

**ESTRUTURA DE  
GERENCIAMENTO DE RISCOS  
E DE CAPITAL**

# 2015

## GERENCIAMENTO DE RISCOS

### Objetivo

Este documento tem como objetivo definir políticas para o gerenciamento de riscos da Agoracred SA SCFI conforme Resoluções do CMN e do BACEN, visando inclusive manter a exposição aos riscos em níveis considerados aceitáveis pela administração da instituição.

1. Gestão de Risco de Liquidez – Res 4.090/12 BCB
2. Gestão de Risco de Crédito – Res 3.721/12 BCB
3. Gestão de Risco Operacional – Res 3.380/06 BCB
4. Gestão de Risco de Mercado – Res 3.464 CMN
5. Gerenciamento de Capital – Res 3.988/11 BCB
6. Ouvidoria

# GERENCIAMENTO DO RISCO DE LIQUIDEZ

**Risco de liquidez:** é a possibilidade da instituição não ser capaz de honrar eficientemente suas obrigações esperadas e inesperadas, correntes e futuras, inclusive as decorrentes de vinculação de garantias, sem afetar suas operações diárias e sem incorrer em perdas significativas.

A Mensuração do risco de liquidez ocorre da seguinte forma:

- Acompanhamento diário dos limites de liquidez;
- Definição do Valor Mínimo de Saldo de Caixa diário.
- Analisar, e ajustar caso seja necessário, a projeção de Valores Financiados dia a dia pela instituição para os próximos três meses (Gerenciamento de Risco de Liquidez – Projeção 3 meses).
- Valores Financiados: Base de projeção para as demais projeções da instituição.
- Saídas de Caixa: Lojistas (Pagamentos a Lojistas, Filiais, Postos de Atendimentos e Clientes) e Despesas (Pagamentos de Despesas Correntes, Aquisição de Ativos).
- Entradas de Caixa: Boletos (Recebimentos de Boletos e Cheques de Clientes).

# GERENCIAMENTO DO RISCO DE CRÉDITO

**Risco de Crédito:** Possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento pelo tomador ou contraparte de suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, à desvalorização do contrato de crédito decorrente de deterioração na classificação do risco do tomador, redução de ganhos ou remunerações, às vantagens concedidas na renegociação e aos custos da recuperação.

A estrutura de gerenciamento de Risco de Crédito se utiliza das Resoluções 3.721/09 e a 2.682/99 emitidas pelo BCB, que dentre diversos procedimentos as instituições financeiras são obrigadas a seguir alguns procedimentos inclusive:

- A classificação das operações de crédito de titularidade de pessoas físicas deve levar em conta, também, as situações de renda e de patrimônio bem como outras informações cadastrais do devedor.
- Qualquer nova operação de um cliente deverá ser inicialmente classificada como no máximo risco nível A. No entanto, a classificação das operações de crédito de um mesmo cliente deve ser definida considerando aquela que apresentar maior risco.
- A Classificação no SCR a mesma da classificação de risco da provisão.
- A operação objeto de renegociação deve ser mantida, no mínimo, no mesmo nível de risco em que estiver classificada, observado que aquela registrada como prejuízo deve ser classificada como de risco nível H.
- Considera-se renegociação a composição de dívida, a prorrogação, a novação, a concessão de nova operação para liquidação parcial ou integral de operação anterior ou qualquer outro tipo de acordo que implique na alteração nos prazos de vencimento ou nas condições de pagamento originalmente pactuadas.

## Políticas de Concessão

As políticas de crédito e decisão são estabelecidas por ferramenta de credit score de decisão ou behaviour score, segmentado por modalidade de empréstimo e por produto, com análise convencional com parâmetros de verificação e enquadramento operacional.

# GERENCIAMENTO DO RISCO DE OPERACIONAL

**Risco Operacional:** São decorrentes de perdas inesperadas diretas resultantes de processos inadequados ou falhos, falta de consistência e adequação dos sistemas de informação, fraudes internas e externas, demandas trabalhistas e segurança deficiente no local de trabalho, práticas inadequadas relativas a clientes e serviços, inadequação ou deficiência em contratos, e eventos que inviabilizem o exercício das atividades da Instituição.

Entre as ações que compõem a estrutura de gerenciamento de risco operacional do Grupo, destacam-se: Identificação, avaliação, monitoramento e rotinas.

Em conjunto com o Departamento de Compliance, o DTI (Departamento de Tecnologia da Informação) da empresa serão os gestores responsáveis pelo acompanhamento, apresentação, manutenção e pelo bom funcionamento deste sistema.

A principal finalidade desse sistema é realizar uma auditoria sistêmica e eletrônica das obrigações de cada departamento. Através dele, se delega com responsabilidade e com segurança, criando estratégias para prevenir, detectar e combater riscos.

Além de participar da formação dos Controles Internos, este sistema também foi capaz de absorver as rotinas de cada departamento da Instituição proporcionando maior transparência e eficiência em suas atividades.

Medidas preventivas complementares serão aplicadas na condução de outras ações, tais como: seguro patrimonial, controle de acesso predial, telefonia fixa e celular, como também dispositivos de segurança em canais eletrônicos.

## PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (PCN)

O PNC tem como principal objetivo possibilitar o funcionamento da organização em um nível aceitável em situações de contingência e nas mais diversas demandas de capacidade computacional, escalabilidade, onde há indisponibilidade dos recursos de informação.

