

**Auditoria cooperativa**

# **ESCOPO PLD/FT e CLIENTES**

**Departamento de  
Supervisão de Conduta  
Decon**

**Junho/2018**

# Agenda

- ✓ **Objetivos do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)**
- ✓ **Escopo Clientes**
- ✓ **Escopo PLD/FT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo)**



# Agenda

- ✓ **Objetivos do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)**
- ✓ **Escopo Clientes**
- ✓ **Escopo PLD/FT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo)**



# Processo de Supervisão do BCB – Papel do Decon

*Decon – Departamento de Supervisão de Conduta*

## Objetivos:

- ✓ Promover a melhoria da governança dos integrantes do SFN no sentido de garantir tratamento justo e responsável aos **consumidores de produtos e serviços financeiros**
- ✓ Garantir que as instituições adotem as medidas necessárias para prevenir a utilização do SFN para fins de **lavagem de dinheiro** e de financiamento ao terrorismo

# Agenda

- ✓ **Objetivos do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)**
- ✓ **Escopo Clientes**
- ✓ **Escopo PLD/FT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo)**

# Circular BCB nº 3.799/2016, art. 1, IX - ESCOPO CLIENTES

1

Aderência a normas de **contratação de produtos e de prestação de serviços financeiros**, inclusive no que tange ao **conteúdo** e à **transparência** das **relações contratuais**.

2

Adequação da **cobrança** e da **divulgação das tarifas** referentes aos serviços e aos produtos oferecidos.

3

Adequação da **gestão de demandas** de clientes e de usuários advindas da Ouvidoria e dos demais canais de atendimento da instituição.

4

Conformidade da **contratação de correspondentes no País**, inclusive no que se refere à prestação de informações ao BCB e à divulgação de informações ao público.

# ESCOPO CLIENTES

1 Aderência a normas de contratação de produtos e de prestação de serviços financeiros, inclusive no que tange ao conteúdo e à transparência das relações contratuais.

Resoluções 2.025 e 3.695  
Abertura, movimentação  
e manutenção de contas  
de depósitos.

Resolução 4.539  
Política institucional de  
relacionamento com  
clientes e usuários de  
produtos e serviços  
financeiros.

Resolução 3.694  
Suitability

GOVERNANÇA



**Detalhamento**

GESTÃO



CONTROLES  
INTERNOS



POLÍTICAS



AUDITORIA  
INTERNA





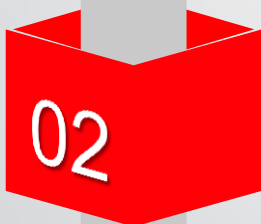
# 2

Adequação da cobrança e da divulgação das tarifas referentes aos serviços e aos produtos oferecidos.



## **Resolução 3.919**

Normas sobre cobrança de tarifas pela prestação de serviços



## **Resolução 4.196**

Transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços.

**Detalhamento**



Adequação da gestão de demandas de clientes e de usuários advindas da Ouvidoria e dos demais canais de atendimento da instituição.

## Circular 3.729

Sistema RDR –  
Prazo de  
resposta ao  
demandante

01

02

## Resolução 4.433

Constituição e  
funcionamento  
do componente  
organizacional  
de ouvidoria

03

## Resolução 4.567

Canal para  
comunicação de  
indícios de ilicitude  
relacionados às  
atividades da  
cooperativa

