

DIRETRIZES DO
COMPLIANCE
FINANCEIRO

COORDENADORAS
SANDRA GONORETSKE,
SANDRA GUIDA

POR
ALESSANDRA GONSALES, ANGELO CALORI,
VALDINEI D. SILVA, ARETUZA APARECIDA SENA,
RENATA FONSECA ANDRADE E ROSIMARA R. VUOLO

SUMÁRIO

I. CONDUTA	3
II. MEIOS DE PAGAMENTO	18
III. <i>COMPLIANCE</i> SOCIOAMBIENTAL	32
IV. PROGRAMA DE <i>COMPLIANCE</i> EM BANCOS MÚLTIPLOS	47
V. FOREIGN ACCOUNT TAX <i>COMPLIANCE</i> ACT E COMMON REPORTING STANDARD (FATCA/CRS)	95
VI. ASSET MANAGEMENT	104
VII. CORRETORA DE VALORES	113
VIII. SEGURADOR – RESSEGURADORAS E CORRETORAS DE RESSEGUROS	124

CAPÍTULO I

CONDUTA

1. INTRODUÇÃO	4
2. DESENVOLVIMENTO – ACULTURAMENTO E DISSEMINAÇÃO	4
3. FORMALIZAÇÃO – O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA	6
4. GERENCIAMENTO DE PLATAFORMAS – EXIGÊNCIAS, VANTAGENS E DESVANTAGENS ..	8
5. FORNECEDOR EXTERNO	10
6. AS DENÚNCIAS – RECEBIMENTO, TRATAMENTO E INVESTIGAÇÃO	11
7. CONCLUSÃO DAS INVESTIGAÇÕES E TOMADA DE DECISÃO	13
8. REGISTROS E REPORTES – PROVANDO QUE POSSUI UM CANAL EFETIVO	15
9. COMITÊ DE CONDUTA - REGULAMENTO	15
10. CONCLUSÃO	16

CONDUTA

1. INTRODUÇÃO

O melhor Programa de *Compliance* – nele inserido a estrutura do Canal de Denúncias – é aquele que atende às expectativas da instituição, gerando valor e auxiliando na conquista do objetivo estratégico. Além disso, ele deve, obviamente, seguir os requerimentos regulatórios.

É fundamental que a estratégia contemple um adequado mapeamento das necessidades da instituição, considerando as exigências legais, para que tal estratégia aborde as fases numa ordem para implantação, a fim de se adquirir maturidade da metodologia. A estratégia de implantação favorece também a flexibilização necessária para os ajustes pontuais ao longo do processo. Por outro lado, uma implantação sem critérios e prioridades – ou com pouco planejamento – pode comprometer a credibilidade do Canal de Denúncias e, como esta é uma das principais responsabilidades de *Compliance*, em última análise, pode comprometer a credibilidade da própria área.

Importante destacar já desde o início que, por ter uma finalidade e um propósito muito específicos, o Canal de Denúncias nunca deve ser confundido, associado, ou mesmo implantado como um Canal de Ouvidoria, nem mesmo como um de compartilhamento, já que deve atender, por exemplo, a aspectos de confidencialidade e sigilo não abordados pela Ouvidoria. Em uma definição muito objetiva, Canal de Denúncias não é um Canal de Reclamações ou Sugestões.

Tudo isso posto, vamos agora tratar de alguns aspectos de ordem prática na estruturação e gestão de todos os processos pertinentes às principais frentes de um Canal de Denúncias.

2. DESENVOLVIMENTO – ACULTURAMENTO E DISSEMINAÇÃO

Com certeza, abordar o tema “Conduta Ética” é um dos maiores desafios em governança corporativa. Isso não é, por exemplo, como ensinar as vantagens de se estabelecer as linhas de defesa. Estamos falando de comportamento humano. E por comportamento humano deve-se considerar toda a experiência pessoal. Podemos definir de forma objetiva que ética é uma questão de ótica. É um jargão dizer que existe ética até no crime organizado. Verdade.

Então, antes de tudo, a estratégia de aculturação e disseminação deve levar em conta a difícil tarefa de estabelecer e deixar claro os padrões éticos esperados, ou seja, os padrões éticos aceitos na sociedade.

O Processo de Disseminação e Aculturação começa a partir do discurso da alta administração.

É ali que se deve iniciar o unísono que reverberará por toda a organização. É fundamental que a estratégia organizacional seja “fazer a coisa certa, do jeito certo”, como dizia Fabio Barbosa, CEO do Banco ABN AMRO Real, abandonando totalmente o conceito de “fazer negócios a qualquer custo”, como muitos executivos ainda dizem.

Todos os funcionários e parceiros de negócios devem perceber essa estratégia desde o primeiro momento. Assim, a primeira tarefa é aculturar os novos funcionários e parceiros já quando iniciam suas atividades, estabelecendo um Programa de Boas-vindas. Nesse momento, todos serão orientados sobre a estratégia de “fazer a coisa certa, do jeito certo”, bem como terão acesso ao Código de Conduta Ética e a seus detalhes e, ainda, assinarão um compromisso dando ciência que tomaram conhecimento e cumprirão tais diretrizes.

Mas não basta mostrar o que se espera e assumir que todos tenham captado e se lembrarão dessas diretrizes. Por isso, treinamentos periódicos são mandatórios. Aculturação denota um constante contato com quem você espera que absorva os conceitos. O mais recomendado por seu custo e viabilidade operacional são os treinamentos eletrônicos, conhecidos como e-learning. Esse modelo permite uma abordagem frequente e objetiva, que pode ser atualizada a cada período, e que ainda permite um teste de conhecimento/absorção ao final, gerando, inclusive, um certificado de participação.

Muitas vezes, se mostra importante elaborar os treinamentos presenciais administrados pela própria área responsável pelo Canal, ou trazendo convidados para falar sobre o tema. Se não for viável abranger todos os funcionários por questões de custo e logística, devem ser selecionadas aquelas áreas mais sensíveis a exposições de conflito na instituição.

Mas qual o formato e o estilo mais eficazes de se abordar os funcionários?

A estratégia mais adequada é aquela que se adapta à cultura da instituição, e que entende o estilo e área de atuação do seu público. Abandone termos técnicos sempre que possível e, quando for inevitável utilizá-los, explique-os. Utilize situações reais de mercado – públicas, é claro – para exemplificar conceitos, mostrar o posicionamento da instituição e demonstrar as consequências perigosas para os profissionais, para a instituição e para o país. Seja criativo e envolvente, e fuja do comum. Peças de teatro, trechos de filmes famosos de notório saber sobre o tema e até mágicos são ótimas alternativas para abordar o tema de forma descontraída, o que ajuda muito na absorção. O importante nesses casos é que estejam muito bem orientados (o famoso briefing) quanto aos objetivos do treinamento e as diretrizes da instituição. De um jeito ou de outro, todos, sem exceção, devem ser treinados.

Por fim, vale lembrar que tudo deve estar registrado e arquivado como forma de provar que os treinamentos foram executados. Os termos de aceitação ao Código de Conduta, as listas de presença, os conteúdos apresentados, os certificados dos treinamentos eletrônicos... Enfim, tudo é importante para mostrar que a instituição não poupou esforços para disseminar a Cultura Ética.

3. FORMALIZAÇÃO – O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA

Muito além de simplesmente escrever e divulgar o Código, a instituição deve criar um ambiente de trabalho adequado para o recebimento e tratamento das denúncias, sem o qual a implantação do Canal seria catastrófica. Para começar a estruturação formal, é importante destacar que o Código deve contemplar a estratégia institucional adotada para o tema e, obviamente, refletir o que está estabelecido, ou será implantado, NA PRÁTICA. O Código deve ser o posicionamento claro e inequívoco da instituição.

A estrutura do Canal de Denúncias deve ser suportada por dois documentos fundamentais: O CÓDIGO DE CONDUTA ÉTICA e o REGULAMENTO DO COMITÊ DE CONDUTA. *(Sobre este último falaremos mais à frente)*

O Código de Conduta Ética deve, primeiramente, demonstrar a quem ele se aplica. Ou seja, se apenas ao público interno, ou se é extensivo ao público externo. Sendo um posicionamento ético da instituição, a recomendação é que pode – e deve ser – aplicável a todos os stakeholders. Contudo, as abordagens devem respeitar as peculiaridades de cada um, desde as regras, passando pela investigação e conclusão, incluindo as medidas sancionadoras. E para o público interno, um aspecto da maior relevância: as regras estabelecidas no Código de Conduta Ética são validas para todos os funcionários, independentemente do cargo. O Código deve, realmente, valer para todos.

A partir disso, obrigatoriamente, o Código deve determinar de maneira muito objetiva quais condutas estão contempladas, bem como o posicionamento da instituição em relação a cada uma delas, deixando claro o que é considerado como prática inaceitável. Quanto mais assertiva e objetiva for a formalização – não deixando a possibilidade de interpretação subjetiva sobre o que é ou não aceitável –, mais assertivas serão também as medidas de controle e os resultados do Canal.

Se por um lado a limitação quanto aos tipos de conduta favorece a atuação e as medidas, por outro a não limitação pode comprometer o processo, porque desvia do foco e pode até mesmo tornar o Canal de Denúncias impraticável, uma vez que ele pode receber um volume de temas não pertinentes. E deve-se ter em mente que “queixa” é diferente de “denúncia”.

Muitos artigos relacionam a estruturação do Código e, principalmente, do Canal de Denúncias quase que exclusivamente à prevenção e detecção de fraudes. A seção 301 do SOX reforça isso. É perfeitamente compreensível e extremamente adequado que o Código contemple aspectos sobre mecanismos de prevenção à fraude, uma vez que estes passam por aspectos de condutas inadequadas. Mas o documento que trata do tema deve ser mais amplo que isso, e contemplar todos os aspectos de conduta ética em um ambiente corporativo, considerando e não sendo limitado a assédio moral e sexual, propriedade intelectual, conflito de interesses, funções externas, relações de parentescos, relações pessoais com parceiros e fornecedores, concorrência livre e justa, bem como patrocínios e doações, entre outros.

De qualquer forma, devemos ter em mente que, se o posicionamento da instituição não está claramente demonstrado e formalmente registrado, este não poderá ser utilizado para tomada de medidas disciplinares, sejam estas ações internas como uma advertência, ou mesmo para que a instituição se defenda, por exemplo, em uma ação judicial, ou ofereça uma denúncia.

O Código deve ainda determinar clara e objetivamente a proteção ao denunciante, não permitindo assim retaliação àqueles que se expressarem de boa-fé. A proteção ao denunciante, sem dúvida, é um consenso. Mas devemos ter em mente que, durante o curso das investigações, estamos falando ainda de suspeitas a serem comprovadas com evidências. Ou seja, o Código não deve condenar ou expor o acusado antes da conclusão do caso. Além do óbvio direito à ampla defesa e esclarecimento dos fatos, o curso das investigações pode determinar uma reviravolta no caso. Não podemos dizer que isso é comum, mas precisa estar previsto. Assim, deve ficar muito claro que todos devem ser tratados de maneira justa.

A absoluta maioria dos artigos que tratam do tema destaca enfaticamente a necessidade de se garantir o anonimato. Isso quer dizer que devem ser dadas garantias ao declarante de que sua identidade será preservada. As exceções para que a identidade seja revelada se darão apenas mediante autorização formal do denunciante ou, ainda, quando isso for de interesse público. Isso se torna evidentemente claro em algumas situações mais críticas, bem como naquelas em que a revelação exporá o declarante a riscos de retaliação de qualquer dimensão ou natureza, o que será tratado mais à frente.

Mas é importante esclarecer que estamos falando de “anonimato”, não de “confidencialidade”. São, obviamente, coisas diferentes. E, na prática, o departamento responsável pelo Canal de Denúncias deve entender e gerenciar bem essa questão. Quando se fala em “anonimato”, isso significa dizer que ninguém conhece a identidade do autor das declarações. Já no caso da “confidencialidade”, o autor se identificou, e seu nome circula entre os membros de um grupo restrito de profissionais envolvidos no caso, que devem garantir que essa informação não “vazará” para além dele.

A partir daí, entendida a orientação de que o anonimato deve ser garantido, é importante que a instituição tenha em mente que denúncias anônimas podem gerar, na maioria das vezes, uma imensa dificuldade na análise e conclusão de um caso. Isso porque no momento da declaração o autor pode e deve estar enfrentando uma pressão psicológica gigantesca, tratando com dilemas pessoais para decidir se relata ou não uma situação, bem como refletindo qual o risco que tal relato pode trazer para sua carreira e até mesmo para sua vida. É inevitável que o relato da denúncia esteja carregado com essas emoções.

Todos sabemos que não se deve tomar decisões com a cabeça quente, não é?! Mas nem sempre isso funciona. A denúncia, além de vir recheada de emoções (e isso pode trazer exageros, mesmo que justificados pela situação), muitas vezes pode falhar – e costumeiramente falha – no fornecimento de detalhes fundamentais para o curso da investigação.

Neste momento, você deve estar se perguntando: “Mas qual a relação disso com o anonimato?”

Bem, a relação é perfeita. Afinal, como será possível preencher as lacunas para uma investigação se não temos acesso ao interlocutor? Por exemplo, um relato pode conter nomes mais comuns e haver mais do que um funcionário com esse nome no departamento apontado. Outro relato pode omitir datas e horários em que a situação ocorreu, e isso pode impedir uma verificação ou tornar o campo de análise bastante extenso, o que também pode gerar uma grande carga de trabalho para os investigadores.

Sem dúvida, o anonimato deve ser garantido pela instituição, seja qual for a ferramenta escolhida e a quantidade de canais disponíveis. Contudo, ele não deve ser incentivado. Por outro lado, todos os esforços devem ser postos em prática para permitir que o funcionário tenha a garantia de que sua identidade ficará protegida no âmbito de um grupo de profissionais o mais restrito possível. O vazamento pode ter consequências muito desastrosas para o funcionário que fez a denúncia, para a área responsável pelo Canal de Denúncias e para a instituição. É importante ainda destacar que a denúncia de boa-fé – sempre que possível baseada em provas e/ou argumentos consistentes – deve ser enfatizada, enquanto também deve ficar claro que denúncias comprovadamente de má-fé serão alvo de sanções.

Nesse processo, os papéis e responsabilidades de cada departamento devem ser claramente definidos. Qual será a área responsável pela política e estrutura (inclusive investigações e decisões), que auxiliará a instituição a manter tudo dentro do que foi planejado? É evidente que, não importa qual área seja designada para essa tarefa, é fundamental que esta tenha autonomia e independência, bem como acesso irrestrito às informações, a fim de que possa conduzir a atividade de maneira adequada.

No aspecto de formalização, o Regulamento do Comitê de Conduta também exerce papel importante, uma vez que determina como as decisões serão tomadas, além do fluxo de reporte das informações. É muito fácil notar a relevância do Código de Conduta Ética para a instituição. Por isso, o mais recomendado é que este seja um dos documentos aprovados pelo Conselho de Administração ou, na falta deste, pela instância de maior poder dentro da organização.

Em resumo, o Código é um posicionamento firme da instituição, que determina regras claras. Todos os envolvidos – ambiente interno e externo, quando aplicável – devem ter conhecimento de seu conteúdo. Por isso, é altamente recomendado que todos tenham recebido uma cópia do Código, mesmo que eletronicamente, e tenham registrado formalmente sua ciência e concordância com todos os seus termos.

4. GERENCIAMENTO DE PLATAFORMAS – EXIGÊNCIAS, VANTAGENS E DESVANTAGENS

Tendo em mente que o Código de Conduta Ética deve refletir a estratégia determinada pela instituição, o Canal de Denúncias deve conseguir refletir esse Código, tornando viáveis aspectos importantes, que devem ser cuidadosamente tratados para não por em risco a credibilidade da plataforma e, conseqüentemente, do próprio *Compliance*.

Para o desenvolvimento de qualquer projeto de *Compliance*, uma boa estratégia é iniciar a atividade de forma simples e objetiva, a fim de garantir o atendimento mínimo dos requerimentos regulatórios. Isso permite melhorar a conscientização das áreas e das pessoas envolvidas e, a partir daí, estruturar melhorias até que o nível desejado seja atingido. Porém, para o Canal de Denúncias essa estratégia pode ser arriscada.

Com certeza, o primeiro dilema na implantação será decidir qual plataforma utilizar. E isso não é uma tarefa fácil. A pergunta é: “Deve-se recorrer à contratação de um terceiro especializado, ou desenvolver internamente?”

Mas, antes de abordar isso, devemos tratar quais aspectos devem ser contemplados por um Canal de Denúncias. Primeiramente, é recomendável que os canais estejam disponíveis 24 horas, nos sete dias da semana. Pesquisas demonstram que as denúncias ocorrem normalmente em período diferente daquele da jornada do funcionário. Isso porque o denunciante sempre busca uma forma e um ambiente para se expor menos. Adicionalmente, pelo menos um dos canais deve estar disponível em idiomas compatíveis com a região coberta, se esse for esse o caso.

Agora, vamos pensar sobre a abrangência do Canal. A ferramenta é conhecida como Canal de Denúncias, mas, na verdade, dependendo da estratégia e porte da instituição, diversas formas de contato podem e devem ser pensadas. Ou seja, o Canal de Denúncias é, de fato, um conjunto de canais que permitem que o denunciante possa encaminhar sua manifestação de forma rápida e segura. E são muitas as opções que ele pode utilizar para fazer a denúncia: por telefone, e-mail, cartas endereçadas a uma caixa postal, malote ou urnas, aplicativos para smartphones ou website da instituição, entre outras.

Para cada um dos canais disponíveis devem ser considerados os riscos. A ligação telefônica, por exemplo, dependerá da maturidade, especialização e equilíbrio do atendente. Este terá que, ao mesmo tempo, tranquilizar e conquistar a confiança do denunciante, a fim de obter informações objetivas e necessárias para a condução do processo. Já as opções de envio eletrônico deverão garantir que não haja rastreabilidade da mensagem, uma vez que é permitido o anonimato. Já no caso dos meios em papel como malote, urnas ou caixa postal, embora haja menor risco de rastreabilidade, a dificuldade, como dito anteriormente, será obter informações complementares, caso isso seja necessário.

E os desafios em se estabelecer o Canal de Denúncias não param por aí. A ferramenta ainda deve garantir que todo e qualquer reporte recebido seja devidamente registrado na base de controle, sem a possibilidade de que as mensagens sejam deletadas sob qualquer justificativa. É fundamental concluir que o Código de Conduta e o Canal de Denúncias são aplicáveis a todo e qualquer funcionário da instituição, em qualquer nível hierárquico e em qualquer departamento. Dessa forma, o Canal se torna apto, eventualmente, a receber denúncias envolvendo os gestores, a alta administração e até mesmo algum funcionário da área responsável por sua gestão. Não havendo o controle das

mensagens recebidas, acabaria se instalando um conflito de interesses. Por exemplo, um diretor poderia usar sua influência para pressionar o funcionário/departamento a eliminar determinada mensagem de acordo com seu interesse, ou, ainda, um funcionário do departamento responsável pela ferramenta poderia eliminar uma mensagem envolvendo seu colega de trabalho ou seu chefe.

Uma solução paliativa seria apontar como opção para esses casos o Canal de Denúncias da Matriz (em se tratando de empresa de porte global), considerando, evidentemente, as limitações naturais de logística determinadas pela localização e pelo idioma.

Assim, independentemente da estratégia da instituição em desenvolver internamente ou contratar um fornecedor externo, deve-se estabelecer uma implantação para atendimento dos requerimentos mínimos, bem como determinar ações para a evolução contínua da ferramenta.

5. FORNECEDOR EXTERNO

Entre outras razões, a utilização de fornecedor externo para o Canal de Denúncias é especialmente recomendada para evitar o conflito de interesses. Os Canais de Denúncia externos permitem melhor estrutura para atendimento, pois contam com profissionais especializados, como advogados e psicólogos, focados apenas no estudo de denúncias de irregularidades. Isso permite uma análise mais ágil, profunda, objetiva e, principalmente, imparcial do caso, gerando maior credibilidade quanto à eficiência do Canal. Essa estrutura conta, ainda, com excelentes ferramentas para monitoramento e controle de todas as fases da denúncia.

Com a total segregação de funções, uma vez que o fornecedor externo não possui nenhum vínculo com o caso ou subordinação à instituição contratante, ele não tem interesse direto na conclusão e nas consequências do caso, e, com isso, a credibilidade e a transparência são reforçadas. É fácil entender porque os funcionários reconhecem que esse distanciamento da operação também permite maior garantia quanto à confidencialidade dos envolvidos, se isso for necessário, e, consequentemente, se sentem mais à vontade para relatar práticas irregulares.

Importante lembrar que o contrato com um fornecedor externo deve contemplar os aspectos necessários para o que está estabelecido no Código, bem como ter os papéis e responsabilidades claramente definidos. Muito importante também é contemplar a cláusula de confidencialidade.

Por fim, se a sua unidade é uma subsidiária e está sendo demandada a aderir a uma ferramenta determinada pela matriz, deve-se considerar que será necessário alinhar certas adequações para o mercado local, como, por exemplo, se ela estará disponível em horário e idioma que atenda à sua região. E, estabelecidas as melhores práticas com base em fornecedores externos, fica fácil entender quais são as demandas e os desafios, caso a instituição opte por desenvolver internamente.

6. AS DENÚNCIAS – RECEBIMENTO, TRATAMENTO E INVESTIGAÇÃO

Este é o momento que pode ser chamado de “O Jogo da Vida”. Isso, para destacar e reforçar o tamanho da responsabilidade que os profissionais têm em conduzir todas as etapas de uma denúncia. Afinal, em todos os momentos estamos falando da vida das pessoas, quer sejam os denunciantes, quer sejam aqueles que estão sendo denunciados.

O primeiro e mais importante passo é, sem dúvida, o planejamento. Vale ressaltar que para o recebimento, investigação e conclusão de uma denúncia, não existe, sem dúvida, uma fórmula pronta, uma “receita de bolo” que sirva para todos os casos. É certo que alguns cuidados devem ser tomados em todos eles, mas isso não significa que para todo caso deve ser seguida necessariamente a mesma rotina. Então, a orientação inicial é que todo o processo deve ter planejamento, embora cada caso, também, deve ser planejado individualmente. O curso das investigações deve estabelecer critérios que determinem cada passo da análise, a fim de que as evidências não sejam comprometidas durante o processo, o que poderia também comprometer o desdobramento e a conclusão do caso.

A partir disso, vamos pensar no ambiente, no contexto no qual esse processo está inserido. Estamos falando aqui de aspectos culturais e comportamentais do indivíduo, do grupo, da organização e até mesmo do país.

De uma maneira geral, diferentemente de outras culturas, o brasileiro é avesso ao conflito, e tende a colocar “panos quentes” nesse tipo de situação. Ainda temos que considerar que, pelo cenário amplo do país, a corrupção e o “jeitinho brasileiro” têm sido muito tolerados por toda a sociedade. Continuamos torcendo para que isso mude, mas essa é uma infeliz realidade, que deve ser considerada. O brasileiro também possui uma natureza muito afetiva e, mesmo no ambiente de trabalho, isso favorece a manutenção de altos graus de relacionamentos, tanto próximos quanto informais, o que inevitavelmente o torna propício a riscos e ao estabelecimento de certa tolerância a desvios de conduta. Assim, é fácil concluir que ainda existe uma grande lacuna de percepção e entendimento quanto à Conduta Ética, o que, fatalmente, afetarás as denúncias.

No ambiente organizacional é importante entender se a cultura da instituição favorece a criação de um estágio no qual os funcionários se sintam confortáveis em denunciar. Qual é a orientação dada pela instituição? A abordagem deve cuidar para que haja equilíbrio quanto ao incentivo das denúncias, de forma que os funcionários relatem um ato ilícito assim que tomarem contato com a suspeita. A comunicação deve também ser clara e transparente, para demonstrar que relatos de situações frívolas, fofocas ou de cunho operacional/administrativo não são o escopo do Canal.

Ainda no ambiente organizacional, por estar disposto no Código que qualquer funcionário, tendo ciência de alguma situação que identifique quaisquer indícios de violação das diretrizes do Código tem o dever de reportá-los. Assim, o departamento responsável pela gestão poderá estabelecer parcerias com áreas que costumeiramente lidam com atividades que podem esbarrar em

situações dessa natureza. Podemos citar alguns exemplos disso: 1) O Departamento de Recursos Humanos, por meio da entrevista de desligamento, é informado pelo funcionário que está sendo demitido porque presenciou uma situação de violação ou, ainda, que suspeita estar sendo demitido por não concordar com determinada prática irregular no departamento; e 2) O Departamento de Segurança da Informação identifica material pornográfico durante a verificação de segurança de rotina nos equipamentos.

Em se tratando de um *Compliance* regional que coordena a implantação em outros países da América Latina, por exemplo, este deve, obrigatoriamente, adequar-se aos aspectos de cada país e às suas diferentes culturas. Deve-se considerar também o nível das relações de lealdade e lembranças históricas sobre fatos relacionados ao tema. Apenas para ilustrar, no Japão, por exemplo, existe uma fortíssima cultura de respeito aos mais velhos. Isso gera a dificuldade de denúncia, caso o funcionário que está cometendo algum malfeito seja mais velho do que a pessoa que soube do fato.

Não há que se dizer que uma denúncia é mais importante do que outra, pois todas possuem relevância para o ambiente de governança corporativa, além da gestão do risco. Por isso, todas as denúncias devem ser tratadas igualmente. Contudo, o planejamento e o dimensionamento de esforços precisam ser avaliados. Assim, é importante que todas as denúncias recebidas sejam formalmente registradas e, na sequência, avaliadas quanto à sua procedência ou não, lembrando que o Canal de Denúncias não é um canal de reclamações. A partir daí, deve-se dar início às ações, mediante e proporcionalmente à criticidade da denúncia.

A investigação e análise das denúncias constituem um aspecto dos mais relevantes em todo o processo. Vale para todas as atividades de *Compliance*, mas especialmente para o Canal de Denúncias a prerrogativa conhecida como “need to know”, o que significa dizer que só deve ter acesso a determinada informação/processo quem efetivamente atua na atividade. Em outras palavras, o acesso deve ser restrito aos responsáveis. Isso quer dizer que mesmo na equipe de *Compliance* não existe a necessidade de que todos tenham acesso aos casos, aos arquivos e às evidências relacionadas, ficando tais procedimentos restritos exclusivamente ao grupo específico que atua diretamente naquela atividade.

Todo cuidado é pouco em um processo tão delicado quanto o de denúncias. Por isso, é importante ficar atentos quanto ao perfil dos profissionais envolvidos no processo. Deve-se pensar e organizar a equipe que será responsável pelo Canal avaliando com cuidado o perfil de cada um de seus integrantes. O *Compliance Officer* apontado como responsável e envolvido com as atividades do Canal de Denúncias deve ser sênior, ser capacitado e frequentemente reciclado no que diz respeito a lidar com situações que, em alguns momentos, podem ser de estresse e psicologicamente tensas. Além disso, ele deve ser discreto e ter valores éticos e morais de alto nível. O *Compliance Officer* deve ainda saber planejar e investigar, mas também saber obter as informações necessárias sem constranger os entrevistados, bem como, evidentemente, ter boas noções de Psicologia.

E quanto à proteção para que o denunciante não sofra retaliações? A primeira providência a tomar

é deixar registrado que retaliações ou mesmo tentativas delas serão severamente punidas, é claro, quando houver evidências destas. Uma forma prática de abordar a questão é a área responsável pelo Canal de Denúncias comunicar o Departamento de Recursos Humanos para que pedidos de movimentação (demissão, pedido de demissão ou transferências) na área em questão – e por determinado período – sejam informados antes de sua conclusão. Cuidado extremo para que o nome dos envolvidos não seja revelado, naturalmente também é muito importante. Por isso é que apenas a área por inteiro, e nunca um nome isolado, seja informada.

O departamento responsável pelo processo também tem a árdua tarefa de garantir que o Canal não seja usado de má-fé. Não raro, funcionários podem tentar usá-lo como forma de prejudicar um colega de trabalho. Ou aquele funcionário que, ciente de que será demitido (e aqui nos referimos às justas demissões, claro, por mau desempenho ou mau comportamento) inicia uma denúncia no Canal apenas para tentar se livrar da demissão, ou, ainda, caso esta ocorra, tentar alegar que isso aconteceu apenas como forma de retaliação.

E a árdua tarefa não para por aí. É fato que, sem dúvida, embora seja o mais adequado, nem todas as empresas possuem orçamento necessário para contratar um fornecedor externo e independente para estruturar o Canal de Denúncias. A solução, então, é desenvolver internamente. Isso, contudo, deve levar em consideração os mitigadores necessários para evitar conflitos e, ainda assim, garantir os requisitos mínimos exigidos para o Canal. Um dos desafios é garantir um correto e imparcial tratamento de toda e qualquer denúncia, o que deve acontecer, inclusive, caso haja denúncia contra um membro da equipe de *Compliance*, ou de outra área administradora do Canal, e até mesmo da alta administração. A metodologia deve determinar, quando a estrutura permitir, que casos dessa natureza sejam reportados diretamente à matriz. Outra solução complementar pode ser a criação de um mecanismo que permita que as mensagens eletrônicas sejam copiadas automaticamente, sem nenhuma possibilidade de interferência humana em qualquer parte do processo.

O devido e confiável registro de todo o processo conduzido pelo Canal de Denúncias é uma parte conclusiva e fundamental, sem a qual não existiria base para a tomada de decisões e ações do processo. Deve haver controle dos casos e documentos registrados internamente. Por isso, todos os passos e análises de relatórios – como, por exemplo, registro de ponto, acesso das catracas, ou logs de sistemas – devem estar catalogados com o devido registro do caso ao qual se referem, e guardados em ambiente (diretório) seguro e restrito.

7. CONCLUSÃO DAS INVESTIGAÇÕES E TOMADA DE DECISÃO

Para que a conclusão de um caso seja segura, é fundamental que no momento da tomada de decisão todas as dúvidas razoáveis tenham sido completamente esclarecidas e evidenciadas. O processo de decisão traz consigo muita responsabilidade. Por isso, deve ser pensado com muito cuidado. Entre os papéis e responsabilidades descritos no Código de Conduta, devem ser estabe-

lecidos os critérios e autonomias para a tomada de decisão. As possibilidades aqui apresentadas trarão as vantagens e desvantagens a serem avaliadas por cada instituição e, possivelmente, não estarão limitadas a estas.

Os modelos mais aplicáveis são:

Decisão Centralizada – A decisão está sob a responsabilidade exclusiva do Comitê de Conduta, e seus membros irão tomá-la com base nas informações apresentadas pela área responsável pela gestão do Canal de Denúncias. Se por um lado a vantagem é que esse Comitê é composto por membros sêniores – e é esperado que a decisão também o seja –, por outro lado, na prática isso pode tornar o processo decisório extremamente demorado, já que reunir executivos de diversas áreas não é uma tarefa fácil. Ainda há que se considerar que a demora na decisão pode prejudicar a ação a ser tomada.

Decisão Descentralizada – O centro de decisão continua no Comitê de Conduta, que delega a tomada de decisão ao departamento responsável pelo Canal e que, da mesma forma, irá tomá-la com base nas informações coletadas. A vantagem desse modelo é a agilidade para a tomada de decisão. Contudo, ele pode imputar ao departamento responsável o selo de “algoz”, ou seja, o de responsável pelas demissões críticas na instituição. Uma variável no processo descentralizado é que este seja coordenado pelo departamento responsável pelo Canal, mas que a decisão seja colegiada entre o gestor maior da área envolvida na denúncia, o *Compliance*, os Recursos Humanos e o Jurídico. O caso deverá ser submetido ao Comitê de Conduta para deliberação em reunião extraordinária apenas quando não houver consenso entre as áreas.

No tópico que tratou da formalização, já foi explicada a importância de que as regras – ou seja, as diretrizes e expectativas da instituição – estejam muito bem estabelecidas, bem como quais serão as sanções aplicáveis em caso de não cumprimento. Sendo assim, após a tomada de decisão, o Departamento de Recursos Humanos deve ser formalmente informado quanto à sanção determinada, a fim de que, juntamente com o gestor do departamento responsável, possa aplicá-la formalmente ao funcionário que não agiu em conformidade com tais diretrizes.

Observe-se que todas as regras precisam, obrigatoriamente, estar devidamente formalizadas e comunicadas de maneira adequada para que a sanção, quando necessária, seja aplicada sem riscos trabalhistas. O mesmo cuidado deve ser tomado quanto à coleta e à utilização das provas. Nesse item, especialmente, todo o cuidado é pouco.

Por fim, os leitores podem estar se perguntando quanto às providências em relação ao denunciante. Qual o retorno deve ser dado a ele? Qual satisfação e detalhes sobre o processo lhe serão encaminhados? Recomenda-se que, em todos os casos, se o denunciante foi identificado, tão logo a denúncia tenha sido classificada, este receba uma mensagem de retorno, confirmando que seu relato foi recebido e que será devidamente tratado. Do nosso ponto de vista, isso é tudo que se deve fazer, sem nunca dar detalhes ou informações sobre os passos seguintes a serem tomados. E, pela simples razão de senso de justiça, quando se coloca na mão da vítima o destino daquele

que lhe causou um dano, nenhuma punição será suficiente para reparar o dano por ela sentido/avaliado. Além disso, o denunciante dificilmente terá a visão e informação completas do caso. Daí a necessidade de intermediação que, baseada em informações consistentes e sem ter envolvimento com o caso, poderá deliberar sem que haja conflito ou tendência. Nesse aspecto, o mais importante é que não só o denunciante, mas todo o departamento envolvido consiga perceber no dia a dia que ações de melhoria estão sendo providas e providenciadas pela instituição. A ação, mais do que um retorno formal, é a melhor resposta.

8. REGISTROS E REPORTES – PROVANDO QUE POSSUI UM CANAL EFETIVO

Não há outra maneira de provar a existência, bem como a lisura do processo, do que fazer com que todos os seus passos sejam devidamente registrados e arquivados, lembrando que o acesso deve ser restrito. Todas as coletas de informações, planilhas de acessos e pontos eletrônicos, relatos, mensagens eletrônicas, entre tantos outros procedimentos, devem ter sua manipulação realizada conforme o requerido, bem como devem ser devidamente arquivados.

Não só para a comprovação e registro, todo o material e experiência tirados de cada caso devem constituir fonte para retroalimentar toda a estrutura do Canal de Denúncias. Um caso específico pode, por exemplo, demonstrar que o Código de Conduta é vago ou ausente em determinado tema, ou ainda que não havia política para outro caso. Muitas vezes pode ficar claro que treinamentos complementares serão necessários. O objetivo aqui é aprender e evoluir com cada caso.

O centro de decisão para o Código de Conduta deriva do Comitê de Conduta. Assim, a área responsável pelo Canal de Denúncias deve, obrigatoriamente, prestar contas periodicamente de suas atividades e dos resultados diretamente a ele.

Mas, para garantir a eficiência e transparência do Canal, outros reportes complementares são importantes. Estes, não precisam necessariamente conter os detalhes dos casos, mas, sim, informações no que se refere à gestão do Canal de Denúncias e a seus devidos registros. O Comitê de Auditoria também deve fazer parte do processo. Adicionalmente, para avaliação das funcionalidades do Canal, da ferramenta e dos registros e formalizações, a Auditoria Interna deve se envolver regularmente no processo, cumprindo o papel das linhas de defesa.

9. COMITÊ DE CONDUTA - REGULAMENTO

A constituição do Comitê deve estar claramente determinada no Código de Conduta. Isso dará a esse fórum o poder necessário perante a instituição para implantar as medidas necessárias ao bom funcionamento da estrutura, que devem estar determinadas em um Regulamento. Em linhas gerais, este deve contemplar:

1. **Composição**, sendo sugerido que esta integre, pelo menos, um representante (executivo) de *Compliance*, do Jurídico e dos Recursos Humanos;
2. **Periodicidade**, no mínimo trimestral, com convocação extraordinária, se necessário;
3. **Papéis e responsabilidades**, com a definição de presidente, membros e secretário (que não necessariamente será um membro). Por se tratar de uma posição sênior para tomada de decisões de mesmo porte, delegá-la a cargos subordinados está fora de questão. Ausências podem eventualmente ser justificadas. Contudo, um membro nunca deve ser substituído por alguém de sua equipe, sob qualquer hipótese; e
4. **Situações de conflito na condução das análises e decisões**, que determinarão o impedimento dos membros para voto, bem como o voto de desempate.

O Comitê é um fórum muito restrito e o trânsito das informações ali deve ocorrer em total sigilo e confidencialidade, sendo que estas nunca devem ser compartilhadas com terceiros não envolvidos na situação. Por outro lado, os membros podem, eventualmente, precisar de esclarecimentos sobre determinada questão, e pode ser necessário convocar convidados para esse fim. Quando isso acontecer, o convidado deve participar do Comitê exclusivamente para esclarecer fatos e responder questionamentos de seus membros, mas nunca dos demais temas da pauta.

10. CONCLUSÃO

Todas as etapas minuciosamente avaliadas quanto a seus aspectos práticos remetem à clara conclusão de que o sucesso futuro do Canal depende de sua gestão e de sua performance no presente. E isso será conquistado apenas com trabalho atento e constante. Errar não é uma opção quando se trata do Código de Conduta Ética e de um Canal de Denúncias.

BIBLIOGRAFIA

Decreto 8.420/2015

Public Servants Disclosure Protection Act - Published by the Minister of Justice

United Kingdom Public Interest Disclosure Act 1998

Japan Whistleblower Protection Act 1994

US Whistleblower Protection Act - Public Law 112-199 - 2012

AUTOR

ANGELO CALORI



Graduado em Marketing com MBA em Administração pela FAAP. Profissional com 30 anos de experiência no mercado financeiro. Atuando em *Compliance* desde 2005 em instituição financeira e seguradora de porte global como Gerente Executivo de *Compliance*, Controles Internos e Riscos Operacionais.

Possui experiência em Governança Corporativa, compreendendo a implantação de todos os pilares de um Programa de *Compliance* e Integridade e Estrutura de Controles Internos.

Foi membro da Comissão de Controles Internos e *Compliance* da CNSEG e Febraban e atua em diversos fóruns de discussão para *Compliance* e Governança Corporativa. Atua ainda como instrutor em cursos de governança corporativa na ABBC, LEC, IBS-FGV, Insper e palestrante em Congressos.

Voluntário no projeto Caleidoscópico que possui o apoio da ACNUR-ONU, voltado à integração social e laboral de profissionais com sólida formação acadêmica e relevante experiência corporativa e que se encontram em estado de refúgio no Brasil.

Membro do comitê que elaborou a DSC – Diretrizes para Sistema de *Compliance*.

Vice-presidente do IPLD – Instituto dos profissionais de prevenção a lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo.

CAPÍTULO II

MEIOS DE PAGAMENTO

1. INTRODUÇÃO, DEFINIÇÕES E BASE LEGAL	19
2. OUTROS PARTICIPANTES	23
3. FIXAÇÃO DOS CONCEITOS	23
4. ESCOPO DESTE ARTIGO	24
5. A FUNÇÃO DO <i>COMPLIANCE OFFICER</i>	24
5.1. O <i>Compliance Officer</i> do Instituidor de Arranjo de Pagamento	
5.2. O <i>Compliance Officer</i> das Instituições de Pagamento	
5.3. Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo	
5.4. Risco – Operacional, Crédito e Liquidez X Risco de Fraude	
5.5. Governança	
5.6. Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS)	

MEIOS DE PAGAMENTO

1. INTRODUÇÃO, DEFINIÇÕES E BASE LEGAL

No dia 9 de outubro de 2013, por meio da publicação da Lei 12.865/2013, os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento passaram a fazer parte do Sistema de Pagamentos Brasileiro¹. Essa lei trouxe algumas definições importantes, que devem ser replicadas para um melhor entendimento do assunto e deste capítulo:

Artigo 6º, “considera-se:

I. Arranjo de Pagamento – conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores;

II. Instituidor de Arranjo de Pagamento – pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e, quando for o caso, pelo uso da marca associada ao arranjo de pagamento;

III. Instituição de pagamento – pessoa jurídica que, aderindo a um ou mais arranjos de pagamento, tenha como atividade principal ou acessória, alternativa ou cumulativamente:

- a. disponibilizar serviço de aporte ou saque de recursos mantidos em conta de pagamento;
- b. executar ou facilitar a instrução de pagamento relacionada a determinado serviço de pagamento, inclusive transferência originada de ou destinada a conta de pagamento;
- c. gerir conta de pagamento;
- d. emitir instrumento de pagamento;
- e. credenciar a aceitação de instrumento de pagamento;
- f. executar remessa de fundos;
- g. converter moeda física ou escritural em moeda eletrônica ou vice-versa, credenciar a aceitação ou gerir o uso de moeda eletrônica; e
- h. outras atividades relacionadas à prestação de serviço de pagamento, designadas pelo Banco Central do Brasil.”

Até então, todo o sistema de meios de pagamento funcionava sem que houvesse uma legislação disciplinando o assunto. Os bancos emitiam cartões de crédito ou débito de diversas bandeiras como um dos produtos oferecidos, e tinham suas regras e sistemas próprios. Ou seja, não estavam

sujeitos a uma legislação específica. Entretanto, seguiam as regras determinadas pelas bandeiras dos cartões. Os estabelecimentos comerciais contratavam um ou mais adquirente – e isso funciona até hoje –, que eram (e ainda são) os responsáveis por enviar a comunicação entre a transação realizada pelo portador do cartão, a bandeira do cartão e o banco.

Para melhor compreensão do leitor, o adquirente (também conhecido como “credenciador”) é aquele que possibilita que o estabelecimento comercial possa aceitar o cartão como meio de pagamento. É o adquirente que faz a liquidação financeira das operações realizadas. Podemos exemplificar como sendo representada pela “maquininha” (denominada de POS), usada pelo estabelecimento comercial em que passamos o nosso cartão ao realizarmos uma compra. Os adquirentes também não estavam sujeitos a nenhuma legislação específica, a não ser as próprias regras internas e aquelas determinadas pela bandeira.

Claro que os bancos, como instituições financeiras aprovadas pelo Banco Central, já estavam sujeitos às normas e regras de supervisão do Banco Central, bem como às leis relacionadas ao cadastro e à prevenção e combate à lavagem de dinheiro, assim como a diversas outras regras que indiretamente disciplinavam o assunto. Mas falando de uma maneira geral, todo o sistema de meios de pagamento não tinha o seu conjunto de normas e regulamentos próprio.

Assim, a partir do advento da lei, o Conselho Monetário Nacional publicou uma série de normas sobre o assunto, e a indústria de meios de pagamento passou a ser disciplinada, regulamentada e supervisionada pelo Banco Central do Brasil.

Dessa forma, voltando aos conceitos mencionados no início deste capítulo, com a publicação da Lei 12.865/2013, passamos a ter definidos os “arranjos de pagamento”, que falando de forma simplificada, são as regras determinadas pela bandeira do cartão, que passaram a ser conhecidas como os “instituidores dos arranjos”. Como exemplo, são instituidores de arranjos as empresas VISA, MasterCard, Elo, Hipercard, American Express e Diners Club. As instituições de pagamento, como, por exemplo, os emissores de cartões e os adquirentes, passaram a ser disciplinadas pela Lei 12.865/2013 e, portanto, a estar sujeitas às regras do Conselho Monetário Nacional e à fiscalização do Banco Central.

Existe muita confusão se as operadoras de telefonia são ou não instituições de pagamento. Mas elas são apenas um dos meios para acesso e movimentação da conta de pagamento. As instituições de pagamento devem ter, por objeto principal, a prestação de serviços de pagamento. Nesse caso, se uma operadora pretende prestar serviço de pagamento, deve criar uma empresa independente, que, por sua vez, deverá solicitar ao Banco Central autorização para funcionamento.

A conta de pagamento é um registro individualizado das transações de pagamento (transferências e pagamento de contas e de compras) realizadas em nome do usuário final. A conta pode ser pré-paga, com aporte inicial para que sejam realizadas transações de pagamento via cartão, telefone, internet etc. A conta também pode ser pós-paga, mantida pelas instituições financeiras e

instituições de pagamento para abertura de limites de gastos em cartão de crédito, por exemplo. A conta de pagamento não se confunde com conta corrente bancária.

As instituições de pagamento que desejarem oferecer contas de pagamento pré-pagas com saldo e somatório de aportes mensais limitados a R\$ 5.000,00 poderão identificar o usuário, exigindo apenas o nome/firma ou denominação social, além do CPF/CNPJ. Para as contas de pagamento pré-pagas que não prevejam esses limites, bem como para as contas de pagamento pós-pagas, a instituição de pagamento deverá exigir diversas outras informações para a identificação do usuário final. (Veja, um pouco mais adiante, o trecho que trata da área de “Cadastro e Conheça o seu Cliente”)

A soma dos aportes em cada mês não poderá ser superior a R\$ 5.000,00 e o saldo da conta não poderá ultrapassar esse mesmo valor em nenhum momento. É possível fazer mais de um aporte no mesmo mês, desde que a soma dos aportes dentro dele não ultrapasse o limite de R\$5.000,00.

Nesse sentido, foram publicadas as seguintes normas:

- Resolução CMN 4.282/2013
- Circulares Bacen 3.860/2013, 3.681/2013, 3.682/2013, 3.683/2013, 3.705/2014, 3.704/2014, 3.724/2014, 3.727/2014, 3.735/2014, 3.765/2015, 3.807/2016, 3.815/2016, 3.824/2017, 3.833/2017, 3.842/2017, 3.843/2017; e
- Circulares Bacen 3.802/2017, 3.705/2015, 3.684/2014 e 3.656/2014.

Na ocasião da publicação das primeiras circulares, foi concedido às instituições de pagamento um prazo para que solicitassem seus pedidos de licença junto ao Banco Central. Os bancos comerciais que já eram emissores de cartões – e que já tinham licença para funcionar – não tiveram que fazer nenhuma solicitação específica ao Banco Central. Entretanto, havia diversas outras instituições de pagamento emissoras de cartões e empresas adquirentes, que submeteram seus pedidos de licença ao Banco Central do Brasil.

A legislação permitiu, ainda, que todos aqueles que já estivessem em funcionamento no momento em que o pedido de licença foi submetido – e dentro do prazo definido pelo Banco Central (novembro de 2014) –, poderiam continuar suas atividades normalmente. Todas as demais instituições de pagamento que não estivessem em funcionamento em tal data deveriam, então, submeter seus pedidos e aguardar até que a sua respectiva licença fosse concedida, a fim de que, então, pudessem iniciar suas atividades.

