

PROTEÇÃO DE DADOS

**NOVA FUNCIONALIDADE DE PROTEÇÃO
DE DADOS**

SUMÁRIO

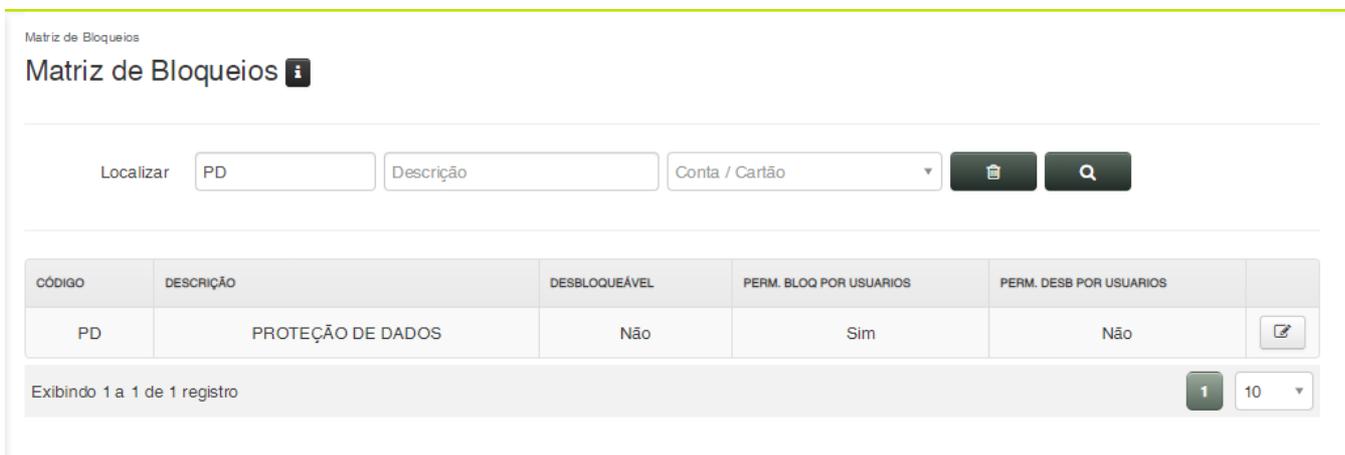
NOVA FUNCIONALIDADE DE PROTEÇÃO DE DADOS	3
1.1. Gerenciador de Cartões	3
1.2. Regras para a aplicação do bloqueio PD	5
1.3. Aplicação do bloqueio PD através do Portal Atendimento	5
1.4. Aplicação do bloqueio PD através do Processamento Noturno (Batch)	6
1.5. Efeitos bloqueantes	8
1.5.1. Portal Atendimento	8
1.5.2. Cartões Inativados	8
1.5.3. Anonimização dos Dados Sensíveis	8
1.5.4. Exclusão da conta	9
1.6. Integração com os demais produtos	9
1.6.1. Mesa de Crédito	10
1.6.2. Intellector	11
1.6.3. Fideliza	12
1.6.4. Gestão de Inadimplências	13
1.6.4.1. Exclusão do cliente via integração com o Gerenciador de Cartões	13
1.6.4.2. Exclusão do cliente via Menu Funcionalidade no Atendimento Online	14

NOVA FUNCIONALIDADE DE PROTEÇÃO DE DADOS

Para as aplicações Gerenciador de Cartões, Gestão de Inadimplências, Fideliza, Mesa de Crédito e Intellector, desenvolvemos a nova funcionalidade de proteção de dados pessoais. A nova funcionalidade consiste em um novo bloqueio no Gerenciador de Cartões, chamado de Proteção de Dados (PD), o mesmo realiza a exclusão ou anonimização dos dados sensíveis do cliente e também realiza a integração automática para os demais produtos.

1.1. Gerenciador de Cartões

Foi adicionada uma nova configuração de bloqueio ao Sistema, agora disponível na Matriz de Bloqueios do Backoffice. Você pode acessá-la pelo caminho Parâmetros -> Configuração Processadora -> Matriz de Bloqueio. Esse novo bloqueio, identificado pelo código (PD) e descrito como 'Proteção de Dados', foi projetado para aprimorar a segurança de dados no sistema e não pode ser editado. No entanto, caso necessário, é possível editar apenas a descrição do bloqueio na Matriz de Bloqueios.