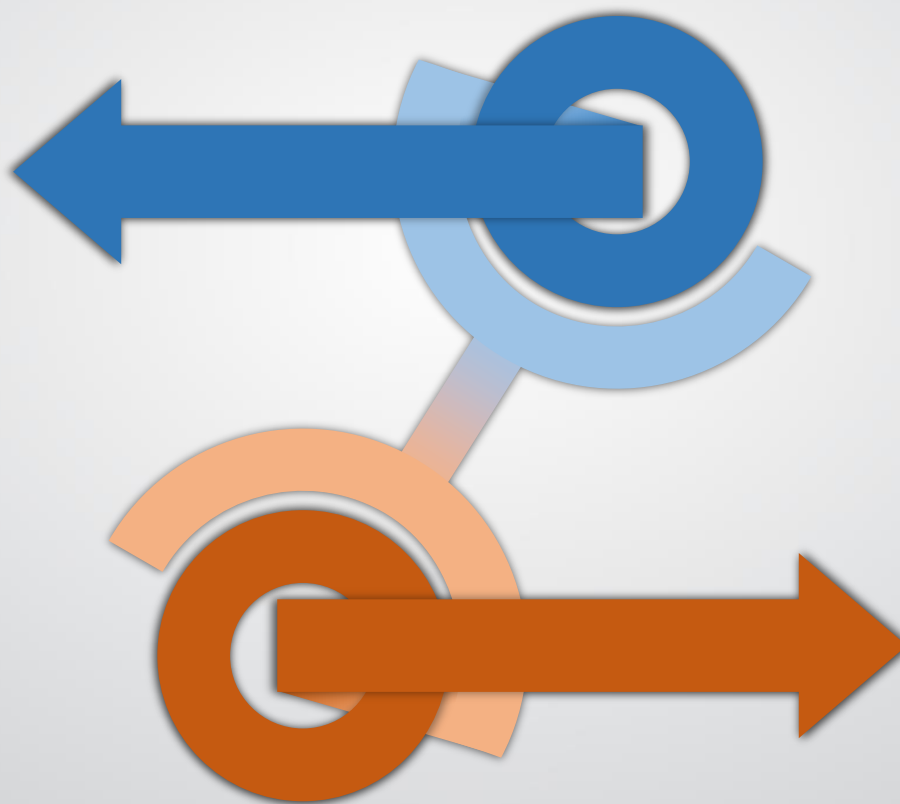
**Detalhamento**

# ESCOPO CLIENTES

**4** Conformidade da contratação de correspondentes no País, inclusive no que se refere à prestação de informações ao BCB e à divulgação de informações ao público

Resolução 3.954 - Normas sobre a contratação de correspondentes no País

Conformidade dos  
contratos de  
correspondentes  
no País



Cláusulas  
determinadas nos  
contratos de  
correspondentes  
no País

**Detalhamento**

# Agenda

- ✓ **Objetivos do Departamento de Supervisão de Conduta (Decon)**
- ✓ **Escopo Clientes**
- ✓ **Escopo PLD/FT (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo)**

# PLD/FT - Legislação

## Lei 9.613, de 1998

- Art. 10. As pessoas referidas no art. 9º:
- III - deverão adotar **políticas, procedimentos e controles internos**, compatíveis com seu porte e volume de operações, que lhes permitam atender ao disposto neste artigo e no art. 11, na forma disciplinada pelos órgãos competentes; (Redação dada pela Lei nº 12.683, de 2012).
- Art. 11. As pessoas referidas no art. 9º:
- II - **deverão comunicar ao Coaf**, abstendo-se de dar ciência de tal ato a qualquer pessoa, inclusive àquela à qual se refira a informação, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a proposta ou realização: [...]

# Supervisão de PLD/FT (Circular 3.461, de 1998)



# Atuação Preventiva e Sancionadora do BCB



Indicação de **ações corretivas**: determinação de cessação de práticas / correção ou adoção de procedimentos, verificação de manualização, eficácia das auditorias.



Abertura de **Processo Administrativo Sancionador** e aplicação de sanções.

