

Fevereiro de 2022

Título	Política de Gestão de Risco Operacional
Número de referência	001
Número de versão	V 02
Status	Aprovada
Aprovador	CEO
Data da aprovação	25/02/2022
Data da próxima revisão	25/02/2024
Área responsável	Diretoria Executiva de Gestão Corporativa e Riscos
Normas externas e documentos relacionados	Resoluções CMN nº 3.380/2006 e 4.745/2019 e Circular Bacen 3.681/2013.
Normas internas relacionadas	Políticas de PLD/FT e Segurança Cibernética

REVISÃO		ÁREA RESPONSÁVEL	APROVADOR	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
Versão	DATA			
01	04/12/2020	Área de Riscos	CEO e VP	Implementação
02	25/02/2022	Área de Riscos	CEO	Revisão periódica

Sumário

1. Objetivo	2
2. Abrangência	2
3. Estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional	2
4. Diretrizes de Gerenciamento do Risco Operacional.....	3
5. Plano de Continuidade de Negócios	4
6. Limite de Tolerância ao Risco Operacional.....	4
7. Outras Disposições	4

1. Objetivo

Gerenciamento do risco operacional, de forma a identificar, avaliar, controlar, monitorar e mitigar os riscos operacionais, através de planos de ação que resultem em melhorias nos processos e qualidade nos controles e serviços do Ingrupo, conforme Resoluções CMN nº 3.380/2006 e 4.745/2019 e Circular 3.681/2013, publicadas pelo Banco Central do Brasil.

2. Abrangência

Todos os administradores (Diretoria e membros do Conselho Consultivo) e colaboradores das empresas ligadas e controladas pelo Ingrupo (In Mais, In Mais Prêmios, It's Pay e Bank10) doravante denominadas "Ingrupo" ou " *Holding*".

3. Estrutura de Gerenciamento do Risco Operacional

- 3.1. O Ingrupo traz, em sua estrutura de gerenciamento de risco operacional, ferramentas que entende adequadas ao escopo e complexidade de suas operações, processos e sistemas, para controle das seguintes categorias de eventos:
- 3.1.1. Falhas na identificação e autenticação do usuário final;
 - 3.1.2. Falhas na autorização das transações de pagamento;
 - 3.1.3. Fraudes internas;
 - 3.1.4. Fraudes externas;
 - 3.1.5. Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho;
 - 3.1.6. Práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços de pagamento;
 - 3.1.7. Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição;
 - 3.1.8. Interrupção das atividades da instituição;
 - 3.1.9. Falhas em sistemas de tecnologia da informação; e

- 3.1.10. Falhas na execução, no cumprimento de prazos e no gerenciamento das atividades na instituição.
- 3.2. A estrutura de gerenciamento do risco operacional prevê:
 - 3.2.1. Identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional;
 - 3.2.2. Documentação e armazenamento de informações referentes às perdas associadas ao risco operacional;
 - 3.2.3. Elaboração, com periodicidade mínima anual, de relatórios que permitam a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;
 - 3.2.4. Realização, com periodicidade mínima anual, de testes de avaliação dos sistemas implementados para controle de riscos operacionais;
 - 3.2.5. Disseminação da política de gerenciamento de risco operacional aos empregados e prestadores de serviços da instituição, em seus diversos níveis, estabelecendo papéis e responsabilidades;
 - 3.2.6. Existência de plano de contingência contendo as estratégias a serem adotadas para assegurar condições de continuidade das atividades e para limitar perdas decorrentes de risco operacional; e
 - 3.2.7. Implementação, manutenção e divulgação de processo estruturado de comunicação e informação.

4. Diretrizes de Gerenciamento do Risco Operacional

Sobre a gestão dos riscos operacionais, o Ingrupo:

- 4.1. Define uma linguagem comum de risco operacional, envolvendo todos os empregados, com o objetivo de prover uma estrutura robusta para definir, categorizar e organizar as atividades de gerenciamento do risco operacional;
- 4.2. Atribui responsabilidade aos empregados e colaboradores da instituição, para informar a ocorrência de falhas referentes ao risco operacional, bem como ser transparente no que se refere ao seu questionamento;
- 4.3. Possui um método que fornece subsídios para identificar, avaliar, responder, monitorar e reportar o risco operacional à Diretoria e demais gestores e aos órgãos reguladores, conforme o caso;
- 4.4. Identifica e avalia, no âmbito do Comitê de Avaliação de Riscos e Controles, os riscos operacionais em negócios, produtos, serviços, sistemas, planos de contingência e processos, bem como mantém atualizada a relação dos principais riscos operacionais aos quais está exposta;
- 4.5. Mantém registro de dados de perdas operacionais que incorporam os principais atributos dos eventos de perda, de acordo com critérios objetivos e transparentes;
- 4.6. Realiza a gestão do risco operacional por meio do monitoramento dos limites estabelecidos e da evolução das perdas operacionais com o objetivo de endereçar planos de ação para adequação do ambiente de controles e reduzir a exposição a este risco;

- 4.7. Realiza o acompanhamento de riscos relacionados à Tecnologia da Informação e, dentre outros monitoramentos, aplica questionários de avaliação, que têm como base os critérios de decisão quanto à terceirização de serviços de processamento, para seleção de seus fornecedores, conforme as diretrizes estabelecidas e em consonância com a regulação em vigor.

5. Plano de Continuidade de Negócios

Como parte do seu processo de gerenciamento de Risco Operacional o Ingrupo implementou o Plano de Continuidade de Negócios (Business Continuity Plan – BCP). O BCP estabelece diretrizes e procedimentos para ações rápidas e simples, que devem ser seguidas por seus empregados e colaboradores em situações de emergência, visando garantir que as operações críticas/vitais do Ingrupo sejam mantidas ou recuperadas de forma eficaz, em caso de interrupção das atividades da instituição.

6. Limite de Tolerância ao Risco Operacional

O limite é construído pela área de Riscos e Compliance, aprovado e revisado anualmente pela alta gestão do Ingrupo. O processo relativo à construção e monitoramento do limite de risco operacional é descrito em procedimento interno da instituição.

7. Outras Disposições

As políticas, procedimentos e os limites para o gerenciamento de risco operacional, incluindo as suas exceções, são revisados e aprovados a cada dois anos pela alta gestão e a qualquer tempo de acordo com as estratégias do Ingrupo.

A área de Riscos e Compliance do Ingrupo é responsável pela implementação desta política e pela divulgação das informações a ela relacionadas.