



H Σ M Σ R A

**POLÍTICA GESTÃO DE RISCO
OPERACIONAL**



Sumário

Verificação e Atualização.....	3
Objetivo	3
Público-Alvo.....	3
Definições.....	4
Estrutura Funcional de Gestão de Risco Operacional	5
Fatores de Risco Operacional.....	10
Etapas de Gerenciamento de Riscos Operacionais.....	11
Identificação do Risco Operacional.....	11
<i>Mensuração/Avaliação do Risco Operacional</i>	11
<i>Monitoramento do Risco Operacional</i>	12
<i>Controle do Risco Operacional</i>	13
<i>Planos de Ação para novos Riscos Operacionais Identificados</i>	14
<i>Comunicação e Informação</i>	14
<i>Acompanhamento de Perdas Operacionais</i>	15
Aprovação de Novos Produtos	16

Verificação e Atualização

- ✓ Esta Política será atualizada sempre que houver alterações, e estas seguirão o mesmo fluxo de aprovação e divulgação.
- ✓ A Área de Compliance é a responsável final por toda e qualquer alteração, atualização e divulgação.
- ✓ Os manuais e políticas serão atualizados anualmente ou sempre que necessário.

Objetivo

Este Manual tem como objetivo demonstrar a estrutura de gestão de Riscos Operacionais da HEMERA DISTRIBUIDORA DE TÍTULOS E VALORES MOBILIÁRIOS LTDA.

Esta Política dispõe sobre diretrizes e estratégias adotadas pela instituição, relacionadas às atividades de gestão de riscos, de acordo com o que preveem a Resolução 4.557/2017 do Banco Central do Brasil.

Público-Alvo

Estão sujeitos a política de gestão de riscos operacionais:

1. Todos os colaboradores, independente do cargo ou função; e
2. Todos os prestadores de serviços terceirizados relevantes para o desenvolvimento das atividades de negócio da instituição.

A política está disponível no site da instituição, onde todos os colaboradores possuem acesso.

Definições

Risco é o efeito das incertezas nos objetivos da empresa.

Apetite ao Risco é o grau de exposição aos riscos que a empresa está disposta a aceitar para atingir seus objetivos estratégicos e gerar valor para as partes interessadas e está documentado na Declaração de Apetite por Riscos (RAS)

Tolerância ao Risco é o nível de variação aceitável do risco quanto à realização de um determinado objetivo.

Risco Operacional - é definido como possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Neste sentido, inclui-se o risco legal, que é associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas.

Perda - O termo "perda" usado na definição de Risco Operacional, pode ser considerado como qualquer impacto resultante de um evento de risco operacional que prejudique a realização de objetivos da organização. Para mensuração de risco operacional, o termo "perda" refere-se principalmente a impacto financeiro direto, ou seja, o que afeta diretamente o resultado da organização.

Provisão de Perda é o valor das perdas conhecidas, ainda não contabilizadas como perda, mas que podem ser razoavelmente estimadas.

Evento - materialização do risco.

Fator de Risco – motivos que levaram o evento de risco a ocorrer. Representa a origem do problema. Os eventos podem ter uma ou mais causas associadas.

Efeito Potencial do Risco é a consequência ou impacto, na organização, resultante da concretização de um evento de risco operacional. O efeito é descrito tanto em termos quantitativos (perdas monetárias), quanto qualitativos (exemplo: dano de imagem).

Estrutura Funcional de Gestão de Risco Operacional

Atribuições e Responsabilidades

Diretoria Executiva

- Deliberar sobre a assunção de exposição aos riscos da instituição;
- Aprovar a nomeação e a destituição do Diretor de Governança Corporativa;
- Fixar os níveis de apetite por riscos da instituição na RAS e revisá-los, com o auxílio da Área de Riscos e do Diretor de Governança;
- Aprovar e revisar, anualmente as políticas, as estratégias, os limites de gerenciamento de riscos e o programa de testes de estresse;
- Assegurar a aderência às políticas, às estratégias e aos limites de gerenciamento de riscos;
- Assegurar a correção tempestiva das deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos;
- Aprovar alterações significativas nas políticas e nas estratégias, bem como em seus sistemas, rotinas e procedimentos;
- Autorizar, quando necessário, exceções às políticas, aos procedimentos, aos limites e aos níveis de apetite por riscos fixados na Declaração de Apetite por Riscos (RAS);
- Assegurar recursos adequados e suficientes para o exercício das atividades de gerenciamento de riscos, de forma independente, objetiva e efetiva;