# UNIVERSO FISCALIZÁVEL – AÇÕES CORRETIVAS

Entidades Supervisionadas (ES) do Segmento Cooperativo

Tipo de ES	Qtde ES
Cooperativa de Crédito Filiada	769
Cooperativa de Crédito Independente	196
Centrais Cooperativas e Confederações	39

**2017 e 2018 - Inspeções de Conformidade  
Remota (ICR – PLD/FT)**

Resultado: 205 apontamentos

**Supervisão Remota  
Sistema APS - SisCom**



# APONTAMENTOS DAS ICRs DE PLD/FT

## Confederações e Centrais Cooperativas

Procedimentos

85

Auditoria em PLD/FT

49

Conheça Seu Cliente

21

Política Institucional

19

Estrutura Organizacional

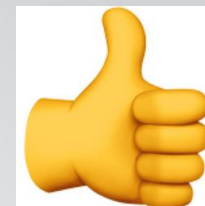
16

Treinamento

15

# Comunicações ao Coaf em 2017 - SFN

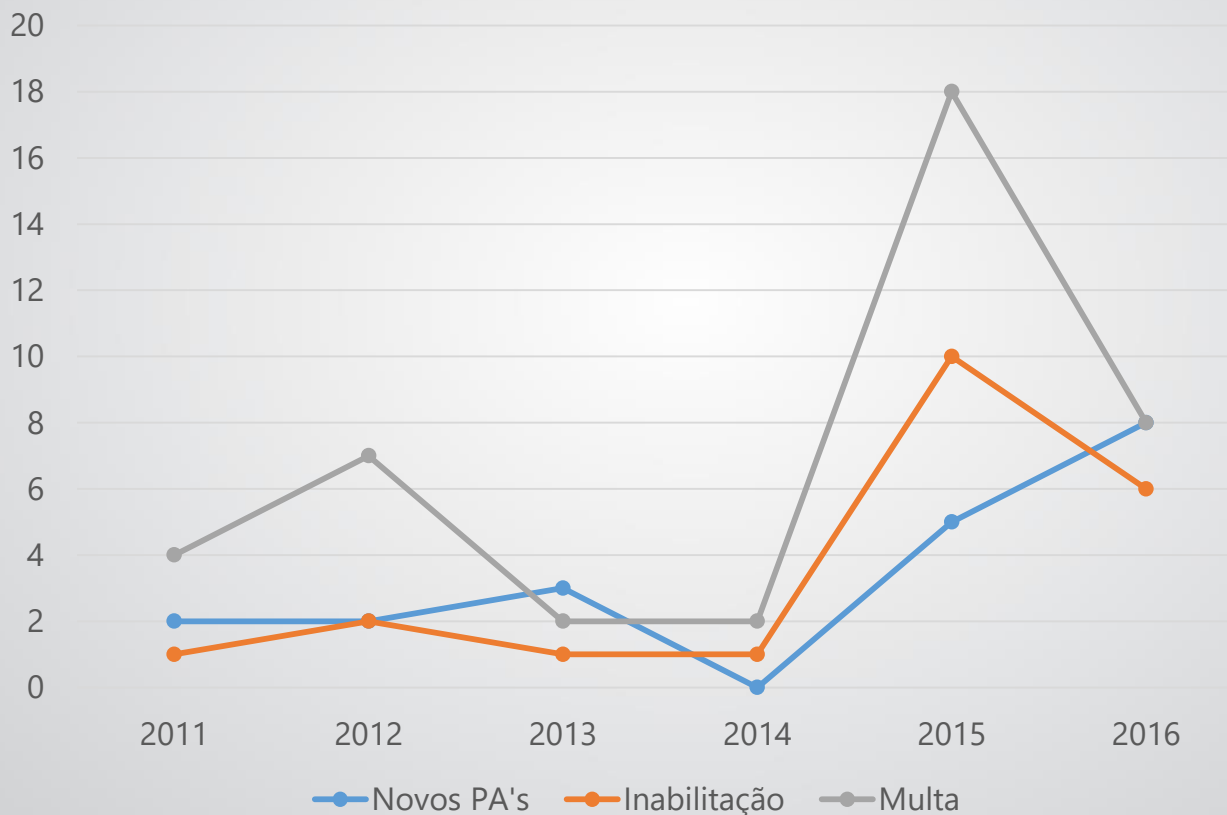
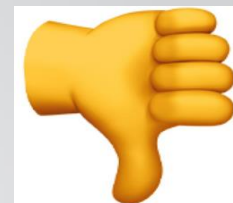
Quando as instituições cumprem o seu papel?



