1. OBJETIVO

A Política de Gerenciamento de Risco Operacional tem como objetivo estabelecer os critérios para o Gerenciamento de Risco operacional abrangendo eventos de perdas relevantes e ocorrências relativas a potenciais riscos operacionais, bem como prover a Administração da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Telefônica - COOPERTEL** com informações consistentes, padronizadas e atualizadas para a mitigação dos riscos operacionais.

A **COOPERTEL** está classificada na categoria de *"Capital e Empréstimos"* e com enquadramento no Segmento S5 para fins de aplicação proporcional da regulação prudencial, sujeita ao regime simplificado de gerenciamento continuo de riscos.

A **COOPERTEL** atende aos colaboradores e aposentados do grupo Telefônica, colaboradores da própria cooperativa, e somente no crédito consignado, o que reduz o risco ao qual a cooperativa normalmente esta exposta.

A política deve ser atualizada e mantida de forma que a Administração da Cooperativa possa identificar preventivamente a existência de vulnerabilidades que possam expor à riscos operacionais, considerados incompatíveis com os níveis de riscos aceitáveis pela Alta Administração e planejar ações para reduzir essa exposição.

Esta política deve ser implementada, em consonância e de forma integrada com as demais políticas da instituição.

2. CONCEITO

Define-se o Risco Operacional como a possibilidade da ocorrência de perdas resultantes de eventos externos ou de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas ou sistemas.

Define-se como perda operacional o valor quantificável associado aos eventos de risco operacional, conforme destacamos:

a) **Fraudes internas** - risco de perda por atos realizados com a intenção de fraudar, de subtrair propriedade alheia ou de infligir regras, leis ou políticas internas, envolvendo pelo menos um colaborador da ~~empresa~~ Cooperativa;

b) **Fraudes externas** - risco de perda por atos realizados por pessoas que não pertencem à instituição com a intenção de fraudar, de apropriar-se indevidamente de propriedade alheia ou de infringir leis;

c) **Demandas trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho** - risco de perda por práticas incompatíveis com leis/acordos versando sobre as relações trabalhistas, a saúde e a segurança no ambiente de trabalho, de pagamentos de reclamações por danos pessoais. Tais eventos envolvem qualquer tipo de discriminação, incapacitação do colaborador e falta de definição de responsabilidades e atribuições;

d) **Práticas inadequadas relativas a clientes (produtos e serviços)** - risco de perda por falhas não intencionais ou por negligência no cumprimento de uma obrigação profissional para clientes específicos (incluindo exigências fiduciárias e de conformidade), ou da natureza/desenho de um produto;

e) **Danos a ativos físicos próprios ou em uso pela instituição** - risco de perda ou danos em ativos físicos em virtude de desastre natural ou outros eventos de grande relevância, perdas humanas causadas por fontes externas (sequestro, terrorismo, vandalismo, guerra etc.);

f) **Fatores que acarretem a interrupção das atividades da instituição** - risco de perdas associadas à interrupção de atividades ou falhas/ineficiência da infraestrutura tecnológica. Indisponibilidade de

dados por interrupção da comunicação, energia elétrica ou falta de plano de backup. Interrupção de serviços em função de contaminação por vírus eletrônico, obsolescência ou sobrecarga de equipamentos/softwares ou de comunicações;

g) **Falhas em sistemas de tecnologia da informação** - risco de perda por problemas no processamento e gerenciamento de processos, perdas ou inconsistência de dados em transferências entre sistemas (interfaces),erros na implementação de produtos/regras de negócio em sistemas;

h) **Falhas na execução, cumprimento de prazos e gerenciamento das atividades da instituição** - risco de perda por problemas nas relações com parceiros comerciais e fornecedores. Inexistência de garantias formais (contratos/acordos devidamente preenchidos, assinados e conferidos), documentos legais incompletos ou ausentes, quebra de responsabilidades, erros no processamento de operações ou na gestão de processos.