- Estabelecer a organização e as atribuições da Área de Riscos;
- Garantir que a estrutura remuneratória adotada pela instituição não incentive comportamentos incompatíveis com os níveis de apetite por riscos fixados na RAS;
- Compreender, de forma abrangente e integrada, os riscos que podem impactar o capital e a liquidez da instituição;
- Garantir que o conteúdo da RAS seja observado pela instituição;
- Entender as limitações e as incertezas relacionadas à avaliação dos riscos, aos modelos, mesmo quando desenvolvidos por terceiros, e às metodologias utilizadas na estrutura de gerenciamento de riscos;
- Assegurar o entendimento e o contínuo monitoramento dos riscos pelos diversos níveis da instituição.

Diretoria de Governança

- Supervisionar o desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento de riscos, incluindo seu aperfeiçoamento;
- Responsabilizar-se pela adequação à RAS e aos objetivos estratégicos da instituição, das políticas, dos processos, dos relatórios, dos sistemas e dos modelos utilizados no gerenciamento de riscos;
- Responsabilizar-se pela adequada capacitação dos integrantes da Área de Riscos, acerca das políticas, dos processos, dos relatórios, dos sistemas e dos modelos da estrutura de gerenciamento de riscos;
- Subsidiar e participar do processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de riscos, auxiliando a Diretoria executiva;

- Exercer suas atribuições de maneira independente, podendo se reportar, diretamente e sem a presença dos membros da diretoria, à Área de Riscos, ao principal executivo da instituição;
- Acesso às informações necessárias ao cumprimento de suas atribuições;
- Compreender, de forma abrangente e integrada, os riscos que podem impactar o capital e a liquidez da instituição;
- Entender as limitações e as incertezas relacionadas à avaliação dos riscos, aos modelos, mesmo quando desenvolvidos por terceiros, e às metodologias utilizadas na estrutura de gerenciamento de riscos;
- Assegurar o entendimento e o contínuo monitoramento dos riscos pelos diversos níveis da instituição.

Área de Gestão de Riscos

A missão da Área de Gestão de Risco é desenvolver, implementar e manter, de forma eficiente e eficaz, todos os processos e procedimentos adequados para a administração de risco.

A Estrutura de Gerenciamento de Riscos é independente, reporta-se a Diretoria Executiva, está em conformidade com as práticas de governança corporativa, e busca o cumprimento da regulamentação vigente e o alinhamento às melhores práticas de mercado.

A Área de Riscos é a responsável por monitorar e controlar a exposição ao risco de forma integrada, buscando identificar possíveis necessidades de adoção, revisão de políticas, práticas, processos e sistemas para atender a estratégia da instituição em relação ao risco.

A Gerência de Riscos tem a responsabilidade de acompanhar, monitorar, avaliar e comunicar os riscos incorridos pela instituição, garantindo:

- Constante análise do escopo da Política de Gestão de Risco;
- Cumprimento das exposições a riscos aos limites estabelecidos pela Política de Gestão de Risco;
- Elaboração de relatórios de risco das exposições aos fatores de riscos garantindo transparência na divulgação deles;
- Modelagem e avaliação das exposições a riscos, com objetivo de evidenciar e dar ciência sobre a magnitude de seus potenciais impactos;
- Encaminhamento à diretoria de informações das exposições da empresa frente aos fatores de risco mapeados e sugerir alternativas de mitigação deles;
- Planejamento, desenvolvimento das práticas e garantia da aplicação da metodologia e manutenção do processo de gestão de riscos nas empresas;
- Apoio a identificação e avaliação dos riscos da empresa;
- Desenvolvimento de indicadores de risco e adequação ao perfil de riscos da empresa;
- Implantação de planos de ação para mitigação dos riscos das áreas de negócio;
- Dar suporte às áreas envolvidas nos processos de monitoramento dos riscos;
- Consolidação da situação dos riscos corporativos na empresa;
- Envolvimento dos colaboradores, conscientizando-os sobre os riscos inerentes ao negócio e suas responsabilidades no processo de gestão de riscos.

