



BANCO DO ESTADO DO PARÁ S.A. - COMPANHIA ABERTA • CNPJ 04.913.711/0001-08 • NIRE 1530000114
Avenida Presidente Vargas, nº 251, Centro – CEP 66.010-000 – Belém-Pará



7.3. Controles Internos e Compliance

A área de Controles Internos e Compliance busca assegurar que as atividades sejam conduzidas em um ambiente de controle adequado à legislação vigente, diretrizes internas e alinhadas às boas práticas de governança corporativa.

Com foco no adequado gerenciamento dos riscos corporativos, a gestão dos controles internos do Banpará é estruturada segundo os princípios do Coso II, por meio da utilização de instrumentos para identificação, avaliação e monitoramento dos riscos, resguardando os recursos e buscando diminuir as ocorrências de perdas, bem como contribuir com o alcance dos objetivos estratégicos.

Os controles internos do Banpará são testados por meio das autoavaliações periódicas realizadas por todas as unidades (matriz e agências), cujas fragilidades identificadas geram contramedidas, os planos de ação. Também há elaboração e ativação de planos de ação para a implantação de novos controles ou aprimoramento dos controles já existentes. É realizado o monitoramento do cumprimento, por parte dos gestores, das medidas de controles implantadas, com vistas a garantir a manutenção da efetividade e consistência dos controles internos da Instituição.

A atuação da conformidade tem por finalidade garantir a aderência da instituição aos normativos e premissas externas e internas com o propósito de reduzir ao máximo a materialização das ameaças inerentes ao não cumprimento das regularizações impostas à atividade-fim.

Neste contexto, a área atua no monitoramento diário dos normativos, na divulgação interna e ativação de plano de ação às novas demandas legais ou para regularização.

Como intuito de fortalecimento da instituição e combate à corrupção, foi disponibilizado o Canal de Denúncias no site institucional, mecanismo a disposição de funcionários, clientes e fornecedores para denunciarem suspeitas, más condutas e/ou violações das políticas da empresa, de forma confidencial.

Quanto a Prevenção à Lavagem de Dinheiro-PLD, a instituição adota procedimentos internos de controle, Política Institucional e melhores práticas nacionais e internacionais. Destaca-se a aplicação das 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.

7.4. Segurança Física e Patrimonial

O Banpará investe em novas tecnologias/equipamentos, 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, através da disseminação da cultura de segurança dentro da instituição, vistorias frequentes nas unidades do Banco, para identificação de possíveis vulnerabilidades e a correção/adequação destas, e assim, buscar mitigar os riscos de perdas financeiras e de imagem da Instituição.

7.5. Segurança da Informação e Combate à Fraude

Os controles de Segurança da Informação buscam estar aderentes às melhores práticas de mercado e em conformidade a ISO 27001. A instituição avançou na segurança das camadas de proteção através de diversos serviços implantados em 2017 e que abarcam a personificação do conceito "experiência sem atrito" aos usuários internos e seus clientes nas agências e nos diversos canais.

Além disso, o Banco manteve diversas ações no combate ao tráfego de informação, para tanto, a monitoração constante na movimentação de informações, de maneira a garantir a confidencialidade e integridade dos dados.

No processo de Prevenção e Combate a Fraudes, a instituição vem aplicando melhorias nos processos de crédito e nos canais eletrônicos, assim como aperfeiçoando e automatizando o processo de análise documental.

7.6. Tecnologia da Informação

O Banpará permanece com avanço na prospecção e na implantação de novas soluções que venham a suprir os anseios dos clientes.

No ano de 2017 foram implantadas novas ferramentas de monitoramento e análise de recursos de TI, que possibilitou a execução de ações preventivas, a diminuição da quantidade de incidentes e consequentemente aumento da disponibilidade dos sistemas e dos serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação, assim como gerou visibilidade completa do parque computacional e dos links de comunicação do Banco, assegurando alta disponibilidade dos canais de atendimento, equipamentos e sistemas bancários.

A área de Tecnologia da Informação do Banpará foi reorganizada com foco nas atividades de desenvolvimento de projetos, sustentação de sistemas, atendimento e qualidade, permitindo uma melhor governança e aumento do valor agregado à Instituição.

7.7. Ouvidoria

A Ouvidoria Banpará cumpre dar o devido tratamento às manifestações dos demandantes, sobre todos os assuntos, na sua maioria, aos produtos e serviços prestados por este 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.

Atua 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, e, enquanto unidade, auxiliar na solução dos problemas apontados nas manifestações demandadas, contribui para a fidelização dos clientes, pela oportunidade de conhecer suas necessidades, pelo interesse e seriedade dedicados ao tratamento de suas insatisfações com este Banco, cujos resultados implicam diretamente na prevenção do nível de confiança e de imagem desejável.

