



## GERENCIAMENTO DE RISCOS OPERACIONAIS, GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO E GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ

### DEFINIÇÃO

O Risco Operacional é definido como a possibilidade de ocorrência de perda resultantes de falha, deficiência ou inadequação de quaisquer processos internos envolvendo pessoas, sistemas ou de eventos externos e inesperados. Esta definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos, bem como a sanções em razão do descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades da empresa;

### RISCO OPERACIONAL

A SERVELOJA, no intuito de atender às determinações dos órgãos reguladores, bem como visando aprimorar seus controles internos, desenvolveu uma estrutura para gerenciar o Risco Operacional ao qual a instituição está exposta. Essa estrutura tem como objetivo identificar, avaliar, monitorar, controlar e mitigar o risco operacional inerente aos produtos, processos, serviços, atividades e sistemas da Instituição. Como parte da estrutura foi desenvolvida uma Política de Gerenciamento do Risco Operacional.

### CONTROLE DE RISCO OPERACIONAL

A SERVELOJA seguindo os preceitos das normas do Banco Central do Brasil, possui uma área dedicada à gestão e monitoramento do risco operacional, com políticas claramente definidas e divulgadas a todo Banco, apoiada em processos e ferramentas implementados de acordo com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços e atividades da empresa.

Já a diretoria é responsável por estabelecer controles para identificar, mensurar, gerir e atenuar os riscos da SERVELOJA. A estrutura de gerenciamento do risco operacional visa principalmente à identificação, avaliação, mitigação, ao monitoramento e controle do risco operacional e à documentação de informações referentes às perdas associadas ao risco operacional

### COMPETÊNCIAS

O controle de riscos operacionais está sob a responsabilidade da área de Riscos da SERVELOJA.

Suas principais funções são:

- acompanhar a evolução das normas regulamentares e zelar pela sua divulgação interna;
- notificar a diretoria, sempre que os limites de risco preestabelecidos tenham sido excedidos.

### AVALIAÇÕES

Regulamente nossa área de Riscos avalia o ambiente de controle relacionado a atividade de gestão do Risco Operacional.





## O GERENCIAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO TEM COMO DEFINIÇÃO

A gestão de crédito é composta pelas etapas de: decisão, formalização, monitoramento e cobrança, adaptados ao perfil dos clientes e segmentos. Esse processo é operacionalizado e controlado por sistemas que possibilitam o acompanhamento contínuo da qualidade da carteira de crédito.

## CONTROLE DO RISCO DE CRÉDITO

A SERVELOJA possui o controle da exposição ao risco de crédito, utilizando sempre capital próprio, buscando constantemente a pulverização de clientes. Antecipando apenas transações do mundo físico, com intenção de que seja praticamente nula nossa inadimplência.

O gerenciamento de risco da SERVELOJA, está paltado em princípios que buscam a realização dos objetivos que seguem:

- a) Acompanhamento integral do fluxo de risco de crédito, desde a etapa inicial de estudo de uma operação até seu cancelamento, incluindo o acompanhamento e monitoramento do crédito e um eventual processo de recuperação;
- b) Desenvolver e integrar no gerenciamento de riscos ferramentas avançadas (sistemas, modelos) de controle, classificação e medição do risco de crédito;
- c) Alcançar um conhecimento abrangente do perfil de risco dos clientes e dos segmentos nos quais a empresa atua;
- d) Dispor de bases de dados completas, consistentes e com mecanismos que permitam identificar as fontes originais do risco do crédito.

## COMPETÊNCIAS

O controle de risco de crédito está sob a responsabilidade da área de Riscos da SERVELOJA. Suas principais funções são:

- a) acompanhar a evolução das normas regulamentares e zelar pela sua divulgação interna;
- b) notificar a diretoria, sempre que os limites de risco preestabelecidos tenham sido excedidos.

## AVALIAÇÕES

Regurlamente a área de Riscos avalia o ambiente de controle relacionado a atividade de gestão do Risco de Crédito.

## DEFINIÇÃO DE GERENCIAMENTO DE RISCO DE LIQUIDEZ

O risco de liquidez é definido como a possibilidade de a instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, incluindo as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas; e a possibilidade de a instituição não conseguir negociar a preço de mercado uma posição, devido ao seu tamanho elevado em relação ao volume normalmente transacionado ou em





razão de alguma descontinuidade no mercado. A empresa dessa forma estabeleceu os devidos controles e limites para identificar, mensurar, gerir e atenuar os riscos da instituição.

## **RISCO DE LIQUIDEZ**

A gestão de riscos de liquidez visa à adoção de práticas e diligências integradas empenhando os melhores esforços para honrar eficientemente com as obrigações com o tratamento equitativo, mantendo um sólido processo para atualizar os níveis de liquidez, contemplando adequadas premissas financeiras com projeções futuras baseados no orçamento. Avaliado a exposição ao risco de liquidez em produtos e serviços novos ou em alteração. Tendo uma filosofia conservadora na gestão de seus riscos, sejam de mercado, crédito, liquidez ou operacional.

## **COMPETÊNCIAS**

O controle de risco de liquidez está sob a responsabilidade da área de Riscos da APG CARD PAGAMENTOS. Suas principais funções são:

- a) acompanhar a evolução das normas regulamentares e zelar pela sua divulgação interna;
- b) notificar a diretoria, sempre que os limites de risco preestabelecidos tenham sido excedidos.

## **SISTEMA INTERNO**

A SERVELOJA possui para o monitoramento diário do perfil de liquidez de nossa empresa, um sistema próprio para identificação de desvio padrão e transações acima de limites pré-estabelecidos juntamente com a Diretoria.

## **AVALIAÇÕES**

Regulamente a área de Riscos avalia o ambiente de controle relacionado a atividade de gestão do Risco de Liquidez.