- Comunicações de Operações Suspeitas
  - ✓ Bancos = 63.203 comunicações
  - ✓ **Cooperativas de crédito = 29.241 comunicações**
  - ✓ Corretoras de Câmbio = 7.126 comunicações
- Comunicações de Operações em Espécie
  - ✓ Bancos = 1.118.051 comunicações
  - ✓ **Cooperativas de crédito = 46.705 comunicações**
- Relatórios de Inteligência Financeira (RIFs) = 6.609

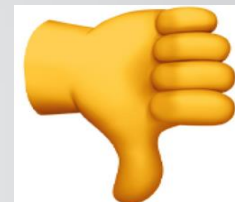
# Atuação Preventiva e Sancionadora do BCB PLD/FT

Quando as instituições **não** cumprem o seu papel?



# Atuação Preventiva e Sancionadora do BCB

Ano	Multa	Valor (R\$)
2011	4	587.928,83
2012	7	3.619.433,81
2013	2	22.445.203,89
2014	2	97.151.204,01
2015	18	546.466.154,55
2016	8	115.229.128,99
Total	41	785.499.054,08



**Obs.: Decisões proferidas em 1ª instância nos anos de 2011 a 2016 não necessariamente se referem a processos instaurados naqueles anos.**

# Circular BCB nº 3.799/2016, art. 1, VII - ESCOPO PLD/FT

1

Adequação da política institucional, da estrutura organizacional e dos procedimentos aplicáveis, abrangendo o monitoramento, a seleção e a análise de operações e situações passíveis de comunicação ao Coaf.

2

Adequação dos procedimentos definidos com o objetivo de **conhecer o cliente**, abrangendo a identificação da origem e da constituição do seu patrimônio e seus recursos financeiros.

3

Adequação da política de treinamento em todos os níveis da organização.

4

Adequação da auditoria interna em PLD/FT.

# Grato

**Departamento de Supervisão de  
Conduta (Decon)**

**[eduardo.ferrari@bcb.gov.br](mailto:eduardo.ferrari@bcb.gov.br)**



# DETALHAMENTO DO ESCOPO CLIENTES (Preliminar)

**Voltar**

## a) Aderência a normas de contratação de produtos e de prestação de serviços financeiros

1. Verificar a existência de controles instituídos pela ES para assegurar que:

a) os clientes recebam cópia de contratos formalizados, recibos, comprovantes de pagamentos e outros documentos comprobatórios (art. 1º, IV, da Resolução nº 3.694, de 2009);

b) os procedimentos para abertura, manutenção e encerramento das contas de depósitos sejam realizados conforme o disposto na Resolução nº 2.025, de 1993 e alterações posteriores; e

c) as solicitações de cancelamento de autorização de débito automático sejam acatadas pela ES (art. 3º, §2º, da Resolução nº 3.695, de 2009).

2. Analisar os relatórios elaborados pela Auditoria Interna nos dois últimos anos, bem como os seus programas e ações de controle, que abordem as deficiências relacionadas à contratação de operações e prestação de serviços.

3. Verificar as medidas corretivas utilizadas pela instituição contra as empresas convenientes que apresentam expressivo número de reclamações referentes à ausência de autorização para os débitos.

4. Verificar se os procedimentos e sistema utilizados para saneamento das causas das deficiências contemplam os seguintes aspectos:

a) controle das ações e planos de ações definidos para solução das causas;

b) apuração dos resultados das ações implementadas (efetividade); e

c) comunicação formal, à alta administração, dos resultados e eventuais atrasos na implementação das ações.



