

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

1. O

### OBJETIVO

Direcionar e orientar as ações dos colaboradores e processos de negócio da organização a fim de garantir e preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, além de orientar os colaboradores quanto as diretrizes de qualidade e atendimento ao cliente.

2. A

### ABRANGÊNCIA

\* Getnet                      \* Auttar                      \* SCD

3. A

### APLICAÇÃO NORMAS E CERTIFICAÇÕES

\* Auditoria Externa                      \* BACEN                      \* ISO                      \* PCI                      \* SOx                      \*  
Outros  
Outros, especificar:

4. T

### TERMOS E DEFINIÇÕES

**Alta direção:** pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no mais alto nível, abrangendo Vice-presidência e Presidência.

**Análise crítica:** Atividade realizada para verificar se os controles e medidas traçadas para alcançar os objetivos de uma determinada meta estão pertinentes, adequados e eficazes.

**Análise de causa raiz:** É um processo que identifica os eventos responsáveis pelas falhas e que utiliza essas informações para definir as ações certas para evitar reincidência do problema.

**Benchmark:** O processo de comparação do desempenho entre dois ou mais sistemas.

**COMEX:** Comitê Executivo formado pela presidência, vice-presidências e demais gestores convidados, e que tem como funções principais o planejamento e decisões estratégicas para a Gestão da empresa.

**Comitê de Satisfação de Clientes:** Reunião periódica de Qualidade que tem por objetivo assessorar o Comitê Executivo (COMEX) na monitoria da jornada do cliente com geração de planos de melhoria de processos e projetos para maximizar a satisfação total dos clientes da

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamentos S.A e de suas controladas. A reunião é gerenciada pelo RD e representante da área de Qualidade.

**Gestão das Reclamações:** Engloba todo o processo de Gestão das Reclamações, entrada, tratamento e saída da reclamação.

**KPIs:** Sigla de 'Key Process Indicators', indicadores estratégicos da organização

**NPS:** Net Promoter Score é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas.

**RD:** Representante da Direção no tratamento das reclamações,

**Reclamação:** Expressão de insatisfação, relativa a seus produtos/serviços ou ao próprio processo de tratamento de reclamações, para a qual explícita ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

**SLA:** Sigla de Service Level Agreement, que significa "Acordo de Nível de Serviço.

**Ameaça:** Causa potencial de um incidente indesejado, que pode resultar em dano um sistema ou para a Getnet.

**Ativo:** tudo o que a Getnet considera valioso é um ativo. Exemplos de ativos são os serviços e processos tecnológicos, como softwares e hardwares (computadores, servidores, equipamentos de rede, etc.), além da própria informação (dados de cartão e do portador de cartão, documentos internos, etc.) e seus colaboradores.

**Colaborador:** Nome utilizado para referir-se a funcionários da Getnet, Controladas e Coligadas.

**Confidencialidade:** Propriedade que define que a informação não esteja disponível ou revelada a indivíduos, entidades ou processos não autorizados.

**Disponibilidade:** propriedade de estar acessível e utilizável sob demanda por uma entidade autorizadora.

**Firewall:** Tecnologia de hardware e/ou software que protege recursos de rede de acesso não autorizado. O firewall permite ou nega tráfego de computador entre redes com diferentes níveis de segurança com base em um conjunto de regras e outros critérios.

**Integridade:** Propriedade de salvaguarda da exatidão e completeza de ativos.

**Informação sensível:** Toda informação classificada com rotulação **restrito** ou **Confidencial**. Exemplos de informações sensíveis são dados do portador do cartão, relatórios de auditoria, informações de clientes e colaboradores, contratos.

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

**Malwares:** Softwares maliciosos que se propagam nas redes corporativas com o intuito de causar algum dano ou coletar informações do sistema ou rede em que se encontra instalado. Normalmente o *malware* é conhecido como vírus.

**Política:** Intensões e diretrizes globais formalmente expressas pela alta direção.

**Segurança da Informação:** preservação e garantia das propriedades de confidencialidade, integridade e disponibilidade.

**Vulnerabilidade:** Fragilidade de um ativo ou grupo de ativos que pode ser explorada por uma ou mais ameaças.

5.

D

### ISPOSIÇÕES GERAIS

Todo documento sem tarja (obsoleto/em revisão) é considerado vigente desde que disponível na Plataforma de Documentos.

