



## RISCO OPERACIONAL

### Definição

O Risco Operacional é a possibilidade de ocorrência de perdas financeiras resultantes de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou de eventos externos. Podemos incluir ainda o risco legal, pela inadequação ou deficiência em contratos firmados pela Instituição, bem como sanções decorrentes do descumprimento de dispositivos legais e indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades envolvidas pela Instituição.

O Risco Operacional pode ter origem em fraudes, internas ou externas, demandas trabalhistas, processos e práticas inadequadas junto a Clientes ou relativas a produtos e serviços, interrupção indevidas das atividades da instituição, falhas em sistemas e processos e o descumprimento de prazos contratuais ou regulamentares.

Tal conceito de Risco Operacional pode ser subdividido em vários sub-riscos, tais como:

- ✓ Risco de Obsolescência;
- ✓ Risco de Tecnologia;
- ✓ Risco de Erro não intencional ("erro humano");
- ✓ Risco de Fraudes;
- ✓ Risco de Qualificação Pessoal;
- ✓ Risco de Lavagem de Dinheiro;
- ✓ Risco Legal;
- ✓ Risco de Imagem;
- ✓ Risco Contábil.

### Objetivos

O gerenciamento do risco operacional tem por objetivo a definição e revisão constante de ações buscando informações que permitem a identificação das fragilidades nos processos operacionais e a avaliação e adoção de planos de melhoria, analisando a relação custo benefício de sua implantação.

### Políticas e Diretrizes para Gerenciamento de Risco Operacional

O gerenciamento de risco operacional, a Zema Administradora de Consórcio trabalha com duas premissas: a primeira é voltada para a identificação e análise das ocorrências e respectiva correção por meio de processos de melhoria. A segunda, está voltada à prevenção, com a execução periódica e coordenada de programas de compliance, adequando o sistema de controles internos e antecipação de possíveis ocorrências de erro operacional ou eventuais descumprimentos de natureza regulatória.



## Sistemas de Controle

Para o cálculo da parcela do Patrimônio de Referência Exigido (PRE) referente ao risco operacional (RWA Opad), a Zema Administradora de Consórcio adota a abordagem do Indicador Básico, conforme previsto no acordo de Basileia sendo estabelecido em circular específica do Bacen.

A Zema Administradora de Consórcio adota processo estruturado, tendo por referência as normas estabelecidas pelos órgãos reguladores, fiscalizadores, legislação vigente e as políticas e procedimentos internos que destacamos:

- ✓ Controle do atendimento das demandas dos órgãos reguladores e autorreguladores, dos apontamentos das auditorias interna e externa;
- ✓ Definição de prazos de implantação dos processos de melhorias aprovados;
- ✓ Implantação de programas de compliance e análise dos resultados obtidos com a sua aplicação;
- ✓ Mapeamento periódico das ocorrências, segundo sua natureza e status de implantação;
- ✓ Identificação, avaliação, monitoramento, controle e mitigação do risco operacional;
- ✓ Prevenção, detecção e combate a fraudes.