

## RISCO OPERACIONAL

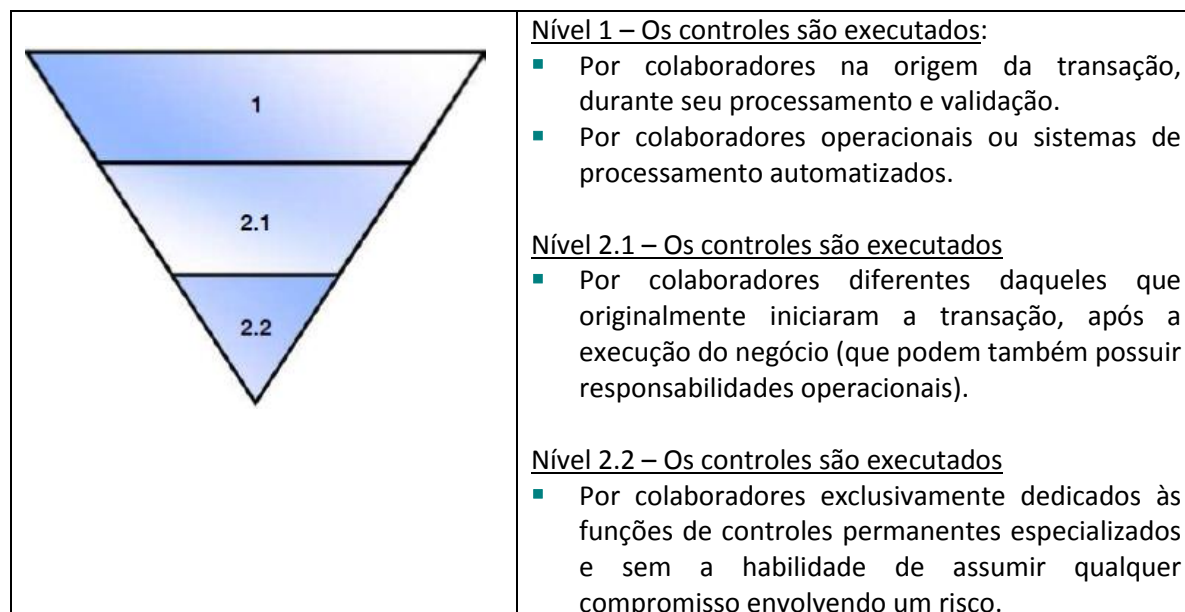
### INTRODUÇÃO

Este documento formaliza a estrutura organizacional e as principais atividades da área de *Permanent Control and Operational Risk*, responsável pela detecção, monitoramento, reporte e condução de ações que asseguram que os riscos operacionais envolvidos nas atividades do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL encontram-se devidamente controlados, em consonância com os regulamentos divulgados pelo Banco Central do Brasil e as políticas corporativas do Grupo CRÉDIT AGRICOLE.

### MISSÃO E RESPONSABILIDADES

#### CONTROLES PERMANENTES

Os “controles permanentes” são definidos como um conjunto formalizado de procedimentos e práticas que garantem que os riscos os quais o CRÉDIT AGRICOLE BRASIL encontra-se exposto estão identificados, quantificados, controlados e monitorados, em linha com as exposições de risco definido pelo Grupo CRÉDIT AGRICOLE.