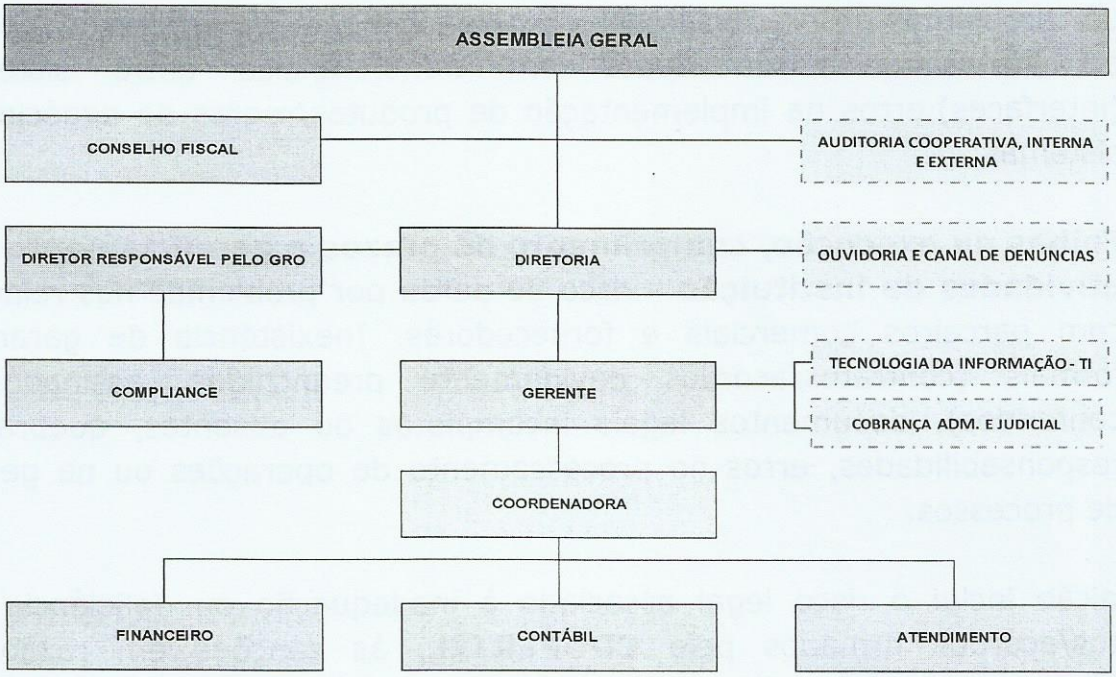
A definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos/acordos firmados pela **COOPERTEL**, às sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e às indenizações por danos a terceiros decorrentes de suas atividades desenvolvidas.

3. ABRANGÊNCIA

As regras explicitadas na política aplicam-se a todos os colaboradores e fornecedores de serviços relevantes da **COOPERTEL** no âmbito de suas atividades, atribuições e responsabilidades.

É obrigação de todo colaborador ou fornecedor de serviço relevante conhecer e praticar as diretrizes desta política.

4. ESTRUTURA



Para a condução da política de Gerenciamento de Risco Operacional a **COOPERTEL** conta com a seguinte estrutura:

4.1. Diretoria Executiva

Responsável pela revisão e aprovação da política e condução da Gestão do Risco Operacional, abrangendo o processo de tomada de decisões / ações de prevenção e mitigação do risco operacional, abrangendo:

i. Aprovação e revisão, com frequência mínima de dois anos, das políticas e estratégias de gerenciamento de risco operacional, assegurando sua observância pela instituição;

ii. Aprovação de medidas tempestivas para correção das deficiências da estrutura de gerenciamento de risco operacional;

iii. Disseminação da cultura de gerenciamento de risco operacional na instituição;

iv. Autorização de exceções às políticas e aos procedimentos estabelecidos;

v. Tomada de decisões estratégicas de assunção de riscos;

vi. Disponibilização de recursos e infraestrutura de TI que assegure integridade, segurança e disponibilidade dos dados relativos ao gerenciamento de riscos;

vii. Definição de critérios de decisão quanto à terceirização de serviços e de seleção de seus prestadores;

viii. Aprovação de contratação de prestadores de serviços.