Gestor de Risco

- ✓ Identificar e avaliar os riscos operacionais inerentes aos processos de negócio;

- ✓ Documentar, divulgar e disponibilizar as Políticas, Metodologias, os Modelos e as Ferramentas que proporcionem a efetividade no Gerenciamento do Risco Operacional;
- ✓ Gerenciar os riscos inerentes aos processos de negócio, de forma a mantê-los em um nível de exposição aceitável;
- ✓ Avaliar os riscos inerentes à operação da Instituição levando em consideração a sua relevância e probabilidade de ocorrência.

Gestores das Áreas, Processos, Sistemas e Produtos

- ✓ Gerenciar os riscos inerentes aos processos de negócio sob sua responsabilidade, de forma a mantê-los em um nível de exposição aceitável;
- ✓ Refletir a cultura de controles, por meio da conscientização de riscos e modelo de gerenciamento diário;
- ✓ Gerenciar (identificar, avaliar, controlar e monitorar) adequadamente os Riscos Operacionais de suas áreas, processos, sistemas e/ou produtos, com o intuito de manter níveis aceitáveis de exposição a esses riscos.
- ✓ Dar a adequada resposta aos riscos operacionais de suas áreas, processos, produtos e sistemas, por meio das orientações e controles implementados pela Área de Risco Operacional;
- ✓ Entender e estar de acordo com as tarefas e responsabilidades pertinentes ao gerenciamento de riscos operacionais em todos os níveis de gestão;
- ✓ Conscientizar sua equipe sobre a importância do gerenciamento de risco operacional, com especial atenção ao ambiente de controles, garantindo que todos os seus funcionários entendam os riscos e responsabilidades envolvidos em suas atividades diárias; bem como, conheçam e sigam as políticas e manuais operacionais relativos a risco operacional;

- ✓ Assegurar que manuais operacionais e outros documentos chaves da área ou do processo estejam alinhados às políticas e manuais operacionais de Risco Operacional, garantindo, além disso, mecanismos de manutenção e atualização destes documentos;
- ✓ Reportar as perdas operacionais à Área de Risco Operacional;
- ✓ Assegurar que todas as atividades relacionadas à gestão de risco operacional sejam executadas e que seus resultados sejam reportados.
- ✓ Implementar os planos de ação definidos para tratamento dos riscos inerentes;
- ✓ Comunicar sobre novos riscos inerentes aos seus processos e que não fazem parte da relação de riscos de negócio da empresa.

Fatores de Risco Operacional

Categorizam-se os fatores de risco em:

1. Eventos Internos:

- **Pessoas** - associado a perdas em função de falhas humanas (intencionais ou não intencionais) por situações diversas, como fraude, não qualificação para o desempenho da função ou erros não intencionais.
- **Processos** - associado à ocorrência de fragilidades nos processos, que podem ser geradas por falta de regulamentação interna, de documentação sobre políticas e procedimentos ou de controle do processo.
- **Sistemas** - associado à infraestrutura tecnológica da empresa, tanto na qualidade e confiabilidade dos dados quanto na confiabilidade do hardware que dá suporte ao negócio.

- 2. Eventos Externos** - associado com os fatores externos às operações das entidades a e que podem as atingir sob qualquer forma e sem possibilidade de gerenciamento.