Matriz de Bloqueios

Matriz de Bloqueios 

Localizar  

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	DESBLOQUEÁVEL	PERM. BLOQ POR USUARIOS	PERM. DESB POR USUARIOS	
PD	PROTEÇÃO DE DADOS	Não	Sim	Não	

Exibindo 1 a 1 de 1 registro 1 10

Imagem 1 - Menu da Matriz de Bloqueios com o filtro pelo bloqueio de Proteção de Dados (PD).

dimensa  20/03/2023 |  Acesso Rápido

Matriz de Bloqueios

Matriz de Bloqueios 

Código: PD Descrição: PROTEÇÃO DE DADOS

Aplicável Em

Bloqueio de Conta: Sim Bloqueio de Cartão: Não

Efeitos bloqueantes Produzidos

Padrão

Bloqueio Compra: Sim Bloqueio Emprestimo: Sim Bloqueio Saque: Sim

Bloqueio inclusão Adicionais: Sim Bloqueio Emissão: Sim Bloqueio Seguro Ofertável: Sim

Emissão de novo cartão automático: Não Bloqueio Envio Correspondência: Sim

+ Adicionar

Condições de Bloqueio permitidas para Sistemas Externos

SISTEMA	PERMITE LISTAR BLOQUEIO	PERMITE BLOQUEAR	PERMITE DESBLOQUEAR

+ Adicionar

Condições Impeditivas a Aplicação do bloqueio

Aplicado à Titularidade: Ambos Obrigatoriedade de Motivo: Não

Validação Doc. x Senha: Não se Aplica

Obrigatoriedade de Documento: Não Obrigatoriedade de Senha: Não

Condições Impeditivas a Remoção do Bloqueio

Desbloqueável: Não Atualização de Cadastro (dias): 0

Obrigatoriedade de Motivo: Não

Validação Doc. x Senha: Não se Aplica

Obrigatoriedade de Documento: Não

Obrigatoriedade de Senha: Não

Condição de Bloqueios permitidos por Usuários/ Atendimento

Bloqueio Manual: Sim Desbloqueável Manualmente: Não

Outros Efeitos Produzidos na Aplicação do Bloqueio

Emissão de novo cartão automático: Não

Bloqueio Envio Correspondência: Sim Enviar Solicitação de Desbloqueio: Não

Enviar Outra Processadora: Não

Desconsiderar Envio de Limites: Sim

Não permite Antecipação de Fatura Corte: Sim Não permite Antecipação de Fatura Boleto: Sim

Não permite Atualização de dívida de fatura em atraso em boleto: Sim

Cancelar **Salvar**

Imagem 2 - Menu de Edição do bloqueio Proteção de Dados na Matriz de Bloqueios.

1.2 Regras para a aplicação do bloqueio PD

Para aplicar o bloqueio de Proteção de Dados (PD), é necessário que o cliente não possua nenhuma dívida em aberto ou saldos credores. Caso haja alguma dívida em aberto ou saldo credor, o Sistema não permitirá a aplicação do bloqueio.

1.3 Aplicação do bloqueio PD através do Portal Atendimento

Ao iniciar o atendimento do cliente, é possível incluir o bloqueio PD por meio do menu de Bloqueio/Desbloqueio de Conta no Portal Atendimento.



Imagem 3 - Menu Bloqueio/Desbloqueio Conta no Portal Atendimento.

No caso de o cliente possuir dívidas em aberto e/ou saldo credor, ao tentar aplicar o bloqueio PD, o Sistema retornará uma exceção informando que não é possível realizar o bloqueio devido à existência de contratos ativos na conta.



Imagem 4 - Mensagem de Exceção caso não seja possível realizar a inclusão do bloqueio de Proteção de Dados.

Caso o cliente esteja apto para receber o bloqueio, o sistema exibirá uma mensagem de confirmação (Imagem 5). Isso ocorre porque, após a confirmação, o atendimento do cliente não poderá mais ser iniciado, e o usuário será redirecionado para a tela inicial do sistema para encerrar a operação.

A conta do cliente não estará mais disponível no sistema e todos seus dados sensíveis serão excluídos do banco de dados.