4.2. Diretor responsável por Gerenciamento de Risco Operacional – Estrutura Simplificada

Responsável pelo acompanhamento e supervisão quanto a adequada execução do gerenciamento do risco operacional, abrangendo:

i. Supervisão quanto ao desenvolvimento, a implementação e o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional, visando seu contínuo aperfeiçoamento;

ii. Participação no processo de tomada de decisões estratégicas relacionadas ao gerenciamento de risco operacional, auxiliando e subsidiando a Diretoria Executiva;

iii. Elaboração e aprovação do relatório gerencial anual, versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional;

iv. Aprovação do Plano de Continuidade de Negócios;

v. Reporte, das exceções às políticas para a Diretoria Executiva da instituição para ciência e tomada de providências, quando aplicáveis.

4.3. Conselho Fiscal

Responsável pela fiscalização e apuração quanto a adequada execução do gerenciamento do risco operacional, abrangendo:

i. Exercer seu papel conforme atribuições constantes no estatuto social, fiscalizando as ocorrências sobre riscos operacionais.

4.4. Auditorias (Cooperativa, interna e externa, se houver)

Responsável por realizar as auditorias seguindo as especificações técnicas requeridas conforme os órgãos de supervisão e atendimento aos normativos, abrangendo:

i. Emissão de relatórios conclusivos das auditorias e as recomendações para execução das correções necessárias, permitindo à diretoria o conhecimento e tomada de ações para adequação dos riscos operacionais servindo como parâmetros de controles;

4.5. Ouvidoria e Canal de Denúncias de Indícios de Ilicitudes

Responsável pelo recebimento de manifestações por intermédio de seus associados ou terceiros, em que são tratadas as justificativas e ações para tomada de providências, abrangendo:

i. Ciência sobre as ocorrências, recebidas pela área responsável;

ii. Apurar aquelas que diretamente envolvam o risco operacional, dando as devidas providências para apuração e regularização das causas de tais ocorrências.

4.6. Gerente

Responsável pelo Gerenciamento do Risco Operacional no âmbito das áreas/processos sob sua supervisão abrangendo:

i. Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;

ii. Seleção de prestadores de serviços conforme critérios de decisão definidos pela Diretoria Executiva;

iii. Supervisão periódica dos serviços prestados por terceiros quanto ao cumprimento das obrigações previstas em contratos/acordos.

iv. Registro de Ocorrências / Registro de Eventos de Risco / Perda Operacional conforme níveis de alçadas estabelecidos;

v. Comunicação de Registro de Ocorrências / Eventos de Risco / Perdas Operacionais, relevantes para ciência do *Compliance* e Diretoria Executiva e tomada de providências, quando aplicáveis;

vi. Adoção de medidas preventivas e corretivas para mitigação de riscos operacionais decorrentes das atividades internas sob sua supervisão e de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição;

vii. Elaboração e aprovação do Plano de Continuidade de Negócios com o suporte do Prestador de Serviços de Tecnologia da Informação e do *Compliance*;

viii. Apoio e suporte gerencial às atividades do *Compliance* na condução das atividades de gerenciamento de risco operacional;

ix. Assegurar a adequada capacitação sobre risco operacional de todos os empregados e dos prestadores de serviços terceirizados relevantes.

4.7. *Compliance* (Coordenação)

Responsável pela execução de atividades periódicas de monitoramento de Risco Operacional, abrangendo:

i. Documentação das políticas, estratégias, rotinas e procedimentos de monitoramento de riscos conforme diretrizes da Administração;

ii. Suporte ao Gerente, suporte e controle na elaboração dos registros de ocorrências / eventos de risco/ perda operacional e consolidação dos respectivos eventos em relatório, conforme necessidade e relevância dos fatos;

iii. Suporte às Áreas na identificação prévia dos riscos inerentes a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como a novos produtos e serviços;

iv. Apoio aos gestores, suporte e controles na atualização, revisão e avaliação das Matrizes de Riscos e Controles a serem realizadas em periodicidade mínima anual;

v. Suporte a Gestão e Diretoria Executiva na condução das atividades e Auto-Avaliação de Riscos e Controles (CSA);