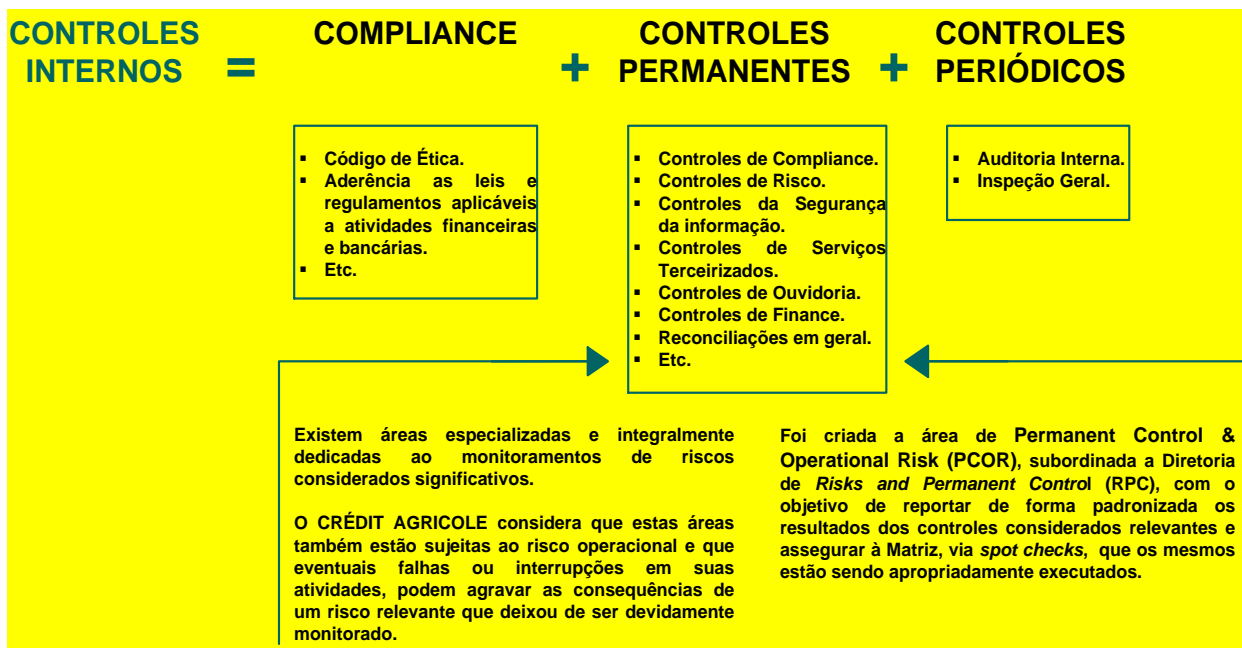


Conforme decisão do Grupo CRÉDIT AGRICOLE, *Permanent Control and Operational Risk* é a área responsável pela implementação de um sistema de supervisão e documentação que demonstre que os controles permanentes estão alinhados com os objetivos para os quais foram implementados:

- Certificar que todos os riscos significativos estão cobertos por um ou mais controles.

- Certificar que os controles estão realmente sendo executados.
- Assegurar que a alta administração esteja regularmente informada sobre os resultados mais significativos apurados por estes controles (diferenças, anomalias, violações de regras, etc.).

*Permanent Control and Operational Risk* é o Secretário e Membro Permanente do Comitê de Controles Internos.



Um inventário dos controles permanentes deve ser documentado e validado junto ao Comitê de Controles Internos e reportado ao Grupo CRÉDIT AGRICOLE. Sua sistematização abrange:

- Mapeamento dos principais processos.
- Identificação dos riscos.
- Controles existentes.
- Avaliação da situação atual e implementação de controles adicionais, caso seja necessário (descrição, definição do objetivo e frequência execução).
- Relatório de resultado dos controles permanentes mais significativos (*dashboard*) apresentado e discutido durante as reuniões do Comitê de Controles Permanentes e Comitê de Controles Internos.

*Permanent Control and Operational Risk* está apto, através desta estrutura, a detectar eventuais riscos operacionais que possam ocasionar interrupções na execução e entrega dos resultados dos controles permanentes executados pelas áreas envolvidas.

## **RISCO OPERACIONAL**

O risco operacional é definido como a possibilidade de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, sistemas, comportamento humano, ou ainda, proveniente de eventos externos, que podem ocorrer em qualquer etapa de um processo operacional.

As atividades sujeitas a riscos operacionais também englobam:

- Risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição.

- Sistemas de processamento eletrônico de dados.
- Gerenciamento de riscos.
- Descumprimento de dispositivos legais e regulamentares que tenham, ou possam vir a ter impactos relevantes nas demonstrações contábeis ou nas operações das entidades auditadas por auditores independentes.

O exercício anual de mapeamento de risco operacional, envolvendo todas as áreas do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL, disponibiliza uma visão abrangente da instituição e permite que a Diretoria esteja atenta aos pontos de maior vulnerabilidade e possa aplicar uma administração diferenciada para cada um deles. Os processos são analisados e seus riscos classificados de acordo com as categorias de risco operacional vigente.

