

Risco operacional

1. Definições básicas

As instituições financeiras e as demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil são obrigadas a implementar e manter uma estrutura de gerenciamento do risco operacional, nos termos da Resolução CMN nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da instituição.

Define-se risco operacional como a possibilidade de ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de pessoas, sistemas e processos internos.

Essa definição abrange eventos relacionados a diversos aspectos dos negócios do conglomerado prudencial do Credit Suisse ("CS Brasil"), como, por exemplo, perdas relacionadas com:

- fraudes internas e externas;
- demandas trabalhistas e segurança deficiente no local de trabalho;
- práticas inadequadas relativas a clientes, produtos e serviços;
- danos a ativos físicos próprios da instituição ou por ela utilizados;
- eventos que acarretem a interrupção das atividades da instituição;
- falhas em sistemas de tecnologia da informação; e
- falhas na execução, no cumprimento de prazos e no gerenciamento das atividades na instituição.

A estrutura de gerenciamento do risco operacional visa principalmente identificar, avaliar, monitorar, controlar e mitigar riscos associados ao CS Brasil, além de documentar informações referentes às perdas/ ganhos associadas ao risco operacional.

2. Estrutura básica

Em conformidade com os termos da Resolução CMN nº 4.557/17, o CS Brasil possui uma estrutura de gerenciamento do risco operacional. A gestão do risco operacional e de conformidade é de responsabilidade de todos os funcionários do CS Brasil, sendo monitorada pelas funções de Risco Operacional e Compliance e por diversos comitês de governança

Como suporte para esse processo, o Chief Risk Officer ("CRO") conta com a estrutura da área de Risco Operacional ("ORM") e com o apoio do Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos ("CRMC").

A atividade de gerenciamento do risco operacional das várias entidades do Conglomerado é executada de forma consolidada pela área de ORM. Periodicamente, as métricas de perdas operacionais são apresentadas ao CRMC para revisão e ciência dos membros. Fazem parte desse Comitê os diretores responsáveis pelo risco operacional e os demais envolvidos no processo de gerenciamento do risco operacional.

A divulgação e disseminação da cultura de controle e a tomada de risco disciplinado e transparente são de responsabilidade de cada gerente.

3. As responsabilidades

3.1 Gestores

São responsáveis por formalizar perdas operacionais e erros, em suas respectivas áreas, utilizando o sistema. Essa responsabilidade inclui:

- identificar os principais riscos operacionais da sua área;
- avaliar regularmente a eficácia da gerência dos principais riscos operacionais em suas áreas de responsabilidade;
- onde houver riscos que envolvam duas áreas, cada uma delas deve assegurar que esses riscos sejam mitigados;
- comunicar erros e falhas operacionais;
- relatar todas as perdas ou os ganhos operacionais superiores aos valores preestabelecidos utilizando o processo de relatório do incidente/da perda da sua área respectiva.

3.2 Colaboradores

São responsáveis por:

- controlar os riscos operacionais decorrentes da função que desempenham;
- comunicar a seus superiores qualquer risco operacional do qual tomem conhecimento;
- formalizar os erros e as perdas operacionais registrando-os no sistema.

3.3 ORM

A área de ORM é responsável por supervisionar de forma independente a estrutura de risco e controles implementada e gerenciada pelas áreas de negócio e de suporte. Tal supervisão é executada através da realização das seguintes atividades :

- conduzir uma revisão independente dos resultados da avaliação de riscos e controles realizada anualmente por cada Divisão;
- obter e manter arquivado o relatório periódico de perdas operacionais;
- acompanhar a evolução das normas regulamentares relacionadas a risco operacional e cuidar de sua divulgação interna;
- apresentar as métricas de risco operacional ao Comitê de Gerenciamento de Capital e Risco do grupo Credit Suisse Brazil;
- elaborar um relatório com a descrição da estrutura de gerenciamento do risco operacional para divulgação conjunta com as demonstrações contábeis semestrais.

3.4 Contabilidade

Os produtos negociados pelo Credit Suisse são registrados em sistemas específicos pelas diferentes áreas do Banco, de acordo com a natureza de cada um. Esses sistemas alimentam o sistema de contabilidade, em que as operações realizadas podem ser identificadas.

Foram criados os seguintes grupos de contas no sistema, para documentar e acompanhar os erros operacionais:

- Despesas administrativas
- Receitas / despesas operacionais

3.5 Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos

O Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos reúne-se periodicamente para discutir e avaliar a exposição aos riscos, incluindo o risco operacional, revisar os excessos/desvios em relação aos limites estabelecidos e propor ações corretivas ou de remediação, caso necessário. São apresentadas no comitê as métricas de perdas/ganhos decorrentes de incidentes operacionais ocorridos no período anterior, bem como os planos de ação/remediação acordados para mitigar as falhas identificadas, caso o incidente tenha sido considerado material.

