



# **POLÍTICA DE RISCO OPERACIONAL E CONTROLES INTERNOS**



## SUMÁRIO

<b>CONTROLE DE VERSÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ABRANGÊNCIA.....</b>	<b>4</b>
<b>3. CATEGORIAS DE EVENTOS.....</b>	<b>4</b>
<b>4. SEVERIDADE DOS EVENTOS.....</b>	<b>6</b>
<b>5. GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL .....</b>	<b>7</b>
<b>6. CONTROLE DO DOCUMENTO .....</b>	<b>9</b>
6.1 Revisão.....	9
6.2 Direitos Autorais e Distribuição .....	9



## CONTROLE DE VERSÃO

Data da Versão	Autores	Número da Versão	Descrição
26/06/2019	Diretor Presidente, Departamento de Governança, Riscos e Controles	2.0	Elaboração inicial do documento



## 1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e responsabilidade associadas à estrutura de gerenciamento de risco operacional e controles internos, observando as melhores práticas de mercado, normas, regulamentações, metodologias, processos e sistemas necessários para garantir a eficiência dos controles e do suporte ao negócio, sempre respeitando os interesses do cliente e os aspectos regulatórios.

## 2. ABRANGÊNCIA

Esta Política de Risco Operacional e Controles Internos (“Política”) abrange toda a plataforma da CSD CENTRAL DE SERVIÇOS DE REGISTRO E DEPÓSITO AOS MERCADOS FINANCEIRO E DE CAPITAIS S.A. (“CSD BR” ou “Companhia”), bem como todos os processos executados por seus colaboradores.

## 3. CATEGORIAS DE EVENTOS

O risco operacional é inerente às atividades da Companhia, por este motivo, o gerenciamento deste risco faz parte do dia-a-dia dos colaboradores da Companhia.

O gerenciamento do risco operacional e de conformidade contempla processos, produtos e serviços existentes, os quais são periodicamente testados quanto à sua aderência.

### **Tipos de Eventos:**

Todos os eventos serão capturados em sistemas de monitoramento de demandas e mensalmente, ou frequência menor, serão classificados em:

- I. Erro operacional;
- II. Bug do sistema, e;
- III. Dúvida operacional.

Para cada caso acima há ainda uma subclassificação e destas seguem medidas de controle de acordo com o impacto.

- I. **Erro operacional** – são classificados nesta categoria todos os eventos que foram causados pelo uso incorreto da plataforma. Para este caso, temos as seguintes subdivisões:
  - a. Processo executado erroneamente:



Ações:

- 1) Verificar se a documentação do processo está clara, bem como se necessita de atualização ou, ainda, eventual retificação; e
- 2) Verificar a aplicação do treinamento referente a este processo.

b. Processo executado erroneamente com intenção de fraude.

Ações:

- 1) Encaminhar denúncia ao comitê de fiscalização e supervisão;
- 2) Verificar consistência do processo para impedir novas fraudes semelhantes;
- 3) Punição dos envolvidos.

II. **Bug do Sistema** – nesta categoria são classificados os eventos que foram causados por falhas nas funcionalidades do sistema. A primeira ação nesta situação será avaliar a especificação do produto e sua qualidade, de acordo com as seguintes subdivisões:

a. Especificação incorreta

Ações:

- 1) Revisão da especificação;
- 2) Correção do código-fonte do sistema em regime de urgência;
- 3) Realização de treinamento da equipe para explicar as novas funcionalidades.

b. Desenvolvimento com falha: Neste caso a especificação da funcionalidade estava correta, mas a implementação estava incorreta.

Ações:

- 1) Corrigir a implementação da funcionalidade;
- 2) Verificar como foi testada a funcionalidade e implementar teste unitário para evitar novos erros nesta implementação;
- 3) Verificar processo de testes da plataforma;



4) Divulgação das melhores práticas.

O processo de desenvolvimento ágil utilizado pela CSD BR permite a inclusão tempestiva de correções. Todas as correções têm prioridade máxima e podem não passar pelo comitê interno de priorização de desenvolvimento (“Comitê de PO’s”).

III. **Dúvida operacional** – nesta categoria serão encaminhados todos os eventos que não causaram erro na plataforma. Para este caso, temos as seguintes subdivisões:

a. Caso documentado em manual ou help.

Ações:

1) Checar se há necessidade de incluir a dúvida no FAQ da plataforma.

b. Caso não documentado em manual ou help.

Ações:

1) Incluir a dúvida na documentação;

2) Divulgar para toda a equipe a inclusão.

## 4. SEVERIDADE DOS EVENTOS

Os eventos devem ser classificados pelo grau de severidade, conforme abaixo:

- 5 – Altíssima gravidade
- 4 – Alta gravidade
- 3 – Média gravidade
- 2 – Baixa gravidade
- 1 – Muito baixa gravidade

Em geral, os eventos de grau 5 são os que podem causar grande prejuízo interno e para o cliente.



