



PCN - PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

PCN - PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

1. OBJETIVO DO PCN

O objetivo do PCN é descrever as atividades necessárias para o restabelecimento e continuidade das operações da DILLON após uma situação de indisponibilidade da infraestrutura (física e tecnológica) ou em casos de desastres.

2. PREMISSAS E EXCEÇÕES

As seguintes premissas foram assumidas no desenvolvimento do PCN:

- O evento em questão resultou na perda total do acesso as dependências da DILLON e de todos os seus recursos abrigados nela, incluindo recursos de tecnologia e registros vitais. O tempo para restabelecer as operações por completo no mesmo estado pode chegar até um ano;
- O tempo de resposta a eventos externos, que afetem o mercado financeiro como um todo, dependerá da capacidade de resposta das instituições como um todo com as quais a DILLON tenha relacionamento;
- No caso de o evento acontecer afetando a DILLON, seus provedores de serviços ou parceiros de mercado não estão com seus respectivos planos de contingência acionados;
- Cada entidade externa que seja provedora de serviços ou parceiro de mercado é responsável pelo desenvolvimento do seu próprio plano de contingência.

3. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONTINGÊNCIA

O Plano deve ser elaborado e aprovado pela Diretoria, a qual é responsável pela sua atualização. Na ocorrência de um evento de indisponibilidade, cabe ao Diretor (“Administrador do PCN”) ativar o PCN após decisão tomada em conjunto com a Diretoria Executiva da DILLON. Este deve entrar em contato com cada responsável por área, que por sua vez entrará em contato com seus funcionários para comunicar a ocorrência do evento de indisponibilidade.

Diretor – Luis Claudio Fabbriani
Contatos: Telefone celular (21) 99411-3343

4. ACESSO AO PCN

Uma cópia do PCN é entregue a cada Integrante da DILLON quando da sua contratação. A cada atualização do plano, uma nova versão deve ser encaminhada para todos. Cada Integrante deve armazenar uma cópia atualizada desse documento fora das dependências da DILLON, sendo uma versão eletrônica atualizada do documento disponibilizada no diretório da rede.

5. PROCESSO DE NOTIFICAÇÃO DE EVENTO

EVENTOS

Durante Horário Comercial?

A) Se → não

- (i) Administrador do PCN recebe notificação sobre o evento
- (ii) Administrador do PCN inicia árvore de chamadas.

B) Se → sim

- (i) Evacuar edifício;
- (ii) Reunião no Ponto de Encontro;
- (iii) Verifica integrantes da DILLON presentes;
- (iv) Administrador do PCN e Diretoria Executiva estabelecem Centro de Comando.

C) Avaliação e Verificação do Status do Evento

- (i) Normalizado → Retorno a normalidade das Operações de Negócio;
- (ii) Não Normalizado → Executa os Planos de recuperação aplicáveis no contexto do evento em questão.

6. ENDEREÇO DO ESCRITÓRIO SEDE E PONTO DE ENCONTRO

O escritório da DILLON localiza-se na Rua da Assembleia nº 35 – 13º andar – Centro – Rio de Janeiro.

Todos os Integrantes da DILLON que evacuarem o edifício ou chegarem às proximidades da DILLON devem ser dirigidos a Rua Mexico,11 – Centro – Rio de Janeiro – RJ e procurar o Administrador do PCN que estará no local. Este dará as instruções para os Colaboradores sobre os planos de recuperação que devem ser implementados.

7. LOCALIZAÇÃO FÍSICA ALTERNATIVA DOS COLABORADORES

Caso a indisponibilidade do escritório da DILLON seja estimada para ter uma duração maior, o Administrador do PCN, em conjunto com a Diretoria, poderão comunicar aos Colaboradores da DILLON que estes passem a executar as suas atividades de casa (“*home-office*”). Todos os integrantes da DILLON possuem computadores com acesso a internet podendo acessar o *webmail* da DILLON e celulares disponibilizados pela empresa para comunicação.