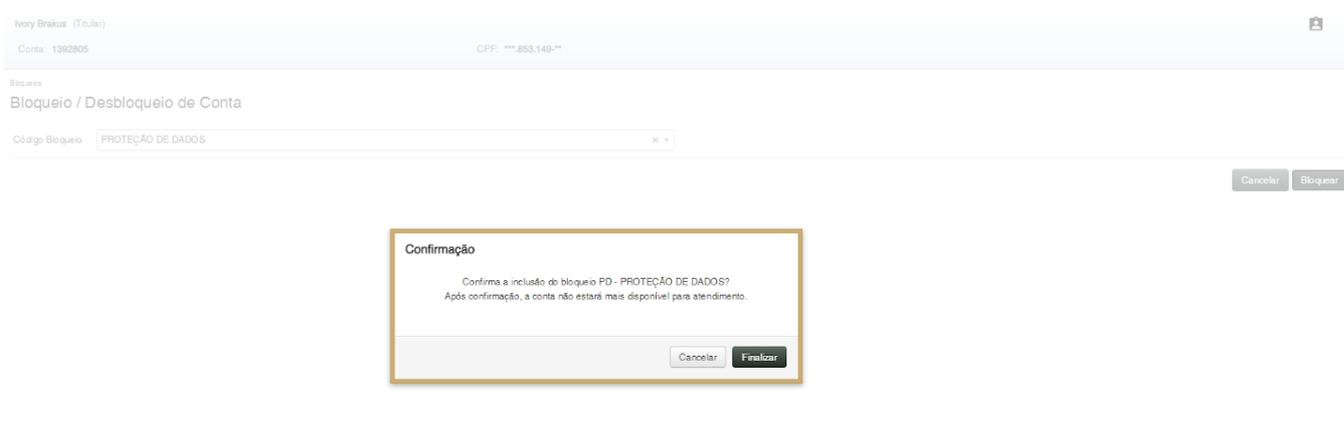


Imagem 5 - Mensagem de aviso para confirmação da inclusão do bloqueio de Proteção de Dados.

1.4 Aplicação do bloqueio PD através do Processamento Noturno (Batch)

A nova funcionalidade permite a aplicação do bloqueio PD em lotes, por meio do processamento noturno (batch). As contas impactadas neste fluxo são as com status de rejeitadas/não aprovadas e aprovadas porém sem nenhuma movimentação/utilização do cartão.

Para ativação da aplicação do bloqueio PD através do processamento noturno, foram criados os parâmetros **ATIVA_BLQ_PD_REJEITADOS** e **ATIVA_BLQ_PD**, os mesmos são configurados somente no banco de dados através da tabela *t411pasi*.

O parâmetro **ATIVA_BLQ_PD_REJEITADOS** é responsável por ativar a busca das contas rejeitadas/não aprovadas para serem bloqueadas, já o parâmetro **ATIVA_BLQ_PD** é responsável por ativar a busca das contas aprovadas porém sem nenhuma movimentação/utilização do cartão.

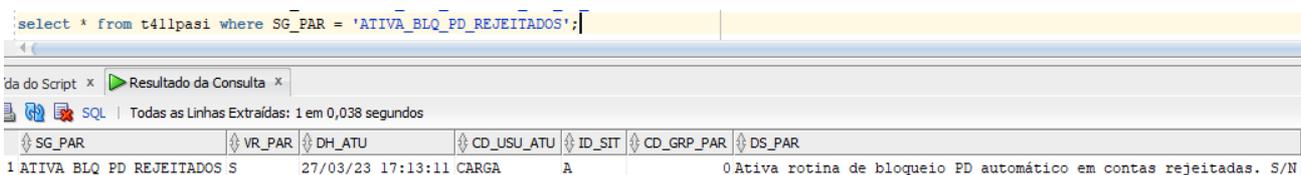


Imagem 6 - Tabela *t411pasi* com o parâmetro de configuração de ativação para bloquear contas rejeitadas no Batch. O campo *vr_par* indica se está S = ativo ou N = inativo.

SG_PAR	VR_PAR	DH_ATU	CD_USU_ATU	ID_SIT	CD_GRP_PAR	DS_PAR
ATIVA_BLK_PD	N	14/03/23 17:13:11	CARGA	A		0 Ativa rotina de bloqueio PD automático em contas ativas sem movimentacao. S/N

Imagem 7 - Tabela t411pasi com o parâmetro de configuração de ativação para bloquear contas ativas porém sem movimentação no Batch. O campo vr_par indica se está S = ativo ou N = inativo.

