Nesse sentido, em 2019, o Banco finalizou a implantação de solução para a gestão de garantias, que reúne em uma única base corporativa as informações necessárias ao controle da suficiência ou disponibilidade de garantias no Banco, contribuindo para redução do risco operacional, bem como mitigação do risco de crédito.

10. CONTROLES INTERNOS

A gestão dos controles internos do Banco da Amazônia é exercida por toda estrutura organizacional e está integrada por meio das Três Linhas de Defesa. O Banco tem promovido adoção de elevados padrões éticos e de integridade, e uma cultura de controles, a fim de garantir confiabilidade e o fortalecimento dos controles internos.

Dentre as evoluções de controle interno e compliance no exercício de 2019, destaca-se o aprimoramento da gestão dos indicadores de conformidade aplicados aos principais processos da empresa. O acompanhamento e gestão destes indicadores podem sinalizar necessidade de trabalhos específicos.

Diversos trabalhos de compliance e testes de controles foram realizados no período de forma alinhada a estratégia e perfil de risco da Instituição. As necessidades de aperfeiçoamento foram identificadas, monitoradas e reportadas às instâncias de governança. Este mesmo tratamento é realizado para as fragilidades apontadas por órgãos supervisores e auditoria externa.

O Banco mantém canal de denúncias para receber ocorrências e atos suspeitos de fraudes e corrupção, via web site, no ambiente da intranet ou contato por e-mail. O tratamento das ocorrências evidencia a seriedade e o compromisso da instituição com a fidelidade aos seus princípios norteadores, sejam de orientação e formação, como cursos, palestras e seminários, ou de inibição às ocorrências, por meio de regras claras e punições quando necessário.

Os procedimentos e diretrizes de controle interno e compliance implantados no BASA, contribuem para a gestão, cumprimento da missão e a geração de resultados sustentáveis.

11. SEGURANÇA CORPORATIVA

No ano de 2019, o Banco da Amazônia investiu de forma significativa no âmbito da Segurança Corporativa, promovendo melhorias relacionadas aos controles internos, governança e otimização de processos.

Dentre os avanços, destacam-se a Revisão e incorporação à POSIC da Política de Segurança Cibernética; Instalação de mais 56 cofres inteligentes para a proteção adequada do numerário; Elevação do encaixe das unidades, com resultado na redução das despesas com transporte de valores; Implantação de novo processo de controle de acesso físico no edifício matriz do Banco; Adoção de procedimento antifraude, visando reduzir as fraudes eletrônicas no internet banking; Realização de provas de conceito de ferramentas de monitoramento de eventos de segurança da informação e cibernética; Desenvolvimento do sistema de Gestão das Ordens Judiciais; Aprovação dos planos de segurança das agências; e licitação do novo serviço de monitoramento eletrônico das agências.

Com relação à implementação da Lei Geral de Proteção, o BASA criou um grupo de trabalho com o objetivo de realizar atividades de adequação à Lei 13.709/2018 – LGPD, com a definição de metodologia para a implementação da referida Lei.

12. AUDITORIA INTERNA

A Auditoria Interna do Banco da Amazônia, AUDIT, é responsável por fornecer avaliações abrangentes, com o maior nível de independência e objetividade para a estrutura de governança, atuando como terceira linha de defesa no processo de gerenciamento de riscos e controles.

No exercício de 2019, no que tange ao fortalecimento e desempenho da gestão, a AUDIT realizou trabalhos nos processos de Governança Corporativa – Revisão de Estrutura Organizacional, Administração de Sistemas e Análise de Concessão de Crédito.

Com relação aos trabalhos de definição da estratégia e planejamento, a Auditoria Interna do BASA trabalhou na atualização da Matriz de Riscos para seleção dos trabalhos auditáveis no triênio 2020-2022, adotando-se metodologia para aplicação do rodízio de ênfase em trabalhos de auditoria no prazo de 3 (três) anos para avaliação em todos os processos auditáveis do Banco da Amazônia, bem como trabalhou no Plano de desenvolvimento profissional da Auditoria.

Com o intuito de desenvolver profissionalmente os colaboradores da área, foram realizadas capacitações programadas como: Formação básica de auditores internos – nível I – ênfase em órgãos públicos; Formação básica de auditores interno – nível II – ênfase em órgãos públicos, direcionada aos novos auditores; Auditoria de Fraudes e Canal de Denúncia; Licitações e Contratos das Estatais. Programação Orçamentária; Fundamentos da Previdência Complementar e participação no Congresso Brasileiro de Auditoria Interna.

