



POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

FESTOR INSTITUIÇÃO DE PAGAMENTO 2026

POLÍTICA DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Festor Instituição de Pagamento Ltda.

ASSUNTO	VERSÃO	PUBLICADA EM	PRÓXIMA REVISÃO
Política de Continuidade de Negócios	2.0	14/08/2026	14/08/2027

ÁREA DE APLICAÇÃO	ELABORADOR	APROVADORES	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO
Todas as áreas	Gerência de Segurança da Informação	Diretoria Societária / Diretoria Executiva	Interna

CÓDIGO DO DOCUMENTO: POL-BCP-001-2026-V2.0

Histórico de Revisão

EDIÇÃO	VERSÃO	DATA	TIPO (I/E/A/N)	SUMÁRIO DE ALTERAÇÃO
2024	1.0	22/08/2024	N	Estruturação inicial do documento
2026	2.0	14/08/2026	I / A	Atualização de razão social e endereço para Festor Instituição de Pagamento Ltda.; correção da data da Resolução BCB nº 198 (de 2022, e não 2014, conforme constava na versão anterior); definição das áreas responsáveis pela elaboração e revisão (Gerência e Diretoria de Segurança da Informação); padronização de canais de contato e alinhamento visual com o padrão de governança do Festor.

LEGENDA DO HISTÓRICO DE REVISÃO – TIPO DE ALTERAÇÃO

ABREVIATURA	DESCRIÇÃO
<i>I</i>	<i>Inclusão: Inclusão de informação não existente na versão anterior.</i>
<i>E</i>	<i>Exclusão: Exclusão de informação existente na versão anterior.</i>
<i>A</i>	<i>Alteração ou ajuste de informação já existente na versão anterior.</i>
<i>N</i>	<i>Novo: Indica a data em que o normativo foi criado, que corresponde à primeira versão do documento.</i>

Sumário

Histórico de Revisão	2
Sumário	3
1. Objetivo	4
2. Abrangência	4
3. Competência de Aprovação	4
4. Introdução	4
5. Papéis e Responsabilidades	4
5.1 Diretoria Executiva	4
5.2 Comitê de Crise	4
5.3 Coordenador do PCN (Continuity Officer)	5
5.4 Operação de Segurança e Resposta a Incidentes	5
5.5 Gestores de Processos de Negócio	5
5.6 Cultura e Conscientização	5
5.7 Colaboradores	5
6. Principais Disciplinas da Continuidade de Negócios	5
6.1 Diretrizes Corporativas	5
6.2 Análise de Impacto nos Negócios (BIA)	5
6.3 Avaliação de Terceiros	6
6.4 Planos de Continuidade de Negócios (PCN)	6
6.5 Treinamento e Conscientização dos Colaboradores	6
6.6 Testes dos Planos de Continuidade de Negócios	6
6.7 Avaliação Independente	6
6.8 Atualização dos Procedimentos	6
6.9 Melhoria Contínua	6
7. Sanções	6
8. Vigência e Controle de Versionamento	6
9. Normas e Políticas Aplicáveis	7
9.1 Resolução BCB nº 85, de 2021	7
9.2 Resolução BCB nº 198, de 2022	7
9.3 Política de Segurança da Informação e Cibernética do Festor	7
9.4 Política de Gerenciamento e Gestão de Risco e Liquidez do Festor	7
10. Central de Relacionamento	7

1. Objetivo

Esta Política Corporativa tem por objetivo descrever as diretrizes de Continuidade de Negócios aplicáveis ao Festor Instituição de Pagamento Ltda. ("Festor"), fortalecendo sua estrutura de gerenciamento de riscos e assegurando um nível adequado de estabilidade organizacional nos momentos posteriores a eventuais interrupções e durante o processo de recuperação.

2. Abrangência

Esta Política Corporativa deve ser difundida a todos os Colaboradores, terceiros e prestadores de serviço que atuam no Festor. Ajustes podem ser realizados no formato de divulgação desta Política para adequação ao público em geral.

As orientações aqui estabelecidas são aplicáveis aos ambientes de computação em nuvem (cloud) e local (on-premises). O índice de termos de segurança utilizados nesta Política Corporativa, bem como os demais documentos oficiais, está disponível para consulta no portal www.grupofestor.com.br.

3. Competência de Aprovação

- Gerência de Segurança da Informação: responsável pela elaboração e manutenção desta Política;
- Diretoria de Tecnologia da Informação: responsável pela revisão desta Política;
- Diretoria Executiva do Festor: responsável pela aprovação desta Política.

4. Introdução

Esta Política dispõe sobre as diretrizes essenciais de Continuidade de Negócios, estabelecidas com base em requisitos de órgãos reguladores, normas e práticas de mercado, com foco em uma estratégia eficiente de resiliência, por meio de controles para reduzir os riscos envolvidos e para se precaver de potenciais incidentes de forma tempestiva.