Também é possível definir a quantidade de dias corridos para a aplicação do bloqueio via Batch. Os parâmetros **QTDE_DIAS_INCLUSAO_BLK_PD_REJEITADOS** e **QTDE_DIAS_INCLUSAO_BLK_PD** define a quantidade de dias corridos para ativar o gatilho que efetua o bloqueio das contas rejeitadas e das contas ativas sem movimentações respectivamente. Ambos os parâmetros são configuráveis somente no banco de dados através da tabela t411pasi.

```
select * from t411pasi where SG_PAR = 'QTDE DIAS INCLUSAO BLQ PD REJEITADOS';
```

SG_PAR	VR_PAR	DH_ATU	CD_USU_ATU	ID_SIT	CD_GRP_PAR	DS_PAR
QTDE_DIAS_INCLUSAO_BLK_PD_REJEITADOS	1	27/03/23 17:13:11	CARGA	A		0 Quantidade de dias de contas rejeitadas para inclusao do bloqueio PD

Imagem 8 - Tabela t411pasi com a configuração referente a quantidade de dias para inclusão do bloqueio PD para contas rejeitadas/não aprovadas. O campo vr_par indica a quantidade de dias corridos.

SG_PAR	VR_PAR	DH_ATU	CD_USU_ATU	ID_SIT	CD_GRP_PAR	DS_PAR
1 QTDE_DIAS_INCLUSAO_BLK_PD	1	14/03/23 17:13:11	CARGA	A		0 Quantidade de dias de contas ativas sem movimentacao para inclusao do bloqueio PD

Imagem 9 - Tabela t411pasi com a configuração referente a quantidade de dias para inclusão do bloqueio PD para contas ativas sem movimentações. O campo vr_par indica a quantidade de dias corridos.

A etapa responsável pela aplicação do bloqueio via batch, é a etapa **MANTER BLOQUEIO ATIVIDADE**.

MANTER BLOQUEIO ATIVIDADE	15:00:00	15:00:00	PROCESSADO COM SUCESSO		
---------------------------	----------	----------	------------------------	---	---

Imagem 10 - BackOffice > Processamento: Rotina no processamento noturno (Batch) responsável por realizar o bloqueio PD de acordo com os parâmetros.

1.5 Efeitos bloqueantes

1.5.1 Portal Atendimento

Após a aplicação do bloqueio PD, não será mais possível realizar atendimentos no Portal Atendimento para a conta bloqueada, seja através do titular ou adicional. Caso seja feita uma tentativa de atendimento para contas com bloqueio PD, o Sistema emitirá uma exceção com a mensagem "Código da conta inexistente".

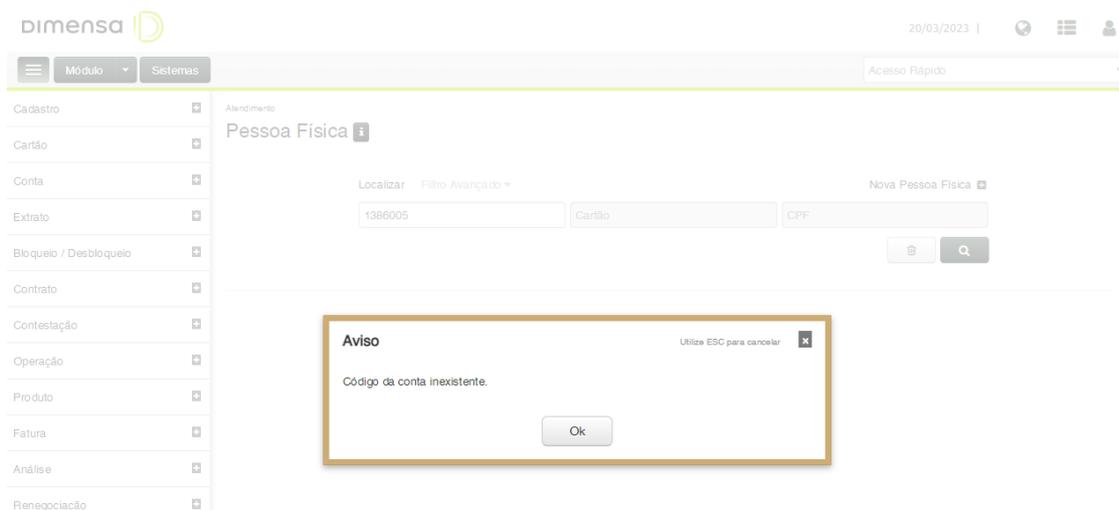


Imagem 11 - Mensagem de Aviso ao tentar realizar atendimento de conta com bloqueio PD no Portal Atendimento.