No tocante a capacitações não programadas, incluídas nas atividades da Auditoria Interna pela importância para o gerenciamento da unidade e por atender normativos e orientações de órgãos de fiscalização externa, destaca-se a participação no curso Metodologia "*Internal Audit Capability modelo*" (IA-CM), promovido e organizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), Secretaria Federal de Controle Interno (SFC), Diretoria de Auditoria de Estatais, o qual proporcionou atualização de conteúdo profissional necessário à melhoria na capacidade da AUDIT.

13. REDE DE ATENDIMENTO

O Banco da Amazônia tem sua área de atuação nos nove estados da Amazônia Legal (Acre, Amazonas, Amapá, Maranhão, Mato Grosso, Pará, Rondônia, Roraima e Tocantins), além da capital de São Paulo. No final do exercício de 2019, o Banco contava com uma estrutura de rede de atendimento formada por 122 unidades, sendo 120 agências e 2 Postos de Atendimento Avançado.

Centrais de Crédito e Cadastro

No exercício de 2019, houve a implantação da Central de Cadastro, efetuando a centralização do cadastro das unidades vinculadas às Superintendências do Acre, Maranhão e Mato Grosso, em julho de 2019, das unidades vinculadas às Superintendências do Pará I e Pará II em outubro de 2019 e, das unidades vinculadas à Superintendência do Amazonas/Roraima, em novembro 2019, atendendo no total 74 unidades do Banco.

Houve, também, a conclusão da implantação da Coordenadoria de Verificação da Qualidade das Centrais de Crédito e Cadastro, atuando como primeira linha de defesa, em julho de 2019, consolidando o processo de Autoverificação e de Verificação da Qualidade do Crédito nas referidas Centrais.

14. OUVIDORIA

A Ouvidoria do Banco é um canal especializado de atendimento a clientes, buscando identificar as necessidades do público externo, e a satisfação dos clientes e usuários, além de zelar pela boa imagem do Banco propondo melhorias contínuas dos processos, produtos e serviços.

No ano de 2019, a Ouvidoria recebeu 86 demandas, sendo: 56 reclamações, 23 denúncias, 2 elogios, 4 solicitações e 1 sugestão, todas respondidas no prazo regulamentar. Entre as denúncias, 6 foram classificadas como procedentes solucionadas, 15 improcedentes e 2 atendidas. Dentre as 56 reclamações de 2019, 19 foram qualificadas como procedentes solucionadas e 37 como improcedentes

Através do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, a Ouvidoria atende aos pedidos de informações públicas relacionadas as atividades do Banco da Amazônia, em consonância com a Lei 12.527/2011, a chamada Lei de Acesso à Informação. Em 2019 foram recebidas no SIC: 159 demandas, sendo todas respondidas no prazo regulamentar.

Foram recebidos pelo Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – RDR, do Banco Central, 67 registros de reclamação, sendo: 17 reguladas procedentes, 14 reguladas improcedentes, 31 não reguladas, 4 não conclusiva e 1 cancelada.

Em maio/2019, a Ouvidoria foi habilitada como participante do canal Consumidor.gov. Este canal oferece acesso de forma direta e gratuita a um sistema que viabiliza o recebimento e tratamento das reclamações de seus clientes e usuários. Cabe ressaltar que as Instituições Financeiras que aderirem a este canal, mantido pela Secretaria Nacional do Consumidor e vinculado ao Ministério da Justiça, receberão uma bonificação significativa na nota final do Ranking de Qualidade de Ouvidorias do Banco Central do Brasil. Através do Canal Consumidor.gov foram recebidas 33 demandas, com prazo médio de resposta de 2,35 dias.

Cumpre destacar que, no segundo trimestre de 2019, a Ouvidoria alcançou a segunda colocação no Ranking de Qualidade de Ouvidorias de Instituições Financeiras com menos de 4 milhões de clientes e no Ranking de Reclamações, figurou com menor números de reclamações procedentes. Esse resultado sinaliza maior credibilidade para o Banco e reflete a qualidade no atendimento, além do respeito ao consumidor.

No exercício de 2019, a Ouvidoria participou de algumas ações como a implantação e normatização do projeto Nova Governança, promovendo a cultura de defesa dos direitos do consumidor; homologação do novo sistema de ouvidoria, em cumprimento ao que determina a Circular BACEN 3.881, de 7 de março de 2018; elaboração do relatório gerencial do Mapeamento de Riscos e Controles do Processo; adesão às Plataformas digitais de atendimento: FALA-BR e PROCONSUMIDOR, com objetivo de disponibilizar outros canais de atendimento aos clientes/usuários dos produtos e serviços.

15. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

No ano de 2019, o Banco da Amazônia iniciou um novo processo de modernização do seu parque tecnológico, adquirindo hardwares e softwares visando sustentar, além do legado, o novo modelo de negócios digitais do Banco. Essa modernização de infraestrutura propiciou ao BASA a implantação de uma moderna estrutura de virtualização