3.6 Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva das instituições financeiras do Credit Suisse no Brasil é responsável pelo controle e monitoramento das políticas e pelo gerenciamento do risco operacional. É também responsável por conscientizar os gerentes sobre a importância de manter uma cultura de risco disciplinado e transparente e por garantir a adoção de uma abordagem prudente na tomada de riscos apropriados à estrutura de capital do banco, de forma a beneficiar os seus acionistas e clientes.

Para que isso se torne realidade, a Diretoria Executiva estabeleceu controles para identificar, mensurar, mitigar e gerir todos os riscos do grupo, a fim de garantir uma gestão que otimize a relação risco/retorno.

3.7 Estrutura de contingência

O Credit Suisse possui um Plano de Continuidade dos Negócios (BCP, na sigla em inglês) que prevê a manutenção das atividades consideradas essenciais, em caso de contingência. Como parte do Plano, o Banco possui um DR Site (local alternativo para a execução das atividades descritas no BCP), considerado adequado às necessidades atuais da instituição.

Periodicamente, são realizados testes que validam a infraestrutura de IT (sistemas, servidores, bases de dados, links de comunicação, etc.) e testes que encaminham os funcionários para o DR Site, cujo objetivo consiste em treinar os funcionários e validar o BCP do ponto de vista dos negócios.

A atual estrutura de contingência contribui significativamente para a política de gerenciamento de riscos operacionais, pois evita que possíveis falhas operacionais em TI prejudiquem severamente os negócios. Por isso, a Diretoria Executiva investiu nessa estrutura e dedica a quantidade adequada de recursos para a manutenção do Plano e para a garantia de seu funcionamento.

3.8 Informação e comunicação

O Banco possui em sua Intranet informações relevantes, disponíveis para todos os funcionários. Há um campo distinto na página inicial que traz informações institucionais importantes, como o Plano de

Contingência, o Manual de Controles Internos (“MCI”) e as políticas de Compliance. Todas as políticas e os principais procedimentos internos estão disponíveis no MCI.

A página do Comitê de Auditoria também está disponível a todos na Intranet. Por meio dela, qualquer funcionário pode informar, de forma anônima ou não, situações que resultaram no descumprimento de dispositivos legais, regulamentos, códigos e normativos aplicáveis à instituição. Este é um canal totalmente independente.

É enviado periodicamente para todos os funcionários um comunicado que reforça a importância de registrar no sistema todos os erros ou as perdas operacionais decorrentes de falha ou inadequação de pessoas, sistemas e processos internos, ou de eventos externos.

3.9 Atividades de controle

A área de ORM, área de suporte do CS Brasil executa diversas atividades com finalidades específicas para administrar o risco operacional e garantir sua identificação, avaliação, mitigação, monitoramento e controle.

O ORM é a área consolidadora de todas as informações e relata eventuais perdas ao Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos. Além disso, mantém a documentação e as informações referentes às perdas associadas ao risco operacional, os registros desses relatos, bem como as explicações para as situações que levaram a tais perdas.

3.9.1 Erros com impacto financeiro

Para ser efetivado, todo eventual erro operacional que envolva perda financeira e posterior pagamento a clientes ou terceiros deve ser inserido no sistema interno e aprovado pelo gestor da área ou pelo gestor do ORM, conforme os valores envolvidos.

Esses erros são relatados pelo ORM ao Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos.

3.10 Testes de avaliação da estrutura de risco operacional

Conforme exigências da Resolução CMN nº 4.557/17 do Banco Central do Brasil, é necessária a realização, ao menos uma vez por ano, de testes de avaliação dos sistemas de controle de riscos operacionais implementados.

Com esse propósito, a equipe de Auditoria Interna avalia, anualmente, as atividades de controle exercidas pelos diversos departamentos envolvidos no gerenciamento do risco operacional.

Dentre os objetivos dos testes de avaliação, destacam-se: (i) garantir que os lançamentos referentes a perdas operacionais não sejam efetuados em contas indevidas; (ii) garantir que o saldo das contas de despesa do Mapa de Riscos Operacionais seja igual ao saldo das respectivas contas contábeis no sistema de contabilidade; e (iii) garantir que os eventos que resultaram em perdas operacionais significativas tenham seus valores devidamente reportados para os membros do Comitê de Gerenciamento de Capital e Riscos.