1.5.2 Cartões inativados

Os cartões da conta bloqueada, seja do titular ou adicional serão inativados e não será possível realizar nenhum tipo de operação dentro do sistema.

1.5.3 Anonimização dos Dados Sensíveis

As contas que receberam o bloqueio PD e possuem histórico de contratos, pagamentos, contabilizações e etc, terão seus dados sensíveis anonimizados no banco de dados, permanecendo somente informações históricas sem vínculo a um determinado CPF/CNPJ.

O status da conta anonimizada é alterado para inativo, assim como seus cartões, desta forma a mesma se torna impossibilitada de realizar qualquer ajuste de tarifa, ajuste de fatura, geração de Saldo Credor, geração de Empréstimo Pessoal e todos os fluxos do Menu Automação no BackOffice.

Por questão de auditoria e rastreabilidade, será incluída a informação desta anonimização na tabela t416lopd do banco de dados.

```
select lopd.* from totvscard_processador.t416lopd lopd WHERE tp_ope = 'A';
```

	CD_LOP	CD_CC	ID_STS	TP_OPE	DS_ERR	ID_SIT	CD_USU_ATU	DH_ATU
1	1181	1379209	S	A		... A	TB	11/04/2023 18:14:38
2	1202	1377805	S	A		... A	TB	11/04/2023 18:26:54
3	1203	1380407	S	A		... A	TB	11/04/2023 18:27:37
4	1204	1365417	S	A		... A	PROCESSAMENTO	11/04/2023 18:28:01

Imagem 12 - Tabela t416lopd com as contas que passaram pelo processo de anonimização dos dados sensíveis. O campo tp_ope = "A" indica que o tipo de operação é a anonimização de dados.

Caso o cliente opte por ter um novo relacionamento, será possível realizar um novo cadastro normalmente.

1.5.4 Exclusão da conta

As contas que foram rejeitadas pela análise de crédito ou que estão aprovadas porém não tiveram nenhuma movimentação, terão todos seus dados excluídos no banco de dados.

Por questão de auditoria e rastreabilidade, será incluída a informação desta exclusão na tabela t416lopd do banco de dados.

```
select lopd.* from totvscard_processador.t416lopd lopd WHERE tp_ope = 'E';
```

	CD_LOP	CD_CC	ID_STS	TP_OPE	DS_ERR	ID_SIT	CD_USU_ATU	DH_ATU
1	521	1170013	S	E		... A	TB	11/04/2023 11:45:39
2	561	1169805	S	E		... A	TB	11/04/2023 11:59:28
3	801	1170205	S	E		... A	TB	11/04/2023 14:27:44
4	821	1170207	S	E		... A	PROCESSAMENTO	11/04/2023 14:30:45

Imagem 13 - Tabela t416lopd com as contas que passaram pelo processo de exclusão. O campo tp_ope = "E" indica que o tipo de operação é a exclusão dos dados.

Caso o cliente opte por ter um novo relacionamento, será possível realizar um novo cadastro normalmente.

1.6 Integração com os demais produtos

Através do fluxo de mensageria, foi criada uma comunicação aos demais produtos que integram ao Gerenciador de Cartões. Este fluxo monitora as contas que receberam os bloqueios PD para informar aos demais produtos de forma assíncrona.

1.6.1 Mesa de Crédito

No produto Mesa de Crédito, os CPF's/CNPJ's que possuem históricos de análise de crédito terão todas suas informações e movimentações excluídas do banco de dados.

