

Definição:

A finalidade dessa política é estabelecer as diretrizes a serem observadas pela CHG-MERIDIAN em seus controles de riscos operacionais conforme determinado pela Resolução 4557/17 do BANCO CENTRAL DO BRASIL.

Esta política detalha os riscos por área de atuação, formas de controles, responsáveis pelos controles e formas de evidenciar a execução dos mesmos.

Esta política deverá ser conhecida por todos os funcionários e prestadores de serviços da CHG-MERIDIAN.

Escopo:

Produto Afetado: Gestão Integrada de Riscos

Responsáveis:

Controladoria
Compliance

ÍNDICE

1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Definições	3
4. Estrutura e Diretrizes	4
4.1 Responsabilidades	4
4.2 Princípios	5
5. Avaliação de Riscos e Controles	5
5.1 Parâmetros	6
6. Registro de Perda Operacional	7
6.1 Dados Internos e Externos	7
6.2 Tipos de Perda	7
6.2.1. Perdas Diretas	7
6.2.2. Perdas Indiretas	8
6.2.3. Quase Perda	8
6.3 Dos Efeitos da Perda	8
6.3.1. Obrigação Legal	8
6.3.2. Ações Regulatórias	8
6.3.3. Perdas ou Danos a Ativos	8
6.3.4. Restituição	8
6.3.5. Perda de Recurso	8
6.3.6. Redução do Valor	8
6.4 Preenchimento do Formulário – Registro de Ocorrência	8



6.5	<i>Registro e Contabilização de Eventos</i>	9
7.	Relatório Anual	9
8.	Cálculo de Parcela de Risco Operacional	10
8.1	<i>Requerimento de Capital para RWAopad</i>	10
9.	Disposições Finais	10

1. Introdução

Este documento resume as informações relativas ao Gerenciamento de Riscos Operacionais da CHG-MERIDIAN, em atendimento à Resolução CMN nº 4.557/2017 que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento integrado de riscos.

Dentro dos princípios de gerenciamento de riscos, deve haver o envolvimento dos gestores das áreas em todos os níveis da Instituição, já que todos são responsáveis por identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos. Todos os colaboradores da CHG-MERIDIAN são responsáveis pela identificação e registro das ocorrências que impliquem em possíveis perdas financeiras.

2. Objetivo

A Política de Gerenciamento de Riscos Operacionais tem como objetivo estabelecer os critérios para o gerenciamento de risco operacional abrangendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais, bem como prover a CHG-MERIDIAN com informações consistentes, padronizadas e atualizadas para a mitigação dos riscos operacionais.

A CHG-MERIDIAN está enquadrada no Segmento “S4” para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao gerenciamento integrado de riscos.

A política deve ser atualizada e mantida de forma que a Instituição possa identificar preventivamente a existência de vulnerabilidades que possam expô-la à riscos operacionais, considerados incompatíveis com os níveis de riscos aceitáveis pela Diretoria e planejar ações para reduzir essa exposição.

Esta política deve ser implementada em consonância e de forma integrada com a Política de Gerenciamento Integrado de Riscos.

3. Definições

Para os efeitos desta política, reproduzimos as definições do artigo 32º da Resolução 4557/17 do Banco Central do Brasil, que define como risco operacional a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos.

Em seu parágrafo 1º esta Resolução detalha a que riscos estão associados às possibilidades de perdas, ou seja, risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela instituição.

O Parágrafo 2º desta mesma Resolução detalha os eventos de risco operacional:

- I - fraudes internas;
- II - fraudes externas;
- III - demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
- IV - práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- V - danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
- VI - aqueles que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- VII - falhas em sistemas de tecnologia da informação;

VIII - falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades na instituição.

4. Estrutura e Diretrizes

A estrutura de gerenciamento de riscos operacionais da CHG-MERIDIAN está adequada a proporcionalidade e ao seu porte, e possibilita a identificação, a mensuração, a avaliação, o monitoramento, o reporte, o controle e a mitigação, e seguem as diretrizes e responsabilidades definidas na Política de Gerenciamento Integrado de Riscos.