Clientes, principais prestadores de serviço e parceiros de mercado devem ser avisados sobre os telefones celulares de contato dos Colaboradores da DILLON.

8. INFRAESTRUTURA CRÍTICA - DESCRIÇÃO E SUA CONTINGÊNCIA

Descrição	Contingência
Energia Elétrica	<i>No-Break</i> para o servidor principal e central telefônica fornecendo energia elétrica por cerca de 30 minutos. A DILLON também possui alguns laptops com autonomia de funcionamento de 3 horas. Adicionalmente, o condomínio da sede possui gerador próprio que garante continuidade do fornecimento de energia elétrica.

Sistema de Ar-Condicionado	Independente do ar-condicionado central fornecido pelo condomínio da sede, A DILLON possui equipamentos de ar-condicionado instalados localmente, garantido a refrigeração do local de trabalho.
Telefonia	Possui uma central telefônica digital e uma linha analógica, instalada separadamente. Desta forma, caso a central digital pare de funcionar ou acabe a energia elétrica, pode-se utilizar a linha analógica. Este número será utilizado para receber ligações e será informado aos diversos agentes, conforme descrito neste documento. Adicionalmente, cada Colaborador da DILLON possui uma linha de celular disponibilizada pela empresa que poderá ser utilizada nessas situações e também quando for necessário estabelecer os <i>home-offices</i> .
Rede	A DILLON possui servidor de Rede. O <i>back-up</i> do servidor é feito diariamente. Desta forma, caso ocorra algum problema o <i>back-up</i> do servidor do dia anterior poderá ser baixado. Adicionalmente, uma cópia do <i>back-up</i> diário do servidor é guardada fora das dependências da instituição.
Internet	A DILLON possui dois provedores de internet. Caso um dos provedores fique fora do ar, podemos redirecionar nossa conexão para o outro provedor.
E-mails	A DILLON possui um servidor de <i>e-mail</i> dedicado. O <i>back-up</i> do servidor de <i>e-mail</i> é feito diariamente. Desta forma, caso ocorra algum problema, o <i>back-up</i> do servidor do dia anterior é baixado no servidor de reserva.

	Adicionalmente, uma cópia do <i>back-up</i> diário do servidor é guardada fora das dependências da instituição.
--	---

9. SISTEMAS CRÍTICOS – DESCRIÇÃO E CONTINGÊNCIAS

Descrição	Contingências
Sistema de Difusão de Informações externas	Estes sistemas podem ser acessados através de qualquer computador com conexão na internet. Caso a DILLON esteja sem conexão com a internet, irá acionar uma das instituições autorizadas com as quais a DILLON opere para que esta preste as informações sobre as informações até que a conexão seja restabelecida.
Sistemas de RH	Todo o processamento de RH é feito por uma empresa terceirizada que possui seu próprio plano de contingência. Após a realização do processamento mensal, a mesma nos envia relatórios com as informações necessárias.
Sistemas de Contabilização	Toda a contabilidade da DILLON é feito por uma empresa terceirizada que possui seu próprio plano de contingência. Após a realização do processamento mensal, a mesma nos envia relatórios com as informações necessárias.
Acesso ao SELIC	A DILLON possui uma conexão via RTM da Anbima para o sistema SELIC para operacionalização de operações. Caso a conexão com a RTM fique indisponível, a contingência é utilizar o terminal SELIC de outra instituição financeira que também tenha acesso ao SELIC.

Acesso Cetip	A DILLON possui uma conexão via RTM da Anbima para o sistema SELIC para operacionalização de operações. Caso a conexão com a RTM fique indisponível, a contingência é utilizar o terminal Cetip disponibilizado na própria Cetip para digitação da movimentação.
---------------------	--

10. PLANO DE AÇÃO E RESPOSTAS A INCIDENTES

O plano de ação, também conhecido como plano de contingência tem como objetivo descrever as medidas a serem tomadas no intuito de restabelecer os processos afetados por algum tipo de intercorrência.

