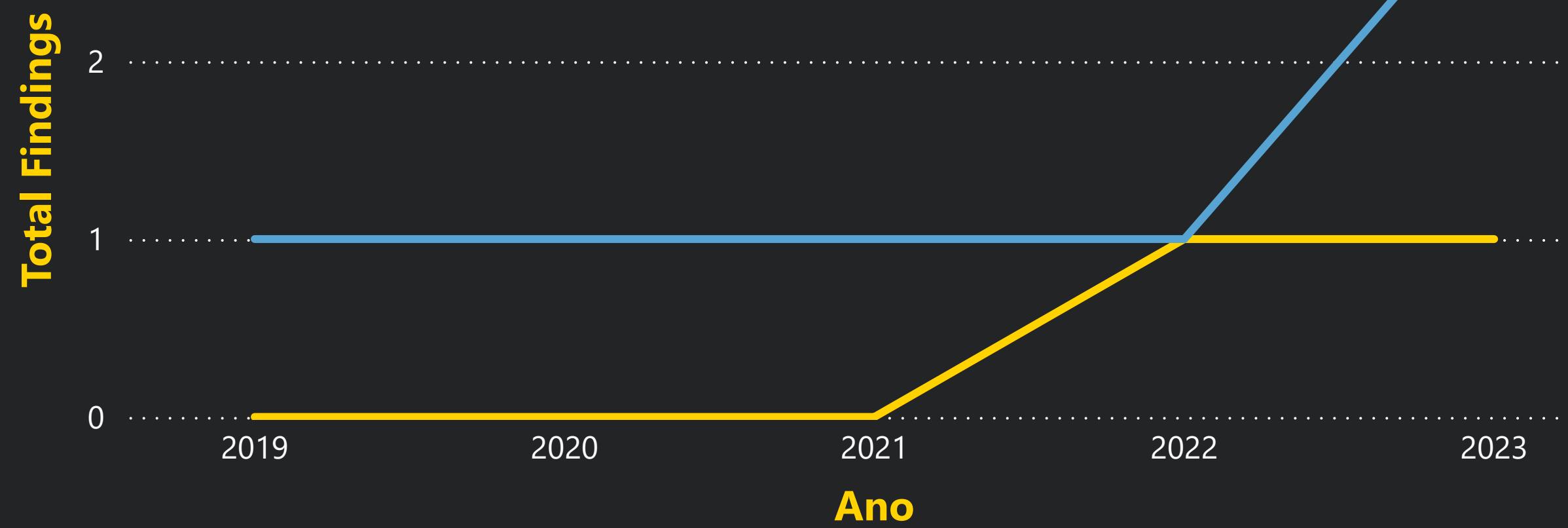
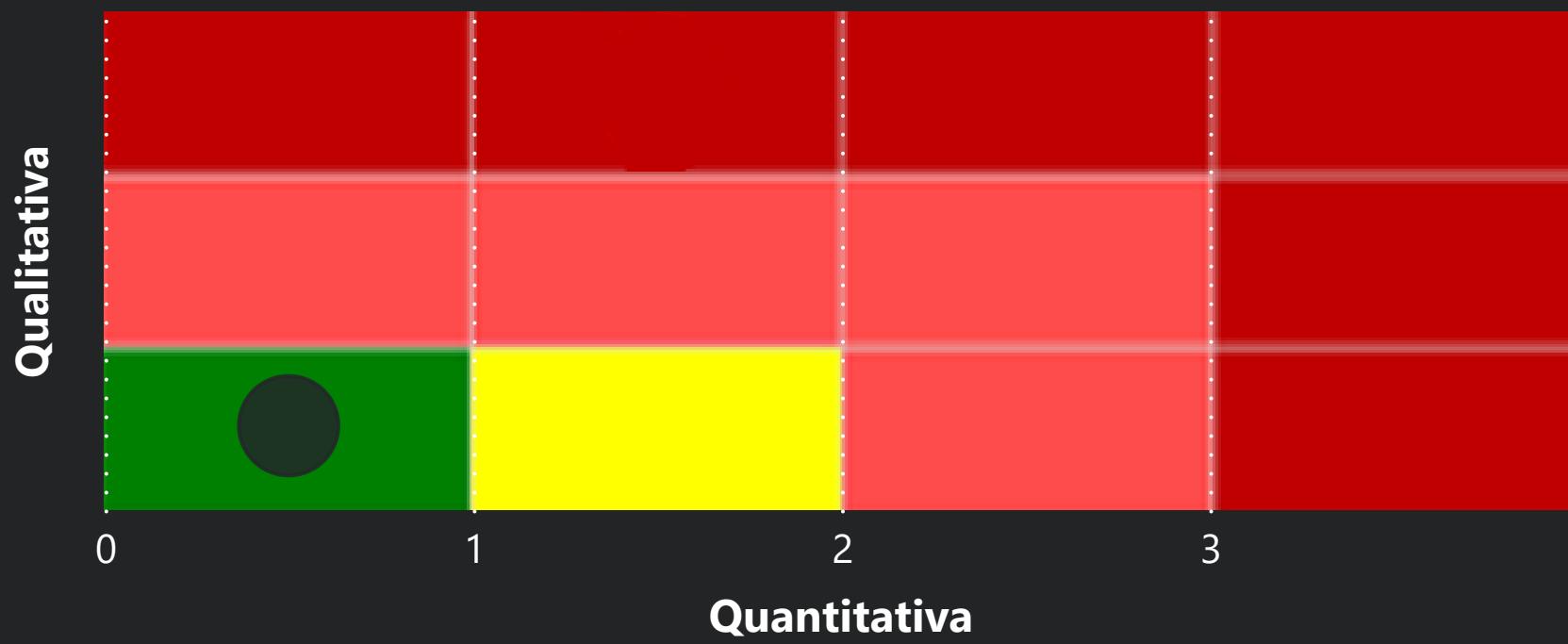
Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



Classificação



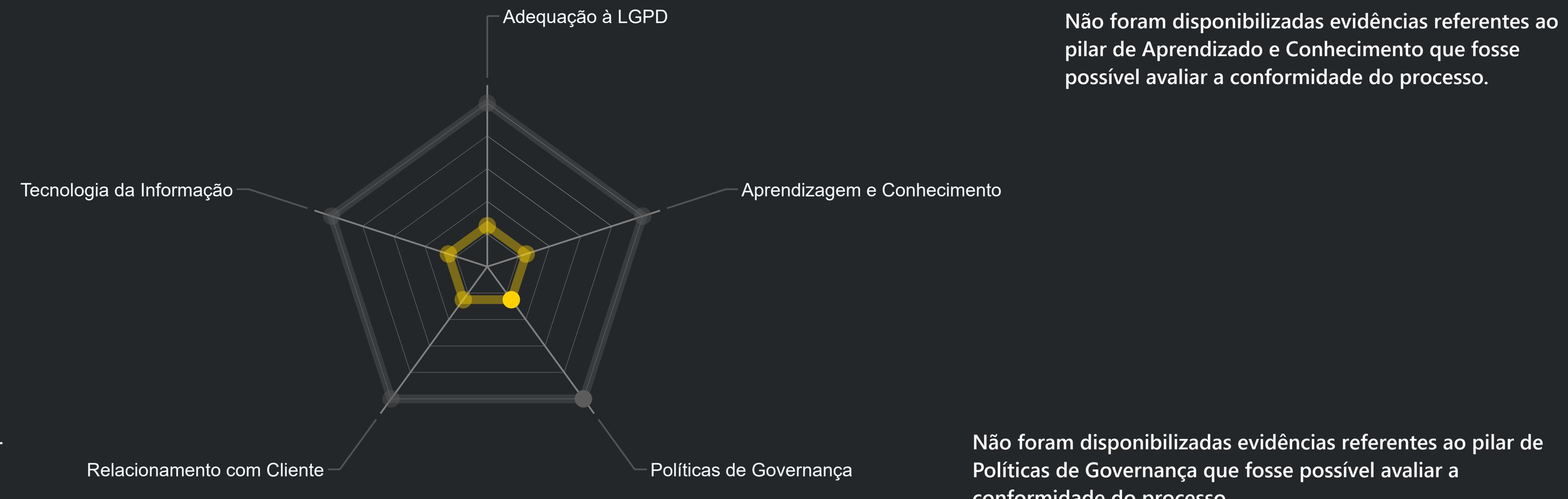
● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

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

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Médio

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1	Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Adequação à LGPD que fosse possível avaliar a conformidade do processo.
Aprendizagem e Conhecimento	1	
Políticas de Governança	1	
Relacionamento com Cliente	1	
Tecnologia da Informação	1	

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



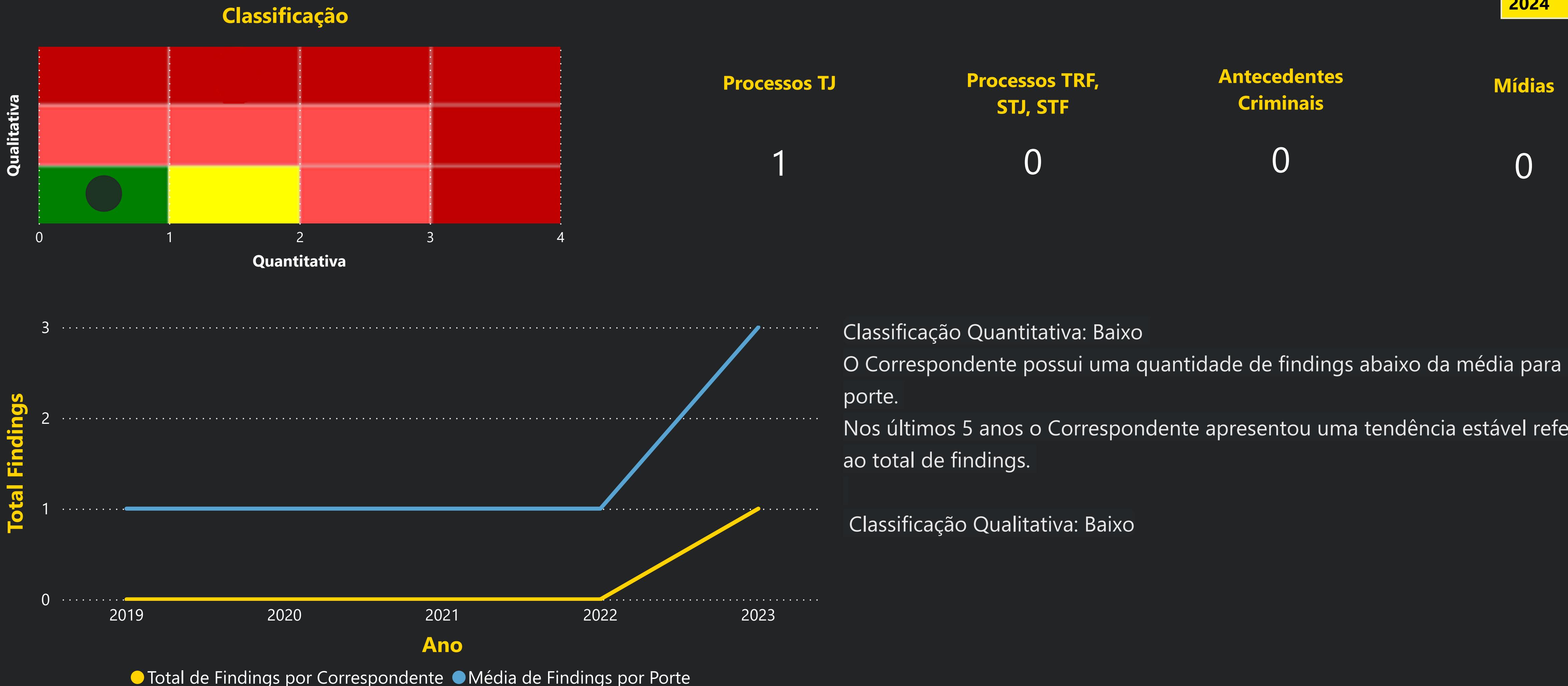
Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Relacionamento com o Cliente que fosse possível avaliar a conformidade do processo.

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

Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



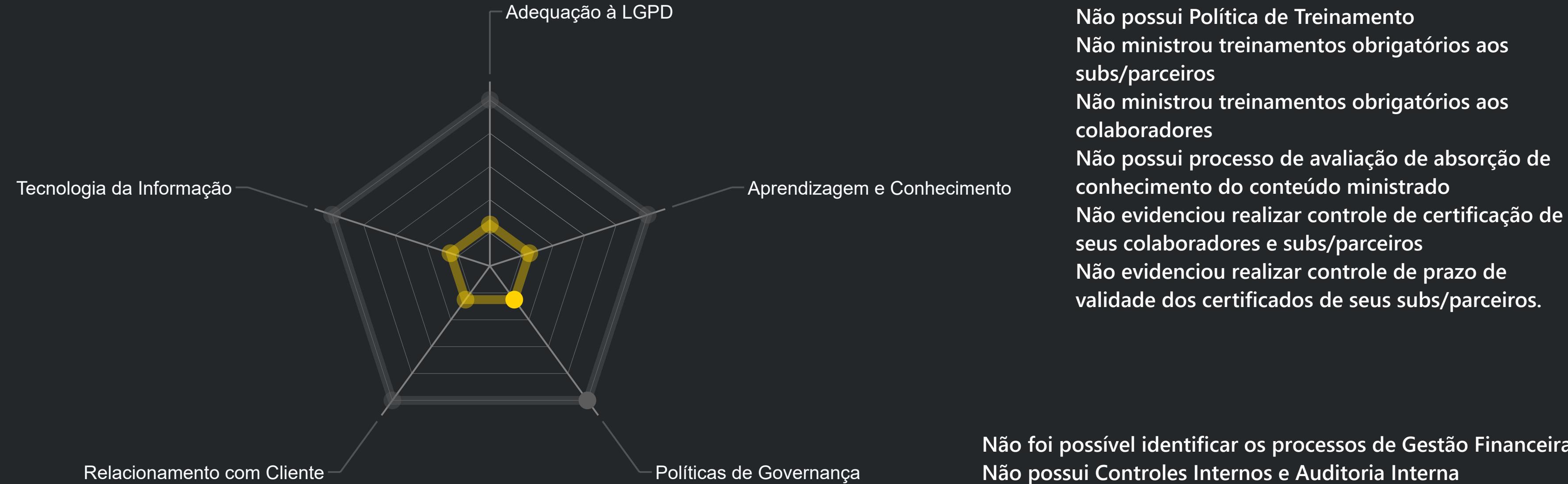
■ Total de Processos considerando os últimos 5 anos (2019 a 2023)



Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1	
Aprendizagem e Conhecimento	1	
Políticas de Governança	1	
Relacionamento com Cliente	1	
Tecnologia da Informação	1	
		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 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 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.

