1. OBJETIVO

Estabelecer os critérios básicos para identificar e analisar mudanças significativas, bem como identificar, documentar e avaliar previamente riscos associados ao desenvolvimento de novos produtos e serviços, novos canais de comunicação, tecnologias e práticas comerciais com a finalidade de prover a **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Telefônica - COOPERTEL**, informações consistentes, padronizadas e atualizadas para um adequado gerenciamento de Risco Operacional.

Essa política foi desenvolvida considerando o porte e complexidade da **COOPERTEL**, cooperativa do segmento *"capital x empréstimos"* que opera na modalidade de crédito consignado. Considera o porte e volume de operações e complexidade de suas atividades, seus serviços e produtos, atendendo, assim, o princípio da proporcionalidade.

2. ABRANGÊNCIA

Na identificação, análise de mudanças e avaliação prévia de novos produtos e serviços, devem ser considerados, todos os aspectos de identificação, mensuração, aprovação e gerenciamento de riscos relevantes.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE MUDANÇAS

A Diretoria Executiva e colaboradores da cooperativa devem manter acompanhamento contínuo sobre mudanças que poderão afetar, de forma significativa os objetivos da instituição e se antecipar planejando ações preventivas para identificar informações que indicam novos riscos não abordados anteriormente ou a transformação de riscos existentes.

3.1. Mudanças no Ambiente Externo

Identificar riscos decorrentes de mudanças nos ambientes regulatórios, econômico e físico nos quais a Cooperativa opera, abrangendo:

i. Pressões da concorrência;
ii. Exigências regulatórias mais severas;
iii. Mudanças em requisitos operacionais.

3.2. Mudanças no Modelo de Negócios

Identificar riscos de potenciais impactos no sistema de controles internos decorrentes de alterações na linha de negócios, crescimento rápido, e novas tecnologias, abrangendo:

i. Novos produtos, operações e serviços.

ii. Aumento da base de associados;

iii. Implementação de novo sistema e utilização de novas tecnologias.

3.3. Mudanças na Estrutura de Gestão

Identificar riscos decorrentes de mudanças na administração, na equipe de gestão, fornecedores/parceiros relevantes, formas de conduta, políticas de recursos humanos, estrutura e cultura organizacional, abrangendo:

i. Novos membros na Diretoria Executiva e profissionais recém-contratados;

ii. Reestruturação organizacional;

iii. Mudança de valores, cultura e estilo operacional.

4. AVALIAÇÃO DE IMPACTOS - ASPECTOS TÉCNICOS E LEGAIS

O processo deve considerar:

a) Riscos inerentes aos novos produtos ou serviços;

b) Mudanças no perfil de risco operacional da Cooperativa;

c) Os controles necessários, processos de gerenciamento de riscos e estratégias de mitigação de risco em relação aos novos produtos e serviços;

d) Os procedimentos e métricas para medir, monitorar e gerenciar o risco dos novos produtos e serviços.

4.1. Análise de Risco de *Compliance* e Risco Legal

Previamente ao lançamento de novos produtos e serviços, devem ser avaliados, impactos legais e tributários em relação a legislação em vigor, bem como aqueles decorrentes de lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo.

i. **Aspecto Fiscal:** Abrange os impostos aplicáveis aos produtos e serviços, base de cálculo, alíquota e prazo de recolhimento;

ii. **Aspectos Legais:** Abrange o instrumento contratual e documentação que suporta a operação conforme sua natureza.

4.2. Risco Operacional

Previamente ao lançamento de novos produtos e serviços, devem ser avaliados os impactos relacionados a:

i. **Aspectos Contábeis:** Abrange desde a fase de contratação dos produtos e serviços até seu término parcial ou total;

ii. **Aspectos Operacionais:** Abrange cada fase dos produtos e serviços transação, compreendendo a negociação, contratação, processamento e término. Eventuais impactos relacionados ao atendimento de

associados, identificação de necessidade de segregação de funções, conciliações e acesso a aplicativos/sistemas devem ser avaliados.

4.3. Risco de Relacionamento com Associados/Usuários dos Produtos ou Serviços.

Previamente ao lançamento de novos produtos e serviços, devem ser avaliados os fatores de riscos associados, e seu impacto no relacionamento com associados/usuários, abrangendo aspectos de divulgação/prestação de informações, materiais de propaganda e de publicidade, em contratos.

5. APROVAÇÃO

Deve obter-se aprovação legal e técnica para que os produtos e serviços sejam implementados, conforme descrito no item anterior.

Qualquer lançamento de novo produto ou serviço/alteração relevante que envolva risco deverá ser submetido previamente para aprovação formal pela Diretoria Executiva.

A implementação de novos produtos e serviços, atividades, processos e sistemas, devem ser monitorados para identificar quaisquer desvios relevantes, em relação ao perfil de risco estabelecido ou outros riscos não abordados anteriormente.

6. OBJETIVOS DE CONTROLE

i. Analisar e assegurar a viabilidade dos novos produtos e serviços;

ii. Assegurar a adequação do processo de implementação com a política de gerenciamento de riscos;

iii. Assegurar que as diversas fases do processo de aprovação e de lançamento de novos produtos e serviços são adequadamente desenvolvidas e que todas as áreas relevantes estejam comprometidas com o processo de gerenciamento de riscos;

iv. Assegurar que as determinações ou comunicações do órgão regulador relativas aos produtos e serviços foram previamente avaliadas;

v. Assegurar que os riscos sejam reavaliados sempre que houver alterações nos produtos e serviços ou processos associados, incluindo alterações significativas decorrentes de aumentos no volume de negócios;

vi. Verificar os procedimentos e controles adotados em relação aos novos produtos e serviços, abrangendo requisitos de *compliance*, e de gerenciamento de risco operacional e risco de conduta no relacionamento com os associados/usuários.

7. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Esta política está aprovada pela Diretoria Executiva, e comunicada para todos os colaboradores e partes externas relevantes para o seu necessário cumprimento.

Esta Política será revisada a cada 02 (dois) anos ou quando ocorrerem mudanças significativas.

8. REGULAMENTAÇÃO ASSOCIADA

Resolução Conselho Monetário Nacional - CMN nº 2.554/98
Resolução CMN nº 4.557/17
Resolução CMN nº 4.595/17
Resolução CMN nº 4.606/17

Maria Aparecida Pereira
Diretora Presidente

Valdeci Pereira de Souza
Diretor Secretário

Natalino Hofer Junior
Diretor Tesoureiro