

ORGANIZAÇÃO DE CONTROLE INTERNOS

Conglomerado Prudencial Crédit Agricole Brasil

1. INTRODUÇÃO

A Estrutura de Controles Internos do Conglomerado Prudencial Crédit Agricole Brasil (“Conglomerado”) contempla o quadro de colaboradores, as políticas e os procedimentos internos, os sistemas e as ferramentas que visam o monitoramento de atividades e riscos de qualquer natureza, assegurando a segurança e validação de operações bem como a conformidade em relação às regulações.

A Estrutura de Controles Internos do Conglomerado é:

- Contínua e integrada, atuando de maneira prospectiva na gestão de riscos;
- Capaz de identificar, mensurar e questionar os riscos assumidos nas operações realizadas, bem como avaliar e mitigar os riscos decorrentes das condições macroeconômicas e dos mercados nos quais o Conglomerado atua;
- Aderente às melhores práticas de gerenciamento de riscos previstas na regulamentação em vigor, em conformidade com as regras do grupo Crédit Agricole, suportado por técnicas e ferramentas que propiciam uma melhor avaliação de riscos nas decisões de negócios;
- Efetiva em auxiliar a Diretoria na tomada de decisões, como demonstrado pela performance satisfatória do Conglomerado em atingir seu Orçamento e Plano Estratégico; registro de perdas operacionais historicamente baixas, existência de informações tempestivas, objetivas, precisas, completas e confiáveis, monitorando de maneira independente os limites gerenciais e regulatórios, declaração de falhas e perdas operacionais, entre outros;
- Compatível com a estratégia e modelo de negócios, a natureza das transações e a complexidade dos produtos, serviços, atividades e processos do Conglomerado, considerada a sua Declaração de Apetite por Riscos (RAS);
- Proporcional ao tamanho e relevância da exposição aos riscos do Conglomerado, e apropriada ao perfil do risco e à relevância sistêmica do Conglomerado.

A governança corporativa e a cultura de riscos estão presentes no Conglomerado, de modo que cada um dos colaboradores, tanto de Linhas de Negócios como Áreas de Suporte, contribui efetivamente na gestão dos riscos, na prevenção e detecção de fraudes e erros operacionais, de acordo com regras e responsabilidades estabelecidas.

Em relação à terceirização de serviços considerados relevantes, a Estrutura de Controles Internos prevê:

- Análise aprofundada antes da contratação do prestador de serviços (experiência na execução dos serviços, risco reputacional, risco financeiro, risco operacional, capacitação dos profissionais incluindo conhecimentos sobre risco operacional, etc.);
- Monitoramento contínuo do risco do prestador de serviços, com revisões periódicas;
- Contratos de prestação de serviços incluindo condições mínimas necessárias para mitigar o risco operacional.

A avaliação da pertinência e eficácia do sistema de controles internos aborda aspectos quantitativos e qualitativos, e são mensurados através dos resultados que englobam:

- (i) Auto avaliação dos responsáveis pelas correspondentes áreas sobre a adequação e a efetividade dos processos executados, frente aos riscos inerentes às respectivas atividades rotineiras;
- (ii) Recomendações a respeito de eventuais deficiências de controles, com estabelecimento de planos de ação, quando necessário;
- (iii) Manifestação dos responsáveis pelas correspondentes áreas, a respeito das medidas de correção efetivas adotadas para a conclusão dos planos de ação identificados em avaliações anteriores.

Os incidentes e anomalias, as perdas operacionais, o monitoramento de atividades terceirizadas, as recomendações de auditorias internas e externas, e as observações de reguladores, também constituem importantes indicadores para avaliação do sistema de controles internos.

A avaliação da Estrutura de Controles Internos do Conglomerado é realizada anualmente durante o exercício de mapeamento de riscos, através da metodologia própria do grupo Crédit Agricole.

2. APRESENTAÇÃO DA ESTRUTURA

- *Capital Humano*

Os colaboradores do Conglomerado são profissionais tecnicamente qualificados para atender à estratégia comercial, bem como as atividades operacionais e de controle. Além disso, os colaboradores são continuamente treinados para reciclar seus conhecimentos e habilidades, tendo em vista os novos impactos tecnológicos, produtos, competitividade do mercado, e as exigências legais e regulatórias. Adicionalmente, contam com o apoio de uma equipe técnica na Matriz do grupo Crédit Agricole, capacitada e autorizada a prover assistência sempre que necessário.