Etapas de Gerenciamento de Riscos Operacionais

Identificação do Risco Operacional

A identificação dos riscos operacionais é feita através do:

- ✓ Mapeamento dos processos internos a fim de identificar e avaliar os riscos operacionais em todas as atividades;
- ✓ Avaliação se as atividades estão em conformidade com as instruções regulatórias e políticas internas;
- ✓ Avaliação da necessidade de melhoria da infraestrutura para desenvolvimento das atividades;
- ✓ Verificação da necessidade de segregação de funções, a fins de evitar conflitos de interesse;
- ✓ Verificação de políticas de alçadas e acessos a sistemas;
- ✓ Verificação de riscos trabalhistas;
- ✓ Análise da necessidade de acesso ou divulgação de informações;(confidencialidade);

Mensuração/Avaliação do Risco Operacional

A avaliação do risco operacional é realizada pela Área de Riscos em conjunto com os gestores, a partir da classificação do risco, da identificação dos fatores de risco, dos efeitos potenciais que poderão ocorrer se o risco vier a se materializar, e ainda, da probabilidade de ocorrência (frequência), e do grau de impacto que o risco representa.

Essas possibilidades são documentadas por meio do Mapa de Calor de Riscos, cujas classificações são resultantes do produto da análise da probabilidade de ocorrência e, do grau de impacto, caso ocorram. Após a identificação e inserção no Mapa de Calor de Riscos, eles são avaliados e discutidos pela área de risco.

Cabe à Diretoria da Instituição em comitê de Risco e Compliance, definir o apetite ao risco e o critério de tolerabilidade para os riscos identificados, ou seja, determinarem a significância do risco a partir da qual, a organização vai envidar esforços e investir recursos para adotar ações de prevenção ou proteção, no sentido de reduzir os impactos dos riscos para valores considerados toleráveis ou não significativos aos processos.

A partir da definição do apetite a risco e da resposta aos riscos definida pela diretoria, são estabelecidas atividades de controle para cada um dos riscos identificados.

Monitoramento do Risco Operacional

Após os processos de identificação, avaliação, definição do apetite a risco, e, definição das atividades de controle, a Área de Riscos é responsável ainda por monitorar a implementação junto aos Gestores de área, das atividades de controle definidas para mitigação dos riscos, e por monitorar a evolução e entrega dos desenvolvimentos sistêmicos identificados.

A comunicação das melhorias identificadas, desenvolvimentos sistêmicos, bem como a implantação das atividades de controle e o monitoramento será formalizada aos Gestores

de área através de relatórios desenvolvidos pela Área de Riscos. Os relatórios contemplam de forma detalhada como foi executado o processo de mapeamento dos riscos, as atividades de controle estabelecidas, os prazos de adequação e as monitorias que serão realizadas.

É de responsabilidade da Área de Riscos, adotar um conjunto de ações, procedimentos ou implantação/melhorias de sistemas, que assegure que os riscos sejam reconhecidos e adequadamente monitorados. Nesta etapa, a Área de Riscos identifica se os controles implantados possuem falhas/deficiências, ou se estão sendo efetivos.

O monitoramento deve ocorrer de forma contínua e permanente, por meio de atualização dos riscos e das atividades de controle aplicadas, acompanhando e registrando as eventuais ocorrências e não conformidades que venham acontecer, de forma que a Gestão de Riscos esteja sempre atualizada dentro das melhores práticas de mercado, e acompanhe as evoluções das normas e políticas internas.

Controle do Risco Operacional

Cabe a área de riscos o levantamento de controles mitigatórios. Tais controles fornecem uma direção para condução dos trabalhos, e são obtidos através da análise das exigências regulamentares, normativos internos, e outras fontes de consulta relacionadas aos processos, que forneçam informações úteis e necessárias para a mitigação dos riscos identificados.

A estrutura de gerenciamento de risco operacional define indicadores-chave visando acompanhamento e controle dos riscos operacionais identificados e a exposição às perdas, tendo em vista a mitigação eficiente deles.

Os indicadores são classificados nas categorias:

- Riscos financeiros;

- Riscos trabalhistas;
- Riscos relacionados a segurança da informação, a privacidade de dados e alçadas;
- Riscos operacionais, incluindo o risco legal;
- Riscos reputacionais;
- Reclamação de clientes;
- Riscos Socioambientais;

Planos de Ação para novos Riscos Operacionais Identificados

Cabe à Área de Riscos o acompanhamento junto aos gestores de área do tratamento dos riscos identificados, levando em consideração, os limites de exposição estabelecidos e, caso sejam necessários planos de ação, estes são elaborados em um prazo que permita a correção tempestiva do risco.