Em toda reunião do Conselho de Administração da Companhia será apresentado o tópico de risco operacional com uma lista dos cinco maiores erros e suas respectivas ações corretivas.

## 5. GESTÃO DE RISCO OPERACIONAL

As funções de gerenciamento de risco operacional compreendem um conjunto de atividades estratégicas, táticas e operacionais que permeiam toda a Companhia e se baseia em um modelo composto por quatro linhas de defesa, conforme a seguir descrito:

### **Primeira Linha de Defesa:**

Os gestores das áreas operacionais são responsáveis pela gestão diária de processos e riscos, bem como pela definição de ações de mitigação de tais riscos.

É composta pelos departamentos de Operações, Tecnologia, Suporte e Relacionamento, cujos gestores e colaboradores são responsáveis diretos tanto pela gestão de risco associados a suas operações, bem como a execução dos controles e implementação de medidas corretivas para o tratamento do risco.

### **Segunda Linha de Defesa:**

Composta pelo Departamento de Governança, Riscos e Controles, esta linha de defesa é responsável pelo monitoramento da implementação de práticas eficazes pela Primeira Linha de Defesa e auxilia referida linha de defesa no desenvolvimento de seus processos e controles.

Os colaboradores desta linha de defesa (i) não integram a gestão de qualquer negócio da Companhia que possa vir a comprometer sua independência ou gerar conflitos de interesses, (ii) possuem comunicação direta com os administradores, com o Comitê de Fiscalização e Supervisão e qualquer colaborador e (iii) ainda, têm acesso às informações necessárias no âmbito de suas responsabilidades.

### **Terceira Linha de Defesa:**

Responsável por fornecer à alta administração avaliações independentes quanto à eficiência e eficácia dos processos e controles externos.

A Terceira Linha de Defesa é composta:

Diretoria de Fiscalização e Supervisão, a qual tem como responsabilidades:



- supervisionar as operações cursadas na plataforma da Companhia;
- supervisionar a atuação dos participantes na plataforma;
- elaborar os procedimentos para instauração e tramitação de processos a serem conduzidos pelo Diretor de Fiscalização e Supervisão;
- aplicar a participantes da plataforma as penalidades que tenham sido determinadas pelo Comitê de Fiscalização e Supervisão; e
- instaurar processos para apurar infrações dos regulamentos e demais normas editadas pela Companhia.

Auditoria Interna responsável em linhas gerais por avaliar e realizar recomendações quanto a observância às obrigações regulatórias, a efetividade e eficiência do gerenciamento de risco e controles internos, governança corporativa.

#### **Quarta Linha de Defesa:**

A Quarta Linha de Defesa é atualmente composta pelo Conselho de Administração e pelo Comitê de Fiscalização e Supervisão. São atribuições do Comitê de Fiscalização e Supervisão relacionadas ao cumprimento das Diretrizes deste Política:

- fiscalizar a efetividade e suficiência da estrutura de gestão de riscos inerentes às atividades da Companhia;
- supervisionar o cumprimento da política de risco operacional e controles internos, Política de *Compliance* e analisar os reportes encaminhados pelo Departamento de Governança, Riscos e Controles da Companhia;
- supervisionar as atividades do Diretor de Fiscalização e Supervisão da Companhia;
- julgar os processos instaurados pelo Diretor de Fiscalização e Supervisão no âmbito da plataforma da Companhia e determinar ao Diretor de Fiscalização e Supervisão a aplicação das devidas penalidades;
- aprovar os procedimentos para instauração e tramitação de processos conduzidos pelo Diretor de Fiscalização e Supervisão;





- propor ao Conselho de Administração da Companhia a nomeação dos auditores independentes e, no caso de rejeição pelo Conselho de Administração, ratificar o auditor independente indicado pelo Conselho de Administração, bem como propor a destituição dos auditores independentes;
- propor ao Conselho de Administração da Companhia as ações que forem necessárias para aperfeiçoamento dos resultados da Diretoria de Fiscalização e Supervisão;

## **6. CONTROLE DO DOCUMENTO**

### **6.1 Revisão**

Este documento deverá ser revisado, no mínimo, anualmente, considerando a data de publicação mais recente (quadro no item “CONTROLE DE VERSÃO”, acima), podendo ser atualizado a qualquer tempo para incorporar melhorias, corrigir erros ou atender normativos.

### **6.2 Direitos Autorais e Distribuição**

A Companhia possui sobre esse documento todos os direitos de elaboração, alteração, reprodução e distribuição. Este documento substitui todas as versões anteriores. A Companhia não se responsabiliza por versões desatualizadas, modificadas, ou por quaisquer versões provenientes de outras fontes que não a fonte oficial designada para fornecer este material.