Este plano é orientado a continuidade do negócio em casos fortuitos, onde o mesmo atende as demandas internas e externas a organização mediante um canal de interconexão via link de dados, com redundância via micro-ondas, e Internet. Por

permitir que os dados estejam acessíveis em ambiente paralelo viabiliza a continuidade dos negócios até que o cenário seja completamente reestabelecido.

Para elaboração deste plano foi realizado o processo de mapeamento de negócios, juntamente com a diretoria da organização, onde foi licitados os requisitos funcionais do negócio, mapeamento dos riscos, escalabilidade dos sistemas e a matriz de responsabilidades e áreas envolvidas. O processo de continuidade é conhecido e gerido pela diretoria, pela gestão de tecnologia da informação e pelas demais área envolvidas no negócio.

### **GESTÃO DE RISCO EM TI.**

Os riscos pertinentes aos sistemas que impactam diretamente no negócio da organização foram licitados e estão cobertos no plano de contingencia. Estes riscos são de caráter físico, ambiental, software e social (pessoas envolvidas no sistema).

A fim de gerenciar os riscos foi criado uma matriz de risco, contido no plano de contingencia, esta classifica os riscos quando ao grau, gênero e probabilidade, também define-se as pessoas envolvidas e as responsabilidades pertinentes a cada risco mapeado.

# GERENCIAMENTO DO RISCO DE MERCADO

**Riscos de Mercado:** possibilidade de ocorrência de perdas resultantes da flutuação nos valores de mercado de posições detidas pela instituição financeira, contemplando os riscos das operações sujeitas à variação cambial, taxas de juros, preços de ações e preços de mercadorias (commodities).

A estrutura de Gerenciamento de Risco de Mercado abrange os procedimentos necessários para efetivo cumprimento das políticas estabelecidas e possui as seguintes atribuições:

- ◆ Estudar a Conjuntura Política e Econômica do mercado onde atua;
- ◆ Identificar, medir e controlar o Risco de Mercado nas operações;
- ◆ Acompanhar os limites operacionais de Risco de Mercado;
- ◆ Estabelecer as metodologias de apuração dos ativos, quando necessário;
- ◆ Identificar e informar os escasseamentos entre os ativos negociados à taxas pré fixadas e os passivos da instituição captados à taxas pós fixadas, ou vice-versa.
- ◆ Realizar Teste de Estresse de maneira a monitorar e prever cenários e níveis máximos de perda diária nos casos de variações relevantes.
- ◆ Utilização de VaR (Value at Risk) nas análises mensais para perdas máximas previstas.

## Responsabilidades

- Respalda a Alta Administração com informações relevantes sobre a gestão do risco de mercado, incluindo nelas os descasamentos entre os ativos negociados à taxas pré fixadas e os passivos da instituição captados à taxas pós fixadas.
- Definição dos processos, dos procedimentos e dos sistemas necessários à sua efetiva implementação;
- Identificação, avaliação, monitoramento e controle do risco de mercado;
- Formalização – documentar e armazenar as informações no que se refere aos testes efetuados, bem como relativamente à comprovação da consistência dos critérios adotados para a classificação das operações na carteira de negociação ou na carteira fora de negociação, relativamente aos últimos cinco anos, à disposição do Banco Central do Brasil.

## GERENCIAMENTO DE CAPITAL

**Gerenciamento de Capital:** São decorrentes de perdas inesperadas diretas resultantes de situações adversas do mercado de crédito e financeiro, podendo levar a instituição financeira a necessidade de capitalização imediata.

O processo de avaliação e monitoramento de Capital deverá ser compatível com a natureza das operações, a complexidade dos produtos e serviços oferecidos, e a dimensão da exposição a riscos da empresa, prevendo na estrutura de gerenciamento:

- ◆ Mecanismos que possibilitem a identificação e avaliação dos riscos relevantes incorridos pela instituição;
- ◆ Políticas e estratégias para o gerenciamento de capital;
- ◆ Simulações de condições extremas de mercado (testes de estresse) e avaliação de seus impactos no capital;
- ◆ Relatórios gerenciais periódicos sobre a adequação do capital;
- ◆ Projeções dos valores de ativos e passivos, bem como das receitas e despesas;
- ◆ Metas de crescimento ou de participação no mercado e;
- ◆ Plano de capital abrangendo o horizonte mínimo de três anos; que inclui:
  - Metas e projeções de capital;
  - Fontes de capital da instituição; e
  - Plano de contingência de capital.

Cabe ao Gestor de Gerenciamento de Capital:

- Respaldar a Alta Administração com informações relevantes sobre a gestão do Capital;
- Apresentar relatórios da necessidade de capital para fazer face aos riscos da instituição.
- Apresentar e controlar o planejamento de metas e de necessidade de capital, considerando as estratégias e condições de mercado.



## OUVIDORIA

A Ouvidoria da Agoracred tem como missão representar os interesses dos clientes e usuários de produtos e serviços. Se a reclamação foi tratada nos canais de atendimento, mas a solução apresentada não foi satisfatória, a questão poderá ser analisada por este departamento.

As ouvidorias dos bancos foram criadas, por determinação do Banco Central, para receber e tratar as reclamações de seus clientes e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas agências ou postos de atendimentos.

As ouvidorias não substituem os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existem para tratar questões dos clientes e usuários que já tiverem recorrido às agências e aos postos de atendimento e que solicitam nova análise do caso.

Por isso, em caso de problemas com esta instituição o cliente deve procurar os canais de atendimento, e em caso de não se sentirem satisfeitos podem solicitar ajuda diretamente à Ouvidoria da instituição.