Aos instituidores de pagamento, foi solicitado que submetessem seus arranjos de pagamento para autorização do Banco Central, o que é substancialmente diferente do que foi exigido das instituições de pagamento.

Aqui vale uma explicação mais detalhada para a melhor compreensão da diferença. Enquanto as instituições de pagamento, por força principalmente das Circulares 3.681/2013 e 3.683/2013

estavam sujeitas a autorização para funcionamento, os instituidores de arranjo, estavam sujeitos a ter os seus arranjos aprovados pelo Banco Central. Os arranjos de pagamento disciplinam as regras e procedimentos para a prestação de alguns serviços de pagamento ao público, e podem ser exemplificados de forma simples como operações com cartões de débito, crédito ou pré-pagas que, nós, portadores de cartões, fazemos em estabelecimentos comerciais no Brasil ou no exterior.

A circular prevê a existência de arranjos de pagamentos que, por possuírem volumes reduzidos de transações e usuários – ou por apresentarem um propósito limitado de uso – não oferecem risco ao normal funcionamento das transações de varejo no país. Esses arranjos de pagamento, classificados como "não integrantes do SPB", prescindem de autorização do Banco Central do Brasil para funcionamento, o que confere maior espaço para inovação.

Não são regulados os arranjos de pagamento conhecidos como private label, que são aqueles cartões comumente emitidos por grandes comerciantes, como lojas de departamento, e que só podem ser usados nos estabelecimentos que os emitirem, ou em estabelecimentos pertencentes a uma mesma rede, como franquias ou licenciados. Também não estão sujeitos à regulação e supervisão do Banco Central os arranjos que servirem só para pagamento de serviços públicos, como água, luz e transporte.

Estarão sujeitos à regulação apenas os arranjos que apresentarem números superiores a:

- R\$ 500 milhões de valor total das transações, acumulado nos últimos 12 meses;
- 25 milhões de transações, acumuladas nos últimos 12 meses;
- R\$ 50 milhões em recursos depositados em conta de pagamento em pelo menos 30 dias, nos últimos 12 meses; ou
- 2,5 milhões de usuários finais ativos em pelo menos 30 dias, nos últimos 12 meses. Os arranjos de pagamento com volumes superiores do critério II acima são integrantes do SPB e devem solicitar autorização de funcionamento.

Na prática, com o advento de toda legislação citada, as instituições de pagamento que são as pessoas jurídicas que executam os serviços de pagamento e que têm a responsabilidade pelo relacionamento com os usuários finais dos serviços de pagamento, passaram a ter que implementar e seguir toda a legislação do Banco Central, que inclui entre outras, as legislações de risco de crédito, de risco de liquidez, de risco operacional, de ouvidoria, de sistema de registro de denúncias, de cadastro, de controles internos e de governança, entre outras.

Já os instituidores de arranjo submeteram suas regras para a aprovação. O Banco Central autorizará os arranjos. Ou seja, os instituidores de arranjo não serão instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e não têm que implementar todas as normas a que estão sujeitas as instituições de pagamento.

Até o mês de outubro de 2017, decorridos três anos do momento da submissão do pedido de autorização, e quatro anos da publicação da Lei 12.865/2013, apenas alguns adquirentes tiveram suas

autorizações para funcionamento concedidas pelo Banco Central. Todos os demais aguardavam a suas respectivas autorizações.

2. OUTROS PARTICIPANTES

Ainda no âmbito da introdução deste artigo, é importante mencionar que existem alguns outros participantes do mercado de meios de pagamento que não foram incluídos na legislação, como, por exemplo, os processadores, os facilitadores de pagamentos (também chamados de subadquirentes) e os gateways, entre outros. Os facilitadores de pagamento são os intermediários que, como o próprio nome diz, facilitam o pagamento, principalmente para pequenos comerciantes, pois, em geral, oferecem custos mais baixos na implantação, mas exigem taxas de cobrança maiores. Sua atuação é bastante comum em compras realizadas online. Algumas vezes, nem temos conhecimento de que participam de alguma transação que realizamos. Já os gateways são softwares que processam as informações dos pagamentos online.

Embora não haja definição expressa na legislação, todos os participantes de um arranjo estão sujeitos à observação das regras de seu instituidor. Ou seja, não estão sujeitos à regulamentação do Banco Central do Brasil, mas estão sujeitos às regras definidas pelo arranjo, que incluem, como se verá adiante, entre outros fatores, a obrigatoriedade de terem um programa de *Compliance* e de políticas de prevenção à lavagem de dinheiro.

3. FIXAÇÃO DOS CONCEITOS

Instituição de pagamento – É a pessoa jurídica que viabiliza serviços de compra, venda e de movimentação de recursos no âmbito de um arranjo de pagamento, sem a possibilidade de conceder empréstimos e financiamentos a seus clientes. Tem como principais, acessórias, alternativas ou cumulativas, as seguintes atividades:

- aporte ou saque de recursos mantidos em conta de pagamento;
- gerir conta de pagamento;
- executar ou facilitar instrução de pagamento;
- emitir e credenciar a aceitação de instrumento de pagamento;
- executar remessa de fundos;
- converter moeda física ou escritural em moeda eletrônica e vice-versa; e
- credenciar a aceitação ou gerir o uso de moeda eletrônica.

Vale lembrar que as instituições de pagamento não são instituições financeiras. Portanto, não podem realizar as atividades privativas destas, tais como empréstimos e financiamentos.

Arranjo de pagamento – Conjunto de regras e procedimentos que disciplinam a prestação de determinado serviço de pagamento ao público, aceito por mais de um recebedor, mediante acesso

direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores. Entre elas estão:

- os prazos de liquidação;
- as condições para uma instituição de pagamento ou financeira aderir ao arranjo; e
- as regras de segurança para proteger consumidores e lojistas de riscos, fraudes, clonagem de cartões etc.

Instituidor de arranjo de pagamento – Pessoa jurídica responsável pelo arranjo de pagamento e, quando for o caso, pelo uso da marca associada a ele.

Emissor de moeda eletrônica – Gerencia conta de pagamento do tipo pré-paga, na qual os recursos devem ser depositados previamente. Exemplo: emissores dos cartões de vale-refeição e cartões pré-pagos em moeda nacional. (Conta de pagamento é o registro individualizado das transações – transferências, pagamento de contas e de compras, saques e aportes)

Emissor de instrumento de pagamento pós-pago – Gerencia conta de pagamento do tipo pós-paga, na qual os recursos são depositados para pagamento de débitos já assumidos. Exemplo: instituições não financeiras emissoras de cartão de crédito. (O cartão de crédito é o instrumento de pagamento)

Credenciador – Não gerencia conta de pagamento, mas habilita estabelecimentos comerciais para a aceitação de instrumento de pagamento. Exemplo: instituições que assinam contrato com o estabelecimento comercial para aceitação de cartão de pagamento.

Interoperabilidade – É um dos objetivos a serem perseguidos, tendo como foco a promoção da eficiência e do acesso não discriminatório aos serviços e infraestruturas necessários ao funcionamento dos arranjos de pagamento. Porém, tendo em vista a diversidade dos modelos de negócios, o Banco Central não estabeleceu um modelo único de interoperabilidade.

4. ESCOPO DESTE ARTIGO

Para fins deste artigo, o foco principal será o detalhamento da função do *Compliance Officer*, tanto aquele que atua nas instituições de pagamento, quanto aquele que atua nos instituidores de arranjo. A legislação de meios de pagamento é bastante extensa e contém diversos itens que não serão abordados aqui, já que não estão diretamente ligados à função do *Compliance Officer*.

5. A FUNÇÃO DO COMPLIANCE OFFICER

5.1. O COMPLIANCE OFFICER DO INSTITUIDOR DE ARRANJO DE PAGAMENTO

A principal função do *Compliance Officer* do Instituidor de Arranjo de Pagamento é fazer o due diligence em todos os participantes de seus arranjos. Cabe a ele, portanto, implementar um programa de monitoramento que seja capaz de assegurar que os emissores, credenciadores, facilitadores de pagamento e processadores estejam cumprindo suas regras e a legislação do Banco Central.

Especificamente em relação às regras do Banco Central, a exigência decorre do Parágrafo 1º do Artigo 4º do Regulamento Anexo à Circular 3.682/2013, que diz que “O instituidor de arranjo deve monitorar e atestar o cumprimento pelos participantes do arranjo dos requerimentos estabelecidos neste artigo”.

O Artigo 4º do Regulamento Anexo à Circular 3.682/2013 dispõe o seguinte:

Artigo 4º – O instituidor de arranjo fica obrigado a estabelecer procedimentos que contemplem os seguintes assuntos:

I. gerenciamento dos riscos a que os participantes incorram em função das regras e dos procedimentos que disciplinam a prestação dos serviços de pagamento de que trata o arranjo;

II. aspectos operacionais mínimos a serem atendidos pelos participantes, relacionados, entre outros:

a. prevenção a ilícitos cambiais, lavagem de dinheiro e combate ao financiamento ao terrorismo, inclusive no que diz respeito à manutenção de informações dos usuários finais do serviço de pagamento;

b. gerenciamento de continuidade de negócios, incluindo plano de recuperação de desastres;

c. segurança da informação;

d. conciliação de informações entre os participantes;

e. disponibilidade dos serviços; e

f. capacidade para a prestação dos serviços.

III. fornecimento de informações e de instruções mínimas a serem prestadas pelas instituições participantes aos usuários finais dos serviços oferecidos;

IV. acompanhamento de fraudes em cada instituição participante;

V - liquidação das transações entre as instituições participantes do arranjo;

VI - interoperabilidade entre os participantes do arranjo; e

VII - interoperabilidade com outros arranjos de pagamento, incluindo a previsão de transferência de recursos para outros arranjos de pagamento.

§ 1º – O instituidor de arranjo deve monitorar e atestar o cumprimento pelos participantes do arranjo dos requerimentos estabelecidos neste artigo.

§ 2º – É facultado ao instituidor do arranjo realizar testes, auditar os participantes ou usar outros meios que julgar necessários para certificar-se do cumprimento dos procedimentos estabelecidos.

§ 3º – Quando o instituidor do arranjo puder executar as atividades mencionadas neste artigo por vários meios equivalentes, deverá ser utilizado o modo menos gravoso para o participante.

Pois bem, por força de tal dispositivo, o Banco Central do Brasil atribuiu ao instituidor do arranjo a função de monitorar e atestar o cumprimento dos itens mencionados acima. Dessa forma, e por força de tal artigo, o *Compliance Officer* do instituidor passou a ser o responsável por monitorar os participantes do seu arranjo.

A regra do Banco Central não diz como o monitoramento deverá ser conduzido, ficando como aspecto de liberalidade da área de *Compliance* definir a metodologia, critério, periodicidade, formas de relatório, acompanhamentos de pontos identificados ou das fragilidades detectadas. A regra também não define o nível de profundidade sobre cada um dos tópicos que o monitoramento deve ter.

Vale ressaltar que no programa de monitoramento a ser criado pelo instituidor de arranjo, todos os participantes deverão ser monitorados. Ou seja, não pode haver qualquer favorecimento ou discriminação sobre um participante em relação a outro. Para isso, a independência da área de *Compliance* em relação às áreas de negócios é fundamental, pois todos os participantes, independentemente do seu nível de relacionamento com o instituidor, devem ser monitorados. Pode, sim, haver um critério que estipule, por exemplo, a periodicidade do processo de due diligence e uma definição na linha do “risk based approach”. O importante é ter uma regra clara e se assegurar que ela valha para todos.

Exemplificando, dentro da linha do “risk based approach”, caso o resultado do monitoramento de determinado participante conclua que esse cliente tenha um risco “baixo”, ele poderá ser reavaliado novamente, em periodicidade menor do que outro participante que tenha um risco “médio” ou risco “alto”.

O programa de monitoramento pode ser instituído da forma que fizer maior sentido para o instituidor de arranjo. O importante, além de seguir os critérios de não discriminação ou favorecimento, é cobrir todos os aspectos descritos no Artigo 4º. Vale lembrar que as evidências, testes, resultados e relatórios deverão ser registrados e arquivados.

No mercado financeiro, outra função que é normalmente atribuída à área de *Compliance* – e que foi expressamente mencionada como sendo obrigatória aos instituidores de pagamento (Artigo 16 da Circular 3.681/2013) – é a implantação de controles internos. A área de controles internos não necessariamente deve estar dentro da estrutura da área de *Compliance*. Entretanto, o *Compliance* deve se assegurar da existência e da efetividade dela, bem como dos demais requisitos definidos pela Resolução CMN 2.554/1998, que incluem, entre outros assuntos, o componente de Auditoria Interna, a segregação de funções, a revisão periódica de controles e a elaboração de um relatório anual de Controles Internos.

5.2. O COMPLIANCE OFFICER DAS INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO

Para iniciar esta parte do capítulo, pressupõe-se que a instituição de pagamento já teve o seu pedido de autorização solicitado ao Banco Central. Caso contrário, a Circular 3.683/2013 deverá ser seguida, e o processo será um pouco mais extenso, já que haverá necessidade de submeter um

plano de negócios ao Banco Central, contemplando os requisitos dessa circular.

Para a implantação do Programa de *Compliance* em instituições de pagamento, a função do *Compliance Officer* é um pouco diferente. Conforme já mencionado neste capítulo, as instituições de pagamento passam a ser aprovadas pelo Banco Central do Brasil, e terão que seguir a diversas normas, conforme descrito na Circular 3.681/2013, que inclui regras relacionadas a riscos (operacional, liquidez e crédito), ouvidoria, sistema de registro de denúncias, cadastro, controles internos (Resolução CMN 2.554/1998) e governança, entre outras.

Nem todas as áreas serão de responsabilidade da área de *Compliance*, e nem será atribuição dela definir ou implementar a estrutura de todas as áreas. Entretanto, o *Compliance Officer* é o profissional que terá que assegurar a efetiva implementação de tais áreas, observando o conceito de segregação de funções e avaliando potenciais conflitos de interesse.

Cada instituição de pagamento definirá quais áreas estarão dentro do escopo da área de *Compliance*. Isso varia conforme o tamanho e o porte de cada uma delas. Ou seja, não existe uma regra para tal. Algumas instituições, por exemplo, podem manter a área de Prevenção à Fraude e Prevenção à Lavagem de Dinheiro juntas, enquanto outras já efetivamente mantêm a estrutura de *Compliance* que engloba prevenção à lavagem de dinheiro, controles internos e risco operacional sob uma mesma Diretoria. Cada caso é diferente, mas devemos sempre nos lembrar de avaliar a questão de conflito de interesse. Por exemplo, numa estrutura na qual as áreas de *Compliance*, Auditoria e Risco Operacional fiquem juntas, certamente haverá conflito (conforme Resolução CMN 2.554/1998) e, portanto, deveriam ser segregadas.

Para a implementação dessa estrutura, vale a pena fazer um mapeamento de toda a legislação que incidirá sobre a instituição de pagamento, a fim de verificar quais normas serão aplicáveis. A principal base legal que se deve utilizar é a Circular 3.681/2013, que faz referência a uma série de outras normas. Uma vez estando claras quais regras deverão ser seguidas, e definidas as principais áreas e estrutura da instituição, o *Compliance* poderá auxiliar na implementação efetiva, definindo as políticas e ajudando a criar os procedimentos aplicáveis.

Um dos pontos que merece destaque e especial atenção das instituições de pagamento é a área de Cadastro e Conheça o seu Cliente, que é de extrema importância dentro da estrutura de qualquer uma delas. Ter uma estrutura robusta é chave fundamental para a prevenção de crimes financeiros. Nesse âmbito, é importante salientar também que entre as instituições de pagamento temos os emissores de moedas eletrônicas, os credenciadores e os facilitadores de pagamento. Todos, sem exceção, são responsáveis pelo cadastro e por conhecer o seu cliente. Não se trata tão somente de ter uma ficha cadastral e fazer checagens periódicas, mas, sim, de conhecer e ir a fundo na identificação de quem é “aquele” cliente, o que faz, qual sua atividade, de onde vem sua renda ou receita e por aí vai.

Muito mais do que seguir um check-list, conhecer o cliente é realmente saber que o seu respectivo

negócio é legítimo, e que ele não está utilizando ou realizando atividades financeiras ilegítimas. Note-se que é comum que se tenha a ideia de que o responsável pelo Conheça o seu Cliente seja o banco no qual o estabelecimento comercial dele mantém sua conta. Sim, de fato, o banco tem essa responsabilidade, mas isso não isenta de forma alguma a responsabilidade do credenciador ou do facilitador de pagamento. Estes têm que ter um processo completo, que assegure que fizeram mais do que preencher um cadastro.

Para que fique ainda mais claro, seguem três exemplos práticos em forma de questionamento, para se refletir no momento da implantação de um programa de *Compliance*:

- 1. Utilização de maquininha (POS)** – Frota de táxi na qual o usuário solicita o carro por meio de um aplicativo. A pergunta aqui seria: quais são os procedimentos que a empresa de táxi implementou para garantir que o motorista cadastrado, que aceita a moeda eletrônica, está realmente realizando viagens com passageiros e não está usando o transporte e o meio de pagamentos para levar drogas?
- 2. Emissão de cartão pré-pago** – O cliente é uma pessoa jurídica devidamente constituída, apresenta o número do CNPJ no cadastro e realiza o pagamento do salário de seus funcionários por meio de cartões pré-pagos. Quais controles o emissor de cartões pré-pagos tem para garantir que aquela empresa tem uma finalidade lícita e, de fato, tem todos aqueles funcionários no seu quadro?
- 3. Intermediação de produtos e vendas online** – Portal na internet que intermedia a venda de produtos de diversos vendedores, e aceita pagamentos eletrônicos para as transações. Quais controles foram implementados para assegurar que os vendedores e os compradores são legítimos e lícitos?

Vale lembrar que as instituições de pagamento estarão sujeitas ao monitoramento dos instituidores de arranjo e às inspeções do Banco Central do Brasil.

5.3. PREVENÇÃO E COMBATE À LAVAGEM DE DINHEIRO E AO FINANCIAMENTO DO TERRORISMO

Aplica-se às instituições de pagamento a regulamentação que trata da prevenção e combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo. Para as contas de pagamento de baixa movimentação (até R\$ 5.000,00), a exigência de identificação simplificada do usuário está em linha com as recomendações de organismos internacionais, que preveem a adoção de procedimentos proporcionais ao risco oferecido pelo produto ou serviço disponibilizado.

5.4. RISCO – OPERACIONAL, CRÉDITO E LIQUIDEZ X RISCO DE FRAUDE

Enquanto nas instituições financeiras a palavra “riscos” comumente se refere a risco operacional, crédito e liquidez, dentro das instituições de pagamento, até o momento da entrada em vigor das

circulares do Banco Central, “riscos” se referia somente a fraude. A partir da publicação de tais normas, as instituições de pagamento tiveram que ampliar o escopo e passar a manter uma estrutura de riscos mais abrangente e mais completa, estabelecendo políticas e procedimentos adequados para a implementação de um sistema completo, que atenda a todo o arcabouço regulatório, e não somente a um ambiente relacionado a risco de fraude.

As instituições de pagamento devem implementar uma estrutura de gerenciamento dos riscos Operacional, de Liquidez e de Crédito. Esta deve ser compatível com a natureza das atividades da instituição e com a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, bem como proporcional à dimensão das exposições aos mencionados riscos, permitindo a identificação, a mensuração, o monitoramento, o controle, a mitigação e um gerenciamento contínuo e integrado dos riscos Operacional, de Liquidez e de Crédito. Além disso, deve prever políticas e estratégias aprovadas e revisadas, no mínimo anualmente, pela Diretoria e pelo Conselho de Administração, quando houver, a fim de determinar sua compatibilidade com os objetivos da instituição e com as condições de mercado. Complementarmente, também deve indicar um diretor responsável pelo gerenciamento de riscos. Admite-se que o diretor indicado desempenhe outras funções na instituição, exceto aquelas relativas à administração de recursos de terceiros e realização de operações sujeitas aos riscos de crédito.

5.5. GOVERNANÇA

As instituições de pagamento devem observar política de governança aprovada pela Diretoria executiva e pelo Conselho de Administração, quando houver, abordando aspectos relativos ao gerenciamento de riscos, gestão de patrimônio e, caso se aplique, à preservação do valor e da liquidez das moedas eletrônicas emitidas. A política deve ser adequada, documentada e submetida a revisões anuais. Além disso, deve definir atribuições e responsabilidades, bem como garantir a independência das atividades de gerenciamento de riscos, inclusive mediante segregação entre a área Operacional e a de Gestão de Risco.

5.6. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS (ABECS)

Os principais emissores de cartões, as bandeiras, credenciadoras e processadoras de cartões de crédito, débito, de loja e de benefícios são representados como associações de meios eletrônicos de pagamento pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS). Essa entidade tem por missão assegurar os interesses dos seus associados e contribuir para o desenvolvimento do mercado e da sociedade. Além disso, funciona também como ente autorregulador, disciplinando sobre assuntos de interesse do mercado. Entre os principais normativos da ABECS para fins deste manual destacam-se como mais relevantes para o conhecimento do *Compliance Officer*:

Normativo ABECS 004 – Dispõe sobre a utilização das ferramentas de meios eletrônicos de pagamentos em operações que envolvam transferências de recursos via cartões, e dá outras providências.

Normativo ABECS 005 – Dispõe sobre: (i) entrega de prospecto de informações essenciais; (ii) entrega de cópia do contrato de adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do portador; e (iii) a adesão aos serviços relativos às contas de pagamento pós-pagas destinadas ao uso do portador, e dá outras providências.

Normativo ABECS 011 – Dispõe sobre requisitos mínimos para os contratos de credenciamento entre credenciadora e facilitadora, e dá outras providências.

Normativo ABECS 016 – Dispõe sobre as especificidades dos negócios envolvendo conta de pagamento pré-paga de uso geral para pessoa jurídica destinada ao uso do titular, e dá outras providências.

AUTORA

SANDRA GONORETSKE



Advogada e *Compliance Officer* com sólida experiência nos mercados financeiros e multinacionais e ampla atuação em Risco e *Compliance*, Prevenção de Crimes Financeiros, FCPA e UK Bribery Act, Ética e Investigações Internas. Sandra tem um profundo conhecimento da regulamentação do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários e no funcionamento de bancos de investimento, corretoras, administradoras de recursos e instituições de pagamento.

Sandra já trabalhou para bancos internacionais, corretoras e empresas de tecnologia sediadas no Brasil e é especializada na implementação de programas de *Compliance* para diversos tipos de instituições financeiras. Atualmente, Sandra auxilia na implementação de programas de *Compliance* em diferentes setores no Brasil, atua na obtenção de licenças perante reguladores e conduziu várias avaliações de Prevenção a Lavagem de Dinheiro para empresas de diferentes setores. Sandra é professora na LEC e já participou como palestrante em diversas conferências de *Compliance*.

Sandra auxiliou na coordenação do E-Book sobre Mercado Financeiro da LEC, escreveu os artigos sobre Corretora de Valores e Meios de Pagamento e foi revisora do artigo sobre Asset Management.

CAPÍTULO III

COMPLIANCE SOCIOAMBIENTAL

1. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O IMPACTO SOCIOAMBIENTAL	33
2. ARCABOUÇO REGULATÓRIO	35
2.1. Nos aspectos ambientais	
2.2. Nos aspectos sociais	
2.3. Dever geral com a comunidade	
2.4. Regulações socioambientais específicas	
2.5. Outras normas vinculadas à Responsabilidade Socioambiental	
3. RESOLUÇÃO CMN 4.327/2014	40
4. AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN – SARB 14	43
5. MODELO DE GOVERNANÇA	43
5.1. Análise de Risco de Contaminação em Garantia de Bem Imóvel	
5.2. Jurisprudência – Casos reais	

COMPLIANCE SOCIOAMBIENTAL

1. AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E O IMPACTO SOCIOAMBIENTAL

As Instituições Financeiras (IFs) podem ser consideradas como um dos principais agentes financiadores do processo produtivo. E, por isso, têm o dever de colaborar para a preservação da qualidade de vida e do meio ambiente, incluindo os processos de análise e concessão de crédito, requisitos para aderência aos aspectos socioambientais.

Ainda que na prática não ocasione um forte impacto socioambiental direto, o setor financeiro pode causá-lo de forma indireta, principalmente por meio de suas atividades de financiamento a clientes e no relacionamento com fornecedores. Isso, sem considerar os impactos da operação da própria instituição como a eficiência no consumo, a gestão adequada de resíduos, os aspectos socioambientais internos e a contratação de fornecedores.

Existe critério para a seleção de prestadores e fornecedores com base em verificações socioambientais? A instituição não pode optar pelo menor preço e prazo de entrega, contratando fornecedores que, para atender a pressões de grandes clientes, optam ou se veem obrigados a adotar subterfúgios, quer sejam de ordem, quer de descarte ou, ainda, de tributação.

E, nesse aspecto, o estado da arte para um Programa de Responsabilidade Socioambiental está na inclusão e não na exclusão. Se um fornecedor ou prestador não está se adequando aos padrões de sustentabilidade exigidos, o contrato não deve ser simplesmente cancelado. A instituição deveria ter programas inclusivos, auxiliando esses fornecedores a se adequarem.

Exemplos disso não faltam. Já no início dos anos 2000, o Banco ABN AMRO tinha a filosofia – e a prática – de auxiliar tanto clientes quanto fornecedores a seguirem o mesmo propósito. Se o prestador de uma empresa de entregas, por exemplo, não atendesse às exigências requeridas, o banco o auxiliaria a adequar seus procedimentos em atendimento – principalmente às ações de proteção à vida dos entregadores –, com o adequado uso de equipamentos de segurança. Por outro lado, fornecedores que mesmo tendo apoio recusam a se adequarem a práticas sustentáveis devem ter não só seus contratos cancelados como, havendo evidências suficientes, ser denunciados às autoridades por práticas inadequadas.

Adicionalmente, as instituições têm papel fundamental nesse processo se consideradas as metas de performance impostas aos fornecedores, que devem ser realistas e factíveis, bem como remuneradas de forma justa, tanto para o contratante quanto para o contratado.

O impacto socioambiental é fator de risco, mas também oportunidade de negócios para as IFs, que pode gerar oportunidades efetivas de fomentar o tema em sua cadeia produtiva e se tornar uma vantagem competitiva. Para identificar esse potencial, é preciso estar aberto à inovação, por exemplo:

- linhas de financiamento mais baratas, voltadas ao desenvolvimento social e ambiental, ou mesmo a uma adequação socioambiental, visando ao cumprimento dos Termos de Ajuste de Conduta (TACs), ou a evitar reincidências de multas;
- linhas de financiamento diferenciadas para implantação de matrizes mais sustentáveis, como painéis solares, captação e tratamento de água, quer seja em indústrias, quer em residências;
- programas para adequação de fornecedores com a transferência de conhecimento, práticas, processos e, ainda, linhas de crédito diferenciadas;
- Seguro Garantia Estendida, que protege um produto contra defeitos funcionais e dá a destinação adequada aos resíduos eletroeletrônicos;
- Seguro Residencial que, além da cobertura convencional, possui um pacote de serviços ambientais, como uma consultoria de soluções ecoeficientes (utilização de energias renováveis, reutilização de água e manejo de resíduos, entre outros);
- Programa Itaú Mulher Empreendedora – criado pelo Banco Itaú em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e a International Finance Corporation (IFC), disponibiliza linhas de crédito exclusivamente para pequenas empresas geridas por mulheres.

Contudo, uma estratégia consolidada e um Plano de Responsabilidade Socioambiental, embora procedimentos institucionais, não funcionam senão pelas mãos dos funcionários. Assim, a conscientização de seus próprios colaboradores sobre o tema da sustentabilidade é um dos principais desafios das IFs, razão pela qual é fundamental o aprimoramento das ferramentas de gestão, processos, avaliações de desempenho, avaliações de crédito e decisões de investimento, a fim de que sejam incorporados critérios socioambientais adequados, tanto nos aspectos qualitativos, quanto quantitativos, com reconhecimento de ações sustentáveis, punições de comportamentos que não agregam valor no longo prazo e gestão de consequências.

Vemos, como em quase todos os aspectos de um programa de governança corporativa, que a prevenção é a melhor estratégia. São tantos os processos e procedimentos necessários para emplacar um programa com tantas variáveis, que outro aspecto de extrema relevância para que a Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) seja realmente efetiva, é garantir que as políticas e conceitos determinados por ela estejam acontecendo na prática. Dessa forma, é fundamental que a PRSA tenha um robusto monitoramento, como, por exemplo, estabelecendo controles para garantir que as cotas da instituição para a contratação de portadores de necessidades especiais estão sendo constantemente cumpridas, ou ainda que os guichês de caixa e cadeiras de espera para idosos tenham sido adequadamente dimensionados. Complementarmente, todos os relacionamentos devem ser checados, considerando as listas de impedimentos, como o Cadastro de Empregadores instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, não só pelos riscos de autuação, mas também por seu aspecto social.

E no âmbito do monitoramento, é importante que a instituição estabeleça procedimentos para garantir que as principais frentes – como crédito e produtos – tenham comitês para a verificação constante de procedimentos. O tema da sustentabilidade deve ser pauta constante nessas unidades. A sustentabilidade corporativa tem por objetivo aspectos sociais e ambientais na definição da estratégia, no apetite de riscos, na operação do negócio e nas interações com os stakeholders. Em resumo, cabe aqui uma frase amplamente difundida nos corredores do banco ABN AMRO no Brasil naquela época, algo como: “Se queremos mudar o mundo, devemos começar com a rua ao lado.”

Diante desse contexto, faz-se necessário realizarmos alguns alinhamentos de conceitos. Os riscos socioambientais são definidos como a possibilidade de ocorrência de perdas para as instituições financeiras decorrentes de danos socioambientais. Os riscos socioambientais que permeiam os projetos têm potenciais de perda bastante altos em razão de atrasos e paralisações nas obras, de publicidade negativa, de ameaças de cassação de licenças e de gastos não previstos. Ao mesmo tempo, os danos à reputação de uma empresa podem superar consideravelmente os custos imediatos do projeto. Assim, os riscos socioambientais devem ser identificados pelas instituições financeiras como um componente das diversas modalidades de risco a que estão expostas.

Os danos socioambientais são relacionados com poluição, danos à saúde humana, segurança, impactos em comunidades e ameaças à biodiversidade. As IFs estão expostas a riscos de natureza socioambiental por meio de seus clientes, tomadores de crédito ou investidores. E a carência de gerenciamento desses riscos pode levar a perdas de crédito, danos reputacionais e redução das receitas.

Com isso, podemos concluir que as IFs se relacionam com questões ambientais (Environmental Bankers Association) quando praticam:

- gerenciamento de risco;
- financiamento de infraestrutura;
- operações internas;
- responsabilidade comunitária;
- marketing; e,
- financiamento de produtos sustentáveis.

Para tanto, as IFs devem manter um setor especializado em meio ambiente, cuja função será examinar os projetos financiados de forma integrada com os órgãos ambientais.

2. ARCABOUÇO REGULATÓRIO

A seguir, apresentaremos alguns exemplos de leis que, de alguma maneira, ainda que não diretamente ligadas ao Sistema Financeiro Nacional, envolvem as instituições financeiras.

2.1. NOS ASPECTOS AMBIENTAIS

1981

- **Política Nacional do Meio Ambiente - PNMA (Lei 6.938/1981)**

Artigo 3º inc. IV – poluidor, a pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, responsável, direta ou indiretamente, por atividade causadora de degradação ambiental.

Artigo 12 – As entidades e órgãos de financiamento e incentivos governamentais condicionarão a aprovação de projetos habilitados a esses benefícios ao licenciamento, na forma dessa lei, e ao cumprimento das normas, dos critérios e dos padrões expedidos pelo CONAMA – Conselho Nacional do Meio Ambiente.

O Parágrafo único do Artigo 12 introduz a possibilidade da responsabilização civil das IFs, na qualidade de poluidores indiretos.

Artigo 14, §1º – Sem obstar a aplicação das penalidades previstas neste artigo, é o poluidor obrigado, independentemente da existência de culpa, a indenizar ou reparar os danos causados ao meio ambiente e a terceiros afetados por sua atividade.

1990

- **Regulamento da PNMA (Decreto 99.274/1990)**

Artigo 23 – As entidades governamentais de financiamento ou gestoras de incentivos condicionarão a sua concessão à comprovação do licenciamento previsto nesse decreto.

1998

- **Lei de Crimes Ambientais (Lei 9.605/1998)**

Artigo 68 – Deixar, aquele que tiver o dever legal ou contratual de fazê-lo, de cumprir obrigação de relevante interesse ambiental.

Pena – detenção, de um a três anos, e multa.

Parágrafo único – Se o crime é culposo, a pena é de três meses a um ano, sem prejuízo da multa.

- **Constituição Federal**

Artigo 170 – A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: ... **VI.** defesa do meio ambiente, inclusive mediante tratamento diferenciado conforme o impacto ambiental dos produtos e serviços e de seus processos de elaboração e prestação.

Artigo 192 – O Sistema Financeiro Nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do país e a servir aos interesses da coletividade em todas as partes que o compõem, abrangendo as cooperativas de crédito, será regulado por leis complementares que disporão, inclusive, sobre a participação do capital estrangeiro nas instituições que o integram.

- **Consolida o Artigo 12 da Lei 6.938/1981**

Artigo 225 – Todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para todas as presentes e futuras gerações.

§ 3º – As condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pes-

soas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.

- **Código Civil**

Artigo 927 – Aquele que, por ato ilícito (Artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Parágrafo único – Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Artigo 186 – Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Artigo 187 – Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.

Artigo 188 – Não constituem atos ilícitos:

I. os praticados em legítima defesa ou no exercício regular de um direito reconhecido;

II. a deterioração ou destruição da coisa alheia, ou a lesão a pessoa, a fim de remover perigo iminente.

Parágrafo único – No caso do inciso II, o ato será legítimo somente quando as circunstâncias o tornarem absolutamente necessário, não excedendo os limites do indispensável para a remoção do perigo.

Artigo 403 – Ainda que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual.

- **Princípios do Equador (2003)**

Elaborados pela International Finance Corporation (IFC), com o objetivo de firmar critérios mínimos ambientais e de responsabilidade social para a concessão de crédito pelas instituições financeiras. Inicialmente, para projetos com custo total mínimo de US\$ 50 milhões. Hoje, os Princípios do Equador são aplicáveis a projetos de valor superior a US\$ 10 milhões.

- **Lei de Biotecnologia (Lei 11.105/2005)**

Artigo 2º, §4 – As organizações públicas e privadas, nacionais, estrangeiras ou internacionais, financiadoras ou patrocinadoras de atividades ou de projetos referidos no caput deste artigo [que envolvam OGMs] devem exigir a apresentação de Certificado de Qualidade em Biossegurança, emitido pela CTNBio, sob pena de se tornarem corresponsáveis pelos eventuais efeitos decorrentes do descumprimento desta lei ou de sua regulamentação.

- **Código Florestal (Lei 12.651/2012)**

Artigo 78-A – Após cinco anos da data da publicação desta lei, as instituições financeiras só concederão crédito agrícola, em qualquer de suas modalidades, para proprietários de imóveis rurais que estejam inscritos no Cadastro Ambiental Rural.

- **Resolução do CMN 4.327/2014**

Dispõe sobre as diretrizes que devem ser observadas no estabelecimento e na implementação da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA) pelas instituições financeiras:

I. Estrutura de governança para implementação, monitoramento e identificação de deficiências.

II. Identificação de riscos socioambientais, levando em conta relevância e proporcionalidade.

- **Normativo do Sistema de Autorregulação da FEBRABAN 14/2014**

I. Em financiamentos em que a destinação dos recursos é identificável, deve haver análise socioambiental, levando em conta riscos legais, de crédito e de reputação.

II. Cláusulas devem exigir respeito à legislação ambiental, obrigação do tomador em monitorar suas atividades e aquelas de seus fornecedores, e faculdade de vencimento antecipado em caso de cassação da licença ambiental.

III. Financiador monitorará o desenvolvimento do projeto.

2.2. NOS ASPECTOS SOCIAIS

- **Direitos Trabalhistas - Decreto 5.452/1943** - Consolidação das Leis do Trabalho Artigo 7º - Constituição Federal, de 1988.
- **Terceirização e Trabalho Temporário** - Lei 13.429/2017.
- **Trabalho análogo ao escravo** - Artigo 149 - Lei 10.406/2002 - Novo Código Civil e Portaria 1.129/2017.
- **Trabalho Infantil - Artigos 60 a 69** - Lei 8.069/1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente.
- **Diversidade Social (Estatuto da Igualdade Racial)** - Lei 12.288/2010 - Estatuto da Igualdade Racial.
- **Portadores de Necessidades Especiais - Artigo 93** - Lei 8.213/1991 - Lei de Cotas para Portadores de Necessidades Especiais e Estatuto da Pessoa com Deficiência - Lei 13.146/2015.
- **Proteção ao Idoso** - Estatuto do Idoso - Lei 10.741/2003, alterada pela Lei 13.466/2017.

2.3. DEVER GERAL COM A COMUNIDADE

- **S/As - Artigo 116** - Lei 6.404/1976 - Lei das Sociedades Anônimas.
- **Cooperativismo** - Lei 5.764/1971 - Lei das Cooperativas.
- **Lavagem de Dinheiro** - Lei 9.613/1998 - Lei da Lavagem de Dinheiro.
- **Lei Anticorrupção** - Lei 12.846/2013 - Lei Anticorrupção.
- **Lei sobre Terrorismo** - Lei 13.260/2016 - Regulamenta o disposto no inciso XLIII do Artigo 5º da Constituição Federal, disciplinando o terrorismo, tratando de disposições investigatórias e processuais e reformulando o conceito de organização terrorista; e altera a Lei 7.960/1989 e a Lei 12.850/2013.

2.4. REGULAÇÕES SOCIOAMBIENTAIS ESPECÍFICAS

- **Resolução CMN 3.545/2008** - Refere-se ao Crédito Rural, determinando que as instituições financeiras exijam dos tomadores de crédito documentação comprobatória de regularidade ambiental.
- **Resolução CMN 3.813/2009** - Condiciona o Crédito Agroindustrial para expansão da produção e da industrialização da cana-de-açúcar ao Zoneamento Agroecológico; veda o

financiamento da expansão do plantio nos Biomas Amazônia e Pantanal e Bacia do Alto Paraguai, entre outras localidades.

- **Resolução CMN 3.876/2010** – Veda a concessão de Crédito Rural a pessoas físicas ou jurídicas que mantenham trabalhadores em condições análogas às de escravo, conforme Cadastro de Empregadores instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego. Refere-se ao Crédito Rural, determinando que as instituições financeiras exijam dos tomadores de crédito documentação comprobatória de regularidade ambiental.
- **Resolução CMN 3.896/2010** – Institui, no âmbito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), o Programa para Redução da Emissão de Gases de Efeito Estufa na Agricultura.
- **Resolução CMN 4.267/2013** – Dispõe sobre financiamentos de projetos destinados à mitigação e adaptação à mudança do clima, lastreados em recursos do Fundo Nacional Sobre Mudança do Clima (FNMC).
- **Resolução CMN 4.557/2017** – Gestão Integrada de Riscos – Dispõe sobre as novas estruturas de gerenciamento de riscos e de capital de instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil (BACEN). Essa estrutura de gerenciamento de riscos tem como objetivo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar: (i) o risco de crédito; (ii) o risco de mercado; (iii) o risco de variação das taxas de juros para os instrumentos classificados na carteira bancária (IRRBB); (iv) o risco operacional; (v) o risco de liquidez; (vi) o risco socioambiental; e (vii) os demais riscos relevantes, segundo critérios definidos pela instituição, incluindo aqueles não cobertos na apuração do montante dos ativos ponderados pelo risco (RWA), nos termos da Resolução CMN 4.193/2013.
- **Circular 3.846/2017** – Processo Interno de Avaliação da Adequação de Capital (ICAAP)– Estabelece que instituições financeiras, no processo de avaliação e cálculo da necessidade de capital, considerem o risco decorrente da exposição a danos socioambientais gerados por suas atividades.

2.5. OUTRAS NORMAS VINCULADAS À RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

- **Transparência nas informações e Adequação de Produtos e Serviços (Suitability)** – Resolução CMN 3.694/2009, alterada pela Resolução CMN 4.479/2016 – Dispõe sobre a prevenção de riscos na contratação de operações e na prestação de serviços por parte de instituições financeiras e tem relação direta com a PRSA, tendo em vista, principalmente, que suas determinações tratam da prestação de informações necessárias à livre escolha da instituição ou de seus produtos por parte do cliente. Para tanto, ela faz menção à importância das cláusulas contratuais que abordam os mútuos deveres, responsabilidades e penalidades.
- **Tarifa - Resolução CMN 3.919/2010** – Altera e consolida as normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, e dá outras providências.
- **Política de Relacionamento com o Cliente e Usuários - Resolução CMN 4.539/2016** – Dispõe sobre princípios e política institucional de relacionamento com clientes e usuários

de produtos e de serviços financeiros. Também tem relação direta com a PRSA, pois zela pelo relacionamento com clientes e usuários no que tange ao ciclo de vida do produto, tratamento de informações de clientes, gestão de cobrança e a mediação de conflitos com clientes e os principais conceitos da relação contratual.

- **Custo Efetivo Total - Resolução CMN 3.517/2007** - Dispõe sobre a informação e a divulgação do custo efetivo total correspondente a todos os encargos e despesas de operações de crédito e de arrendamento mercantil financeiro, contratadas ou ofertadas a pessoas físicas.

3. RESOLUÇÃO CMN 4.327/2014

A Resolução CMN 4.327/2014 determina que as instituições financeiras, bem como as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, devem estabelecer e implementar uma Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA). Esta visa a desenvolver um sistema de gerenciamento socioambiental, transformando as avaliações dos riscos em parte integrante do processo normal de negócios das IFs.

Além de conter princípios e diretrizes que norteiem as ações de natureza socioambiental nos negócios, a PRSA deve ter dispositivos semelhantes para direcionar a relação com os clientes e usuários dos produtos e serviços oferecidos pela instituição. As IFs devem manter estrutura de governança compatível com o seu porte, com a natureza do seu negócio, com a complexidade de serviços e produtos oferecidos, bem como com as atividades, processos e sistemas adotados, a fim de assegurar o cumprimento das diretrizes e dos objetivos da PRSA.

“De acordo com a nova regulamentação, cada instituição financeira deve implementar sua própria política de responsabilidade socioambiental observando as diretrizes definidas e, principalmente, os princípios de proporcionalidade e de relevância”, enfatiza Ilan Goldfajn, presidente do Banco Central. Ainda segundo ele, o princípio da proporcionalidade indica que a política deve ser compatível com a natureza da instituição e com a complexidade de suas atividades, seus serviços e seus produtos. “A IF deve, ainda, considerar o grau de exposição ao risco socioambiental de suas ações e operações, observando, dessa forma, o princípio da relevância”, acentua Goldfajn.

A norma também dá ênfase à necessidade de envolvimento das partes interessadas no processo de estabelecimento da política. Este é um de seus pontos centrais, ou seja, fazer com que os públicos interno e externo, que, de alguma forma, se relacionam ou interagem com a instituição, sejam ouvidos e participem efetivamente de sua elaboração.

O regulador admite que a PRSA seja utilizada pelo mesmo conglomerado financeiro ou, no caso das cooperativas de crédito, por cooperativas centrais, bancos cooperativos ou confederações, quando houver.

Em resumo, em todos os casos são fundamentais os seguintes requisitos:

- adequação à resolução para instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do

Brasil, incluindo bancos, DTVM, corretoras, cooperativas e financeiras;

- metodologia para construção da Política de Responsabilidade Socioambiental (PRSA);
- análise de relevância e de proporcionalidade; e
- diretrizes e oportunidade para os negócios.

O Capítulo III da norma determina a “implementação de estrutura de governança compatível com o seu porte, a natureza do seu negócio, a complexidade de serviços e produtos oferecidos, bem como com as atividades, processos e sistemas adotados, para assegurar o cumprimento das diretrizes e dos objetivos da PRSA.

§ 1º – A estrutura de governança mencionada no caput deve prover condições para o exercício das seguintes atividades:

- I. implementar as ações no âmbito da PRSA;
- II. monitorar o cumprimento das ações estabelecidas na PRSA;
- III. avaliar a efetividade das ações implementadas;
- IV. verificar a adequação do gerenciamento do risco socioambiental estabelecido na PRSA; e
- V. identificar eventuais deficiências na implementação das ações.

§ 2º – É facultada a constituição de Comitê de Responsabilidade Socioambiental, de natureza consultiva, vinculado ao Conselho de Administração ou, quando não houver, à Diretoria Executiva, com a atribuição de monitorar e avaliar a PRSA, podendo propor aprimoramentos.

§ 3º – Na hipótese de constituição do Comitê a que se refere o § 2º, a instituição deve divulgar sua composição, inclusive no caso de ser integrado por parte interessada externa à instituição.

Artigo 3º – As instituições mencionadas no Artigo 1º devem manter estrutura de governança compatível com o seu porte, com a natureza do seu negócio, com a complexidade de serviços e produtos oferecidos, bem como com as atividades, processos e sistemas adotados, para assegurar o cumprimento das diretrizes e dos objetivos da PRSA.

Em síntese, são imprescindíveis:

- governança para o cumprimento da PRSA; e
- implantar estrutura de governança com adequados controles internos e comitês.

No capítulo IV do gerenciamento do risco socioambiental, o regulador estabelece:

Artigo 4º – Para fins desta resolução, define-se risco socioambiental como a possibilidade de ocorrência de perdas das instituições mencionadas no Artigo 1º, decorrentes de danos socioambientais.

Artigo 5º – O risco socioambiental deve ser identificado pelas instituições mencionadas no Artigo 1º como um componente das diversas modalidades de risco a que estão expostas.

Artigo 6º – O gerenciamento do risco socioambiental das instituições mencionadas no Artigo 1º deve considerar:

- I. sistemas, rotinas e procedimentos que possibilitem identificar, classificar, avaliar, monitorar, mitigar e controlar o risco socioambiental presente nas atividades e nas operações da instituição;
- II. registro de dados referentes às perdas efetivas em função de danos socioambientais, pelo período mínimo de cinco anos, incluindo valores, tipo, localização e setor econômico objeto da operação;
- III. avaliação prévia dos potenciais impactos socioambientais negativos de novas modalidades de produtos e serviços, inclusive em relação ao risco de reputação; e
- IV. procedimentos para adequação do gerenciamento do risco socioambiental às mudanças legais, regulamentares e de mercado.