Abaixo segue listagem das ameaças e procedimentos a serem adotados em cada caso:

Contingência	Riscos	Envolvidos	Ação	Prazo de Resposta	Prazo Médio de Normalização
Interrupção do serviço de voz	POSSIBILIDADE MÉDIA Perder a comunicação via telefone	Departamentos Técnicos e Administrativos	Utilizar de forma emergencial os telefones celulares corporativos. Acionar a operadora de telefonia.	Imediato	4 horas
Interrupção do link de dados	POSSIBILIDADE ALTA Perder a comunicação com o sistema operacional	Departamentos Técnicos e Administrativos	Alterar o DNS e Gateway para um dos links de contingência.	5 minutos	2 horas
Vírus, Ransomware ou ataque hacker	POSSIBILIDADE BAIXA paralisação das operações	Departamentos Técnicos e Administrativos	Verificar origem do ataque, isolar o acesso. Varredura completa da rede. Sinalizar órgãos fiscalizadores	Imediato	3 horas

Contingência	Riscos	Envolvidos	Ação	Prazo de Resposta	Prazo Médio de Normalização
Desastres (Incêndio, inundação, assalto)	POSSIBILIDADE BAIXA Impossibilidade de operação da empresa	Departamentos Técnicos, Administrativo, Compliance e Diretoria	Ativação do PCN – Plano de Continuidade de Negócios. Recuperação do back-up externo. Sinalizar órgãos fiscalizadores	6 horas	24 horas
Vazamento de dados e informações	POSSIBILIDADE BAIXA risco de integridade dos negócios	Departamentos Técnicos, Administrativo, Compliance e Diretoria	Verificar origem do vazamento, isolar o acesso. Varredura completa da rede. Sinalizar órgãos fiscalizadores	Imediato	2 horas
Quebra de Integridade de dados	POSSIBILIDADE BAIXA risco de integridade dos negócios	Departamentos Técnicos, Administrativo, Compliance e Diretoria	Verificar origem da injeção fraudulenta. Varredura completa da rede. Sinalizar órgãos fiscalizadores	Imediato	2 horas
Fraudes Eletrônicas	POSSIBILIDADE BAIXA risco de integridade dos negócios	Departamentos Técnicos, Administrativo, Compliance e Diretoria	Analisar potencial da fraude, verificar dano, realizar varredura completa. Sinalizar órgãos fiscalizadores	Imediato	2 horas

No caso de ocorrências de incidentes relevantes e das interrupções dos serviços que possam configurar situação de crise, tais ocorrências deverão ser imediatamente comunicadas ao Banco Central do Brasil e CVM – Comissão de Valores Mobiliários, detalhando o fato, as providências tomadas, e o prazo previsto para reinício das atividades.

11. GERENCIAMENTO DE RISCOS

11.1 RISCOS FUNCIONÁRIOS / COLABORADORES

A DILLON possui política de recrutamento e seleção que visa selecionar os melhores candidatos para participarem do quadro de colaboradores da Instituição. Ainda, possui política específica para Conhecer seu Funcionário/Colaborador, bem como promove treinamentos obrigatórios anualmente para todos os seus colaboradores.

Os funcionários e colaboradores anualmente deverão ter sua classificação de risco atualizada, correspondentes aos critérios internos de acompanhamento e avaliação, e baseados também nas orientações da Política Conheça Seu Funcionário / Colaborador – Código PLDFT – 03.

11.2 RISCOS PARCEIROS

Os parceiros de negócios institucionais da DILLON são, em sua maioria, empresas autorizadas pelo Banco Central do Brasil a operar no mercado financeiro. Chamados de Correspondentes Cambiais, estão obrigados a implementarem controles, políticas e programas de Prevenção a Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento ao Terrorismo, atendendo a Resolução BACEN nº 3.954.

Os parceiros anualmente ou por ocasião da renovação dos contratos deverão ter suas classificações de riscos atualizadas, e baseados também nas orientações da Política Conheça Seu Parceiro – Código PLDFT – 04.

