



GESTÃO DE RISCOS

GESTÃO DE RISCOS

GESTÃO CONSCIENTE E ESTRATÉGICA

Cultura e Processos

A TELOS adota uma abordagem estruturada para **identificar**, **mensurar**, **gerenciar** e **mitigar riscos**, com processos robustos que permeiam toda a organização e fundamentam decisões estratégicas, garantindo a sustentabilidade dos negócios.

Nossa **Cultura de Risco é alinhada à certificação ABNT NBR ISO 9001:2015** e assegura a revisão contínua e a identificação de riscos.



GESTÃO DE RISCOS

MAPEAMENTO E REAVALIAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS

Identificação e Controle para Eficiência Sustentável

Os processos da TELOS são mapeados e, periodicamente, os gestores reavaliam riscos e controles internos, com o objetivo de identificar novas ameaças e garantir a **eficiência contínua** e a **sustentabilidade** das operações.

PRINCIPAIS RISCOS MONITORADOS



Risco Operacional

Externo: Mudanças no ambiente externo, como riscos legais, políticos, desastres naturais e pandemias.

Interno: Perdas resultantes de falhas em processos, pessoas ou sistemas internos.



Risco Legal e Regulatório

Alterações em leis e regulamentações podem afetar negativamente as operações da Fundação, gerando riscos legais e penalidades.



Risco de Imagem

Possibilidade de danos à credibilidade e confiança da TELOS no mercado.



Risco de Mercado

Flutuações nos preços e taxas do mercado. A gestão busca controlar a exposição a esses riscos, visando otimizar os retornos.



Risco de Crédito

Perdas financeiras devido ao descumprimento de obrigações contratuais por contrapartes.



Risco Atuarial

Desvios nas premissas atuariais adotadas ou metodologias inadequadas, impactando a aderência às características dos planos.



Risco de Compliance

Risco de sanções legais, perdas financeiras ou danos à reputação devido à falha no cumprimento das leis, regulamentos e boas práticas.



Risco de Solvência/Liquidez

Falta de ativos suficientes ou liquidez para honrar os compromissos dos Planos de Benefícios.

GESTÃO DE RISCOS

LGPD

Segurança e Conformidade

A TELOS adota um **conjunto de ações para prevenir vazamentos de dados**, alinhada à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e em conformidade com as melhores práticas do mercado, garantindo tanto o controle de acesso como a segurança dos dados de Participantes, Assistidos e Colaboradores.

PRÁTICAS ESSENCIAIS PARA A PROTEÇÃO DE DADOS

- **Auditoria contínua:** Monitoramento detalhado através de logs nos sistemas.
- **Controle rigoroso de acesso:** Garantia de segurança tanto física quanto eletrônica.
- **Processos claros e definidos:** Para concessão de acesso aos sistemas.
- **Anonimização de dados:** Uso de dados anonimizados ou pseudoanonimizados quando necessário.
- **Políticas de segurança robustas:** Proteção contínua dos sistemas e dados pessoais.
- **Treinamentos internos:** Capacitação regular dos colaboradores no tratamento adequado dos dados pessoais.
- **Mapeamento de funções conflitantes:** Para evitar possíveis falhas no controle.
- **Eliminação segura de documentos:** Procedimentos claros para descarte de dados.
- **Normas internas rígidas:** Protocolos específicos para proteção de dados.
- **Treinamentos especializados:** Foco na proteção dos dados dos Participantes e Assistidos, com treinamento específico para a equipe de Gerência de Relacionamento.
- **Biometria Facial:** Implementação para a utilização de alguns serviços no Autoatendimento da TELOS, garantindo maior segurança, controle e sigilo das informações.

Nossa Data Protection Officer – DPO, Thaís Mendonça, Gerente de Relacionamento e Gerente de Normas e Atuária, lidera a conformidade com a LGPD desde 2020, mantendo o compromisso com a segurança, a privacidade e a transparência dos dados.

Para dúvidas e reclamações sobre dados pessoais, a TELOS disponibiliza o canal: encarregadolgpd@telos.org.br



GESTÃO DE RISCOS

SEGURANÇA E GOVERNANÇA DIGITAL

Proteção e Confiabilidade no Relacionamento com Participantes e Assistidos

Em 2025, a TELOS intensificou suas práticas de segurança e proteção de dados, adotando diversas medidas voltadas à **prevenção de riscos cibernéticos** e à **garantia da confiabilidade no relacionamento** com seus Participantes e Assistidos. Este compromisso com a segurança abrange desde a atualização dos sistemas de autenticação até a capacitação contínua da equipe de Relacionamento, todas em conformidade com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e da Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).