# DETALHAMENTO DO ESCOPO CLIENTES (Preliminar)



## b) Adequação da cobrança e da divulgação das tarifas

1. Analisar a adequação da estrutura de governança em relação à clareza na atribuição de responsabilidades relativas ao processo de cobrança de tarifas, bem como da atuação das áreas de controles internos e de auditoria interna.
2. Analisar os relatórios, programas de auditoria e/ou ações de controle, relacionados aos procedimentos de cobrança de tarifas.
3. Analisar as políticas institucionais e os manuais de procedimentos da ES que abordem a cobrança de tarifas, para avaliar o grau de aderência das práticas adotadas à regulamentação vigente.
4. Analisar os controles instituídos pela ES para a correta cobrança das tarifas de seus clientes e usuários, verificando a existência de sistemas parametrizados que impeçam a cobrança de tarifas vedadas.
5. Identificar as providências adotadas pela ES para regularização de problemas e deficiências sobre o tema, e se a abrangência das ações é adequada para assegurar que as reclamações não sejam tratadas de maneira apenas pontual, mas sim de forma sistemática e institucional.

# DETALHAMENTO DO ESCOPO CLIENTES (Preliminar)



## c) Adequação da gestão de demandas de clientes e usuários

1. Verificar se o estatuto ou contrato social da ES dispõe, de forma expressa, sobre os aspectos exigidos no art. 9º, incisos I, II e III da Resolução nº 4.433, de 2015.
2. Avaliar se a ouvidoria é segregada de componentes organizacionais da ES que configurem conflito de interesses ou de atribuições (art. 3º, inciso I e art. 4º, parágrafo único da Resolução nº 4.433, de 2015).
3. Avaliar a existência de segregação das funções dos canais de atendimento primário da ES em relação às áreas reclamadas.
4. Avaliar a estrutura da ouvidoria em relação aos seguintes aspectos:
  - a) se é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas (art. 4º da Resolução 4.433, de 2015);
  - b) se as condições de funcionamento da ouvidoria são adequadas e se permitem atuação pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção (art. 9º, inciso III, alínea "a" da Resolução nº 4.433, de 2015);
  - c) se o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas é assegurado pela ES (art. 9º, inciso III, alínea "b" da Resolução nº 4.433, de 2015).
5. Verificar se a ES mantém sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria em conformidade com o disposto no art. 7º da Resolução nº 4.433/2015.

# DETALHAMENTO DO ESCOPO CLIENTES (Preliminar)



## c) Adequação da gestão de demandas de clientes e usuários

6. Verificar se o atendimento prestado pela ouvidoria atende aos dispositivos do art. 6º, §§ 1º e 2º da Resolução nº 4.433, de 2015.
7. Verificar se o sistema de informações e de controle das demandas recebidas por meio do Banco Central pelo sistema RDR controla o prazo de resposta ao demandante (art. 5º da Circular 3.729, de 17 de novembro de 2014).
8. Verificar se o sistema de informações e de controle das demandas permite visão consolidada das reclamações recepcionadas em todos os canais de atendimento da ES e solução integrada para as causas-raízes dos problemas dos clientes e usuários.
9. Analisar, em caso de existência de sistema de monitoramento do atendimento prestado por meio de todos os canais de atendimento da ES, os seguintes aspectos:
  - a) as estatísticas, indicadores e relatórios consolidados produzidos e os destinatários dessas informações;
  - b) se as informações geradas são consideradas para fins de saneamento das causas das deficiências identificadas e para melhoria contínua dos produtos, serviços, e processos existentes.

# DETALHAMENTO DO ESCOPO CLIENTES (Preliminar)



## d) Conformidade da contratação de correspondentes no País:

1. Verificar se as políticas e manuais de procedimento de contratação de correspondentes estão em conformidade com a Resolução nº 3.954, de 2011.
2. Verificar se o fluxo operacional de contratação e operação dos correspondentes observa o disposto nas normas internas, bem como as exigências e as vedações impostas pela Resolução nº 3.954, de 2011.
3. Verificar se o modelo de contrato de correspondente apresenta as características e as vedações impostas pela Resolução nº 3.954, 2011.
4. Verificar a aplicabilidade, existência e adequação do plano de controle de qualidade dos correspondentes, que leve em conta, entre outros fatores, as demandas e reclamações de clientes e usuários.