Artigo 7º – As ações relacionadas ao gerenciamento do risco socioambiental devem estar subordinadas a uma unidade de gerenciamento de risco da instituição.

Parágrafo único – Independentemente da exigência prevista no caput, procedimentos para identificação, classificação, avaliação, monitoramento, mitigação e controle do risco socioambiental podem ser também adotados em outras estruturas de gerenciamento de risco da instituição.

Artigo 8º – As instituições mencionadas no Artigo 1º devem estabelecer critérios e mecanismos específicos de avaliação de risco quando da realização de operações relacionadas a atividades econômicas com maior potencial de causar danos socioambientais.

Neste capítulo, o regulador faz com que a IF faça uma avaliação completa de seus processos operacionais e verifique como os diversos riscos interagem.

Em resumo, as disposições são as seguintes:

- gerenciamento do risco socioambiental considerado no processo de gerenciamento das diversas modalidades de risco (mercado, crédito, operacional e de reputação);
- aplicação da metodologia definida para identificar operações passíveis de avaliação socioambiental;
- registro das perdas e base de dados; e
- aplicação de diligências socioambientais compatíveis com o grau de exposição ao risco pela instituição – alto risco, maior diligência (informação).

Nas disposições finais o regulador estabelece que as IFs devem estabelecer plano de ação visando à implementação da PRSA. Este deve definir as iniciativas requeridas para a adequação da estrutura organizacional e operacional da instituição, se necessário, bem como as rotinas e os procedimentos a serem executados em conformidade com as diretrizes da política, segundo cronograma especificado pela instituição.

Foi estabelecido que a PRSA e o plano de ação fossem aprovados pelo Conselho de Administração e, na sua ausência, pela Diretoria Executiva até 28 de fevereiro de 2015 para as IFs com ICAAP, e até 31 de julho de 2015 para as demais. O dispositivo vinculou a PRSA à Diretoria ou ao Conselho de Administração ao determinar a reavaliação periódica, no mínimo a cada cinco anos, da política

instituída por parte da alta administração da instituição.

Por fim determina que as IFs devem: (i) designar diretor responsável pelo cumprimento da PRSA; (ii) formalizar a PRSA e assegurar sua divulgação interna e externa; e (iii) manter documentação relativa à PRSA à disposição do Banco Central do Brasil.

Em resumo, isso implica:

- definição, aprovação e implementação do plano de ação;
- envolvimento dos dirigentes;
- adequação de procedimentos internos;
- designação de diretor responsável;
- divulgação da PRSA interna e externamente; e
- manutenção da documentação.

4. AUTORREGULAÇÃO FEBRABAN – SARB 14

Determina padrões mínimos a serem adotados pelas instituições financeiras em sua Política de Responsabilidade Socioambiental:

- **Operações com análise socioambiental** – Finalidade do uso dos recursos; riscos legais, de crédito e de reputação.
- **Operações** – Exigência de documentação específica e inclusão de cláusulas contratuais.
- **Project Finance** – Análise do projeto, do setor econômico e da qualidade da gestão socioambiental do cliente e monitoramento do projeto.
- **Participação em Empresas** – Due dilligence socioambiental.
- **Atividades** – Eficiência no consumo, gestão adequada de resíduos, aspectos socioambientais internos e na contratação de fornecedores.
- **Garantias Imobiliárias** – Exigências específicas e cláusulas contratuais.
 - **Gerenciamento e Prevenção de Riscos Socioambientais**
 - I. Análise de riscos socioambientais e sua inclusão na avaliação de risco
 - II. Adequação dos processos, produtos e serviços financeiros da instituição nas diversas áreas e linhas de negócios
 - III. Programas de engajamento de stakeholders
- **Lista Proibida e Lista Restrita**

5. MODELO DE GOVERNANÇA

Estrutura de Sustentabilidade – Identificação

O primeiro passo para o desenvolvimento e implantação de uma PRSA é a realização de um diagnóstico acerca da sensibilidade da instituição às questões socioambientais, considerando os prin-

cípios da relevância e proporcionalidade. Ou seja, seu grau de exposição a riscos socioambientais e a natureza e complexidade de suas atividades, respectivamente, de acordo com a definição do Banco Central.

- **Mapeamento de processo/riscos e controles**
- **Novas normas relacionadas**
- **Registros de Ocorrências**

Mensuração e Avaliação

- avaliação do ambiente de controle; e
- avaliação do risco socioambiental (baixo/médio/alto impacto).

Mitigação e Controle

- treinamentos presenciais, workshops, palestras; e
- ações de melhoria no ambiente de controle (resposta ao risco).

Monitoramento

- teste de aderência.

Reporte

- Comitê de Risco Socioambiental; e
- demais comitês, conforme alçada.

Modelo Arquitetura de Políticas Internas

- Política Corporativa – Define os princípios de sustentabilidade e risco socioambiental; e
- Políticas Setoriais – Delimitam regras e procedimentos específicos para os seguintes temas:
 - I. Investimentos
 - II. Crédito
 - III. Processos Internos

5.1. ANÁLISE DE RISCO DE CONTAMINAÇÃO EM GARANTIA DE BEM IMÓVEL

Por quê?

- Esses imóveis podem estar contaminados. Nesse caso, a garantia pode valer menos do que imaginávamos.
- No caso de alienação fiduciária, como o imóvel passa para o nome da IF, ela pode ter que fazer a descontaminação.

5.2. JURISPRUDÊNCIA - CASOS REAIS

- Para o fim de apuração do nexo de causalidade no dano ambiental, equipara-se quem faz, quem não faz quando deveria fazer, quem deixa fazer, quem não se importa que façam, quem financia para que façam, e quem se beneficia quando outros fazem (STJ, Recurso Especial 650.728/SC, Ministro Antônio Herman Benjamin, j. 23/10/2007). Obs.: O objeto da ação não é a responsabilidade dos financiadores.

- RESP 1.373.788 (3ª T., jul. 06/05/2014): “...A teoria do risco integral constituiu uma modalidade extremada da teoria do risco em que o nexo causal é fortalecido de modo a não ser rompido pelo implemento das causas que normalmente o abalariam. Essa modalidade é excepcional, sendo fundamento para hipóteses legais em que o risco ensejado pela atividade econômica também é extremado, como ocorre com o dano nuclear (Artigo 21, XXII, “c” da CF e Lei 6.453/1977). O mesmo ocorre com o dano ambiental (Artigo 225, caput e Parágrafo 3º da CF e Artigo 14, Parágrafo 1º da Lei 6.938/1981), em face da crescente preocupação com o meio ambiente. Nesse mesmo sentido, extrai-se da doutrina que, na responsabilidade civil pelo dano ambiental, não são aceitas as excludentes de fator de terceiro, culpa da vítima, caso fortuito ou força maior.”
- Ag. Reg. RESP 1.412.664 (4ª T., jul. 11/02/2014): “... [a CF e a Lei 6.938/1981] adotaram] a teoria do risco integral, impondo ao poluidor ambiental responsabilidade objetiva integral. Isso implica o dever de reparar independentemente de a poluição causada ter-se dado em decorrência de ato ilícito ou não, não incidindo, nessa situação, nenhuma excludente de responsabilidade.”
- RESP 1.374.342 (4ª T., jul. 10/09/2013): “... nos danos ambientais, incide a teoria do risco integral, advindo daí o caráter objetivo da responsabilidade, com expressa previsão constitucional (Artigo 225, Parágrafo 3º) e legal (Artigo 14, Parágrafo 1º da Lei 6.938/1981) sendo, por conseguinte, descabida a alegação de excludentes de responsabilidade, bastando, para tanto, a ocorrência de resultado prejudicial ao homem e ao ambiente advinda de uma ação ou omissão do responsável.”

BIBLIOGRAFIA

COIMBRA, Marcelo de Aguiar; MANZI, Vanessa Alessi. Manual de *Compliance*. São Paulo: Atlas, 2010.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA, Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa. <www.coso.org/Pages/guidance.aspx> Acesso em 18/10/2017.

Riscos e Oportunidades Socioambientais <www.italu.com.br/_arquivosstaticos/Itau/PDF/Sustentabilidade/Posicionamento-Itau-ROSA.pdf>

<www.anbima.com.br/data/files/92/C1/06/9B/A32085106351AF7569A80AC2/_anbima_relatoriosustentabilidade_final_1_.pdf> Acesso em 14/03/2018.

<<http://isebvvmf.com.br/>> Acesso em 14/03/2018.

<<http://sustentabilidade.cnseg.org.br/?p=4270>> Acesso em 14/03/2018

AUTORA

ROSIMARA RAIMUNDO VUOLO



Consultora e Advogada Especialista em *Compliance* e Regulação, sócia fundadora da LBMV - *Compliance*.

Experiência profissional de mais de 25 anos em instituições financeiras nas áreas: *Compliance*, Controles Internos, Jurídico, Operações, Corporate e Investment Banking.

Consolidada atuação na implantação de programas de *compliance*, gerenciamento de riscos corporativos e negócios sustentáveis.

Vivência internacional fazendo a interface com pessoas de diferentes culturas e mantendo estreito contato com os reguladores norte-americanos e locais.

Competência na estruturação e reorganização de áreas, com reconhecida habilidade de liderança, trabalho em equipes multidisciplinares e desenvolvimento de pessoas.

Hábil para planejar comitês, conduzir reuniões periódicas e elaborar materiais técnicos e relatórios gerenciais sobre os resultados e consolidação do risco de *compliance* para o Comitê de Auditoria e Conselho de Administração.

Experiente na construção de políticas, manuais de procedimentos, treinamentos relacionados a *compliance*, inclusive abrangendo prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo (PLD/CFT), ética, anticorrupção (FCPA, UK Anti-Bribery Act e Lei Brasileira 12.846/2013), socioambiental (Res. 4327), sustentabilidade, FATCA/CRS, relacionamento com Clientes (Res. 4539) e Fornecedores, GIR – Gestão Integrada de Risco (Res. 4557).

Sólidos conhecimentos dos processos de fusões e aquisições, com prática no ajuste de procedimentos e aplicação de treinamentos para alinhamento e implementação da cultura de riscos, *compliance* e controles internos.

OUTRAS VIVÊNCIAS PROFISSIONAIS

Presidente da Comissão de *Compliance* e PLD/CFT da ACREFI (Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento) – mai/12 a nov/17. Membro efetivo do IASP (Instituto dos Advogados de São Paulo) e da Comissão de *Compliance* desta instituição. Membro da Comissão de Anticorrupção e *Compliance* da OAB/SP - Pinheiros (Ordem dos Advogados de São Paulo). Membro efetivo da Comissão de *Compliance* Financeiro da LEC (Legal, Ethics & *Compliance*). Membro do Comitê Privacy BR. Foi representante do Representação do Itaú Unibanco e Bankboston em Fóruns de Debates e Comissões de *Compliance* e Autorregulação na Anbima e Febraban.

Professora em cursos de extensão na FECAP, LEC, Damásio e IBS/FGV - Minas.

Artigos Publicados na Revista Financeiro.

Palestras Ministradas sobre os temas de *Compliance* Financeiro, Certificação em Combate e Prevenção a Lavagem de Dinheiro, Programa Anticorrupção, FATCA/CRS e Risco Socioambiental.

CAPÍTULO IV

PROGRAMA DE COMPLIANCE EM BANCOS MÚLTIPLOS

1. CONCEITO DE <i>COMPLIANCE</i>	48
2. CONTEXTO HISTÓRICO	49
3. DEFINIÇÕES	51
3.1. Regulatório: Regulamentação e Regulador	
3.2. Prevenção a Crimes Financeiros: Lavagem de Dinheiro, Financiamento ao Terrorismo, Suborno e Corrupção e Sanções	
4. PRINCIPAIS ÓRGÃOS REGULADORES E AUTORREGULADORES	56
4.1 Órgãos e Iniciativas internacionais	
5. ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE <i>COMPLIANCE</i> – REGULATÓRIO E PREVENÇÃO A CRIMES FINANCEIROS	64
5.1. Princípios Básicos	
5.2. Políticas e Normas Internas	
5.3. Linhas de Defesa	
5.4. Gerenciamento e Avaliação dos Riscos	
5.5. Monitoramento e Testes de Qualidade	
5.6. Segmentado X Institucional	
5.7. Treinamentos	
5.8. Devida Diligência do Cliente	
5.9. Novos Produtos e Serviços	
5.10. Comitês	
5.11. Designação do Diretor de <i>Compliance</i>	
5.12. Programa de Prevenção a Crimes Financeiros	
5.13. Avaliando e Desenvolvendo o Modelo de Classificação de Risco	
5.14. Fatores de Determinação do Risco	
5.15. Clientes Politicamente Expostos (PEP)	
5.16. Programa Regulatório	
5.17. Análise de Risco – “Gap Analysis”	
5.18. Relatório de Projeto e Recomendações	
5.19. Política de Conduta	
5.20. Conflito de Interesses	
5.21. Reclamação de Cliente (Client Complaint)	
5.22. Suitability	
5.23. Comunicações de Marketing	
6. JULGADOS CONSELHO DE RECURSOS DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL (CRSFN) ...	81

PROGRAMA DE COMPLIANCE EM BANCOS MÚLTIPLOS

1. CONCEITO DE COMPLIANCE

Compliance pode ser resumido como um conjunto de mecanismos que visam a prevenir, detectar, e mitigar riscos. Trata-se de uma área multidisciplinar, que requer amplo conhecimento de diversas frentes de atuação. E, no caso de instituição financeira, as linhas de negócios e seus respectivos produtos e serviços devem ser estruturados, bem como seus riscos mapeados, como, por exemplo, varejo, private banking, câmbio, trading, mercado de capitais, tesouraria, mercados globais.

Cada instituição financeira estrutura a área de *Compliance* da forma que melhor se adequa às estruturas da respectiva organização. Abaixo há o exemplo de estrutura interessante que abrange o *Compliance* em duas áreas de atuação:

- **Compliance Prevenção a Crimes financeiros** – Devida diligência da instituição quanto aos indícios de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, sanções e anticorrupção e suborno.
- **Compliance Regulatório** – Busca garantir que a instituição cumpra as leis de seu país e as leis internacionais, quando aplicáveis, bem como suas políticas e normas internas.

Como já foi dito, o *Compliance* atua em três grandes frentes: prevenir, detectar e mitigar os riscos. O maior foco da área é na prevenção, de maneira a evitar a não conformidade às regulamentações aplicáveis e às normas internas, que, por sua vez, colocará a instituição em risco. Todavia, nem sempre é possível evitar todas as situações. Por essa razão, há também a atuação detectiva, que por meio de testes busca identificar falhas que levem a instituição a uma posição de risco. Uma vez detectada uma falha, se faz necessário a atuação direta para sua correção e mitigação dos riscos existentes.

Os principais riscos de *Compliance* são: Sanção Regulatória, Risco de Reputação e Risco de Perdas Financeiras. O Risco de Sanção Regulatória é aquele gerado pela não conformidade às regulamentações, que colocará a instituição e seus diretores em posição de risco frente às sanções dos órgãos reguladores. O Risco de Reputação é um dos riscos de maior relevância, em especial para instituições financeiras que se baseiam na confiança do mercado, sendo que, uma vez que sua imagem tenha sido afetada, impactos de grandes proporções podem ser refletidos, atingindo sua credibilidade, momento em que há quebra de confiança no âmbito cliente e forte impacto no âmbito mercado. Já o Risco de Perda Financeira é aquele que precisa ser identificado e mitigado de forma que haja a devida proteção ao asset da instituição. Cada instituição financeira determina seu apetite de risco, que será o fator crucial na implementação do Programa de Gestão Integrada de Riscos.

A área de *Compliance* tornou-se essencial para o desenvolvimento de negócios sustentáveis, pois zela pela integridade, ética e transparência nas relações comerciais. Além de ter uma forte influência nos meios social e econômico – visando ao cumprimento das leis e regulamentações por parte das instituições e evitando o envolvimento destas em escândalos das mais variadas origens –, ela tem como objetivo também gerar impacto direto sobre o combate ao crime organizado e o financiamento ao terrorismo em escala global.

Para o efetivo funcionamento do programa, todas as etapas de implementação e acompanhamento devem ser seguidas à risca, adotando as melhores práticas e atualizando os procedimentos de acordo com os mais altos níveis de governança corporativa. É imprescindível que todos os integrantes da instituição, com o apoio e participação da alta administração, estejam engajados no cumprimento dos regulamentos e normas internas e externas, bem como cientes dos seus respectivos papéis, deveres e responsabilidades.

2. CONTEXTO HISTÓRICO

Sabe-se que o sistema capitalista e o mundo dos negócios são baseados na confiança, e é esperado que seus participantes estejam aderentes às leis e regulamentos, o que garante estabilidade e boa reputação para todos os envolvidos nas operações.

Porém, com a ocorrência de diversos escândalos financeiros nas últimas décadas, envolvendo grandes nomes e organizações que estavam acima de qualquer suspeita, houve uma “quebra” na confiança por parte dos investidores, o que levou os governos e mercados de todo o mundo a adotarem controles para prevenir, identificar e mitigar situações de fraudes, tais como aquelas atípicas de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao terrorismo, que podem ocasionar impactos negativos e fragilizar o mercado.

O termo “*Compliance*” é oriundo da palavra “*to comply*”, que em sua tradução para o português significa “conformidade”, tendo sido especialmente designado para a área responsável por prover maior credibilidade do mercado financeiro, e garantir que seus participantes atendam às regras e procedimentos a eles aplicáveis.

Abaixo estão listados alguns dos eventos que mais contribuíram para o despertar da necessidade da função de *Compliance*:

1929 – Quebra de Wall Street



Muitos bancos faliram em 1929, face à quebra do Mercado de Ações. O evento gerou impacto negativo e significativo na economia dos Estados Unidos, e teve reflexos por todo o mundo.

1991 - Banco de Crédito e Comércio Internacional (BCCI)



Em 1972, o Banco de Crédito e Comércio Internacional era um dos maiores do mundo. Porém, em 1991, o banco foi fechado por conta de um grande escândalo envolvendo fraude fiscal e corrupção.

1990 até hoje - Mis-selling de Produtos Comerciais de Serviços Comerciais no Reino Unido



No final dos anos 90, uma série de escândalos de “mis-sellings” no Reino Unido resultou na investigação regulamentar de diversos produtos comerciais vendidos. O escândalo consistiu na venda inadequada de produtos para clientes, e os custos para reparação dos danos ultrapassaram a marca de 12 bilhões de euros em 2013.

1995 - Colapso do Banco Barings



Devido à falta de sistemas e controles para gerenciamento das atividades comerciais, e à falta de fiscalização adequada das atividades, em 1990, a venda não autorizada de derivativos resultou em perdas de mais de 800 milhões de euros, ocasionando o colapso do banco Barings.

2001 - Colapso da Enron



A Enron, uma das maiores empresas dos Estados Unidos em 2001, sofreu um colapso após a constatação por parte de órgãos fiscalizadores, de fraude contábil resultante de controles e sistemas fracos relacionados à governança corporativa, fato relevante para a introdução da Lei Sarbanes-Oxley de 2002 (SOX).

2008 – Crise de Crédito Americana



Foi uma crise ocasionada pelo nível excepcional de reintegração de posse e de inadimplência no mercado hipotecário dos Estados Unidos, afetando fortemente a economia mundial.

2009 – Impactos do Ataque Terrorista – World Trade Center



Os ataques terroristas ao World Trade Center ocorreram em 11 de setembro de 2001. Foram o ponto inicial para mudanças significativas nas legislações de prevenção à lavagem de dinheiro e exigência mais significativas quanto a crimes financeiros. Tais eventos também levaram ao desenvolvimento de vários princípios internacionais de melhores práticas, criados pela ONU e GAFI. A partir desse momento, houve a promulgação da Lei Antiterrorismo dos Estados Unidos (USA Patriot Act).

Evidentemente, as leis e procedimentos existentes não eram eficazes e era necessária a adoção de medidas que resultassem em maior transparência nos negócios, bem como recuperassem a integridade dos sistemas financeiros. Assim, em 2002, surgiu a SOX (Sarbanes-Oxley), uma lei norte-americana que passou a exigir que as instituições listadas em bolsas americanas deveriam adotar padrões mais robustos de controles internos, garantindo maior governança e transparência em seus processos. Outra lei muito importante foi a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), promulgada em 1977, com o objetivo de combater a corrupção transnacional por pessoas e entidades relacionadas aos Estados Unidos.

Com as regulamentações cada vez mais exigentes e maior poder de fiscalização por parte dos governos, as instituições de todo o mundo foram obrigadas a se adequar e reforçar seus controles, políticas e normas, bem como implantar e adotar modelos de governança corporativa com procedimentos mais rigorosos para evitar o surgimento de novos escândalos.

3. DEFINIÇÕES

3.1. REGULATÓRIO: REGULAMENTAÇÃO E REGULADOR

É um conjunto de medidas legais e regulamentares com objetivo de controlar ações e comportamentos, por meio da imposição de regras e restrições. No contexto do sistema financeiro, visam a reger a operação do mercado de serviços financeiros, bem como o comportamento das empresas e indivíduos que nele atuam.

A regulamentação nos serviços financeiros busca a proteção do cliente, e, no caso de regulamentação em serviços e mercados financeiros, possui um papel ainda mais sensível, visto que não se compra algo tangível e, sim, a possibilidade de um potencial ganho financeiro futuro. Tudo baseado na confiança de que seus ativos financeiros estarão disponíveis para utilização.

Os clientes depositam grande confiança na instituição financeira, uma vez que não é possível a eles conhecer a real posição financeira das empresas que investem seu dinheiro. A existência da regulamentação proporciona segurança jurídica àqueles que transacionam com a instituição financeira.

Além da regulamentação brasileira – geralmente encontrada em leis federais, normativos do Banco Central e da CVM, entre outros reguladores –, temos também a legislação internacional, que é de suma importância para as instituições financeiras, sobretudo aquelas com atuação internacional. São exemplos: Lei Sarbanes-Oxley, de 2002; Lei Patriota dos Estados Unidos, de 2001; Lei de *Compliance* Fiscal para Contas Estrangeiras, de 2010; Lei de Suborno do Reino Unido, de 2010; além das Diretrizes da União Europeia, tais como, a Diretriz de Abuso de Mercado (DAM); a Diretriz dos Mercados para Instrumentos Financeiros (MiFID); a Diretriz de Marketing à Distância (DMD); e a Diretriz de Exigência de Capital (DEC), entre outras.

No Brasil possuímos uma estrutura de reguladores e fiscalizadores das instituições financeiras alocadas sob o Ministério da Fazenda. São o Conselho Monetário Nacional (CMN); o Banco Central do Brasil (Bacen); a Comissão de Valores Mobiliários (CVM); o Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF); e, como ente autorregulado, a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (ANBIMA).

Na qualidade de órgãos fiscalizadores, eles possuem poderes para instituírem processos e aplicar penas administrativas. E, uma vez impetrado, o processo administrativo suscitará decisão de um colegiado do órgão. Dessa decisão caberá recurso ao Conselho de Recursos do Sistema Financeiro Nacional (CRSFN), que é a segunda e última instância administrativa do Sistema Financeiro Nacional. O CRSFN, integrante da estrutura do Ministério da Fazenda, é um colegiado composto por membros do governo (Ministério da Fazenda, CVM e Bacen), e por membros de entidades representativas dos mercados financeiros e de capitais (FEBRABAN, ANBIMA, ANCORD e ABRASCA, entre outros).

3.2. PREVENÇÃO A CRIMES FINANCEIROS: LAVAGEM DE DINHEIRO, FINANCIAMENTO AO TERRORISMO, SUBORNO E CORRUPÇÃO E SANÇÕES

Lavagem de Dinheiro

A lavagem de dinheiro consiste no processo de dar aparência lícita a recursos de origem ilícita. De acordo com o COAF, esse processo é dividido em três fases, conforme abaixo:

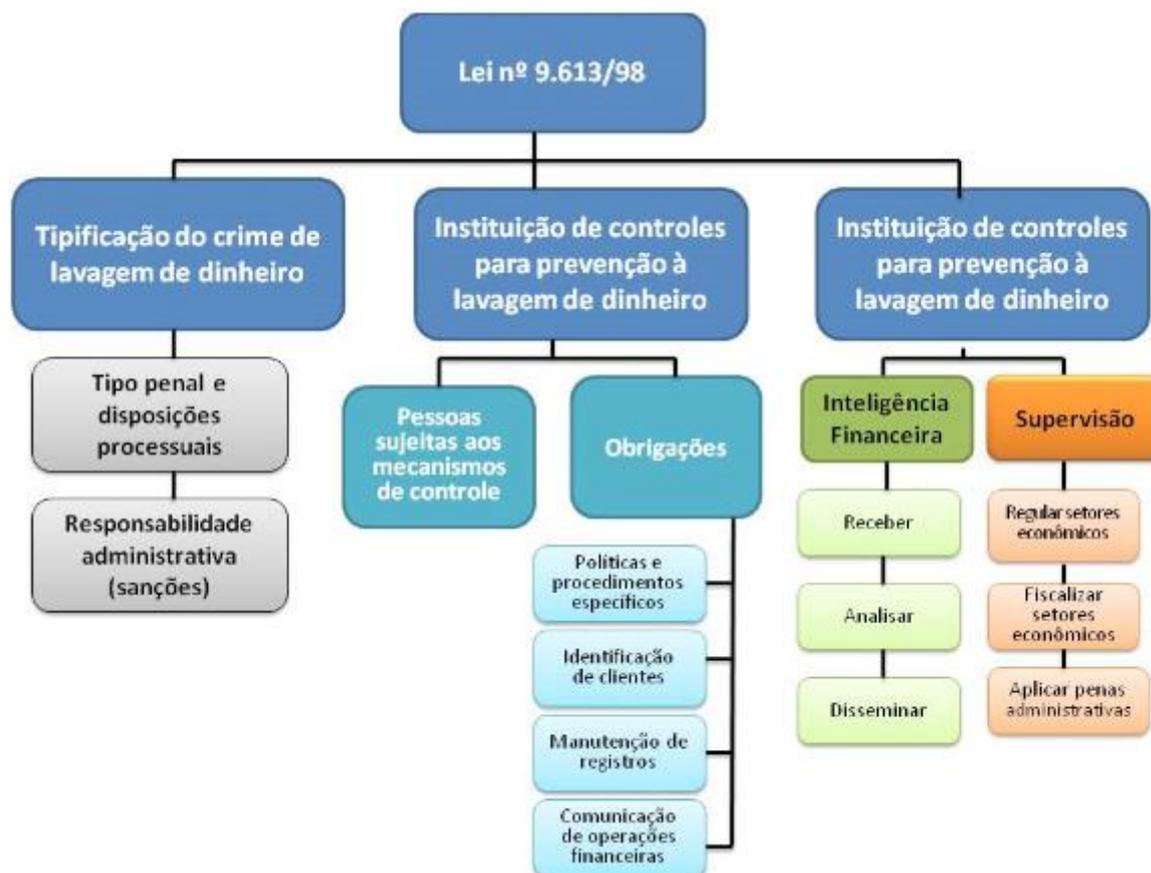
- 1. Colocação** – A primeira etapa do processo é a colocação do dinheiro no sistema econômico, ocultando a sua origem. Os criminosos procuram realizar essas operações em países que possuem regras menos rígidas e com um sistema financeiro liberal. Essa fase se dá por

meio de depósitos, compra de instrumentos negociáveis ou compra de bens. Para dificultar a identificação da procedência dos recursos, são utilizadas técnicas sofisticadas e dinâmicas, como o fracionamento dos valores que transitam pelo sistema financeiro, bem como o uso de estabelecimentos comerciais que costumam utilizar recursos em espécie.

2. Ocultação - A ocultação consiste em tornar o rastreamento dos recursos ilícitos uma tarefa impossível de ser realizada. O objetivo é apagar toda a cadeia de evidências que possam desencadear uma futura investigação a respeito da origem do dinheiro “sujo”. Para esse fim, o dinheiro é movimentado por meios eletrônicos e com a utilização de contas anônimas em paraísos fiscais que contam com o sigilo bancário. Ou até mesmo por meio de depósitos em contas de pessoas interpostas, mais conhecidas como “laranjas”, bem como empresas fictícias, conhecidas também como “empresas de fachada”.

3. Integração - Na integração, os recursos são incorporados ao sistema econômico. As organizações criminosas procuram investir em empreendimentos que facilitem suas atividades. Assim que formada a cadeia, fica mais fácil “lavar” os recursos provenientes de atividades ilegais.

Portanto, resumidamente, pode-se entender que a lavagem de dinheiro ocorre por meio de um processo dinâmico, que requer o distanciamento dos fundos de sua origem - evitando qualquer associação com o crime cometido -, seguido pelo disfarce de suas várias movimentações para apagar o rastro dos recursos, e a sua disponibilização novamente para os criminosos, só que desta vez considerado “limpo”, após todo o ciclo de “lavagem”.



Fonte: <http://www.coaf.fazenda.gov.br/menu/pld-ft/sobre-a-lavagem-de-dinheiro>

Financiamento ao Terrorismo

As técnicas utilizadas para as práticas de crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo são basicamente as mesmas. E, no caso específico de financiamento ao terrorismo, ocorre o processo inverso ao da lavagem de dinheiro, com o objetivo de justificar um “gasto” ilegal, e não um “ganho” ilegal, uma vez que nem sempre os recursos serão provenientes de atividades consideradas ilegais. Assim, o cuidado com o destino do recurso passa a ser tão relevante quanto à origem dele.

As principais diferenças entre os crimes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo estão relacionadas ao intuito de suas práticas, uma vez que o primeiro tem como objetivo auferir lucro financeiro, e o segundo possui motivações além das econômicas, podendo estas ser políticas, ideológicas ou religiosas.

Os atentados terroristas de grandes proporções ocorridos nas últimas décadas levaram as nações a intensificar a cooperação mútua contra o terrorismo e seu financiamento. Logo após os atentados de 11 de setembro de 2001, as organizações do Sistema das Nações Unidas (ONU) se mobilizaram para intensificar a luta contra esse mal.

O esforço do combate ao financiamento do terrorismo permitiu o bloqueio de recursos materiais e financeiros de terroristas. As organizações criminosas transnacionais foram desarticuladas, resultado do desenvolvimento e do emprego de mecanismos ágeis e seguros para a identificação e estrangulamento das suas fontes de financiamento. A cooperação internacional e a troca de informações entre as Unidades de Inteligência Financeira de vários países foram ampliadas, o que auxiliou e continua auxiliando bastante nas investigações.

Suborno e Corrupção

Pode-se definir suborno como o oferecimento ou prometimento de uma vantagem indevida a alguém, podendo ser de cunho pecuniário ou não, com o objetivo de que essa pessoa aja de maneira ilegal ou contra as regras e procedimentos estabelecidos. Por sua vez, segundo o FCA, a corrupção é definida como “o abuso de um agente público ou privado para obter uma vantagem indevida”. As práticas de suborno e corrupção são nocivas para a sociedade como um todo, pois comprometem o desenvolvimento das instituições, causam instabilidade política e danos socioeconômicos.

Em função dos riscos das práticas acima destacadas, diversas medidas vêm sendo tomadas por parte dos governos e das empresas ao redor do mundo, visando à implementação de programas antissuborno e anticorrupção.

Na maioria dos casos em que são constatadas tais práticas ilícitas, foi apurado o envolvimento de agentes de instituições públicas e contrapartes nas negociações em que estes estão envolvidos. A partir dessa constatação, a maioria dos programas antissuborno e anticorrupção objetiva cobrir

todos os riscos presentes nas negociações envolvendo agentes públicos.

Podemos destacar algumas iniciativas globais para o combate do suborno e da corrupção, como, por exemplo, a Organização para o Desenvolvimento e Cooperação Econômica (OECD), e a Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Por meio dessas iniciativas, chegou-se ao conceito de responsabilidade corporativa e da importância da implantação de uma abordagem ampla para o controle de práticas corruptas, visando à prevenção, criminalização e a cooperação internacional. Também foram apontadas as necessidades dos países participantes redigirem e aplicarem leis que sejam efetivas no combate à corrupção.

No Brasil, foi aprovada a Lei 12.846/2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira. Trata-se de um avanço no cenário nacional, pois exige que as empresas tenham mais controles e ajam com integridade de fato. No âmbito internacional, outra lei muito importante é a Foreign Corrupt Practices Act (FCPA), promulgada em 1977, visando a combater a corrupção transnacional por pessoas e entidades relacionadas aos Estados Unidos.

Nas instituições financeiras são adotadas políticas com o objetivo de inibir as práticas de suborno e corrupção. Um exemplo, entre diversos controles é o que postula que os colaboradores das IFs são obrigados a informar a área de *Compliance* sobre os brindes e hospitalidades que recebem, bem como as campanhas institucionais que são organizadas com o intuito de presentear clientes, que também devem ser previamente aprovadas. Nessas análises, são verificados os motivos dos oferecimentos e recebimentos, valor dos brindes e, ainda, se há alguma negociação em curso, entre outros fatores.

A corrupção também facilita o processo de lavagem de dinheiro, dificultando a sua detecção, já que obstrui a efetiva implantação de estruturas judiciais, legais, legislativas e de execução no país.

Sanções

A comunidade internacional se utiliza de artifícios para evitar a prática de crimes financeiros e o terrorismo. Entre eles, o mais importante é o das “sanções”, que podem ser definidas como restrições comerciais, econômicas, bem como de serviços financeiros ou internacionais. São aplicadas pela comunidade internacional quando os esforços diplomáticos não são suficientes para modificar a má conduta de um país/jurisdição, indivíduo ou entidade específica. Exemplos de órgãos sancionadores e iniciativas internacionais são a Organização das Nações Unidas, o Regime da União Europeia, as sanções dos Estados Unidos e as sanções do Reino Unido, entre outros.

4. PRINCIPAIS ÓRGÃOS REGULADORES E AUTORREGULADORES

Conselho Monetário Nacional (CMN)



Instituído pela Lei 4.595/1964, é o órgão responsável por expedir diretrizes gerais para o bom funcionamento do Sistema Financeiro Nacional. Integram o CMN o ministro da Fazenda (presidente), o ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e o presidente do Banco Central do Brasil. Entre suas funções estão adaptar o volume dos meios de pagamento às reais necessidades da economia; regular o valor interno e externo da moeda e o equilíbrio do balanço de pagamentos; orientar a aplicação dos recursos das instituições financeiras; propiciar o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos financeiros; zelar pela liquidez e solvência das instituições financeiras; e coordenar as políticas monetária, creditícia, orçamentária e da dívida pública interna e externa. Para mais informações, acesse www.bcb.gov.br/pre/composicao/cmn.asp

Banco Central do Brasil (Bacen)



O Banco Central do Brasil foi criado pela Lei 4.595/1964. É o principal executor das orientações do Conselho Monetário Nacional e responsável por garantir o poder de compra da moeda nacional, tendo por objetivos zelar pela adequada liquidez da economia; manter as reservas internacionais em nível adequado; estimular a formação de poupança; zelar pela estabilidade; e promover o permanente aperfeiçoamento do sistema financeiro.

O Banco Central realiza avaliações periódicas dos controles internos das instituições sob sua supervisão voltadas para a prevenção de atos ilícitos, da lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo, objetivando verificar a qualidade e adequação dos procedimentos implementados, com vistas a coibir a utilização do sistema financeiro para a prática desses ilícitos, bem como de assegurar a observância das leis e regulamentos pelas instituições na execução de suas atividades.

Em 2009, o Bacen consolidou as regras sobre os procedimentos a serem adotados na prevenção e combate às atividades relacionadas com os crimes previstos na Lei 9.613/1998, por meio da edição da Circular 3.461/1998. Na sequência, editou a Circular 3.542/2012, divulgando a relação de operações e situações que podem configurar indícios de ocorrência de atos ilícitos passíveis de comunicação ao COAF. Para mais informações, acesse www.bcb.gov.br/pt-br/#!/n/LAIINSTITUCIONAL

Comissão de Valores Mobiliários (CVM)



Trata-se do principal órgão responsável pelo controle, normatização e fiscalização do mercado de capitais. Instituída pela Lei 6.385/1976, é uma entidade autárquica em regime especial, vinculada ao Ministério da Fazenda, com personalidade jurídica e patrimônio próprios, dotada com autoridade administrativa independente, ausência de subordinação hierárquica, mandato

fixo, estabilidade de seus dirigentes, e autonomia financeira e orçamentária.

É administrada por um presidente e quatro diretores, nomeados pelo Presidente da República, depois de aprovados pelo Senado Federal, entre pessoas de ilibada reputação e reconhecida competência em matéria de mercado de capitais.

De acordo com a Lei 6.385/1976, a CVM fiscaliza e disciplina as seguintes atividades:

- a emissão e distribuição de valores mobiliários no mercado;
- a negociação e intermediação no mercado de valores mobiliários;
- a negociação e intermediação no mercado de derivativos;
- a organização, o funcionamento e as operações das bolsas de valores;
- a organização, o funcionamento e as operações das bolsas de mercadorias e futuros;
- a administração de carteiras e a custódia de valores mobiliários;
- a auditoria das companhias abertas; e
- os serviços de consultor e analista de valores mobiliários.

A CVM tem como auxiliar a BM&FBOVESPA Supervisão de Mercados (BSM), criada em 2007, que atua na fiscalização do mercado de valores mobiliários.

As responsabilidades da BSM são:

- fiscalizar e supervisionar os participantes do mercado e a própria BM&FBOVESPA, inclusive no que diz respeito aos controles internos relacionados à PLD/FT;
- identificar violações à legislação e à regulamentação vigentes, condições anormais de negociação ou comportamentos que possam colocar em risco a regularidade de funcionamento, a transparência e a credibilidade do mercado;
- instaurar e conduzir processos administrativos disciplinares;
- penalizar os que cometem irregularidades; e
- administrar o Mecanismo de Ressarcimento de Prejuízos (MRP).

Para mais informações, acesse www.cvm.gov.br

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP)



A SUSEP é o órgão responsável pelo controle e fiscalização dos mercados de seguros, previdência privada aberta, capitalização e resseguro. Autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, foi criada pelo Decreto 73/1966. Tem como missão regular, supervisionar e fomentar os mercados de seguros, resseguros, previdência complementar aberta, capitalização e corretagem, promovendo a inclusão securitária e previdenciária, bem como a qualidade no atendimento aos consumidores.

Suas principais atribuições são:

- fiscalizar a constituição, organização, funcionamento e operação das sociedades seguradoras, de capitalização, entidades de previdência privada aberta e resseguradores, na qualidade de

executora da política traçada pelo CNSP;

- atuar no sentido de proteger a captação de poupança popular, que se efetua por meio das operações de seguros, previdência privada aberta, de capitalização e resseguro;
- zelar pela defesa dos interesses dos consumidores dos mercados supervisionados;
- promover o aperfeiçoamento das instituições e dos instrumentos operacionais a elas vinculados, com vistas a garantir maior eficiência ao Sistema Nacional de Seguros Privados e ao Sistema Nacional de Capitalização;
- promover a estabilidade dos mercados sob sua jurisdição, assegurando sua expansão e o funcionamento das entidades que neles operem;
- zelar pela liquidez e solvência das sociedades que integram o mercado;
- disciplinar e acompanhar os investimentos daquelas entidades, em especial os efetuados em bens garantidores de provisões técnicas;
- cumprir e fazer cumprir as deliberações do CNSP e exercer as atividades que por ele forem delegadas; e
- prover os serviços de Secretaria Executiva do CNSP.

Para mais informações, acesse www.susep.gov.br/menu/a-susep/apresentacao

Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF)



O COAF, criado pela Lei 9.613/1998 do Banco Central do Brasil, é a unidade de Inteligência Financeira do país, com atuação ativa no combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo. Tem como principais competências disciplinar, aplicar penas administrativas, receber, examinar e identificar as ocorrências suspeitas de atividades ilícitas.

O órgão é composto por servidores públicos de reputação ilibada e reconhecida competência, designados em ato do ministro de Estado da Fazenda e selecionados entre os integrantes do quadro de pessoal efetivo do Banco Central do Brasil, da Comissão de Valores Mobiliários, da Superintendência de Seguros Privados, da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, da Agência Brasileira de Inteligência, do Ministério das Relações Exteriores, do Ministério da Justiça, do Departamento de Polícia Federal, do Ministério da Previdência Social e da Controladoria-Geral da União, atendendo à indicação dos respectivos ministros de Estado.

Também foi atribuída ao COAF a competência de regular os setores econômicos para os quais não haja órgão regulador ou fiscalizador próprio. Nesses casos, cabe a ele definir as pessoas, meios e critérios para envio de comunicações, bem como a expedição das instruções para a identificação de clientes e manutenção de registros de transações.

Para mais informações, acesse www.coaf.fazenda.gov.br/acesso-a-informacao/Institucional

Autorregulação

Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN)



A FEBRABAN é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro. Fundada em 1967, na cidade de São Paulo, é uma associação sem fins lucrativos que tem o compromisso de fortalecer o sistema financeiro e suas relações com a sociedade, bem como contribuir para o desenvolvimento econômico, social e sustentável do país.

O objetivo da Federação é representar seus associados em todas as esferas do governo – Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário – e frente a entidades representativas da sociedade, para o aperfeiçoamento do sistema normativo, a melhoria continuada dos serviços e a redução dos níveis de risco. Também busca concentrar esforços que favoreçam o crescente acesso da população aos produtos e serviços financeiros.

O quadro da entidade conta com 119 instituições financeiras associadas, de um universo de 155 em operação no Brasil, as quais representam 98% dos ativos totais e 97% do patrimônio líquido das instituições bancárias brasileiras.

A FEBRABAN não realiza operações Financeiras de qualquer natureza, bem como não faz empréstimos, financiamentos, transferências de valores, aplicações, captação de recursos de investimentos ou recebe depósitos de poupança, para pessoas físicas ou jurídicas.

A autorregulação bancária define regras para:

- cadastro de clientes;
- Conheça seu Cliente (“KYC” – Know Your Customer);
- Conheça seu Funcionário (“KYE” – Know Your Employee);
- Conheça seu Fornecedor (“KYS” – Know Your Supplier);
- Conheça seu Parceiro (“KYP” – Know Your Partner);
- avaliação de novos produtos;
- monitoramento de operações; e
- comunicação de operações suspeitas.

Para mais informações, acesse <https://portal.febraban.org.br/pagina/3031/9/pt-br/institucional>

Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)



Criada em 2009 com o compromisso de representar, autorregular, informar e educar, é a entidade representativa das instituições que atuam no mercado de capitais brasileiro. Reúne o maior número de protagonistas do setor para uma atuação coesa junto ao governo, ao próprio mercado e à sociedade.

Tem como objetivo fortalecer os segmentos que representa, bem como apoiar a evolução de um

mercado de capitais capaz de financiar o desenvolvimento econômico e social do país, além de influenciar o mercado global. Estabeleceu, em conjunto com seus representados, uma série de códigos de autorregulação.

Para mais informações, acesse www.anbima.com.br/pt_br/institucional/a-anbima/posicionamento.htm

4.1 ÓRGÃOS E INICIATIVAS INTERNACIONAIS

Grupo de Ação Financeira (GAFI/FAFT)



O GAFI surgiu em 1989, em Paris, e é considerado o órgão global mais importante e com maior influência no combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, que são graves ameaças à segurança, ao crescimento e à integridade do sistema financeiro.

Os padrões desse grupo (as “Recomendações do GAFI”) são adotados por mais de 180 países, por meio de uma rede global de organizações regionais de prevenção à lavagem de dinheiro e combate ao financiamento do terrorismo. Responsável pela publicação de orientações às agências governamentais em todo o mundo, o órgão trouxe também alterações relevantes à forma como os bancos e empresas realizam suas atividades.

Entre seus membros estão Argentina, Austrália, Áustria, Bélgica, Brasil, Canadá, China, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Coreia do Sul, Grécia, Hong Kong (China), Portugal, Islândia, Índia, Irlanda, Itália, Japão, Nova Zelândia, Luxemburgo, México, Países Baixos, Noruega, Federação Russa, Cingapura, África do Sul, Espanha, Suécia, Suíça, Turquia, Reino Unido e Estados Unidos.

O GAFI tem como objetivos principais:

- difundir a mensagem de combate e prevenção à lavagem de dinheiro em todo o mundo;
- monitorar a implementação das Recomendações do GAFI/FAFT entre os seus membros; e
- revisar as tendências e contra-ataques à lavagem de dinheiro.

Desde sua constituição, o GAFI/FATF concentrou seus esforços em três atividades principais: (i) o estabelecimento de regras; (ii) a certificação do cumprimento efetivo das regras; e (iii) a identificação de ameaças de lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo. Um dos principais trabalhos realizados pelo grupo foram as “40 Recomendações”, publicadas pela primeira vez em 1990, e revistas em 1996, 2003 e 2012.

Depois dos eventos de 11 de setembro de 2001, o GAFI/FATF adotou nove recomendações especiais referentes ao financiamento ao terrorismo. Todas elas serviram como modelo para a implantação de controles nacionais e internacionais de prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, tendo como bases principais ajustar seus parâmetros:

- à identificação dos riscos e ao desenvolvimento de políticas adequadas;
- ao sistema judiciário criminal e à aplicação das leis;
- ao sistema financeiro e à sua regulação;

- à transparência de pessoas jurídicas e organizações; e
- à cooperação internacional.

O GAFI/FATF reconhece que como os países têm diferentes sistemas legais e financeiros, não é possível aplicar medidas idênticas de combate e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo a todos eles. Porém, estabelece normas mínimas de ação a serem implantadas em consonância com as suas circunstâncias específicas e estruturas constitucionais.

O órgão não possui a competência para aplicação de multas ou penalidades contra os países-membros recalcitrantes. Mas, em 1996, implantou sua política para lidar com as nações que deixam de cumprir as suas recomendações, descrita como “a abordagem diplomática, com o intuito de pressionar países nossos pares”. Primeiramente, é exigido que o país apresente um relatório de progressos nas reuniões plenárias. O país poderá, então, receber uma carta do presidente do GAFI/FATF, ou a visita de uma missão de representantes do grupo. O GAFI/FATF também poderá emitir uma declaração solicitando que as instituições financeiras prestem atenção principalmente às relações comerciais e às operações envolvendo pessoas, empresas e instituições financeiras domiciliadas no país descumpridor. Finalmente, o GAFI/FATF poderá suspender a associação do respectivo país.