Os colaboradores envolvidos no processo em questão estão cientes de que as diretrizes definidas neste documento poderão ser auditadas e devem auxiliar o Auditor na obtenção de dados que subsidiem seu trabalho com informações suficientes, fidedignas, relevantes e úteis, como base sólida para emissão de seu relatório final.

**Portanto, recomendase não salvar cópias dos normativos na área de trabalho/diretório da rede ou imprimilos.** O colaborador deve sempre acessar a Plataforma de Documentos.

Este documento encontra-se no padrão de formatação definido pela ABNT NBR 14724:2011; portanto, o redator deve garantir que a formatação e estrutura do documento siga os padrões já definidos.

6.

D

### DIRETRIZES

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

A Getnet, empresa fornecedora de serviços de tecnologia e pagamentos, define diretrizes para monitorar e promover a melhoria contínua dos seus Sistemas de Gestão buscando superar positivamente as expectativas de seus stakeholders, além de garantir a segurança das informações.

São compromissos da empresa:

- 6.1. Trabalhar com paixão e colaboração para atingir a Satisfação de seus Clientes, estabelecendo processos que propiciem um tratamento justo, uma comunicação clara e empática, de forma que se sintam únicos;
- 6.2. Atender aos requisitos legais, estatutários, organizacionais, regulatórios, financeiros e outros pertinentes, associados aos seus produtos e serviços, a fim de entregar resultados no curto e longo prazo, sempre de forma ética e transparente.
- 6.3. Buscar o comprometimento de todos os colaboradores, para construir a cultura da excelência Getnet, incentivando-os para a busca da melhoria contínua dos Sistemas de Gestão atualizado e compromisso com resultados, através de treinamento contínuo;
- 6.4. Proporcionar meios e recursos para o atingimento dos objetivos e metas dos Sistemas de Gestão, mensurando o seu progresso regularmente;
- 6.5. Adotar princípios, para tomada de decisões, que pautem pelo simples, pessoal e justo;
- 6.6. Trabalhar com transparência e ética em todas as relações com os stakeholders, assim como considerar e tratar de forma adequada as informações fornecidas por esses, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade das mesmas;
- 6.7. Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações dos seus clientes e da própria Getnet, protegendo os dados e os sistemas de informação contra acessos indevidos e modificações não autorizadas;
- 6.8. Garantir e proteger os processos críticos de negócio contra falhas ou desastres significativos.
- 6.9. Disponibilizar um serviço de atendimento para recepção, gestão e resolução de reclamações, assegurando priorização e imparcialidade, colocando seu cliente na essência desse processo.
- 6.10. Estabelecer critérios e métodos para avaliação de riscos e oportunidades dos seus

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

Processos, a fim de ter uma operação segura e eficiente;

- 6.11. Assegurar que somente pessoas autorizadas tenham acesso às instalações da Getnet, às informações e aos sistemas de informação.
- 6.12. Registrar, analisar, investigar e tratar os incidentes de segurança da informação, criando mecanismos de prevenção para evitar a sua ocorrência.
- 6.13. Assegurar o treinamento contínuo e atualizado nas políticas e nos procedimentos do sistema de gestão getnet, enfatizando as obrigações das pessoas pela segurança da informação.
- 6.14. Garantir que todas as responsabilidades pela segurança da informação e qualidade estão claramente definidas e que as pessoas indicadas são competentes e capazes de cumprir com as atribuições pela segurança da informação.
- 6.15. Monitorar e atuar sobre o desempenho dos seus processos e produtos a fim de fornecer aos seus clientes soluções inovadoras, seguras e eficientes em todo ecossistema de pagamento.
- 6.16. Instalar e manter configurado os firewalls para proteger as informações sensíveis.
- 6.17. Alterar os padrões de configuração disponibilizados pelos fabricantes de todos os sistemas e componentes de segurança.
- 6.18. Criptografar todas as informações sensíveis que trafeguem em redes públicas e abertas.
- 6.19. Adotar e manter atualizados mecanismos de proteção contra malwares
- 6.20. Desenvolver sistemas e aplicativos de forma segura.
- 6.21. Restringir o acesso às informações sensíveis de acordo com a necessidade de conhecimento para o negócio.
- 6.22. Atribuir identificações únicas a cada colaborador que necessite acessar sistemas computacionais.
- 6.23. Monitorar, controlar e acompanhar todos os recursos da rede e às informações sensíveis.
- 6.24. Testar regularmente os processos e sistemas de segurança da informação.
- 6.25. Seguir procedimentos operacionais diários de segurança da informação
- 6.26. Classificar todas as informações
- 6.27. Garantir que os colaboradores assinem um contrato de confidencialidade para

