



BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. - COMPANHIA ABERTA • CNPJ 04.913.711/0001-08 • NIRE 15300000114
Avenida Presidente Vargas, nº 251, Centro – CEP 66.010-000 – Belém-Pará



efetividade e consistência dos controles internos da Instituição.

O Banpará, aderente à legislação e normas pertinentes a Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), adota procedimentos internos de controle, Política Institucional de PLD e melhores práticas nacionais e internacionais, com ferramentas e treinamentos adequados, que permitem a monitoração e a identificação eficaz de operações atípicas sem justificativa plausível, minimizando os riscos de utilização de seus produtos e serviços na prática de atividades ilícitas, sobretudo considerando as políticas de Identificação de Cliente, Conheça Seu Cliente, Conheça Seu Parceiro, Conheça Seu Funcionário, avaliação de novos Produtos, Serviços e procedimentos de Monitoramento de Transações e Comunicação de Operações/Situações Suspeitas, com o objetivo de manter a transparência, ética e legalidade de suas ações, bem como a proteção de sua imagem perante a sociedade em geral. Assim, no 1º semestre de 2017 foram rastreadas movimentações de valor igual ou superior a R\$ 10 mil, com sinalização de clientes para aplicação da Política "Conheça seu Cliente" e comunicação de movimentações atípicas e sem justificativa plausível aparente ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf), conforme preceitua a Lei n. 9.613/98, art.11, item II, § 2º, comunicação de boa-fé.

7.4. Segurança Empresarial e da Informação

No tocante à Segurança Patrimonial e Pessoal, o Banpará investe, constantemente, em novas tecnologias, sempre em consonância com as boas práticas do mercado, com o propósito de oferecer maior segurança ao seu público, interno e externo, assim como preservar o seu patrimônio físico.

No âmbito interno, medidas preventivas de segurança são implementadas, por meio de palestras de segurança e vistorias frequentes nas unidades do Banco, visando identificar possíveis vulnerabilidades e a posterior correção, com isso mitigar riscos de perdas financeiras e de imagem da instituição.

O Banpará está investindo na criação de VLANS na rede, exclusivas para a área de segurança, visando viabilizar o monitoramento, em tempo real, dos sistemas de segurança, assim como dos Pontos de Atendimento Eletrônico, proporcionando maior segurança aos clientes e funcionários e, por conseguinte, reduzindo eventuais prejuízos financeiros em decorrência de sinistros.

A segurança empresarial no Banpará, em busca das melhores práticas do mercado, tem por pressuposto a proteção de pessoas, instalações, bens físicos e informações do Banco, utilizando-se de suas técnicas e conhecimentos de sistemas atua preventiva e reativamente garantindo à segurança e as condições necessárias à atividade fim da Instituição. Além de atuar sob as vertentes de Segurança da Informação, Segurança Física e Patrimonial e Prevenção e Combate à Fraude Eletrônica, a Segurança Empresarial do Banpará busca os meios protetivos necessários à continuidade do negócio, através de Planos de Continuidade – PCN e Plano de Recuperação de Desastres – PRDs, constituído por um conjunto de controles representados por procedimentos, processos, estruturas organizacionais, políticas, normas e soluções de Tecnologia da Informação.

No âmbito da Segurança da Informação, o Banco investiu em novas tecnologias de segurança da informação que passaram a funcionar de forma integrada, ganhando mais agilidade na detecção e mitigação de ameaças internas e externas o que resulta em operações mais seguras para o público.

O Banpará possui uma área de Prevenção às Fraudes que tem atuado em parceria com a área de negócios, para prover a segurança necessária aos novos produtos e serviços ofertados pelo Banco. Paralelo a isso, tem desenvolvido projetos como a Blindagem Digital e a reavaliação dos requisitos de segurança dos canais eletrônicos, com o objetivo de massificar a disponibilização dos serviços e dos limites de crédito nestes praticados. A área também faz a avaliação das reclamações dos clientes referente às transações por eles desconhecidas, prestando esclarecimentos ou tratando eventuais riscos de fraudes identificados.