A Continuidade de Negócios é um processo abrangente que visa identificar potenciais ameaças e seus possíveis impactos na operação, decorrentes de uma interrupção parcial ou total da infraestrutura e dos serviços, fornecendo uma estrutura de contingência para que se desenvolva um nível de resiliência organizacional capaz de responder de forma efetiva e proteger os interesses das partes envolvidas, a reputação, a marca da organização e suas atividades de valor agregado.

O processo de Continuidade de Negócios contempla a gestão de todo o Programa de Continuidade de Negócios (PCN) por meio de treinamentos, testes, revisões e manutenções periódicas, a fim de garantir que os procedimentos operacionais de contingência — para processos críticos de negócio — e de recuperação de desastres — para ativos de TI — sejam efetivos em seu propósito e estejam sempre atualizados e aderentes às necessidades da organização.

É mandatório que todos os Processos de Negócio que possuam avaliação de risco de classificação crítica ou imperativa, pela Análise de Impacto no Negócio (BIA), tenham procedimento específico de contingência, para garantir a continuidade dos negócios e abordar as exposições relacionadas às ameaças em seus múltiplos cenários.

5. Papéis e Responsabilidades

5.1 Diretoria Executiva

Composta pelos executivos do Festor, tem a responsabilidade de: deliberar sobre decisões estratégicas relacionadas ao Plano de Continuidade de Negócios; garantir a alocação ou contratação de pessoal especializado para atualização, testes e simulados do PCN; e garantir a plena comunicação com os Investidores em todas as fases do PCN (antes, durante e após a crise).

5.2 Comitê de Crise

Composto pelos executivos, líderes de processos de negócio e pela coordenação do PCN, tem a responsabilidade de: fornecer orientação a todos os envolvidos no PCN; garantir mecanismo efetivo para planejamento, controle e monitoramento das atualizações, testes e simulados dos procedimentos de contingência; e apoiar o Grupo Executivo na definição de estratégias antes, durante e após a crise.

5.3 Coordenador do PCN (Continuity Officer)

Colaborador de nível gerencial ou diretivo, responsável por: supervisionar o programa de manutenção do PCN, garantindo que as ações de testes, atualização e conscientização sejam devidamente executadas na organização; coordenar, em momentos de crise, as ações de resposta ao incidente, garantindo que as equipes operacionais de processos e serviços tecnológicos estejam executando seus procedimentos adequadamente; e coordenar o processo de teste do Plano de Continuidade de Negócios, descrito no Manual de Teste.

5.4 Operação de Segurança e Resposta a Incidentes

É responsável pelas Operações de Segurança (SOC — Security Operations Center), monitorando os eventos de segurança por meio do sistema de correlação de eventos (SIEM) e reagindo diante de eventuais alertas por meio do engajamento das partes interessadas. Agrega também a responsabilidade de Resposta a Incidentes (CSIRT — Cyber Security Incident Response Team), com a capacidade de responder a incidentes de segurança, contendo, erradicando, remediando e acompanhando o restabelecimento do ambiente de forma tempestiva.

5.5 Gestores de Processos de Negócio

Colaborador proprietário de processo de negócio, responsável por: garantir a construção de procedimentos de contingência operacional (PCO) específicos, relacionados ao processo de negócio sob sua responsabilidade, e sua constante atualização, mediante análises críticas em conjunto com sua equipe; garantir que os serviços terceirizados sob sua responsabilidade estejam sempre aderentes às questões relativas ao PCN; e determinar suas prioridades na continuidade de negócios, requisitos de recursos e estratégia derivada de avaliação baseada em risco (BIA), anualmente ou quando houver mudanças no seu ambiente de negócio.

5.6 Cultura e Conscientização

É responsável por prover, em linha com as estratégias de Continuidade de Negócios, o Programa de Conscientização, contemplando treinamentos e educação contínua para Colaboradores e terceiros, relacionamento com as comunidades de segurança e tecnologia, bem como a educação sobre segurança para clientes do Festor.

5.7 Colaboradores

Responsáveis pela operação dos processos de negócio de suas respectivas áreas, devendo: garantir que todas as ações descritas nos Planos de Continuidade de Negócio sob sua responsabilidade estejam sempre atualizadas; e participar ativamente dos programas de Conscientização.

6. Principais Disciplinas da Continuidade de Negócios

6.1 Diretrizes Corporativas

Estrutura que contempla políticas, manuais, procedimentos, papéis e responsabilidades, visando à implementação de uma gestão de continuidade de negócios efetiva na organização, assegurando maior resiliência diante de situações adversas.

6.2 Análise de Impacto nos Negócios (BIA)

Processo da Continuidade de Negócios que identifica e mensura a severidade de uma interrupção operacional nos negócios, possibilitando a determinação das prioridades de recuperação, dos tempos de retomada e das necessidades mínimas de recursos e equipes, com base na avaliação de impactos.

6.3 Avaliação de Terceiros

Processo utilizado para avaliar os terceiros que exercem função crítica na cadeia de valor de um processo de negócio, com foco na capacidade mínima esperada para enfrentar situações de interrupção, permitindo não apenas a retomada da entrega de produtos e serviços em tempo hábil, mas principalmente a mitigação de ameaças inerentes ao tipo de serviço prestado à Instituição.