Os eventos de risco operacional geralmente estão agrupados dentro das categorias abaixo:

- **Fraude interna:** ações de caráter doloso de colaborador da instituição ou com a sua participação indireta.
- **Fraude externa:** ações de caráter doloso praticados por terceiros.
- **Recursos Humanos:** demandas trabalhistas, segurança deficiente do local de trabalho, medicina do trabalho, etc.
- **Relações Comerciais:** práticas inadequadas nas relações comerciais com os clientes, oferecimento de produtos e serviços, ou com fornecedores e prestadores de serviços.
- **Eventos Externos:** danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição, ou que acarretem na interrupção das atividades da instituição, ocasionados por desastres naturais ou eventos externos.
- **Tecnologia da Informação:** falhas em sistemas que acarretem interrupções das atividades ou perdas de dados.
- **Execução:** falhas na execução, cumprimentos de prazo e gerenciamento nas atividades da instituição.

As perdas associadas ao risco operacional são documentadas, armazenadas e organizadas no sistema corporativo global Olimpia (módulo de perda operacional), assim como também são consideradas no exercício de mapeamento do risco operacional. Além da manutenção de uma base de dados histórica, a coleta de dados das perdas de riscos operacionais visa:

- Quantificação do custo dos riscos operacionais, que é um dos elementos do relatório de riscos operacionais encaminhado para a Diretoria da instituição.
- Evolução dos custos de riscos operacionais e de seus componentes, que atualiza o gerenciamento dos processos, priorizando as ações corretivas e definindo as estratégias (alvos e limites).
- Avaliação das perdas anuais esperadas, conforme previsão efetuada no mapeamento dos riscos operacionais.
- Informe enviado aos Diretores responsáveis pelos incidentes materiais gerados no período e solicitação de ações corretivas.
- Fornecimento de dados adequados para a Matriz para ajuste das políticas de redução de riscos.

Os incidentes e as perdas operacionais significativas são declarados no sistema corporativo global Olimpia (módulo de incidentes), onde as medidas corretivas são monitoradas por diversas áreas do Grupo CRÉDIT AGRICOLE.

A aderência dos sistemas de mitigação dos riscos operacionais também é testada anualmente via:

- Testes intempestivos de aderência aos procedimentos estabelecidos (*spot-checks*).
- *Back-test* e *stress-test* para as perdas operacionais.

*Permanent Control & Operational Risk* também acompanha as ações provenientes das recomendações de auditoria e, devido a sua importância e criticidade, faz um acompanhamento mais detalhado das seguintes áreas e atividades:

- Tecnologia da Informática.
- Segurança da Informação.
- Plano de continuidade dos negócios.
- Serviços terceirizados, quando relevantes.
- Aprovação de novos produtos ou atividades

## **TECNOLOGIA DA INFORMÁTICA**

A área de Tecnologia da Informática presta serviços essenciais para todas as Linhas de Negócios e Funções de Suporte do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL:

- Sistemas.
- Infraestrutura de TI.
- Help Desk.
- Concessão de Acessos.

Desempenha uma função considerada crítica, portanto:

- A área de *Organization / Information System Security (ISS)* é especializada no monitoramento das medidas de proteção implementadas para segurança desta estrutura que serve a todos os Colaboradores do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL.
- A área de *Permanent Control & Operational Risk* monitora os resultados de relevantes controles permanentes pertinentes à Tecnologia da Informática, que são reportados nos Comitê de Controles Internos e Comitê de Controles Permanentes.

## **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Cada Filial ou Subsidiária do Grupo CRÉDIT AGRICOLE deve nomear um Correspondente local, que é parte do sistema de controles permanentes e responsável pela área de *Organization / Information System Security (ISS)*.

Missão e responsabilidades:

- Implementar as medidas determinadas nas políticas e procedimentos relacionados com a Segurança da Informação, emitidas pelo Grupo CRÉDIT AGRICOLE e os órgãos reguladores locais.
- Disseminar a cultura de prevenção ao risco cibernético. Coordenar e inicializar as ações locais de conscientização, usando a mídia fornecida pela Matriz, transposta, se necessário, para se adaptar às especificidades locais.
- Garantir uma cobertura global de todos os aspectos de segurança do escopo de seu perímetro.
- Executar controles de nível 2.1 sobre a área de Tecnologia da Informática.

## **PLANO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS**

O CRÉDIT AGRICOLE BRASIL, preocupado em reduzir os riscos operacionais, implementou o Plano de Continuidade dos Negócios para assegurar medidas de contingência para que não ocorra a interrupção dos negócios.