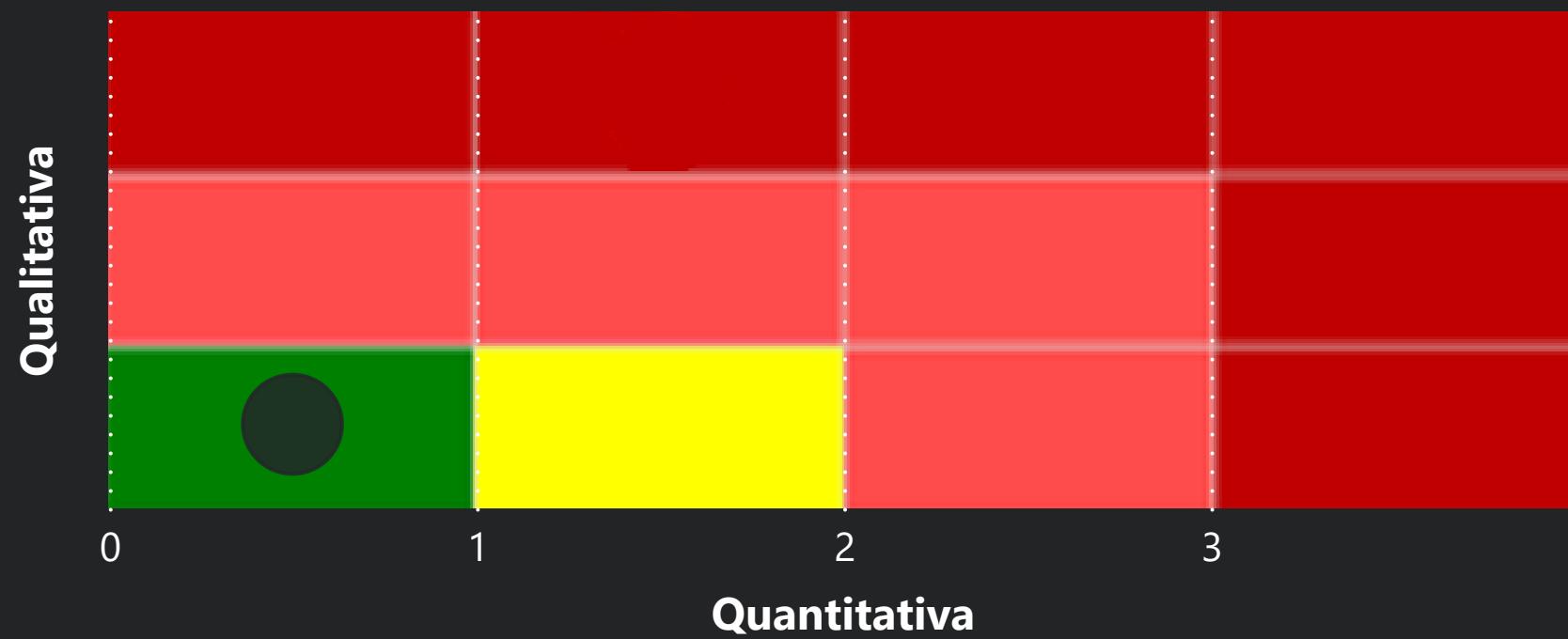
Correlação: Multibancos
Porte: Grande



2024



Classificação



Processos TJ

3

Processos TRF, STJ, STF

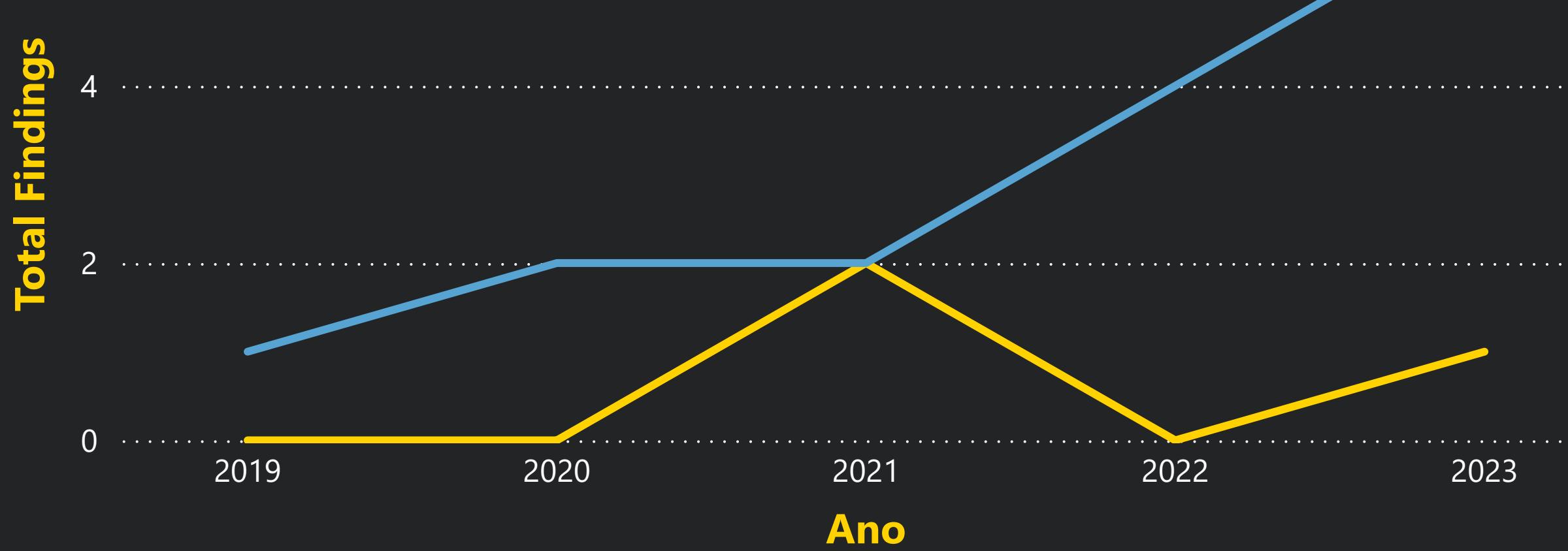
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



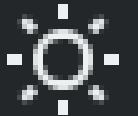
● Total de Findings por Correspondente ● Média de Findings por Porte

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

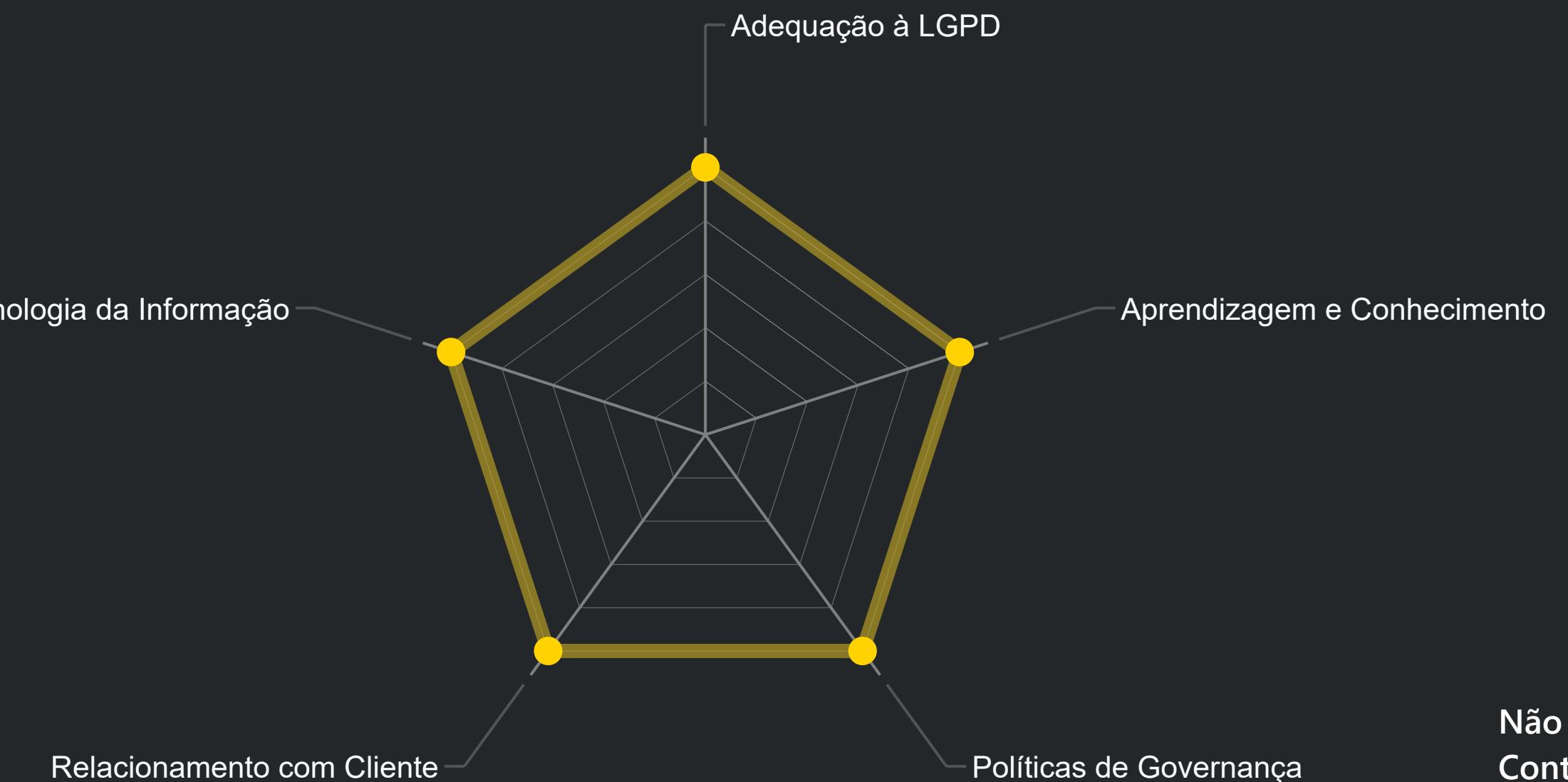
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	4
Políticas de Governança	4
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

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.

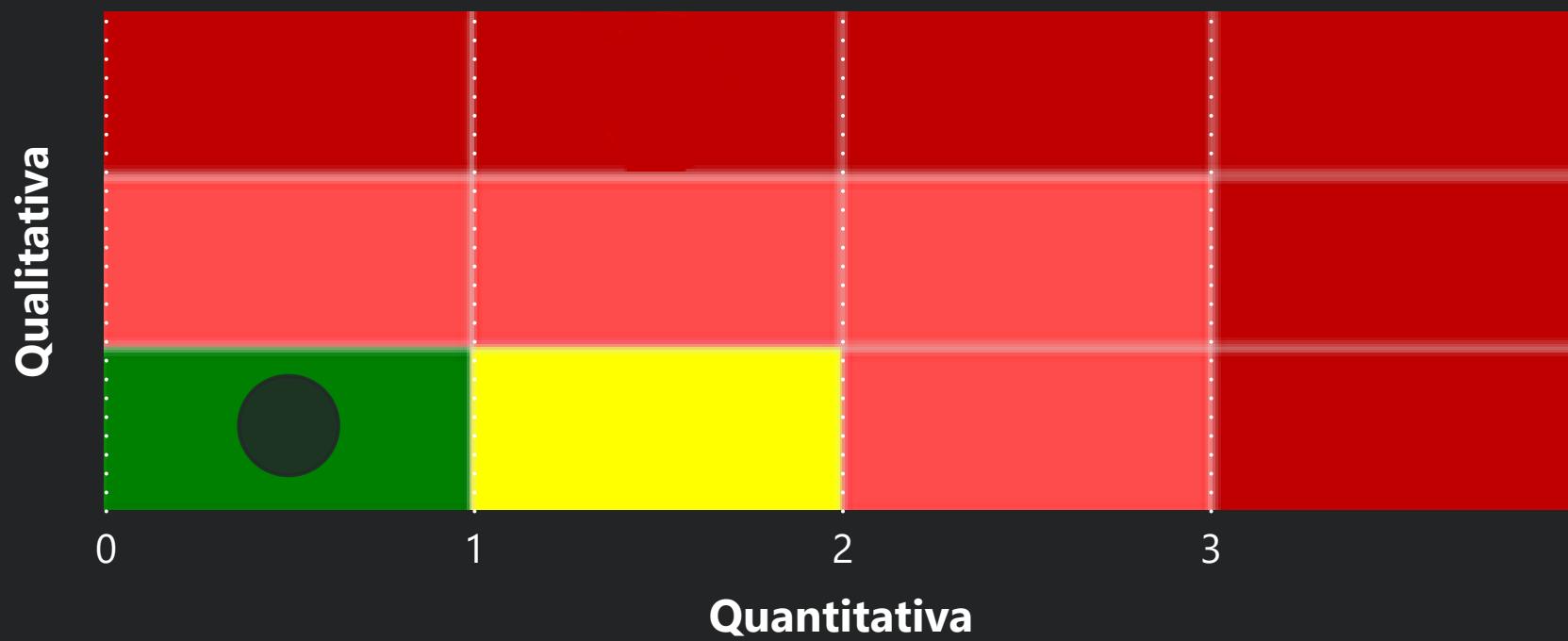
Não foi possível identificar os procedimentos completos para Controles Internos e Auditoria Interna.

Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024

▼

Classificação



Processos TJ

3

Processos TRF, STJ, STF

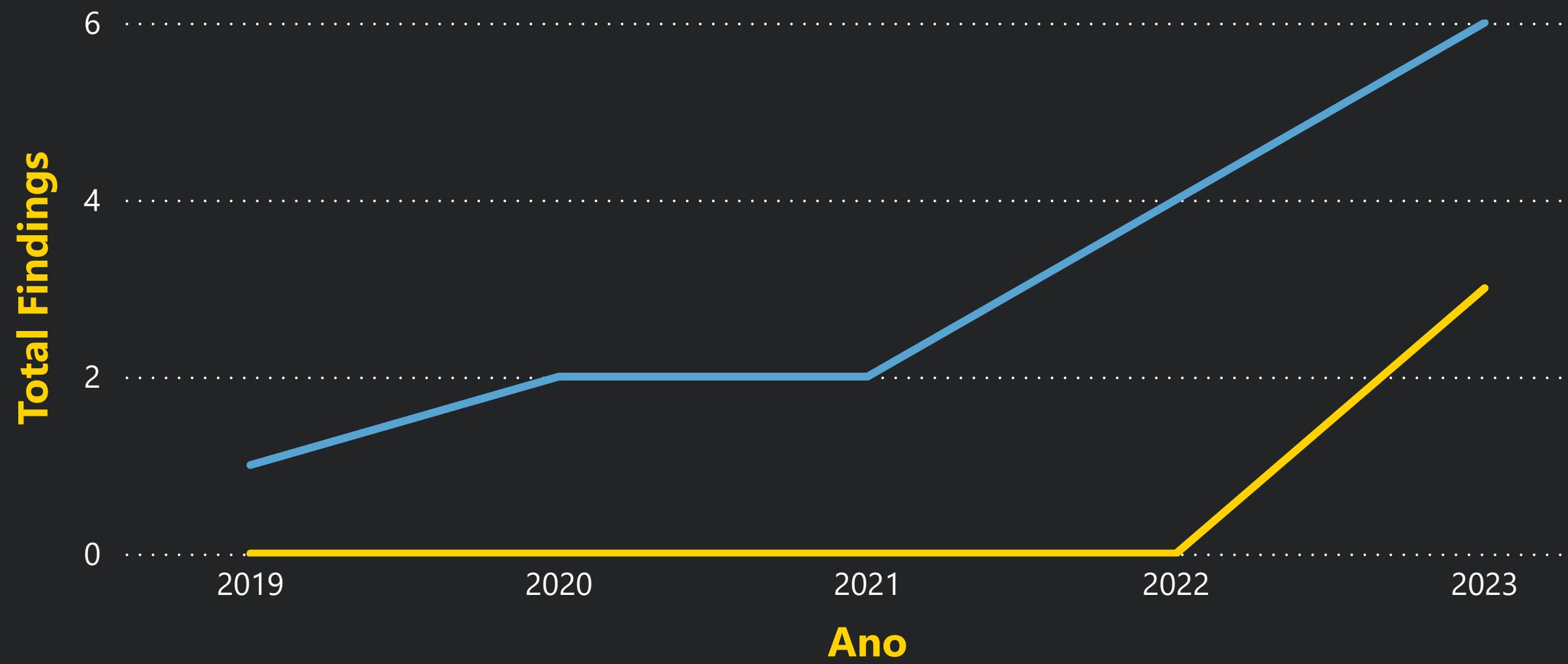
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

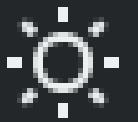
Classificação Quantitativa: Baixo

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)



Correlação: Multibancos

Porte: Grande

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	4	Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Aprendizagem e Conhecimento	4	Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.
Políticas de Governança	4	
Relacionamento com Cliente	3	
Tecnologia da Informação	3	Parcialmente conforme