Comitê de Basileia de Supervisão Bancária (CBSB)



O Comitê de Basileia foi criado em 1974 pelos Bancos Centrais dos governos dos países do G-10, e é secretariado pelo Banco de Liquidações Internacionais, na Basileia, na Suíça, o BIS. Este, por sua vez, é uma organização internacional que fomenta a cooperação entre Bancos Centrais e demais agências na busca de estabilidade monetária e financeira.

De maneira geral, o papel dos supervisores bancários é garantir que os bancos tenham procedimentos em vigor, incluindo políticas rigorosas de combate e prevenção à lavagem de dinheiro, para evitar o envolvimento com criminosos, assim como em relação à divulgação geral de altos padrões éticos e profissionais no setor financeiro.

Em 1988, o Comitê da Basileia publicou a Declaração de Princípios intitulada “Prevenção do uso criminoso do sistema bancário para fins de lavagem de dinheiro”, em reconhecimento à vulnerabilidade do uso indevido do setor financeiro por criminosos. Esse passo foi dado para impedir o uso do setor bancário para lavar dinheiro, tendo estabelecido os princípios relacionados:

- à identificação de clientes;
- ao cumprimento das leis;
- ao cumprimento de altos padrões éticos e das leis e regulamentos locais;
- à cooperação integral com as autoridades competentes, na medida em que for permitido, sem quebrar o sigilo de clientes;
- ao treinamento de funcionários; e
- à escrituração e auditorias

Já em 1997, o Comitê de Basileia publicou os seus “Princípios básicos para uma supervisão bancária eficaz”, material de referência básico para as autoridades em todo o mundo. De acordo com o guia, os supervisores bancários devem exigir que os bancos tenham políticas, práticas e procedimentos adequados em vigor, incluindo regras rígidas de aceitação de clientes (Know Your Customer – “KYC”), que promovam altos padrões éticos e profissionais no setor financeiro, e que impeçam o banco de ser usado, intencionalmente ou não, por criminosos. O guia também incentiva as nações a adotarem as “40 Recomendações do Grupo de Ação Financeira”.

Em 1999, com o intuito de facilitar a implantação desses princípios, o Comitê desenvolveu a “Metodologia dos Princípios Básicos”. Segundo o CBSB, em seu artigo de 2001, chamado “Auditoria de clientes para bancos”, alguns países possuem graves deficiências nos seus processos de “Conheça seu Cliente”, e, em outros, nem sequer existem tais procedimentos. Esse artigo ainda traz orientações mais claras quanto às normas de KYC e sua implantação.

O Comitê publicou outro artigo importante sobre KYC em outubro de 2004, intitulado “Gestão consolidada de riscos de KYC”, por meio do qual complementa aquele sobre a “Auditoria de clientes para bancos”, e analisa os principais elementos para garantir a gestão eficiente dos riscos de KYC em grupos bancários. O documento ainda ressalta a necessidade de os bancos adotarem uma abordagem internacional, assim como os elementos precisos para o estabelecimento de programas sólidos de KYC, tanto para a matriz, quanto para todas as agências, filiais e subsidiárias. Esses elementos incluem a gestão de risco, as políticas de aceitação e de identificação de clientes e o monitoramento constante de contas de alto risco.

Grupo de Egmont de Unidades de Inteligência Financeira (UIFs)



Em 1995, foi criado um fórum no qual diversas Unidades de Inteligência Financeira (UIFs) internacionais passaram a trabalhar com o objetivo de aprimorar a cooperação no combate e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, incentivando a implantação de programas com esse fim dentro de suas jurisdições.

Ficou conhecido como “Grupo de Egmont”, cujo nome vem do local de sua primeira reunião, o Palácio Egmont-Arenberg, localizado em Bruxelas.

Em 2001, o grupo publicou o documento intitulado, “Os princípios de trocas de informações entre as unidades de inteligência financeira referentes aos casos de lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo”, que estabelece as orientações relativas ao compartilhamento de informações entre as UIFs. Em 2004, o grupo publicou outro importante documento, desta vez intitulado “As melhores práticas referentes às trocas de informações entre Unidades de Inteligência Financeira”.

Lei Antiterrorismo dos EUA (USA Patriot Act)



Tendo percebido o seu papel enquanto um dos maiores mercados financeiros do mundo, os Estados Unidos implantaram leis de combate e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo com alcance extraterritorial, evidenciando a importância cada vez maior atribuída pelos países aos esforços de combate a essas práticas, por meio da ampliação de seu escopo para além do estabelecimento de exigências em relação às instituições financeiras que operam na jurisdição, e que alcança, também, a aplicação das exigências às pessoas e instituições financeiras que mantêm contas em tal jurisdição.

A Lei Antiterrorismo americana tem impacto tanto em organizações norte-americanas quanto em organizações internacionais que mantenham relações comerciais com os Estados Unidos. Essa lei foi motivada pelos ataques ocorridos em 11 de setembro de 2001, a partir da necessidade de destituir os mecanismos que financiam o terrorismo.

As principais disposições da Lei Antiterrorismo dos Estados Unidos nasceram da premissa de que os pontos de acesso internacionais ao sistema financeiro norte-americano devem ser controlados. Dessa forma, a lei inclui uma ampla gama de dispositivos de combate e prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, que afetam as empresas estrangeiras. Em um dos artigos da lei, por exemplo, é requerido que os bancos estrangeiros indiquem um agente registrado nos Estados Unidos para aceitar citações e intimações.

Lei Antiterrorismo dos EUA (USA Patriot Act)



A OFAC está subordinada ao Departamento do Tesouro dos Estados Unidos e é responsável por administrar e aplicar sanções econômicas e comerciais, com base na política externa e dos objetivos de segurança nacional dos Estados Unidos, contra determinados países estrangeiros, terroristas, narcotraficantes internacionais e às pessoas envolvidas nas atividades relacionadas à proliferação de armas de destruição em massa. Além disso, também possui alcance extraterritorial.

As regras da OFAC proíbem operações e exigem o bloqueio de ativos de pessoas e organizações que aparecem em qualquer uma das muitas listas publicadas regularmente pela agência. Possui o poder de impor sanções e penalidades em relação às partes que descumprirem suas ordens de bloqueio. O órgão disponibiliza uma lista contendo os nomes das pessoas e instituições designadas e que, por algum motivo, conforme citado, estão sancionadas.

Todos os cidadãos norte-americanos devem cumprir os regulamentos da OFAC, incluindo todos os estrangeiros com residência permanente, independentemente de sua localização. Essa obrigação se estende também a todas as pessoas físicas e jurídicas localizadas nos Estados Unidos e a todas as pessoas jurídicas constituídas naquele país, bem como suas filiais no exterior.

5. ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA DE COMPLIANCE – REGULATÓRIO E PREVENÇÃO A CRIMES FINANCEIROS

A estruturação de um programa de *Compliance* em uma instituição financeira é complexa, e requer comprometimento da alta administração e de profissionais qualificados, para elaboração de uma estrutura independente e adequada (técnica e experiente).

5.1. PRINCÍPIOS BÁSICOS

Um dos principais pontos na implementação de um programa de *Compliance* é a criação de um Código de Conduta, abordando os valores e princípios da instituição, bem como a conduta ética desejada dos colaboradores, escrita da forma mais clara possível, para amplo entendimento. Pontos como conduta ética e conflitos de interesse são primordiais. Para tanto, é essencial que haja o comprometimento da alta administração da instituição, de modo que sua própria conduta seja o exemplo da conduta que se requer dos funcionários, refletindo os valores e princípios da instituição.

Para que seja possível a implementação de uma estrutura de *Compliance* eficaz em uma companhia é imprescindível que seja elaborada uma estrutura adequada, na qual a área de *Compliance* tenha diretoria própria e independente, não ficando subordinada às demais áreas da instituição financeira, preservando sua autonomia e capacidade de atuação.

Outro ponto basilar da área de *Compliance* é a criação de um programa de treinamento efetivo e um Canal de Denúncia. Este deve ser sigiloso, provendo a possibilidade do anonimato, estando os colaboradores aptos a reportar eventuais quebras do Código de Conduta, inadequação às políticas, normas e procedimentos da instituição, casos de suborno e corrupção, conflitos de interesse e outras irregularidades. O canal deve ser de fácil acesso e de conhecimentos de todos, além de garantir que não haja represálias pela comunicação.

5.2. POLÍTICAS E NORMAS INTERNAS

Todas as atividades e operações da instituição devem ser devidamente documentadas em manuais e guias de procedimentos, assegurando que as normas e políticas sejam adequadamente incorporadas à linha de negócio. E elas devem estar estritamente ligadas ao Código de Conduta da instituição. Tal iniciativa tem por finalidade criar um robusto embasamento de políticas que guiem a boa atuação da instituição por meio da atuação de seus colaboradores, garantindo a mitigação de riscos, dentro de um alinhamento com o apetite de risco da instituição.

Todo o arcabouço de normatizações internas deve estar disponível aos colaboradores, com fácil acesso e boa organização, a fim de permitir o fácil acesso às informações por meio de linguagem clara e objetiva. As políticas e procedimentos devem ser revistos periodicamente, garantindo que continuem aderentes às exigências dos órgãos reguladores e autorreguladores, e também às diretrizes da instituição e a seus princípios e valores.

5.3. LINHAS DE DEFESA

Em geral, as instituições financeiras estabelecem o conceito das “Três Linhas de Defesa”. A primeira é a área que está frente a frente com o cliente, sendo responsável pela execução do controle (Exemplo: a área Comercial). A segunda é aquela que revisa e garante a boa execução dos controles (Exemplo: a área de *Compliance*). E a terceira é a Auditoria Interna.

Cabe à primeira linha de defesa identificar os riscos de forma proativa, dado que, em geral, essa é a área Comercial, responsável pela análise dos riscos, já que está à frente do negócio junto aos clientes e investidores. Já à segunda, como é o caso da área de *Compliance*, é responsável pela definição das políticas referentes aos riscos de *Compliance* e supervisão independente da primeira linha de defesa, por meio da realização de testes de qualidade e gerenciamento de riscos. Por fim, a terceira linha de defesa, a da Auditoria Interna, é a responsável por auditar periodicamente as outras áreas do banco, visando, por meio de análises minuciosas, a identificar falhas no processo adotado e elaborar relatórios com parecer sobre as falhas identificadas, sejam pontuais, sejam reiteradas, com avaliações dos riscos decorrentes e sugestões de atuação. Todas as responsabilidades e procedimentos de cada linha de defesa devem ser formalizadas em manual específico.

5.4. GERENCIAMENTO E AVALIAÇÃO DOS RISCOS

Com o intuito de obter um efetivo gerenciamento de riscos, recomenda-se que seja desenvolvido um plano anual de *Compliance*, no qual haverá o planejamento de todas as atividades do ano subsequente, com foco nas atividades e áreas de maior risco. Vale aqui ressaltar a importância da realização de monitoramentos regulares e revisões temáticas, a fim de garantir que as áreas avaliadas sigam as políticas e as leis de maneira adequada, e realizem os controles de *Compliance* de forma efetiva.

São requeridos para a identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos de conformidade: (i) identificar os riscos de *Compliance*; (ii) avaliar os controles existentes para mitigação dos riscos, e (iii) monitorar o desempenho dos controles para garantir que sejam eficazes.

Entre outras atividades importantes, a atuação de *Compliance* também engloba as equipes de aconselhamento técnico (*advisories*), para lhe dar suporte consultivo. Com isso, garante-se que os riscos sejam devidamente identificados e tratados de maneira adequada.

Em termos de governança, se faz necessário a existência de comitê que trate o gerenciamento de riscos de forma colegiada. Com isso, as áreas envolvidas poderão expor claramente o resultado dos trabalhos realizados e os pontos de risco identificados para tomada de decisão.

5.5. MONITORAMENTO E TESTES DE QUALIDADE

A área de *Compliance* deve realizar monitoramento e testes de qualidade com o objetivo de assegurar que o negócio esteja operando em conformidade com as leis e regulamentos, normas, princípios e valores da instituição, além de manter controles eficazes para prevenir e mitigar os riscos

regulatórios e de prevenção aos crimes financeiros.

O monitoramento é composto pelo exame periódico e sistemático dos controles, condicionando a frequência e profundidade à natureza do negócio e ao seu grau de risco. O teste visa a avaliar a qualidade e eficácia operacional das atividades de controle dos riscos, por meio de análises por amostragem, testes práticos e revisões temáticas.

Esses procedimentos têm o intuito de validar a adequação e a execução dos controles realizados pela primeira linha de defesa, com vistas a avaliar a aderência à política e requerimentos regulatórios por meio do monitoramento baseado em risco e, ainda, a promover de levantamentos direcionados relativos a possíveis quebras regulatórias, a fim de sugerir estratégias de remediação, e procedimentos para comunicação ao regulador, se for o caso.

5.6. SEGMENTADO X INSTITUCIONAL

As áreas de *Compliance* – Regulatório e Prevenção a Crimes Financeiros nem sempre estão na mesma estrutura ou responde à mesma diretoria. Ademais, as instituições financeiras criam estruturas de acordo com sua necessidade e melhor adequação ao seu plano de negócio. Conforme mencionado anteriormente, é possível, portanto, uma combinação desses fatores: Áreas – Regulatório x Prevenção a Crimes Financeiros; e Formato – Segmentado x Institucional.

No caso de uma estrutura segmentada, a área de *Compliance* fica alocada dentro das linhas de negócio da instituição financeira, como, por exemplo, varejo, private banking, corporate banking, mercados globais, asset management, corretora, banco de investimento etc. Se a estrutura for institucional, a área de *Compliance* ficará numa central para todo o grupo, criando regras institucionais e dos segmentos. Porém, sua atuação será centralizada, com procedimentos amplos, atendendo a todos os clientes da instituição financeira e, quando necessário, promovendo a criação de procedimentos específicos a determinados segmentos.

É importante ressaltar que independentemente da estrutura adotada, algumas regras devem ser respeitadas. Assim, podemos citar a título de exemplo no âmbito regulatório o Chinese Wall, que trata da segregação física e de função dos funcionários da Asset Management, de modo que se funcionários da área de *Compliance* tiverem acesso a informações sensíveis e privilegiadas, devem respeitar a referida segregação. Outro exemplo, agora no âmbito de Prevenção a Crimes Financeiros, é a imposição de período para atualização do cadastro de investidores do mercado de capitais, regra não requerida no âmbito geral da instituição financeira.

5.7. TREINAMENTOS

As instituições devem elaborar, por escrito, um plano de treinamento de *Compliance*, contendo o planejamento anual, temas, conteúdos, carga horária e áreas participantes. Os materiais (conteúdos), por sua vez, devem estar totalmente aderentes às normas e regulamentos aplicáveis. Deve-se entender por treinamento não apenas cursos formais, mas, sim, qualquer tipo de comunicação

com o intuito de educar ou informar os colaboradores (e-mails, informativos, periódicos etc.).

O ponto mais forte do treinamento é a disseminação da cultura de *Compliance*, que é a força de todo o programa. É por meio da difusão da cultura que o comportamento dos colaboradores é moldado, fazendo com que estes sejam automaticamente impulsionados a “fazer o que é certo na hora certa”. Sem a atuação efetiva dos colaboradores, é impossível alcançar a efetividade e longevidade do programa de *Compliance*.

Para implantar a cultura de *Compliance* na instituição, é necessário que haja uma atuação conjunta da área de *Compliance* com as demais áreas, incluindo nos treinamentos o papel que cada setor exerce, e de que forma impacta diretamente no programa. É recomendado que os novos colaboradores participem da integração da instituição, e que essa reunião contenha um espaço para apresentação do Programa de *Compliance*, com o objetivo de dar ciência e conscientizá-los sobre seus deveres e responsabilidades junto à instituição. Isso, além dos treinamentos periódicos e divulgação de boletins, a fim de atualizar os colaboradores quanto às alterações ocorridas nas regulamentações e políticas vigentes.

Não é de responsabilidade da área de *Compliance* a aderência da organização às normas e regulamentos, e, sim, de todos os colaboradores, que, juntos, constroem uma organização ética, íntegra e transparente. E, para que isso ocorra, todos devem estar bem informados. Todos os assuntos abordados devem estar em acordo com o Código de Conduta, que serve como direcional para o comportamento das pessoas que integram a organização.

5.8. DEVIDA DILIGÊNCIA DO CLIENTE

O processo de devida diligência do cliente (CDD – “Customer Due Dilligence”) consiste em não apenas identificar o cliente, como também conhecê-lo, verificando o propósito do seu relacionamento, ramo de atividade, faturamento/renda, origem do patrimônio e perfil dentro da instituição.

São estabelecidos parâmetros para cada perfil de cliente, visto que os relacionamentos são únicos e podem ter diversos propósitos. Assim, as situações que podem ser usuais para algumas pessoas, tornam-se atípicas para outras. Para estabelecer esses fatores, são criados os chamados “perfis”, que levam em conta a renda/faturamento, ramo de atuação, tipo de negócio, periodicidade de movimentação, localização geográfica etc.

Ao mapear todos os pontos e estabelecer os perfis dos clientes, a instituição torna-se apta a avaliar quais situações são consideradas suspeitas e quais são passíveis de comunicação aos órgãos reguladores, bem como a identificar quais clientes que, de fato, representam maior risco para a instituição.

Para garantir a eficiência do processo de devida diligência, o gerente de relacionamento deve empenhar-se em, efetivamente, conhecer o seu cliente. É importante manter um relacionamento próximo, realizar visitas em suas instalações, questionar pontos suspeitos e avaliar as situações que se apresentam sob a óptica de prevenção a crimes financeiros.

O controle de CDD reforçado exige uma verificação mais específicas das informações prestadas pelos clientes, com o intuito de comprovar a fidelidade e qualidade dos documentos fornecidos, bem como identificar a origem dos recursos versus o patrimônio, e se todo o cenário “faz sentido” e é compatível.

Ainda como medida preventiva, podem ser realizadas “triagens” dos clientes em mecanismos de pesquisas e listas restritivas, que consistem na averiguação de antecedentes criminais e possíveis sanções dos proponentes de novos relacionamentos, bem como no monitoramento dos clientes já existentes. Assim, é possível avaliar os indícios identificados e decidir se há apetite de risco por parte da instituição no ingresso de um novo cliente, ou na manutenção de um relacionamento já existente, principalmente quando identificados indícios desabonadores, tais como mídias negativas e/ou processos criminais, de acordo com a metodologia de risco definida.

5.9. NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Para lançar um novo produto é necessário seguir os procedimentos que servem também para qualquer operação ou proposta que venha a requerer uma alteração no processo de liquidação, risco contábil, legal ou outra alteração relevante. As principais iniciativas devem ser documentadas com a respectiva estrutura, potencial do negócio, riscos associados e “sign-off” das principais áreas de suporte tais como Crédito, Finanças, Operações, Tributos, Jurídico e *Compliance*.

O *Compliance* deve ser consultado sempre que houver o desenvolvimento de novos produtos ou serviços, ou ainda quando houver alteração relevante, visando a garantir a adequação às regulamentações, assim como aos riscos regulatórios e os relacionados à Prevenção a Crimes Financeiros.

O escopo de análise é abrangente, e deverá avaliar a estrutura do produto, adequação ao cliente (Suitability), procedimento para preparo e divulgação do material de Marketing, garantindo que este esteja adequado e não haja a possibilidade de não ser percebido como enganação pelo cliente. Também é essencial o mapeamento de todos os riscos inerentes às novidades estabelecidas, desenvolvimento de novos controles e avaliação dos riscos existentes.

Para garantir um efetivo processo de governança, deve haver um procedimento formal de avaliação e aprovação necessário para o lançamento do novo produto ou serviço, ou para a continuidade daquele alterado. Dessa forma, os colaboradores de diversas áreas irão analisar o risco do produto sob vários aspectos.

5.10. COMITÊS

Uma instituição financeira possui diversos comitês – uns por força de lei e outros por conveniência – para tratar de diversos assuntos em todas as linhas de negócio. É importante ressaltar que a área de *Compliance* Regulatório e Prevenção a Crimes Financeiros deve possuir cadeira em todos os principais comitês para tomada de decisões que possam envolver riscos regulatórios e de prevenção à lavagem de dinheiro.

De forma geral, os comitês são formados por mesas compostas por diversos profissionais, como, por exemplo, o Comitê de PLD, deve ser presidido pelo *Compliance* e integrado por membros sêniores representando as áreas Comercial e Jurídica, entre outras, que irão avaliar os potenciais riscos e as métricas a respeito da incidência de riscos identificados, dentro do seu âmbito de domínio.

5.11. DESIGNAÇÃO DO DIRETOR DE COMPLIANCE

É necessária a designação de uma pessoa como diretor de *Compliance*, à qual será atribuída a responsabilidade pela criação e implantação do programa, a de realizar as mudanças necessárias e, ainda, a do desenvolvimento de conteúdo relacionado ao assunto para programas de treinamento de colaboradores.

Como dito anteriormente, a estrutura de *Compliance* não é igual em todas as instituições. Cada uma desenha o modelo de estrutura que melhor se adéqua a ela, sendo alocados sob um mesmo diretor os segmentos de Regulatório e Prevenção a Crimes Financeiros, ou dentro de estruturas com nomenclatura diversa, sob responsabilidades fragmentadas, para mais de um diretor. A pessoa indicada para essa atividade deverá prover o bom relacionamento da área de *Compliance* com as demais áreas da instituição, ter um bom conhecimento sobre ela, bem como sobre seus produtos e serviços. Ter ciência das regulamentações aplicáveis à sua jurisdição e, principalmente, ter o senso crítico apurado para identificação de falhas e implementação de correções nos processos também é imprescindível.

5.12. PROGRAMA DE PREVENÇÃO A CRIMES FINANCEIROS

O *Compliance* de prevenção a crimes financeiros em instituição financeira possui quatro pilares: Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD); Financiamento ao Terrorismo (FT); Suborno e Corrupção; e Sanções. O programa de PLD/FT deve ser baseado tendo como foco o caminho percorrido pelo dinheiro, bem como entender o alinhamento das estratégias utilizadas pelos criminosos para dificultar a identificação da origem e destino dos recursos ilícitos.

O programa de combate e prevenção à lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, suborno e corrupção e sanções é parte essencial do regime de *Compliance* de qualquer instituição financeira. O principal objetivo dele é proteger a organização contra o envolvimento com atividades ilícitas e indivíduos, jurisdições ou entidades sancionadas, bem como garantir que a organização cumpra integralmente todas as respectivas leis e regulamentos pertinentes ao tema.

A estrutura do programa deve ser baseada no risco, e deve ser criada para mitigar os riscos de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, suborno e corrupção e sanções com os quais a organização pode se deparar. Quando isso acontece, ele reconhece que as atividades apresentam graus de risco variados, sendo que algumas áreas e produtos demandarão mais controles e outras menos para mitigá-los. Assim, é possível identificar quais serão os focos de maior atenção e onde serão necessários mais recursos para o efetivo cumprimento dos objetivos do programa.

É essencial que parte do controle do programa de PLD/FT da instituição seja centralizado, a fim de que o responsável tenha uma visão geral dos mecanismos do programa, facilitando a identificação de falhas e novos riscos. A função do *Compliance* pode ser desempenhada por uma área específica, ou atribuída a pessoas que já exerçam outras atividades relacionadas. Tais aspectos variam de acordo com o porte da instituição.

Por meio dele, também, são estabelecidas políticas institucionais que compreendem as regras mínimas que devem ser adotadas, servindo como base e complemento para as políticas dos demais departamentos da instituição. Ele ainda deve dispor de informações a respeito da governança corporativa e administração geral de riscos de crimes financeiros.

Previamente ao início do programa, é preciso avaliar o cenário no qual a instituição está inserida, analisando aspectos como as expectativas da alta administração, missão, visão e valores da empresa, bem como a realização da verificação das normas e regulamentos da jurisdição local e o levantamento dos riscos diversos aos quais a organização está exposta.

5.13. AVALIANDO E DESENVOLVENDO O MODELO DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

A instituição possui a responsabilidade de desenvolver sistemas de detecção, monitoramento e reporte das operações e clientes que oferecem maior risco. Obviamente que, mesmo com todos os esforços, é impossível mitigar 100% o risco do envolvimento da organização com práticas ilegais. Porém, uma vez que os sistemas e controles são devidamente implantados, avaliados e corrigidos, os riscos diminuem significativamente.

Para a utilização da abordagem baseada no risco, é necessária a realização de um prévio e efetivo mapeamento das ocorrências do tipo às quais a instituição está exposta e, a partir desse resultado, desenvolver mecanismos e sistemas que auxiliem na mitigação dos riscos identificados. Dessa forma, avaliar riscos é um dos passos mais importantes na criação de um programa eficiente de *Compliance*.

Na medida em que aumentam os riscos, são necessários controles mais eficientes. Contudo, todas as categorias de risco (baixo, médio e alto) devem ser identificadas e mitigadas pela aplicação de testes e implementação de controles.

Para o correto mapeamento dos riscos, é necessário compreender que a instituição está cercada por riscos inerentes (todo e qualquer risco relacionado à instituição e seus produtos) e por riscos residuais (os riscos que permanecem após a implementação de controles). O risco é a relação existente entre as chances de algo negativo ocorrer versus o tamanho do impacto que tal fato terá sobre o negócio.

A abordagem baseada no risco é importante para otimizar o processo de devida diligência, pois auxilia na distribuição de esforços e recursos para a instituição. Assim, há maior assertividade quanto à cobertura das análises que demandam maior atenção e a garantia de que as questões que oferecem menor risco estão sendo tratadas de forma diferenciada.

5.14. FATORES DE DETERMINAÇÃO DO RISCO

A determinação dos parâmetros que definirão os riscos dos clientes da instituição está sob a responsabilidade de *Compliance*, bem como a contínua revisão e balanceamento dos pesos atribuídos a esses fatores. Importante reforçar mais uma vez que cada instituição implementa a sua própria metodologia de riscos. Aqui reforçarei a que entendo ser a mais efetiva.

Os fatores de risco de lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, suborno e corrupção devem ser determinados de acordo com a exposição e sensibilidade à materialização desses eventos. Ou seja, às condições que favoreçam e facilitem práticas ilícitas.

A princípio, os fatores podem ser:

- segmento comercial do cliente (segmento de atuação);
- origem e natureza dos recursos do cliente;
- serviços ou produtos desejados pelo cliente (natureza de propósito);
- localidade do cliente (posição geográfica); e
- Cliente Politicamente Exposto (PEP).

Quanto mais fatores de risco o cliente apresentar, maior será o risco assumido pela instituição de estar envolvida em atividades ilegais. São definidos diferentes graus para classificar o Risco x Cliente, sendo estes:

- **Proibido** – A instituição não tolerará quaisquer negociações de qualquer natureza, considerando este tipo de risco. Os países sujeitos às sanções econômicas ou designados como estados patrocinadores do terrorismo são os principais candidatos a operações proibidas.
- **Alto Risco** – Os riscos são significativos, mas não necessariamente proibidos. Para mitigar o risco apresentado, a instituição deve aplicar controles mais restritivos para reduzi-lo, tais como a realização de diligência reforçada e o monitoramento mais rigoroso das operações.
- **Médio Risco** – Os riscos médios estão acima dos riscos baixos ou dos riscos-padrão de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, e precisam de análise adicional, mas não aumentam o risco suficientemente até o alto risco.
- **Risco Baixo ou Padrão** – Representa o Risco Base de lavagem de dinheiro, em relação ao qual as regras comerciais normais são aplicáveis.

Em geral, os modelos de classificação de riscos utilizam valores numéricos para determinar a categoria deles (geografia, perfil do cliente e produtos e serviços), bem como o risco geral do cliente. Por exemplo, a cada categoria pode ser atribuída uma nota entre 1 a 10, sendo que a nota 10 é considerada de mais alto risco. As categorias individuais podem receber notas de 1-3 como risco padrão, 4-8 como risco médio, e 9-10 como alto risco.

As três categorias são, então, combinadas para chegar ao escore composto. No caso de modelos simples, as notas de todas as categorias são somadas, resultando em notas de 3 a 30. É possível tornar o modelo mais complexo ao atribuir pesos diferentes aos fatores, como dar mais ênfase a

um perfil de cliente, em vez de a um determinado produto ou país. O modelo pode ser ainda mais aprimorado, por exemplo, por meio da criação de combinações de fatores que determinem a classificação geral. O nível de complexidade é determinado pela instituição: quanto mais complexo o modelo, mais a classificação refletirá o risco geral do cliente. Todavia, quanto mais complexo for o modelo, mais difícil é determinar continuamente a classificação de risco, principalmente conforme os clientes adicionam mais produtos ou serviços, ou, em relação aos clientes empresariais especificamente, conforme estes expandem suas atividades para novos mercados.

Com base na metodologia de classificação escolhida, é necessário estabelecer quais são os limites a serem definidos para cada categoria de risco. Ao realizar o levantamento dos riscos dos clientes, ficará evidente que aqueles que possuem maior risco são minoria, e estes deverão ser monitorados com especial atenção por meio de controles diferenciados.

São necessárias revisões periódicas dos riscos dos clientes para a certificação de que estes estão enquadrados em suas respectivas categorias corretamente. Caso o índice de erro seja alto, será necessária uma reavaliação e a atualização do próprio modelo de classificação de risco da instituição.

Os fatores acima apresentados estão diretamente ligados aos riscos atribuídos aos clientes. Porém, para a correta e efetiva parametrização dos riscos como um todo, a instituição deve avaliar os riscos inerentes e residuais às suas atividades e produtos, bem como identificar quais áreas e pessoas estão mais expostas à prática de atos ilícitos. Assim, é possível realizar testes específicos e monitoramento efetivo, aplicar controles e treinamentos que possam incentivar o comportamento íntegro dos colaboradores e, ainda, destinar a devida governança aos seus processos.

Não é possível mitigar todos os riscos aos quais a instituição está exposta. Contudo, o tratamento baseado no balanceamento desses riscos garantirá que aqueles com maior impacto negativo estarão sendo observados de forma diferenciada e recebendo a devida governança. Os riscos médio e baixo, dependendo da situação e do impacto negativo que podem causar, podem ser simplesmente assumidos – quando a introdução de um controle pode custar mais que o impacto do risco –, ou parcialmente mitigados, implantando-se medidas que diminuam as chances de ocorrer a materialização desse risco.

5.15. CLIENTES POLITICAMENTE EXPOSTOS (PEP)

Conforme a Circular Bacen 3.461/2009, consideram-se PEP os agentes públicos que desempenham – ou tenham desempenhado – nos últimos cinco anos, no Brasil ou em países, territórios e dependências estrangeiros, cargos, empregos ou funções públicas relevantes, assim como seus representantes, familiares e outras pessoas de seu relacionamento próximo. Pode-se destacar como exemplos do Poder Executivo: presidentes, governadores, prefeitos etc. E do Poder Legislativo: senadores, deputados, vereadores etc.

O Banco Central do Brasil exige que haja especial atenção quanto às operações realizadas pelas

peças que se enquadrem nessa categoria, bem como àquelas que possuem relacionamento próximo com elas, uma vez que estão mais expostas à prática de atos ilícitos e oferecem maior risco ao sistema financeiro.

No caso de instituições financeiras multinacionais, devem ser observadas as regulamentações locais de cada país, pois as definições e o tratamento para os PEPs sofrem variações. Conforme regulamentação local, após o prazo de cinco anos decorridos, o tratamento para essas pessoas pode variar de instituição para instituição, dependendo do apetite de risco previamente definido e do caso específico.

5.16. PROGRAMA REGULATÓRIO

Como já visto anteriormente, de maneira resumida, o *Compliance* Regulatório tem como objetivo buscar a aderência das normas internas aos regulamentos, ademais orientar e realizar esforços para que os colaboradores estejam cumprindo tais regras.

Para melhor entendimento do papel dessa área em uma instituição financeira, é importante que a estrutura de normas internas esteja clara. A seguir, sucintamente, serão explicadas:

- **Política** – Por meio da política, a instituição expede diretrizes gerais para cumprimento dos colaboradores. Há apenas uma política para cada assunto.
- **Norma** – Por meio desta, a instituição, em observância com a política, estabelece regulamentos mais detalhados, normatizando o que a política deixou em branco. É por meio da norma que geralmente se materializa a estruturação de uma área, ou adequação a uma regulamentação específica.
- **Comunicado** – É utilizado para prover informação referente a novidades ou alterações pontuais de forma prática e rápida.
- **Procedimento** – Os procedimentos são a forma como deve ser operacionalizado, contém o passo a passo de cada operação, servindo como guia para dia a dia.

5.17. ANÁLISE DE RISCO – “GAP ANALYSIS”

O “Gap Analysis” consiste na avaliação da regulamentação frente às normas internas, artigo por artigo, buscando identificar se as normas internas da instituição financeira estão aderentes, parcialmente aderentes ou não aderentes. Além disso, deve-se fazer relação anotando a norma interna condizente, enriquecendo a análise com anotações dos motivos e outras cabíveis.

É por meio da utilização dessa ferramenta que, em algumas instituições, a área de *Compliance* Regulatório faz a análise de aderência às regulamentações externas, além da prévia identificação dos riscos envolvidos, bem como a identificação de novos riscos de não aderência provenientes das alterações das regulamentações vigentes. Assim, o Gap Analysis nada mais é do que um mapa contendo o resultado mais organizado dos itens de não aderência.

5.18. RELATÓRIO DE PROJETO E RECOMENDAÇÕES

O relatório de projeto é preparado com os pontos de preocupação, recomendações e ações baseadas nos riscos identificados por meio do gerenciamento e avaliação de riscos e monitoramento, além dos testes de qualidade.

É composto pela classificação dos pontos de preocupação da revisão e grau do relatório final. A classificação dos pontos de preocupação da revisão pode ser alta, média ou baixa. E o grau do relatório final será vermelho, amarelo ou verde.

CLASSIFICAÇÃO DOS PONTOS DE PREOCUPAÇÃO DA REVISÃO	DESCRIÇÃO
ALTA	<p>Ponto fraco significativo nos controles provavelmente resultará (ou já tendo resultado) em:</p> <ul style="list-style-type: none">• Violação material de requisitos regulatórios e/ou desvantagem significativa do cliente e/ou violação aos resultados de conduta.• Risco material de <i>Compliance</i> Regulatório ou risco material de reputação que exija atenção imediata para gerenciamento.• Violação material a políticas e procedimentos internos.
MÉDIA	<p>Deficiência nos controles provavelmente resultará (ou já tendo resultado) em:</p> <ul style="list-style-type: none">• Violação de requisitos regulatórios e/ou desvantagem do cliente e/ou violação aos resultados de conduta.• Risco material de <i>Compliance</i> Regulatório ou risco material de reputação em que ações para o gerenciamento foram executadas, mas são de caráter provisório e/ou ainda não foram sistematicamente aplicadas ou incorporadas.• Violação a políticas e procedimentos internos.
BAIXA	<p>Deficiência nos controles que, embora não tenham probabilidade de resultar em violação de requisitos regulamentares e/ou desvantagem ao cliente, pode constituir violação a políticas e procedimentos internos que pode, se não corrigida, resultar em violação ao apetite de risco documentado.</p>

GRAU DO RELATÓRIO FINAL	DESCRIÇÃO
VERMELHO	<p>Procedimentos e/ou controles são insatisfatórios e necessitam de ação imediata. Deficiência significativa ou uma combinação de deficiências significativas, identificadas nos testes, indicando não aderência às regulamentações/códigos externos relevantes e procedimentos internos. São necessárias ações urgentes, conforme recomendação no relatório, com vistas a regularizar os pontos de preocupação identificados, além de elevar para satisfatório o nível de controle do risco regulatório, de acordo com as práticas do mercado.</p>
AMARELO	<p>Procedimentos e/ou controles devem ser melhorados. São necessárias ações relacionadas à deficiência ou combinação de deficiências passíveis de aprimoramento, conforme recomendação no relatório, a fim de elevar para satisfatório o nível geral de controle de risco regulatório, de acordo com as práticas do mercado.</p>
VERDE	<p>Procedimentos e controles satisfatórios. Em geral, o nível de controle de risco regulatório em relação à área/tópico de negócios é considerado satisfatório, não obstante questões concordadas no relatório.</p>

Após a devida classificação, será elaborado relatório final, consolidando os pontos de preocupação com as respectivas recomendações e plano de ação. Deve-se realizar follow-up para acompanhamento das atividades, conforme estabelecido no relatório final.

5.19. POLÍTICA DE CONDUTA

Ao se falar de *Compliance*, o ponto crucial para o correto funcionamento do programa é a conduta dos colaboradores da instituição. Pode-se definir conduta como o comportamento do indivíduo dentro de determinado ambiente, sendo esta moldada pelos seus valores, princípios, ideias, experiências etc.

As pessoas são diferentes, portanto se comportam de maneiras diferentes. Isso é um ótimo fator para o bom andamento dos negócios e convívio social. Porém, para garantir que todos se comportem de maneira correta, íntegra, transparente e de acordo com os objetivos da instituição, são introduzidas regras básicas de comportamento, baseadas nos valores e princípios éticos da própria organização.

Tais regras devem ser seguidas por todos os colaboradores, sem qualquer exceção. A esse conjunto de regras comportamentais é dado o nome de “Código ou Política de Conduta”, definindo o que a instituição espera de seus profissionais. Todas as outras políticas e normas que visam a orientar os funcionários às melhores práticas (suitability, conflito de interesses etc.) são baseadas no Código de Conduta.

A conduta, entretanto, não se limita apenas aos indivíduos da instituição. Ela também pode ser vista sob o ângulo organizacional, abarcando o comportamento da instituição dentro do mercado em que atua. Ou seja, como a organização se relaciona com seus stakeholders (clientes, reguladores, concorrentes etc.). Portanto, quando se fala da elaboração do Código de Conduta, devem ser abordadas todas as atividades do negócio, como, por exemplo, estratégia, modelos de negócio e de planejamento, cultura e comportamento, interação com clientes, produtos e serviços, operações dos mercados financeiros e processos de governança e supervisão.

O Código ou Política de Conduta deve ser amplamente divulgado, escrito de maneira clara e objetiva e possuir fácil acesso, atingindo 100% dos integrantes da organização. Deve conter também as penalidades e sanções que serão aplicadas nos casos dos “desvios de conduta”. Ou seja, comportamentos considerados inaceitáveis pela empresa. Todas as outras políticas e treinamentos ministrados devem estar baseados nas regras dispostas no Código. É recomendado que na integração de novos funcionários, o Código de Conduta seja apresentado com bastante ênfase.

Outro ponto importante para o estabelecimento da Conduta organizacional é o exemplo dado pela alta administração. Os colaboradores devem perceber a relevância que o Código de Conduta para seus superiores, o que se fará por meio do exemplo e seriedade com que estes tratam os desvios de conduta.

5.20. CONFLITO DE INTERESSES

O conflito de Interesses ocorre quando os interesses pessoais dos administradores, das pessoas que possuem poderes ou influência na organização, entram em conflito com interesses dela própria. Também pode haver conflito quando, no exercício da função, o interesse pessoal prevalece.

Os benefícios profissionais provenientes da execução de um bom trabalho não se enquadram nessa categoria, pois são interesses profissionais, e serão validados por meio do reconhecimento, recompensa ou qualquer incentivo de cunho profissional. A satisfação pessoal ocorrerá paralelamente. Porém, a natureza de toda a situação ainda é totalmente profissional. Encaixam-se, portanto, na categoria de conflito os interesses que fogem ao ambiente profissional.

Pode-se diferenciar o conflito de interesses em potencial e real. O primeiro se dá quando o indivíduo com poderes de administração, tomada de decisão ou influência tem condições de entrar em conflito com os interesses da empresa, embora ainda não tenha se envolvido em qualquer operação que materialize o fato até então. Já o segundo, ocorre quando o indivíduo com poderes de administração, tomada de decisão ou influência materializa o conflito de seus interesses pessoais com os da organização, participando de alguma decisão que possa ter beneficiado ou prejudicado a empresa. Os conflitos podem ocorrer entre os sócios ou acionistas de uma empresa, seus colaboradores, fornecedores, clientes, governo etc.

No mercado financeiro, a preocupação maior está relacionada com o acesso às chamadas “informações privilegiadas”, quando alguns indivíduos dentro da organização podem ter acesso a dados sigilosos e utilizá-los em favor próprio, realizando operações financeiras ou influenciando conhecidos a fazê-lo. Obviamente, trata-se de uma conduta antiética e passível de punição.

Para dificultar a ocorrência de eventos dessa natureza, as instituições financeiras se utilizam de controles, sendo de suma importância as chamadas “políticas de investimentos pessoais”, que ditam regras a respeito de como os colaboradores das instituições devem agir quanto aos seus investimentos, a fim de não realizarem operações que caracterizem atos ilícitos e uso de informações privilegiadas.

Geralmente, o controle aplicado consiste em solicitar que todos os colaboradores assinem um “Termo de Conduta” ou “Termo de Compromisso”, no qual devem reportar se possuem valores mobiliários em seu nome e informar os códigos de identificação destes, comprometendo-se a solicitar aprovação do *Compliance* para toda a compra ou venda de valores mobiliários. Uma vez mapeados esses reportes (listagem de colaboradores versus valores mobiliários), a área de *Compliance* avalia se há risco em manter esses ativos na carteira daqueles colaboradores.

Após a realização desse mapeamento, a área de *Compliance* solicita periodicamente extratos a esses colaboradores, com o objetivo de analisar as transações financeiras realizadas no intervalo e detectar situações atípicas. Como se trata de um controle que demanda muitos recursos,

algumas organizações que não são dotadas de uma estrutura operacional suficiente optam por mapear quais setores possuem mais sensibilidade às informações privilegiadas e realizam controles direcionados.

Outro exemplo de risco relacionado a conflito de interesses é a aceitação e oferecimento de brindes e hospitalidades, que podem ocorrer durante as negociações com um novo fornecedor ou cliente, por exemplo. Esses fatos podem interferir ou influenciar as tomadas de decisão ou o desempenho dos colaboradores, que podem colocar seus próprios interesses acima dos interesses da organização.

Em muitos casos, as áreas de *Compliance* solicitam a prévia análise para autorização do recebimento e oferecimento de brindes, verificando se há negociações em curso, quais valores envolvidos, motivos dos brindes e hospitalidades etc. Já nas áreas que estão mais expostas a risco de conflito de interesses, as instituições costumam não permitir o oferecimento ou recebimento de brindes e hospitalidades.

5.21. RECLAMAÇÃO DE CLIENTE (CLIENT COMPLAINT)

Este tema diz respeito à verificação do tratamento dado pelas áreas responsáveis às reclamações dos clientes, as quais podem ser realizadas por diversos canais, e possuem prazo regulamentar de resposta. São consideradas reclamações, qualquer expressão (verbal ou por escrito) de descontentamento (justificado ou não justificado) feito por um cliente, por meio de qualquer canal. Uma reclamação não é uma dúvida (mesmo se em relação a alguma coisa que esteja incorreta) ou um pedido por informações.

As reclamações são recepcionadas pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e devem ser resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do registro (Decreto 6.523/2008, que regulamenta a Lei 8.078/1990 sobre proteção do consumidor).

Conforme a Resolução 4.433/15 do Banco Central do Brasil, Artigo 6º, §2º, o prazo de resposta final ao reclamante não deve ultrapassar 10 dias, contados da data de protocolização da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

As ouvidorias dos bancos foram instituídas por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil para receber e tratar as reclamações de clientes e usuários que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências, ou por quaisquer outros pontos ou canais de atendimento, entre outras atribuições.

As ouvidorias não substituem os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existem para tratar questões de clientes e usuários que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejam revisão da questão.

Quanto ao fluxo de atendimento nas instituições financeiras, é definido pelo Bacen:

FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO NOS BANCOS



O tratamento dado pela área regulatória varia de instituição para instituição. Mas, em linhas gerais, a área analisa periodicamente a revisão dos históricos das reclamações para classificá-las como “Quebra Regulatória” ou “Oferta Inapropriada”, tipificando-as como de baixo, médio ou alto risco, de maneira que envolvam:

Quebra Regulatória – Reclamações relacionadas a desconformidades com relação a regulamentações locais como, por exemplo, demora no atendimento em agências (fila), registro indevido do cliente em bureau de informação de crédito (Exemplo: Serasa Experiam), liquidação indevida de obrigações em conta-salário, abertura de conta-corrente sem autorização, incômodo ao cliente com envio de e-mails/contato por meio de call-centers quando o cliente já optou por não receber esse tipo de comunicação, cobrança indevida (cliente não contratou o serviço e tem recebido cobrança ou decorrente de taxas, juros indevidos ou fraudes), cartão de crédito não solicitado, pagamento não processado e notificação extrajudicial, entre outras.

Oferta Inapropriada – Reclamações decorrentes de venda inadequada por ser acompanhada de má-fé como, por exemplo, venda sem o consentimento do cliente, promessa de vantagens não existentes, produtos ou serviços incluídos sem o consentimento deste e venda sem a informação devida ao cliente.

Dessa forma, na análise das reclamações devem ser verificadas se são procedentes ou improcedentes para os critérios estabelecidos de “Quebra Regulatória” e “Oferta Inapropriada”. E se forem procedentes, a análise deve ser aprofundada, para identificar a causa-raiz da reclamação, bem como recorrência de determinado tipo de reclamação, a fim de que sejam tomadas providências no sentido de mitigar riscos existentes.

Adicionalmente, para fins de preparação de indicadores referente a reclamações de clientes, a

base é analisada com vistas a assegurar que preocupações materiais relativas a tais reclamações sejam devidamente escaladas, bem como reportadas periodicamente.

5.22. SUITABILITY

A Instrução CVM 539/2013 da regulamentação acerca das regras de suitability, dispondo sobre o dever de verificação da adequação dos produtos, serviços e operações ao perfil do cliente, seus investimentos e tolerância a riscos e objetivos. Em outras palavras, trata do “oferecer o produto ou serviço certo para o cliente certo”. Esta é uma política derivada do Código de Conduta, pois visa a orientar o comportamento da instituição junto aos seus clientes, que deve ser responsável e transparente na oferta de produtos e serviços.

Não foram poucos os casos de reclamações e processos judiciais instituídos por clientes insatisfeitos ou prejudicados pela má conduta de instituições, o que levou os órgãos reguladores e instituições financeiras a tomarem medidas corretivas e preventivas, instaurando regras, procedimentos e penalidades para nortear a conduta perante os clientes (Exemplos: Instrução CVM 539/2013, Instrução CVM 554/2014, Código de Melhores Práticas Anbima etc.).