1. Biometria Facial e Autenticação Multifatorial (MFA)



A introdução da biometria facial em 2025 foi uma grande inovação que proporcionou um reforço significativo na autenticação de identidade para a solicitação de alguns serviços no Autoatendimento, especialmente em saídas de valores financeiros e alterações cadastrais, promovendo maior confiabilidade no Relacionamento com os Participantes e no acesso a informações sensíveis. A autenticação multifatorial (MFA) também foi implementada, adicionando mais uma camada de validação de identidade, para a proteção dos acessos, principalmente, aos serviços pelo Autoatendimento.

2. Nova Regra para Senhas



A revisão e evolução do processo de senhas garantiu que os Participantes e Assistidos possam criar combinações mais seguras, além de mudanças no processo de recuperação.

3. Validação Rigorosa de Identidade



O processo de identificação foi reforçado, especialmente para operações de alto valor e na apresentação de novas contas bancárias. A verificação de identidade nos canais de atendimento foi aprimorada para assegurar que as solicitações sejam legítimas.

4. Treinamentos e Capacitação Contínuos



A equipe de Relacionamento recebeu treinamento específico sobre identificação de fraudes, proteção de dados pessoais e boas práticas de segurança da informação, para que todas as operações sejam realizadas de maneira segura.



GESTÃO DE RISCOS

SEGURANÇA E GOVERNANÇA DIGITAL

Proteção e Confiabilidade no Relacionamento com Participantes e Assistidos

**5. Controle Rigoroso no Atendimento e Troca de Mensagens**

As solicitações feitas via e-mail, WhatsApp, telefone ou presencial contam com validação e a exclusão de canais não seguros. Descontinuação do envio de links por e-mail para mitigar tentativas de fraude.

**6. Tecnologia e Cibersegurança**

Ao longo do período, a Fundação realizou investimentos voltados ao fortalecimento da cibersegurança e à modernização de sua infraestrutura tecnológica. As iniciativas incluíram a atualização de servidores e estações de trabalho, além da adoção e aprimoramento de ferramentas de proteção digital e gestão de acessos. Essas ações contribuem para aumentar a segurança dos ambientes tecnológicos, reforçar a proteção das informações e garantir maior confiabilidade aos serviços oferecidos aos participantes.

**7. Canal Exclusivo de Denúncias**

A implementação de um canal interno exclusivo para denúncia de fraudes, permitiu que qualquer tentativa suspeita fosse rapidamente reportada pelos Colaboradores e tratada. Além disso, mensagens recebidas de remetente duvidoso são encaminhadas diretamente para a caixa de quarentena necessitando da liberação por meio de acesso à software específico para tal prevenção e finalidade.

**8. Comitê de Segurança da Informação**

Reuniu-se por 3 (três) vezes no ano de 2025, realizando a revisão dos procedimentos, apresentando relatórios e recomendando melhorias contínuas nas práticas de segurança e gestão de dados, promovendo ações de vigilância e proteção, pautadas em diagnósticos apresentados por consultoria para solucionar pontos de vulnerabilidade.

**9. Revisão da Governança de Tecnologia da Informação**

Durante o ano de 2025, foi feita a revisão de toda a Governança de TI, com o objetivo de fortalecer os processos de gestão, segurança e controles dos sistemas da Fundação. As iniciativas buscaram alinhar as práticas internas aos principais benchmarks e boas práticas de mercado, garantindo que a confidencialidade, integridade, disponibilidade, privacidade, autenticidade e conformidade das informações sejam preservadas. Além disso, prevê que todos os procedimentos são realizados com total transparência, com monitoramento contínuo permitindo que qualquer alteração ou tentativa de acesso indevido seja, pelas práticas e meios implementados, identificada e corrigida rapidamente.

GESTÃO DE RISCOS

SEGURANÇA E GOVERNANÇA DIGITAL

Inovação e Tecnologia a Serviço da sua Proteção

Junto de todas as ações de segurança e proteção dos dados dos Participantes e Assistidos, a Fundação manteve o compromisso de uma **comunicação ágil e atualizada**, que levou as informações necessárias e alertas importantes aos nossos públicos.

Seu rosto é único,
nosso cuidado também
Passos para realizar a Biometria Facial



Seu rosto é único,
nosso cuidado também
Passos para realizar a
Biometria Facial



Confira o vídeo completo
no YouTube TELOS!