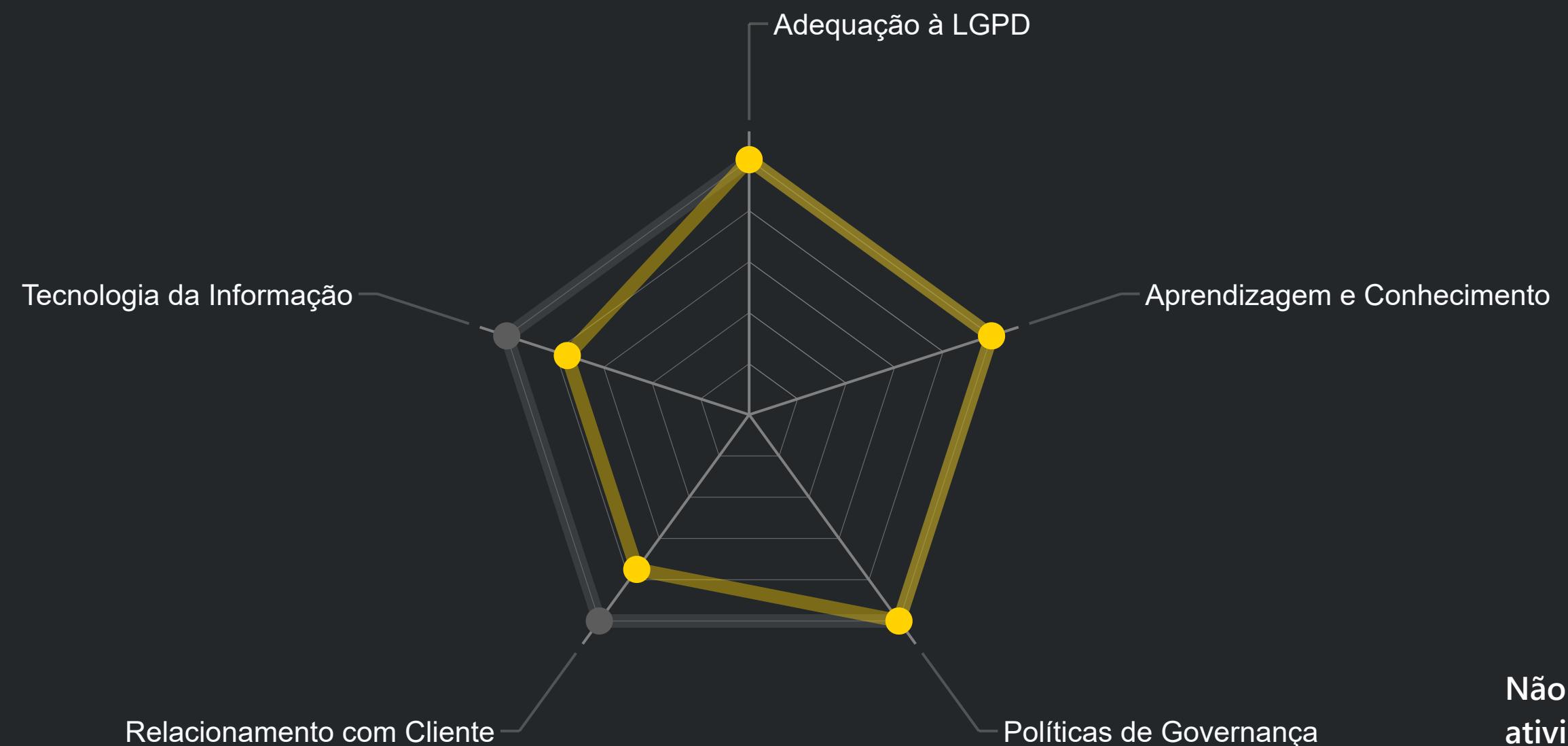
Não identificamos controle de Revogação de Acessos e Gestão de Acessos Privilegiados

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



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 monitoramento periódico completo para as atividades exercidas pelos subs-parceiros.

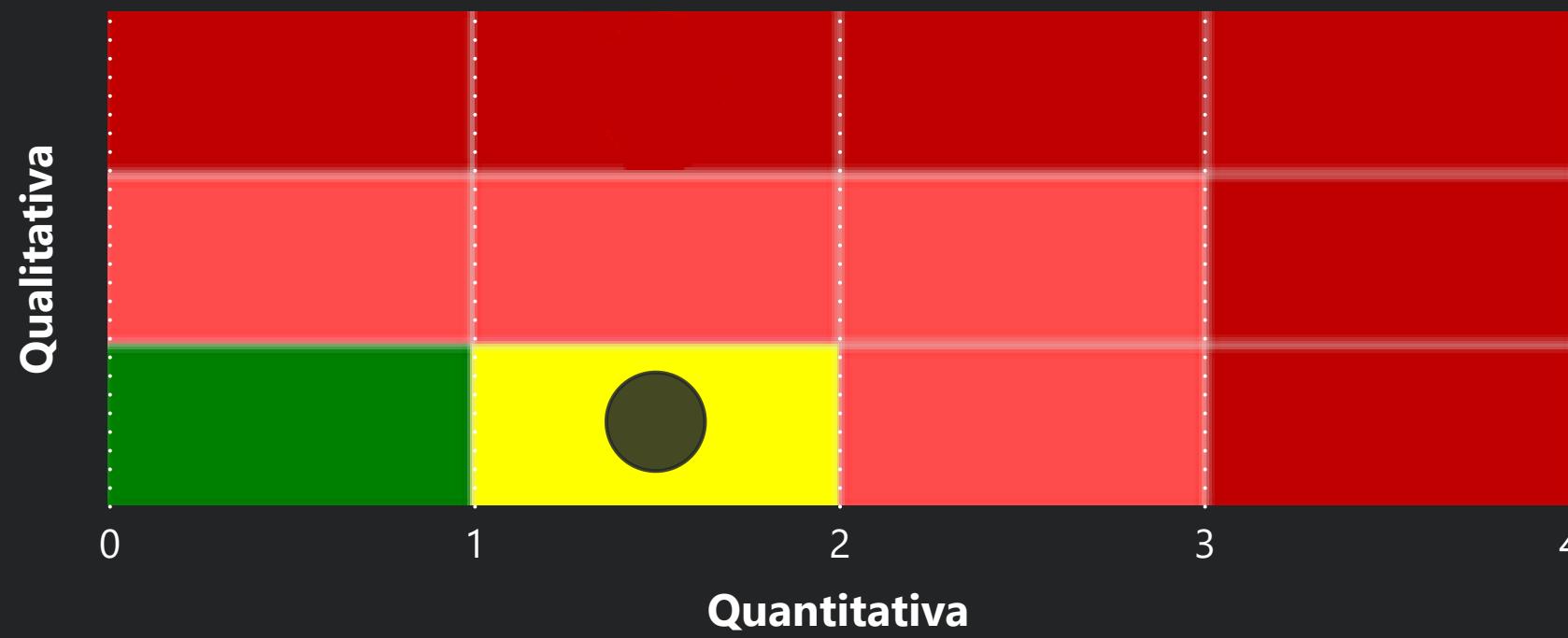


Correlação: Multibancos
Porte: Grande

2024



Classificação



Processos TJ

14

Processos TRF, STJ, STF

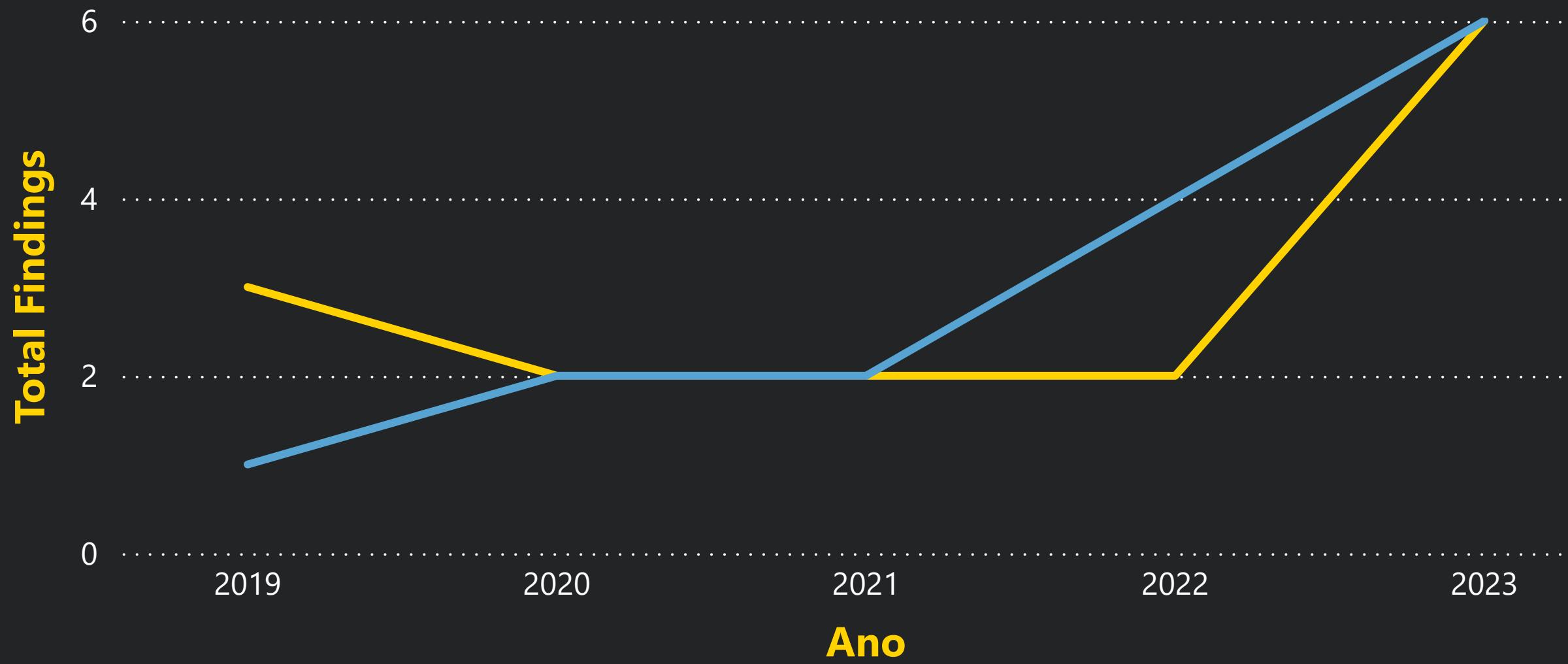
1

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



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

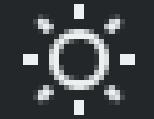
Classificação Quantitativa: Moderado

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)

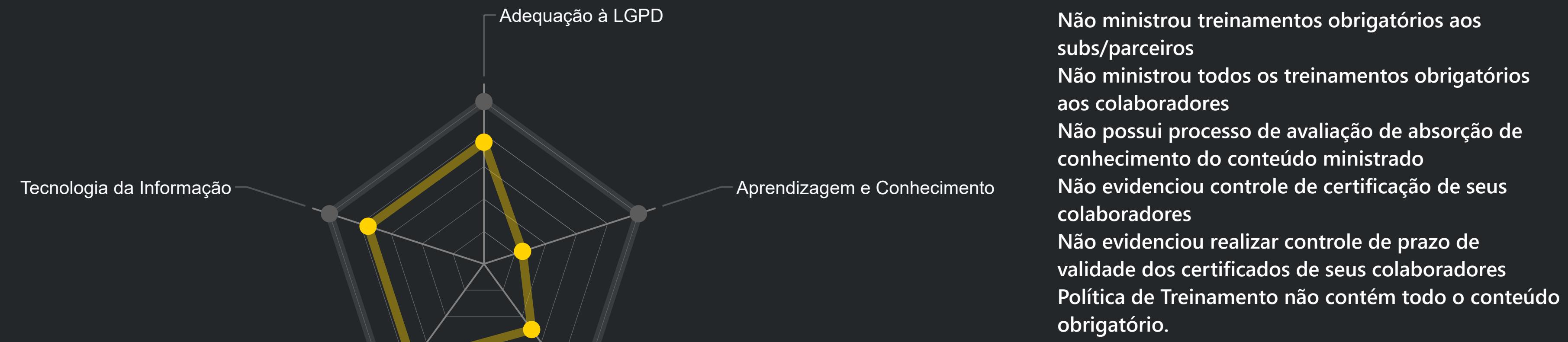


Correlação: Multibancos

Porte: Grande

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
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/partneiros com base na lista do Não me Perturbe
 Não monitora a origem da base de clientes para prospecção utilizada pelos subs/partneiros
 Não possui Scripts de Atendimento.

Não ministrou treinamentos obrigatórios aos subs/partneiros
 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/partneiros
 Não possui Manual de Fraude.