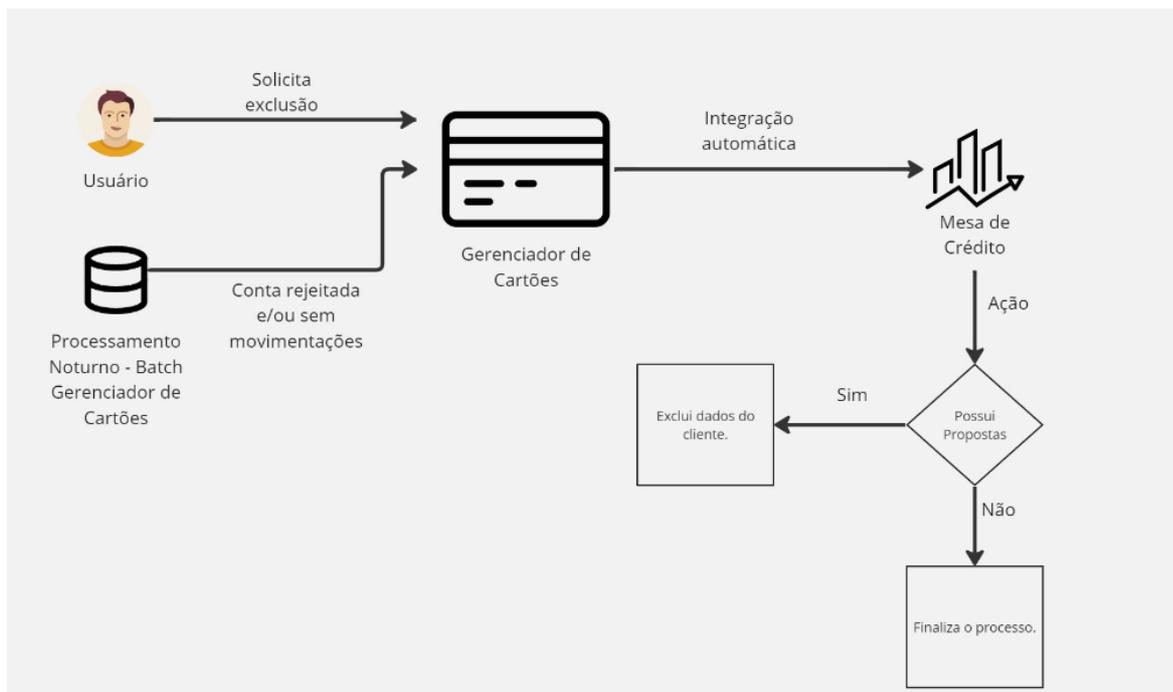


Imagem 14 - Desenho que demonstra o fluxo de integração entre o Gerenciador de Cartões e a Mesa de Crédito.

1.6.2 Intellector

No produto Intellector, os CPF's/CNPJ's que possuem históricos de políticas terão todas suas informações e movimentações excluídas do banco de dados.

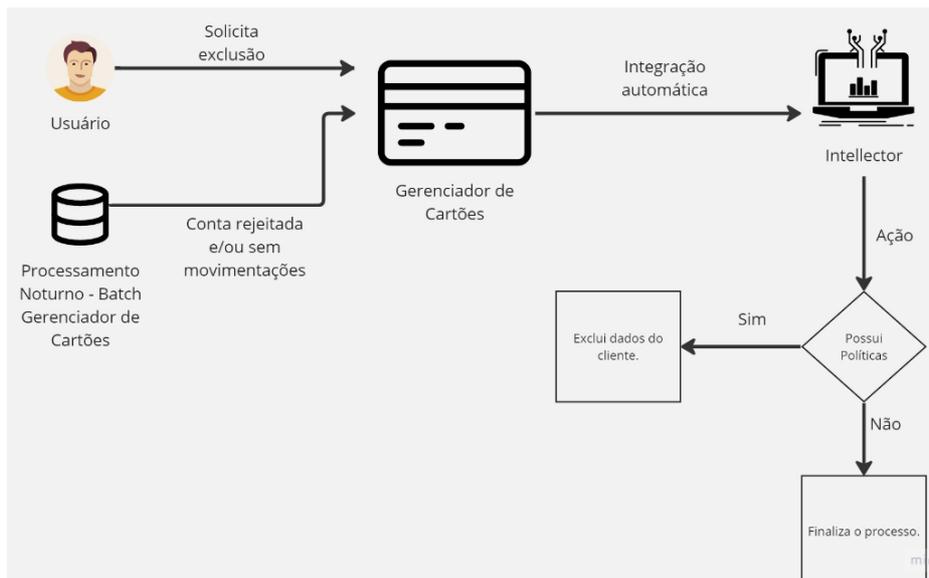


Imagem 15 - Desenho que demonstra o fluxo de integração entre o Gerenciador de Cartões e o Intellector.

1.6.3 Fideliza

No produto Fideliza, os CPF's/CNPJ's que possuem cadastro, porém sem nenhuma pontuação, terão seus cadastros excluídos do banco de dados.