O primeiro passo do processo de suitability consiste em atribuir um perfil de investimento para cada cliente, de acordo com seus objetivos de investimento, sua capacidade financeira, tolerância a riscos e conhecimento sobre o mercado financeiro. Para ter acesso a essas informações é necessária uma coleta de dados cadastrais atualizados, bem como uma conversa com o gerente de relacionamento e o preenchimento de formulários nos quais serão expostos os objetivos do relacionamento.

As informações cadastrais devem ser suficientes para informar se a situação financeira do cliente é compatível com os produtos e serviços que deseja contratar (Exemplo: comprovantes de renda e faturamento), bem como se possui conhecimento sobre o mercado financeiro (Exemplo: formação acadêmica, ramo de atuação e currículo profissional). Já as informações referentes à tolerância de riscos devem ser obtidas por meio de questionários elaborados pela instituição e respondidos pelo cliente sobre suas preferências de investimento.

Cabe às Instituições Financeiras analisar os seguintes aspectos com relação ao cliente:

- período em que deseja manter o investimento;
- perfil declarado quanto à assunção de riscos;
- finalidades do investimento;
- valor das receitas regulares declaradas;
- valor e os ativos que compõem o patrimônio;
- a necessidade futura de recursos declarada;
- familiaridade com os tipos de produtos, serviços e operações;
- a natureza, o volume e a frequência das operações já realizadas pelo cliente no mercado de valores mobiliários, bem como o período em que tais operações foram realizadas; e
- formação acadêmica e experiência profissional.

Com base nas informações acima mencionadas, as instituições são capazes de mensurar o perfil de investimento de cada cliente, que são divididos em Agressivo, Moderado e Conservador. A metodologia da divisão das classificações dos riscos está associada ao risco de perda ou do não retorno financeiro do capital investido pelo cliente, que varia de caso a caso.

É preciso que a instituição tenha profissionais devidamente qualificados (CPA 10, CPA 20, CFP etc.) para oferecer produtos e serviços para seus clientes com as devidas certificações e conhecimento sobre o mercado financeiro. O perfil do investidor deve ser consultado antes da realização de quaisquer operações financeiras com o cliente, possibilitando a análise de suitability. Também é de suma importância que a organização tenha os perfis de investidores atualizados periodicamente, solicitando a revisão destes a cada novo serviço ou produto contratado, bem como realize uma avaliação de risco sobre produtos e serviços oferecidos.

Caso o cliente se recuse a preencher os questionários referentes ao seu perfil, ou não forneça informações necessárias para a definição deste, ele deverá preencher um termo de ciência e responsabilidade sobre os produtos e serviços que está contratando, bem como dos riscos que está assumindo.

É essencial que os responsáveis pela oferta de produtos e serviços mantenham os clientes devidamente informados sobre os riscos inerentes a quaisquer produtos e serviços contratados, e se certifiquem de que houve o entendimento por parte deles. Se possível, deve se evidenciar os esforços realizados para tal finalidade.

5.23. COMUNICAÇÕES DE MARKETING

Outra política derivada do Código de Conduta da instituição é a de “Comunicações de Marketing”, pois estabelece os princípios de boas práticas que esta deve adotar ao se comunicar com o mercado e seus clientes.

A comunicação com o mercado e seus clientes pode adotar diversos formatos, entre os quais os mais relevantes são:

Publicidade – Toda comunicação que tenha por objeto propaganda institucional é considerada estratégia mercadológica da atividade e de produtos de investimento entre instituições financeiras e clientes ou potenciais clientes, e se dá por meio de mídia pública, disponibilizada em agências, locais públicos, mala-direta, e-mail marketing, eventos, terminais de autoatendimentos ou quaisquer outros veículos e sítios públicos, de acordo com os seguintes conceitos:

1. **“Material Publicitário”**: material utilizado com o objetivo comercial e fruto de estratégia mercadológica, visando à comercialização de atividades e produtos de investimento.
2. **“Propaganda institucional”**: material utilizado com o objetivo de estratégia de comunicação da instituição ou empresas do mesmo grupo econômico.
3. **Material Técnico**: o material solicitado à instituição participante pelo investidor ou potencial

investidor, sendo este destinatário específico, com o objetivo de dar suporte a uma decisão de investimento.

Para garantir que a comunicação seja realizada de maneira responsável, transparente e íntegra, informando os stakeholders todos os detalhes a respeito dos produtos e serviços ofertados, devem ser observados os seguintes pontos:

- objetividade e relevância;
- consistência, atualidade e regularidade;
- transparência, clareza e precisão das informações, com uso de linguagem adequada ao público alvo;
- fácil comparabilidade dos dados apresentados;
- concorrência leal, sem promover outras instituições financeiras em detrimento dos concorrentes; e
- adequação do material ao seu público-alvo.

As instituições financeiras devem assegurar que:

- o material é claro, justo e não ilusório;
- a informação a ser transmitida seja comunicada por um meio apropriado, condizente com a complexidade do produto e proporcional conhecimento do cliente;
- no material não haja sugestão ou promessa sobre a existência de garantias de resultados ou isenção de risco para o investidor; e
- as informações do material são tecnicamente baseadas, e não exageradas, ou com superlativos sem fundamento.

As recompensas/retornos devem ser apresentados de forma justa e adequada, e os riscos e inconvenientes devem ser divulgados em destaque no texto principal. As práticas mencionadas acima têm como base a deliberação N°4 da Anbima, e são específicas para os setores de Private Banking. Porém, estão alinhadas com as demais políticas de conduta que devem ser seguidas por todas as instituições, independentemente do segmento em que se encontram, quanto ao tratamento dispensado aos stakeholders.

BIBLIOGRAFIA

Banco Central do Brasil (Bacen): www.bcb.gov.br/pt-br/#!/home

Comissão de Valores Mobiliários (CVM): www.cvm.gov.br

Superintendência de Seguros Privados (SUSEP): www.susep.gov.br

Conselho de Administração de Controle de Atividades Financeiras (COAF): www.coaf.fazenda.gov.br

Federação Brasileira dos Bancos (Febraban): <https://portal.febraban.org.br>

Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima): <https://portal.febraban.org.br>

Grupo de Ação Financeira (GAFI): www.fatf-gafi.org

Comitê de Basileia de Supervisão Bancária: www.bis.org/publ/bcbs85.htm | <http://www.bis.org/publ/bcbs110.pdf> | <http://www.bis.org/publ/bcbs154.pdf>

Grupo de Egmont de Unidades de Inteligência Financeira: www.egmontgroup.org

Grupo Wolfsberg: www.wolfsberg-principles.com

ACAMs: www.acams.org | www.moneylaundering.com/Pages/Home.aspx | <http://acamstoday.org/wordpress>

Florida International Bankers Association (FIBA): <https://fiba.net/>

Society of Corporate *Compliance* and Ethics (SCCE): www.corporatecompliance.org

Compliance 360°: Riscos, Estratégias, Conflitos e Vaidades no Mundo Corporativo

Autores: Ana Paula Candelouro, Maria Balbina Martins de Rizzo e Vinícius Pinho

Editora: Trevisan, 2012.

Compliance, Ética, Responsabilidade Social e Empresarial – Uma Visão Prática

Autor: Luis Roberto Antonik

Editora: Alta Books, 2016.

Compliance - A Nova Regra do Jogo

Autor: Alessandra Gonsales

Editora: LEC Editora e Organização de Eventos Ltda., 2016.

Compliance Descomplicado: Um Guia Simples e Direto Sobre Programas de Compliance

Autor: Alexandre da Cunha Serpa

Editora: Createspace Independent Publishing Platform, 2016.

Temas de Anticorrupção & Compliance

Autores: Cesar Atilio, Carlos Ayres e Helena Costa

Editora: Forense, 2013.

AUTORA

SANDRA GUIDA



Superintendente de *Compliance* em Instituição Financeira.

Advogada, Pós-Graduada em Direito Econômico e Empresarial pela FGV-LAW School e cursando o ADVANCED BOARDROOM PROGRAM - FOR WOMEN (ABP-W), programa de Pós-MBA da Saint Paul voltado à formação de conselheiras.

Profissional com 20 anos de experiência em *Compliance* de Instituições Financeiras Nacionais e Internacionais com visão integrada de *Compliance* Regulatório e Prevenção ao Crime Financeiro.

Certificada pela SCCE (Society of Corporate *Compliance* And Ethics - CCEP-I).

Professora em cursos de extensão na LEC e IBS/FGV – Minas Gerais.

CAPÍTULO V

FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT E COMMON REPORTING STANDARD (FATCA/CRS)

1. HISTÓRICO E OBJETIVOS	96
2. CONCEITOS	97
3. REGULAMENTAÇÃO FATCA – BRASIL	99
4. REGULAMENTAÇÃO CRS – BRASIL	101
5. PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER ADOTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS	102

FOREIGN ACCOUNT TAX COMPLIANCE ACT E COMMON REPORTING STANDARD (FATCA/CRS)

1. HISTÓRICO E OBJETIVOS

A “*Foreign Account Tax Compliance Act*” (FATCA) é uma legislação norte-americana que foi editada em março de 2010 com o objetivo de evitar a sonegação fiscal de cidadãos americanos fora dos Estados Unidos.

Após alguns escândalos envolvendo instituições financeiras internacionais e delações premiadas de alguns dos envolvidos, o governo americano descobriu que os “FAT CATS” – assim denominados americanos que possuem grande fortuna – efetuavam transferência de seus recursos para instituições financeiras em outras jurisdições para evitar o pagamento dos tributos devidos nos Estados Unidos. Algumas dessas operações eram realizadas, inclusive, com a assessoria das instituições financeiras internacionais. Para evitar esse tipo de sonegação fiscal, o governo norte-americano entendeu que a melhor forma seria obter a colaboração dessas instituições. Ou seja, as instituições financeiras não americanas deveriam reportar ao governo daquele país as informações sobre os depósitos, aplicações financeiras e investimentos em geral dos contribuintes fiscais americanos.

Mas, como fazer isso sem ferir a soberania dos países? Optou-se, então, pela criação de uma legislação que passaria a tributar em 30% diversas operações de transferências de recursos dos Estados Unidos para outros países, mas as instituições financeiras não americanas que optassem em cooperar com o governo daquele país estariam isentas dessa tributação.

Considerando que a cooperação com o governo americano para cumprimento do FATCA envolvia um trabalho denso de due diligence de clientes preexistentes. O governo americano, por meio do FATCA, queria obter informações não apenas dos novos clientes, mas também dos clientes que já compunham a base das instituições financeiras). Assim, promoveu-se a criação de novas políticas, formulários, treinamentos, controles e reporte de informações à Receita Federal Americana.

A primeira reação das instituições financeiras não americanas, inclusive as brasileiras, foi no sentido de que essa tributação era devida pelo cliente, e que elas não deveriam assumir esse ônus. No entanto, algumas delas com atuação internacional entenderam que deveriam aderir ao FATCA e, naquele momento, não houve outra opção para as demais. Imagine-se o caso de um cliente do BANCO A, não aderente ao FATCA, que desejasse realizar investimentos em uma instituição financeira brasileira, provenientes de recursos depositados em uma instituição financeira americana.

Quando os recursos fossem transferidos para o Brasil, haveria a tributação de 30% para esse cliente, sendo que, se ele efetuasse a aplicação dos seus recursos no BANCO B, aderente ao FATCA, não teria tal tributação. Certamente, esse cliente e todos os demais que realizassem operações dos Estados Unidos para o Brasil passariam a preferir o BANCO B. Assim, tanto no Brasil, quanto em diversos outros países, as instituições financeiras não americanas passaram a aderir ao FATCA.

E, o que isso tem a ver com *Compliance*, se FATCA é uma legislação de cunho tributário? A resposta é: tudo. Apesar de sua natureza tributária, as obrigações impostas às entidades aderentes estão diretamente ligadas aos procedimentos de “Conheça seu Cliente”. Inclusive, a própria legislação FATCA menciona que, para seu cumprimento, devem ser respeitados os procedimentos de prevenção à lavagem de dinheiro. Lembrando que o objetivo principal do FATCA é a identificação e o reporte à Receita Americana (Internal Revenue Service – IRS) das contas/investimentos de americanos, para isso é imprescindível que as instituições financeiras aprimorem o seu processo de “Conheça seu Cliente”, e assegurem a identificação dos benefícios finais, ou seja, das pessoas físicas que terão o benefício econômico da operação.

Apesar de ser um tema da área de *Compliance*, como a aderência ao FATCA também inclui a necessidade de alterações de cadastros, procedimentos de due diligence e de reporte de informações à Receita Federal, é aconselhável que as Instituições criem um grupo de trabalho multidisciplinar que inclua não apenas a área de *Compliance*, mas também as áreas de Tecnologia da Informação, Tributária, Jurídica, Cadastro e Comercial, entre outras.

2. CONCEITOS

Para compreensão e cumprimento do FATCA, o entendimento de alguns conceitos é fundamental. Inicialmente, cabe destacar que a legislação FATCA previa a possibilidade de realização de acordos internacionais (Modelos I e II, que podem prever ou não reciprocidade). A grande diferença entre esses acordos é que o Modelo I, assinado pelo governo brasileiro, é mais abrangente e prevê a possibilidade das Instituições Financeiras estrangeiras reportarem os seus clientes americanos para a receita local. No caso brasileiro, a Secretaria da Receita Federal efetua o reporte global de todas as informações para o IRS.

Assim, as FFIs não precisam efetuar nenhum reporte diretamente ao IRS. Por sua vez, os Intergovernamental Agreements (IGAs) foram criados para facilitar o cumprimento do FATCA pelas Instituições Financeiras não americanas, denominadas pelo FATCA como Foreign Financial Institutions (FFIs) ou Instituição Financeira Estrangeira (IFE). O Brasil assinou o IGA com o governo americano e este foi internalizado no Sistema Jurídico Brasileiro por meio do Decreto 8.506/2015, que contempla os principais conceitos aplicáveis ao FATCA. Com base nele, as FFIs não farão o reporte das contas dos contribuintes fiscais americanos para o IRS, mas para a Secretaria da Receita Federal (SRF).

Além do termo “FFI”, seguem abaixo alguns termos relevantes do FATCA:

1. O termo “US persons” (contribuintes, pessoas físicas ou jurídicas dos Estados Unidos), ou seja, aquelas que precisam ser identificadas pelas FFIs são:
2. Cidadão dos Estados Unidos, mesmo se residente fora daquele país (indivíduos com nacionalidade norte-americana, indivíduos nascidos nos Estados Unidos ou com pais norte-americanos);
3. Residentes fiscais nos Estados Unidos, independentemente de serem residentes fiscais ou de terem também nacionalidade em outro país ou, ainda, pessoas com presença substancial nos Estados Unidos que, de acordo com a legislação fiscal americana, passam a ser considerados contribuintes fiscais americanos.
4. Quando tais pessoas detiverem mais de 10% de participação direta ou indireta no capital de empresas brasileiras (conceito estabelecido pelo IGA).
5. Sociedade ou companhia organizada nos Estados Unidos, ou com base nas leis daquele país.
6. Conta Declarável – Conta financeira mantida por cidadãos norte-americanos (US Persons) ou por uma entidade não financeira (ou “NonFinancial Foreign Entities – NFFE”) passiva controlada em mais de 10% por uma ou mais pessoas que sejam US Persons. As FFIs deverão declarar as contas declaráveis para a SRF para fins de FATCA. Observa-se que também serão reportados os casos em que o cliente, pessoa física ou jurídica, não se enquadre como US person, mas apresente fortes indícios de sê-lo (por exemplo, com endereço de correspondência nos Estados Unidos, ou com conta é administrada por procurador localizados naquele país, entre outros). Por essa razão, é fundamental que os procedimentos de “Conheça seu Cliente” sejam aperfeiçoados, para que a FFI consiga identificar e reportar os US persons.

Com relação à NFE, em linhas gerais, será considerada uma NFE quando: (i) mais de 50% do faturamento da NFFE consiste em rendimento passivo e mais de 50% dos ativos da NFFE consiste em ativos que geram ou são mantidos para gerar rendimento passivo; e (ii) a entidade não é uma Sociedade por Ações aberta ou associações sem fins lucrativos, entre outras.

Complementarmente, as contas declaráveis são contas de pessoas físicas cujo saldo excedia US\$ 50 mil em 31 de dezembro de 2014, ou em 31 de dezembro de qualquer ano subsequente. E, as contas declaráveis de pessoas jurídicas são aquelas cujo saldo excedia US\$ 1 milhão em 31 de dezembro de 2015, ou 31 de dezembro de qualquer ano subsequente. No caso de seguros de vida acumulativos ou previdência privada, o valor mínimo é de US\$ 250,000.00. Observa-se que, para efeitos de FATCA, consideram-se contas novas aquelas abertas para pessoas físicas a partir de julho de 2014 e para pessoas jurídicas a partir de 1º de janeiro de 2015.

O termo “Instituição Financeira Informante” significa “Instituição Financeira Brasileira Informante” ou “Instituição Financeira Informante dos Estados Unidos”, a depender do contexto. Ou seja, aqueles que precisam cumprir integralmente com o FATCA. Para as instituições financeiras brasileiras, esse conceito seria aplicável a todas, exceto àquelas que, pelo Anexo II do decreto, se qualifiquem como FFI, consideradas adimplentes ou beneficiárias isentas, em conformidade com a regulamentação pertinente do Tesouro dos Estados Unidos em vigor na data de assinatura do acordo. A FFI, além de cumprir com o FATCA, também precisa garantir que as instituições financeiras parceiras também o façam. Assim, nos processos de “Conheça seu Parceiro de Negócio”, a FFI deverá verificar com quais instituições financeiras está atuando e, se não for uma instituição isenta, esta deverá comprovar que é informante ou aderente, e enviar o respectivo GIIN, que é o número de identificação das FFIs perante o IRS para cumprimento do FATCA.

Alguns exemplos de entidades isentas, ou consideradas adimplentes (ou seja, que terão obrigações reduzidas em relação ao FATCA):

1. Entidades isentas:

- a. Entidade Governamental Brasileira;
- b. Organização Internacional; e
- c. Banco Central.

2. Fundos Classificados como Titulares Beneficiários Isentos.

3. Instituições Financeiras de Escopo Pequeno ou Limitado, classificadas como IFEs Consideradas Adimplentes

- a. instituição financeira com base de cliente locais;
- b. banco local;
- c. instituição financeira que possui apenas contas de baixo valor (não superior a US\$ 50,000.00); e
- d. emissor qualificado de cartão de crédito.

3. REGULAMENTAÇÃO FATCA – BRASIL

Após a edição do Decreto 8.506/2015, o governo brasileiro regulamentou o FATCA por meio da Instrução da SRF 1571/2015. Essa instrução, na verdade, criou a obrigatoriedade das instituições financeiras brasileiras de prestarem informações relativas às operações financeiras de seus clientes (brasileiros ou americanos) à SRF, por meio da “e-Financeira”. A e-Financeira foi constituída por um conjunto de arquivos digitais referentes a cadastro, abertura, fechamento e auxiliares, e pelo módulo de operações financeiras e é transmitida por meio do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED).

São entidades obrigadas a apresentar a e-Financeira:

1. as pessoas jurídicas: a) autorizadas a estruturar e comercializar planos de benefícios de previdência complementar; b) autorizadas a instituir e administrar Fundos de Aposentadoria Programada Individual (Fapi); ou c) que tenham como atividade principal ou acessória a captação, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, incluídas as operações de consórcio, em moeda nacional ou estrangeira, ou a custódia de valor de propriedade de terceiros; e
2. as sociedades seguradoras autorizadas a estruturar e comercializar planos de seguros de pessoas.

Essas entidades estão obrigadas à apresentação das informações relativas às operações financeiras mencionadas nos incisos I, II e VIII a XI do caput do Artigo 5º da referida instrução, quando o montante global movimentado ou o saldo, em cada mês, por tipo de operação financeira, for superior a:

1. R\$ 2.000,00 (dois mil reais), no caso de pessoas físicas; e
2. R\$ 6.000,00 (seis mil reais), no caso de pessoas jurídicas.

De acordo com o Artigo 10º, a e-Financeira é obrigatória para fatos ocorridos a partir de 1º de dezembro de 2015, e deverá ser transmitida semestralmente nos seguintes prazos:

1. até o último dia útil do mês de fevereiro, contendo as informações relativas ao segundo semestre do ano anterior; e
2. até o último dia útil do mês de agosto, contendo as informações relativas ao primeiro semestre do ano em curso.

Excepcionalmente, para os fatos ocorridos entre 1º e 31 de dezembro de 2015, a e-Financeira poderia ter sido entregue até o último dia útil de maio de 2016.

Já as disposições específicas da instrução em relação ao FATCA são:

1. O Artigo 6º determina que as entidades obrigadas prestarão, por intermédio do módulo de operações financeiras, bem como as informações dos pagamentos efetuados anualmente para instituições financeiras Não Participantes, nos termos do Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Estados Unidos da América para intercâmbio de informações e melhoria da observância tributária e implementação do FATCA. Os pagamentos anuais a serem informados referiam-se apenas àqueles efetuados nos anos de 2015 e 2016.
2. O Artigo 11 determina que, excepcionalmente, para as informações e pessoas definidas pelo Acordo entre o Governo da República Federativa do Brasil e o Governo dos Estados Unidos da América para intercâmbio de informações e melhoria da observância tributária inter-

nacional e implementação do FATCA, o módulo de operações financeiras da e-Financeira era também obrigatório para fatos referentes aos meses de julho a dezembro do ano-calendário de 2014, ou seja, as entidades aderentes ao FATCA deveriam ter reportado para a SRF.

Assim, as entidades obrigadas, além de reportar – por meio da e-Financeira – informações relativas aos seus clientes brasileiros, nos termos da instrução da SRF, deverão também reportar informações sobre seus clientes US persons, observados os termos do Decreto 8.506/2015, e deveriam ter realizado due diligence de seus clientes preexistentes – pessoas físicas e jurídicas – para efetuarem o reporte previsto no Artigo 11 acima descrito.

4. REGULAMENTAÇÃO CRS – BRASIL

Após a edição do FATCA, outros países começaram a discutir a necessidade de criação de um FATCA global (o GATCA). E após alguns acordos internacionais – como a Convenção Multilateral sobre Assistência Administrativa Mútua em Assuntos Fiscais, emendada pelo Protocolo de 1º de junho de 2010, assinada pelo Brasil em 3 de novembro de 2011, e o Acordo Multilateral de Autoridades Competentes do Common Reporting Standard, de 21 de outubro de 2016 –, a Secretaria da Receita Federal promulgou a Instrução Normativa CRS 1680/2016, que dispõe sobre a identificação das contas financeiras em conformidade com o Padrão de Declaração Comum (Common Reporting Standard – CRS).

Assim, as instituições financeiras brasileiras obrigadas a enviar a e-Financeira precisarão também identificar e reportar à Secretaria da Receita Federal as contas declaráveis, nos termos da Instrução Normativa SRF 1680/2016 de contribuintes fiscais de diversos países, não só contribuintes americanos, como previa o FATCA, sendo que as contas antigas ou preexistentes, para os efeitos da referida instrução, são aquelas abertas até 31 de dezembro de 2016. A CRS possui diversos conceitos similares ao FATCA, inclusive a necessidade das instituições financeiras aprimorarem os seus processos de prevenção à lavagem de dinheiro/“Conheça seu Cliente” para identificação de indícios de informação incorreta ou falta de informação sobre a nacionalidade/evasão fiscal de seus clientes.

As contas de pessoas físicas de alto valor preexistentes (acima de US\$ 1 milhão) deveriam ser revisadas até 31 de dezembro de 2017, enquanto que as de baixo valor (abaixo de US\$ 1 milhão) deverão ser revisadas até 31 de dezembro de 2018. Não será exigida a revisão, identificação ou declaração de uma conta preexistente de pessoa jurídica – saldo não excedia US\$ 250 mil em 31 de dezembro de 2016, até que o saldo ou valor agregado supere US\$ 250 mil no último dia de qualquer ano-calendário subsequente.

5. PROCEDIMENTOS QUE DEVEM SER ADOTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Os procedimentos que devem ser adotados pelas instituições financeiras para cumprimento do FATCA e CRS são:

1. Registro da instituição financeira perante o IRS para obtenção do GIIN. Esse registro exige a análise de todos os membros do grupo para determinar em que categoria se classificam e quais afiliadas precisam se registrar perante o IRS e obter GIIN próprio.
2. Due diligence e reporte de contas preexistentes.
3. Aprimoramento dos procedimentos de “Conheça seu Cliente” para identificação dos contribuintes fiscais estrangeiros, incluindo a alteração de formulários cadastrais, com inclusão de autorização de reporte pelos clientes e políticas de *Compliance*.
4. No caso de clientes pessoas jurídicas, classificação e identificação das NFEs passivas e detidas por US persons e contribuintes estrangeiros.
5. Aprimoramento dos procedimentos de “Conheça seu Parceiro de Negócio” para identificação da nacionalidade e classificação das instituições financeiras parceiras (incluindo a alteração de formulários cadastrais e políticas).
6. Treinamentos para os colaboradores e parceiros de negócios, principalmente os que interagem com os clientes da instituição.
7. Controles Internos (identificação principalmente dos indícios) e Monitoramento Contínuo. Deve se atentar para qualquer mudança de situação que resulte em enquadramento nas hipóteses de reporte do FATCA ou CRS.
8. Apresentação semestral de informações financeiras à SRF: implementar, manter e cumprir com as obrigações de comunicação (e-Financeira pelo portal SPED).

AUTORA

ALESSANDRA GONSALES



Sócia fundadora da LEC - Legal, Ethics and *Compliance*, escola e maior portal brasileiro de informações de *Compliance* e sócia responsável pela área de Governança, Riscos e *Compliance* do escritório WFARIA Advogados. Graduada em Direito e pós-graduada em Direito Empresarial.

É mestre em Direito Comercial pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), tendo conduzido suas pesquisas na Universidade de Harvard (EUA). E, possui MBA pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Professora dos cursos da LEC, FGV-RJ e FDV.

Palestrante, conferencista e escritora de artigos para imprensa local e internacional, é autora e coordenadora do livro "*Compliance - A Nova Regra do Jogo*" (LEC, 2016), além de ter participado dos livros "*Compliance na Saúde: presente e futuro de um mercado em busca da auto-regulamentação*" (Criarmed, 2016), "*Lei Anticorrupção e Temas de Compliance*" (Juspodivm, 2017) e "*Compliance na América Latina*" (LEC, 2018- ebook).

CAPÍTULO VI

ASSET MANAGEMENT

1. O QUE É “ASSET”?	105
2. O QUE FAZ UMA ASSET MANEGEMENT?	105
3. QUAL O PROCESSO DE CONSTITUIÇÃO E REGISTRO DE UMA ASSET	105
4. CERTIFICAÇÃO - ADMINISTRADOR PESSOA NATURAL E DIRETOR RESPONSÁVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO DE CARTEIRAS DE VALORES MOBILIÁRIOS	106
5. ESTRUTURA INTERNA	106
6. CONTROLE E MONITORAMENTOS DE RISCOS	106
7. PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	107
8. CONHECENDO O CLIENTE – ABORDAGEM BASEADA EM RISCO (ABR) / “CONHEÇA SEU CLIENTE”	107
9. SUITABILITY	107
10. CONTEXTO HISTÓRICO	108
11. CONTEXTO INTERNACIONAL	108
12. SUITABILITY NO BRASIL	109
13. VISÃO DOS SUPERVISORES	111

ASSET MANAGEMENT

1. O QUE É “ASSET”?

O termo e a palavra “asset” descrevem “ativos”. A contabilidade pontua essencialmente que ativos são os bens, valores, créditos, direitos e assemelhados que formam o patrimônio de uma pessoa, que pode ser física ou jurídica.

2. O QUE FAZ UMA ASSET MANAGEMENT?

Basicamente, ele faz a gestão dos recursos de terceiros, com o objetivo de aumentar a rentabilidade dos recursos (ativos), aliada a uma gestão personalizada, atendendo, assim, ao perfil do cliente. Ou seja, auxiliar seus clientes a potencializarem seus recursos e buscar o maior retorno (rentabilidade) para eles, com custos menores, não deixando de levar em consideração os riscos dos investimentos.

3. QUAL O PROCESSO DE CONSTITUIÇÃO E REGISTRO DE UMA ASSET

Adiantando a questão do regulador desse mercado, o órgão ou entidade supervisora responsáveis pela autorização de funcionamento e registro é a Comissão de Valores Mobiliários (CVM). O registro deverá obedecer às informações e documentos a serem prestados, em função da escolha por suas categorias (Artigo 1º, § 1º, Incisos I e II da Instrução CVM 558/2015), da qual, resumidamente, distinguimos abaixo:

1. Administradores Fiduciários – Estarão aptos a exercer qualquer atividade relativa à administração de carteira de valores mobiliários, à exceção da atividade de gestão de recursos, que somente poderá ser exercida mediante autorização específica); e

2. Gestores de Recursos – Somente poderão prestar serviços de gestão de carteira e de consultoria de valores mobiliários.

O enquadramento das categorias dependerá do pleno atendimento do requerido no Artigo 1º, § 2º, da Instrução CVM 558/2015. Ou seja, poderão se registrar na categoria de administradores fiduciários se: (i) as instituições financeiras e demais instituições autorizadas pelo Banco Central; (ii) as pessoas jurídicas que mantenham, de forma contínua, valores equivalentes a no mínimo 0,20% dos recursos financeiros sob administração ou mais do que R\$ 550.000,00, o que for maior, nas contas de patrimônio líquido e disponibilidades de seu balanço patrimonial; e (iii) pessoas que exerçam atividades de administração de carteira em FIPs, FMIEEs, FICFIPs, FIP-IE, FIP-PD&I e em carteiras administradas e na categoria de gestor de recursos os demais.

4. CERTIFICAÇÃO - ADMINISTRADOR PESSOA NATURAL E DIRETOR RESPONSÁVEIS PELA ADMINISTRAÇÃO DE CARTEIRAS DE VALORES MOBILIÁRIOS

O pedido de autorização depende da comprovação da autorização em exame de certificação, entre outras informações que demonstrem conhecimento e experiência, como principais experiências profissionais durante os últimos cinco anos, além de comprovantes de conclusão de cursos.

5. ESTRUTURA INTERNA

A Instrução CVM 558/2015 também inovou e estabeleceu padrões mínimos de estrutura e governança, passando, assim, a exigir que o administrador organizado sob a forma de pessoa jurídica distribua funções em sua Diretoria Estatutária, objetivando a descentralização de responsabilidades quando do cumprimento de normas regulatórias e procedimentos internos do próprio administrador.

A divisão ficou assim estruturada:

1. um diretor estatutário, dedicado à administração de carteira, que não poderá exercer qualquer outra atividade no mercado de capitais; e
2. demais diretores, dedicados à gestão de risco e ao cumprimento de regras, políticas, procedimentos e controles internos, não podendo este(s) exercer qualquer atividade relacionada à administração de carteiras, com o objetivo de não afetar sua independência na verificação do cumprimento das regras e processos nas atividades exercidas pelo administrador de carteira.

A CVM tem trabalhado no sentido em segregar funções e delegar responsabilidades entre dois diretores, tais como a responsabilidade de implementação, abrindo espaço para outro diretor responsável pela supervisão das atividades de prevenção à lavagem de dinheiro, na minuta da Audiência Pública da ICVM 301.

6. CONTROLE E MONITORAMENTOS DE RISCOS

Entre as inovações do normativo mais relevante da CVM, a referida Instrução CVM 558/2015, estão as prestações de informações periódicas, tais como formulário de referência (Anexos 15-I ou 15-II), diversas informações sobre o administrador – desde a sua estrutura operacional e administrativa e o seu histórico operacional, passando por sua resiliência e capacidade financeira –, bem como informações consolidadas sobre o perfil dos clientes investidores.

Para os administradores registrados como “administrador fiduciário” caberá a entrega das demonstrações financeiras, conforme regras da CVM, devidamente auditadas por auditoria independente.

Outros controles e publicações também foram exigidos, tais como a disponibilização em sítio da

internet do formulário de referência, Código de Ética, regras e procedimentos de controles internos, política de gestão de riscos, política de compra e venda de valores mobiliários por administradores, empregados, colaboradores e pela própria empresa, manual de precificação de ativos e política de rateio e divisão de ordens entre as carteiras administradas.

7. PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

Todos os processos e procedimentos de controles internos devem estar documentados (escritos) clarificados por meio de políticas escritas, visando à garantia ao pleno atendimento permanente às normas, políticas e regulamentações vigentes com relação à atividade de administração de carteiras.

Mais uma vez os controles são necessários para a garantia de políticas de controles internos e de gestão de riscos, ainda que necessário o estabelecimento de mecanismos eficazes que assegurem o monitoramento e cumprimento de tais normas internas.

Deverão ser implantados mecanismos de controle sobre a divulgação de informações confidenciais, guarda e manutenção de informações de clientes e das operações tentadas e realizadas, a fim de assegurar a existência de testes periódicos de segurança sobre os sistemas de informações utilizados pelo administrador de carteira, além de programas de treinamento para executivos e empregados. A segregação física e operacional também é exigida, uma vez que atividade não é exercida com exclusividade. Também são exigidas as publicações dos relatórios de avaliação de riscos internos.

8. CONHECENDO O CLIENTE – ABORDAGEM BASEADA EM RISCO (ABR) / “CONHEÇA SEU CLIENTE”

Os normativos referentes ao processo de cadastro e acompanhamento dos clientes também estão passando por revisões, como a minuta da Audiência Pública da ICVM 301. Neste documento estão sendo discutidos temas importantes e de bastante relevância para o mercado e os profissionais que atuam nas áreas de cadastro, prevenção à lavagem de dinheiro, *Compliance* e riscos financeiros, bem como a definição do cliente com “relacionamento direto com investidor” e, também, como serão tratadas as contrapartes, bem como as discussões de ajustes quanto ao que o mercado e demais reguladores têm publicado, como a Instrução Normativa da Receita Federal que define o beneficiário final e até mesmo o estabelecimento de um cadastro adequado.

9. SUITABILITY

“Suitability” é um termo relativamente novo para muitas pessoas. Também conhecido como “adequabilidade”, ganhou força em 2015 com a entrada em vigor da Instrução CVM 539/2013. Para aqueles que ainda não estão familiarizados com o assunto, de forma simplificada, estamos falando

do processo de verificação do perfil do cliente, para adequá-lo ao produto e serviço a ser ofertado. Trata-se de um processo que deve ser aplicado de forma mandatária pelas pessoas habilitadas a atuar como integrantes do sistema de distribuição e pelos consultores de valores mobiliários. Falando de forma mais simples, o processo de suitability, consiste em oferecer um produto ou um serviço adequado ao cliente, de acordo com o seu perfil de conhecimento de tal produto ou serviço e seu grau de tolerância ao risco, além de outros fatores que serão explanados ao longo deste artigo.

10. CONTEXTO HISTÓRICO

Historicamente a Organização Internacional de Reguladores de Valores Mobiliários (IOSCO-OICV) publicou no seu principal instrumento de desenvolvimento dos mercados, o documento “Objetivos e Princípios”, no qual estabeleceu que a regulação deve exigir a divulgação das informações necessárias para avaliar a adequação (suitability) de um investimento coletivo para um investidor particular.

No Brasil várias regulamentações faziam referência à análise do perfil, mas não estavam consolidadas e nem definiam regras objetivas de como seriam realizadas estas verificações. A maior provocação que ensejou a consulta pública SDM 4/2007 foi a Instrução CVM 409/2004, já revogada, que diferenciava os clientes, atribuindo o valor mínimo ao investidor qualificado. O documento da IOSCO destacava a “necessidade de normatizar as responsabilidades dos intermediários em verificar se o investimento oferecido se enquadra no perfil do investidor.” O relatório dessa consulta fortaleceu a ideia de tratar de forma apartada um normativo específico sobre o tema.

Nesse mesmo sentido, em 2009, o Comitê de Regulação e Fiscalização dos Mercados Financeiro, de Capitais, de Seguros, de Previdência e Capitalização (COREMEC) também se manifestou na Deliberação N° 7 quanto à necessidade de edição de normas relativas ao cumprimento ao dever de verificação das necessidades, interesses e objetivos dos clientes ou participantes de planos de benefícios.

Uma nova proposta, mais detalhada e alinhada com as recomendações do COREMEC, foi publicada em 2011 pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) no Edital de Audiência Pública SDM 15/2011, documento este que originou a Instrução CVM 539/2013, atual regulamentação brasileira sobre o assunto. Foi levada em consideração também a Diretiva 2004/39/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, relativa aos mercados de instrumentos financeiros que dispõem expressamente sobre suitability.

11. CONTEXTO INTERNACIONAL

No mercado americano, o tema suitability é disciplinado pela FINRA 2111 e suas emendas. O principal objetivo da regra é assegurar a proteção do investidor para que este realize negócios justos e de acordo com padrões éticos. Segundo ela, para que a firma de investimento ou o seu associado possa recomendar a um investidor uma transação ou uma estratégia de investimento envolvendo um valor

mobiliário, este deve ter motivos razoáveis para acreditar que aquele investimento é adequado para aquele cliente. E essa informação é obtida por meio de uma diligência no perfil do cliente.

Já no Reino Unido, o Financial Conduct Authority (FCA) diz que a firma de investimento deve perguntar ao cliente sobre seu conhecimento e experiência em relação ao produto ou serviço que está sendo oferecido, bem como que a firma deve, então, decidir se aquele serviço ou produto é apropriado para ele. A firma deve analisar se o cliente consegue compreender o risco do produto de acordo com a sua experiência. Para analisar o perfil, a firma inglesa considera o volume, a frequência e a natureza das transações dos clientes, além de seu nível de educação no mercado financeiro. A firma pode classificar o cliente que tenha experiência e compreensão do risco na categoria “profissional” e oferecer produtos mais complexos para quem estiver assim classificado.

No Brasil, assim como nos Estados Unidos, o objetivo principal da norma, conforme texto do edital da consulta pública consiste na necessidade de proteger os investidores de mercado, incorrendo na “obrigação de o participante de mercado atuar com boa-fé, diligência e lealdade em relação a seus clientes”, de acordo com a CVM. Nota-se pelo exemplo internacional e nos fundamentos da norma nacional brasileira, que o beneficiário de todo o processo, é o investidor, que este deverá receber uma oferta de produto que seja adequada ao seu perfil. Dentro do contexto americano, muito semelhante ao adotado no Brasil, a FINRA atribui que a responsabilidade de aplicação das obrigações de suitability é da firma de investimento e do broker.

Nos Estados Unidos, o processo baseia-se no produto e no cliente seguindo um dos seguintes critérios:

- 1. Razoabilidade** – Que consiste em o broker acreditar que a recomendação é adequada para aquele cliente, baseado na diligência efetuada;
- 2. Adequabilidade para aquele cliente** – O broker oferece algo para um cliente específico, pois acredita que aquela recomendação é adequada para aquele cliente; ou
- 3. Adequabilidade quantitativa** – O broker dá diversas recomendações de investimento, ainda que alguma delas não seja adequada ao perfil. Ou seja, oferece, por exemplo, estratégias de risco alto, médio e baixo e, no consolidado, a recomendação não é excessiva ou inadequada.

12. SUITABILITY NO BRASIL

No Brasil, para se estabelecer o perfil do cliente, sugere-se que seja efetuada uma diligência no cliente titular da conta, comumente chamada de “Análise do Perfil do Investidor”. Essa diligência envolve diversas variáveis, tais como a idade do cliente, o seu horizonte de investimentos, sua necessidade de liquidez, sua experiência em investimentos e a tolerância ao risco.

É prática no mercado financeiro a utilização de perfis pré-definidos após a avaliação do cliente com o preenchimento do formulário de Análise de Investidor.

Nessa análise, devem ser levados em consideração fatores como:

- 1. Objetivos de investimento** – Período em que o cliente deseja manter o investimento, finalidade deste e conhecimento do risco;
- 2. Situação financeira** – Receitas, patrimônio do cliente, necessidades futuras de curto, médio e longo prazo; e
- 3. Conhecimento** – Formação acadêmica, experiência, volume de operações, tipo de produtos e serviços que o cliente já utiliza.

Em relação aos produtos, a norma dispõe sobre a necessidade de análise, classificação e categorização prévia das características que possam afetar a correta adequação do produto ao perfil do cliente. Nesse contexto, levam-se em consideração critérios como os riscos associados aos produtos, o perfil dos emissores e prestadores de serviços associados ao valor mobiliário, bem como a existência de garantias e os prazos de carência.

A Instrução CVM 539/2014 dispõe, ainda, sobre outros fatores, como a obrigação de revisão do perfil dos clientes no prazo máximo de 24 meses.

Se o cliente quiser adquirir um produto que esteja fora do seu perfil de enquadramento – ou seja, caso ele queira assumir o risco –, é necessário que ele declare expressamente que foi alertado do desenquadramento de seu perfil. Devem ser indicadas, inclusive, as causas que resultaram em tal divergência. Em situações como essa, as boas práticas do mercado recomendam que seja novamente efetuada a avaliação do perfil do cliente. Na prática, pode ser solicitado o preenchimento de um novo formulário de Análise de Investidor, para certificar-se de que a classificação do cliente está correta.

Ainda antes da entrada em vigor da Instrução CVM 539/2014, foi publicada a Instrução CVM 554/2014, que acrescentou artigos à instrução anterior (Instrução CVM 539/13), e classificou os investidores, conforme quadro resumo publicado pela Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima).

Faz-se ainda necessário mencionar que a Instrução CVM 539/2014 exige a implantação de controles internos para assegurar o cumprimento da obrigação de realização de suitability, bem como a indicação de diretor estatutário responsável pelo cumprimento da norma. Destaca-se também a obrigatoriedade de emissão semestral de relatório operacional, com avaliação dos controles e procedimentos adotados, para aferir a adequação do suitability quanto aos produtos e perfil de clientes, além da avaliação do cumprimento das regras, procedimentos e controles internos operados, bem como, a partir das recomendações e detecção de eventuais deficiências, revisar a política, os procedimentos e estabelecer um cronograma de saneamento das medidas adotadas visando à melhoria contínua dos processos. Em outras palavras, isso implica revisar também o manual de suitability da consultoria de valores mobiliários.

13. VISÃO DOS SUPERVISORES

Outro dado importante do mercado americano refere-se à aplicação de multas impostas pelos supervisores. Merece destaque, aqui, a multa aplicada em 2016 pela FINRA na firma de investimentos Oppenheimer & Co, no valor de US\$ 22,5 milhões, além da restituição de US\$ 716 mil a clientes prejudicados.

No caso em questão, em 2009, a FINRA já havia alertado o grupo dos riscos de serem oferecidos produtos alavancados a clientes sem conhecimento do risco que corriam. Naquela ocasião, a Oppenheimer & Co comprometeu-se a implementar políticas e procedimentos, proibindo a venda de tais produtos. As políticas foram escritas, mas, na prática, conforme observou-se durante o processo, não foram seguidas. Ou seja, não foram implementados controles ou sistemas adequados para garantir sua observância. Falha dos brokers, obviamente, por não seguirem práticas regulatórias e políticas internas. Falhas, também, dos supervisores, por não terem instruído adequadamente e tampouco monitorado os seus funcionários. Falha também da área de *Compliance* e da Auditoria. A área de *Compliance* deveria, no mínimo, ter conduzido treinamentos adequados aos brokers. Deveria, também, ter implementado controles e monitoramento para que pudesse acompanhar as transações que estavam sendo oferecidas aos clientes. E a Auditoria deveria ter revisado o processo. Em outras palavras, nenhuma das linhas de defesa desempenhou o seu papel.

Durante a fiscalização, a FINRA apontou exemplos básicos que poderiam ter sido facilmente verificados por meio de relatórios ou filtros adequados, como o caso em que 56 posições alavancadas em fundos foram oferecidas a um cliente conservador de 91 anos de idade, que tinha um rendimento anual de US\$ 30 mil, e que lhe resultaram em perda de US\$ 11 mil.

No Reino Unido, em 2014, o Santander foi multado em mais de 12 milhões de libras pelo FCA por falhas no processo de suitability. A investigação concluiu não ter sido possível verificar que as circunstâncias pessoais dos clientes eram levadas em conta ao oferecer um produto, nem se os clientes compreendiam o risco, e nem se receberam informações claras e corretas sobre os produtos e serviços. Também não observou terem sido conduzidos treinamentos adequados aos consultores de vendas e, ainda, falhas no monitoramento da qualidade dos conselhos de investimento.

Não são muitos os processos em andamento ou julgados no Brasil desde a publicação da ICVM 539/2013, já que a norma entrou em vigor somente em 2015. Existem alguns julgados anteriores à entrada da norma, como casos em que os investidores reclamam do prejuízo experimentado face à sua condição de iniciante, amador e com restrito conhecimento no mercado de investimentos. Entretanto, estamos longe de vermos multas altas como nos mercados americano e inglês.

Temos, portanto, a esperança de que a regulamentação brasileira possa ter sido desenhada de forma correta, e que os investidores tenham uma proteção adequada. De fato, o mercado brasileiro ainda precisa de um amadurecimento no assunto. E cabe somente ao tempo nos mostrar o quanto amadureceremos nesse caminho.

AUTORA

ARETUZA APARECIDA SENA



Gerente Sênior de *Compliance* e Prevenção à Lavagem de Dinheiro do Banco e Corretora Confidence do Grupo Travelex - worldwide money.

Diretora Especialista do Instituto dos Profissionais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Combate do Financiamento do Terrorismo "IPLD"

Graduações em Administração de Empresas e Direito pela FMU - Faculdades Metropolitanas Unidas. Gerente Sênior de *Compliance* e Prevenção à Lavagem de Dinheiro. Experiência no desenvolvimento e implantação dos pilares de um Programa de *Compliance* e Integridade e Ética, Desenvolvimento da ABR - Abordagem Baseada em Risco - Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento ao Terrorismo, FATCA/CRS, Metodologia de Avaliação de Risco Operacional, Relacionamento com Reguladores, Controles Internos, Estrutura de Gestão de Riscos (G.I.R - Gestão Integrada de Riscos), Plano de Continuidade de Negócios, Prevenção a Fraudes. Participação do planejamento estratégico, inovações e melhorias em metodologia ágil no processo de criação e desenvolvimento de vertentes digitais. Formação complementar os cursos de *Compliance* e Governança, além de outros cursos alinhados com a prevenção e repressão à lavagem de dinheiro.