4.1 Responsabilidades

Adicionalmente às responsabilidades definidas na Política de GIR, em específico para o gerenciamento de risco operacional, ficam estabelecidas às seguintes atribuições:

- Disseminar a cultura de gerenciamento de risco operacional na Instituição;
- Supervisão quanto ao desenvolvimento, a implementação e o desempenho do gerenciamento de risco operacional, visando seu contínuo aperfeiçoamento;
- Avaliação de riscos e controles que possam ser usados para classificar áreas ou processos em diferentes níveis de risco, inerente ou residual, direcionando as atividades de controle e mitigação;
- Identificação e comunicação de registro de ocorrências / eventos de risco / perdas operacionais relevantes para ciência da Diretoria e tomada de providências, quando aplicáveis;
- Suporte às áreas na identificação prévia dos riscos inerentes aos processos, a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como a novos produtos e serviços antes de serem operacionalizados;
- Apoio aos responsáveis pelas atividades de negócios, suporte e controles na atualização, revisão e avaliação das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual;
- Avaliação e monitoramento do risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição mediante acompanhamento quanto ao cumprimento de compromissos regulatórios;
- Adoção e implementação de ações preventivas e corretivas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando a redução de riscos operacionais a níveis aceitáveis;
- Compartilhamento de conhecimento e de informações sobre riscos para auxiliar na sua identificação e na definição de controles adequados e eficientes;
- Identificar ausência de segregação de funções, de forma a evitar conflito de interesses e minimizar e monitorar os riscos correspondentes em áreas de maior exposição a conflitos;
- Elaboração e aprovação do relatório gerencial anual, versando sobre o gerenciamento de risco operacional;

- Aprovação do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), apoio e suporte na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade;
- Aprovação de contratação de prestadores de serviços e supervisão periódica dos serviços prestados quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contrato e os acordos de níveis de serviços;
- Assegurar a adequada capacitação sobre risco operacional de todos os funcionários e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

4.2 Princípios

- O princípio de custo/benefício orientará a implementação de qualquer controle tendo em vista o custo da manutenção do mesmo e os benefícios resultantes do mesmo;
- Devemos sempre agir com honestidade e sinceridade em nossas atividades, incluindo a observância das normas legais brasileiras pertinentes a nossa atividade, bem como das normas internas de trabalho;
- Evitar conflitos entre os interesses pessoais e os da CHG-MERIDIAN e, até mesmo, o surgimento de tais conflitos;
- Manter a boa reputação evitando atividades que possam refletir negativamente sobre a CHG-MERIDIAN;
- Agir com integridade ao lidar com os negócios da CHG-MERIDIAN;
- Garantir a continuidade da organização zelando pela sua saúde financeira não somente pela observância irrestrita desta política, mas também apresentando novas formas de controles se riscos não detalhados neste manual forem identificados;
- Manter nível absoluto de segregação de funções/controles em atividades que possam ser objeto de fraudes;
- Nenhuma alteração nos controles e sistemas de evidências poderá ser feita sem a aprovação de no mínimo a assinatura do Presidente e/ou Vice-Presidente em conjunto com um dos demais Diretores.

5. Avaliação de Riscos e Controles

A CHG-MERIDIAN estabeleceu a avaliação periódica de riscos e controles visando o fortalecimento da cultura de gerenciamento de riscos operacionais da Instituição, e é desenvolvida por meio de revisão do fluxo dos processos/controles contando com a participação dos funcionários das áreas responsáveis pelos processos na identificação e mensuração dos riscos.

A avaliação do risco é feita com base na coleta de informações, quantitativas e qualitativas.

Na avaliação do Risco Bruto, a probabilidade é medida considerando os registros histórico/frequência dos eventos/ ocorrências, e a existência de reincidências. A consequência é medida considerando a importância dos processos e os objetivos operacionais e/ou de confiabilidade das

informações financeiras e não financeiras, e objetivos de conformidade, bem como, o registro histórico de perdas financeiras ocorridas e perdas potenciais estimadas.

Quanto ao Controle associado ao risco bruto, quando existente, é avaliada a sua eficácia e efetividade considerando suas características e frequência de execução dos mesmos, que mitigam a probabilidade de materialização dos riscos brutos, resultando então na classificação final do Risco Residual.