O Plano de Ação é um processo desenvolvido e implantado para controlar e acompanhar as ações corretivas dos eventos registrados na base de dados de riscos operacionais e na oportuna captura das falhas e ocorrências relevantes.

Os planos de ação para tratamento dos riscos definem responsabilidades, cronogramas e recursos necessários à sua efetiva implementação, de acordo com as boas práticas de controles.

É de responsabilidade da Área de Riscos, adotar em conjunto com os gestores, as estratégias de tratamento dos riscos operacionais identificados e contemplar, o aprimoramento ou implantação de controles internos, visando sua mitigação.

Comunicação e Informação

O gerenciamento do risco operacional é realizado pela área de risco, com linha de reporte à Diretoria Executiva da instituição.

Eventos de risco operacional que deverão ser reportados à área de risco são:

- Eventos não esperados na condução normal dos negócios ou atividades que possam ou não gerar perdas financeiras;
- Eventos que configurem desacordo com as normativas regulatórias ou políticas internas;
- Novos Riscos identificados, a partir de mudanças de processos ou legislações;
- Qualquer situação que possa vir a desencadear não cumprimento de normativas ou ainda que sejam efeitos potencializadores de riscos.

A área de risco controlará os eventos reportados através de arquivo centralizado, e comunicará sua ocorrência imediatamente ao Direto de governança corporativa.

A comunicação poderá ser feita ao superior direto ou ainda diretamente a área de risco, pessoalmente, por e-mail ou ainda pelo canal de denúncias da instituição.

Acompanhamento de Perdas Operacionais

Para a captura das perdas a área de riscos realiza levantamento de informações acerca de cada ocorrência de forma a identificar a origem, o fator de risco e os impactos no negócio. Diversas informações sobre o evento são coletadas incluindo a data da ocorrência, descrição do evento, e da causa, valor financeiro da perda caso se aplique.

O acompanhamento propicia análise dos eventos permitindo conhecer tendências e os riscos materializados de maior frequência ou severidade, gerando diferentes cenários que podem ser utilizados na gestão estratégica do risco operacional.

A Área de Risco é responsável por adotar os procedimentos e informações necessárias para permitir que o processo de reporte de perdas operacionais seja garantido. Também é sua responsabilidade apresentar os relatórios de perdas de Riscos Operacionais para a Diretoria Executiva.

Aprovação de Novos Produtos

A efetividade do gerenciamento de riscos operacionais está condicionada à adoção de processo estruturado para a identificação e análise prévia de novos riscos. Este processo visa estabelecer, de forma organizada, os pré-requisitos que devem ser considerados quando do desenvolvimento de novos produtos, no lançamento de novas linhas de negócios, no atendimento de novas segmentações de cliente.

O desenvolvimento de novos produtos ou manutenção dos já existentes pelas áreas envolvidas tem o acompanhamento da área de riscos, que realiza o mapeamento prévio dos riscos a que estão expostos. Os riscos potenciais são analisados a fim de corrigir ou retificar as características de novos produtos e/ou serviços, visando assegurar que as diversas fases do processo de aprovação e de lançamento sejam adequadamente desenvolvidas.

É de responsabilidade da área de novos Produtos:

- ✓ Processo estruturado e documentado de implementação de novos produtos, a fim de garantir a efetividade dos controles e procedimentos necessários;
- ✓ Operação piloto, quando aplicável, para atestar previamente a adequação dos sistemas, controles e procedimentos implementados;
- ✓ Convocação de reuniões de aprovação, do qual participam as áreas envolvidas, para avaliação e deliberação da aprovação do novo produto e para o acompanhamento periódico dos produtos existentes;

- ✓ Convocação de reuniões para feedback dos testes em ambiente de homologação;
- ✓ Descrever os manuais e procedimentos de produtos, com atualização periódica, para servir de referência documental do produto e suportar a execução das atividades diárias;

É de responsabilidade da Área de Riscos:

- ✓ Verificar a legislação e normativas pertinentes a novos produtos;
- ✓ Identificar os riscos operacionais;
- ✓ Acompanhar as reuniões de aprovação;
- ✓ Acompanhar a implementação;