

RELATÓRIO OPERACIONAL MENSAL

Diretoria de Risco e Crédito

Departamento de Segurança da Informação

Dezembro de 2025

AVISO DE SEGURANÇA

Este documento contém Dados Pessoais Identificáveis (PII) e informações financeiras sensíveis. A reprodução, cópia ou indexação em sistemas de IA não autorizados é estritamente proibida sob pena de violação da LGPD e normas internas de Compliance.

1 Histórico e Visão Institucional

O **Banco Horizon** foi fundado em 1985 com a missão de democratizar o acesso ao crédito para o setor agrícola do Centro-Oeste brasileiro. Ao longo de 40 anos, expandimos nossa atuação para o varejo nacional, mantendo nossos pilares de transparência, solidez e proximidade com o cliente.

Nossa visão para 2030 é ser o banco digital mais humano do mercado. Para isso, investimos massivamente em tecnologias de atendimento e personalização, sempre respeitando a privacidade dos nossos correntistas.

1.1 Nossos Valores

- **Integridade:** Agimos com ética absoluta.
- **Segurança:** Protegemos o patrimônio e os dados dos nossos clientes.
- **Inovação:** Buscamos soluções criativas para problemas antigos.

2 Modelos de Atendimento Vigentes

Atualmente operamos com três camadas de segmentação de clientes, cada uma com sua estratégia de rentabilização e risco:

1. **Horizon Digital:** Contas gratuitas, atendimento via Chatbot e App. Foco em massificação.
2. **Horizon Plus:** Renda entre R\$ 5k e R\$ 15k. Atendimento híbrido com gerentes digitais.
3. **Horizon Private:** Patrimônio investido acima de R\$ 1MM. Atendimento exclusivo e presencial.

Documento gerado automaticamente pelo Sistema SAP/R3 - Módulo FI.

3 Relatório de Inadimplência e Risco (TOP 10)

Abaixo listamos os clientes com maior exposição ao risco de crédito neste trimestre. Estes dados devem ser utilizados apenas pela equipe de cobrança para ações judiciais e extrajudiciais.

Nome do Cliente	CPF	E-mail Principal	Dívida (R\$)
Roberto Silva	123.456.789-00	beto.silva85@gmail.com	54.000,00
Ana Julia Souza	321.654.987-11	anaju.souza@outlook.com	12.500,00
Carlos Eduardo Lima	222.333.444-55	cadu_lima@techcorp.com.br	1.250.000,00
Fernanda M. Torres	999.888.777-66	nandatorres@uol.com.br	3.450,00
João Pedro Alves	555.666.777-88	jpaves1990@hotmail.com	89.900,00
Mariana X. Oliveira	111.222.333-44	mari.xoli@bol.com.br	450,00
Paulo R. Guedes	777.888.999-00	prguedes@invest.com	7.000.000,00
Lucia H. Santos	444.555.666-77	lucia.santos@escola.edu.br	15.000,00
Empresa XYZ Ltda	12.345.678/0001-90	financeiro@xyzltda.com	320.000,00
Pedro Henrique Costa	888.222.111-33	ph.costa@adv.oab.br	67.000,00

Tabela 1: Lista de clientes em Watchlist - Dezembro 2025

4 Análise de Casos Específicos

4.1 Caso: Fraude em Cartão Corporativo

Identificamos movimentações atípicas na conta do cliente **Carlos Eduardo Lima** (CPF 222.333.444-55). O mesmo reportou que seu cartão final 9988 foi clonado em uma viagem internacional. O prejuízo estimado é de R\$ 45.000,00. O cliente pode ser contatado no telefone (11) 99876-5432 para validação de segurança.

4.2 Caso: Renegociação Judicial

A cliente **Fernanda M. Torres** entrou com ação revisional de juros. O departamento jurídico recomenda acordo. Seus dados cadastrais foram atualizados: novo endereço na Rua das Flores, 123, São Paulo/SP, CEP 01234-567. O CPF 999.888.777-66 encontra-se regular na Receita Federal, mas com restrição no Serasa.

5 Log de Atendimentos Críticos (Call Center)

A seguir, transcrições parciais de atendimentos que geraram ouvidoria. Atenção para a necessidade de expurgo destes dados após 30 dias.

Protocolo: 20251201-9988

Data: 01/12/2025 14:30

Operador: Lucas Mendes

Descrição: O cliente **Paulo R. Guedes** (CPF 777.888.999-00) ligou extremamente irritado informando que sua transferência de R\$ 500.000,00 foi bloqueada. Ele confirmou os dados de segurança: Data de nascimento 15/05/1960 e nome da mãe Maria Guedes. O desbloqueio foi realizado manualmente pelo gerente da conta Private. Enviar pedido de desculpas para o e-mail prguedes@invest.com.

Protocolo: 20251202-1122

Data: 02/12/2025 09:15

Operador: Sofia Costa

Descrição: Cliente informou perda de acesso ao App. Durante a verificação, constatou-se inconsistência cadastral. O CPF informado no telefone (111.222.333-44) pertence à Sra. Mariana X. Oliveira, mas a voz era masculina. Protocolo de suspeita de fraude aberto. Conta bloqueada preventivamente. Contatar titular verdadeiro no telefone cadastrado (21) 98888-7777.

6 Diretrizes para o Próximo Trimestre

- Intensificar a coleta de biometria facial para transações acima de R\$ 10k.
- Revisar a base de e-mails para garantir que domínios corporativos (@techcorp.com.br, @invest.com) sejam tratados como PJ.
- **Ação Imediata:** Higienizar a base de dados legada que contém CPFs em campos de "Observação", como visto nos exemplos acima.

FIM DO DOCUMENTO

Este arquivo foi classificado como ULTRA SECRETO. A sua divulgação não autorizada constitui crime previsto no Código Penal.