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

garantir que as informações que serão acessadas não serão divulgadas

**7. R**

## **RESPONSABILIDADES**

### **7.1. ALTA DIREÇÃO**

- Assegurar que as metas de Qualidade e Segurança da Informação estejam de acordo com os requisitos da Getnet e que estejam claramente identificadas;
- Aprovar e analisar criticamente as políticas de Qualidade e Segurança da Informação;
- Apoiar as iniciativas relacionadas a Qualidade e Segurança da Informação;
- Fornecer os recursos necessários para que os objetivos de Qualidade e Segurança da Informação sejam atingidos;
- Analisar e aprovar as atribuições de responsabilidade e de tarefas relacionadas a Qualidade e Segurança da Informação;
- Nortear as ações do sistema de gestão com foco na satisfação dos clientes e partes interessadas;

### **7.2. COLABORADORES**

- Conhecer e seguir as diretrizes e normas vigentes relacionadas a Qualidade e Segurança da Informação.

### **7.3. EXCELÊNCIA OPERACIONAL**

- Gerir as ações relacionadas a Qualidade da organização;
- Monitorar e analisar as informações e indicadores relacionados a Qualidade;

### **7.4. NORMAS E PROCESSOS**

- Padronizar e gerenciar os normativos da companhia;

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

### 7.5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Gerir a segurança das informações da Getnet.
- Definir e documentar as políticas e procedimentos de Segurança da Informação.
- Distribuir e criar os procedimentos de resposta a incidentes.
- Avaliar os riscos de Segurança da Informação;
- Relatar o desempenho do sistema de gestão de Segurança da Informação através de indicadores para a alta direção;
- Gerir o programa de conscientização em Segurança da Informação.

### 7.6. DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL (RH)

- Mediante acionamento das áreas responsáveis dos processos do Sistema de Gestão, fomentar e conscientizar os colaboradores em relação a importância da qualidade , excelência operacional e segurança da informação na companhia, enfatizando o Sistema de Gestão;
- Disponibilizar meios para que os colaboradores sejam capacitados em relação a qualidade quando cabível e necessário;

### 7.7. ATRAÇÃO E SELEÇÃO (RH)

- Analisar os potenciais colaboradores antes de serem contratados e garantir que os mesmos tenham as competências necessárias para realizarem suas atividades;

### 7.8. SEGURANÇA TECNOLÓGICA (SOC)

- Monitorar e analisar os alertas e informações relacionadas à Segurança da Informação da Getnet.
- Administrar as solicitações de criação e deleção de contas de usuários.
- Monitorar e controlar os acessos aos dados.

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

	<b>POLÍTICA</b>			
	GN.RCO.GRI. Política do Sistema de Gestão da Getnet		SIGLA	PL000447
			APROVAÇÃO	28/03/2022
			VIGÊNCIA	28/03/2024
RESPONSÁVEL:	<b>EXCELÊNCIA OPERACIONAL e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO</b>		VERSÃO	02
<b>CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO:</b> * PÚBLICA                      * INTERNA                      * RESTRITA * CONFIDENCIAL				

## 7.9. REPRESENTANTE DA DIREÇÃO NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O representante da direção para o tratamento de reclamações é responsável por:

- a) estabelecer um processo de monitoramento de desempenho, de avaliação e de relato;
- b) relatar à Alta Direção sobre o processo de tratamento de reclamações, com recomendações para melhorias;
- c) manter a eficácia e a eficiência do processo de tratamento de reclamações, incluindo o recrutamento e treinamento de pessoal apropriado, requisitos tecnológicos, documentação, estabelecimento e atendimento das metas, dos prazos e de outras exigências, bem como a análise crítica do processo.

Na estrutura da Getnet o representante da direção para tratamento de reclamações é o Ouvidor da empresa.

8. **A**

### NEXOS

N/A

9. **R**

### REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013  
ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013  
ABNT NBR ISO 9001:2015  
ABNT NBR ISO 10002:2005  
PCI-DSS Requirements and Security Assessment Procedures - Versão 3.2.1  
PL 222 - Gestão das Reclamações – Santander  
PR 187 – Procedimento de Gestão de Reclamação  
PL 362 – Política de Privacidade  
Guia de Conduta

10. **H**

### ISTÓRICO DE REVISÕES

*As informações contidas neste documento são classificadas de acordo com seu conteúdo e protegidas por sigilo profissional.*

