

ESTUDO DE CASO

Superintendencia de Bancos: KnowBe4 transforma segurança cibernética em realidade

A [Superintendencia de Bancos \(SB\)](#), sediada na República Dominicana, é uma organização governamental que supervisiona as instituições financeiras do país. Sua principal função é garantir a solidez, liquidez e gestão adequada dessas entidades, além de manter a estabilidade do sistema financeiro e proteger os direitos de seus usuários.

Com equipes remotas, falta de segurança se torna o maior problema

Como a pandemia em 2020 fez muitos profissionais trabalharem remotamente, a SB precisou de uma reestruturação organizacional e de um novo departamento de segurança. A nova equipe, ciente da necessidade de uma estrutura mais robusta para mitigar riscos e proporcionar segurança a todas as operações da SB, iniciou um projeto de sucesso com a KnowBe4.

“Como já conhecíamos a reputação e os serviços da KnowBe4 no mercado, pedimos para a empresa nos ajudar a construir e fortalecer a camada dos usuários finais”

“Como já conhecíamos a reputação e os serviços da KnowBe4 no mercado, buscamos a ajuda dela para construir e fortalecer a camada dos usuários finais”, explica Yamilet Cruz Arismendy, especialista do Departamento de Segurança da Informação da Superintendencia de Bancos.

A SB identificou o [produto de treinamento de conscientização em segurança \(KSAT\) da KnowBe4](#) como a solução ideal para enfrentar esse desafio, iniciando treinamentos personalizados e testes de simulação de phishing para conscientização em segurança da equipe.

Implementação fluida e efetiva

Depois de elaborado e aprovado, o projeto foi apresentado aos usuários e o primeiro treinamento aconteceu em 2020, priorizando a segurança na internet para os funcionários que estavam trabalhando em casa por causa da pandemia. O treinamento usou um vídeo informativo sobre segurança nas duas primeiras sessões.

“A implementação foi muito tranquila. Nosso pessoal entendeu a importância do assunto e seguiu o treinamento imediatamente”,

Superintendencia de Bancos

Setor

Financeiro

Sede

Santo Domingo, República Dominicana

Desafio

Estabelecer uma estratégia e um programa de conscientização em segurança cibernética para promover uma cultura de segurança sólida

Os números do sucesso

- Queda na Porcentagem de Phish-prone™ (PPP) de 2,5% em 2021 para 0% em 2024
- Redução de oito para um funcionário necessário para gerenciar e-mails de phishing graças ao PhishER Plus.
- Aumento de 302 para 750 usuários treinados com a KnowBe4 em quatro anos
- Nota 5 (de 5) em avaliações internas
- Quatro campanhas de phishing por mês
- Treinamentos a cada dois meses, segmentados por equipes e funções

diz Yamilet. “É importante para a execução de planos e propostas que o comitê executivo interno da SB compreenda e valorize o nível de conscientização dos usuários.”

As primeiras sessões de treinamento foram padronizadas para todos os participantes. À medida que conseguia entender melhor as funções e gerenciar a ferramenta, a equipe responsável pela plataforma da KnowBe4 começou a fazer treinamentos segmentados por equipes, como finanças, tecnologia e desenvolvimento, e por funções, conforme o privilégio de informação de cada funcionário.

A equipe de segurança ajudou a gerenciar a integração de novos contratados, que também receberam treinamentos específicos sobre questões básicas de segurança e conceitos gerais de ameaças de engenharia social.

“A implementação foi muito tranquila. Nosso pessoal entendeu a importância do assunto e adotou o treinamento imediatamente”

A frequência dos treinamentos foi definida, e os eventos começaram a ser realizados a cada dois meses. Atualmente, a equipe usa a muito bem produzida série educativa “The Inside Man”, da KnowBe4, e convida os funcionários para assistirem juntos no escritório. Para aumentar o engajamento, há concursos de perguntas com prêmios que a equipe de segurança organiza para testar o conhecimento dos usuários.

“As sessões da ModStore facilitaram muito a gestão e a apresentação dos treinamentos aos funcionários. Como somos uma equipe mais técnica do que criativa, às vezes temos dificuldades para contribuir com ideias e gerar conceitos visuais para apresentar os tópicos com os quais trabalhamos no dia a dia”, diz Yamilet.

Melhorias no processo de análise de phishing da SB

Em 2023, percebendo que a equipe estava demorando muito tempo para avaliar os e-mails de phishing e que os procedimentos de relatos de phishing não estavam claros, a SB implementou o [PhishER Plus, produto de orquestração, automação e resposta em segurança \(SOAR\)](#) KnowBe4.

“Observamos uma grande melhora com essa adoção, além de uma redução em custos e tempo, tornando o processo todo mais eficiente. Antes, precisávamos de oito pessoas na equipe de segurança para avaliar os e-mails de phishing. Hoje, só precisamos de uma pessoa para trabalhar com o PhishER Plus”, avalia Yamilet.

Resultados positivos e expectativas futuras

“Quando começamos a trabalhar com a KnowBe4, tínhamos 302 usuários. Ao longo do tempo, continuamos ampliando o processo de incorporar novos funcionários e expandir a licença. Hoje temos 750 usuários, todos na República Dominicana, e o feedback que recebemos deles é altamente positivo”, relata Yamilet.

Quatro campanhas são realizadas por mês, uma por semana. Em cada uma delas, a Porcentagem de Phish-prone (PPP) é medida e depois apresentada ao comitê de risco. A organização analisa a redução de cliques em e-mails de simulação de phishing, e as expectativas têm sido sempre superadas.

“Observamos uma redução drástica em nossa PPP ao longo dos anos, graças aos treinamentos e, conseqüentemente, à conscientização da equipe. Nossa PPP caiu de 2,52% em 2021 para 0% em 2024 com a adoção da ferramenta”, diz Yamilet.

O departamento se esforça para realizar avaliações internas com o apoio da equipe de comunicações internas para avaliar a eficiência e aceitação das ferramentas, e o feedback sobre a plataforma da KnowBe4 é incrível. Em uma pesquisa de satisfação sobre a plataforma e o treinamento da KnowBe4, os funcionários deram nota 5 (de 5).

A plataforma de treinamento de conscientização em segurança da KnowBe4 e o PhishER Plus também ajudaram a SB a alcançar recentemente a certificação ISO 27000. A SB usou a plataforma na fase de auditoria externa, que foi concluída com sucesso, e na implementação de políticas de segurança obrigatórias.

“Depois de quatro anos com a KnowBe4, acreditamos que ferramentas como o KSAT e o PhishER Plus são ótimos investimentos, desde que a equipe tenha necessidades de negócios alinhadas com melhores práticas e resultados para criar um programa de segurança robusto. Qualquer organização madura em segurança cibernética precisa dessas ferramentas”, complementa Yamilet.