7.5. Tecnologia da Informação

Visando melhorar a disponibilidade de seus serviços, o Banpará permanece avançando na prospecção e na implantação de novas soluções tecnológicas que venham a suprir os anseios dos clientes. A área de infraestrutura tecnológica realizou a aquisição de ferramenta de balanceamento de cargas de sistemas,

para o aperfeiçoamento da utilização de recursos, a maximização do desempenho, a diminuição do tempo de resposta e ainda evitar a ocorrência de sobrecarga nos serviços. A mesma ferramenta também é responsável pelo balanceamento dos links de comunicação, objetivando o aumento da performance do tráfego e, conseqüentemente, maior velocidade no acesso aos dados.

Também ocorreu um aumento na segurança da infraestrutura da instituição através da implantação de um firewall em sua rede interna, onde se realizou a segmentação da mesma em pequenas sub-redes, mantendo separadas as equipes que possuem funções de trabalho específicas, com o propósito de aumentar a proteção aos sistemas internos e conter a propagação de tentativas de ataques.

No primeiro semestre de 2017, foi realizada a migração do serviço de correio eletrônico do Banpará, com o objetivo de utilizar um sistema de mensagens para atender as necessidades da Instituição e dos clientes.

Dentre os produtos entregues, estão: o Totalizador de Crédito, ferramenta responsável por realizar o cálculo de *rating* do cliente durante o processo de concessão de crédito pelo Banco; o Vida XML, uma nova forma de integração entre os parceiros do Banco, tendo como escopo inicial auxiliar na venda de seguros pelo Banco; o Nova Cobrança, ferramenta que permite a centralização dos beneficiários; e o In Mais, que permite a transferência de pontos acumulados no programa de fidelidade do BCard para o programa In Mais.

A atualização tecnológica é um processo contínuo, razão pela qual os investimentos na área de tecnologia da informação devem ser constantes, acompanhando às novas tendências de mercado e com objetivo primordial de melhor atender à sua clientela. Tais investimentos se traduzem na ampliação da infraestrutura tecnológica do *data-center* do Banco e da rede de agências e demais pontos de atendimento, em seguimento ao projeto de atualização tecnológica.

No âmbito de telecomunicações, o processo de modernização dos sistemas de telecomunicações tem por objetivo assegurar, adequadamente, o suporte às áreas de negócios. Na mesma linha de atuação, os investimentos nesse segmento prosseguem, merecendo destaque as ações abaixo:

- 1) Implantação de solução técnica para permitir o balanceamento de carga de links e Aplicações (ADC – Application Delivery Controller - A10);
- 2) Ampliação dos Canais de URA;
- 3) Novas Abordagens de Fibras Ópticas;
- 4) Expansão e readequação técnico/financeiro da rede de telecomunicações do Banpará;

7.6. Ouvidoria

A Ouvidoria do Banpará cumpre dar o devido tratamento às manifestações dos demandantes, sobre todos os assuntos demandados, na sua maioria, aos produtos e serviços prestados pelo Banco. Nesse sentido, atua ativamente na prevenção de conflitos, enquanto 2ª instância de atendimento, garantindo conquistas que refletem o comprometimento desta Instituição Financeira, o respeito aos direitos do consumidor, a busca constante pela excelência no atendimento e bom relacionamento com a sociedade.

De forma imparcial, transparente e célere, zela pelo cumprimento dos normativos internos e externos, na busca por solução para os assuntos demandados, por meio de respostas claras, objetivas e satisfatórias.

De acordo com a Resolução CMN nº 4.433/2015, cumpre rigorosamente o prazo de resposta das demandas, de no máximo 10 dias úteis, e conforme o Decreto Estadual nº 1.359/2015, de 20 dias corridos.

A Ouvidoria é acionada em razão dos demandantes não concordarem com as informações recebidas pelas Unidades do Banco, preliminarmente demandadas, ou para ratificar as informações já recebidas no atendimento habitual das respectivas Unidades de atendimento. Quanto aos resultados das demandas, as julgadas procedentes e solucionadas, as mesmas são objeto de análise mais detalhadas e submetidas à Alta Administração do Banco,

que poderão resultar na correção ou reformulação de procedimentos e controles operacionais, para o melhoramento dos processos de gestão.