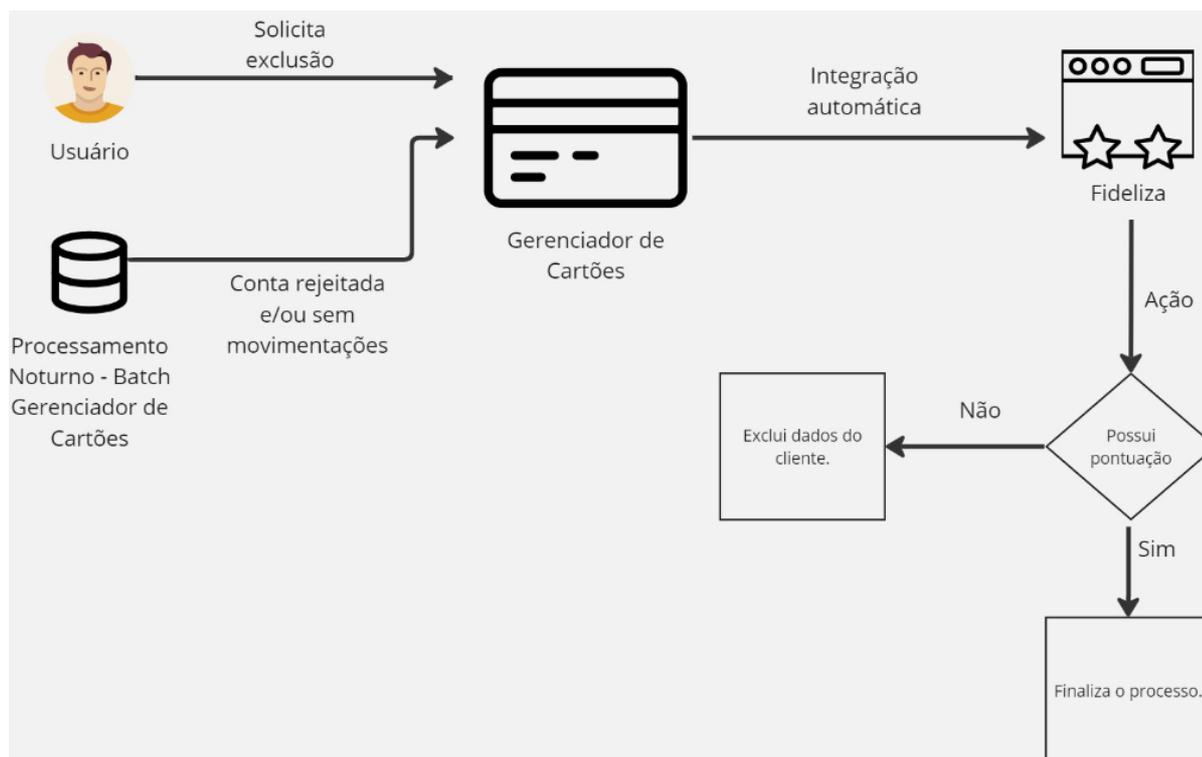


Imagem 16 - Desenho que demonstra o fluxo de integração entre o Gerenciador de Cartões e o Fideliza.

1.6.4 Gestão de Inadimplência

No produto Gestão de Inadimplência, os CPF's/CNPJ's que possuem históricos de cobranças, terão seus dados sensíveis excluídos do banco de dados.

1.6.4.1 Exclusão do cliente via integração com o Gerenciador de Cartões

Os clientes que possuem históricos de cobranças, ao receberem o bloqueio PD do Gerenciador de Cartões tem seus dados sensíveis excluídos no banco de dados, permanecendo somente informações históricas sem nenhum vínculo com um determinado CPF/CNPJ. Caso exista cobranças abertas o processo de anonimização não será realizado.

O CPF/CNPJ excluído não estará mais disponível para realizar nenhum atendimento e consecutivamente nenhuma cobrança.

Caso o CPF/CNPJ tenha novas cobranças, um novo cadastro será gerado sem nenhum impacto.

Por questão de auditoria e rastreabilidade, será incluída a informação desta anonimização como um histórico de cobrança, visível somente no banco de dados através da tabela **gid_hist_cob**.

1.6.4.2 Exclusão do cliente via Menu Funcionalidade no Atendimento Online

Foi adicionado no Atendimento Online, dentro do menu de funcionalidades, a opção de Excluir Cliente. Ao iniciar o atendimento do cliente, o cobrador poderá excluir as informações sensíveis do mesmo, desde que tenha a permissão no Portal Administrador para utilizar a funcionalidade e o cliente não tenha cobranças abertas.