8. RECURSOS HUMANOS

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

A prioridade em promover treinamento aos seus empregados é associada à capacitação profissional, com o objetivo de aprofundar e direcionar o conhecimento e as habilidades do profissional para as necessidades específicas do seu cargo e/ou função dentro da empresa, para que ele possa desempenhá-las com maior eficiência, razão pela qual, o Banco investiu no ano de 2017, o valor de R\$ 2.459 mil, em treinamentos, ofertando 1.018 vagas em cursos, congressos, encontros, workshop, realizados na Capital e fora do Estado, voltados às áreas de Tecnologia, Recursos Humanos, Contabilidade, Financeira, Jurídico, Comercial, Compliance, Planejamento, Licitações, etc..

No Programa de Desenvolvimento Educacional do Banpará – PDEB, o banco investiu no ano de 2017, o valor total de R\$ 415 mil, capacitando e desenvolvendo, 132 empregados, sendo 62 empregados beneficiados com cursos de Graduação e 70 em cursos de Pós-Graduação.

No ano de 2017, o quadro funcional foi ampliado em 175 novos empregados, os quais participaram do Curso de Integração e Capacitação para Novos Bancários, com o objetivo de adquirir conhecimentos voltados à atividade bancária. Curso de Formação de Caixa Executivo e Palestra de Excelência foram ministrados para consolidar a formação do novo bancário que ingressa na empresa.

Destacamos ainda, a implantação da Universidade Corporativa Banpará – UniBanp, em junho de 2017, com a missão de consolidar a imagem do Banpará, em seu segmento de atuação, como referência na formação profissional bancária e tem como principais objetivos: Disseminar conhecimentos em todas as suas unidades; promover o autodesenvolvimento profissional e pessoal dos empregados; desenvolver e valorizar o capital intelectual; contribuir para o alcance dos resultados planejados e para uma atuação ética e com responsabilidade social.

9. SUSTENTABILIDADE

O Banpará destaca as ações realizadas no ano de 2017 em prol da responsabilidade socioambiental:

a. Desenvolvimento do Programa Ambiente Amigo, voltado à educação ambiental, com o objetivo de sensibilizar, implantar e divulgar práticas sustentáveis aos funcionários e colaboradores do Banpará através de campanhas educativas, para mudanças nos padrões de consumo dos recursos naturais e materiais.

b. Manutenção 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 coletores e contribuindo para a preservação do meio ambiente. No ano de 2017 foram coletados 12.169 kg de papel, 2.340 kg de papelão e 420 kg de plásticos;

c. Implantação de medidas mitigadoras quanto ao risco socioambiental na liberação do crédito e no relacionamento com os clientes pessoas físicas, desde o início do relacionamento com o Banco, a fim de evitar o superendividamento.

d. Renovação do Convênio com a Casa do Menino Jesus III, instituição que acolhe e atende crianças e adolescentes de baixa renda, vindos do interior do Estado para tratamento de câncer, problemas cardíacos, renais e outros em Belém, cuja doação no ano de 2017 foi de mais de R\$ 150 mil reais, beneficiando mais de 300 crianças.

e. Doação ao Espaço de Prevenção Tratamento e Recuperação de Dependentes Químicos Nova Vida no valor de R\$ 120 mil reais, Instituição filantrópica sem fins lucrativos, reconhecida como de utilidade pública desde 1993, cujo principal objetivo é prestar atendimento a dependentes químicos em todo o Estado do Pará, visando a sua recuperação e inserção social.

f. Doação no valor de R\$ 40 mil reais para a Associação Polo Produtivo Pará – Fábrica Esperança, instituição privada sem fins lucrativos, criada em 2006, com o apoio do Governo do Estado do Pará, concebida em um modelo sócio produtivo voltado à reinserção social, por meio de capacitação e encaminhamento de ex-detentos a postos de trabalho;

g. Participação na Campanha "Mc Dia Feliz", que contribuiu para o sustento da Casa Ronald Mc Donald Belém, colaborando com a venda de 1.000 tíquetes no ano de 2017;

h. Realização de ações voltadas para a educação ambiental como a "Semana de Mobilização para Redução de Energia Elétrica", a "Semana de Mobilização para Redução do Uso de Descartáveis", a "Semana de Conscientização para Redução de Impressesões" e a "Semana do Consumo Consciente" (textos educativos divulgados diariamente), além da "Rodada de Conscientização para Diminuição do Uso de Copos Descartáveis". A Rodada de Conscientização consistiu em pequenas palestras que ocorreram em um único dia em todos os andares do Edifício do Banpará.

10. INFORMAÇÕES LEGAIS

10.1. Circular nº 3.068/2001

O Banpará declara ter capacidade financeira e intenção de manter, até o vencimento, os títulos classificados na categoria "Mantidos até o Vencimento", no montante de R\$125.497 mil, representando 13% do total de títulos e valores mobiliários.

10.2. Auditoria Independente

Em cumprimento ao contido no art. 2º, da Instrução CVM nº 381/2003, destaca-se que os serviços prestados pela empresa de auditoria KPMG Auditores Independentes abrangem, exclusivamente, os de Auditoria Externa.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos nossos acionistas e clientes pela confiança na Instituição, e ao Governo do Estado do Pará pelo apoio recebido. Aos empregados e colaboradores, o agradecimento especial pelos resultados e as conquistas positivas alcançadas no ano de 2017.