A área de **Organization / Business Continuity Plan (BCP)** é responsável pela gestão do Plano de Continuidade de Negócios e pela coordenação dos testes necessários para assegurar a rápida recuperação das atividades diante de possíveis eventos adversos.

## **SERVIÇOS TERCEIRIZADOS IMPORTANTES**

Todo o serviço terceirizado considerado importante possui um acompanhamento especial:

- Possui um *Activity Manager* formalmente designado que deve acompanhar a qualidade dos serviços prestados.
- *Permanent Control & Operational Risk* avalia os relatórios apresentados pelo *Activity Manager* duas vezes ao ano e apresenta os resultados no Comitê de Controles Permanentes e Comitê de Controles Internos.

## **PRINCIPAIS ATORES**

Colaboradores	Todos os Colaboradores do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL são responsáveis pelo controle, mitigação e reporte do risco operacional inerente as suas atividades. Caso alguma anomalia seja detectada, o Colaborador deve informar imediatamente a sua Gerência ou seu Diretor, além do <i>Local Permanent Control Representative</i> de seu perímetro que enviará um alerta para <i>Permanent Control and Operational Risk</i> , conforme as regras vigentes.
<i>Local Permanent Control Representatives</i> (LPCRs)	Todas as áreas possuem um <i>Local Permanent Control Representative</i> , que trabalha em conjunto com <i>Permanent Control and Operational Risk</i> .
<i>Permanent Control and Operational Risk</i> (PCOR)	As responsabilidades da área de <i>Permanent Control and Operational Risk</i> estão explicadas ao longo deste documento.
<b>Chief Risk Officer (CRO)</b>	<p>Todos os eventos significativos são reportados ao <i>Chief Risk Officer</i> que, através de sua visão interdisciplinar e integrada de todos os riscos (crédito, mercado, operacional, liquidez, sócio-ambiental, etc.), pode detectar outras deficiências e contribuir significativamente com a melhoria dos processos existentes.</p> <p>O <i>Chief Risk Officer</i> deve notificar a Diretoria do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL e a divisão de <i>Risk Management and Permanent Control</i> (RPC) na Matriz caso considere que os controles permanentes e os riscos operacionais não estejam adequadamente gerenciados.</p>
Comitê de Controles Permanentes	<p>A missão do Comitê de Controles Permanentes é o de assegurar a coerência, eficácia e exaustiva necessidade da existência de controles permanentes em todas as linhas de negócios e processos da instituição para cobertura dos diversos riscos.</p> <p>Os membros permanentes do Comitê de Controles Permanentes são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Membros do Comitê de Controles Internos (staff local).</li> <li>▪ <i>Local Permanente Control Representatives</i> (LPCRs).</li> </ul> <p>Neste fórum são debatidos os eventos significativos, as dificuldades encontradas, sugestões de melhorias e os novos planos de ações ou aqueles em andamento, com o objetivo de implementar soluções integradas e abrangentes, que reforcem os componentes de controles sobre os diversos riscos inerentes às atividades da instituição.</p>

	Um resumo dos principais fatos discutidos na reunião do Comitê de Controles Permanentes é submetido ao Comitê de Controles Internos, constituído pela alta administração do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL.
Diretoria do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL	A Diretoria do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL e outras instâncias da região das Americas ou da Matriz são notificados sobre os principais resultados dos controles permanentes. Se urgente, os casos são discutidos durante a reunião semanal da Diretoria.

---

## MEDIDAS CORRETIVAS

---

Quando o sistema de controles internos ou controles permanentes falha, as consequências podem resultar em incidentes graves e perdas operacionais significativas. Faz parte da missão da área requisitar a remediação do problema ocorrido, e, se necessário, a adoção de um plano de ação global para prevenir a repetição da anomalia.

Um plano de ação global também pode ser consequência de recomendações feitas pelas auditorias interna e externa ou respostas para riscos detectados durante a revisão anual do mapeamento de risco operacional e não mitigados.

---

## CAPITAL REGULAMENTAR

---

*Permanent Control and Operational Risk* é responsável pelo cálculo da parcela de capital destinada ao risco operacional (RWAOPAD) do CRÉDIT AGRICOLE BRASIL, com base na metodologia da Abordagem do Indicador Básico (BIA).