- *Organização dos Controles*

A Estrutura de Controles Internos do Conglomerado combina **três linhas de defesa** para realizar os controles necessários e alcançar o objetivo de identificar, avaliar e gerenciar os riscos operacionais:

1ª linha – Linhas de Negócios e Operações:

- 1º grau: geralmente no início de uma operação e durante o processo de validação, realizado pelos próprios operadores no controle dos riscos existentes e potenciais de suas atividades;
- 2º grau nível 1: após a confirmação da operação, por uma pessoa diferente daquela que iniciou a operação.

2ª linha – Riscos e Compliance:

- 2º grau nível 2: supervisão por áreas independentes e especializadas em controles permanentes, assegurando que os riscos operacionais e controles estejam bem gerenciados e que as atividades estejam em conformidade com as leis e regulamentações.

3ª linha – Auditoria:

- Controles periódicos de todas as atividades.

Os **controles “permanentes”** são definidos como um conjunto formalizado de procedimentos e práticas que garantem que os riscos aos quais o Conglomerado encontra-se exposto estejam identificados, controlados e monitorados, e em linha com a Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

Os resultados adversos destes controles podem ativar alertas que, em um primeiro momento, acionam um monitoramento reforçado da área de Riscos. Caso a anomalia não seja resolvida em tempo hábil, o problema será escalado até a Diretoria e, em alguns casos, será reportado para a Matriz do grupo Crédit Agricole.

Existem estruturas organizacionais especialmente dedicadas ao monitoramento dos principais controles permanentes. Caso deficiências relevantes sejam detectadas, um plano de ação deve ser estabelecido para a mitigação ou anulação dos riscos envolvidos.

Os **controles “periódicos”** são realizados de maneira independente pela Auditoria Interna do Conglomerado, com um planejamento anual de inspeções específicas nas atividades executadas pelas Linhas de Negócio e Áreas de Suporte, de forma a avaliar a eficácia dos controles internos correspondentes e verificar a conformidade com as regras do grupo Crédit Agricole e os dispositivos legais regulatórios. Esse planejamento anual é apresentado, discutido e aprovado pela Diretoria e pelo Comitê de Auditoria do Conglomerado.

- *Segregação de Responsabilidades e Controles*

Na estrutura organizacional do Conglomerado, as Linhas de Negócio são áreas especializadas e responsáveis por relacionamentos com os clientes, produtos, negócios, serviços financeiros. Essas áreas são segregadas das Áreas de Suporte, responsáveis pela liquidação e processamento de transações, monitoramento de riscos, monitoramento de clientes, *compliance*, entrega/recebimento/guarda de ativos, controles e escrituração, contabilidade, reconciliações, jurídico, etc.

A responsabilidade de cada colaborador está estabelecida de acordo com seu nível hierárquico e também com a estrutura de controles permanentes e periódicos.

Os Gerentes e Colaboradores estão na linha de frente no que diz respeito ao monitoramento de riscos, tendo um papel essencial na implementação dos Controles Internos dentro de suas atividades.

Todo colaborador envolvido no processo de ofertas públicas, em aderência ao código de Ética e Conduta Anticorrupção, é instruído a respeitar e garantir a confidencialidade das informações ao restringir a sua divulgação somente aos agentes que precisem conhecê-las para execução de suas funções e/ou por motivos de conformidade jurídica ou de gestão de risco.

A área de Auditoria Interna é independente das Linhas de Negócio e das Áreas de Suporte.

A gestão de riscos está baseada na divisão de responsabilidades entre a Diretoria (Presidência e Diretores Estatutários). A Diretoria se envolve ativamente na definição da Estrutura de Controles Internos do Conglomerado, sendo responsável por: (i) examinar e monitorar periodicamente a efetividade das atividades e procedimentos que contribuem para a implementação e resultados dos controles internos, (ii) pela tomada de decisões referentes aos negócios de acordo com a capacidade em assumir riscos, em particular, sobre os controles internos.

O **Presidente** do Conglomerado (*Senior Country Officer - SCO*) é o **diretor responsável pela Estrutura de Controles Internos**, em atendimento à Resolução CMN 4.968, tendo visão abrangente sobre todos os controles pois a Estrutura Organizacional reporta hierarquicamente para ele.

- *Políticas e Procedimentos*

As Políticas e Procedimentos são elaborados para atender e respeitar a regulamentação local, em consonância com as regras internas do Conglomerado.

- Política: estabelece as diretrizes que se aplicam na Instituição e que ajudam a direcioná-la para seus objetivos. A Política norteia as ações e regras da Instituição e servem como referência para o estabelecimento de procedimentos.
- Procedimento: descreve a forma específica de executar uma atividade ou um processo.

As Políticas e Procedimentos são elaborados pelas Linhas de Negócios e Áreas de Suporte, sendo disponibilizadas na intranet da instituição de maneira a oferecer aos colaboradores um acesso confiável, tempestivo e compreensível sobre:

- As regras internas que governam a instituição,
- As responsabilidades atribuídas aos diversos níveis da organização e sua respectiva responsabilidade e função nos processos,
- As informações consideradas relevantes para a execução de suas atividades.