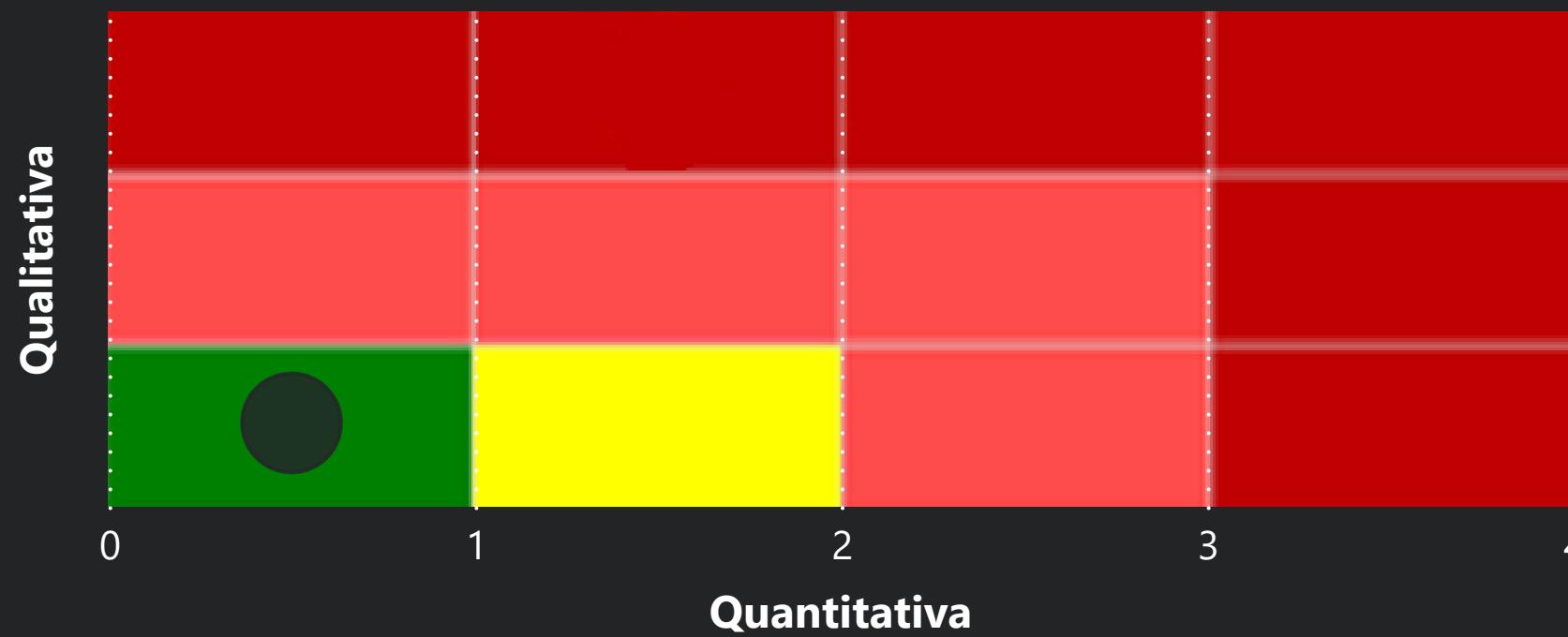


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024



Classificação



Processos TJ

6

Processos TRF, STJ, STF

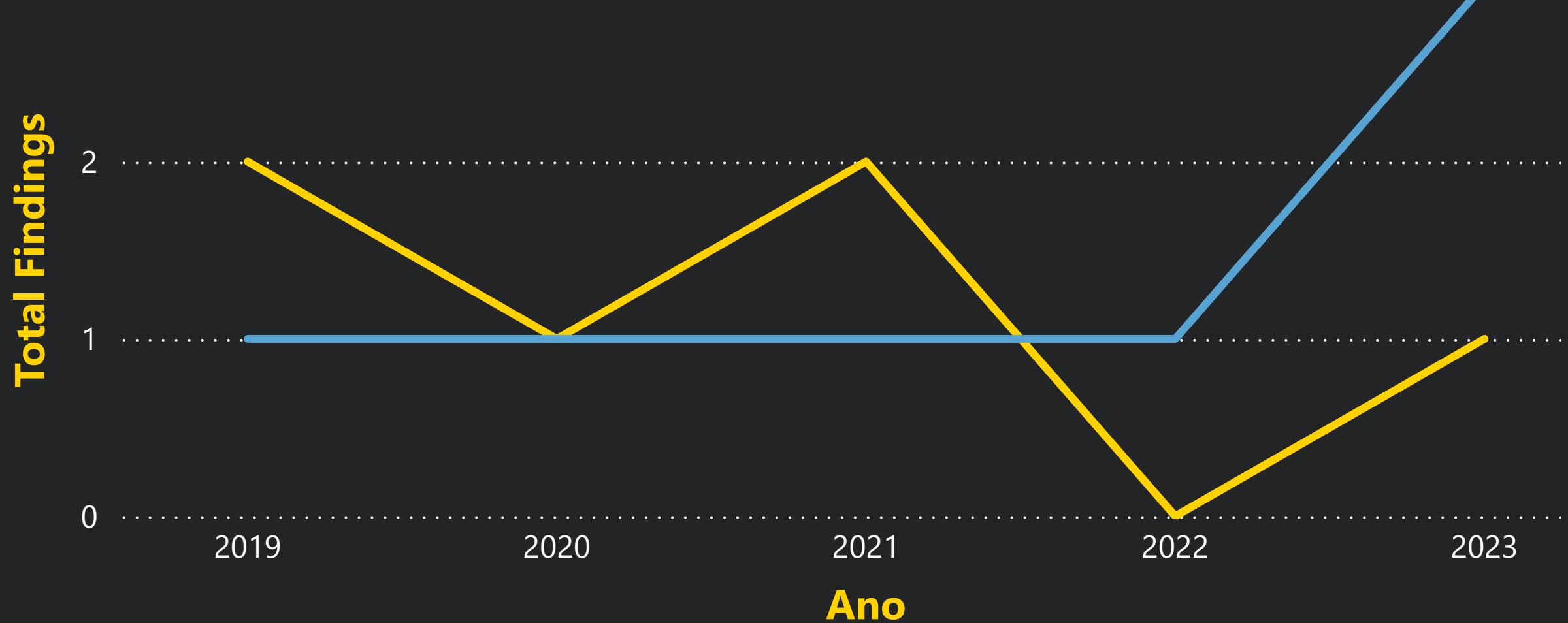
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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 queda referente ao total de findings.

Classificação Qualitativa: Baixo

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



Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Aprendizagem e Conhecimento	1	Não possui controle que contemple o procedimento para garantir a limitação dos dados aos fins específicos aos quais foram recebidos
Políticas de Governança	1	Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos
Relacionamento com Cliente	2	Não foi possível identificar no Inventário de Tratamento de Dados todo conteúdo obrigatório.
Tecnologia da Informação	2	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/partneiros

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/partneiros

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/partneiros

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/partneiros.

Não possui Controles Internos e Auditoria Interna

Não possui Política de contratação de subs/partneiros

Não possui monitoramento periódico para as atividades exercidas pelos subs/partneiros e não há critérios de penalização às infrações identificadas

Não compartilha Política de Fraude com os subs/partneiros e o Manual com os colaboradores da área de fraude

Não possui processo estabelecido para atendimento de ações judiciais.

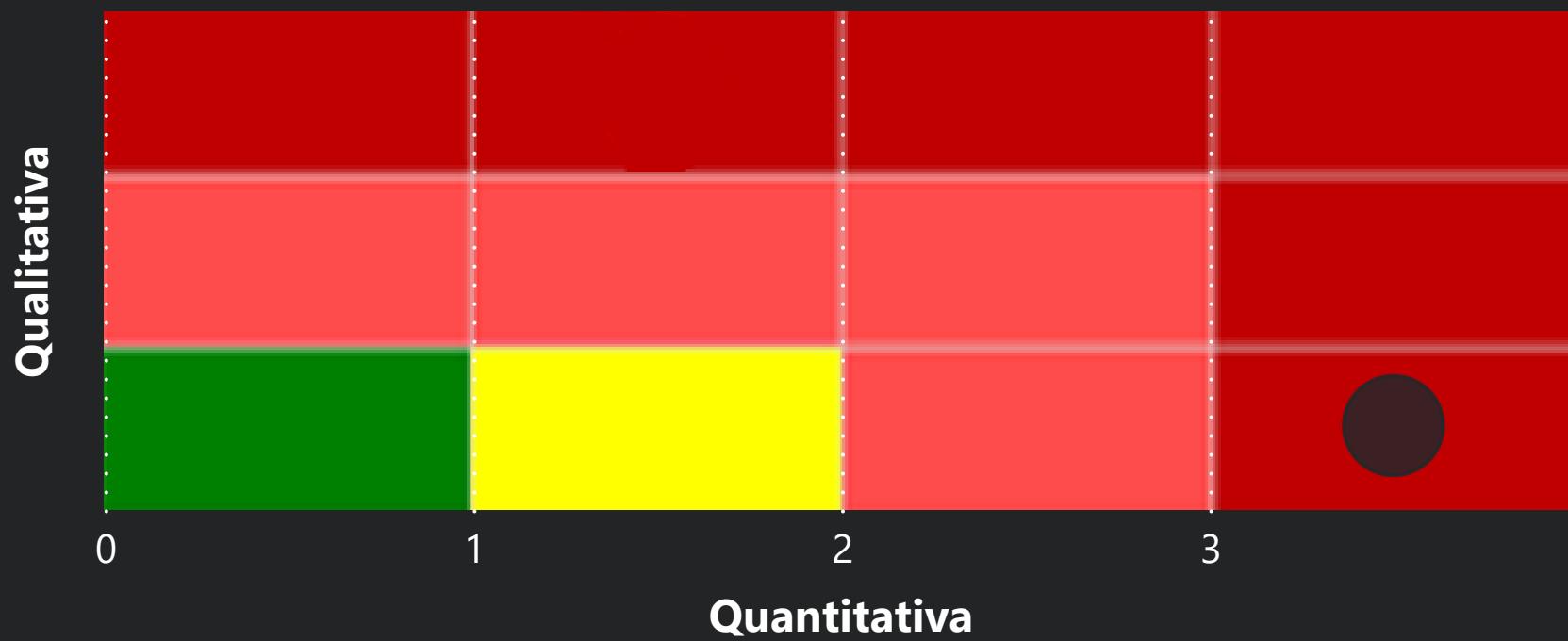
Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



Classificação



Processos TJ

19

Processos TRF, STJ, STF

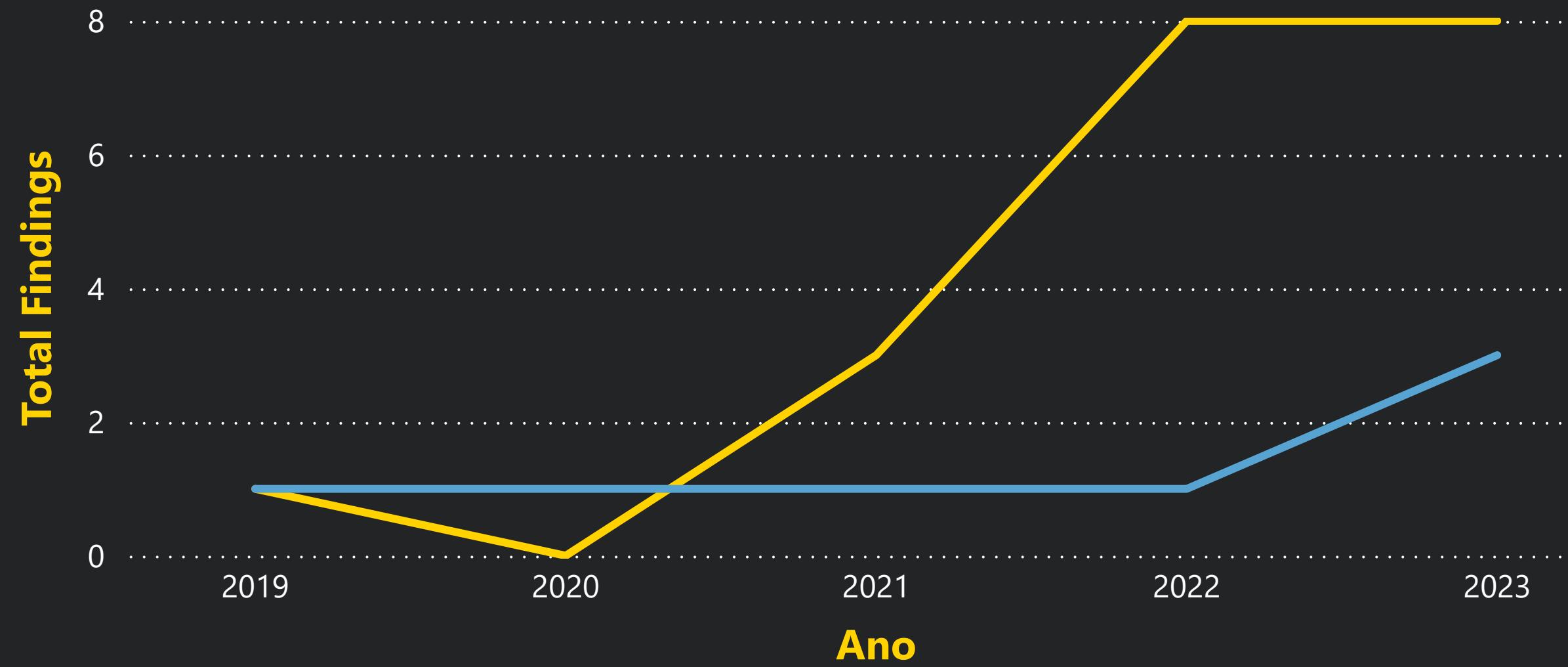
1

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

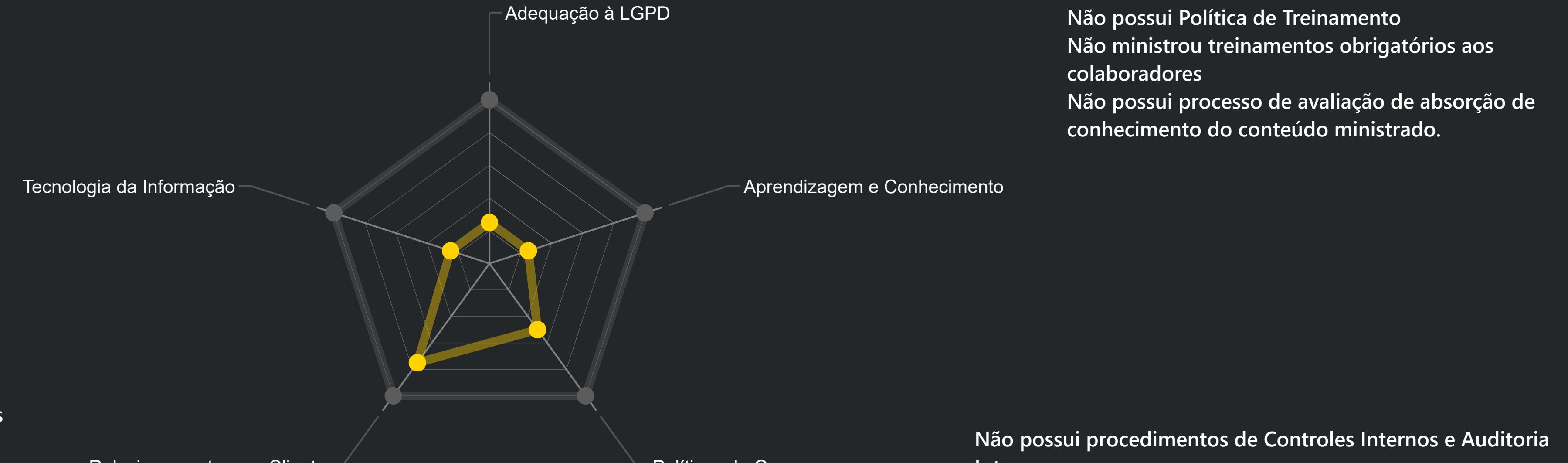
Classificação Qualitativa: Baixo

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



Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1	Não possui termo de uso/aviso de privacidade para coleta de dados
Aprendizagem e Conhecimento	1	Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos
Políticas de Governança	2	Não possui procedimento para comunicar as IFs e a ANPD, em caso de violação de segurança de dados
Relacionamento com Cliente	3	Não disponibiliza aos titulares de dados pessoais informações referentes ao tratamento dos dados, com menção aos direitos contidos no art. 18 da LGPD.
Tecnologia da Informação	1	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.

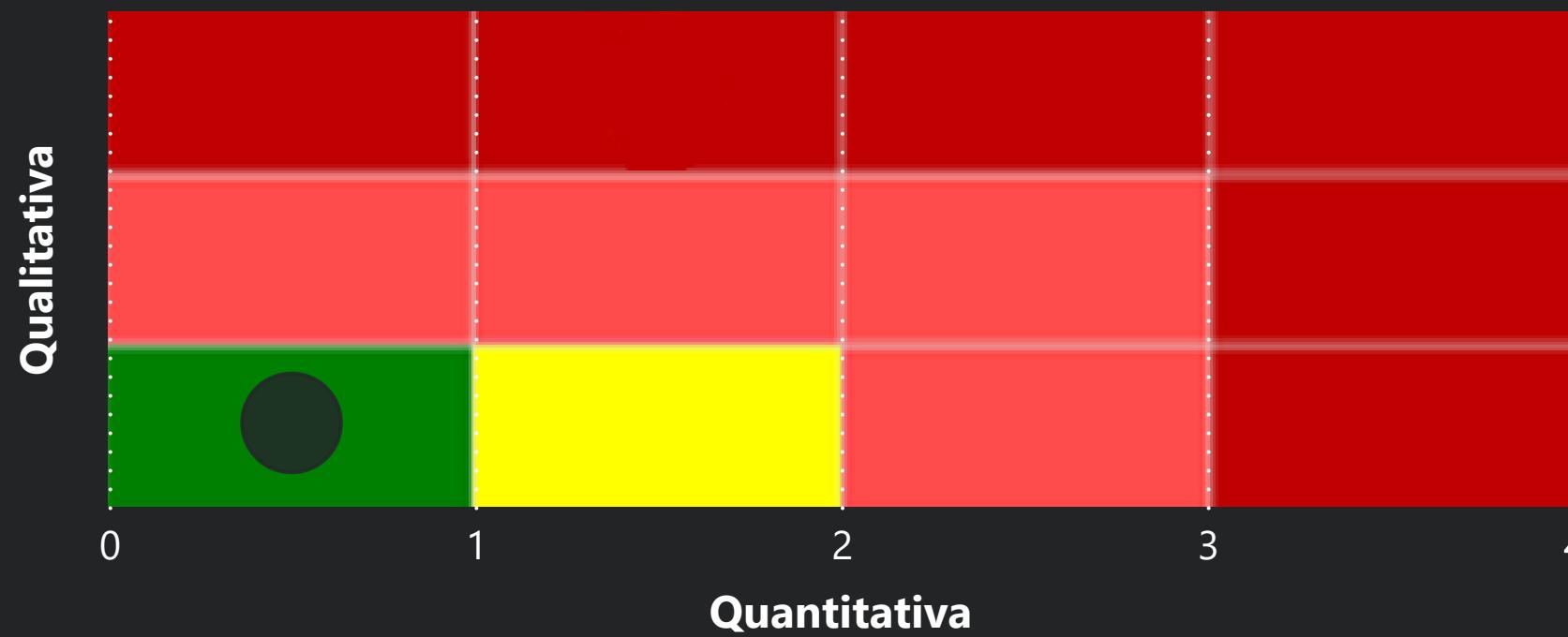
Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