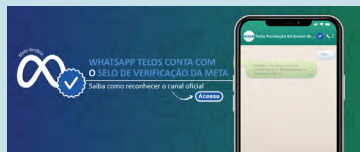


TELOS

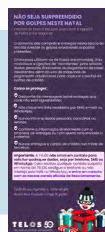
Biometria Facial: Inovação no Processo de Segurança

Fomos uma das primeiras entidades de previdência privada a implementar o reconhecimento facial como uma camada adicional de segurança na solicitação de alguns serviços no Autoatendimento.

Para auxiliar na utilização da ferramenta, disponibilizamos um tutorial explicativo no nosso canal do YouTube, garantindo que todos possam acessar o serviço de maneira simples e intuitiva.

**Selo Meta WhatsApp: Verificação de Identidade**

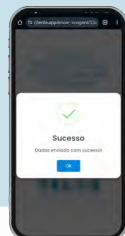
Em 2025, passamos a contar com o selo oficial de verificação da Meta no WhatsApp, aumentando a confiabilidade do canal de atendimento e proteção contra fraudes.



SEGURANÇA
E PRIVACIDADE

Informes de Segurança e Caderno de Segurança no Blog TELOS

Transformamos a segurança digital em uma cultura constante. Em 2025, divulgamos 19 notícias sobre segurança e privacidade no novo caderno do tema, lançado no Blog TELOS. Abordamos assuntos cruciais como proteção contra fraudes e como garantir a segurança dos dados pessoais, por meio de notícias e e-mails enviados diretamente aos Participantes e Assistidos.

**Investimento em Novas Tecnologias: Aposta no Futuro**

Com um investimento de mais R\$ 600 mil em 2025, a TELOS não apenas manteve o foco na segurança digital, mas também inovou ao oferecer soluções modernas, acessíveis e confiáveis.

A combinação de tecnologia avançada, educação sobre segurança e investimentos contínuos solidifica o compromisso da Fundação com o futuro e a proteção de todos os envolvidos.

GESTÃO DE RISCOS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Alinhamento com a Excelência

A TELOS é comprometida com um Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ que visa a **satisfação contínua de Participantes, Assistidos e Patrocinadores**. Nosso foco está em garantir uma gestão eficiente dos investimentos, assegurando a **concessão e manutenção adequadas dos benefícios previdenciários**, conforme os termos contratados.

Além disso, buscamos proporcionar **assistência financeira de qualidade**, enquanto controlamos riscos nos processos e **mantemos o equilíbrio atuarial dos planos**. Também garantimos um controle rigoroso dos custos administrativos.



Nosso compromisso com a qualidade e a melhoria contínua dos processos nos desafia constantemente a buscar resultados sustentáveis e seguros, sempre com foco em atender as expectativas e necessidades de nossos stakeholders.



GESTÃO DE RISCOS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Certificação Demonstra a Conformidade dos Nossos Processos

Desde 2007, por meio do Órgão Certificador ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas, mantemos a certificação ISO 9001 que atesta o **compromisso com a qualidade** e a **eficiência na gestão de nossos processos**.



O SGQ abrange **4 processos principais**, que são auditados semestralmente



1 Recebimento de Contribuição

2 Gestão de Investimentos

3 Concessão e Manutenção de Benefícios Previdenciários

4 Gestão de Empréstimos



Além disso, **16 processos de apoio** também são auditados regularmente para garantir a conformidade e a eficácia do sistema

Seleção de Gestores Terceirizados

Seleção de Corretoras

Controle de Risco de Mercado

Política de Relacionamento

Solicitação de Serviços de Informática

Atendimento Help Desk

Contratação de Serviços Externos

Recursos Humanos

Guarda de Dados

Política de Segurança de Sistemas e Dados

Contratação de Serviços Advocatícios

Gestão de Tesouraria

Avaliação Atuarial dos Planos de Benefícios

Gestão de Investimentos da Fundação

Política de Prevenção aos Crimes de Lavagem de Dinheiro e Financiamento ao Terrorismo

Seleção de Custodiante e Administrador Fiduciário de Títulos e Valores Mobiliários

GESTÃO DE RISCOS

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Resultados de 2025

Esses números refletem o **compromisso da TELOS com a qualidade**, o controle rigoroso e a melhoria contínua de seus processos, garantindo transparência e eficiência em todas as operações.