A criação ou atualização, a divulgação e o controle das Políticas e Procedimentos são responsabilidade de cada Área da Estrutura Organizacional do Conglomerado, sendo aprovadas pela Diretoria. As Políticas e Procedimentos são revisados periodicamente ou caso ocorra alguma alteração relevante das atividades exercidas, seja devido a uma reestruturação ou mudança na legislação vigente.

- *Governança*

O processo decisório do Conglomerado é fundamentalmente baseado em comitês, os quais são válidos somente com a presença de um Diretor, geralmente pertencente à mesma Linha de Negócio ou Área de Suporte do Secretário do comitê. As discussões e decisões são formalizadas em atas, que permanecem arquivadas e à disposição dos membros dos comitês.

A Diretoria reúne-se semanalmente para revisão dos principais eventos anteriormente discutidos, e planejar as próximas atividades na definição de planos e estratégia de negócios.

3. MONITORAMENTO

Os principais riscos aos quais o Conglomerado encontra-se exposto são identificados, discutidos e avaliados por diversos comitês, conforme sua abrangência e pertinência.

Os incidentes relevantes são sujeitos a um procedimento específico, com gerenciamento reforçado e obrigatoriedade de adoção de medidas corretivas para evitar a reincidência da anomalia. Considera-se um incidente a consequência significativa de um funcionamento inadequado, que pode ser materializado por uma perda financeira ou não financeira como por exemplo o risco de imagem. Todos os incidentes são devidamente reportados e acompanhados continuamente através do Comitê de Controles Internos.

As perdas associadas ao risco operacional são documentadas, e são consideradas no exercício de mapeamento do risco operacional. Além da manutenção de uma base de dados histórica, a coleta de dados das perdas de riscos operacionais visa:

- Quantificação do custo dos riscos operacionais, que é um dos elementos do relatório de riscos operacionais encaminhado para a Diretoria;
- Evolução dos custos de riscos operacionais e de seus componentes, que atualiza o gerenciamento dos processos, priorizando as ações corretivas e definindo as estratégias (alvos e limites);
- Avaliação das perdas anuais esperadas, conforme previsão efetuada no mapeamento dos riscos operacionais;

- Informe enviado aos Diretores responsáveis pelos incidentes materiais gerados no período e solicitação de ações corretivas;
- Fornecimento de dados adequados para a Matriz para ajuste das políticas de redução de riscos.

Os incidentes e as perdas operacionais significativas são documentados e as medidas corretivas são monitoradas por diversas áreas.

A aderência dos sistemas de mitigação dos riscos operacionais também é testada através:

- Testes intempestivos de aderência aos procedimentos estabelecidos (*spot-checks*),
- Testes de Estresse para perdas operacionais.

4. COMUNICAÇÃO INTERNA

A cultura de risco pode ser definida como a mentalidade e o comportamento dos indivíduos e dos grupos dentro de uma organização, que determinam a capacidade coletiva de antecipar a identificação e entender, discutir e atuar sobre os riscos atuais e futuros. Alguns benefícios dessa conscientização da cultura de riscos no Conglomerado são:

- Maior compromisso perante valores éticos e de integridade;
- Diminuição da probabilidade de que riscos indesejáveis se manifestem;
- Aumento da probabilidade de que os riscos significativos aos quais o Conglomerado está sujeito sejam conhecidos e adequadamente tratados;
- Elevação do nível de governança;
- Otimização de recursos humanos e técnicos na gestão integrada dos riscos e capital;
- Padronização de processos, maior facilidade na transferência de conhecimento e na busca de melhoria contínua com os processos mapeados e formalizados;
- Maior agilidade na identificação de problemas e no processo de tomada de decisão por meio de indicadores chaves de riscos.

Os canais de disseminação da cultura de riscos contemplam:

- Treinamentos específicos sobre riscos identificados;
- Treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores, reciclados anualmente (risco operacional, risco cibernético e simulações de ataques, risco de não-conformidade: conheça seu cliente, prevenção à Lavagem de Dinheiro, sanções Internacionais, conflito de interesses, ética, prevenção a fraudes, etc.);
- Cartas mensais a todos os colaboradores sobre temas de riscos quotidianos, traçando um paralelo com os processos e políticas internas, estimulando a leitura e aprendizagem sobre cultura de riscos, reforçando a mensagem que riscos é uma preocupação de todos dentro da instituição;
- Eventos internos sobre cultura de riscos;
- Alertas frequentes sobre riscos cibernéticos e como evitá-los.