

Política do Sistema de Gestão da Getnet

Data de publicação: 18/12/2023

Data de validade: 18/12/2024

Essa política tem como 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.

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 Getnet Adquirência e Serviços para Meios de Pagamentos S.A e de suas controladas. A reunião é gerenciada pelo gerente 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: Service Level Agreement ou Acordo de Nível de Serviço é parte do contrato de serviços entre duas ou mais entidades. Na prática, o termo é usado no contexto de tempo de entregas de um serviço ou de um desempenho específico.

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.

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.

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.

Diretrizes

A Getnet, empresa fornecedora de serviços de tecnologia e meios de 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:

- 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;
- 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.
- 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;



- Proporcionar meios e recursos para o atingimento dos objetivos e metas dos Sistemas de Gestão, mensurando o seu progresso regularmente;
- Adotar princípios, para tomada de decisões, que pautem pelo simples, pessoal e justo;
- 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 delas;
- 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;
- Garantir e proteger os processos críticos de negócio contra falhas ou desastres significativos.
- Disponibilizar um serviço de atendimento para recepção, gestão e resolução de reclamações, assegurando priorização e imparcialidade, colocando seu cliente na essência desse processo.
- Estabelecer critérios e métodos para avaliação de riscos e oportunidades dos seus processos, a fim de ter uma operação segura e eficiente;
- Assegurar que somente pessoas autorizadas tenham acesso às instalações da Getnet, às informações e aos sistemas de informação.
- Atribuir identificações únicas a cada colaborador que necessite acessar sistemas computacionais.
- Registrar, analisar, investigar e tratar os incidentes de segurança da informação, criando mecanismos de prevenção para evitar a sua ocorrência.
- 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.
- 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.
- 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.
- Instalar e manter configurado os firewalls para proteger as informações sensíveis.



- Alterar os padrões de configuração disponibilizados pelos fabricantes de todos os sistemas e componentes de segurança, visando à conformidade com as políticas da Getnet.
- Criptografar todas as informações sensíveis que trafeguem em redes públicas e abertas.
- Adotar e manter atualizados mecanismos de proteção contra malwares.
- Desenvolver sistemas e aplicativos de forma segura.
- Restringir o acesso às informações sensíveis de acordo com a necessidade de conhecimento para o negócio.
- Monitorar, controlar e acompanhar todos os recursos da rede e às informações sensíveis.
- Testar regularmente os processos e sistemas de segurança da informação.
- Seguir procedimentos operacionais diários de segurança da informação.
- Classificar todas as informações de acordo com o respectivo nível de confidencialidade.
- Garantir que os colaboradores e prestadores de serviço assinem um contrato de confidencialidade para garantir que as informações da Getnet não serão divulgadas.

Responsabilidades:

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 Relacionamento com Clientes e de Segurança da Informação;
- Apoiar as iniciativas relacionadas a Qualidade e a 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;

2. COLABORADORES

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



3. QUALIDADE PARA CLIENTE

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

4. NORMAS E PROCESSOS

- Padronizar e gerenciar os normativos da companhia;

5. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- Gerir a segurança das informações da Getnet.
- Definir e documentar as políticas e procedimentos de Segurança da Informação.
- Definir e comunicar os procedimentos de gestão de incidentes de Segurança da Informação.
- Avaliar os riscos de Segurança da Informação;
- Relatar o desempenho do Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI) através de indicadores para a alta direção;
- Gerir o programa de conscientização em Segurança da Informação.

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. 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;

8. SEGURANÇA TECNOLÓGICA (SOC)

- Monitorar, analisar e responder os alertas de segurança relacionados ao ambiente cibernético da Getnet.

9. GESTÃO DE PERFIL E CONTROLE DE ACESSOS (GPCA)

- Administrar as solicitações de criação, alteração e deleção de contas de usuários.



- Monitorar e controlar os acessos ao ambiente lógico da Getnet.

10. REPRESENTANTE DA DIREÇÃO NO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

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

- Estabelecer um processo de monitoramento de desempenho, de avaliação e de relato;
- Relatar à Alta Direção sobre o processo de tratamento de reclamações, com recomendações para melhorias;
- Manter a eficácia e a eficiência do processo de tratamento de reclamações, incluindo o 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 registradas em canais não regulados é o gerente da Qualidade. Para os canais regulados (Bacen, Ouvidoria, Procon, Consumidor.gov) é o Ouvidor.

Referências:

ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022

ABNT NBR ISO/IEC 27002:2022

ABNT NBR ISO 9001:2015

ABNT NBR ISO 10002:2005

GN.RCO.GRI_Política de Privacidade