vi. Reporte dos resultados da Auto-Avaliação de Riscos e Controles (CSA) à Diretoria Executiva para ciência e tomada de providências;

vii. Avaliação e monitoramento do risco operacional decorrente de serviços terceirizados relevantes para o funcionamento regular da instituição

mediante acompanhamento quanto ao cumprimento de compromissos regulatórios;

viii. Identificação e reporte de eventos de risco e de perda operacional relevante para ciência e tomada de providências da gerência e Diretoria Executiva, quando aplicáveis;

ix. Apoio e suporte na elaboração do Plano de Continuidade de Negócios, bem como na execução de testes anuais de confiabilidade e conformidade;

x. Apoio e suporte ao Diretor responsável por Gerenciamento de Riscos na elaboração de relatórios gerenciais periódicos versando sobre o desempenho da estrutura de gerenciamento de risco operacional.

4.8. Áreas Financeiro, Contábil e Atendimento

i. Cumprimento de políticas e procedimentos de gerenciamento de risco operacional;

ii. Identificação e reporte de registro de ocorrências e eventos de risco e de perda operacional, associados às atividades sob sua responsabilidade e reporte para ciência e tomada de providências da Gerência / *Compliance*, quando aplicáveis;

iii. Avaliação anual dos Riscos e Controles associados as atividades sob sua responsabilidade e reporte dos resultados para aprovação da Gerência e ciência do *Compliance*;

iv. Identificação prévia dos riscos inerentes a modificações relevantes em produtos e serviços existentes, bem como a novos produtos e serviços.

5. DIRETRIZES

A **COOPERTEL** estabeleceu diretrizes para o cumprimento de objetivos operacionais, de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e de conformidade com leis e regulamentos, abrangendo:

i. Estabelecimento e revisão de políticas, estratégias, rotinas e procedimentos para o gerenciamento de riscos operacionais;

ii. Identificação, mensuração, avaliação, monitoração, reporte, controle e mitigação dos riscos operacionais a que a instituição está exposta de maneira relevante;

iii. Melhoria na eficiência e eficácia dos processos e respectivos controles mediante aplicação de processo de Auto-Avaliação de Riscos e Controles (CSA);

iv. Reporte de informações tempestivas e de qualidade para a tomada de decisão da alta administração, gerência e demais níveis organizacionais;

v. Melhoria do ambiente de risco e controle com consequente proteção e melhoria da reputação e imagem da **COOPERTEL**;

vi. Apoio a Diretoria Executiva para atender demandas regulatórias.

6. MECANISMOS DE MITIGAÇÃO DO RISCO OPERACIONAL

A **COOPERTEL** manterá mecanismos de mitigação de risco operacional, visando assegurar que:

i. Os processos de gerenciamento de riscos sejam conduzidos adequadamente e de forma integrada entre as áreas da Instituição

visando o alcance das metas e objetivos estabelecidos pela Diretoria Executiva;

ii. Os riscos relevantes sejam identificados e avaliados, inclusive os riscos de prestadores de serviços relevantes;

iii. Práticas de gerenciamento de riscos são implementadas, auxiliando os gestores dos processos a reportar adequadamente informações relacionadas a riscos e adotar medidas corretivas para correção de deficiências;

iv. Informações de risco relevantes são capturadas e comunicadas de forma oportuna por toda a instituição, permitindo que Colaboradores, Diretoria Executiva cumpram com suas responsabilidades;

v. Ações preventivas e corretivas são implementadas para solucionar problemas e corrigir deficiências em processos e controles visando a redução de riscos operacionais a níveis aceitáveis;

vi. O conhecimento e as informações sobre riscos são apropriadamente compartilhados para auxiliar todas as funções a desempenhar melhor seus papéis de forma eficiente;

vii. Orientações e treinamentos sobre processos de gerenciamento de riscos são fornecidos a todos os níveis organizacionais da instituição;

viii. A Diretoria Executiva é alertada sobre questões emergentes, mudanças no cenário regulatório e quanto a existência de novos riscos não abordados anteriormente que impactam o segmento de atuação da Cooperativa. Estes assuntos, quanto existentes, são abordados, em reuniões ordinárias da Diretoria Executiva que se realizam mensalmente.