Classificação



Processos TJ

4

Processos TRF, STJ, STF

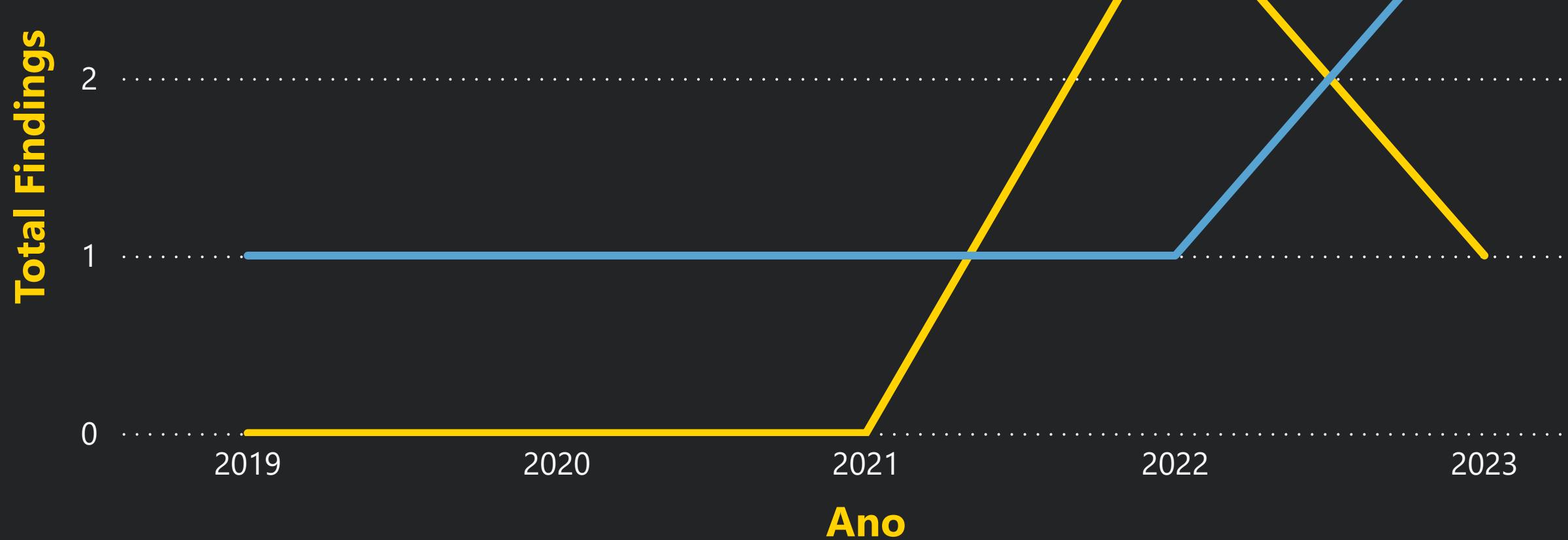
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)

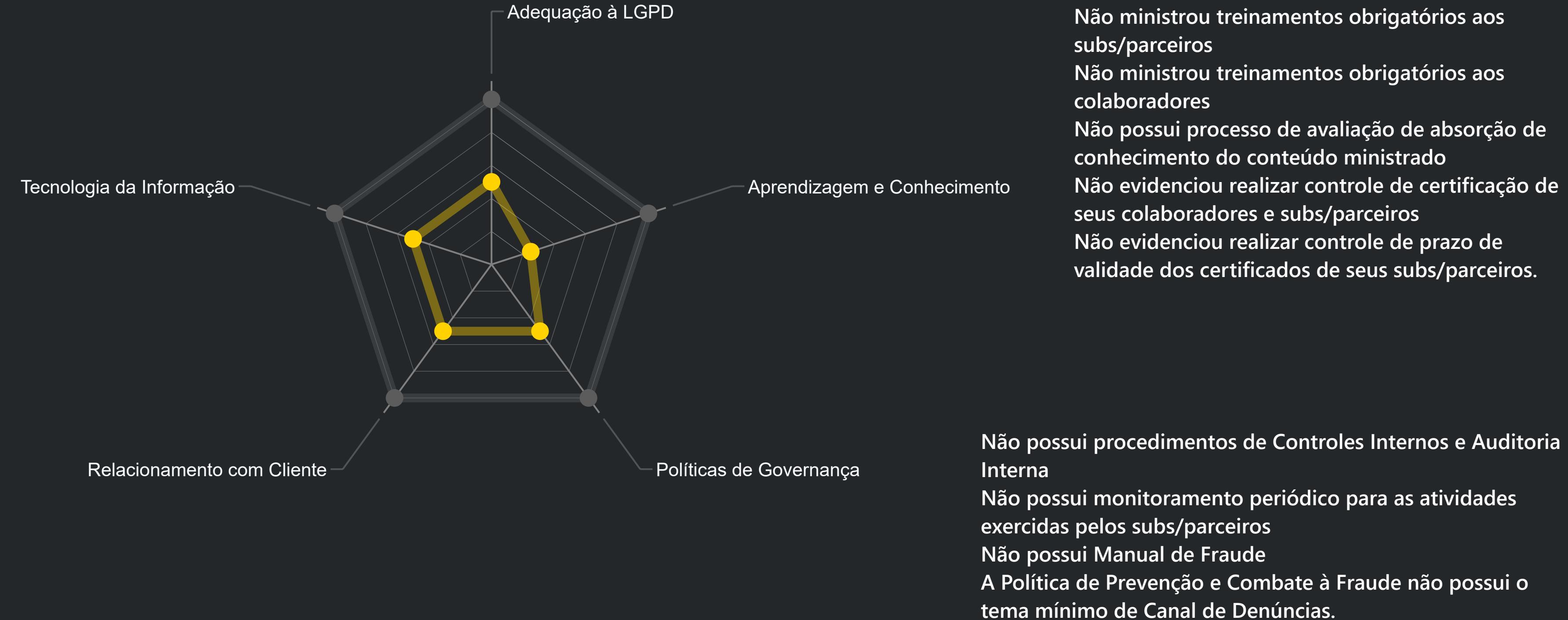


Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar Nome	Ponto		Pontuação Final
Adequação à LGPD	2	Não possui Termo de Uso	
Aprendizagem e Conhecimento	1	Não possui controle completo que garanta que o tratamento dos dados pessoais está limitado às finalidades específicas	
Políticas de Governança	2	Não possui processos para responder às solicitações dos titulares de dados pessoais, referente aos seus direitos	
Relacionamento com Cliente	2	Não possui Inventário de tratamento de dados	Em atenção
Tecnologia da Informação	2	Não solicita aos substabelecidos/parceiros assinatura de termo declarando conformidade com a LGPD.	

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.



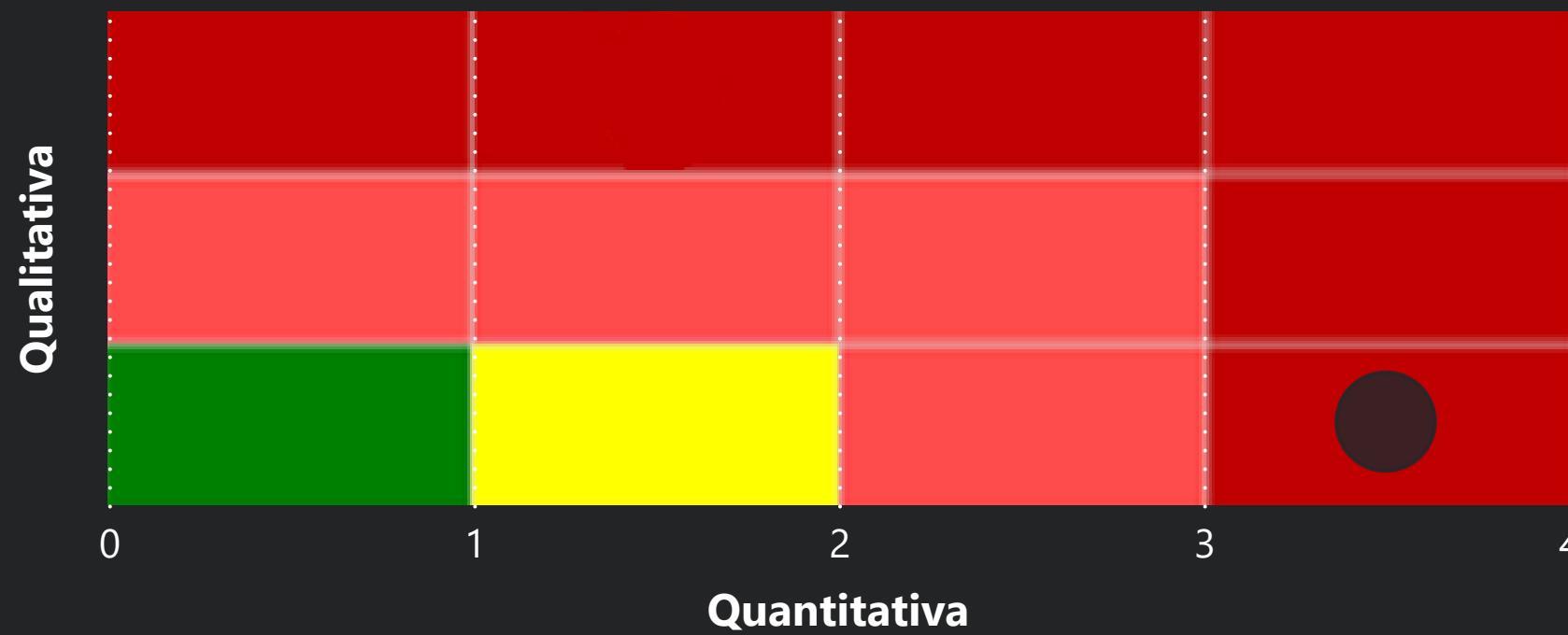


Correlação: Multibancos
Porte: Médio

2024



Classificação



Processos TJ

34

Processos TRF, STJ, STF

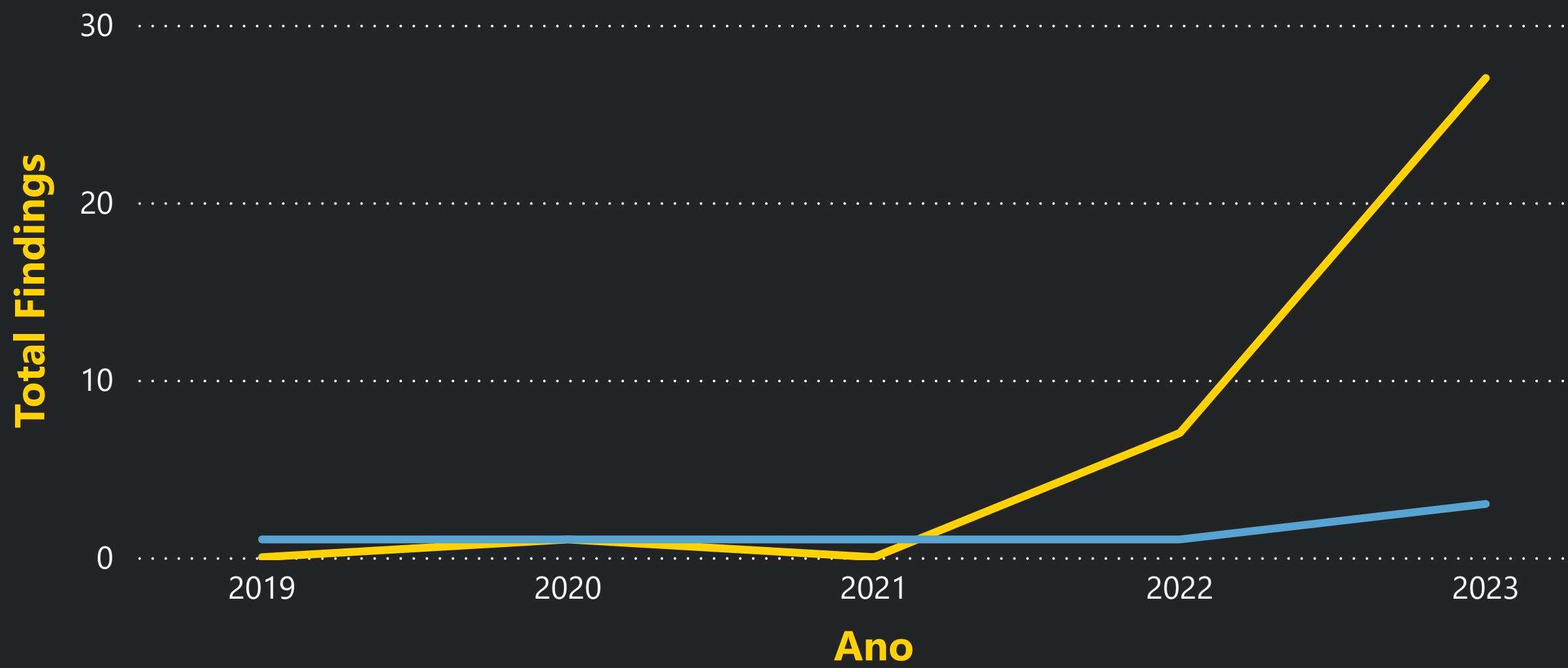
1

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)

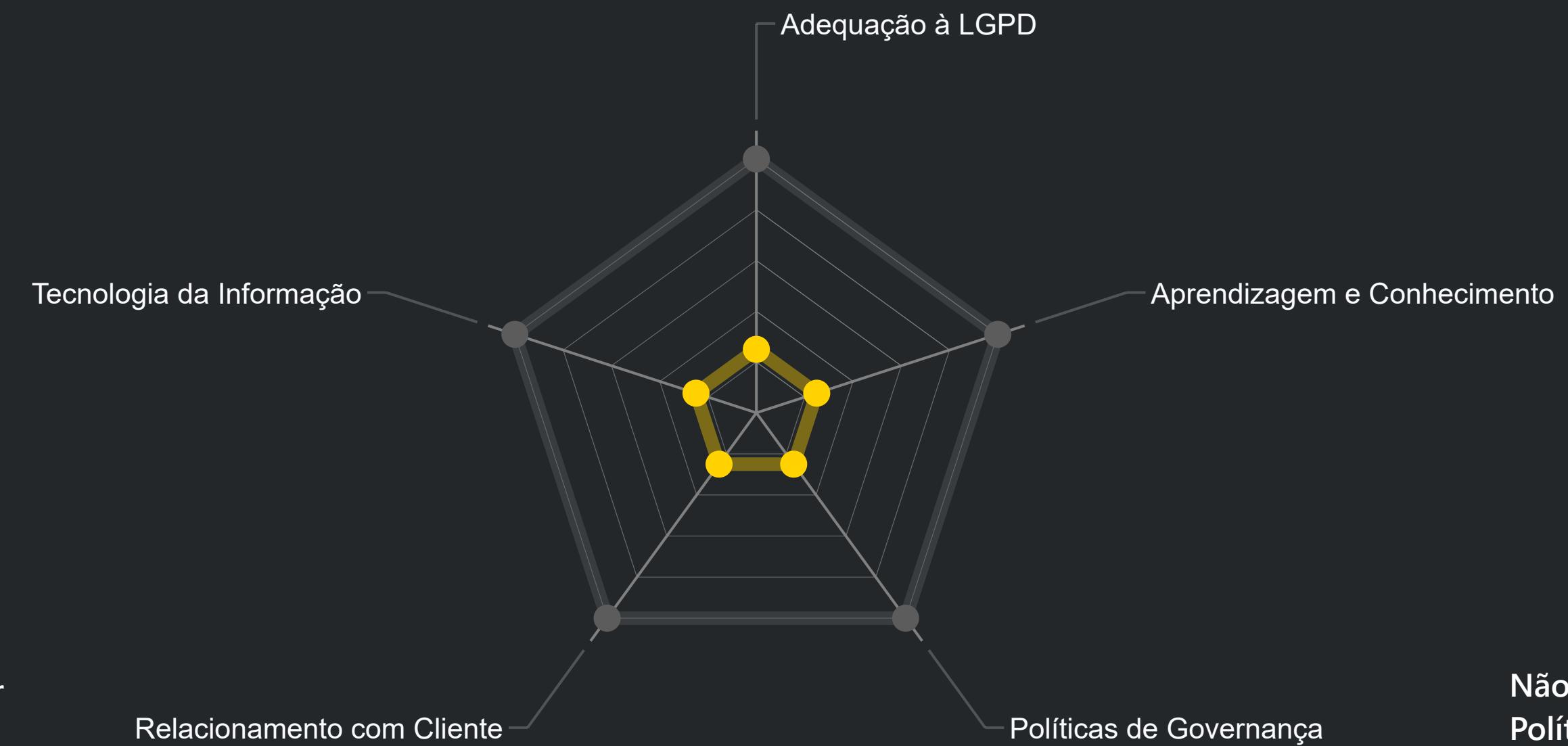


Correlação: Multibancos

Porte: Médio

Pilar Nome	Ponto	Pontuação Final
Adequação à LGPD	1	Não foram disponibilizadas evidências referentes ao pilar de Adequação à LGPD que fosse possível avaliar a conformidade do processo.
Aprendizagem e Conhecimento	1	
Políticas de Governança	1	
Relacionamento com Cliente	1	
Tecnologia da Informação	1	

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.