# DETALHAMENTO DO ESCOPO PLD/FT



- a) Adequação da política institucional, da estrutura organizacional e dos procedimentos aplicáveis

## POLÍTICA INSTITUCIONAL:

- ✓ Verificar se foi aprovada pelo conselho de administração ou, na sua ausência, pela diretoria da instituição
- ✓ Avaliar se está em conformidade com a legislação
- ✓ Verificar se especifica as responsabilidades dos integrantes de cada nível hierárquico da instituição ou, no mínimo, de cada área da ES que tenha atribuições de PLD
- ✓ Verificar se contempla a coleta e registro de informações tempestivas sobre clientes
- ✓ Verificar se define critérios e procedimentos para treinamento dos funcionários e colaboradores da instituição
- ✓ Avaliar se recebe ampla divulgação interna

# DETALHAMENTO DO ESCOPO PLD/FT



## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL:

- ✓ Verificar se a instituição indicou ao BCB diretor responsável nos termos da Circular n. 3.461/2009
- ✓ Avaliar se a estrutura de PLD/FT é compatível com o porte e o volume de operações da instituição
- ✓ Verificar se há conflito de interesses entre a gestão de PLD/FT e as áreas de negócios da instituição , e entre a gestão de PLD/FT e a atividade de auditoria interna

# DETALHAMENTO DO ESCOPO PLD/FT



## PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS A PLD/FT:

- ✓ Avaliar os procedimentos de monitoramento e seleção de operações atípicas para posterior análise e eventual comunicação ao Coaf
- ✓ Avaliar os procedimentos de análise das operações selecionadas com base em critérios de atipicidade e que resultaram ou não em comunicação ao Coaf
- ✓ Avaliar o procedimento para constituição e manutenção, pelo prazo de cinco anos, de dossiês e documentos relativos às análises de operações ou propostas selecionadas que fundamentaram a decisão de efetuar ou não as comunicações ao Coaf
- ✓ Verificar se a ES está cadastrada no SisCoaf no segmento SFN
- ✓ Verificar se a ES realiza a declaração anual de "não ocorrência de transações passíveis de comunicação" em relação às operações atípicas
- ✓ Avaliar a adequação dos procedimentos de monitoramento, seleção, análise e comunicação das operações relacionadas a Financiamento do Terrorismo - FT



# DETALHAMENTO DO ESCOPO PLD/FT



- b) Adequação dos procedimentos definidos com o objetivo de conhecer o cliente
  - ✓ Avaliar os procedimentos de coleta das informações cadastrais dos clientes
  
- c) Adequação da política de treinamento
  - ✓ Avaliar a adequação das ações de treinamento em PLD/FT procedimentos de coleta das informações cadastrais dos clientes
  
- d) Adequação da auditoria interna em PLD/FT \*
  - ✓ Verificar se os controles de PLD/FT são avaliados pela auditoria interna
  - ✓ Avaliar o tratamento dado aos apontamentos gerados pela auditoria interna relativamente aos controles de PLD/FT

\* Auditoria dispensada para cooperativas filiadas do segmento S5

# DETALHAMENTO DO ESCOPO PLD/FT

## Atribuição de Conceitos



Para cada um dos dezenove itens de avaliação ou verificação detalhados nos *slides* anteriores, recomenda-se a atribuição de conceito, com base na seguinte escala (do melhor para o pior conceito):

- ❖ Conforme / adequado
- ❖ Conforme em larga escala / adequado em larga escala
- ❖ Parcialmente conforme / parcialmente adequado
- ❖ Não conforme / não adequado

**Item de Verificação > Conformidade**  
**Item de Avaliação > Adequação**