11.3 RISCOS PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS

A DILLON adota procedimentos específicos de Conheça Seu Prestador de Serviços (Know your Supplier – KYS), no intuito de identificar seus serviços e/ou produtos, de prevenir que sua estrutura seja utilizada para atividades ilícitas, bem como sua marca seja relacionada a pessoas inidôneas.

Os prestadores de serviços terceirizados anualmente ou por ocasião da renovação dos contratos deverão ter suas classificações de riscos atualizadas, e baseados também nas orientações da Política Conheça Seu Prestador de Serviços Terceirizados – Código PLDFT – 05.

Conforme tabela abaixo evidencia-se a avaliação de risco de funcionários, parceiros e prestadores de serviço, de acordo com base suas áreas de atuação e contratos de prestação de serviços.

TIPOLOGIA	AVALIAÇÃO DE RISCOS FUNCIONÁRIOS/PARCEIROS E PRESTADORES DE SERVIÇOS							
	ÁREA DE ATUAÇÃO	EXPOSIÇÃO A ATIVIDADES DE RISCO DE LD/FT	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	NÍVEL DE IMPACTO FINANCEIRO	NÍVEL DE IMPACTO JURÍDICO	NÍVEL DE IMPACTO REPUTACIONAL	NÍVEL DE IMPACTO SOCIOAMBIENTAL	CLASSIFICAÇÃO RISCO DE LD/FT
FUNCIONÁRIOS	ADMINISTRATIVOS / FINANCEIROS / CONTÁBIL	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
	COMERCIAIS	Médio	Médio	Baixo	Alto	Alto	N/A	Médio
	OPERADORES DE CÂMBIO	Médio	Médio	Baixo	Alto	Alto	N/A	Médio
	ATENDENTES DE CÂMBIO	Médio	Médio	Baixo	Alto	Alto	N/A	Médio
	COMPLIANCE E PLD	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
	RECURSOS HUMANOS	Médio	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
	CADASTRO	Médio	Médio	Baixo	Alto	Alto	N/A	Médio
	BACK OFFICE	Médio	Médio	Baixo	Alto	Alto	N/A	Médio
	TESOURARIA	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
	CONTAS A PAGAR	Médio	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
PARCEIROS E PRESTADORES DE SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	CORRESPONDENTES CAMBIAIS/PARCEIROS	Alto	Alto	Baixo	Alto	Alto	N/A	Alto
	INFORMÁTICA	Médio	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo
	AUDITORIA INTERNA	Baixo	Baixo	Alto	Alto	N/A	Baixo	Médio
	AUDITORIA EXTERNA	Baixo	Baixo	Alto	Alto	Alto	N/A	Médio

12. COMUNICAÇÃO COM AGENTES EXTERNOS

- (i) **Colaboradores** - telefone celular disponibilizado pela empresa que deverá ser utilizado no caso de um evento. Adicionalmente, devem sempre manter o Administrador do PCN atualizado com relação aos seus contatos particulares;
- (ii) **Reguladores** - A Diretoria Administrativa é responsável por comunicar os reguladores Banco Central, CVM – Comissão de Valores Mobiliários e outros, quais os meios de comunicação alternativos da DILLON no caso de um evento;
- (iii) **Associações** - A Diretoria Administrativa é responsável por comunicar as associações das quais a DILLON seja membro ou tenha algum relacionamento (ANBIMA entre outros) os meios de comunicação alternativos no caso de um evento;
- (iv) **Fornecedores** - O Diretor Administrativo é responsável por comunicar os principais fornecedores os meios de comunicação alternativos no caso de um evento;
- (v) **Prestadores de Serviço** - O Diretor Administrativo é responsável por comunicar os principais provedores de serviços os meios de comunicação alternativos no caso de um evento.

13. ATUALIZAÇÕES E REVISÃO

Este plano deve ser revisado na ocorrência de alterações materiais nas atividades, infraestrutura ou operações da DILLON. Entretanto, uma revisão mínima anual deve ocorrer para que uma versão atualizada seja produzida e aprovada pela Diretoria Executiva.