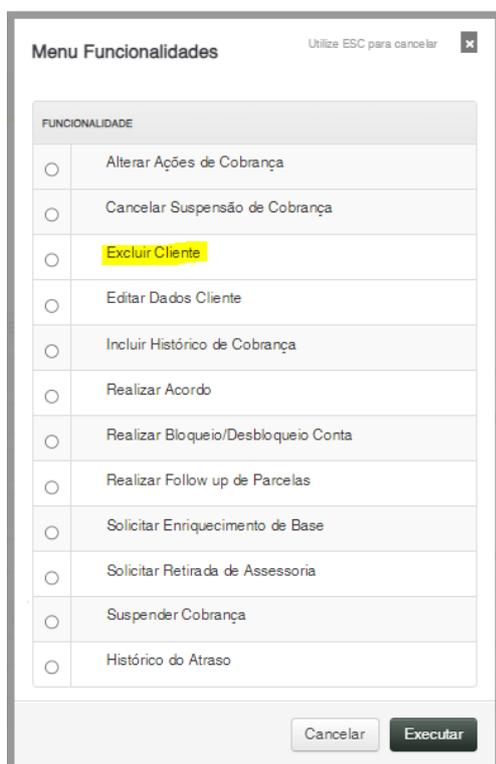


Imagem 17 -Nova funcionalidade "Excluir Cliente" através do menu Funcionalidade do Atendimento Online.

No momento em que o atendente seleciona a opção "Excluir Cliente" e clica em Executar, é exibido uma mensagem de confirmação, deixando claro que a ação é irreversível conforme mostrado na imagem 18.

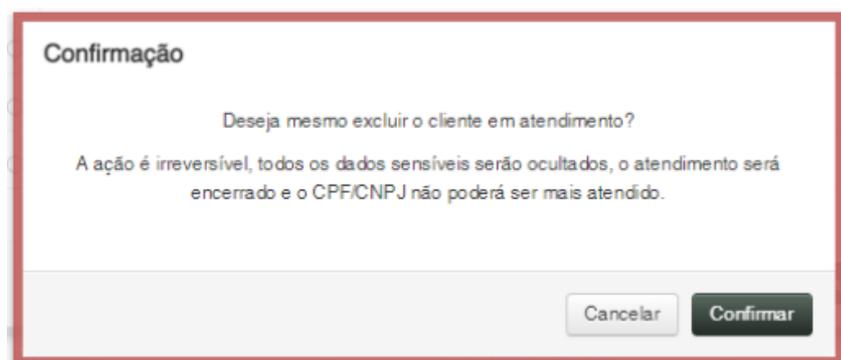


Imagem 18 - Mensagem de Confirmação ao executar a funcionalidade de Excluir Conta.

Ao confirmar a exclusão do cliente, o atendimento será finalizado, direcionando o cobrador para a tela inicial. O CPF/CNPJ excluído não estará mais disponível para realizar nenhum atendimento e consecutivamente nenhuma cobrança, seus dados sensíveis serão anonimizados no banco de dados, permanecendo somente informações históricas sem nenhum vínculo com o CPF/CNPJ.

Por questão de auditoria e rastreabilidade, será incluída a informação desta operação como um histórico de cobrança, visível somente no banco de dados através da tabela **gid_hist_cob**.

Caso o cliente possua cobrança(s) aberta(s), o processo não é realizado. Será exibido uma mensagem informando que o cliente possui cobrança(s) em aberto.

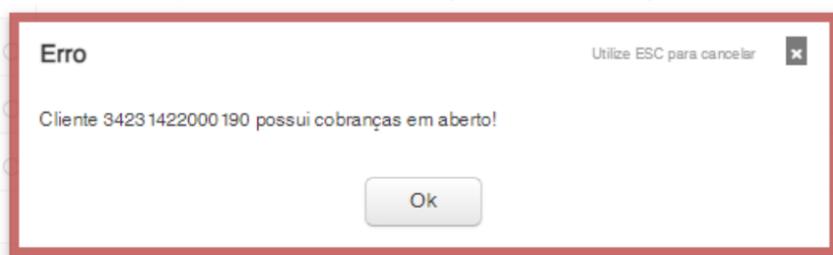


Imagem 19 - Mensagem de Erro ao executar a funcionalidade de Excluir Conta devido ao cliente possuir cobrança(s) aberta(s).