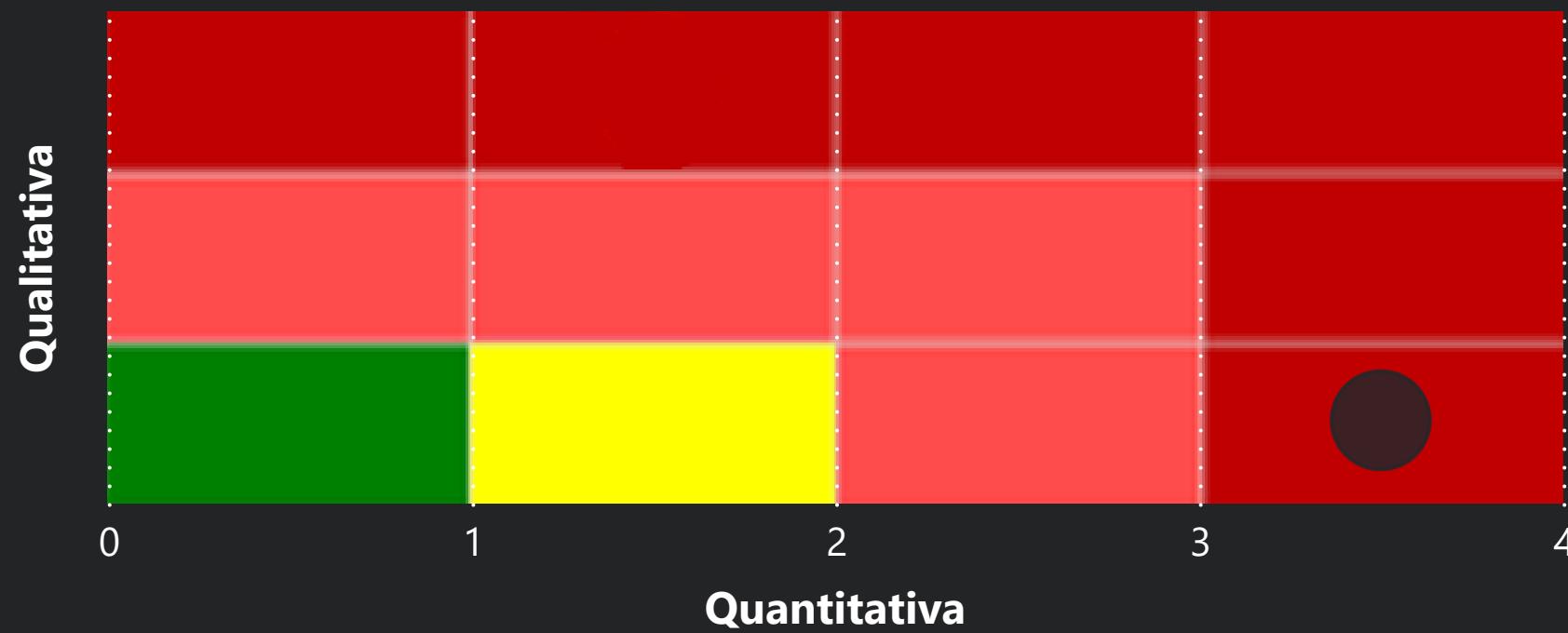
Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



Classificação



Processos TJ

45

Processos TRF, STJ, STF

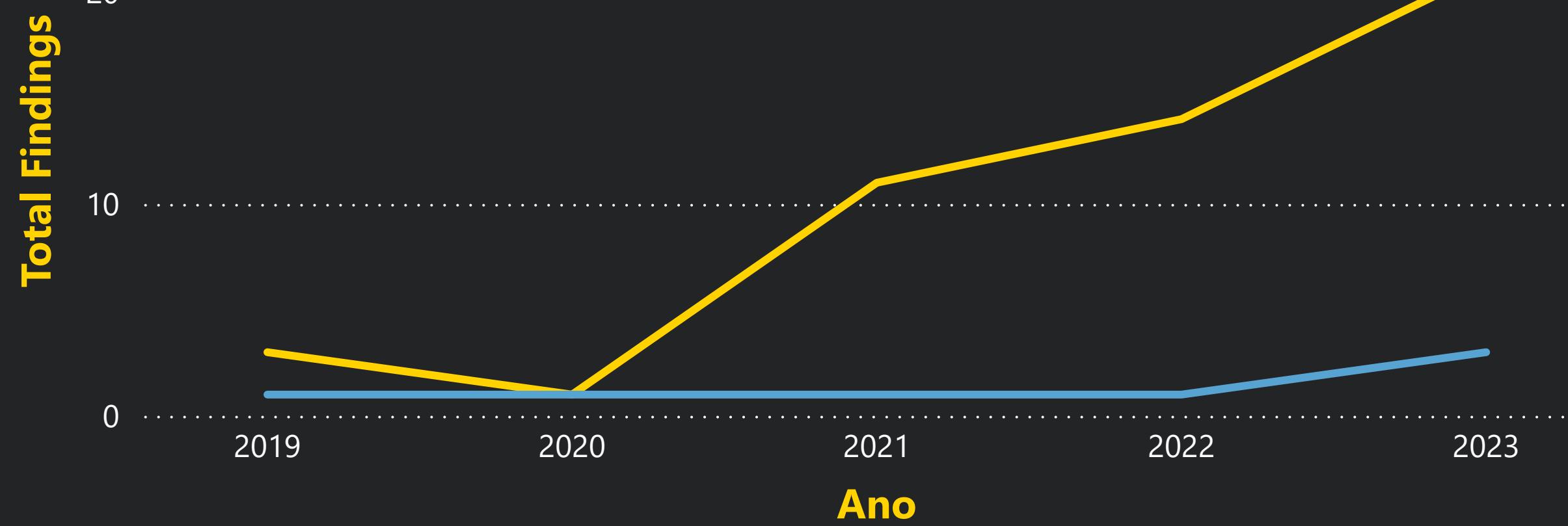
5

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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.

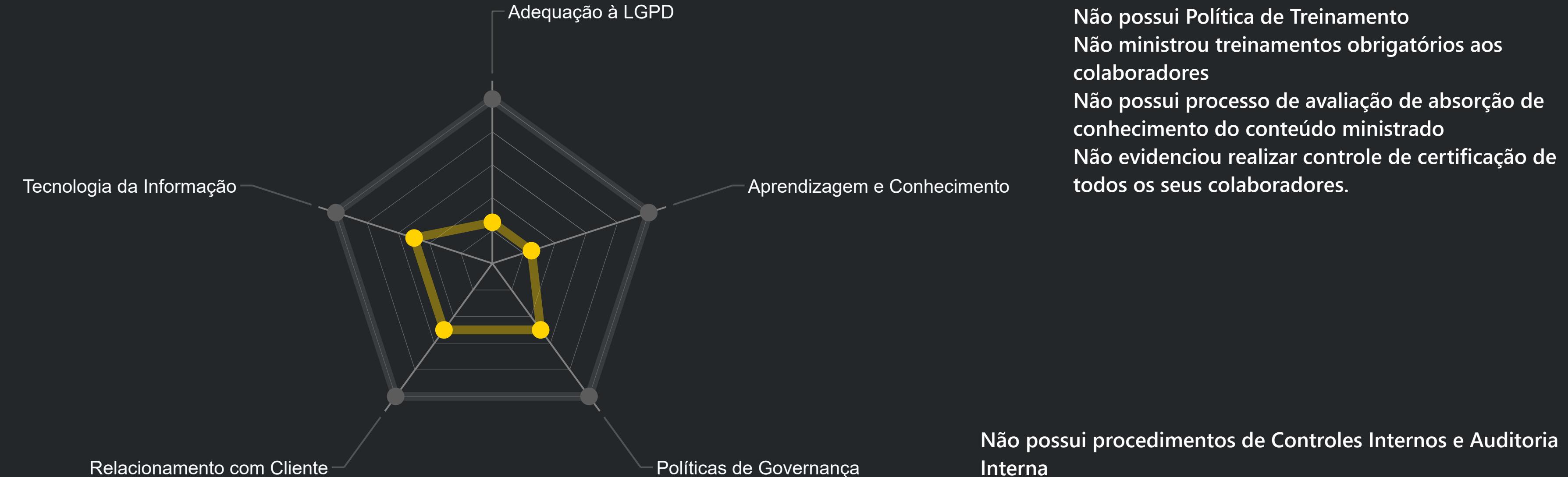
Classificação Qualitativa: Baixo

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



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

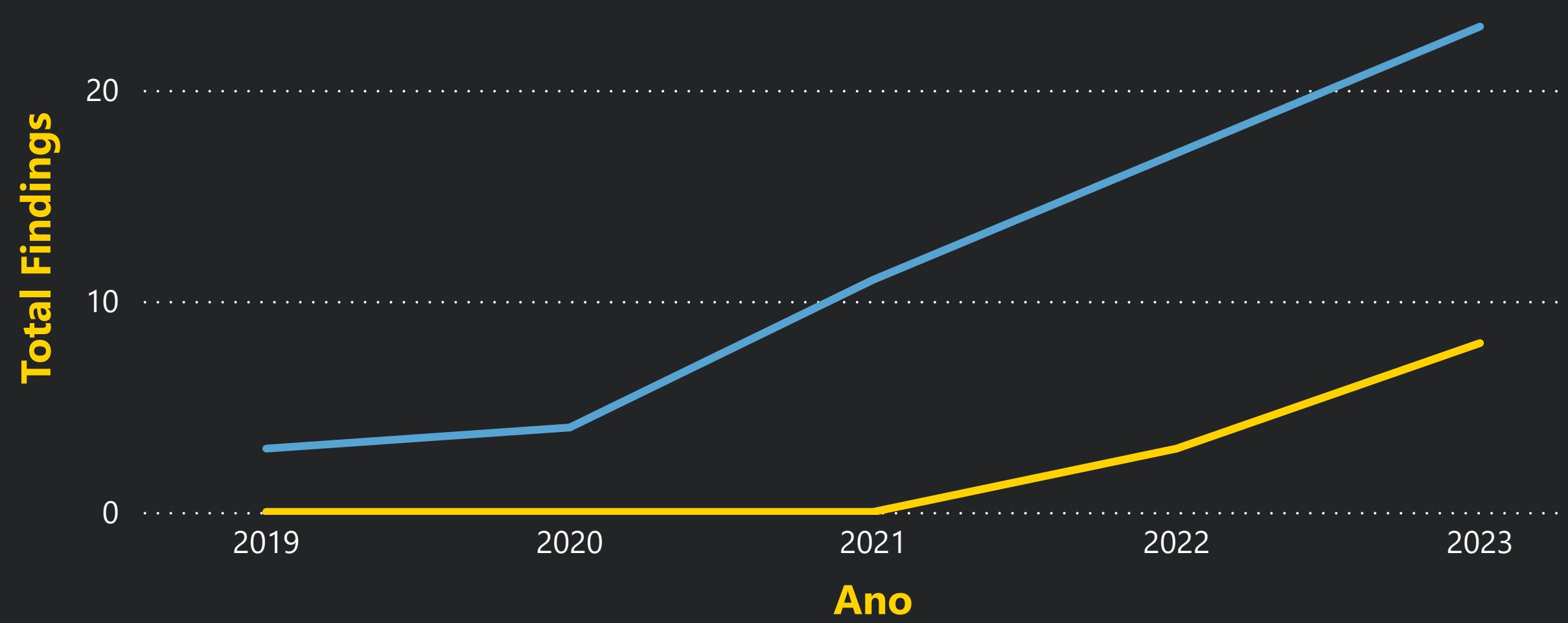
Não possui Política de Treinamento
 Não ministrou treinamentos obrigatórios aos colaboradores
 Não possui processo de avaliação de absorção de conhecimento do conteúdo ministrado
 Não evidenciou realizar controle de certificação de todos os seus colaboradores.

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.

Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



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)

