



POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL

1. INTRODUÇÃO

A Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional do Conglomerado Mercantil do Brasil foi construída baseando-se nas diretrizes do Conselho Monetário Nacional que, por meio da Resolução nº. 4.557/17, alterada pela Resolução nº. 4.745/19, dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações.

Em conformidade ao artigo 32º da Resolução CMN nº. 4.557/17, define-se o Risco Operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas. Tal definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pelo Mercantil do Brasil, bem como sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenização por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Instituição.

Este documento tem como objetivo a definição da Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional no Mercantil do Brasil, a qual norteia a filosofia, os princípios, os conceitos, os papéis, as responsabilidades e os procedimentos relacionados ao tema, garantindo o gerenciamento do risco em concordância com os objetivos, normas e a tolerância aos riscos estabelecidos pela Instituição.

2. ABRANGÊNCIA

Esta política abrange todas as empresas do Conglomerado Prudencial Mercantil do Brasil e Terceiros Relevantes.



3. ESTRUTURA DE GERENCIAMENTO

O gerenciamento do Risco Operacional está centralizado na Diretoria de Risco e Compliance e por abranger todas as empresas do Conglomerado Prudencial, resulta em uma estrutura mais enxuta e ágil na tomada de decisões.

Com o intuito de envolver todos os colaboradores e garantir uma efetiva atuação, a estrutura de gerenciamento prevê uma atuação compartilhada do Risco Operacional, em que todos os colaboradores são responsáveis pela conformidade dos seus processos, estimulando o comprometimento com os resultados e uma gestão participativa.

3.1. APETITE DE RISCO OPERACIONAL

O apetite a riscos refere-se aos tipos e níveis de riscos que, de forma ampla, a Instituição se dispõe a admitir na realização dos seus negócios e objetivos.

O apetite a riscos da Instituição é definido pela Alta Administração e está alinhado à estratégia da Organização, estando estabelecido por meio da Declaração de Apetite por Riscos (RAS – Risk Appetite Statement). É um processo contínuo, que se inicia com o Planejamento Estratégico e Mercadológico, passando pela identificação dos riscos estratégicos e respectivos apetites e limites operacionais.

3.2. ESCOPO DE ATUAÇÃO DO GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL

A estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional irá identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar os riscos associados ao Conglomerado Prudencial Mercantil do Brasil. Alinhado a este conceito, que é apresentado na documentação COSO ERM, as principais ações desenvolvidas são:



- **Identificação de Eventos** – Os eventos internos e externos que influenciam o Risco Operacional são identificados e classificados entre riscos e oportunidades. Essas oportunidades são canalizadas para os processos de estabelecimento de estratégias da administração ou de seus objetivos;
- **Avaliação de Riscos** – Os riscos são analisados considerando a probabilidade e a consequência para determinar o modo pelo qual deverão ser administrados;
- **Avaliação das Atividades de Controle** - São as atividades de controles existentes nos processos, tendo em vista que um efetivo sistema de controles internos reduz a probabilidade de erros humanos e irregularidades em processos e sistemas, que resultam na diminuição das perdas operacionais;
- **Resposta a Risco e Mitigação** – Diante do risco, a Instituição estabelece a resposta ao mesmo, que inclui evitar, reduzir, compartilhar ou aceitar os riscos de acordo com a avaliação do efeito, custos e benefícios. São desenvolvidas ações para manter o alinhamento com os apetites e tolerâncias definidos na RAS;
- **Monitoramento e Comunicação** – O monitoramento é realizado através de atividades gerenciais contínuas e/ou de avaliações independentes. Todo o resultado desta gestão é reportado aos Gestores e à Alta Administração através de relatórios que sinalizam os aspectos qualitativos e quantitativos da exposição a risco operacional da Instituição.



Diagrama 1 - Abrangência do Gerenciamento do Risco Operacional

4. GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL

O Gerenciamento do Risco Operacional no Mercantil do Brasil integra-se às estratégias e aos negócios de cada instituição participante do grupo, com o intuito de alinhar todos os processos existentes e praticados com as políticas vigentes.

A Estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional favorece uma ação compartilhada e multidisciplinar, na qual os funcionários de cada área são os especialistas do processo e desempenham importante papel em uma gestão integrada de riscos.

4.1. METODOLOGIA APLICADA

Baseado nos direcionamentos e orientações do COSO, a metodologia consiste no estabelecimento e na disseminação de políticas claras, métodos e técnicas padronizados e aplicáveis ao Mercantil do Brasil, tendo como objetivo identificar, mensurar, avaliar, monitorar, reportar, controlar e mitigar as exposições a riscos. É constituída pelas etapas qualitativa e quantitativa.