Plano de Ação

- **89 Planos de Ação registrados** (75 concluídos e 14 em andamento)



Documentos da Qualidade

- **300 documentos gerenciados** (230 atualizados em 2025)



Análise Crítica

O monitoramento do Sistema de Registros da Gestão da Qualidade - SRGQ é realizado diariamente. Em 26/6/2025, ocorreu uma análise crítica com a participação da alta direção e gestores, conduzida pela RD ACAD



Ocorrências no SGQ

- **11 ocorrências registradas** (8 encerradas e 3 em andamento)



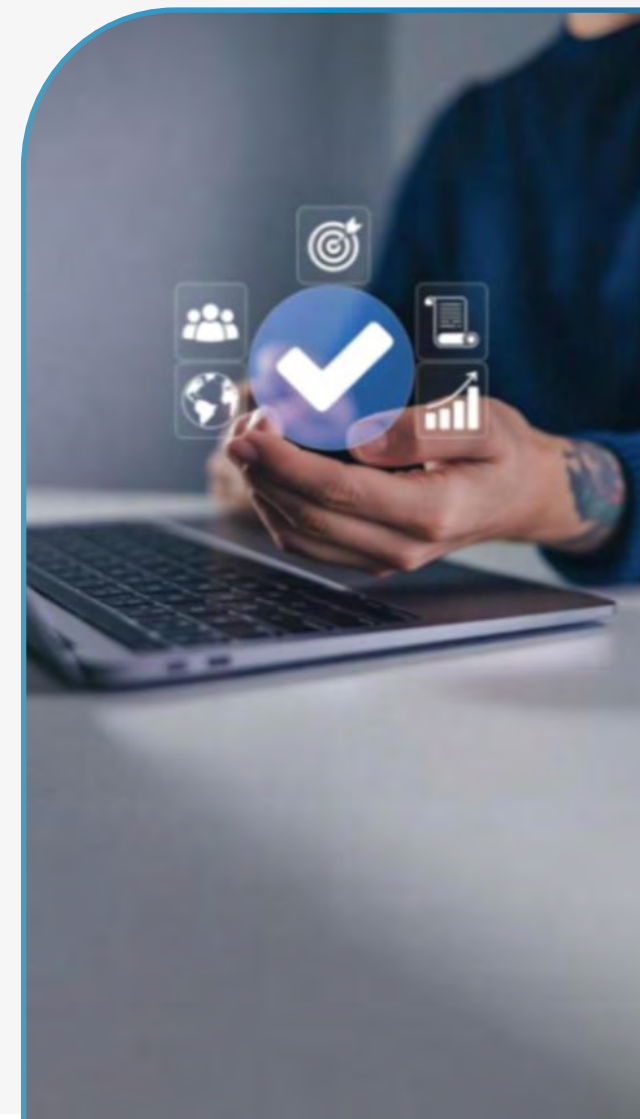
Auditoria Interna de Manutenção

- 18 a 20/2/2025
- **1 apontamento** (já encerrado).
- 10 a 12/6/2025
- **6 apontamentos** (2 Não Conformidades, 1 Observação, 3 Oportunidades de Melhoria – todos já encerrados)



Auditoria Externa de Recertificação

- 22 a 24/7/2025
- **3 apontamentos** (2 Não Conformidades encerradas e 1 Oportunidade de Melhoria em andamento).



GESTÃO DE RISCOS

COMITÊS TELOS

Transparência e Controle de Riscos

A TELOS conta com **quatro comitês para garantir a boa governança e o controle eficiente dos riscos: Compliance, Risco, Gestão de Investimentos e Segurança da Informação**. Cada comitê possui finalidade, competências e funcionamento específicos, assegurando a conformidade com as políticas internas e as regulamentações vigentes, sendo avaliada anualmente a alteração de seus membros.



Comitê de Compliance

Finalidade

- Aprimorar os controles internos e promover as boas práticas de governança, mitigando riscos identificados.

Missão

- Garantir eficiência, eficácia, exatidão e confiabilidade nos processos.
- Assegurar o controle dos riscos e conformidade com leis e regulamentos.

Composição

- Presidente: Diretor de Segurança da TELOS
- Gerentes de Controladoria, Financeiro, Jurídico, Informática e Relacionamento
- Representante da Diretoria no SGQ

Funcionamento

- Reuniões trimestrais ou conforme necessidade.
- Avaliação dos riscos e acompanhamento do plano de ação.
- Atas sumárias registrando as decisões tomadas.



Comitê de Risco

Finalidade

- Monitorar e definir medidas para controle dos riscos.

Missão

- Elaborar e monitorar políticas para controle de risco de mercado e crédito.
- Definir normas de conduta em casos de divergência com as políticas estabelecidas.

Composição

- Presidente: Diretor Financeiro
- Gerentes de Financeiro, Investimentos, Controladoria, Normas e Atuária
- Analista de Risco

Funcionamento

- Reuniões mensais ou conforme necessidade.
- Registro das decisões em atas sumárias.