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Gigante

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

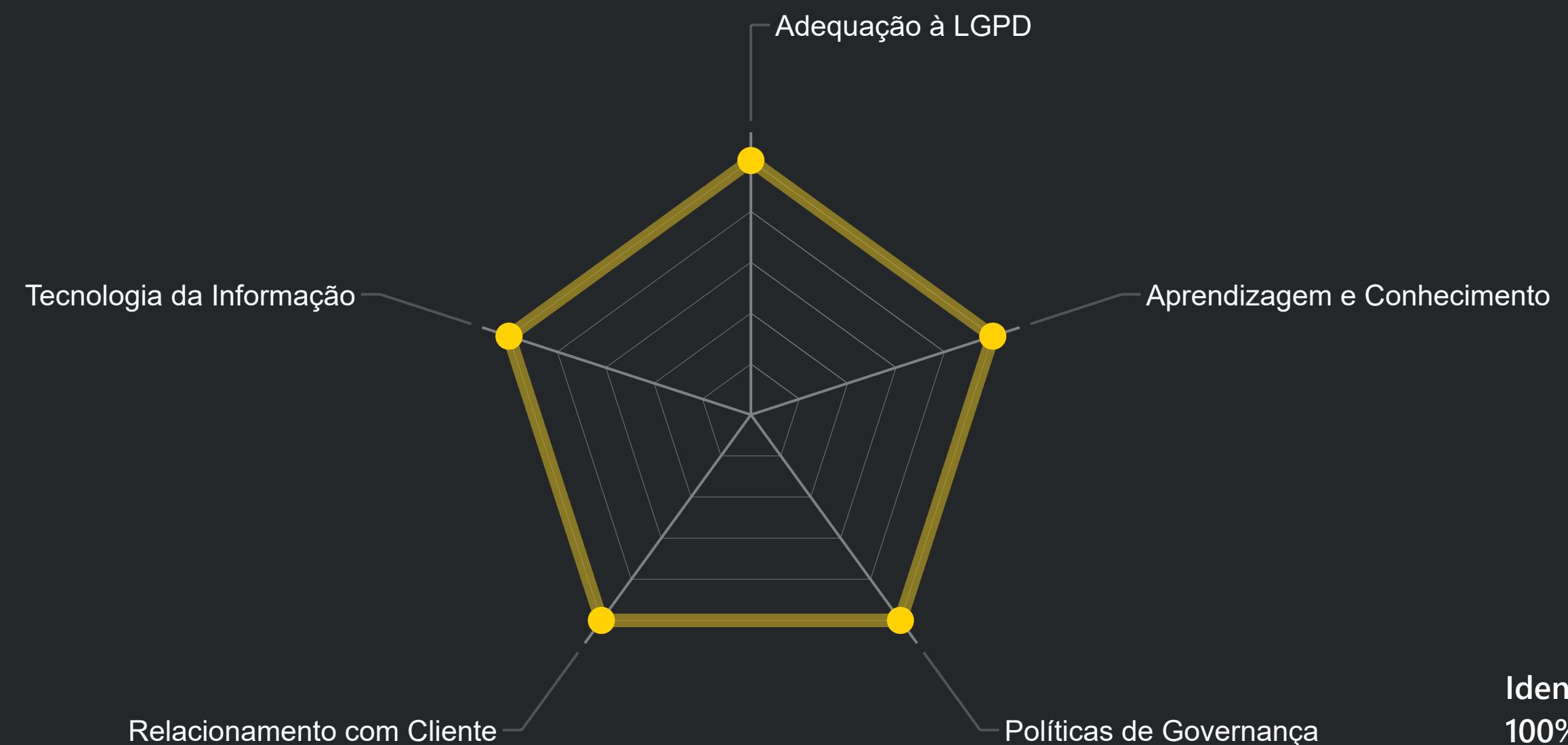
Pontuação Final

99%

Em conformidade

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

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



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

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

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

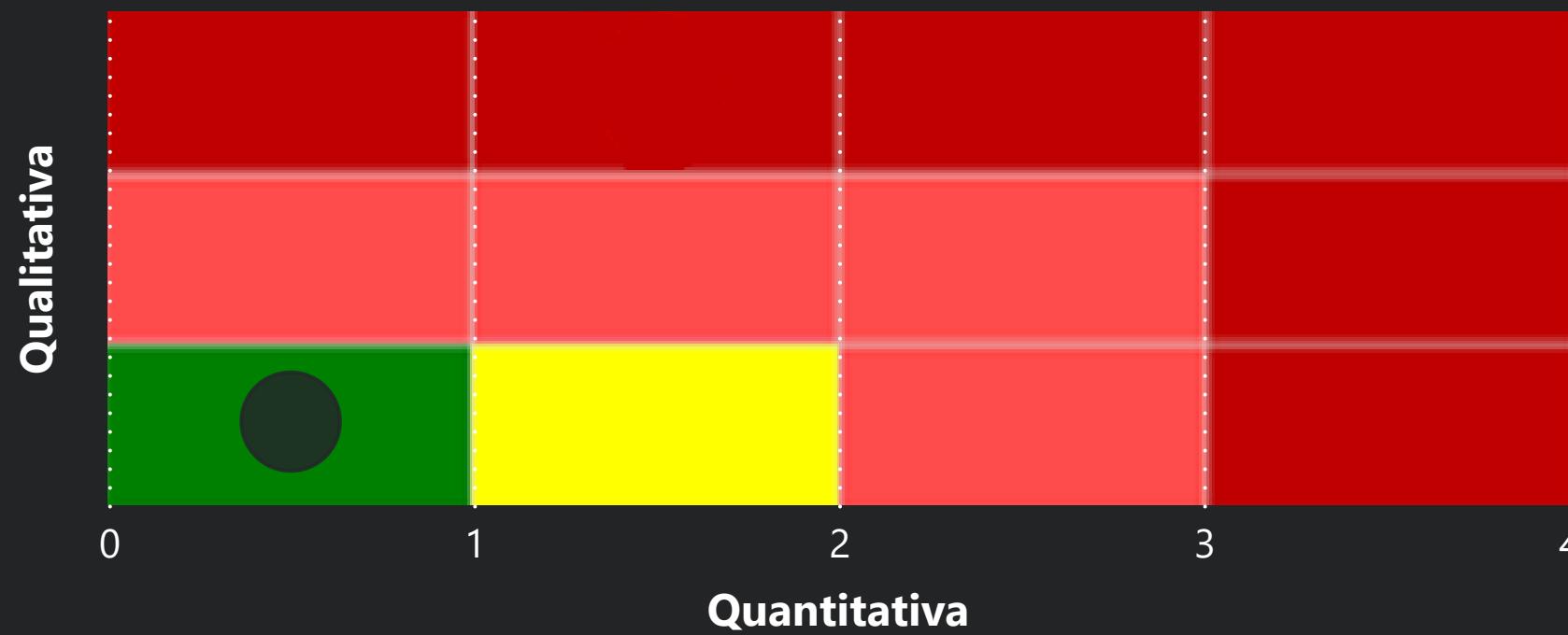
Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



Classificação



Processos TJ

29

Processos TRF,
STJ, STF

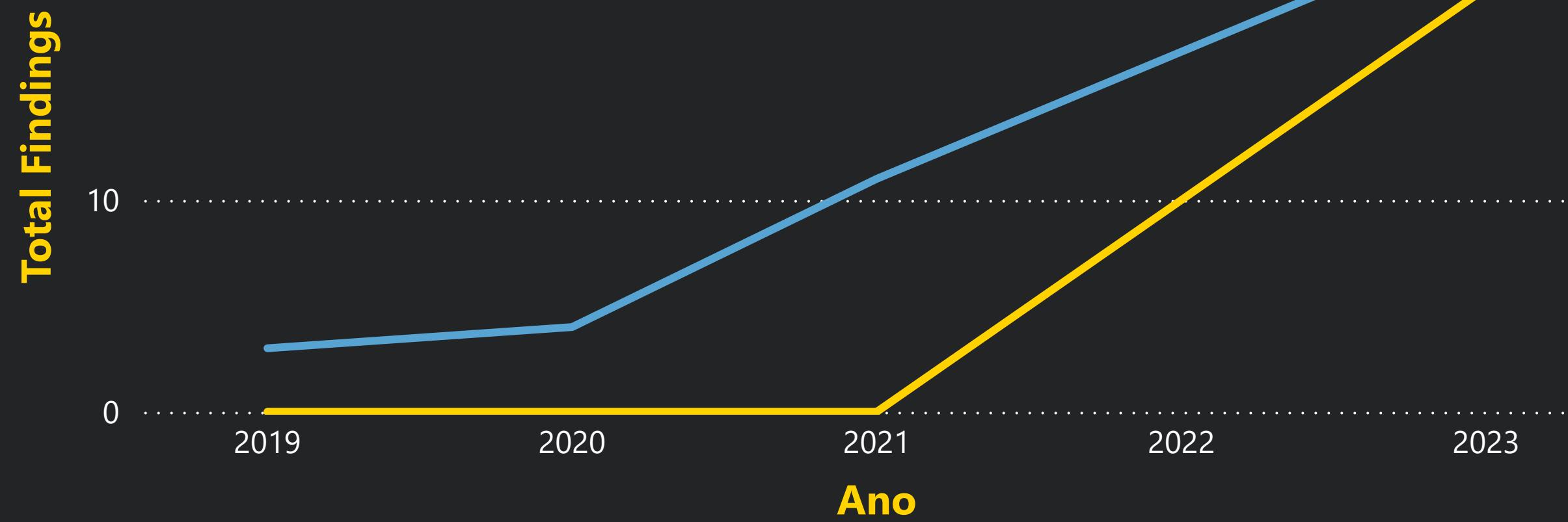
1

Antecedentes
Criminais

0

Mídias

0



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

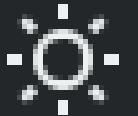
Classificação Quantitativa: Baixo

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)

**Correlação:** Multibancos**Porte:** Gigante

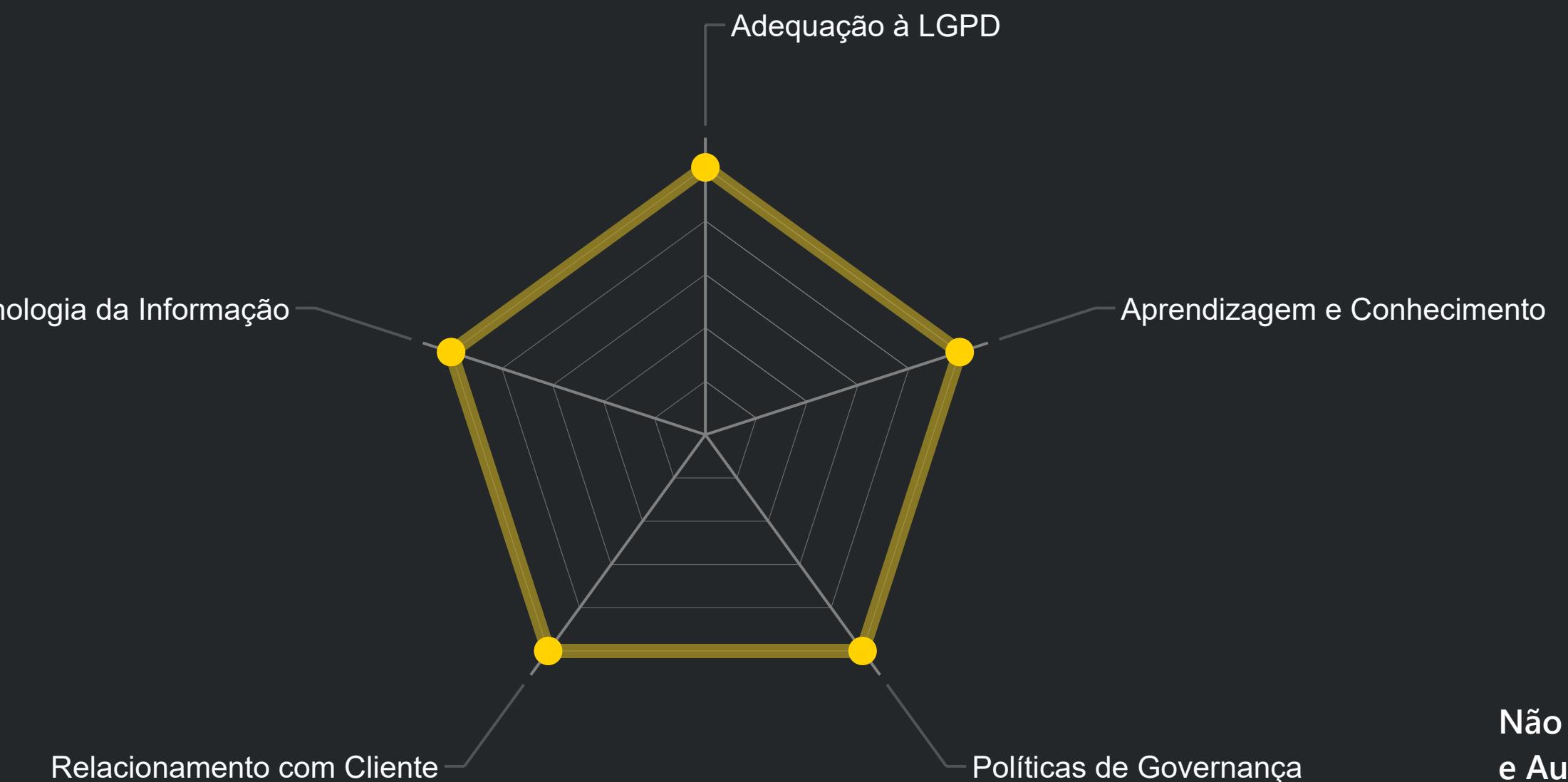
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	4
Políticas de Governança	4
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

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/partneiros.

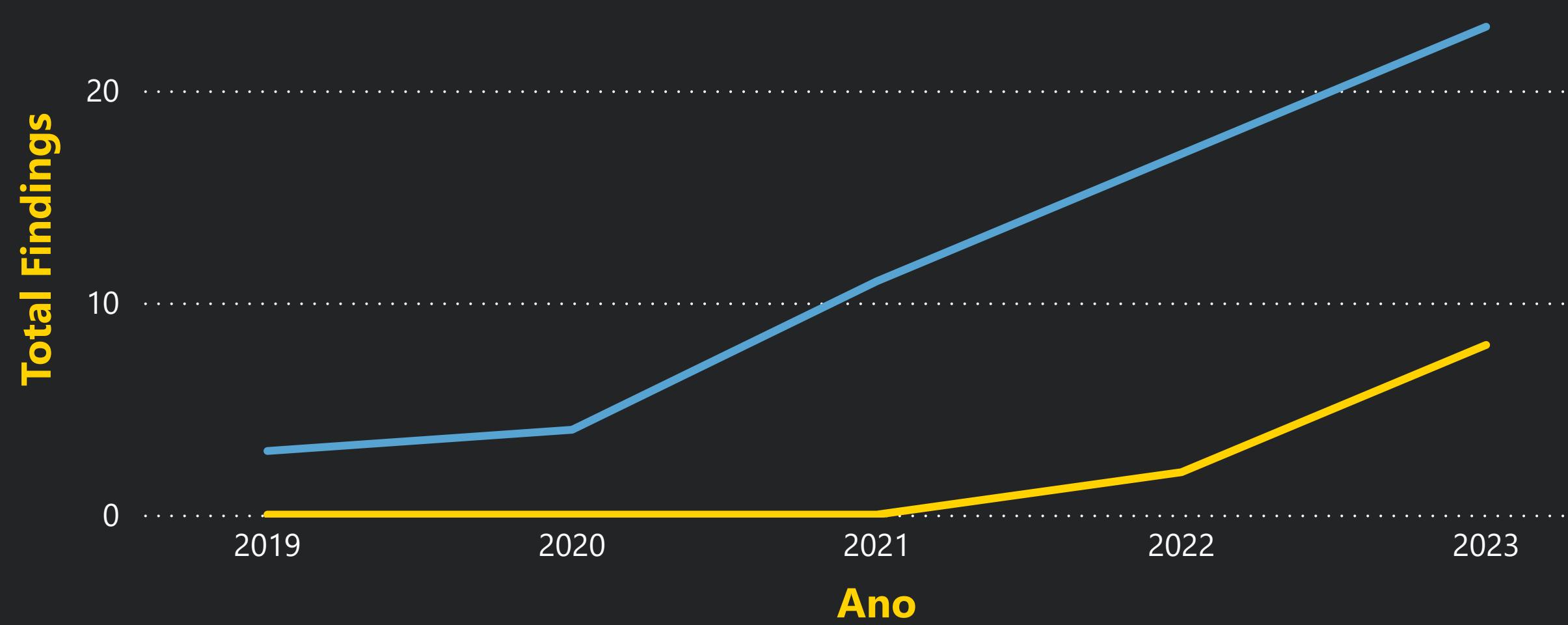
Identificamos que o processo de Relacionamento com Cliente está 100% em conformidade.

Não possui procedimentos completos para Controles Internos e Auditoria Interna.

Correlação: Multibancos
Porte: Gigante



2024



● 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)



Correlação: Multibancos

Porte: Gigante

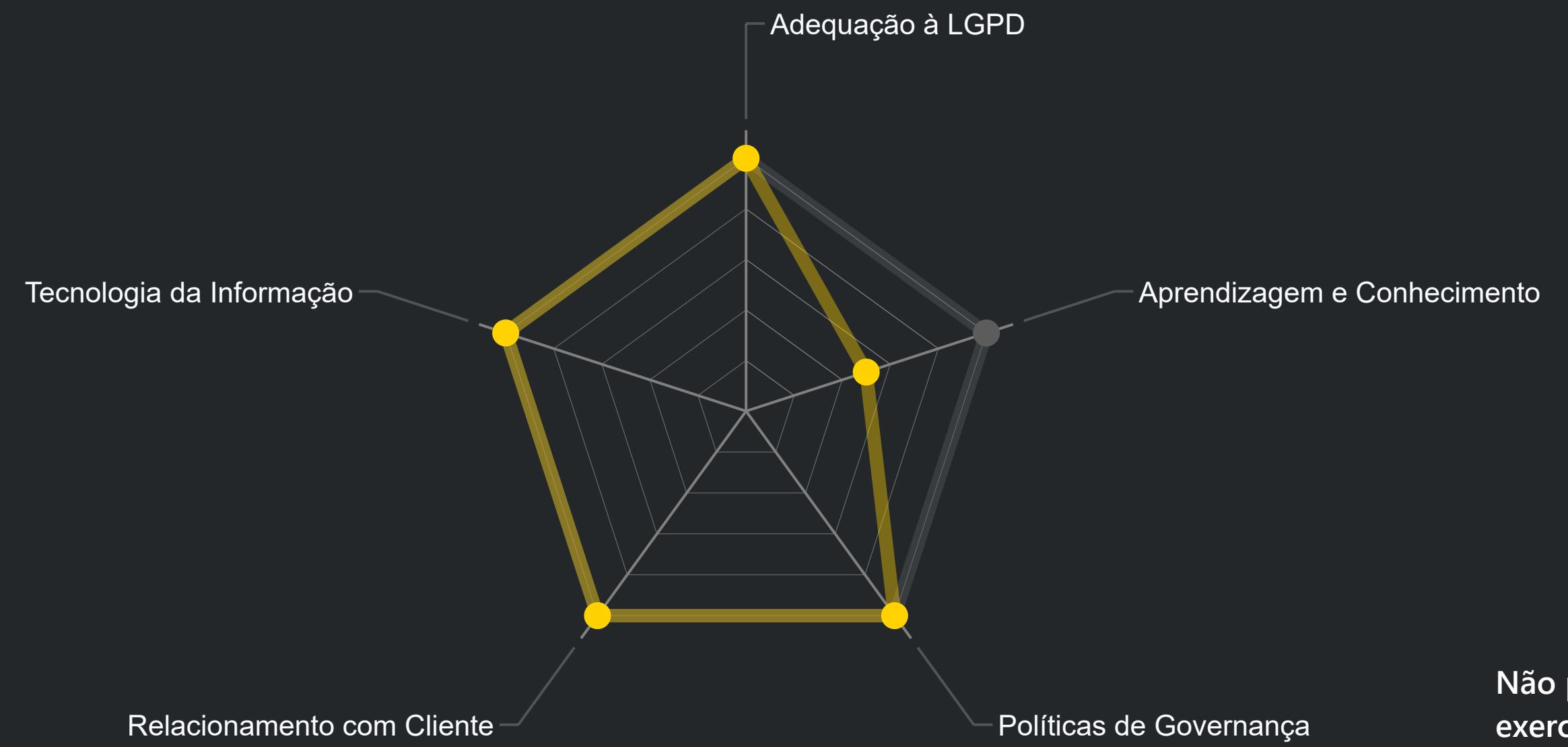
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	4
Aprendizagem e Conhecimento	2
Políticas de Governança	4
Relacionamento com Cliente	4
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

93%

Em conformidade

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/partceiros.