Diagrama 2 - Metodologia Aplicada



4.1.1. ETAPA QUALITATIVA

Esta etapa da metodologia contempla as seguintes fases:

- a) Levantamento dos Processos Críticos
- b) Identificação dos Riscos e Categorização
- c) Identificação e Classificação dos Controles
- d) Avaliação dos Riscos e Controles: Matriz de Riscos
- e) Resposta ao Risco Residual
- f) Planos de Ação para Mitigação do Risco

4.1.2. ETAPA QUANTITATIVA

A etapa quantitativa é constituída das seguintes fases:

- a) Monitoramento da Base de Perdas Operacionais
- b) Conhecimento dos Motivos e Identificação das Causas Raízes das Maiores Perdas Operacionais
- c) Planos de Ação para Mitigação do Risco

4.1.3. GESTÃO DE TERCEIRO RELEVANTE

Para fins da aplicação da Resolução CMN nº. 4.557/17 entende-se por "terceiro relevante" aquele prestador de serviço cuja atividade profissional, dada a sua relevância e imprescindibilidade, constitui elemento essencial para a organização e que, se malconduzida e/ou não fiscalizada de forma adequada, pode trazer riscos sistêmicos de alto custo para a organização.



O Mercantil do Brasil possui procedimentos definidos para Gestão de Terceiros Relevantes, divulgados internamente e sendo objeto de monitoramento.

5. FERRAMENTAS DE GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL

Visam gerar informações de forma a maximizar a eficiência dos controles implementados e dos dados de perda operacional, com o intuito de redirecionar ações no sentido de reduzir as perdas. São utilizadas as seguintes ferramentas:

- ✓ Indicadores chave de risco – ICR
- ✓ Testes de efetividade de controles
- ✓ Questionário RCSA – RISK AND CONTROL SELF ASSESSMENT
- ✓ Monitoramento de Incidentes Internos
- ✓ Monitoramento de Incidentes Externos
- ✓ Sistema de Gerenciamento do Risco Operacional
- ✓ Sistema de Base de Perdas Operacionais Internas

6. RELATÓRIOS GERENCIAIS

O monitoramento do risco operacional é suportado por relatórios gerenciais com o objetivo de suprir os gestores e a Alta Administração com informações que sinalizem os aspectos qualitativos e quantitativos da exposição ao risco operacional da Instituição e as ações para a sua mitigação:

- **Relatório de Gerenciamento do Risco Operacional e da Continuidade de Negócios:** possui periodicidade trimestral e contempla todo o ciclo de gestão do Risco Operacional, demonstrando a avaliação das exposições a riscos e das perdas operacionais, o impacto resultante e as ações para a sua mitigação. Contempla também a gestão de Terceiros Relevantes e



reportes sobre incidentes internos e externos. Neste relatório também são reportadas informações consideradas relevantes, durante o período de referência, que podem causar algum impacto na gestão do Risco Operacional para a Instituição.

- **Relatório de ICR's:** possui periodicidade trimestral e apresenta uma visão completa dos ICR's monitorados. Demonstra os desempenhos dos indicadores ao longo do ano com informações complementares que auxiliam na gestão dos mesmos, além do acompanhamento das ações definidas quando as tolerâncias dos índices são ultrapassadas. Ressalta-se que os resultados e planos de ação são acompanhados mensalmente e reportados para a Diretoria através do painel de resultados.

7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e as responsabilidades da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional no Mercantil do Brasil estão distribuídos em diferentes comitês e níveis hierárquicos:

7.1. CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

- Aprovar a política e as estratégias para o Gerenciamento do Risco Operacional, com periodicidade mínima anual;
- Estabelecer os objetivos da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional, patrocinar a implementação eficaz e adequada em todo o Mercantil do Brasil, garantindo a adoção e o cumprimento dos procedimentos definidos nesta Política;
- Assegurar a aderência da instituição às políticas, as estratégias e aos limites de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Estabelecer a organização e as atribuições do Comitê de Riscos;
- Aprovar a indicação do diretor responsável e a estrutura organizacional para gerenciamento de riscos;
- Fixar os níveis de apetite a Risco Operacional da Instituição por meio da RAS - Declaração de Apetite por Riscos - e revisá-los, com o auxílio do Comitê de Riscos, da Diretoria e do CRO;