7. AUTO-AVALIAÇÃO DE RISCOS E CONTROLES (CSA)

A Diretoria Executiva estabeleceu a Auto-Avaliação como técnica para avaliação de riscos e controles visando o fortalecimento da cultura de risco e controle da **COOPERTEL**.

A Auto-Avaliação (CSA) é desenvolvida por meio de revisão do fluxo dos processos/controles e reuniões estruturadas com a participação das Áreas Gestoras dos processos e facilitadas pelo *Compliance* da cooperativa que conduz as reuniões e estimula a participação dos envolvidos para identificação e mensuração dos riscos.

A avaliação do risco é feita com base na coleta de informações, quantitativas e qualitativas:

A probabilidade é medida considerando o registro histórico/ frequenciados eventos/ocorrências, a existência de reincidências, e a vulnerabilidade dos processos, comparando a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam a probabilidade.

O impacto é medido considerando a importância dos processos e os objetivos operacionais/objetivos de confiabilidade das informações financeiras e não financeiras e objetivos de *compliance*, bem como o registro histórico de perdas financeiras/potenciais, perdas estimadas e a vulnerabilidade dos processos, comparando a eficácia e efetividade operacional dos controles executados que mitigam o impacto.

Os impactos e probabilidades são avaliados qualitativamente utilizando escalas de categorias conforme demonstramos abaixo:

Risco Residual		Probabilidade		
		Baixo	Médio	Alto
Impacto	Alto	**Médio**	**Alto**	**Alto**
	Médio	**Médio**	**Médio**	**Alto**
	Baixo	**Baixo**	**Médio**	**Médio**

Os riscos residuais Alto e Médio devem ser priorizados com o objetivo de identificar as causas (que podem contribuir para a materialização do risco), bem como devem ser adotadas medidas preventivas e corretivas para solução imediata dos problemas encontrados ou para o desenvolvimento de plano de ação para mitigação do risco identificado/correção das deficiências encontradas.

8. RELATÓRIO ANUAL

O Diretor Responsável pelo Gerenciamento de Riscos com o suporte e apoio do *Compliance* e Gerência, emitirá relatório gerencial aprovado pela Diretoria Executiva, em periodicidade mínima anual para avaliação da diretoria, abrangendo:

i. Valores quantitativos e avaliações qualitativas de exposição aos riscos e informações referentes às perdas operacionais relevantes;

ii. Resumo do histórico de perdas operacionais, segregadas por tipos de eventos, e categoria de risco operacional, destacando as perdas relevantes e/ou de perda potencial maior;

iii. Informações sobre a identificação e correção tempestiva das deficiências de controle e de gerenciamento do risco operacional;

iv. Avaliação dos sistemas, das rotinas e dos procedimentos, incluindo eventuais deficiências da estrutura de gerenciamento de riscos e ações adotadas para corrigi-las;

v. Ações para mitigação dos riscos e avaliação da sua eficácia;

vi. A manifestação da Diretoria Executiva acerca das ações a serem implementadas para correção tempestiva das deficiências apontadas e a avaliação da sua eficácia para mitigação de riscos;

vii. A Diretoria Executiva deverá aprovar o relatório em reunião e registrá-la em Ata.

9. APROVAÇÃO, DIVULGAÇÃO E REVISÃO DA POLÍTICA

Esta Política de Gerenciamento de Risco Operacional está aprovada pela Diretoria Executiva e está sendo publicada e comunicada para todos os colaboradores e partes externas relevantes para o necessário cumprimento.

Para assegurar a sua contínua pertinência, adequação e eficácia esta Política será revisada a cada dois anos ou quando mudanças significativas exigirem.

10. 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

Circular Banco Central do Brasil - BCB nº 3.863/17

Carta Circular BCB nº 3.854/17

Maria Aparecida Pereira
Diretora Presidente

Valdeci Pereira de Souza
Diretor Secretário

Natalino Hofer Junior
Diretor Tesoureiro