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

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

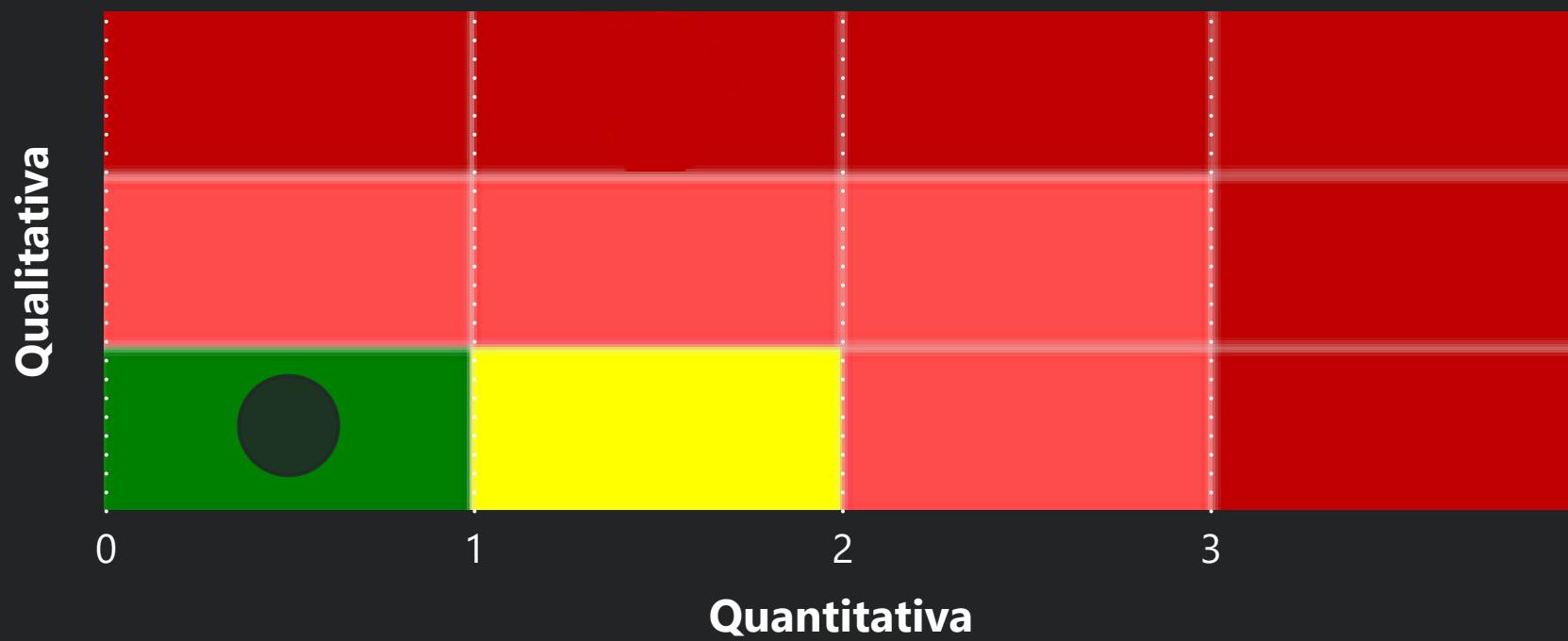
Correlação: Multibancos
Porte: Médio



2024



Classificação



Processos TJ

1

Processos TRF, STJ, STF

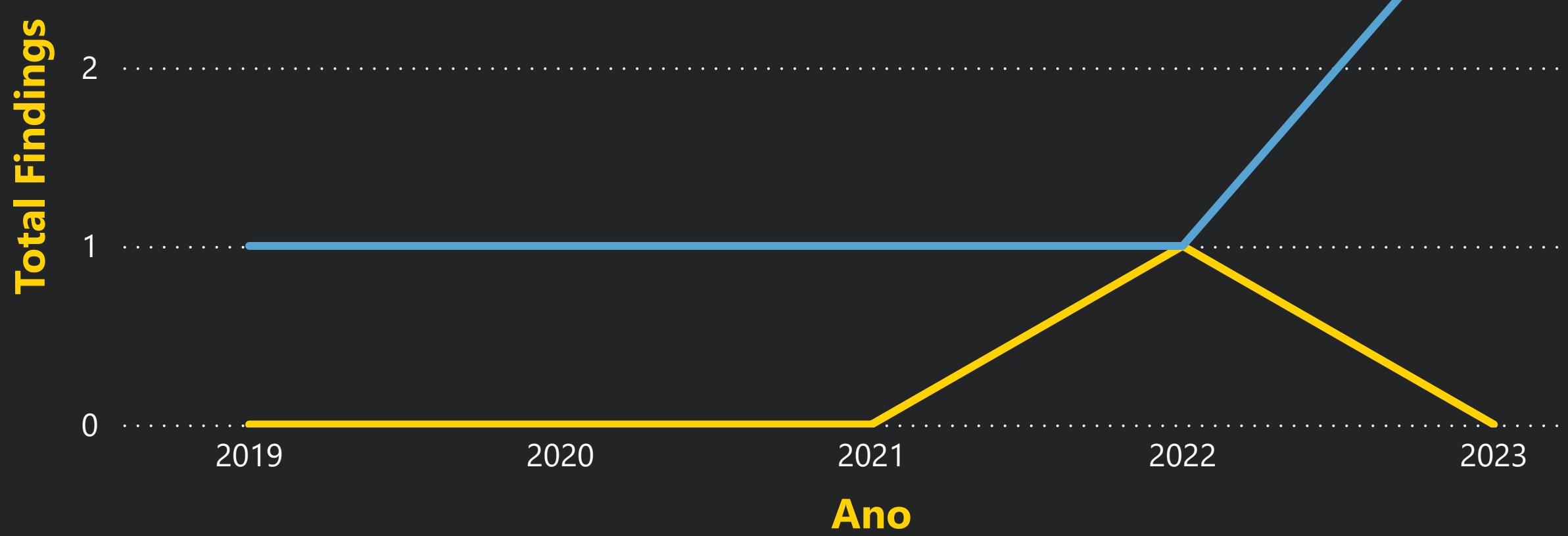
0

Antecedentes Criminais

0

Mídias

0



● 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)



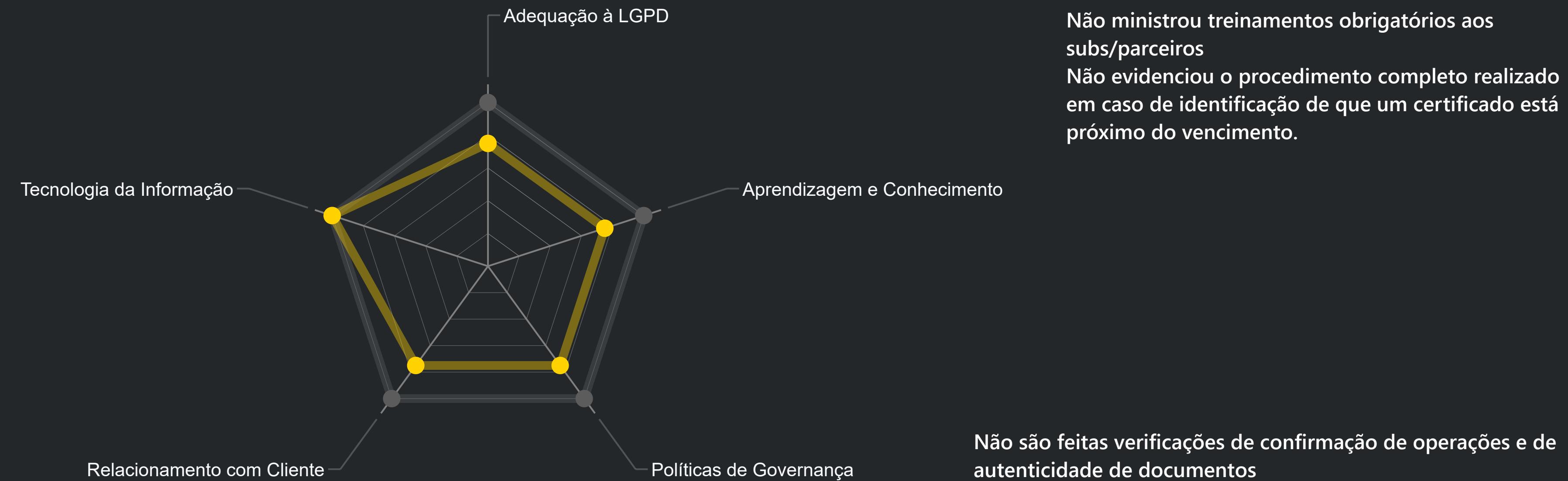
Pilar Nome	Ponto
Adequação à LGPD	3
Aprendizagem e Conhecimento	3
Políticas de Governança	3
Relacionamento com Cliente	3
Tecnologia da Informação	4

Pontuação Final

86%

Parcialmente
conforme

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



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 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 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

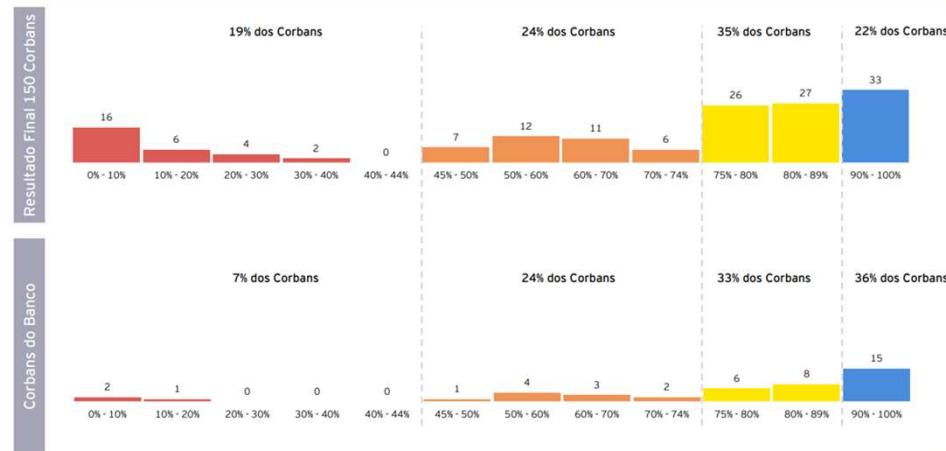
Objetivo

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



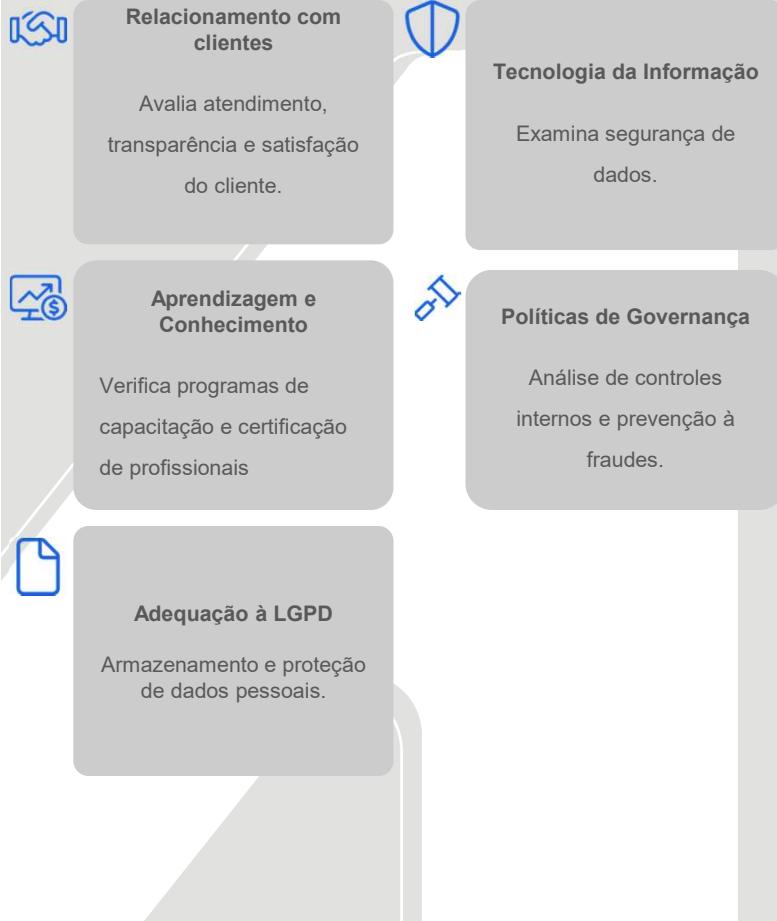
De acordo com o relatório de "Monitoramento de correspondentes bancários de crédito consignado - Ciclo 2024", os correspondentes do Banco Mercantil demonstram um desempenho superior em comparação com a média do mercado.

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.





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	<p>Orientação para formalização de Política de atendimento ao cliente contendo no mínimo os conteúdos obrigatórios abaixo:</p> <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; e 6. 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.	<p>Orientação para implementação do controle de Backup e Restore e criação de Política, com os seguintes atributos:</p> <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; e 4. 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	<p>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.</p> <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	<p>Orientação quanto aos requisitos:</p> <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	<p>Orientação para que o tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado com base:</p> <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

— : — : — : — : — : —

: h : h : h : h

PREENCHER COM LETRA DE FORMA

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

JIRETURA DE BENEFICIOS UNIS
S QUADRA 2 BLOCO 08º ANDAR - SALA
CEP 70.000-000 - BRASIL

ENDEREÇO PARA DEVOLUÇÃO / ADRESSE

CIDADE / LOCALITÉ

UF

BRASIL
BRÉSIL



ENDEREÇO PARA
DEVOLUÇÃO
RETOUR

DESTINATÁRIO DO OBJETO / DESTINATAIRE

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

Ao

ENDEF

BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A.

CEP / CI

CNPJ: 17.184.037/0001-10

NATURE

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

CEP: 30.160-041

ASSINATURA DO RECEBEDOR / SIGNATURE DU RECEPTEUR



NOME LEGÍVEL DO RECEBEDOR / NOM LISIBLE DU RECEPTEUR

Nº DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO DO RECEBEDOR / ÓRGÃO EXPEDIDOR

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

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

75240203-0

FC0463 F/16



114 x 186 mm