Membro da Comissão de *Compliance* e Prevenção à Lavagem de Dinheiro da ABRACAM (Câmbio), FEBRABAN e ACREFI nos fóruns de discussão sobre os temas de *Compliance*, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Governança Corporativa.

CAPÍTULO VII

CORRETORA DE VALORES

1. O QUE É UMA CORRETORA DE VALORES	114
2. O QUE FAZ UMA CORRETORA DE VALORES	114
3. ACESSO À B3	114
4. PRINCIPAIS PRODUTOS NEGOCIADOS POR CORRETORAS DE VALORES	115
5. PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL (PQO)	117
6. BM&FBOVESPA SUPERVISÃO DE MERCADOS	119
7. INSTRUÇÃO CVM 505/2011	119
8. INVESTIDORES ESTRANGEIROS	121
9. CRIMES FINANCEIROS – CASES	121

CORRETORA DE VALORES

1. O QUE É UMA CORRETORA DE VALORES

A corretora de valores é uma instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil, pela Comissão de Valores Mobiliários e pela B3¹ para intermediar a compra e venda ações e outros títulos mobiliários em mercados regulamentados.

2. O QUE FAZ UMA CORRETORA DE VALORES

Por meio da autorização concedida, a corretora pode, nos termos da Resolução CMN 1.655/1989 do Conselho Monetário Nacional, operar: (i) em recinto ou em sistema mantido por bolsa de valores e bolsas de mercadorias e futuros; (ii) subscrever emissões de títulos e valores mobiliários para revenda; e (iii) intermediar oferta pública e distribuição de títulos e valores mobiliários no mercado, comprar e vender títulos e valores mobiliários, administrar carteiras e fundos de investimentos e operar em câmbio, entre outros. As corretoras podem também oferecer serviços de custódia de ações e títulos, organização e administração de fundos e clubes de investimento e disponibilização de relatórios de análise com recomendação de investimentos sobre emissores de valores mobiliários.

As corretoras atuam como intermediárias de seus clientes. Ou seja, recebem de seus investidores e enviam os seus recursos para serem investidos em ações ou outro valor mobiliário. Assim, a corretora não fica com tais recursos: a custódia dos títulos e valores é feita em nome do investidor na Câmara de Ações da B3. Já em relação a Fundos de Investimentos, a custódia é efetuada de forma totalmente segregada dos recursos da corretora.

As corretoras estão sujeitas à observância da Instrução CVM 505/2011, e suas posteriores alterações. Dada a sua relevância para a área de *Compliance*, dedicamos um capítulo exclusivo a esta instrução.

3. ACESSO À B3

Conforme o segmento de atuação, a corretora terá que obter diferentes acessos da B3, de acordo com o seu tipo de participação (por exemplo, Segmento Bovespa ou BM&F), negociação por categoria (por exemplo, Pleno, Regional, Pioneiro, que se referem à localização de atuação), estratégias operacionais e tecnológicas, categoria de liquidação e custódia.

¹ A B3 é o resultado de uma fusão entre a BM&Fbovespa e a CETIP ocorrida em 2017

A regulamentação aplicável às corretoras, tanto para admissão quanto para negociação, é bastante ampla e extensa. Além de ofícios e comunicados publicados diariamente, destacamos algumas regras que devem ser de conhecimento do mercado.

- Programa de Qualificação Operacional (PQO);
- Circular 078/2008;
- Regulamento de Acesso da BM&FBovespa;
- Manual de Acesso da BMF&Bovespa;
- Regulamento da Câmara de Compensação e Liquidação da BM&FBovespa; e
- Manual de Procedimentos Operacionais da Câmara de Compensação e Liquidação da BM&FBovespa.

4. PRINCIPAIS PRODUTOS NEGOCIADOS POR CORRETORAS DE VALORES

Os principais produtos negociados na plataforma da B3 são:

Listados a vista e derivativos

Commodities: Commodities são produtos que funcionam como matéria-prima, cujo preço é normalmente determinado pelo mercado internacional, E que podem ser estocados sem perda de qualidade, como petróleo, açúcar, boi gordo, café, soja, milho e ouro.

Juros e Inflação: Trata-se de uma proteção da variação da taxa de juros para quando se assume um compromisso de comprar ou vender algo no futuro com uma data estipulada no dia de hoje. Pode ser, por exemplo, para evitar uma flutuação da taxa de juros em relação ao dólar ou de um ativo/passivo referenciado em Depósitos Interfinanceiros (DI).

Moedas:

- À vista – Por meio de operação de mercado de câmbio em mercado secundário (interbancário, ou seja, entre instituições financeiras);
- Futuro - trata-se de uma proteção ou especulação sobre o preço da moeda em data futura, por exemplo, realiza-se a compra de um contrato futuro de dólar dos Estados Unidos para se proteger contra a flutuação do valor dessa moeda quando se tem um compromisso de pagamento em data futura nela;
- Opções – Instrumentos derivativos criados para mitigar risco de oscilação de preço de mercados de instituições com ativos ou passivos referenciados em dólar americano (hedge), ou para criar estratégia especulativa com risco e retorno potencialmente maiores.

Renda Fixa Privada e Pública:

- (i) Fundos de Investimentos (veja capítulo sobre Assets);
- (ii) Títulos Privados – (a) podem ser títulos de renda fixa lastreados em recebíveis originados de negócios entre produtores rurais como Certificados de Recebíveis do Agronegócio (CRA); (b) Instrumentos de captação de recursos destinados a financiar transações do mercado imobiliário e lastrado em créditos imobiliários como o Certificado de Recebíveis Imobiliários (CRI); (c) Títulos de dívidas de uma sociedade anônima de capital aberto ou fechado, como as debêntures; ou (d) Títulos de renda fixa emitidos por instituições financeiras como as letras financeiras;
- (iii) Títulos Públicos – são títulos emitidos pelo Tesouro Nacional, como a Letra do Tesouro Nacional (LTN), Notas do Tesouro Nacional – Séries B, C ou F (NTNs) ou Letras Financeiras do Tesouro (LFT).

Renda Variável:

- (i) Ações – (a) À vista – Parcelas do capital social de uma sociedade anônima, negociada como valores mobiliários para captar recursos ou desenvolver projetos que viabilizem o seu crescimento. Podem ser ordinárias (que concedem direito a voto em assembleias) ou preferenciais (que permitem o direito de dividendos em valor superior ao das ações ordinárias e prioridade no recebimento de reembolso de capital); (b) Opções – Instrumento de derivativos criados para mitigar riscos de oscilação de preço das ações; e (c) Termo – ferramenta para gestão de risco de oscilação de preço de ações, sem a ocorrência de ajustes diários.
- (ii) Brazilian Depositary Receipts (BDR) – São valores mobiliários emitidos no Brasil que possuem lastros ativos, geralmente em ações emitidas no exterior.
- (iii) Exchange Traded Fund (ETF) – São fundos negociados em bolsa, que representam uma comunhão de recursos destinados a aplicação em uma carteira de ações (exemplo fundo que acompanha o índice Ibovespa, tem em sua carteira, ações que compõe o índice Bovespa).

Mercado de balcão

Derivativos:

- (i) Opções Flexíveis – Negociadas em ambiente de balcão organizado, porém sem regras padronizadas (as regras são definidas pelas partes).
- (ii) Swaps – Negociados em ambiente de balcão organizado, nos quais são feitas trocas de fluxo de caixa com comparação de rentabilidade entre dois indexadores e em que o agente assume posição comprada em um indexador e vendida em outro, e que tem o resultado conforme o resultado em relação ao indexador optado.
- (iii) Termo de moedas – Possibilita a fixação antecipada de valores em reais correspondente a um montante em moeda estrangeira que será liquidado futuramente.

Títulos Financeiros: Agronegócio – Cédula de Produto Rural (CPR) – Título de crédito lastreado em garantia real, representado por penhor rural ou mercantil.

Financeiro: Certificado de Depósito Bancário (CDB) – Instrumento de captação de banco, com a característica de ser um título de renda fixa, escritural e nominativo, que representa uma promessa de pagamento futura do valor do depósito a prazo acrescido da rentabilidade convencionada.

Índices

Ibovespa: Carteira teórica, constituído como indicador de desempenho médio das cotações dos ativos de maior negociabilidade e representatividade do mercado de ações brasileiro.

IBRX 100: Carteira teórica, constituído como indicador de desempenho médio das cotações dos 100 ativos de maior negociabilidade e representatividade do mercado de ações brasileiro.

IBRX 50: Carteira teórica, constituída como indicador de desempenho médio das cotações dos 50 ativos de maior negociabilidade e representatividade do mercado de ações brasileiro.

Tesouro Direto: São títulos públicos que permitem aplicação desde R\$ 30 e podem ser prefixados (a rentabilidade já está definida no momento em que se faz o investimento) ou pós-fixados (o valor é corrigido por um indexador como a inflação ou juros).

5. PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL (PQO)

Conforme já mencionado acima, as corretoras estão sujeitas a um arcabouço normativo bastante amplo. Para garantir um nível elevado de sofisticação, qualidade, tecnologia, integridade e solidez das instituições, a BM&FBovespa utiliza o “Programa de Qualificação Operacional”, que consiste em uma série de exigências e indicadores operacionais. As corretoras são avaliadas constantemente pela BM&FBovespa Supervisão de Mercados em relação aos requisitos do PQO.

O PQO tem dois roteiros: (i) o roteiro básico, cujo cumprimento é exigido de todos os participantes e que envolve questões de suitability, supervisão, cadastro, prevenção à lavagem de dinheiro e segurança da informação; e (ii) o roteiro específico, exigido de acordo com a especialização e complexidade do negócio e serviços prestados pelas corretoras. O roteiro específico qualifica as corretoras a receberem ou não os Selos de Qualificação, que variam conforme as suas respectivas especializações (Execution Broker, Retail Broker, Agro Broker, Carrying Broker e Nonresident Investor Broker).

O PQO dispõe ainda sobre as certificações exigidas dos profissionais que atuam nos mercados administrados pela BM&FBovespa, dentro das seguintes áreas e conforme atuação desempenhada pelo profissional: Operações, *Compliance*, Risco, Comercial, Back Office, Registro, Liquidação, Custódia e Cadastro.

Em 2017, o PQO (roteiros básico e específico) e o programa de certificações foram colocados em

audiência restrita para comentários dos participantes. Até o momento da finalização deste e-book (março de 2018), ainda não haviam sido publicadas as novas regras. Vale, entretanto, visitar o website [PQO](#) para consulta futura.

Tendo em vista que o roteiro básico tem aspectos mais relevantes para a área de *Compliance*, focaremos apenas neste para fins deste documento (e conforme mencionado acima, ainda sem contemplar eventuais alterações).

Em relação a cadastro, o roteiro básico do PQO trata com detalhes de como devem ser elaboradas as Regras de Atuação da Corretora, quais são as exigências requeridas para efetuar o cadastro dos investidores, incluindo informações patrimoniais, assinaturas de contratos de intermediação e declarações, além de particularidades em relação a cadastro, conforme o tipo de investidor (investidores estrangeiros, pessoas físicas, pessoas jurídicas).

O *Compliance* deve atentar para os processos e controles internos mantidos pela área de Cadastro em questões de atualização cadastral, coleta de informações, guarda de documentos e suitability. Deve certificar-se também de que o website da corretora tem as informações atualizadas nos prazos exigidos pelo PQO. É bastante recomendado a realização de testes periódicos em cadastro de investidores e o reporte dos seus resultados.

No capítulo sobre Execução de Ordens, o *Compliance* pode verificar, por meio de testes de amostragem, se eventuais ordens dadas por funcionários vinculados à corretora representaram algum tipo de conflito com as ordens dadas pelos clientes. Um exemplo de como pode ser feito esse monitoramento: (i) havendo ordem de funcionário vinculado, confrontar com grandes ordens dadas por clientes para aquele mesmo papel, verificando a hora que a ordem do cliente foi executada; (ii) ouvir a gravação do cliente para confirmar se a ordem do funcionário não passou na frente da ordem do cliente; (iii) fazer testes de gravações telefônicas, tanto para verificar o funcionamento correto do sistema, quanto para confirmar horário em que a ordem foi dada, versus o horário que a ordem foi registrada; e (iv) também, a título de sugestão de monitoramento, o *Compliance* pode analisar a efetividade das segregações entre as áreas, verificando controles de acesso (crachá) e entradas (ou tentativas) por pessoas não autorizadas no ambiente da mesa de operações.

Deve se atentar, ainda, para atualização cadastral da própria corretora junto a BM&FBovespa, nos termos do capítulo referente a controles internos, inclusive em relação a diretores e a profissionais certificados. Também em relação a esse capítulo, a estrutura mantida pela corretora deve seguir a Resolução CMN 2.554/1998 e a Instrução CVM 505/2011, mais detalhada abaixo.

Em relação à prevenção a lavagem de dinheiro, a corretora deve observar o capítulo específico do PQO, além da lei federal e instrução específica da CVM (atualmente Instrução CVM 301/1999 e alterações). Todos os pagamentos e recebimentos entre os Participantes e seus clientes devem ser monitorados, nos termos exigidos pela legislação vigente. Recomenda-se a leitura do capítulo Programa de *Compliance* em Bancos Múltiplos (acima) e os itens 122 e seguintes do PQO.

6. BM&FBOVESPA SUPERVISÃO DE MERCADOS

As atividades da corretora estão sujeitas ao monitoramento constante e à auditoria e supervisão efetuadas pela BM&FBovespa Supervisão de Mercados (BSM). Esta atua em coordenação com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e o Banco Central do Brasil, e busca garantir que as normas do mercado sejam observadas. A supervisão efetuada pela BSM é realizada no modelo “Supervisão Baseada em Risco”, e inclui uma revisão todos os pontos exigidos pelos roteiros básico e específicos do PQO, além da regulação vigente.

Durante uma supervisão direta, ou seja, efetuada na própria instituição, a BSM verifica de forma completa e detalhada a efetividade da função de *Compliance* e controles internos para assegurar aderência aos requerimentos legais e regulatórios.

E, por meio de uma supervisão indireta, a BSM monitora todas as ofertas e negócios realizados nos mercados da BM&FBOVESPA, a fim de identificar indícios de irregularidades. Havendo indícios de irregularidade, ou de uma não aderência às normas, cabe à BSM impor medidas de orientação, de persuasão ou disciplinares, podendo instaurar Processo Administrativo Disciplinar, de acordo com a gravidade da irregularidade identificada.

7. INSTRUÇÃO CVM 505/2011

Merece destaque especial para o *Compliance* que atua em corretoras de valores, que tenha conhecimento sobre a Instrução CVM 505/2011 (Instrução N° 505), que estabelece normas e procedimentos para operações realizadas com valores mobiliários em mercados neles regulamentados.

A competência da CVM em relação às **Corretoras de Títulos e Valores Mobiliários (CTVMs) e as Distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVMs)** está limitada ao que prevê a Lei 6.385/1976, ou seja, às operações com valores mobiliários.

No conceito de valores mobiliários sujeitos ao regime da referida lei incluem-se, por exemplo, ações, debêntures, e contratos derivativos, mas nela, por exemplo, não são incluídos os títulos públicos, sendo que toda a atividade relativa a esses ativos está sujeita à regulamentação e fiscalização do Banco Central do Brasil.

A Instrução CVM 505 estabelece normas e procedimentos a serem observados nas operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários, tratando de requisitos mínimos que os intermediários devem observar no relacionamento com seus clientes.

Conforme determina a Instrução N° 505, a instituição financeira deve ter regras escritas e passíveis de verificação e respectivos controles e procedimentos internos relacionados a ela. Há que se apontar perante a CVM um diretor estatutário responsável pela Instrução N° 505, e outro responsável por procedimentos e controles internos. Este último tem por responsabilidade, elaborar e

encaminhar para os órgãos da administração um relatório semestral de controles internos, com a conclusão dos exames que fez, suas recomendações sobre as deficiências encontradas e os prazos estabelecidos para saneamento. Já o diretor responsável pela Instrução N° 505 deve manifestar sua opinião em relação ao relatório e aos prazos.

Conforme já falado acima, o Cadastro é uma área que requer uma atenção maior da área de *Compliance*. Testes periódicos de conformidade e aderência são recomendados e eventuais aprimoramentos devem ser reportados no relatório semestral de controles internos. A abordagem baseada em risco é uma tendência que vem sendo mais aceita e utilizada. Entretanto, os critérios devem estar claros e definidos.

A norma trata de itens relacionados à execução de ordens e identificação de comitente. Existem várias formas de monitoramento possíveis de ser implementadas para assegurar da existência correta de controles internos, como checagens esporádicas e aleatórias nas ordens dadas, gravações telefônicas e verificação da identificação do comitente na ordem. Todas as ordens, posições, registros de movimentações devem ser mantidos pelo prazo de 5 (cinco) anos.

É importante que seja feito um monitoramento próximo e contínuo sobre as ordens dos clientes para assegurar-se de que os investidores não estejam utilizando a corretora para fins de obtenção de informações privilegiadas, lavagem de dinheiro ou outros crimes financeiros, como manipulação de mercado. Existem ferramentas automatizadas capazes de realizar esse monitoramento. Entretanto, conforme o porte da corretora, os controles podem ser feitos manualmente, desde cubram todos os aspectos requeridos na legislação. E, sim, devem ser mantidas todas as evidências do monitoramento efetuado. As barreiras físicas (“Chinese Wall”) devem estar efetivamente implementadas, devendo os controles de acessos serem passíveis de monitoramento.

A corretora deve ter uma política que trate sobre negociação de valores mobiliários por pessoas vinculadas, conforme definição da Instrução N° 505 (por exemplo, colaboradores ou seus familiares, agentes autônomos, sociedades controladas direta ou indiretamente pela instituição intermediária). Deve também tratar especificamente de questões relacionadas a conflito de interesse, detalhando como estes são identificados, como podem surgir e o que se faz diante de uma situação de conflito.

São diversas situações que podem representar um conflito de interesse. A seguir, damos alguns exemplos apenas para ilustrar: (i) um operador de mesa que é conselheiro de uma empresa de capital aberta. Este operador provavelmente tem acesso a informações privilegiadas sobre aquela empresa. A instituição tem que garantir que ele não esteja usando a informação para seu benefício ou de seu cliente; (ii) um operador de mesa que foi colocado “over the wall”² em um determinado

² Termo utilizado para identificar uma pessoa que tenha recebido informação privilegiada (por exemplo, área de Investment Banking do banco está trabalhando numa emissão de ações, e teve que envolver uma pessoa de área pública para participar do “deal” que ainda não é público).

valor mobiliário, não pode negociar para sua carteira própria aquele papel; e (iii) um analista de pesquisa (ou “research”) não pode operar ações do setor que ele faz a cobertura.

A corretora tem obrigação de informar à CVM sempre que verificar a ocorrência ou indícios de violação da legislação, em até cinco dias da ocorrência. Neste ponto vale lembrar que de forma semelhante – porém com uma finalidade maior –, a Lei 13.506/2017, estabeleceu o dever de confessar práticas de infração às normas legais, até então pouco comum no Brasil.

8. INVESTIDORES ESTRANGEIROS

Investidores estrangeiros que desejam intermediar valores mobiliários no Brasil devem ser clientes de uma instituição financeira, e terão o cadastro simplificado no Brasil. Para que possa operar no país, a instituição estrangeira deve firmar um contrato com a Instituição brasileira, nos termos estabelecidos pela Instrução N° 505, que, resumidamente, determina que o investidor não residente está sujeito às regras brasileiras, incluindo regras de prevenção à lavagem de dinheiro, e que caso requerido pelo regulador, a Instituição estrangeira apresentará os documentos cadastrais solicitados, de acordo com a legislação brasileira.

9. CRIMES FINANCEIROS – CASES

Existem diversas leis que tratam de crimes contra o sistema financeiros, como, por exemplo, aqueles listados na Lei 7.492/1986, ou na lei sobre prevenção à lavagem de dinheiro ou anticorrupção, ou no próprio Código Penal. Existe ainda uma lei recém-publicada, que trata de processo administrativo, termo de compromisso e medidas acautelatórias nos âmbitos do Banco Central ou da CVM (Lei 13.506/ 2017). Todas essas leis mereceriam um capítulo à parte, dada a sua extensão e importância. Entretanto, com referência ao mercado de capitais e dentro da esfera administrativa, estes são os principais crimes previstos na legislação brasileira:



Lei 6.385
CRIMES CONTRA O MERCADO DE CAPITAIS

Uso Indevido de Informação Privilegiada

Utilizar informação relevante ainda não divulgada ao mercado, de que tenha conhecimento e da qual deva manter sigilo, capaz de propiciar, para si ou para outrem, vantagem indevida, mediante negociação, em nome próprio ou de terceiro, com valores mobiliários



Instrução 358
CVM Comissão de Valores Mobiliários

DEFINIÇÃO DE ATO OU FATO RELEVANTE

Considera-se relevante qualquer decisão, ato ou fato ocorrido ou relacionado aos seus negócios que possa influir de modo ponderável:

- na cotação
- na decisão dos investidores



Instrução 08
CVM Comissão de Valores Mobiliários

VEDAÇÕES NO MERCADO DE VALORES MOBILIÁRIOS

É vedada aos participantes do mercado de valores mobiliários:

- a criação de condições artificiais de demanda, oferta ou preço de valores mobiliários,
- a manipulação de preço,
- a realização de operações fraudulentas e
- o uso de práticas não equitativas.



Instrução 08
CVM Comissão de Valores Mobiliários

MANIPULAÇÃO DE PREÇOS

b) manipulação de preços no mercado de valores mobiliários, a utilização de qualquer processo ou artifício destinado, direta ou indiretamente, a elevar, manter ou baixar a cotação de um valor mobiliário, induzindo, terceiros à sua compra e venda;



Lei 6.404

DEVER DE LEALDADE

O administrador deve servir com lealdade à companhia e manter reserva sobre os seus negócios, sendo-lhe vedado:

É vedada a utilização de informação relevante ainda não divulgada, por qualquer pessoa que a ela tenha tido acesso, com a finalidade de auferir vantagem, para si ou para outrem, no mercado de valores mobiliários.



Instrução 358
CVM Comissão de Valores Mobiliários

VEDAÇÕES À NEGOCIAÇÃO

Antes da divulgação ao mercado de ato ou fato relevante ocorrido nos negócios da companhia, é vedada a negociação com valores mobiliários de sua emissão, ou a eles referenciados. A mesma vedação aplica-se a quem quer que tenha conhecimento de informação referente a ato ou fato relevante, sabendo que se trata de informação ainda não divulgada ao mercado.



Instrução 08
CVM Comissão de Valores Mobiliários

CONDIÇÕES ARTIFICIAIS

a) condições artificiais de demanda, oferta ou preço de valores mobiliários aquelas criadas em decorrência de negociações pelas quais seus participantes ou intermediários, por ação ou omissão dolosa provocarem, direta ou indiretamente, alterações no fluxo de ordens de compra ou venda de valores mobiliários;



Instrução 08
CVM Comissão de Valores Mobiliários

PRÁTICAS NÃO EQUITATIVAS

d) prática não equitativa no mercado de valores mobiliários, aquela de que resulte, direta ou indiretamente, efetiva ou potencialmente, um tratamento para qualquer das partes, em negociações com valores mobiliários, que a coloque em uma indevida posição de desequilíbrio ou desigualdade em face dos demais participantes da operação.



Lei 6.385

CRIMES CONTRA O MERCADO DE CAPITAIS

Manipulação do Mercado

Realizar operações simuladas com a finalidade de alterar artificialmente o regular funcionamento dos mercados com o fim de obter vantagem indevida ou lucro, para si ou para outrem, ou causar dano a terceiros



PQO

Item 126. O Participante deve monitorar todas as operações e ofertas por ele intermediadas, com o propósito de identificar, avaliar, registrar, coibir e comunicar, pelo menos ao diretor responsável, as situações definidas na regulamentação vigente como Práticas Abusivas, de que são exemplos: criação de condições artificiais de demanda, oferta ou preço; manipulação de preços; operações fraudulentas; práticas não equitativas; Layering; Squeezing; Quote Stuffing; Spoofing.

Os processos administrativos podem ser instaurados nas esferas da CVM, Banco Central, BM&FBovespa (em 1ª Instância) e do Conselho de Recursos do Sistema Financeiro (em 2ª Instância). Podem ser impostas aos infratores as penas de advertência, multa, suspensão do exercício do cargo, inabilitação temporária, suspensão da autorização para o exercício das atividades, entre outras, sem prejuízo do julgamento em esfera criminal, conforme Código Penal Brasileiro e demais legislações aplicáveis.

BIBLIOGRAFIA

Lei 6.385/1976
BC o que são corretoras
Instrução CVM 483/2010 - Analista de Valores Mobiliários
Circular 078/2008
PQO
Instrução CVM 505/ 2011

AUTORA

SANDRA GONORETSKE



Advogada e *Compliance Officer* com sólida experiência nos mercados financeiros e multinacionais e ampla atuação em Risco e *Compliance*, Prevenção de Crimes Financeiros, FCPA e UK Bribery Act, Ética e Investigações Internas. Sandra tem um profundo conhecimento da regulamentação do Banco Central do Brasil e da Comissão de Valores Mobiliários e no funcionamento de bancos de investimento, corretoras, administradoras de recursos e instituições de pagamento.

Sandra já trabalhou para bancos internacionais, corretoras e empresas de tecnologia sediadas no Brasil e é especializada na implementação de programas de *Compliance* para diversos tipos de instituições financeiras. Atualmente, Sandra auxilia na implementação de programas de *Compliance* em diferentes setores no Brasil, atua na obtenção de licenças perante reguladores e conduziu várias avaliações de Prevenção a Lavagem de Dinheiro para empresas de diferentes setores. Sandra é professora na LEC e já participou como palestrante em diversas conferências de *Compliance*.

Sandra auxiliou na coordenação do E-Book sobre Mercado Financeiro da LEC, escreveu os artigos sobre Corretora de Valores e Meios de Pagamento e foi revisora do artigo sobre Asset Management.

CAPÍTULO VIII

SEGURADOR – RESSEGURADORAS E CORRETORAS DE RESSEGUROS

1. INTRODUÇÃO – BREVE HISTÓRIA DO MERCADO SEGURADOR	125
2. REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE DE CORRETOR DE SEGUROS E RESSEGUROS	125
3. SOBRE A ATIVIDADE DO CORRETOR DE RESSEGUROS	127
4. SOBRE O LIMITE DAS ATIVIDADES DO CORRETOR DE SEGUROS E CORRETOR DE RESSEGUROS	128
5. O PAPEL DO CORRETOR DE SEGUROS	128
6. O PAPEL DO CORRETOR DE RESSEGUROS	128
7. AMBIENTE REGULATÓRIO	129
7.1. Reguladores	
7.2. Reguladores	
7.3. Regulações vinculadas à governança corporativa	
8. GOVERNANÇA CORPORATIVA NO MERCADO SEGURADOR	135
9. SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS COM O ESTABELECIMENTO DE CONCEITOS E DEFINIÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE FUNÇÕES DE CONTROLE	137
10. COMPONENTES DOS MECANISMOS DE GOVERNANÇA	140
10.1. Sistemas de controles internos	
11. GERENCIAMENTO DE RISCOS	143
11.1. Estrutura de gerenciamento de riscos	
11.2. Gestor de riscos	
12. BANCO DE DADOS DE PERDAS OPERACIONAIS - BDPO	147
13. PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS	148
14. PROGRAMA DE <i>COMPLIANCE</i>	150
14.1. Due Diligence Padrão e Enhanced Due Diligence	
14.2. Clientes	
14.3. Outras Partes Relacionadas e Aprovação de Terceiros Parceiros de Negócios	
14.4. Programa de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD)	
14.5. Circular SUSEP 445/2012 – Comunicações SUSEP e COAF	
14.5. Programa Anticorrupção e Antissuborno	
14.6. Conflitos de Interesses	
14.7. Controles Internos e <i>Compliance</i>	
15. PAPEL DA AUDITORIA INTERNA NA GOVERNANÇA CORPORATIVA	160
16. CULTURA E DISSEMINAÇÃO	161
17. CONCLUSÃO	163

SEGURADOR – RESSEGURADORAS E CORRETORAS DE RESSEGUROS

1. INTRODUÇÃO – BREVE HISTÓRIA DO MERCADO SEGURADOR

O funcionamento do Sistema Nacional de Seguros e Resseguros Privados no Brasil foi inaugurado com o Decreto 73/1966³, e, desde então, vem se aprimorando. O Decreto-lei determina que todas as operações e seguros privados realizados no País estão sob sua égide, e o Estado realiza o Controle da atividade, por meio dos órgãos instituídos, visando ao interesse dos segurados e beneficiários dos contratos de seguros. O Decreto 73/1966 não regula os seguros do âmbito da previdência social, pois estes são regidos por legislação especial.

Assim, foram chamados a integrar o Sistema Nacional de Seguros Privados, além dos resseguradores, as Sociedades autorizadas a operar em seguros privados, os corretores habilitados, o Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).⁴

A Lei Complementar 126/2007 foi editada e, assim, a política de resseguro, retrocessão e suas intermediação, as operações de cosseguro, as contratações de seguro no exterior e, ainda, as operações em moeda estrangeira do setor securitário, sofreram profundas alterações, com a abertura do mercado de resseguros, até então atividade monopólio estatal exercido pelo Instituto de Resseguros do Brasil (IRB). Além do monopólio, o IRB passou a exercer a função de regulador e supervisor da atividade de resseguros no país, que após a publicação da Lei Complementar 126/2007, foi transferida para o CNSP e para a SUSEP. A Lei Complementar 126/2007 possibilitou o aumento de capacidade das seguradoras para concessão de seguros. Foram criadas regras de atuação de acordo com cada tipo de ressegurador: (i) local, (ii) admitido e (iii) eventual, devidamente regulada pelo Resolução CNSP 168/2007.

2. REGULAMENTAÇÃO DA ATIVIDADE DE CORRETOR DE SEGUROS E RESSEGUROS

A corretagem de seguros deve ser analisada sob a óptica dos seguintes diplomas legais e regula-

³ Conforme Artigo 5º da Lei Complementar 126/2007, aplicam-se aos resseguradores locais, observadas as peculiaridades técnicas, contratuais, operacionais e de risco da atividade e as disposições do órgão regulador de seguros as seguintes legislações: 1) o Decreto 73/1966 e as demais leis aplicáveis às sociedades seguradoras, inclusive as que se referem à intervenção e liquidação de empresas, mandato e responsabilidade de administradores; e 2) as regras estabelecidas para as sociedades seguradoras.

⁴ Artigo 8º da Decreto 73/1966

mentações atualmente vigentes: Lei 4.594/1964, que dispõe sobre a corretagem de seguros; Decreto 73/1966, e seu Decreto Regulamentador 60.459/1967; Código Civil, em especial os Artigos 722 a 729, que tratam do contrato de corretagem em geral; Lei Complementar 126/2007; Resolução CNSP 168/2007; Resolução CNSP 2.49/2012 ⁵; e Circular SUSEP 510/2015.

Na legislação brasileira, a comercialização de seguros pode ser realizada diretamente pela seguradora, por meio de seus empregados ou representantes, ou, ainda, pelos intermediários legalmente autorizados para tal fim.

O corretor de seguros, pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre as seguradoras e os segurados, conforme estabelecido no Artigo 9º do Decreto 73/196 ⁶, no Artigo 100 do Decreto 60.459/1967 ⁷, e no Artigo 18 da Lei 4.594/194 ⁸.

O Corretor de Seguros deve obter licença de autorização para realizar as atividades e responde por seus atos de acordo com as regras da legislação brasileira e regulação sob a regência da Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). A Circular SUSEP 510/2015 ⁹, dispõe sobre o registro de corretor de seguros, de capitalização e de previdência, pessoa física e pessoa jurídica, e sobre a atividade de corretagem de seguros, de capitalização e de previdência, e dá outras providências.

Ao corretor de seguros podem estar vinculados empregados e assemelhados. “que atuem diretamente na regulação e liquidação de sinistros, no atendimento ao público e na venda direta de produtos de seguros, capitalização e previdência complementar aberta.” ¹⁰

Para fins da Resolução CNSP 149/2006, consideram-se como assemelhados os prestadores de serviços pessoas físicas e os empregados de prestadoras de serviços pessoas jurídicas contratadas por corretores de seguros para atuarem na regulação e liquidação de sinistros, no atendimento ao público e na venda direta de produtos de seguros, capitalização e previdência complementar aberta.

O corretor pode, ainda, ser representado por preposto, entendido como a “pessoa física designada

⁵ A Resolução CNSP 249/2012 dispõe sobre a atividade dos corretores de seguros de ramos elementares e dos corretores de seguros de vida, capitalização e previdência, bem como seus prepostos.

⁶ Artigo 9º. “Os seguros serão contratados mediante propostas assinadas pelo segurado, seu representante legal ou por corretor habilitado, com emissão das respectivas apólices.

⁷ “Artigo 100. O corretor de seguros, profissional autônomo, pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre as Sociedades Seguradoras e as pessoas físicas ou jurídicas de Direito Privado.”

⁸ “Artigo 18. As sociedades de seguros, por suas matrizes, filiais, sucursais, agências ou representantes, só poderão receber proposta de contrato de seguros:

a) por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado;
b) diretamente dos proponentes ou seus legítimos representantes.”

⁹ § 1.º O corretor de seguros, pessoa física ou jurídica, é o intermediário legalmente autorizado a angariar e promover contratos de seguro entre as sociedades seguradoras e o público consumidor em geral e seu registro obedecerá às instruções estabelecidas na presente Circular.

¹⁰ Resolução CNSP 149/2006

por único corretor de seguros, atuando exclusivamente em seu nome e sob sua responsabilidade”¹¹, estando vedada a sua atuação individual como corretor.

Em suma, assemelhados, prepostos e empregados são três figuras distintas estabelecidas pela regulamentação em vigor para representação do corretor. Mais do que um mero intermediador, o corretor de seguro atua, muitas vezes, como um mandatário do segurado por sua expertise.

“[...] o corretor, hoje, quer no seguro de ramos elementares, quer no seguro de ramos mais complexos, tem uma função suplementar à de simples intermediador. Justo por isso, o corretor é, antes que tudo, o homem de confiança do cliente, um profissional autônomo, que se presume conhecedor dos aspectos técnicos e econômicos do seguro. É aquele que, examinando as necessidades do cliente, aconselha-o a respeito das matérias de ordinário inacessíveis em minúcias e consequências, ao conhecimento comum. Promove em seguida, a intermediação do negócio junto a determinada seguradora, assessorando sempre o estipulante e segurados no que tange à administração do seguro, pondo-se frequentemente, até em oposição às Seguradoras na defesa de interesses do cliente.”¹²

3. SOBRE A ATIVIDADE DO CORRETOR DE RESSEGUROS

A corretagem de resseguros também é uma intermediação por ter como função precípua a de aproximação de duas partes, o ressegurador e a sociedade seguradora ou cedente, para a celebração de um negócio jurídico, o contrato de resseguro.

A Lei Complementar 126/2007, um dos diplomas normativos que tratam da profissão e das atividades do corretor de resseguros¹³, define que a corretora de resseguro é a pessoa jurídica legalmente autorizada a angariar negócios de resseguro e retrocessão, que tem como responsável técnico o corretor de seguros especializado e devidamente habilitado. Dessa forma, somente tal corretora é o intermediário legalmente autorizado para atuar na cessão de risco entre o ressegurador e a sociedade seguradora ou cedente.

Os demais diplomas que disciplinam a atividade do corretor de resseguros são a Circular SUSEP 526/2016, que trata de aspectos societários das corretoras de resseguros, e a Circular SUSEP 522/2015, que estabelece regras de envio de dados pelos corretores de resseguro à SUSEP.

¹¹ Resolução CNSP 295/2013

¹² SANTOS, Ricardo Bechara. Direito do seguro no cotidiano: coletânea de ensaios jurídicos. 4. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2002. p. 400

¹³ “Artigo 8º - A contratação de resseguro e retrocessão no país ou no exterior será feita mediante negociação direta entre a cedente e o ressegurador ou por meio de intermediário legalmente autorizado. (...)”

§ 2º O intermediário de que trata o caput deste artigo é a Corretora autorizada de resseguros, pessoa jurídica, que disponha de contrato de seguro de responsabilidade civil profissional, na forma definida pelo órgão regulador de seguros, e que tenha como responsável técnico o corretor de seguros especializado e devidamente habilitado.”

A Resolução CNSP 330/2015 ¹⁴ trata das condições de obtenção de autorização para funcionamento de uma corretora de resseguros, entre elas, o objeto específico.

4. SOBRE O LIMITE DAS ATIVIDADES DO CORRETOR DE SEGUROS E CORRETOR DE RESSEGUROS

A Lei 4.594/1964, que regula a profissão de corretor de seguros, só prevê duas proibições: os corretores não podem aceitar ou exercer empregos de pessoa jurídica de direito público, e não podem ser sócios, administradores, procuradores, despachantes ou empregados de empresas de seguro.

A intermediação em seguros e resseguros é exclusiva, respectivamente, dos corretores de seguros e resseguros. O exercício de atividade de corretagem de seguros e/ou resseguros sem a devida autorização é passível de penalização nos termos da Resolução CNSP 243/2011. ¹⁵

5. O PAPEL DO CORRETOR DE SEGUROS

O corretor de seguros atua como intermediário na aproximação do segurado ao mercado segurador, encontrando para o seu risco, as melhores condições de cobertura de determinada cessão ou transferência de determinado risco, junto às seguradoras que concordem aceitar esse risco. Além da intermediação, as corretoras analisam riscos para os segurados e seguradoras e, normalmente, são envolvidas nos processos de liquidação de sinistros.

Na prática, o corretor de seguros é o técnico que detém conhecimento do risco e do mercado, e está vinculado contratualmente ao cliente e seus interesses.

6. O PAPEL DO CORRETOR DE RESSEGUROS

Por sua vez, o corretor de resseguros atua como intermediário na aproximação da seguradora ou cedente com o mercado ressegurador. O resseguro poderá ser uma cessão de risco por objeto ou apólice, uma retrocessão ou o seguro contrato da carteira da seguradora.

¹⁴ Resolução CNSP 330/2015 - "Artigo 23. Para fins de obtenção de autorização para funcionamento, a corretora de resseguros deverá atender as seguintes condições: (...)

II - ter por objeto, única e exclusivamente, atuar como intermediária na contratação de resseguros e retrocessões, ressalvada a prestação de serviços técnicos relacionados à contratação e estruturação de programas de resseguros e gerenciamento de riscos; (...)"

¹⁵ "Artigo 18. Realizar atividade de corretagem, de auditoria ou de previdência complementar aberta sem a devida autorização. Sanção: multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)."

7. AMBIENTE REGULATÓRIO

7.1. REGULADORES

O objetivo da regulação da atividade de seguros no Brasil tem fim profícuo de proteger o mercado e os usuários do sistema.

A proteção dos consumidores – Estes são considerados a parte hipossuficiente da relação de consumo, isto é, eles não possuem os conhecimentos técnicos que lhes permite escolher autonomamente as melhores coberturas e demais variáveis no momento da emissão da proposta e cobertura securitária, bem como não têm conhecimento técnico para discussões com a seguradora, na eventualidade de um sinistro.

A garantia da estabilidade do mercado – As regras para a criação e funcionamento das seguradoras, resseguradoras e corretores de seguros; a eleição dos seus diretores; o conteúdo mínimo dos clausulados e outras legislações semelhantes visam a garantir a saúde do sistema.

A garantia do papel econômico-financeiro do seguro – Os segurados pessoas físicas e jurídicas buscam proteção financeira para as suas vidas, patrimônio ou negócios. É absolutamente essencial a manutenção da boa saúde financeira das seguradoras, que, caso contrário, estarão impossibilitadas de cumprir com as suas responsabilidades contratadas.

O governo federal – Formula e normatiza a política de seguros privados, além de fiscalizar as operações no mercado nacional por meio do Ministério da Fazenda.

O Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) – É o órgão máximo do setor. Seus poderes são: estabelecer políticas gerais de seguros e resseguros e regular a criação, organização, funcionamento e inspeção das seguradoras e dos corretores de seguros.

A Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) – É a autarquia federal responsável pela regulação e fiscalização dos mercados de seguros (exceto seguro-saúde), previdência privada e capitalização.

As empresas de seguro, previdência privada e capitalização – São as sociedades anônimas constituídas para atuar na operação dos seguros.

As empresas de resseguro – São as entidades cuja finalidade é segurar os riscos de uma seguradora.

7.2. REGULADORES

A partir da regulação, o órgão regulador segue regras e indicadores para fiscalizar as sociedades seguradoras e monitorar a atividade. As orientações e normativos seguem o modelo de análise de riscos, considerando as vicissitudes do mercado e fatores mitigadores, buscando a proteção, a segurança jurídica e o equilíbrio securitário.

A Liquidez – É a capacidade de a seguradora honrar os seus compromissos no momento devido. As seguradoras que operam no varejo possuem necessidades de desembolsos financeiros de valores pequenos, porém em grande quantidade e frequência. Já as seguradoras que operam com grandes riscos (por exemplo, as que atuam com garantia de obras públicas) possuem característica financeira diferente: desembolsos financeiros de valores expressivos, porém em menor quantidade. A frequência dos desembolsos pode variar conforme o tipo de apólice e a localização do risco, entre outros fatores.

A Solvência I – É a compatibilidade entre os ativos e os passivos da seguradora. Aqui não há que se falar na frequência de eventuais desembolsos financeiros, mas na saúde da seguradora como um todo. Procura-se compatibilizá-la de forma completa, holística. Não é coincidência que o principal normativo internacional do mercado segurador possua o nome desse critério.

Solvência II – Mercado Segurador Brasileiro – O objetivo principal da regulamentação e supervisão dos seguros e dos resseguros da Comunidade Europeia, conhecida por Solvência II, aprovada pelo Parlamento Europeu em maio de 2009, é a proteção adequada dos seus beneficiários. O termo beneficiário inclui qualquer pessoa física ou jurídica que se beneficia de um direito por força de um contrato de seguro. Secundariamente, a estabilidade financeira e a equidade e estabilidade dos mercados são também objetivos da regulamentação e supervisão dos seguros e dos resseguros, mas estes não devem comprometer o objetivo principal.

A proteção dos beneficiários de seguros exige que as empresas estejam sujeitas a requisitos de solvência que resultem no cálculo eficaz de seu capital, sendo certo que, à luz da evolução verificada no mercado, o sistema atual deixou de ser adequado. Passou a ser conveniente adotar uma abordagem econômica baseada no risco, incentivando as empresas a determinar e gerir corretamente as ameaças externas e internas a que estão expostas. Essa abordagem guarda harmonia com a evolução mais recente em matéria de gestão de riscos, extraída dos trabalhos da Associação Internacional das Autoridades de Supervisão dos Seguros, do Conselho das Normas Internacionais de Contabilidade e da Associação Atuarial Internacional, assim como com os avanços mais recentes em outros setores. O regime de solvência não deve ser demasiado pesado para as pequenas e médias empresas, sendo que uma das ferramentas para tratar essa premissa é a aplicação adequada do princípio da proporcionalidade. Também não deve ser demasiado penoso para as empresas especializadas em determinados tipos de seguros, ou que prestam serviços a segmentos específicos de clientes, uma vez que essa especialização já pode constituir uma valiosa ferramenta para gerir os riscos de forma eficiente e eficaz.

As Formas de intervenção do Regulador – Face à Resolução CNSP 335/2015, que dispõe sobre os Regimes Especiais de Direção Fiscal e de Liquidação Extrajudicial e Ordinária aplicáveis às seguradoras, sociedades de capitalização, entidades abertas de previdência complementar e resseguradores locais.

Direção Fiscal – O Conselho Diretor da SUSEP designa um fiscal, com atribuições especiais de supervisão na supervisionada, nos termos da lei.

Liquidação Extrajudicial – É a liquidação compulsória, decretada ex-officio, nos termos da legislação vigente.

Liquidação Ordinária – É a liquidação voluntária, por decisão dos sócios em assembleia e a requerimento dos administradores da supervisionada.

Intervenção – É um procedimento da SUSEP para resolver os problemas de solvência e operacionais da seguradora.

7.3. REGULACOES VINCULADAS A GOVERNANCA CORPORATIVA

Como já exalçado, os riscos inerentes à atividade securitária têm foco central na regulação e, portanto, é ponto relevante na governança corporativa das empresas integrantes do Sistema Nacional de Seguros Privados no Brasil.

Para fins de normatização, segue a definição de riscos, segundo as regras do sistema:

- 1. Risco de Subscrição** – Risco de perda, ou de evolução desfavorável do valor dos elementos do passivo, devido a uma fixação de preços inadequada e à hipótese de cálculo incorreto de provisões;
- 2. Risco de Mercado** – Risco de perda, ou de evolução desfavorável da situação financeira, direta ou indiretamente ligada às variações do nível e da volatilidade dos preços de mercado dos elementos do ativo e do passivo, bem como dos instrumentos financeiros;
- 3. Risco de Crédito** – Risco de perda, ou de evolução desfavorável da situação financeira, decorrente de variações da qualidade de crédito dos emitentes de valores mobiliários, contrapartes e devedores eventuais a que estão expostas as empresas, sob a forma de risco de descumprimento pela contraparte, risco de spread ou concentrações de risco de mercado;
- 4. Risco Operacional** – Risco de perdas resultantes de procedimentos internos inadequados ou deficientes, de pessoal, de sistemas ou ainda de acontecimentos externos;
- 5. Risco de Liquidez** – Risco de as empresas não terem capacidade para realizar os investimentos e outros ativos, a fim de liquidar as obrigações financeiras quando estas se tornarem exigíveis; e
- 6. Risco de Concentração** – Toda exposição ao risco a que esteja associada uma perda potencial suficientemente grande para comprometer a solvência ou a situação financeira das empresas.