- Instituir o processo de acultramento do Gerenciamento de Risco Operacional, para que o tema seja difundido de forma ampla e completa entre todos os funcionários do Mercantil do Brasil;

7.2. COMITÊ DE AUDITORIA

- Ter ciência da política e instrumentos de gestão utilizados no Gerenciamento do Risco Operacional;
- Ter ciência dos Relatórios de Gerenciamento do Risco Operacional em relação às exposições a riscos, perdas materializadas, oportunidades identificadas, melhorias estabelecidas e retornos esperados;
- Contribuir para a melhoria da qualidade e confiabilidade das informações, sistemas de controle e de gestão de riscos;
- Conhecer as informações divulgadas em relatório de acesso público, contendo a descrição da estrutura de Gerenciamento do Risco de Operacional.

7.3. DIRETORIA

- Propor a Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Ter ciência da política e dos instrumentos de gestão utilizados no Gerenciamento do Risco Operacional;
- Apoiar a estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional com o propósito de aculturar e envolver todos os colaboradores no cumprimento da política estabelecida e manutenção das boas práticas dos processos e áreas sob sua responsabilidade;
- Promover meios para que os processos de controle, a tolerância a riscos e os limites estabelecidos estejam sendo considerados no âmbito do Mercantil do Brasil;
- Garantir o cumprimento das exigências dos órgãos reguladores e supervisores;



- Ter ciência dos Relatórios de Gerenciamento do Risco Operacional em relação às exposições a riscos, perdas materializadas, oportunidades identificadas, melhorias estabelecidas e retornos esperados;
- Ter ciência da metodologia utilizada para cálculo do processo de alocação de capital decorrente das perdas operacionais;
- Assegurar recursos adequados e suficientes para o exercício das atividades de Gerenciamento do Risco Operacional de forma independente, objetiva e efetiva;
- Assegurar a correção tempestiva de eventuais deficiências da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional.

7.4. COMITÊ DE RISCOS

- Ter ciência da política e das estratégias de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Aprovar o nível aceitável de tolerância ao risco, por meio do conhecimento dos riscos a que estão passíveis as Linhas de Negócio da Instituição;
- Aprovar e submeter ao Conselho de Administração, quando necessário, exceções às políticas, aos procedimentos, aos limites e aos níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos - RAS;
- Administrar proativamente o Risco Operacional por meio do recebimento de informações relativas às exposições a riscos, perdas materializadas, oportunidades identificadas, melhorias estabelecidas e retornos esperados;
- Garantir o cumprimento das exigências dos órgãos reguladores e supervisores;
- Ter ciência das informações divulgadas em relatório de acesso público, contendo a descrição da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Monitorar os níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos – RAS e as estratégias para o seu gerenciamento, considerando os riscos individualmente e de forma integrada;
- Supervisionar a atuação e o desempenho do diretor responsável pelo risco, CRO (*Chief Risk Officer*);



- Supervisionar a observância, pela diretoria da Instituição, dos termos da Declaração de Apetite por Riscos – RAS;
- Acompanhar o processo de alocação de capital decorrente das perdas operacionais.

7.5. DIRETOR RESPONSÁVEL PELO RISCO OPERACIONAL – CRO (CHIEF RISK OFFICER)

- Propor a Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Assegurar a aplicação das diretrizes da Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional e incentivar as boas práticas;
- Supervisionar o desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento dos riscos, incluindo seu aperfeiçoamento;
- Responsabilizar-se pela adequação dos processos, dos sistemas e dos modelos utilizados no gerenciamento dos riscos à Declaração de Apetite por Riscos – RAS e aos objetivos estratégicos da instituição previstos nas políticas;
- Propor o nível aceitável de tolerância ao risco, por meio do conhecimento dos riscos a que estão passíveis as Linhas de Negócio da Instituição;
- Reportar o grau de riscos assumidos pelo Conglomerado Prudencial Mercantil do Brasil e submeter ao Comitê de Riscos e ao Conselho de Administração limites consistentes com a tolerância aos riscos e com a Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Subsidiar com informações e participar no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao Gerenciamento do Risco Operacional, auxiliando o Comitê de Riscos a Diretoria e o Conselho de Administração;
- Atender ao órgão supervisor quanto à estrutura e a remessa de informações relativas ao Gerenciamento do Risco Operacional;
- Garantir que as informações sejam divulgadas em relatório de acesso público, contendo a descrição da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional;



- Garantir que todos os processos críticos tenham seus riscos operacionais identificados, avaliados, monitorados e controlados por meio da implementação da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional;
- Garantir que as perdas operacionais sejam acompanhadas e os maiores motivos e suas causas raízes sejam identificados e tratados;
- Discutir e se posicionar no Comitê de *Suitability* em Produtos e Serviços sobre os riscos operacionais relativos a novos produtos e serviços e/ou alterações relevantes nos mesmos;
- Acompanhar o processo de alocação de capital decorrente das perdas operacionais.