6.4 Planos de Continuidade de Negócios (PCN)

Documentação de procedimentos e informações desenvolvida, consolidada e mantida de forma que esteja disponível para utilização em eventuais interrupções, possibilitando a retomada de atividades críticas do Festor em prazos e condições aceitáveis. O acionamento adequado desses planos preserva a integridade de pessoas, bens, sistemas e informações e, conseqüentemente, a reputação da Instituição.

6.5 Treinamento e Conscientização dos Colaboradores

Conjunto de ações que visa assegurar que os Colaboradores estejam cientes de seus papéis e responsabilidades e preparados para atuar em eventuais interrupções.

6.6 Testes dos Planos de Continuidade de Negócios

O Festor realiza, periodicamente, testes para avaliar a efetividade e a funcionalidade de seus Planos de Continuidade de Negócios. Os resultados dos testes são documentados e periodicamente avaliados, permitindo o aprimoramento contínuo dos procedimentos de gerenciamento de riscos e recuperação.

6.7 Avaliação Independente

O PCN do Festor forma relação integrada com análises extensivas de riscos e auditoria, envolvendo a Análise de Impacto nos Negócios (BIA) e procedimentos operacionais de contingência, contemplando, dependendo da gravidade do incidente: Planos de Recuperação de Desastres (PRD); Planos de Continuidade Operacional (PCO); Plano de Administração da Crise (PAC); Plano de Emergência de Pessoal (PEP); e Planos de Gestão de Continuidade (PGC).

6.8 Atualização dos Procedimentos

A revisão da documentação de Continuidade de Negócios deve ocorrer em intervalos planejados, ou após qualquer alteração significativa nos processos de negócios, decorrente de atualizações, migrações, implantação de novos produtos, novas demandas, entre outras modificações informadas pelas unidades de negócios, de forma que o impacto apurado para cada processo esteja condizente com a realidade dos negócios.

6.9 Melhoria Contínua

Buscando o aprimoramento da qualidade e da efetividade das estratégias, planos e processos estabelecidos para a continuidade de seus negócios, o Festor investe permanentemente em novas tecnologias, metodologias e na capacitação de seus Colaboradores, visando atingir padrões cada vez mais elevados de sustentabilidade e perenidade de seus negócios.

7. Sanções

O não cumprimento das diretrizes declaradas nesta Política Corporativa está sujeito a sanções do Festor, sendo que os processos de apuração devem ser tratados sob sigilo e zelando pela privacidade dos envolvidos, em conformidade com o Código de Ética e Conduta do Festor.

8. Vigência e Controle de Versionamento

Esta Política será declarada vigente a partir da aprovação de todas as partes responsáveis pelo processo, e deverá ser atualizada conforme houver alterações significativas no processo, ou após um período de 12 (doze) meses em caráter ordinário.

9. Normas e Políticas Aplicáveis

9.1 Resolução BCB nº 85, de 2021

Dispõe sobre a política de segurança cibernética e sobre os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem a serem observados pelas instituições de pagamento, pelas sociedades corretoras de títulos e valores mobiliários, pelas sociedades distribuidoras de títulos e valores mobiliários e pelas sociedades corretoras de câmbio autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, com destaque, entre outros, para os seguintes dispositivos:

- Capítulo II, Seção I, art. 3º, V, "a";
- Capítulo II, Seção III, art. 8º, IV;
- Capítulo III, Seção III, art. 16, IV;
- Capítulo IV, art. 19, III; e
- Capítulo IV, art. 20, I, II e III.

9.2 Resolução BCB nº 198, de 2022

Dispõe sobre o requerimento mínimo de Patrimônio de Referência de Instituição de Pagamento (PRIP) de conglomerado do Tipo 2, nos termos da Resolução BCB nº 197, de 11 de março de 2022, e de instituição de pagamento não integrante de conglomerado prudencial, e sobre a metodologia de apuração desses requerimentos e a respectiva estrutura de gerenciamento contínuo de riscos, com destaque para:

- Art. 13, parágrafo único, II; e
- Capítulo V, art. 27.

9.3 Política de Segurança da Informação e Cibernética do Festor

Documento interno complementar, que detalha os controles técnicos de segurança, o Plano de Continuidade de Negócios sob a ótica cibernética e os requisitos de contratação de serviços de nuvem.

9.4 Política de Gerenciamento e Gestão de Risco e Liquidez do Festor

Documento interno complementar, que trata da gestão de contingências e continuidade de negócios sob a ótica do gerenciamento de riscos operacional, de liquidez, de crédito, cibernético, socioambiental e reputacional.

10. Central de Relacionamento

Em caso de dúvidas, entre em contato conosco pelos seguintes meios, e demais disponíveis em nossos canais:

- Telefone para demais localidades: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888);
- Telefone para capitais e regiões metropolitanas: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888);
- WhatsApp e clientes no exterior: [\(11\) 3048-8888](tel:(11)3048-8888);
- Chat no site: www.grupofestor.com.br;
- E-mail: atendimento@grupofestor.com.br.

Data da última atualização: 14 de agosto de 2026.