Fundamentado na análise de riscos e seus mitigadores, a governança corporativa deve se

estruturar a partir da gestão de riscos, e assim se assegurar que os Processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar – tanto em nível individual, quanto agregado – todas as exposições a riscos atuais e emergentes, consideradas materiais ou prioritárias pela supervisionada, sejam elas oriundas de fonte interna ou externa, sejam ocasionadas por sua própria operação ou por outras empresas do mesmo grupo a que pertença, incluindo, no mínimo:

- a. elaboração e manutenção de um perfil de risco que descreva cada risco identificado, indique sua categoria e suas causas, e possibilite atribuir responsabilidades em relação à sua gestão;
- b. definição de metodologias qualitativas e/ou quantitativas para mensuração de riscos e, quando for o caso, das respectivas fontes de dados;
- c. estimativa do nível de risco, com base nas metodologias requeridas pela alínea “b”, para cada um dos riscos identificados; e
- d. adoção de tratamentos e controles, compatíveis com cada nível de risco e com as prioridades estabelecidas pela supervisionada, visando a manter as exposições a riscos dentro dos limites definidos em suas políticas e procedimentos, além de mecanismos para avaliação da efetividade de tais medidas.

A gestão de riscos nas empresas do sistema estará sempre apoiada em estratégias, processos e procedimentos de comunicação de informações que permitam, numa base contínua, identificar, quantificar, acompanhar, gerir e comunicar os riscos, individual e globalmente, a que estão ou podem vir a estar sujeitas.

O sistema de gestão de riscos deve:

- ser eficaz e estar bem integrado na estrutura organizacional e nos processos de tomada de decisões da empresa, levando em conta as pessoas que efetivamente a dirigem ou nela desempenhem outras funções essenciais; e
- abranger os riscos a incluir no cálculo do requisito de capital de solvência e também os riscos não incluídos nesse cálculo ou nele incluídos apenas parcialmente.

Além disso, o sistema de gestão de riscos deve abranger, pelo menos, os seguintes domínios:

- subscrição e reservas;
- gestão do ativo e do passivo; investimento, em especial em instrumentos derivativos e compromissos análogos;
- concentração e liquidez;
- operacional; e
- resseguros e outras técnicas de redução de risco.

São normativos considerados no âmbito de governança corporativa pela SUSEP:

A Circular SUSEP 234/2003, que regulamenta a atribuição de funções específicas aos diretores das

sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização e das entidades de previdência complementar aberta. Trata de funções específicas e da responsabilidade da pessoa física dos diretores estatutários nomeados.¹⁶

A Resolução CNSP 243/2011, que trata das penalidades e dispõe sobre sanções administrativas no âmbito das atividades de seguro, cosseguro, resseguro, retrocessão, capitalização, previdência complementar aberta, de corretagem e auditoria independente. Também disciplina o inquérito e o processo administrativo sancionador no âmbito da SUSEP e das entidades autorreguladoras do mercado de corretagem e dá outras providências. O Artigo 2º da Resolução especifica as formas de sanções às infrações previstas.¹⁷

No âmbito das corretoras de seguros alguns tópicos e características devem ser exalçadas, notadamente no que tange à responsabilidade civil decorrente da confiança entre o cliente beneficiário final e a corretora e os limites da atuação do corretor de seguros em relação à seguradora ou resseguradora.

Assim, os Artigos 50 a 59 da Resolução CNSP 243/2011 exaurem uma lista de sanções específicas a infrações possíveis de serem cometidas por corretores, a saber: (i) transferir a responsabilidade

¹⁶ Artigo 1º - As sociedades seguradoras, as sociedades de capitalização e as entidades de previdência complementar aberta devem atribuir responsabilidade, por área de sua atividade, conforme descrito nos incisos I, II, III e IV abaixo, que poderá ser exercida cumulativamente com outras atribuições executivas:

I - Ao diretor designado como responsável pelas relações com a Susep, caberá responder pelo relacionamento com a autarquia, prestando, isoladamente ou em conjunto com outros diretores, as informações por ela requeridas;

II - Ao diretor designado como responsável técnico, caberá a supervisão das atividades técnicas, englobando a elaboração de produtos, respectivos regulamentos, condições gerais e notas técnicas, bem como os cálculos que permitam a adequada constituição das provisões, reservas e fundos;

III - Ao diretor designado como responsável administrativo-financeiro, caberá a supervisão das atividades administrativas e econômico-financeiras, englobando o cumprimento de toda a legislação societária e aquela aplicável à consecução dos respectivos objetivos sociais; e

IV - Ao diretor designado como responsável pelo cumprimento do disposto na Lei 9.613/1998, caberá zelar pela sua observância e da respectiva regulamentação complementar.

Parágrafo Único: O diretor designado como responsável pelas relações com a Susep deverá indicar funcionários de sua matriz e de cada uma de suas dependências, para fins de contato perante a Autarquia, conforme abaixo indicado:

a) funcionário na área de atendimento ao público e defesa do consumidor, com poderes para equacionar demandas, em contato permanente com a Gerência de Relações com o Público e com as Gerências Regionais de Fiscalização da Susep;

b) quando for o caso, funcionário responsável pelo setor de Seguro Habitacional, vinculado ao Sistema Financeiro de Habitação, com poderes para solucionar questões, em contato permanente com a Gerência de Fiscalização do Seguro Habitacional da Susep.

Artigo 2º - Os diretores das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização e das entidades de previdência complementar aberta poderão acumular, no máximo, 2 (duas) das funções estabelecidas no artigo 1º desta Circular.

¹⁷ Artigo 2º - A prática das infrações previstas nesta Resolução sujeitará a pessoa natural ou jurídica responsável às seguintes sanções administrativas - Continuação da Resolução CNSP 243/2011:

I - Advertência;

II - Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais);

III - Multa no valor igual à importância segurada ou ressegurada, no caso das operações de seguro, cosseguro ou resseguro sem autorização;

IV - suspensão do exercício de atividade ou profissão abrangida por esta Resolução, pelo prazo de trinta dias até cento e oitenta dias;

V - inabilitação para o exercício de cargo ou função no serviço público ou em empresa pública, sociedades de economia mista e respectivas subsidiárias, entidades de previdência complementar, sociedade de capitalização, instituições financeiras, sociedades seguradoras e resseguradoras, pelo prazo de dois a dez anos; e

VI - cancelamento de registro de corretor de seguros, pessoa natural ou jurídica.

por seguro ou substituir a sociedade responsável, na vigência da apólice, sem a prévia anuência do segurado, quando exigida pela legislação; (ii) não comunicar à sociedade seguradora ou resseguradora, tão logo tome conhecimento, da ocorrência de qualquer sinistro ou expectativa de sinistro relativo ao grupo segurado, nos casos em que for de sua responsabilidade fazê-lo; (iii) não fornecer ao segurado, sempre que solicitado, quaisquer informações relativas ao contrato de seguro; (iv) não informar o segurado sobre os prazos e procedimentos relativos à liquidação de sinistros; (v) não repassar ao segurado todas as comunicações ou avisos relativos à apólice, nos casos em que for diretamente responsável por sua administração; (vi) falsear ou omitir informação à sociedade seguradora ou resseguradora necessária à análise e aceitação do risco ou na liquidação do sinistro; (vii) não repassar imediatamente à sociedade seguradora, resseguradora, de previdência complementar aberta ou de capitalização, na forma da legislação, o valor recebido em razão da atividade de intermediação; (viii) cobrar do segurado qualquer outro valor relativo ao seguro, além daqueles especificados pela sociedade seguradora; (ix) exercer a atividade de corretagem tendo vínculo profissional, em desacordo com a legislação, com sociedade seguradora, resseguradora, de capitalização ou de previdência complementar aberta; (x) intermediar resseguro com ressegurador estrangeiro que não atenda, quando exigível pela legislação, aos requisitos para atuar no país.

Sim, o mercado securitário é altamente regulado, e os controles internos garantem não apenas a segurança jurídica do mercado consumidor, dos seus personagens, mas também garante a sustentabilidade da supervisionada.

Outras normas que merecem atenção das supervisionadas são aquelas específicas à atividade por ramo de atuação, a exemplo da Circular SUSEP 442/2012, que trata da governança das empresas que comercializam microsseguros; da Resolução CNSP 297/2013, que disciplina as operações das sociedades seguradoras por meio de seus representantes de seguros, pessoas jurídicas; da Circular SUSEP 143/2005, que trata das funções do diretor responsável pela regulação de apólices; e da Circular SUSEP 321/2015, que trata das funções do diretor responsável pela contabilidade das supervisionadas.

A autorregulação foi determinada a partir da Lei Complementar 137/2010, que alterou dispositivos do Decreto 73/1966 e da Lei Complementar 126/2007, criando a base para a autorregulação do mercado de corretagem e acabou por ampliar a atuação do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP).

No âmbito do CNSP ampliou-se sua competência para fixar as condições de constituição e extinção das autorreguladoras do mercado de corretagem, disciplinar funcionamento, a administração, bem como decidir sob a forma jurídica, composição e seleção de seus órgãos de administração.¹⁸

Em 11 de outubro de 2013, a SUSEP instituiu por meio da Portaria SUSEP 5.568/2013, o Instituto Brasileiro de Autorregulação do Mercado de Corretagem de Seguros, Resseguros, de Capitalização

¹⁸ Resoluções CNSP Nos 233/2011, 251/2012 e 435/2012.

e de Previdência Complementar Aberta (IBRACOR), com o fim de operar como entidade autorreguladora desse mercado nos termos da Circular SUSEP 435/2012. Conceitualmente, o controle realizado entre os próprios participantes do mercado garante segurança jurídica e previsibilidade na relação quando se trata de controvérsias e punições, realçando a credibilidade da atividade, a efetividade e abrangência das ações e a eficiência em custos, uniformização e flexibilização de normas e procedimentos de apuração e aplicação de penalidades estatutárias e administrativas.

Desde sua constituição, a agência autorreguladora é entidade com personalidade jurídica de direito privado, mantida pela FENACOR e sindicatos de corretores de seguros. E, como associação, a afiliação não é obrigatória por lei. Sendo natureza associativa, portanto, enquadra-se no modelo autorregulação voluntária. Assim, desde o marco regulatório, o IBRACOR não avançou muito para além da teoria, pois se o corretor de seguros não desejar, ele não participa da autorreguladora, deixando de usufruir das vantagens modernizadoras dessa forma de organização, dos benefícios de sua aplicação e desenvolvimento a exemplo dos avanços que a autorregulação trouxe às atividades bancárias desde a constituição do Sistema de Autorregulação Bancária (SARB), em 2007¹⁹ ou à publicidade desde a criação do Conselho Nacional de Autorregulação Publicitária (CONAR) em 1979²⁰, ou, ainda, as autorreguladoras como a Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais (Anbima)²¹, criada em 2009, e a BM&F BOVESPA Supervisão de Mercados (BSM)²², criada em 2007.

A autorregulação de seguros não é novidade no mundo globalizado, e é tratada pela International Association of Insurance Supervisors (IAIS)²³ – entidade que representa os órgãos reguladores de todo o mundo –, cujos princípios serão tratados mais adiante, quando avançarmos nos princípios de governança e controles internos das organizações do mercado securitário.

8. GOVERNANÇA CORPORATIVA NO MERCADO SEGURADOR

A governança corporativa tem aspectos macro dos princípios de supervisão de seguros emanadas das recomendações da International Association of Insurance Supervisor (IAS), nos seus Insurance Core Principles (ICPs). Assim a governança corporativa é tratada no ICP 7 e estende seus efeitos nas

¹⁸ Resoluções CNSP Nos 233/2011, 251/2012 e 435/2012.

¹⁹ FEBRABAN. Código de Autorregulação Bancária 2008 e SARB. Acesso em 06/04/2018 <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/pagina/17/16/pt-br/normativos>

²⁰ CONAR. Acesso em 06/04/2018. <http://www.conar.org.br/>

²¹ ANBIMA. Acesso em 06/04/2018. http://www.anbima.com.br/en_us/institucional/

²² BSM. Atua como órgão auxiliar da Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e na regulação de todos os mercados da BM&FBovespa (atual B3) Acesso em 06/04/2018. <http://www.bsm-autorregulacao.com.br/supervisao-de-mercado/como-funciona>

²³ International Association of Insurance Supervisor (IAS), fundada em 1994, Basileia, Suíça, reúne agências e órgãos reguladores, supervisores e fiscalizadores de cerca de 140 países. Acesso em 06/04/2018. <https://www.iaisweb.org/home>

ICPs 8, 21 e 22 quando trata da gestão de riscos e controles internos, da fraude de seguros e da prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo.

Além dos regulamentos específicos que serão tratados neste trabalho, vale a pena destacar que a governança corporativa tem atenção especial dos reguladores, notadamente a Circular SUSEP 311/2005, que trata do plano de negócios, estes relacionados ao tema da governança corporativa da Solvência II, que deve ser elaborado e enviado à SUSEP pelas companhias, nele incluídos a estrutura organizacional e a divisão das responsabilidades.

Nos últimos anos, a SUSEP tem buscado fortemente modernizar o ambiente de governança corporativa no mercado segurador brasileiro. Para isso, em passado recente, de forma a balizar o mercado e estar alinhada a mecanismos internacionais, iniciou a implementação de boas práticas para alocação de capital baseado em riscos com referência nas diretrizes da Basileia II e Solvência II que, em sua abordagem sobre como o risco deve ser gerenciado, está estruturada sobre em três pilares, sendo:

PILAR 1: requisitos quantitativos de capital, de provisão e de regras de investimento;

PILAR 2: requisitos qualitativos da atividade de supervisão, de controles internos e de gerenciamento de risco; e

PILAR 3: harmonização das informações para fins de supervisão e divulgação pública.

A consequência natural desse processo foi, é claro, o desenvolvimento de um arcabouço regulatório pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) e pelo Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), para orientar, de forma efetiva, a adoção das melhores práticas de gerenciamento de risco pelas entidades supervisionadas. Com isso a SUSEP aproxima o mercado segurador – de maneira geral ainda carente de um eficiente modelo de governança corporativa – das instituições financeiras reguladas pelo Banco Central.

Alguns avanços nesse modelo foram conquistados recentemente, como, por exemplo:

1. A Resolução CNSP 321/2015, que dispôs sobre as provisões técnicas, ativos redutores da necessidade de cobertura das provisões técnicas, capital de risco baseado nos riscos de subscrição, de crédito, operacional e de mercado, patrimônio líquido ajustado, capital mínimo requerido, plano de regularização de solvência, limites de retenção, critérios para a realização de investimentos, normas contábeis, auditoria contábil e auditoria atuarial independentes e Comitê de Auditoria, referentes a seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores.

2. A Circular SUSEP 492/2014, que dispôs sobre os critérios para a constituição de banco de dados de perdas operacionais pelas sociedades seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores locais, para fins de estudos de aprimoramento do modelo regulatório de capital de risco baseado no risco operacional.

3. A Circular SUSEP 517/2015, que, alterada pela Circular SUSEP 521/2015, dispôs sobre provisões técnicas; teste de adequação de passivos; ativos redutores; capital de risco de subscrição, crédito, operacional e mercado; constituição de banco de dados de perdas operacionais; plano de regularização de solvência; registro, custódia e movimentação de ativos e títulos.

4. A Circular SUSEP 517/2015, que, alterada pela Circular SUSEP 521/2015, dispôs sobre provisões técnicas; teste de adequação de passivos; ativos redutores; capital de risco de subscrição, crédito, operacional e mercado; constituição de banco de dados de perdas operacionais; plano de regularização de solvência; registro, custódia e movimentação de ativos, títulos e valores mobiliários garantidores das provisões técnicas; Formulário de Informações Periódicas (FIP/SUSEP); normas contábeis e auditoria contábil independente das seguradoras, entidades abertas de previdência complementar, sociedades de capitalização e resseguradores; e exame de certificação e educação profissional continuada do auditor contábil independente e sobre os pronunciamentos técnicos elaborados pelo Instituto Brasileiro de Atuária (IBA).

Em linhas gerais, as entidades supervisionadas pela SUSEP tiveram que se adaptar a todas essas mudanças, que não foram pequenas, num curto espaço de tempo de apenas dois anos. Obviamente que saíram na frente às entidades que – ou porque cientes e conscientes de um modelo de governança corporativa por seus benefícios ou pela exigência de suas matrizes – já haviam iniciado a adoção dessas práticas antes de elas serem exigidas. Mas é evidente que mesmo assim, diversas adaptações foram necessárias para que o modelo anteriormente idealizado estivesse nos padrões dos novos requerimentos regulatórios.

A reformulação do ambiente de governança iniciada recentemente não parou. Em 2017 a SUSEP, buscando alinhamento com a Associação Internacional de Supervisores de Seguros (International Association of Insurance Supervisors – e IAIS), e visando a adotar boas práticas da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão de Portugal (ASF), iniciou tratativas e alinhamentos com o mercado segurador para reformular amplamente as normas de governança corporativa do mercado segurador, buscando uma maior aderência ao capítulo 8 dos Princípios Básicos, Padrões, Guia e Metodologia de Avaliação de Seguros (Insurance Core Principles, Standards, Guidance and Assessment Methodology – ICP), que objetivam, principalmente:

- atualizar e complementar requisitos normativos relativos à governança corporativa e controles internos;
- prover um ambiente mais propício ao desenvolvimento de uma cultura de riscos e controles.

9. SISTEMA DE CONTROLES INTERNOS COM O ESTABELECIMENTO DE CONCEITOS E DEFINIÇÃO/ATUALIZAÇÃO DE FUNÇÕES DE CONTROLE

A apresentação de propostas para remodelar o Sistema de Controles Internos elaborado pela sub-

comissão de riscos da SUSEP trata os diagnósticos para a verificação de gaps entre a Circular SUSEP 249/2004 e as diretrizes do ICP e normas ASF que, por sua extensão e estágio de maturidade, não serão objetivo de maiores aprofundamentos neste artigo, mas merecem alguns destaques. Atente-se, a seguir, que o Sistema de Controles Internos nessa concepção passa a adotar um tom muito mais amplo do que apenas auxiliar no atingimento dos objetivos estratégicos.

Segundo a proposta, pode se passar a entender que “minimamente o sistema de controles internos deve ser elaborado e implementado para prover segurança razoável sobre:

- os principais negócios;
- processos e políticas financeiros, incluindo reportes financeiros e contábeis;
- processos e políticas de TI;
- medidas de gestão de risco e *Compliance* adotadas para cada um.”

O Capítulo 8 da Gestão de Riscos e Controles Internos do ICP (Risk Management and Internal Control – Insurance Core Principles) se desdobra em diversas seções que, de maneira geral focam em:

- Sistema de Gestão de Riscos – Estratégias, políticas, processos e controles para identificar, avaliar, monitorar e gerenciar riscos;
- Funções de Controle;
- Gestão de Riscos;
- Atuarial;
- Conformidade (*Compliance*); e
- Auditoria Interna

O capítulo 8.1 do ICP orienta que o sistema de controles internos deve ser elaborado e operado para auxiliar o Conselho e a alta administração na supervisão e gestão da companhia, e deve oferecer a razoável segurança de que o negócio está sendo operado de forma consistente com relação:

- à estratégia e o apetite de risco estabelecidos pelo Conselho;
- aos objetivos de negócio acordados;
- às políticas e procedimentos acordados; e
- às leis e regulamentos aplicáveis.

Na sequência, deixa claro o papel e responsabilidades perante o sistema de controles internos, orientando que a Diretoria revisa e aprova as medidas organizacionais em relação aos controles internos, objetivando a coerência de um sistema que permeie todos os níveis de processos ou transações de entidade legal e grupo. Esse sistema deve ser avaliado e melhorado regularmente para sua máxima eficácia.

Adicionalmente no material de alinhamento, a SUSEP traz a definição e objetivos de controles internos adotada pela ASF no Artigo 12 da Norma Regulamentar 14/2050-R, como “O controle interno compreende um conjunto coerente, abrangente e contínuo de procedimentos concretizados pelo órgão de administração, pelos diretores de topo e por todos os restantes colaboradores

da empresa de seguros, com o objetivo de assegurar:

- a eficiência e a eficácia das operações;
- um desempenho prudente da atividade;
- a eficiência do sistema de gestão de riscos, incluindo, nomeadamente, o risco específico de seguros, bem como os riscos de mercado, crédito, liquidez e operacional;
- uma correta e adequada avaliação dos ativos e responsabilidades;
- a existência e prestação de informação, financeira e não financeira, fiável e completa;
- o cumprimento da legislação e demais regulamentação, assim como das políticas e procedimentos internos; e
- a verificação de outros mecanismos de governança são definidos pelo órgão de administração.”

Sendo assim, com base nesta proposta de agenda para discussão com o mercado, podemos considerar que diversas alterações foram previstas para as principais normas, conforme tratado anteriormente. Essa agenda com o mercado tem como premissa a mínima alteração possível na regulamentação da Estrutura de Gestão de Riscos (EGR). Soma-se a isso o possível fato de a SUSEP exigir a instituição de um gestor de controles.

E a modernização do ambiente de governança corporativa no mercado segurador está sendo levada realmente a sério. Mal se iniciam as discussões com o mercado acerca do Sistema de Controles Internos, a SUSEP abre uma nova frente sobre o Own Risk and Solvency Assessment (ORSA). Bem, na verdade as discussões e desejo da SUSEP vinham já de algum tempo. E, no final de 2017 – mais precisamente em dezembro daquele ano –, a mesma subcomissão de riscos lançou também as discussões sobre ORSA, com o mesmo objetivo de gestão de riscos para adequação de capital – solvência das entidades por ela reguladas.

A própria SUSEP constata que existem desafios importantes a serem superados para a implementação da regulação do ORSA, sendo estes:

- a inexistência de supervisionadas SUSEP que tenham implementado o ORSA;
- carência de exemplos de aplicação prática, o que dificulta o entendimento dos aspectos ORSA;
- inexperiência da SUSEP pode levar a uma regulação ineficiente, desproporcional e fora do contexto local;
- implementação que exige profissionais qualificados e investimentos expressivos, tanto por parte das supervisionadas quanto da SUSEP.

Sendo assim, a SUSEP informa no documento sua estratégia para a regulação do ORSA no mercado segurador, com o que é possível concluir que o estágio de maturidade está muito aquém do que vimos até então para o Sistema de Controles Internos (SCI).

A estratégia do regulador denota a necessidade de:

- capacitação dos analistas da SUSEP, o que será tratado com um estágio na Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensão (ASF) – Portugal;
- incentivar as supervisionadas a implementarem o ORSA de forma voluntária e gradual;
- documento com diretivas apontando as melhores práticas de implementação; e
- projeto-piloto e implementação do ORSA.

Com isso, entende que a regulação do tema deve ser postergada para permitir que o mercado absorva os conceitos e se prepare para os desafios da implementação.

10. COMPONENTES DOS MECANISMOS DE GOVERNANÇA

10.1. SISTEMAS DE CONTROLES INTERNOS

Definições

Existem algumas definições diferentes sobre controles internos. Importante considerar uma abrangência para todos os aspectos de controles internos, e não apenas para os reportes financeiros.

A Circular SUSEP 249/2004, e a Circular SUSEP 363/2008 tratam especificamente de controles internos em seguros ²⁴. Assim, o Sistema de Controles Internos deve abranger as atividades, os sistemas de informações e o cumprimento das normas legais e regulamentares, de forma efetiva e consistente com a natureza, complexidade e o risco das operações.

O controle interno é definido pelo COSO como um processo da instituição, efetuado pela alta administração, gestores e funcionários, e desenhado para prover com razoável segurança o atingimento dos objetivos estratégicos nas seguintes categorias:

1. Eficácia e eficiência da operação – Abrange os objetivos do negócio, incluindo a lucratividade e as metas de desempenho e visa ainda salvaguardar os recursos.

2. Confiabilidade dos reportes financeiros – Abrange a publicação das demonstrações financeiras para que sejam confiáveis, incluam as demonstrações contábeis periódicas e os dados financeiros originados dessas demonstrações.

3. Conformidade com requerimentos legais – Processos e procedimentos para garantir aderência aos normativos dos quais a instituição está sujeita.

Apenas para comparação e verificação de semelhança, o Instituto de Auditores Internos (IIA) define

²⁴ A Circular SUSEP 249/2004 sofreu alterações pela Circular SUSEP 363/2008, passando a ter a seguinte redação e extensão: “Artigo 1º - Determinar que as sociedades seguradoras, os resseguradores locais, os escritórios de representação dos resseguradores admitidos, as sociedades de capitalização, as entidades de previdência complementar aberta e as sociedades corretoras de resseguro implantem controles internos de suas atividades, de seus sistemas de informações e do cumprimento das normas legais e regulamentares a elas aplicáveis.

controles internos como: “Qualquer ação tomada pela administração, pelo Conselho e por outras partes para gerenciar o risco e aumentar a probabilidade de que os objetivos e metas estabelecidos serão alcançados. O gerenciamento planeja, organiza e orienta o desempenho de ações suficientes para fornecer uma garantia razoável de que os objetivos e metas serão alcançados.”

Antes de tudo, a estrutura de controles internos deve abranger toda a instituição e estar adequada a seu porte, sendo efetiva e consistente com a natureza, complexidade e apetite de risco estabelecido, com o objetivo de prever eventos que impactem a instituição e, assim, gerenciá-los e mitigar ao máximo esses possíveis impactos.

Não existe um ambiente 100% controlado, mas, sim, um eficiente e adequado ambiente de controles que objetiva prever eventos que possam impactar a instituição. Por estar relacionado ao apetite de risco, deve considerar que tanto a falta – expondo demasiadamente a instituição –, quanto o excesso de controles – gerando processos burocráticos sem eficácia e com custos – são prejudiciais à estratégia da instituição.

Essa estrutura deve contemplar a identificação, a avaliação e o monitoramento dos riscos, visando a dar maior transparência quanto aos níveis de exposição a eles, bem como conscientizar a instituição quanto à necessidade de controles adequados aos riscos, verificado de forma a mitigá-los em todos os níveis de negócios da instituição.

Deve-se, ainda, considerar que fatores externos, como macroeconomia, clima e concorrência ou fatores internos da instituição, como estratégia, mix de produtos, por exemplo, estão em constante mudança, alterando frequentemente o ambiente de riscos. Dessa forma, também a estrutura de controles internos deve ser constantemente revisada, a fim de incorporar medidas relacionadas a riscos novos ou anteriormente não abordados.

Conforme a Circular SUSEP 249/2004, são de responsabilidade da Diretoria da sociedade ou entidade:

- definir as atividades e os níveis de controle para todos os negócios;
- estabelecer os objetivos dos mecanismos de controles e seus procedimentos;
- verificar sistematicamente a adoção e o cumprimento dos procedimentos definidos;
- avaliar continuamente os diversos tipos de riscos associados às atividades da sociedade ou entidade; acompanhar e implementar a política de conformidade de procedimentos, com base na legislação aplicável, revendo-a semestralmente;
- implantar política de prevenção contra fraudes; e
- implantar política de subscrição de riscos.

Uma instituição não tem vida a não ser pela ação de seus funcionários. Assim, fica fácil constatar que os controles internos são executados por eles. E, por isso mesmo, devem estar disponíveis a todos, para que sua função no processo seja conhecida, devendo prever:

- definição de responsabilidades dentro da sociedade ou entidade, inclusive o apontamento do diretor responsável pelo tema perante a SUSEP;

- meios de monitoramento, de maneira a identificar potenciais áreas de conflitos, a fim de minimizá-los;
- meios de identificação e avaliação dos fatores internos e externos que possam afetar ou contribuir adversamente para a realização dos objetivos da sociedade ou entidade;
- canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso às informações consideradas relevantes para o desempenho de suas tarefas e responsabilidades;
- definição dos níveis hierárquicos e das respectivas responsabilidades em relação ao conteúdo das informações;
- acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a avaliar se os objetivos estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos, se as leis e os regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como assegurar a pronta correção de eventuais desvios; e
- a existência de testes periódicos de segurança para os sistemas de informação mantidos em meio eletrônico ou não.

A circular também determina que os controles internos devem ser revisados e atualizados periodicamente, de forma que sejam incorporadas medidas relacionadas a novos riscos ou riscos não abordados anteriormente. Devemos considerar que o acompanhamento sistemático dessa estrutura deve ser objeto de relatórios, no mínimo semestrais, contendo:

- conclusões dos testes efetuados;
- as recomendações para saneamento de deficiências encontradas e respectivo cronograma; e
- as medidas adotadas pelos responsáveis pelos processos para saneamento das deficiências.

O relatório deve ser submetido ao Conselho ou Diretoria e à auditoria externa, e permanecer à disposição do regulador pelo prazo de 5 (cinco) anos. É responsabilidade da Diretoria da instituição a promoção de elevados padrões éticos, de integridade e de uma cultura organizacional que enfatize a importância dos controles internos. Assim, no relatório devem constar as assinaturas de dois diretores, que atestarão a veracidade e a fidedignidade das informações.

A estrutura de controles internos deve ser implementada não apenas para atender a requisitos regulatórios, mas, principalmente, por entender que um Sistema de Controles Internos eficaz e eficiente auxilia consideravelmente a instituição a reduzir seus riscos a níveis aceitáveis, limitados ao apetite de riscos estabelecido, bem como dá apoio para a tomada de decisão e governança corporativa da instituição.

Além disso, a estrutura organizada em uma metodologia, permite implementar controles internos em qualquer entidade, independentemente de seu porte e segmento e atuação, e será eficaz na medida que permite, ainda, uma adequada gestão do risco, equilibrando os controles proporcionalmente aos riscos que ela se determinam a mitigar, sem exageros e custos desnecessários, ao mesmo tempo que reduz a exposição ao limite aceitável que foi determinado no apetite de riscos. Dessa forma, a estrutura gerará maior confiança na supervisão do sistema de controles e na capacidade da

instituição em identificar e tomar medidas corretivas para mitigá-los. Por fim, o propósito é bastante simples: o adequado controle dos riscos auxilia consideravelmente a instituição a alcançar seus objetivos estratégicos.

Cabe ao sistema de controles internos dispor especificamente ações e processos de prevenção contra fraudes em seguros. Assim, a Circular SUSEP 344/2007 preconiza o enquadramento do tema da prevenção à fraude em seguros como parte inerente às funções do controle interno e da gestão de riscos mencionadas na Circular SUSEP 249/2004, obrigando a implementação de controles internos específicos para todos os produtos das seguradoras e resseguradoras ²⁵, além de obrigar o monitoramento sistemático de sua qualidade mediante o concurso da atuação da Auditoria Interna, como será esmiuçado mais adiante.

Ainda como integrante do sistema de controles internos temos a Ouvidoria. Estabelecida pela Resolução CNSP 279/2013 que, revogando dispositivos da Resolução CNSP 110/2014 para adicionar aos aspectos dessa obrigação social da Ouvidoria, criou a obrigatoriedade de sua instituição ser parte da cultura, da estratégia e das rotinas diárias das sociedades seguradoras, bem como parte dos controles internos, independentemente dos ramos e produtos de seguros operados e do porte da empresa ou do grupo econômico.

O papel social da Ouvidoria é atuar na defesa dos direitos dos consumidores e ser além de intermediária de reclamações de segurados, terceiros e beneficiários, para assegurar equilíbrio às normas legais e regulatórias, os direitos dos consumidores, a transparência (terceiro pilar da Solvência II) e mediar conflitos entre a entidade e o consumidor, esclarecendo-o e encaminhando soluções mitigadoras de riscos de reincidências.

Em termos práticos, a Ouvidoria deve deixar que as reclamações de consumidores sejam tratadas pelos canais de atendimento convencionais da empresa, e colocar-se na condição de mediadora de conflitos sempre que o consumidor a acionar por conta de insatisfação do atendimento. A Ouvidora deve ouvir e tratar seus casos com independência e isenção, considerando os dispositivos legais e regulamentares, fomentando a comunicação direta entre a empresa e o consumidor, delineando objetivamente e em antecipação um conflito maior judicial de custos maiores e desnecessários, mitigando, assim, os riscos e a exposição da empresa.

11. GERENCIAMENTO DE RISCOS

Por definição segundo SUSEP, gestão de riscos são as atividades coordenadas para identificar,

²⁵ O Controle Interno específico à prevenção contra fraudes em seguro está estabelecido no Artigo 5º. e Artigo 6º., Inciso III da Circular SUSEP 344/2007. A identificação, avaliação e resposta dos riscos estão demarcados no caput do Artigo 4º. e Artigo 6º., Inciso II, enquanto que as atividades de Controles necessárias e as Comunicações e divulgações são mencionadas no Artigo 6º., todos da Circular SUSEP 344/2007.

avaliar, mensurar, tratar e monitorar os riscos de uma organização, tendo por base a adequada compreensão dos tipos de risco, de suas características e interdependências, das fontes de riscos e de seu potencial impacto sobre o negócio. Devemos considerar, então, alguns critérios para a adequada organização e coordenação dessa atividade, também segundo definições da SUSEP.

O tratamento de risco é a ação que uma organização adota frente a um risco, podendo ter como objetivo evitá-lo, mitigá-lo, compartilhá-lo ou mesmo aceitá-lo de forma consciente, entre as alternativas possíveis. O importante é que isso seja feito de maneira clara e com base em informações confiáveis para que seja considerada, efetivamente, uma gestão de riscos. O tratamento ao risco deve ser olhado também pela estratégia dessa gestão, sendo:

1. Retenção – O risco é mantido no seu nível presente de impacto e probabilidade, sem investimentos em melhorias, assumindo-se perdas e danos, de modo consciente, aceitável e, na maioria das vezes, controlado.

2. Redução – Investe-se numa medida apropriada para reduzir a probabilidade de risco e também de seu impacto.

3. Transferência ou Compartilhamento – Aplicação de ações que reduzam a probabilidade de riscos e impactos relativos por meio de transferência ou compartilhamento de uma parte do risco. Em outras palavras, podem ser seguramente transferidos os riscos categorizados como catastróficos, de alta severidade, de alta e/ou baixa frequência, bem como aqueles que podem provocar perdas relevantes e cujos custos de transferência sejam inferiores ao de retenção. Porém, transferir ou compartilhar não elimina perdas.

4. Exploração – Se o risco possibilitar alguma vantagem competitiva, pode ser que valha a pena expor-se a ele. Antes, porém, deve-se explorar as informações do mercado, as desvantagens e vantagens do risco. Uma possível vantagem competitiva pode transformar o risco em oportunidade de negócio.

5. Appetite por Risco – É a descrição dos riscos que uma organização aceita assumir, como forma de alcançar seus objetivos estratégicos.

6. Perfil de Risco – É a descrição do conjunto de riscos a que uma organização se encontra exposta, de acordo com os processos e metodologias empregados para a identificação de riscos.

7. Nível de Risco – É a magnitude de um risco, expressa em termos da combinação de sua probabilidade e impacto.

11.1. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Como citado, a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), publicou a Circular SUSEP 517/2015, alterada pela Circular SUSEP 521/2015, determinando requerimentos para que o mercado segurador estruturasse e implantasse sua Estrutura de Gestão de Riscos e outras tantas disposições. A norma

trouxe e está trazendo uma verdadeira revolução no mercado segurador, com inovações importantíssimas. Vemos que grande parte das instituições financeiras já possuem procedimentos concretos nesse campo. Porém, temos visto que para o mercado segurador tem sido diferente, uma vez que esse é um tema relativamente novo para a maioria das instituições. O que a própria norma determinou em seu Artigo 108-A como requerimentos mínimos está muito distante de ser, de fato, mínimo e simplificado. E isso causou e tem causado uma verdadeira revolução no mercado segurador.

A norma cita que a Estrutura de Gestão de Riscos é conjunto de componentes que fornecem os fundamentos e os arranjos organizacionais para a concepção, implementação, monitoramento, análise crítica e melhoria contínua da gestão de riscos, por meio de toda uma organização, e que ela deverá ser alinhada com seu Sistema de Controles Internos, independentemente da maneira como ambos estejam implementados na estrutura organizacional. Essa determinação da SUSEP faz todo o sentido, uma vez que o Sistema de Controles Internos permite o suporte e controle necessários para manter os riscos em seus níveis aceitáveis.

A norma determina ainda que a Estrutura de Gestão de Riscos deve ser proporcional à exposição da supervisionada a riscos e compatível com a natureza, escala e complexidade de suas operações, e que deve prever uma série de medidas que vão desde a definição de papéis e responsabilidades até a determinação de categorias de riscos de uso obrigatório (risco de subscrição, risco de mercado, risco de crédito e risco operacional), passando pela adoção de mecanismos que visem a incentivar comportamentos orientados para a observância do apetite por risco (treinamentos), processos, metodologias e ferramentas para identificar, avaliar, mensurar, tratar e monitorar, tanto em nível individual, quanto agregado, todas as exposições a riscos atuais e emergentes, compreendendo ainda a validação desses processos.

No mercado segurador, mesmo para uma instituição de grande porte, uma Estrutura de Gestão de Riscos que atenda literalmente a todos os aspectos que o Artigo 108-D da Circular SUSEP 521/2015 determina é praticamente inviável. Contudo, não fazer não é uma opção. Não só pelo risco certo de uma multa ou sanção mais severa do regulador visto sua atenção para o tema, mas, principalmente, pela crença de que isso protegerá a instituição de efeitos mais severos caso alguns riscos se materializem. Assim, ao implantar, ou, neste momento, revisá-la – afinal pela norma a EGR já deveria estar implantado –, o gestor de riscos deve encontrar alternativas específicas de sua instituição para viabilizar as etapas previstas na norma, com foco em evitar os conflitos de interesse, em garantir a segregação de funções e em estabelecer processos e procedimentos simples, mas eficientes e objetivos.

Com a publicação da norma, muitas empresas passaram a ofertar soluções automáticas, o que é ótimo se existe orçamento para tal. Mas é importante avaliar que, não havendo essa possibilidade, não se deixe de fazer, mas que se busquem alternativas, ainda que soluções caseiras desenvolvidas diretamente pelo time de governança ou por tecnologia. Mesmo para a revisão, um bom planejamento e organização são fundamentais.

11.2. GESTOR DE RISCOS

Essa importante e complexa atividade de gerenciamento de riscos precisa ter uma unidade e um padrão. E, para isso, precisa, mais do que um responsável, de um organizador e facilitador, alinhando e monitorando diversos riscos em diversas atividades e unidades para que o processo seja harmônico, assim como um maestro para a orquestra.

A Circular SUSEP 521/2015 determina em seu Artigo 108-E que a instituição deve nomear um gestor de riscos com suficiente qualificação e experiência, responsável por supervisionar continuamente sua gestão de riscos, estabelecendo, ainda, que este deve:

- monitorar o perfil de risco e os níveis de exposição da supervisionada, verificando seu alinhamento com o apetite por risco;
- avaliar processos, metodologias e ferramentas utilizados para gestão de riscos, bem como a suficiência e adequação dos recursos humanos e materiais envolvidos nessa atividade nas diversas áreas da supervisionada;
- participar das análises de mudanças, previstas no Inciso V do caput do Artigo 108-D, ajudando a avaliar seus riscos e indicando potenciais necessidades de alteração da Estrutura de Gestão de Riscos;
- avaliar se as métricas definidas pela Diretoria e/ou pelo Conselho de Administração para avaliação do desempenho de gestores e outros funcionários-chave, especialmente as que influenciam na remuneração dos mesmos, que podem comprometer a gestão de riscos da supervisionada;
- acompanhar a implementação de planos de ação ou medidas corretivas que visem a sanar deficiências da Estrutura de Gestão de Riscos;
- reportar, periodicamente e sempre que considerar necessário, à Diretoria da supervisionada e ao seu Conselho de Administração, quando houver, os resultados das análises previstas nos Incisos I a V, bem como qualquer inadequação constatada na Estrutura de Gestão de Riscos;
- propor ações para conscientização dos funcionários da supervisionada em relação aos riscos de suas operações, com o objetivo de reforçar comportamentos e atitudes que favoreçam a gestão dos mesmos; e
- orientar quanto a estratégias e alternativas para gestão de riscos, na medida em que isso não comprometa sua independência.

A norma admite algumas flexibilizações justificadas quanto à nomeação do gestor de riscos, como a nomeação de um único gestor para as supervisionadas do mesmo grupo econômico. Está contemplada a alternativa de nomeação de terceiro como empresa contratada ou área de gestão de riscos da matriz. Porém, a alternativa de terceirização não exime a Diretoria e seu Conselho de Administração das responsabilidades previstas, e determina a necessidade de incumbência do diretor de controles internos ser o intermediador, quando exigido pelo regulador qualquer esclarecimento.

Assim, não se trata de qualquer profissional – mesmo que terceiro –, mas, sim, de um profissional

com suficiente qualificação e experiência, que será responsável por supervisionar continuamente a gestão de riscos, devendo:

- monitorar o perfil de risco e os níveis de exposição da instituição, verificando seu alinhamento com o apetite por risco;
- avaliar processos, metodologias e ferramentas utilizados para gestão de riscos; e
- acompanhar a implementação de Planos de ação ou medidas corretivas que visem a sanar deficiências da Estrutura de Gestão de Riscos.

Esse gestor deve ser apontado e nomeado formalmente pelo Conselho de Administração como responsável pela Estrutura de Gestão de Riscos e ter suficiente autonomia e isenção.

12. BANCO DE DADOS DE PERDAS OPERACIONAIS - BDPO

A SUSEP determina critérios para a constituição da base de dados para armazenamento de informações referentes às perdas operacionais por meio da Circular SUSEP 517/2015, quer seja para a captura e classificação dessas perdas, que seja, também, determinar os valores mínimos para isso. Estão obrigadas a fazer isso as instituições que apresentarem simultaneamente prêmio-base anual e provisões técnicas superiores a R\$ 200.000.000 (duzentos milhões de reais), auferidos no encerramento dos 2 (dois) exercícios anteriores ²⁶.

Contudo, a área responsável deve pensar e estruturar a BDPO além dessas exigências regulatórias e da simples captura e classificação dessas perdas, pois, para tais funções, qualquer sistema pode ser estruturado para atender. A estratégia deve ser pensada de forma a usar os dados capturados como uma importantíssima ferramenta para a identificação de falhas nos processos ou práticas inadequadas e que devem ser corrigidas, gerando, ainda, a possibilidade de uma grande fonte para recuperação de perdas.

1. Melhoria dos controles – Em muitos casos as perdas se materializam por falta de controles adequados, quer seja pela falta de robustez do controle frente ao risco que pretendia mitigar, quer seja por falta de alçadas ou segregações de funções, por exemplo.

2. Recuperação da perda – Em alguns casos, a recuperação, ainda que parcial, é viável e um direito da instituição. Assim, o processo deve ter mecanismos que garantam a verificação de possibilidade de recuperação, mesmo que em juízo, se for esse o único recurso. No mercado segurador até mesmo o pagamento de sinistro devido ao segurado pode ser questionado a terceiros que causaram o evento que levou ao sinistro, como, por exemplo, outro condutor que provocou a colisão ou um equipamento falho que iniciou um incêndio após um curto circuito.

²⁶ Artigo 72 da Circular SUSEP 517/15

As definições dos critérios para perdas operacionais consideram:

- 1. Perda legal** – Valor quantificável associado a multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.
- 2. Perda raiz** – Perda operacional, cuja existência independe de outras perdas operacionais.
- 3. Perda descendente** – Gerada em consequência de uma perda raiz, e que não existiria caso esta não houvesse se concretizado.
- 4. Quase perda** – Ligada a um evento de risco operacional que não resultou impacto financeiro, ou qualquer evento de risco operacional que poderia ter se concretizado e gerado impacto financeiro, mas que foi evitado.

13. PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) é uma peça fundamental para a gestão de riscos, e visa a garantir que a instituição tenha condições de continuar operando, mesmo em casos de catástrofe.

Definição

A ISO 22301 define o PCN como procedimentos documentados que as organizações precisam como um guia para responder, recuperar, retomar e restaurar a operação em um nível pré-definido após a interrupção.

A mesma Circular SUSEP 521/2015, que trata da Estrutura de Gestão de Riscos, também determina que um Plano de Continuidade de Negócios é um documento que contém os procedimentos e informações necessários para a manutenção das atividades críticas de uma organização diante de situações que afetem seu funcionamento normal.

O processo de gestão de um PCN deve estabelecer o período máximo que cada atividade/processo pode ser interrompido sem que comprometa os objetivos estratégicos da instituição.

Objetivo

O principal objetivo de um Plano de Continuidade de Negócios é identificar as principais atividades e processos da instituição e os riscos de ocorrência de desastre associados a estes, estabelecendo um Plano para que, em caso de ocorrência, as atividades críticas e essenciais sejam mantidas durante o evento, e que toda a operação seja reestabelecida durante um espaço de tempo que não comprometa a operação. Entre os objetivos, raramente as instituições contemplam em seu Plano de Continuidade de Negócios a necessidade de estender essa estratégia também a seus fornecedores/prestadores.

Deve haver um mapeamento dos principais fornecedores para monitorar e garantir que eles próprios tenham seu Plano de Continuidade de Negócios, ou que, na pior das hipóteses, caso se dê o

seu total colapso ou quebra de contrato que impeça a continuidade da prestação de serviços, que a instituição possa substituí-lo, de forma a não comprometer a prestação ao cliente final/segurado.

Fica fácil entender a necessidade de abrangência do Plano de Continuidade de Negócios no mercado segurador quando, por exemplo, uma seguradora que, por qualquer razão perdesse seu prestador de assistência 24 horas de guincho, ou que o Call-center terceirizado tivesse uma completa pane telefônica deixando seus segurados sem atendimento.

Evento

Evento é qualquer incidente que ocorra e que, independentemente de sua proporção, interrompa as atividades da instituição. Sua ocorrência é chamada de materialização dos riscos.

Um evento é normalmente classificado em:

- Previsível;
- Imprevisível;
- Provocado;
- Natural;
- Interno; e
- Externo.

Face a ele, o PCN deve contemplar:

1. Plano – Documento contendo procedimentos e informações necessárias para continuidade das atividades críticas da companhia em um nível aceitável. O documento – que se recomenda seja uma política interna – deve contemplar os papéis e responsabilidades de cada área envolvida, estabelecendo, inclusive, qual será a área responsável pela gestão do PCN.

2. Construção – Mapeamento dos processos críticos da instituição, levantamento dos requisitos e pessoas e preparação do ambiente de trabalho alternativo. O recomendado é utilizar a metodologia de Análise de Impacto de Negócios (Business Impact Analysis – BIA), que permitirá identificar os processos críticos da operação e os tempos máximos de retorno em operação (RTO), bem como os potenciais impactos durante a contingência e os recursos mínimos necessários durante o período.

3. Pessoas – Serão cadastrados os indivíduos selecionados pelo conhecimento técnico sobre o processo contingenciado e de rápida adaptação a um novo ambiente, bem como os envolvidos para o suporte ao ambiente de contingência, como, por exemplo, TI, telefonia, segurança patrimonial etc.