Risco Bruto (avaliado) versus Controle (avaliado) = Risco Residual (Impacto)

Os impactos e probabilidades são avaliados qualitativamente utilizando escalas de categorias conforme demonstramos abaixo:

objetivo da gestão de riscos operacionais residuais

Matriz de Probabilidade e Consequência dos Riscos - Impacto					
Quase Certa	Significante	Muito Significante	Crítico	Muito Crítico	Muito Crítico
Muito Frequente	Significante	Muito Significante	Pouco Crítico	Crítico	Muito Crítico
Frequente	Pouco Significante	Significante	Muito Significante	Pouco Crítico	Crítico
Rara	Insignificante	Pouco Significante	Significante	Muito Significante	Muito Significante
Muito Rara	Insignificante	Insignificante	Pouco Significante	Significante	Significante
Probabilidade / Consequência	Irrelevante	Baixa	Média	Alta	Crítico

Os riscos residuais Muito Crítico e Crítico devem ser priorizados com o objetivo de identificar as causas que podem contribuir para a materialização do risco, bem como devem ser adotadas medidas preventivas e corretivas através de planos de ação para aprimoramento ou implantação de controle efetivo, para mitigação do potencial risco residual identificado e correção das deficiências encontradas. As diretrizes para tratamento e gestão de planos de ação estão previstas na política de Declaração de Appetite à Riscos (RAS).

5.1 Parâmetros

Parâmetros para Avaliação de Riscos

Riscos – Probabilidade

Probabilidade
Quase Certa
Muito Frequente
Frequente
Rara
Muito Rara

Riscos – Consequência

Consequência
Irrelevante
Baixa
Média
Alta
Crítico

Risco Bruto = Probabilidade x Consequência

Parâmetros para Avaliação de Controles

Tipificação dos Controles	
Frequência	Característica
a Cada Evento	possui maior qualidade
Diário	Preventivo Automático
Semanal	Preventivo Manual
Quinzenal	Detectivo Automático
Mensal	Detectivo Manual
Anual	possui menor qualidade



Qualidade do Controle
Ineficiente
Pouco Eficiente
Eficiente
Muito Eficiente

Riscos - Impacto

Impacto
Muito Crítico
Crítico
Pouco Crítico
Muito Significante
Significante
Pouco Significante
Insignificante

6. Registro de Perda Operacional

Registrar ocorrências de não conformidade ou perdas financeiras relevantes decorrentes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas.

6.1 Dados Internos e Externos

Identificar eventos de perda interna para o desenvolvimento e atualização do sistema de gerenciamento de risco operacional.

Utilizar dados externos de eventos de perda relativos à risco operacional quando há motivos ou indícios, de que a CHG-MERIDIAN está exposta a perdas potenciais.

Obter dados externos de fontes públicas ou a partir de pesquisas sobre o setor que devem contemplar informações sobre causas e efeitos dos eventos de risco operacional.

6.2 Tipos de Perda

6.2.1. Perdas Diretas

Perdas financeiras que ocorrem através de uma redução de lucro ou uma perda de valor dos ativos e/ou aumentos das obrigações da Instituição. Exemplos: custos orçados e não orçados de pessoal,

ou seja, horas extras, penalidades regulamentares, despesas administrativas, danos físicos, perda de registros, roubo de ativos, baixa de perdas de ativos, perda de principal e outros.

6.2.2. Perdas Indiretas

Perdas indiretas de outros eventos causados ou tornados mais prováveis pela ocorrência do evento (exemplos: custos com juros, custos legais e de litígio e outros).

6.2.3. Quase Perda

Evento de quase perda é definido como uma falha, ligada a um evento de risco operacional, que não resultou impacto financeiro, ou qualquer evento de risco operacional que poderia ter se concretizado e gerado impacto financeiro, mas que foi evitado.

6.3 Dos Efeitos da Perda

6.3.1. Obrigação Legal

Julgamentos, acordos legais, custos legais externos e outros externos que surgem como resultados de um evento de risco operacional (exemplo: custas judiciais).

6.3.2. Ações Regulatórias

Multas ou custo de qualquer outra penalidade, como revogações de licença e outros custos associados (exemplo: multas aplicadas pelo Banco Central do Brasil ou outro órgão regulador).

6.3.3. Perdas ou Danos a Ativos

Redução direta em valor dos ativos não financeiros da empresa e danos em propriedade por algum tipo de acidente (exemplo: negligência, acidentes, fogo e outros).

6.3.4. Restituição

Pagamentos para terceiros de dívidas e/ou juros, ou o custo de qualquer outra forma de compensação paga a clientes e/ou terceiros (exclui danos legais que seriam endereçados a obrigação legal).

6.3.5. Perda de Recurso

Inabilidade para obrigar um terceiro com relação a uma reivindicação na recuperação de ativos ou fundos devido a um erro operacional.

6.3.6. Redução do Valor

Redução em valor de ativos financeiros como resultados de eventos operacionais a exemplo de roubos, fraudes, inadimplência e outros.