A Ouvidoria do Banpará atua de acordo com os critérios normatizados pelo Órgão Regulador e objetiva dar cumprimento à Resolução CMN nº 4.433/2015, à Carta Circular nº 3.778/2015, do Banco Central do Brasil, à Instrução CVM nº 529/2012, ao Decreto Estadual nº 1.359/2015, e ao Ofício Circular nº 06, de 09/06/2016 – Gab/OGE/PA – Ouvidoria Geral do Estado.

8. RECURSOS HUMANOS

As atividades de capacitação e aperfeiçoamento do corpo funcional estão vinculadas às diretrizes do Planejamento Estratégico da Instituição e são prioridades para o Banco no ano de 2017.

O Banpará, complementando o objetivo institucional de promover o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, e assim influenciar diretamente na melhoria da qualidade e eficiência dos produtos e serviços ofertados, investiu o valor total de R\$ 641.281,18 (seiscentos e quarenta e um mil e duzentos e oitenta e um reais e dezoito centavos), ofertando 480 vagas em treinamentos, cursos, capacitações e congressos na Capital e fora do Estado, direcionados às áreas de Tecnologia, Auditoria, Recursos Humanos, Contabilidade, Marketing, Câmbio, Financeira, Jurídico, Comercial, Planejamento, Gerenciamento de Risco e *Compliance*.

No primeiro semestre de 2017, destacamos os cursos de Gestão de Risco, bem como, Excelência no Atendimento - Segmento PJ, ambos realizados pela Febraban, além da primeira turma do curso de Redação Oficial e Atualização Gramatical, em parceria com a Escola de Governança Pública do Estado do Pará - EGPA.

No Programa de Desenvolvimento Educacional do Banpará – PDEB, 107 funcionários foram contemplados, sendo 52 funcionários beneficiados com cursos de graduação e 55 em pós-graduação, com investimentos na ordem de R\$ 215.314,59 (duzentos e quinze mil e trezentos e catorze reais e cinquenta e nove centavos).

O quadro funcional do Banco foi ampliado em 57 novos empregados, cuja maioria já participou do curso de integração e capacitação para novos bancários, com objetivo de adquirir conhecimentos voltados à atividade bancária, políticas internas, informações sobre as principais leis e normas que regem as atividades da empresa, regras de negócios de produtos e serviços bancários, ética, assédio moral e demais aspectos da rotina do Banco, integrado por cursos como o de formação de caixa executivo e temas afins foram abordados para compor a formação do bancário que ingressa na empresa.

9. SUSTENTABILIDADE

O Banpará destaca as ações realizadas no 1º semestre de 2017 em prol da responsabilidade socioambiental:

- a. Desenvolvimento do Programa sAmbiente Amigo junto aos seus funcionários voltado à educação ambiental, buscando implantar e divulgar práticas sustentáveis, através de campanhas educativas, com o objetivo de sensibilizar seus funcionários e colaboradores para mudanças nos padrões de consumo dos recursos naturais e materiais. No 1º semestre de 2017 foram divulgadas internamente 17 matérias sobre os resultados das campanhas, além de artigos e lembretes educativos;
- b. Divulgação periódica das ações e outros temas de caráter socioambiental através dos canais de comunicação interna e externa do Banco (Radar, e-mail corporativo, TV corporativa e redes sociais), com o objetivo de expandir os conceitos de responsabilidade socioambiental na rotina da Instituição. No 1º semestre de 2017 foram divulgados 11 Artigos Educativos, 62 Informativos socioambientais, 17 Lembretes do Bio (Mascote do Programa Ambiente Amigo) e 15 Textos em homenagens às Datas comemorativas sobre o tema socioambiental;
- c. Acompanhamento da Política de Responsabilidade Socioambiental da Instituição e do Plano de Ação junto às demais unidades do Banco, em atendimento à determinação do Bacen através da Resolução nº 4.327/2014. No 1º semestre de 2017, a PRSA foi revisada e atualizada e 7 ações foram realizadas em cumprimento ao seu plano de ações;
- d. Programa de coleta seletiva envolvendo a Associação de Catadores da Coleta Seletiva de Belém – ACCSB e a Cooperativa de Catadores de Materiais Recicláveis Visão Pioneira de Icoaraci – COCAVIP, auxiliando na geração de renda para os