4. Teste – Processo periódico que visa a verificar a efetividade da infraestrutura, por meio de uma simulação, possibilitando a identificação de falhas e melhoria para o Plano. Para a maioria dos reguladores os testes de efetividade devem ser executados semestralmente.

5. Manutenção – Etapa na qual serão atualizadas as informações de contatos e requisitos, contemplando um Plano de ação para melhoria dos eventuais desvios identificados no teste. Parte fundamental desta etapa é a manutenção do cadastro com os dados de contato das pessoas apontadas para assumir as atividades determinadas imediatamente ao acionamento da contingência.

Pela clara necessidade de alerta e prontidão para o momento que a contingência for acionada, todos os envolvidos devem ser regularmente treinados e capacitados, não só para que possam executar com eficiências suas funções, mas também para que entendam a importância de sua atuação durante o evento.

14. PROGRAMA DE COMPLIANCE

Embora a recente agenda da subcomissão de riscos da SUSEP, em suas discussões e apresentação de proposta para o Sistema de Controles Internos, tenha contemplado a função de conformidade – para manter a tradição e o que já tem estabelecido, continuaremos chamando de *Compliance* –, não há ainda no mercado segurador previsão para a publicação de uma norma que trate especificamente do tema.

Para as empresas do mercado securitário, a responsabilidade da pessoa regulada e supervisionada pela SUSEP de cumprir os requisitos da Lei 9.618/1998 e circulares SUSEP correlatas à governança corporativa – gestão de riscos e controles internos, fraude em seguros e à prevenção – se amplia além do regulatório da Superintendência, e impõe suma importância a essa estruturação de governança, risco e *Compliance*, com o advento da responsabilização objetiva da pessoa jurídica introduzida pela Lei Anticorrupção 12.846/2013 e pelas diretrizes de seu Decreto 8.420/2015.

Mas se não por exigência da SUSEP, o mercado segurador deve assimilar a necessidade de estruturar um programa de *Compliance* por entender que ele é o guardião dos maiores ativos da instituição: sua imagem e reputação. E, por isso é o facilitador para que todas as linhas de negócios desenvolvam e implementem boas práticas, gerando maior proteção à empresa, objetivando sua longevidade com segurança.

Assim pensando, a partir do clássico modelo da segregação de funções e níveis de defesa de governança corporativa – adaptado da International Internal Auditors IIA, na Declaração de Posicionamento do IIA: “As três linhas de defesa no gerenciamento eficaz de riscos e controles, 2013”²⁷ – vimos que

²⁷ Gerenciamento de riscos corporativos: Evolução em governança e estratégia / Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. São Paulo, SP: IBGC, 2017. (Série Cadernos de Governança Corporativa, 19). http://www.ibgc.org.br/userfiles/2014/files/Publicacoes/CG19_Riscos.pdf

Págs. 24/25. 1ª Linha de Defesa – realizada pelos gestores das unidades e responsáveis diretos pelos processos: contempla as funções que gerenciam e têm a responsabilidade sobre os riscos; 2ª Linha de Defesa – realizada pelos gestores corporativos de GRCorp, de conformidade ou de outras práticas de controle, por exemplo, e que contempla as funções que monitoram a visão integrada dos riscos; 3ª Linha de Defesa – realizada pela Auditoria Interna: fornece avaliações independentes por meio do acompanhamento dos controles internos.

na primeira linha de defesa estariam os executivos da empresa, sua força de vendas e seus estrategistas de mercado, que visam à consecução dos objetivos empresariais e o resultado de suas atribuições e planos de ações.

Pois bem, nessa primeira linha de atuação as definições das responsabilidades das pessoas envolvidas na tomada de decisão precisarão estar claras e documentadas, segundo os requerimentos corporativos, bem como muito bem alinhadas com a governança, gestão de riscos, controles internos, *Compliance* e demais departamentos da segunda linha de defesa.

Assim, na segunda linha de defesa atuam esses órgãos da governança, que têm por primazia conter desvios legais, regulatórios nos planos de ações da empresa, para que os resultados obtidos pelo esforço de seus executivos não se contraponha às políticas e delimitações de riscos construídos com o intuito de defender a empresa de acometimento de ilícitos e desvios.

Já na terceira linha de defesa ²⁸, a Auditoria Interna deve estar apta a checar a efetividade dos mecanismos e da atuação dos executivos, bem como verificar a aderência de seus colaboradores às políticas, procedimentos e planos de ações, controles, mitigadores de riscos e outros detectores estabelecidos na segunda linha de defesa.

Dessa forma, o *Compliance* deve ser pensado na estrutura organizacional como um departamento que permeia toda a organização e, baseado no conceito “above the wall”, deve ter acesso a todos os departamentos e processos, sem nenhuma barreira que impeça seu melhor entendimento dos riscos que possam comprometer a integridade da instituição. O *Compliance* deve, então, constituir-se num sistema robusto, amplo e contínuo de salvaguarda dos interesses da instituição para o atingimento de seus objetivos estratégicos de forma ética e duradoura. Além disso, deve se materializar como meio de proteção e auxiliar na geração de valores intrínsecos da empresa e sua reputação.

Além do trabalho de detecção, remediação e mitigação de riscos da empresa, o *Compliance* deve, ainda, atuar fortemente na comunicação adequada, por meio da alta administração, a todos os colaboradores e parceiros, divulgando as regras de governança estabelecidas, bem como os princípios que permeiam seu Código de Conduta e os procedimentos em curso para exercitar os controles internos e as prevenções contra fraudes, lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, ilicitudes ou desvios de conduta e tudo mais que ofereça risco à licença e sustentabilidade de seu funcionamento no mercado.

14.1. DUE DILIGENCE PADRÃO E ENHANCED DUE DILIGENCE

A atividade de *Compliance* passa pelo monitoramento das atividades e negócios com o objetivo

²⁸ Missão da Auditoria Interna - Aumentar e proteger o valor organizacional, fornecendo avaliação (assurance), assessoria (advisory), conhecimento (insight) e objetivos baseados em riscos. Acesso em 06/04/18. <https://iibrasil.org.br/ippf/missao-da-auditoria-interna>

de verificar a conformidade e aderência das diversas áreas e departamentos da empresa em relação às leis e regulamentos, políticas e procedimentos, controles internos e seus programas. Visa ainda a verificar a aderência, efetividade e identificar pontos críticos, sistêmicos ou documentais que merecem atenção, melhoria ou implementação de controles.

- Esses exames não se confundem com o trabalho da Auditoria Interna e são mais rotineiros e estruturados, na avaliação da qualidade das atividades de controle, macro processos, fluxo de processos ou subprocessos, com acesso de dados e operações, para coleta de evidências de sua efetividade. Nessas análises, checagens ou due diligences também integram atividades rotineiras do *Compliance* que não se confundem com as de avaliação de aderência.

O monitoramento de *Compliance* realizado por meio de testes sistêmicos, adequando-se à análise, define os riscos e as atividades mais sensíveis da supervisionada, desde os relatórios das auditorias ou das não conformidades relatadas em anteriores avaliações, cuja aderência ou melhoria de processo foi planejada e definida em plano de ação. Também são atividades do *Compliance* assegurar regularidades aos processos de aceitação de negócios mediante análise de riscos e acompanhamento dos executivos da empresa nos processos de contratação com clientes e terceiros. Os processos de aceitação, conhecidos no meio como due diligence ou “devida diligência” devem ser estabelecidos para todos os relacionamentos comerciais e jurídicos da instituição. Não apenas para clientes, como também para terceiros, parceiros de negócios, funcionários e outras partes relacionadas.

Abranger todos os relacionamentos pode parecer um trabalho hercúleo. Mas se houver planejamento e principalmente visão de gestão de risco, é algo viável e determinante para a consecução dos objetivos empresariais. De forma objetiva é ter conhecimento inequívoco dos riscos inerentes à atividade empresarial e mensurar a relevância e o impacto desses riscos. Uma vez reconhecidos os riscos e delimitadas as ações e os processos mitigadores deles, a instituição estará delimitando, por classificação, aqueles considerados de baixo, médio e alto impacto à integridade e continuidade dos negócios. Contudo, terá que estabelecer critérios razoáveis e consistentes com o perfil e apetite ao risco. Ou seja, definir políticas e a efetiva gestão do risco.

Lembrando que o processo de aceitação de riscos deve contemplar a revisão periódica do arcabouço regulatório, dos relacionamentos e negócios levados à realização, considerando que o termo “revisão periódica”, exceto quando explicitamente estabelecido em norma, deixa aberto ao critério e definição da política de cada instituição.

Assim, a critério de gestão de risco e responsabilidade de cada instituição, as seguradoras poderiam estabelecer essa revisão no mesmo período da revisão de suas apólices, considerando que as apólices de seguro, em sua maioria, são renovadas anualmente. Para os demais relacionamentos deve ser estabelecida uma periodicidade compatível com o risco. A questão fundamental é saber previamente com quem estará se relacionando para evitar surpresas, que quase sempre podem ser desagradáveis.

14.2. CLIENTES

Algumas peculiaridades do mercado segurador podem dificultar o processo de aceitação de clientes. Isso, quer seja por estratégias comerciais, quer seja determinação legal, pois, com raras exceções, as companhias de seguros não podem comercializar seus produtos diretamente com os segurados, dependendo para isso das corretoras de seguros.

Outro aspecto que dificulta esse processo são os canais de vendas, porque muitos ramos de seguros – evidentemente os mais populares e massificados, como coberturas de eletrônicos, garantias estendidas ou vidas individuais – são comercializados por meio de parceiros de negócios ou representantes, como redes varejistas. Toda essa estrutura acaba se posicionando entre a seguradora e o segurado pelas razões explicadas, e dificultam que em algumas situações o processo de aceitação seja de fato executado antes do início da relação securitária. Contudo, mesmo nesses casos, processos mínimos, como, por exemplo, checagens de listas restritivas e impeditivas e positivação do cliente (mesmo que eletrônica) devem ser executadas.

O procedimento “Conheça Seu Cliente” (Know Your Cliente – KYC) deve ser realizado antes do início da relação com o cliente, ou seja, no cadastro, quando então de posse das informações da pessoa física ou jurídica, se faz a análise, baseada em risco e nos quesitos da regulação. Esse procedimento de checagens cadastrais deve seguir normas da SUSEP, por força da Lei Antilavagem de Dinheiro, como será mais detalhado adiante.

14.3. OUTRAS PARTES RELACIONADAS E APROVAÇÃO DE TERCEIROS PARCEIROS DE NEGÓCIOS

Já para com as outras partes relacionadas, o relacionamento – quando este é direto –, é possível estabelecer critérios mais consistentes, sendo possível, também, diferenciar em categorias esses terceiros, a partir da classificação da relação jurídica a ser travada, o escopo da contratação e o seu papel em relação aos negócios da instituição contratante. Estabelecer políticas e critérios de aceitação por risco, baseado no escopo e na relação a ser desenvolvida com o terceiro é a recomendação para as aprovações de relacionamento com terceiros.

Contudo, nem todos os terceiros representam o mesmo risco para a instituição contratante. Assim, fornecedores de serviços, manutenções periódicas ou suplementares, serviços de informática, ou serviços técnicos, estando na mesma categoria de fornecedores, também determinam riscos distintos entre si. Outros terceiros encerram maior risco pela natureza de sua atividade, como despachantes e sindicantes, que em sua atividade representam ou falam em nome da instituição contratante, e podem expor a instituição a riscos maiores, não podendo, assim, ser considerados e integrados aos mesmos critérios que os de uma empresa de jardinagem, fornecedores de coffee-break, manutenção predial e outros. Existem fornecedores de serviços como de informática que, além de não terem representação da instituição contratante, armazenam e manipulam dados

sensíveis de clientes, fornecedores e financeiros. Certamente entre os terceiros classificados por fornecedores, a abordagem dos riscos e os critérios de avaliação e aprovação devem levar em consideração esses detalhes.

Na atividade empresarial existem terceiros que são parceiros de negócios, considerados estratégicos a fomentar produção e rentabilidade. E, por certo, na avaliação e aprovação desses terceiros, a instituição deverá considerar os riscos inerentes e as ações mitigadoras de controle da atividade deles na parceria estabelecida.

Assim, as checagens cadastrais Know Your Partner (Conheça Seu Parceiro) e os procedimentos de aprovações de terceiros devem seguir análise de riscos, justificativa clara do negócio para cada contratação e controle no curso da relação jurídica com ele. No procedimento de checagem é de suma importância averiguar a identificação dos parceiros, pessoas jurídicas e seus sócios, diretores e representantes, e o beneficiário final, para identificação de Pessoas Expostas Politicamente (PEP), conforme o teor da Circular SUSEP 445/2012, e para averiguação de eventuais ou potenciais conflitos de interesses. O *Compliance* deve realizar o monitoramento periódico, e a área responsável pela contratação do terceiro deve até mesmo realizar vistorias nas instalações deste quando se tratar de serviços sensíveis à continuidade dos negócios, a fim de assegurar a conformidade e o regramento de funcionamento da instituição.

As regras de aprovação de terceiros nas empresas supervisionadas devem seguir as regras legais gerais e as específicas do mercado securitário. As boas práticas de governança aconselham a segregação de funções entre as diversas áreas da instituição, a fim de assegurar que a contratação de terceiros tem fim profícuo nos melhores interesses da instituição, e seguem as políticas e procedimentos predefinidos.

14.4. PROGRAMA DE PREVENÇÃO À LAVAGEM DE DINHEIRO (PLD)

Tradicionalmente se define a lavagem de dinheiro como um conjunto de operações por meio das quais os bens, direitos e valores obtidos com a prática de crimes são integrados ao sistema econômico financeiro, com a aparência de terem sido obtidos de maneira lícita. É uma forma de mascaramento da obtenção ilícita de capitais. Mesmo se tratando de um fenômeno socioeconômico antigo, o crime de lavagem de dinheiro cresceu e tomou maiores proporções no cenário jurídico por conta do tráfico internacional de drogas, tornando-se dessa forma objeto de criminalização pela lei penal ao redor do mundo. Assim, o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo são alavancados pelos acordos e instrumentos internacionais de cooperação e leis locais ²⁹.

A prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo remonta ao trabalho do Groupe

²⁹ Andrade, Renata Fonseca de, 20 Anos Lei dos Crimes de “Lavagem” de Dinheiro Lei 9.613/98. Pág.60, Editora Roncarati. Acesso em 06/04/18 https://www.editoraroncarati.com.br/v2/phocadownload/lei_9613_1998/files/lei_9613_20anos.pdf

d'Action Financière (GAFI), também nominado Financial Action Task Force (FATF), criado pelos sete países mais industrializados do mundo (G7), em formato de organização intergovernamental e multidisciplinar, em 1989 ³⁰, com sede em Paris, França, e que reúne 37 países-membros, entre eles o Brasil, admitido em 2000. O GAFI abarca mais de 190 jurisdições formalmente comprometidas com seus fins e recomendações. ³¹

Atualmente denominado FATF-GAFI, com o propósito de desenvolver ações internacionais coordenadas, tendo como resultados de suas primeiras iniciativas uma lista de 40 recomendações que governos poderiam aplicar na implementação de programas de prevenção e combate a lavagem de dinheiro. Posteriormente, em 2001, houve a adição de temas ligados ao combate ao financiamento do terrorismo, além de outras atualizações mais recentes.

A publicação da Lei 9.613/1998 foi um marco no Brasil e representa o início de inúmeras atividades relevantes tais como a criação do Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF) no âmbito do Ministério da Fazenda, e o envolvimento de instituições participantes dos mercados financeiro e segurador requeridas a desenvolver mecanismos de identificação, controle e registro de transações de clientes, assim como a comunicação de indícios dos crimes previstos na legislação.

O processo de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD) no mercado segurador abrange e sujeita a suas normas as sociedades seguradoras e de capitalização; os resseguradores locais e admitidos; as entidades abertas de previdência complementar; as sociedades cooperativas de que trata o §3º do Artigo 2º da Lei Complementar 126/2007; as sociedades corretoras de resseguro; as sociedades corretoras e os corretores de seguros, de capitalização e de previdência complementar aberta. As filiais e subsidiárias no exterior de empresas nacionais e as filiais e subsidiárias de estrangeiras aqui, estão sujeitas às mesmas regras.

Assim, o ramo de seguros, sendo indústria de serviços financeiros, tem suas instituições supervisionadas e tem o desafio de dar cumprimento ao programa de prevenção à lavagem de dinheiro, sobretudo a evitar que sua atividade empresarial seja utilizada no processo da lavagem de ativos e recursos. Tal sujeição legal não é tarefa simples se considerarmos as características dos produtos e a forma como são comercializados. Outro fator que pode expor uma operação de seguros é a estratégia de redução de custos, pois para viabilizar determinados produtos, ramos e valores, o processo de aceitação do risco e vistoria prévia são dispensados.

Uma consequência impactante para o programa de prevenção à lavagem de dinheiro é evitar que a pessoa seja utilizada como instrumento de ilicitudes e, por meio de operações de seguro de aparência lícita, haja aceitação de um risco (seguro) de bem inexistente (fraude), cuja apólice, vindo a

³⁰ Acesso em 06/04/18. <http://www.fatf-gafi.org/>

³¹ Acesso em 06/04/18. <http://www.fatf-gafi.org/countries/>

ser cancelada ou alterada por meio de endosso, gere restituição do prêmio por exemplo.

Outro fator determinante, mas pouco tratado no mercado segurador, é a compatibilidade, tão amplamente divulgada nos normativos, não só para o pagamento do prêmio (valor pago pelo segurado para a cobertura do risco), mas também para que o segurado demonstre a capacidade financeira para o bem propriamente dito, fruto da cobertura de seguro. É incomum e até mesmo impopular no mercado segurador, tanto por parte das seguradoras quanto das corretoras, perguntar ao segurado sua renda. Mas, afinal, sem essa informação, como é possível verificar se a operação proposta (valor do prêmio e valor do bem) é compatível? Algumas vezes o valor do prêmio daquele seguro de automóvel pode ser compatível com a renda apresentada (quando é apresentada) pelo segurado. Mas será que o é para adquirir o carro de luxo fruto desse seguro? Os procedimentos e filtros para prevenção à lavagem de dinheiro devem ser estabelecidos para atender a essas e outras peculiaridades importantes do mercado segurador.

Outro ponto crucial é a identificação e cadastro, do cliente e do beneficiário final do seguro, bem como o monitoramento das operações, de acordo com o rol de eventos enumerados na Circular SUSEP 445/2012, mais adiante tratada.

O diretor responsável pelo programa de prevenção à lavagem de dinheiro deve ter autonomia, independência e acesso irrestrito e imediato a todas as operações da supervisionada, a fim de garantir cumprimento da norma. É certo que o diretor responsável pela prevenção à lavagem de dinheiro deve estar municiado dos recursos de controles efetivos, pois responde pessoalmente pelos ilícitos previstos na Lei 9.613/1985.

14.5. CIRCULAR SUSEP 445/2012 - COMUNICAÇÕES SUSEP E COAF

É de conhecimento público que a SUSEP, por outras razões, mas também por alinhamentos com o Conselho de Controle de Atividades Financeira (COAF), pretende reeditar a Circular SUSEP 445/2012, que versa sobre a prevenção à lavagem de dinheiro. As alterações discutidas com o mercado até então dão conta de uma possível simplificação dos critérios do Grupo I e Grupo II para comunicações ao COAF.

Independentemente do término dessa discussão e da revisão da norma, a lógica e a estratégia para as comunicações deve se basear não exclusivamente nos critérios estabelecidos pelo regulador, mas nas características das operações. Novamente se trata aqui a gestão do risco, e não simplesmente a aderência normativa. E é importante não só garantir o prazo da comunicação, mas principalmente sua qualidade. Não um simples reporte, mas um relatório de inteligência, claro, com o devido cuidado de não inserir detalhes desnecessários e que exponham pessoas da instituição e terceiros sem necessidade.

Tanto as sociedades seguradoras, resseguradoras como as corretoras são considerados pessoas sujeitas à Circular SUSEP 445/2012, e estão obrigadas no aspecto da Lei 9.613/1998. O diretor

responsável pela prevenção deverá ter acesso imediato e irrestrito às operações para identificar atividades e cadastro de clientes e beneficiários, a fim de identificá-los, bem como identificar a Pessoa Exposta Politicamente e atender aos quesitos do Artigo 9º a 11 da circular.

Também para fins de prevenção, além de monitorar a atividade principal envolvida, de registrar o cadastro de acordo com os critérios do Artigo 7º da Circular e dar atendimento integral à norma segundo os critérios e eventos. O programa eficiente deve ser capaz de monitorar os riscos e reportar no prazo legal de 24 horas, bem como as atividades classificadas e relacionadas às operações descritas no artigo 8º. os registros de operações seguem as operações divididas e grupos de acordo com o Artigo 13 da circular – Grupo I e Grupo II, sendo que as listadas no Grupo I devem ser registradas e comunicadas independentemente de qualquer análise, consoante mandamento do Artigo 14 da Circular.

14.5. PROGRAMA ANTICORRUPÇÃO E ANTISSUBORNO

Assim como toda a Estrutura de Gestão de Riscos, o programa anticorrupção e antissuborno deve ser estabelecido conforme o porte e perfil da instituição, com o objetivo de salvaguardá-la dos riscos aos quais está exposta. Deve contemplar uma ampla discussão e abordagem não apenas com aquelas operações de seguros com o setor público, mas, para ser efetiva, contemplar todo e qualquer ato de corrupção ou suborno.

O seguro em todos os seus aspectos e agentes (seguradoras, corretoras e resseguradoras), desenvolve um papel econômico importantíssimo reestabelecendo o valor segurado em seu ponto de cobertura, e é um mercado fundamentalmente estabelecido na boa-fé. O envolvimento de uma única entidade em escândalos de corrupção poderia impactar a credibilidade do mercado. Dessa forma, seguradoras, corretoras ou resseguradoras, devem estabelecer um eficiente programa anticorrupção que cubra todos os aspectos de suas atividades.

A atenção especial das seguradoras sobre esse tema são os terceiros. Nesse âmbito, os despachantes e os sindicantes protagonizam situações sensíveis e relações que merecem atenção especial. Despachantes precisam ser contratados principalmente pelas companhias de seguros para formalizar os documentos de bens oriundos de pagamento de sinistros ou obtenção de licenças de funcionamento, entre outros. Estes por sua vez, se relacionam com agentes públicos para a obtenção do documento e não podem, sob nenhuma hipótese, oferecer a eles vantagens para tal, mesmo que essa “taxa de agilização” seja comum. Já os sindicantes são contratados para a averiguação externa nos casos de suspeitas de fraudes, infelizmente comuns no mercado segurador. Estes, para concluir seus relatórios, se baseiam fortemente em informações, e não podem obtê-las de forma ilícita ou imoral.

Lembrando que a norma anticorrupção deixa claro a punição daquele que se beneficiou da vantagem obtida, e não apenas de quem a intermediou. As instituições devem deixar claro em suas políticas e em suas contratações o seu posicionamento firme e inequívoco repudiando tais práticas.

14.6. CONFLITOS DE INTERESSES

As atividades rotineiras de uma corretora de seguros e de corretora de resseguros muitas vezes encontram situações de potenciais ou reais conflitos de interesses. As boas práticas de governança, controles internos e *Compliance* corporativo devem abarcar políticas, processos e procedimentos desenhados com o propósito de prevenir situações em que esses conflitos se manifestem. Inicialmente, devem definir potenciais conflitos de interesses e ter controles para percepção, detecção e tratamento de conflitos de interesses reais que devem ser foco da governança corporativa.

As seguradoras e corretoras devem tomar todas as medidas para identificar conflitos de interesses em sua cadeia produtiva e em sua relação com clientes e terceiros. A simples aparência de um conflito de interesses numa relação de negócios pode acarretar responsabilidade pessoal e empresarial às partes envolvidas. As seguradoras e corretoras que atuam em ambiente globalizado devem tratar o assunto em suas políticas e procedimentos de controles e *Compliance*, mesmo que no mercado brasileiro não estejam legalmente obrigadas à identificação, controle e registro de conflitos de interesses.

A legislação dos mercados globalizados como Inglaterra, Europa e Estados Unidos obriga, cada um em sua medida e especificidade, as seguradoras e corretoras à identificação, tratamento, controle e registros desses conflitos de interesses, determina ainda que os clientes sejam comunicados das relevantes informações relacionadas ao conflito. No Brasil, não há determinação legal ou do regulador que torne tal controle obrigatório. Contudo, a lei nacional condena situações de conflito, e as boas práticas de governança e a própria legislação civil, no que concerne à responsabilidade civil, nos remete a esse cuidado.

Assim, os conflitos de interesses podem surgir por conta da empresa e sua atividade empresarial, incluindo seus diretores, administradores, gestores, empregados ou representantes (terceiros), quando interesses da empresa ou de seus dirigentes ou gestores se apresentem conflitantes com um ou mais interesses dos clientes. Pode ainda ocorrer uma situação em que dois ou mais clientes da empresa estejam em uma situação de conflito de interesses entre si, e a empresa esteja envolvida de alguma forma com ambos os pontos em conflito.

Ainda podem ocorrer a existência de conflito de interesses no curso de uma prestação de serviços, numa situação de negócios, a exemplo:

- quando uma pessoa ou empresa deve respeitar obrigações separadas em relação a dois ou mais clientes simultaneamente, em relação ao mesmo negócio ou a negócios interrelacionados, e essas obrigações conflitam entre si ou, eventualmente, possam vir a conflitar no futuro;
- quando os interesses pessoais ou empresariais conflitam potencial ou efetivamente com a obrigação de agir no melhor interesse de um cliente;
- quando o corretor tem interesse em alguma colocação de risco que envolva situação conflitante entre seguradoras, clientes ou outras partes envolvidas na colocação, inclusive terceiros; e

- quando o corretor esteja operando para um cliente que seja competidor direto ou contratado de um cliente em potencial.

Para o gerenciamento e mitigação de conflitos de interesses inerentes à atividade de corretor, faz-se necessária a adoção de uma política clara sobre conflitos de interesses, com diretrizes e procedimentos de como agir e tratar as questões identificáveis com eles. A não detecção do potencial conflito de interesses, se instaurado numa relação, bem como a falta de controles internos dos processos e da atuação em eventual desconformidade com a regulamentação pode asseverar situações em conflito de interesses, e resultar em perdas e danos causados pelas corretoras de seguros.

Dessa forma, com vistas a privilegiar a atuação ética e evitar até mesmo a aparência de conflito de interesses, recomenda-se que políticas, processos e procedimentos internos sejam desenvolvidos ou revisitados com o propósito de implementar medidas efetivas que permitam um processo de negócios:

- independente, ausente de conflitos de interesses que possam influenciar um determinado curso de ação em desfavor de um cliente e/ou para beneficiar a empresa, e que permitam o entendimento mais amplo possível das necessidades, prioridades, preocupações e contexto em que está inserido o cliente;
- informativo para o cliente, que transmita toda a informação detida pela empresa, desde que necessária para que o cliente tome uma decisão informada e apenas quando tais informações não sejam confidenciais e pertencentes a outro cliente; e
- que seja capaz de detectar situações de conflito de interesses, caso estes conflitos surjam, de modo que a empresa recuse tais negócios ou consiga evitar ações em conflito de interesses.

14.7. CONTROLES INTERNOS E COMPLIANCE

Como parte integrante do sistema de controles internos, o *Compliance* visa a acompanhar as atividades e operações, de forma a garantir a efetividade dos controles internos e procedimentos adotados a partir da análise de riscos e das operacionalizações do plano de ação.

Especificamente no setor securitário, além dos riscos regulatórios e operacionais, o *Compliance* deve atentar à Lei 12.846/2013, que trata da responsabilização objetiva da pessoa jurídica em decorrência de atos de corrupção a agentes públicos estrangeiros e nacionais. As empresas do ramo de serviços financeiros, como seguradoras e resseguradoras e respectivos corretores, são entidades supervisionadas de atividades empresariais regulamentadas, necessitam de licença para funcionamento, devem manter controles internos estruturados, e são pessoas obrigadas no âmbito do combate à lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.

Assim, além de estruturar controles internos e *Compliance* regulatório, as supervisionadas devem basear suas ações e governança em critérios bem definidos, com base em análise e mitigação de riscos. Além disso, devem manter processos bem documentados e evidenciados, devidamente

monitorados contra risco regulatório, atos de corrupção e de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo. Segundo o Decreto 8.420/2015, um programa de integridade ou *Compliance* consiste no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e monitoramento constante.

As empresas do ramo securitário, além do canal de reclamações para recepcionar e resolver os problemas relatados pelos clientes, deve assegurar comunicação aberta e incentivar denúncias de irregularidades, bem como realizar as investigações e medidas remediadoras. Deve, ainda, ter aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados por elas ou terceiros, que envolvam o mercado de seguros e a administração pública, nacional ou estrangeira.

Por conta da Lei 12.846/2013 e seu decreto regulador, a adoção de um programa de integridade ou *Compliance* é facultativa. Todavia, à luz de toda regulação de seguros e resseguros, a globalização do mercado securitário, e o alcance da legislação anticorrupção e antilavagem de dinheiro, não resta dúvida que é primordial que as empresas desse mercado constituam programas de integridade ou *Compliance* efetivo, a fim de assegurar a conformidade de suas ações empresariais e manter funcionamento adequado e sustentável.

Uma vez que a empresa constitua seu Programa de *Compliance*, é importante que este seja estruturado, aplicado e atualizado de acordo com as características e riscos das atividades empresariais. Caso contrário, a empresa pode comprometer eventuais benefícios almejados com tal investimento.

15. PAPEL DA AUDITORIA INTERNA NA GOVERNANÇA CORPORATIVA

Entre as atividades do Departamento de Controles Internos não está o teste da eficácia dos controles, sendo esta uma responsabilidade da Auditoria Interna. Assim, o Departamento de Auditoria Interna deve ser parte da governança corporativa, mas órgão independente do Departamento de Controles Internos.

Cada vez mais a SUSEP vem demonstrando e estruturando em seus normativos o papel da Auditoria Interna e o que ela representa para as instituições. O acompanhamento das implementações passa por uma checagem de veracidade pela Auditoria Interna, que fica à disposição da SUSEP, inclusive nos casos de follow-up de fiscalizações. Contudo são recomendados alguns critérios para que o Departamento de Auditoria Interna seja estabelecido, assegurando a devida segregação de funções e evitando o conflito de interesses.

O papel da Auditoria Interna, na terceira linha de defesa, a partir do Artigo 3º. da Circular SUSEP 249/2004, com as alterações da Circular SUSEP 363/2008, deixa claro que a como parte do sistema de controles internos, quando não executada por unidade específica da própria sociedade ou entidade, a auditoria poderá ser exercida por auditor independente, desde que não seja aquele

responsável pela auditoria das demonstrações financeiras. E, no caso de ser exercida por unidade própria da sociedade ou entidade, esta deverá estar subordinada ao conselho de administração, ou, na falta deste, à Diretoria da sociedade, do ressegurador ou da entidade.

Para garantir sua autonomia e independência, a Auditoria Interna deve estar subordinada ao Conselho de Administração ou, na sua falta, à Diretoria da instituição. Caso essa atividade não seja executada por unidade específica da própria instituição, ou de mesmo conglomerado, poderá ser exercida por auditor independente, ou pela auditoria da entidade ou associação de classe.

A Circular SUSEP 340/2007, que disciplina a Resolução CNSP 60/2001 ³², em seu Artigo 5º. prevê: “A Auditoria Interna da sociedade/entidade deverá acompanhar a execução dos planos de ação. Parágrafo único. A sociedade/entidade deverá encaminhar à SUSEP relatório validado pela Auditoria Interna, caso seja identificado descumprimento dos prazos constantes dos planos de ação aprovados.”

Assim que o reporte, relatório e recomendações da Auditoria Interna são submetidos à alta administração, fornecem subsídios de melhoria e mitigação de riscos, contribuindo para o aperfeiçoamento do sistema de controles e *Compliance*, de forma dinâmica e independente. Uma vez a alta administração tenha o conhecimento dos pontos e das recomendações para remediar ou mitigar os riscos evidenciados pela Auditoria Interna, ela poderá engenhar plano de ação e estratégia. E, assim, a Auditoria Interna, volta a acompanhar com isenção a efetivação das medidas preconizadas.

Tanto a Circular SUSEP 249/2004, Artigo 2º, quanto a Resolução CNSP 118/2004 remetem outro papel importante da Auditoria Interna, qual seja uma vez implantada a política de prevenção contra fraudes (responsabilidade da Diretoria), é dever do auditor independente e do Comitê de Auditoria, quando existente, e do diretor responsável, expresso no Artigo 29 da Resolução CNSP 118/2004, comunicar individualmente ou em conjunto, à SUSEP no prazo máximo de três dias úteis a identificação, a existência ou as evidências de erros ou fraudes, representados por fraude de qualquer valor, perpetradas pela administração da sociedade supervisionada bem como de fraudes relevantes perpetradas por funcionários da sociedade supervisionada ou terceiros.

16. CULTURA E DISSEMINAÇÃO

Falamos até agora de regulamentação, governança corporativa, prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo, anticorrupção, *Compliance* e controles internos. Em maior ou menor

³² Circular CNSP 340/2007. Disciplina os parágrafos 1º, 2º e 3º dos artigos 5º, 26 e 33 da Resolução CNSP 60/2001. Artigo 1º - Nas fiscalizações que tenham por escopo a avaliação do sistema de controles internos, instituído por meio da Circular SUSEP 249/2004, os servidores designados deverão entregar à sociedade/entidade, ao final da fiscalização, Ofício de recomendações, contendo todas as deficiências de controles encontradas durante os trabalhos. Parágrafo único. Os fatos que caracterizem infração a dispositivo previsto nas Resoluções do CNSP, Circulares Susep e demais normas que não tenham por objetivo a regulamentação dos sistemas de controles internos das sociedades seguradoras, das sociedades de capitalização e das entidades abertas de previdência complementar serão analisados em processos apartados.

grau de profundidade, todos os funcionários devem ser treinados sobre esses temas. Mas não é tão simples assim.

Antes de qualquer coisa, o aspecto cultural e disseminação passam pela capacitação do time de governança corporativa. Não é plausível, muito menos consistente, que o profissional da área aborde qualquer tema sem ter domínio sobre do que se trata. Todos os profissionais da área devem ser treinados e constantemente reciclados. Boa parte desse treinamento é dedicada, fundamentalmente, a entender os princípios básicos de sua instituição e a quais são riscos ela está sujeita. Em resumo, é preciso estar capacitado não só em governança corporativa e tudo o que ela abrange, mas também na operação de forma a conseguir se antecipar minimamente aos riscos. Só assim será possível dar suporte a um eficiente programa de prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, de anticorrupção e aos requisitos de Controles Internos e Gestão de Riscos.

Isso posto, o programa de treinamento segue para a próxima fase. Treinar aqueles que conhecem a operação, mas desconhecem os riscos que essas operações podem expor a instituição. Parece redundante, mas importante ressaltar sempre: a cultura de uma instituição começa, sem dúvida, pelos seus líderes. Toda iniciativa terá pouco ou nenhum efeito se a alta administração não estiver engajada, criando um ambiente de comprometimento e, acima de tudo, dando o exemplo em suas atitudes e discursos. Inclusive – e principalmente – os gestores e a alta administração devem responder aos treinamentos.

A partir disso, é importante elaborar um Plano de Comunicação com cronograma, temas pré-definidos e público alvo, adequando o tipo e estilo dos treinamentos, bem como buscar uma agenda compatível com os interesses da instituição e das áreas. Por exemplo, há que se programar para que os treinamentos no Call-center (caso seja interno, claro) respeitem as escalas das equipes, ou ainda focar os horários de treinamento das áreas de atendimento ao cliente e comercial fora do horário do expediente de atendimento.

Talvez a principal orientação seja adequar a linguagem e os exemplos conforme seu público. De nada adianta trancar pessoas em uma sala por horas e despejar questões técnicas, algumas de difícil digestão até mesmo para os profissionais de *Compliance*. O importante é transformar essas questões técnicas, sempre que possível, em situações reais ou exemplos que sejam próximos à realidade daquela área. Demostre de maneira clara os benefícios dos processos.

Outra dica é utilizar alternativas de comunicação e mensagens adequadas. Lembre-se que você está treinando adultos, e que, portanto, o processo de aprendizagem é diferente. Estudos de andragogia apontam que o adulto aprende muito mais por meio da experimentação do que da repetição. E todos devem concordar que é exaustivo e pouco produtivo quando somos obrigados a ouvir um técnico despejando linhas e linhas de teorias sobre nós. Por isso seja envolvente e criativo.

A depender da cultura da instituição, os treinamentos que compõem a governança corporativa são classificados como obrigatórios, e devem ser executados por todos os funcionários. Sem dúvida

essa é uma forma de considerar a adesão mínima razoável.

A SUSEP, assim como a maioria dos reguladores, orienta que os treinamentos sejam periódicos, sem determinar exatamente qual seria o período adequado. Assim, o plano de comunicação deve fazê-lo de forma consistente, estabelecendo uma vigência para reciclagem que atenda à gestão do risco de forma razoável. Reciclagens com periodicidade curta podem e, seguramente, afastarão o interesse dos funcionários, além de gerar trabalho para *Compliance* em idealizar novos conteúdos e novas formas de treinamentos, com custo associado a isso. Por outro lado, determinar reciclagens em intervalos muito longos demonstrará desleixo sobre o tema, e certamente será observado pela fiscalização. Adicionalmente, é importante considerar que, entre as safras de treinamentos e reciclagens, novos funcionários serão contratados e precisarão também ser treinados o mais rapidamente possível.

Segue a análise de um caso real que pode exemplificar bem a melhor estratégia para o plano de comunicação. Em certa fiscalização da SUSEP sobre PLD-FT, um colega do mercado segurador ouviu do fiscal que, mais do que ele ter checado a relação de funcionários treinados e solicitado a amostragem para certos certificados, percebeu no discurso dos funcionários que entrevistou para a condução regular da atividade de fiscalização, que eles conheciam e envolviam a área de *Compliance* para os assuntos correlatos. Com esse caso fica claro que *Compliance* é mais do que treinamento, é aculturação.

17. CONCLUSÃO

Verificamos que o mercado segurador brasileiro segue linhas gerais da ordem e regulação global, a partir dos princípios da International Association of Insurance Supervisors (IAIS), e está inserido entre os mercados mais sofisticados do mundo.

O Brasil tem uma infraestrutura e um mercado securitário muito aquecido e bem organizado. Os órgãos estatais e agência reguladora passam por aperfeiçoamento a partir da demanda desse mercado globalizado. E muito embora ainda tenhamos em nossa regulação uma reserva de mercado local, desde 2007, essa participação estrangeira vem se ampliando, principalmente nas grandes estruturas de riscos e nos resseguros.

Em um mercado assim tão sofisticado, a governança corporativa deve mesmo ser baseada em análise constante dos riscos, solvência e respeito ao mercado consumidor. E os controles internos e o *Compliance* são peças fundamentais para a manutenção das supervisionadas e do próprio mercado.

Ainda no que diz respeito à efetividade dos controles e o *Compliance* nas supervisionadas, é importante destacar que a dinâmica deve ser permanente em relação ao acesso e avaliação dos riscos inerentes às operações, à manutenção dos cadastros e informações e às evidências de controles e mitigações de riscos residuais, à medida que identificados, e ao constante monitoramento para

fins de assegurar a conformidade das providências adotadas, com foco no melhoramento contínuo dos processos e na efetividade dos procedimentos. Assim o gerenciamento de risco integrado exalça a tradicional divisão das linhas de defesa e, na governança, a segregação dessas funções é de suma importância na retroalimentação dos processos.

O Sistema Securitário Brasileiro não é perfeito, e carece de inúmeras melhorias para avanço e aperfeiçoamento. Mas, de forma alguma, está equidistante do que vimos em outros países de economias avançadas. Resta-nos aprimorar o sistema no que se refere à efetividade da supervisão, bem como aparelhar e modernizar processos para que a SUSEP obtenha agilidade e efetividade em seu papel regulador.

AUTORA

RENATA FONSECA ANDRADE



Advogada licenciada no Brasil e nos Estados Unidos.

Mestre pela University of Wisconsin-Madison School of Law, LLM-MLI USA (2006). Bacharel em Ciências Jurídicas e Sociais pela Faculdade de Direito da Universidade Mackenzie (1989) e especialização em Governo pela Escola de Governo, prof. Fábio Konder Comparato (2000).

Presidente da Comissão de Anticorrupção e *Compliance* da OAB/SP Pinheiros. Especialista em Anticorrupção e *Compliance*, professora, realiza Seminários e Treinamentos ativos e Consultoria nas áreas da Governança e Ética, *Compliance*, Relações Governamentais, Contratos, Mitigação de Riscos, Implementação de Programas de *Compliance* em atendimento à Legislação Anticorrupção (FCPA, UK Anti-Bribery Act e Lei Brasileira 12.846/2013), com ênfase na revisão e melhoria contínua de programas, sistemas e procedimentos, visando mitigar riscos legais, regulatórios e reputacionais. Professora em cursos de extensão na FECAP, LEC, IARC.

Professora em LLM e Pós Graduação das escolas de Direito da FGV-Rio e Damásio-SP.

Publicações Manual de *Compliance* IARC, 2017; Artigos Publicados na Ed. Roncarati e Revista LEC.

Professora em cursos de extensão *Compliance* Financeiro, Prevenção à Lavagem de Dinheiro e Mercado Regulado (RE) Seguros na LEC e IARC.

Chief *Compliance Officer* for Brazil na Willis Towers Watson. Diretora do Comitê de Anticorrupção e Vice Presidente do Comitê de Licitações e Compras Públicas (Procurement) da American Bar Association, International Law Section, Coordenadora do Comitê de *Compliance* Financeiro da LEC e da Comissão Permanente de Estudos de *Compliance* do IASP (Instituto dos Advogados de São Paulo).

AUTOR

ANGELO CALORI



Graduado em Marketing com MBA em Administração pela FAAP. Profissional com 30 anos de experiência no mercado financeiro. Atuando em *Compliance* desde 2005 em instituição financeira e seguradora de porte global como Gerente Executivo de *Compliance*, Controles Internos e Riscos Operacionais.

Possui experiência em Governança Corporativa, compreendendo a implantação de todos os pilares de um Programa de *Compliance* e Integridade e Estrutura de Controles Internos.

Foi membro da Comissão de Controles Internos e *Compliance* da CNSEG e Febraban e atua em diversos fóruns de discussão para *Compliance* e Governança Corporativa. Atua ainda como instrutor em cursos de governança corporativa na ABBC, LEC, IBS-FGV, Insper e palestrante em Congressos.

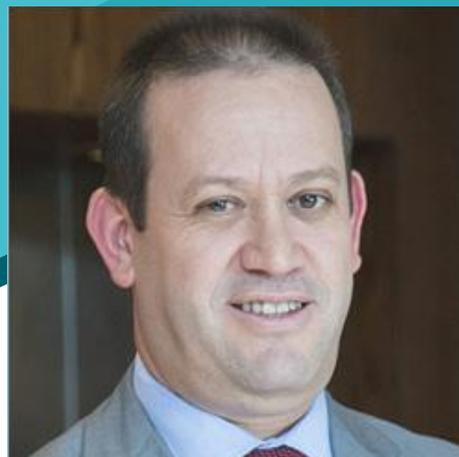
Voluntário no projeto Caleidoscópio que possui o apoio da ACNUR-ONU, voltado à integração social e laboral de profissionais com sólida formação acadêmica e relevante experiência corporativa e que se encontram em estado de refúgio no Brasil.

Membro do comitê que elaborou a DSC – Diretrizes para Sistema de *Compliance*.

Vice-presidente do IPLD – Instituto dos profissionais de prevenção a lavagem de dinheiro e do financiamento ao terrorismo.

AUTOR

VALDINEI D. SILVA



Gerente Executivo de *Compliance*, Controles Internos e Gestão de Riscos do ONS – Operador Nacional do Sistema Elétrico.

Membro Fundador e ex. Diretor Educacional e de Certificação do IPLD - Instituto dos Profissionais de Prevenção à Lavagem de Dinheiro.

Formado em Economia, MBA em Gestão de Negócios com Ênfase em Seguros pelo IBMEC, Pós Graduação em Seguros e Previdência pela FIA , Técnico em Contabilidade e Certificações Técnicas.

Mais de 26 anos de experiência no Mercado Segurador ex. Gerente Executivo Chefe da Área de Controles Internos, *Compliance* do Grupo Bradesco Seguros, responsável pelas atividades de Governança Corporativa, *Compliance*, Controles Internos, Gestão de Riscos, Prevenção a Lavagem de Dinheiro, Prevenção a Fraudes, Ética e Anticorrupção, Segurança da Informação e PCN - Plano de Continuidade de Negócios.

De 2004 a 2017 atuou como membro/fundador da Comissão de Controles Internos, *Compliance* da CNSeg, foi Vice Presidente da Comissão de Controles Internos da FenaCap, membro do Comitê de Governança do IRB Brasil Resseguros, foi membro do Conselho Fiscal da Bradesco Saúde e dos Comitês de Governança e de Prevenção à Lavagem de Dinheiro do Grupo Bradesco Seguros. É professor do módulo de Prevenção e Detecção de Fraudes em Seguros da Pós Graduação em Gestão de Riscos de Fraudes e *Compliance* da FIA - Fundação Instituto de Administração. Professor das matérias de Governança, Controles Internos e Gestão de Riscos do MBA de Gestão de Riscos e Seguros e de Ética Concorrencial no CHCS - Curso de Habilitação de Corretores e professor das disciplinas de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Prevenção a Fraudes , Segurança da Informação, Gestão de Continuidade de Negócios e de Governança e *Compliance* no Curso de Controles Internos e *Compliance* da ENS - Escola Nacional de Seguros, e Instrutor no Curso de *Compliance* Financeiro da LEC - Legal Ethics *Compliance*.

NOTA LEGAL

Conteúdo Didático – O conteúdo deste e-book representa a opinião exclusiva dos autores e não da LEC ou de seus representantes legais. Este poderá sofrer alteração em função de alteração de normativos e/ou práticas do mercado.

Direitos Autorais – Observado o disposto na legislação em vigor, o material contido neste E-book poderá ser copiado, parcial, desde que seja devidamente citada a sua fonte.



CONTATO

+55 11 3259-2837
CONTATO@LECNEWS.COM



ENDEREÇO

AV. PAULISTA, 1274 - 12º ANDAR, CONJ. 32
ED. ASAHI - BELA VISTA - SÃO PAULO / SP

WWW.LECNEWS.COM