6.4 Preenchimento do Formulário – Registro de Ocorrência

Preencher “Formulário – Registro de Ocorrência” referente a não conformidade e/ou evento de risco operacional, contendo no mínimo as seguintes informações:

REGISTRO DE OCORRÊNCIA	
▪ Diretoria/Área/Processo:	Nome da Diretoria ou área e nome do gestor do processo
▪ Área e Processo Envolvido:	Nome

▪ Evento:	Conforme Artigo 32 § 2º da Resolução CMN 4.557/17
▪ Data do Evento/Registro:	Data do evento e da identificação
▪ Responsável pela Identificação:	Nome do Funcionário
▪ Descrição do Evento:	Descrição do evento e da causa da perda
▪ Categoria do Evento de Risco:	Categoria do evento de risco conforme Resolução 4.557/17
▪ Valor da Perda:	Valor total da perda
▪ Valor da Recuperação:	Valor total ou parcial do valor recuperado

Nota: Na descrição da ocorrência ou evento de risco operacional relevante, identificar a existência de interação entre riscos, tais como: perda relevante relacionada à risco de crédito cuja causa-raiz seja decorrente de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas, abrangendo inclusive problemas nas metodologias adotadas pela Instituição.

6.5 Registro e Contabilização de Eventos

Proceder a contabilização mensal dos registros de perda nas contas específicas conforme padrão COSIF. Registrar o evento de perda no sistema/planilha interna com base na documentação comprobatória disponibilizada e contabilizada.

Adicionalmente e periodicamente, efetuar também uma verificação inversa partindo dos lançamentos contábeis diários (arquivo do razão contábil) avaliando casos passíveis de registro como perdas operacionais através de entendimento sobre sua causa raiz, tais como: lançamentos a débito em contas de receitas; lançamentos com os descritores: “estorno” ou abreviações “est”; “devolução”; “perda”; “reversão”, entre outros eventos similares, e que podem além de compor a base de perdas operacionais materializadas, ainda denotar fragilidades em processos que necessitam de análise e cadastramento de riscos e planos de ação para sua mitigação.

Proceder conciliação entre os saldos das contas contábeis específicas e os eventos de risco operacional relevantes registrados em posições gerenciais.

7. Relatório Anual

A CHG-MERIDIAN emitirá relatório gerencial em periodicidade mínima anual, abrangendo:

- Avaliação dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos e ações adotadas para corrigi-las;
- Informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
- Ações para mitigação dos riscos e avaliação da sua eficácia;
- Violações à declaração de apetite por riscos (RAS) da instituição, e/ou de limites intermediários;
- Riscos direcionados e deliberados junto ao processo de assunção de riscos;

- Valores quantitativos e avaliações quantitativas de exposição aos riscos e informações referentes às perdas operacionais relevantes;
- Resumo do histórico de perdas operacionais, segregadas por tipos de eventos, e categoria de risco operacional, destacando as perdas relevantes e/ou de perda potencial maior;
- A manifestação da Diretoria acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos;
- O relatório permanecerá arquivado na Instituição e a disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo de cinco anos.

8. Cálculo de Parcela de Risco Operacional

8.1 Requerimento de Capital para RWAopad

O cálculo da parcela relativa ao cálculo do capital requerido para risco operacional (RWAopad) é processado por solução tecnológica especializada, conforme procedimentos na Resolução 4.193/13 que dispõe sobre apuração dos requerimentos mínimos de Patrimônio de Referência.

O valor da parcela RWAopad deve ser apurado semestralmente, considerados os últimos três períodos anuais conforme previsto na Circular 3.640/13 e, considerando suas características, a CHG-MERIDIAN adota o método de Abordagem Padronizada Alternativa Simplificada para atender aos requisitos de Basileia II junto ao órgão regulador.

Os requerimentos mínimos de capital são mensalmente reportados ao Banco Central mediante remessa mensal da DLO (DOC 2061).

9. Disposições Finais

Todos os colaboradores são individualmente responsáveis por assegurar o cumprimento deste documento em complementaridade com o Código de Ética e Conduta e com as legislações e regulamentações vigentes.

Os superiores imediatos deverão garantir que os seus subordinados recebam orientação necessária para atenderem os requisitos deste documento.

Toda e qualquer situação, que não esteja contemplada neste documento, será analisada e orientada pela área de Controladoria.

A revisão ou revalidação deste documento deverá ser realizada anualmente, a partir da data de sua efetiva aprovação. Em casos de alterações na legislação vigente e mudanças na estrutura organizacional ou em processos da CHG-MERIDIAN, os responsáveis poderão, a qualquer momento, iniciar o processo de atualização.