

1 INTRODUÇÃO: RISCOS OPERACIONAIS

1.1 O QUE É RISCO OPERACIONAL?

O risco operacional é definido como o risco de perdas decorrente da inadequação ou falha dos processos, pessoas e sistemas internos, ou por eventos externos.

Essa definição inclui o risco legal associado à inadequação ou deficiência em contratos firmados pela instituição, bem como a sanções em razão de descumprimento de dispositivos legais e a indenizações por danos a terceiros decorrentes das atividades desenvolvidas pela Organização.

Adicionalmente, definem-se:

- **Riscos tecnológicos (RT):** definido como as circunstâncias ou fatos que ocorrem no âmbito das Tecnologias da Informação (TI) e que podem resultar em falhas nos sistemas ou processos, erros ou, em geral, qualquer situação não desejada que se constitua em um dano para a instituição.
- **Risco de conduta:** risco ocasionado por práticas inadequadas nas relações da instituição com os seus clientes, bem como no tratamento com os produtos ofertados.
- **Risco de cumprimento e legal:** é o risco de perda devido aos erros na aplicação de leis, regulamentações ou normas, ou pela interpretação das mesmas por parte dos tribunais.
- **Evento de RO:** qualquer acontecimento interno ou externo que constitua a materialização de um risco de caráter operacional, independente de sofrer perda ou não e que, potencialmente, pode gerar outros impactos na organização por exemplo impactos reputacionais e/ou regulatórios.

Com o objetivo de obter uma adequada classificação e facilitar o acompanhamento do perfil de risco, se define uma taxonomia de informações mínimas:

- **Fraude Interna:** perdas derivadas de algum tipo de atuação destinada a fraudar, apropriar-se de bens indevidamente ou burlar regulações, leis ou políticas empresariais, em benefício próprio causando perdas para a instituição.
- **Fraude Externa:** perdas derivadas de algum tipo de atuação destinada a fraudar, apropriar-se de bens indevidamente ou burlar a legislação, por parte de um terceiro.
- **Práticas relativas a emprego e segurança no local de trabalho:** perdas derivadas de atuações incompatíveis com a legislação ou acordos trabalhistas, sobre higiene ou segurança no trabalho, sobre o pagamento de reclamações por lesão corporal, ou sobre casos relacionados com a diversidade/discriminação.
- **Práticas com clientes, produtos e serviços:** perdas derivadas do não cumprimento involuntário ou negligente de uma obrigação profissional com clientes específicos (incluídos requisitos fiduciários e de adequação), ou da natureza ou concepção de um produto.
- **Danos em ativos físicos:** perdas derivadas de danos ou prejuízos a ativos materiais como consequência de desastres naturais ou outros acontecimentos.

- **Interrupções de negócios e falhas em sistemas:** perdas derivadas de incidências do negócio e de falhas nos sistemas.
- **Execução, entrega e gerenciamento de processos:** perdas derivadas de erros no processamento de operações ou na gestão de processos, assim como de relações com fornecedores e contrapartes comerciais.

1.2 GESTÃO INTEGRADA DE RISCOS

O Banco Santander possui uma área de Gestão Integrada de Riscos, para a identificação, monitoramento, controle e consolidação, assegurando o correto tratamento de todos os riscos (financeiros e não financeiros) aos quais está potencialmente exposto, garantindo o acompanhamento nos devidos fóruns internos de governança.

A gestão e controle dos riscos no Banco se estruturam em três linhas de defesa que desenvolvem funções distintas e independentes.

- i. Gestão de riscos desde sua geração;
- ii. Controle e consolidação dos riscos, supervisionando sua gestão; e
- iii. Revisão independente das atividades de riscos.

As três linhas de defesa devem contar com um nível de separação e independência suficientes para não comprometer a efetividade da gestão.

Sem prejuízo da independência antes mencionada, as três linhas de defesa devem atuar coordenadamente, a fim de maximizar sua eficiência e potencializar sua efetividade.