7.6. GERÊNCIA DE GESTÃO DA ESTRATÉGIA, RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS

- Propor anualmente a política, os limites, as diretrizes e os instrumentos de gestão do Risco de Operacional, bem como adotá-los e praticá-los;
- Estabelecer procedimentos e parâmetros de Gerenciamento do Risco Operacional, visando assegurar que o nível de apetite seja mantido em qualquer tempo e em conformidade com a Declaração de Apetite por Riscos – RAS e a legislação vigente;
- Estabelecer e divulgar metodologias e ferramentas que proporcionem a efetividade do Gerenciamento do Risco Operacional, em conformidade com as melhores práticas;
- Interagir com todas as áreas do Mercantil do Brasil, inclusive com as responsáveis pela estrutura de governança de TI, para garantir a aplicação eficiente das metodologias, modelos e ferramentas adotados para o Gerenciamento do Risco Operacional;
- Identificar e avaliar os riscos e controles dos processos críticos auxiliando os gestores na definição de planos de ação eficientes para mitigação dos riscos;



- Acompanhar as perdas operacionais e identificar e tratar os maiores motivos e suas causas raízes, mitigando-se os riscos;
- Elaborar relatórios de gerenciamento de riscos que sinalizem os aspectos qualitativos e quantitativos do Risco Operacional;
- Suprir o Diretor responsável pelo Risco Operacional, tempestivamente, com informações precisas, rápidas, seguras e relevantes sobre os riscos operacionais, bem como o status do processo de gestão;
- Responder ao órgão supervisor em conformidade com o Diretor responsável pelo Risco Operacional;
- Acompanhar o processo de alocação de capital decorrente das perdas operacionais;
- Avaliar os riscos operacionais relativos a novos produtos e serviços e/ou alterações relevantes nos mesmos, suprindo o Comitê de *Suitability* em Produtos e Serviços e CRO com informações para tomada de decisões.
- Realizar treinamentos periódicos, sendo responsável pela disseminação da cultura, do conhecimento e das práticas sobre Risco Operacional no Mercantil do Brasil, incluindo os prestadores de serviços terceirizados relevantes.

7.7. DEMAIS ÁREAS

Como parte integrante da estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional, os demais gestores e colaboradores do Mercantil do Brasil atuam na garantia da qualidade dessa gestão, sendo suas principais responsabilidades:

- Cumprir as diretrizes da Política Institucional de Gerenciamento do Risco Operacional do Mercantil do Brasil;
- Difundir a importância do Gerenciamento do Risco Operacional na sua área, atuando como agente de acultramento por meio da disseminação de responsabilidades e comprometimentos;
- Gerir os Terceiros Relevantes, se estiverem vinculados a área, de acordo com a metodologia de Gestão de Terceiros e em conformidade com as normas vigentes, que exigem o monitoramento do risco operacional a eles inerentes;
- Executar as atividades específicas dos processos sob sua responsabilidade conforme a seguir:



- ✓ Monitorar e informar a necessidade de atualização da Matriz de Riscos, a descrição dos processos, os fluxos e os controles sob sua responsabilidade;
- ✓ Analisar sistematicamente os processos com o objetivo de identificar riscos existentes ou potenciais e propor e executar planos de ação de mitigação;
- ✓ Coletar, registrar, quantificar e informar, no sistema ROP, os dados de perdas operacionais ocorridas nos processos;
- ✓ Assegurar a existência de informações abrangentes, adequadas, confiáveis, oportunas e acessíveis sobre o Risco Operacional, reportando-as tempestivamente à Gerência de Gestão da Estratégia, Risco Operacional e Controles Internos;
- ✓ Avaliar a exposição ao risco operacional decorrente da contratação de prestadores de serviços terceirizados relevantes, para o funcionamento regular da instituição ou em situações de contingência;
- ✓ Garantir a conformidade de novos produtos, serviços e sistemas sob o enfoque do Risco Operacional.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A revisão das diretrizes e dos procedimentos estabelecidos tem periodicidade mínima anual, podendo haver alterações, quando necessário. O presente documento entra em vigor a partir de sua aprovação pelo Conselho de Administração, ficando à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.