BANCO CÉDULA S.A.

CNPJ/MF: 33.132.044/0001-24

RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O GERENCIAMENTO DO RISCO OPERACIONAL EXERCÍCIO DE 2024

Em atendimento a **Resolução 4.557/2017 do Conselho Monetário Nacional CMN** e alterações posteriores, a administração procedeu à verificação dos procedimentos, controles internos e relatórios gerados para o **gerenciamento do risco operacional**, sendo submetido à diretoria, que vem acompanhando as ações a serem implementadas para correção tempestiva de eventuais deficiências apontadas.

O diretor responsável pelo gerenciamento do risco operacional é o Sr. Imre Kiss.

A unidade da empresa, responsável pelo gerenciamento do Risco Operacional e Controles Internos é segregada da unidade executora da atividade de auditoria interna (esta terceirizada), não havendo sobreposição de funções.

Mantemos uma Política de Gerenciamento do Risco Operacional e Controles Internos, a qual segue apensa a este **RELATÓRIO ANUAL**, estando adequada às necessidades da instituição e em conformidade com os ditames legais para o gerenciamento.

A seguir focamos os riscos operacionais envolvidos:

1. Fraudes Internas (Roubo, Fraude ou Atividade não Autorizada)

- *Qualquer movimentação de conta corrente, concessão de crédito, liberação de credito, quer seja uma transferência (física ou eletrônica) interna entre departamentos quer seja externa, é rigorosamente acompanhada/abonada por pelo menos 2(dois) Diretores, ou um Diretor e um Procurador.*

- *Em adição, todos os acessos aos sistemas de informação são restringidos por senhas, obrigatoriamente modificadas periodicamente. Em especial, o acesso ao conta-corrente, cadastro e operações de clientes, restrito por operador limitado ao seu cargo.*

- *Mantemos declaração de concordância abrangendo:Código de Ética e/ou Acordo de Confidencialidade, distribuído, conforme o caso, a todos os funcionários e/ou colaboradores quando de sua contratação e início do relacionamento junto a instituição.*

- *Existe um inventário de software (apoio e aplicativos) implantado desde 2008.*

- *Existem normas vedando (código de ética) a utilização de cópias "não autorizadas" de softwares.*

- *Existe sala específica para os servidores (CPD), com senha de permissão de acesso na sede, na Rua Gonçalves Dias 65. Sua descrição detalhada é parte integrante do documento* ***Estrutura Operacional de Gerenciamento do Risco Operacional e da Política de Segurança da Informação.***

- *Há extintores de CO2 na sala.*

2. Fraudes Externas (roubo,fraude e segurança dos sistemas)

- *O Banco Cédula S.A possui sistema interno de vídeo com câmeras instaladas em todos os andares com o registro das imagens arquivados em mídia própria pelo prazo mínimo de 30 dias e sistema de alarme com sensor de presença, monitorados por empresa terceira e, em havendo alguma alteração visualizada pela equipe da empresa, os diretores são acionados e é feita uma chamada para a polícia, não havendo qualquer ocorrência no presente exercício.*

- *Todos os visitantes são identificados e sua entrada somente é autorizada após contato por interfone e confirmação visual dos visitantes na portaria, ressaltando que tais medidas não excluem o acesso de cadeirantes, usuários de marcapasso e demais portadores de necessidades especiais.*

- *Uma entidade externa, pessoa física ou jurídica, não pode ter acesso ao sistema da empresa por falta de permissão de acesso em nosso site, onde os dados são dissociados da rede corporativa da empresa.*

- *Os sistemas informatizados da empresa são isolados de qualquer rede externa e todas as máquinas que possuem acesso à rede mundial de computadores possuem antivírus e firewall com acompanhamento diário por profissional especializado de TI.*

- *Existem controles e ferramentas adequadas para detecção e eliminação de "vírus".*

- *Toda as redes de acesso aos servidores são protegidas por senha de acesso, modificadas periodicamente. Tanto os sistemas desenvolvidos internamente quanto os sistemas terceirizados possuem equipes de manutenção, capacitados e disponíveis para eventuais modificações e correções, caso haja necessidades.*

- *Existe back-up dos servidores sempre atualizados e disponíveis fora da sede da empresa, e de fácil acesso de disponibilidade imediata.*

- *As redes de comunicação de dados são seguras e protegidas por firewalls e senhas de acesso, tornando praticamente nula a possibilidade de invasão.*

3. Demandas Trabalhistas e segurança deficiente do local de trabalho

- *Os contratos de trabalho são rigorosamente cumpridos. Todos os benefícios ali previstos são concedidos bem como são cumpridas, em seus estritos termos, as convenções coletivas, inclusive no que tange a PLR. Nas rescisões motivadas por demissão ou pedido de demissão, as verbas rescisórias são integralmente pagas, destacando que há baixa rotatividade de funcionários como política da instituição.*

- *As reclamações trabalhistas são em número reduzido, sendo que a maioria é resolvida favoravelmente à instituição.*

- *A sede da empresa congrega o pessoal administrativo, técnico, operacional e comercial. As instalações estão de acordo com as normas vigentes e possuem equipamentos de incêndio (extintores) revisados dentro dos prazos regulamentares, todas as dependências são climatizadas iluminadas segundo as normas vigentes. Não há registro de acidente de trabalho, nem ausência ao trabalho motivada por algum*

motivo ligado às instalações ou por LER, sendo realizados exames médicos periódicos em todos os funcionários na forma da legislação vigente

- *Considerando-se o quadro reduzido de colaboradores, as relações estabelecidas se dão de maneira harmoniosa entre todos os colaboradores de variados graus hierárquicos, havendo um clima de trabalho que prima pela qualidade de convivência com possibilidades de crescimento interno e pluralismo.*

- *Não há ocorrência de episódio de discriminação de qualquer natureza.*

4. Práticas inadequadas relativas a usuários finais, clientes, produtos e serviços

4.1. Adequação de produto a cliente, divulgação deinformações sobre produtos e serviços, desrespeitoao dever fiduciário

- *A instituição tem como seu principal foco o cliente e a busca incessante em satisfazê-lo, sempre preocupado com sua responsabilidade social, por isso não há registro de reclamações de clientes, que não tenham sido solucionadas tempestivamente.*

- *Todos os colaboradores são constantemente supervisionados e treinados e conhecem profundamente os produtos e regras de negócio da empresa sempre com foco conciliatório nas questões suscitadas pelos clientes.*

- *Com base nos procedimentos estabelecidos nos manuais da empresa, todos os produtos são operados, verificados, abonados por pelo menos 2 Diretores, ou um Diretor junto com um procurador, reduzindo a praticamente zero a possibilidade de fraude interna que possa causar dano ou prejuízo a qualquer cliente.*

- *Em adição, as condições, regras de negócio, restrições, exceções ou qualquer outro assunto relativo aos produtos da empresa (pessoas físicas e pessoas jurídicas) estão exaustivamente esclarecidos, tanto nos contratos e suas cláusulas e anexos, quanto nas peças de marketing, anúncios e outros meios de divulgação, inclusive na página do Banco Cédula na Internet.*

4.2 Práticas impróprias de negócios e em mercados

- *Para este item se aplica o texto do item anterior. No caso específico de Lavagem deDinheiro, a empresa segue rigorosamente seus Manuais, principalmente o* ***Manual de Prevenção e Combate à Lavagem de Dinheiro e Combate ao Financiamento ao Terrorismo****, tornando praticamente nula a possibilidade de ocorrência de evento desta natureza.*

- *Não houve ocorrência no presente exercício.*

4.3 Falhas em Produtos e Serviços

- *Os processos que suportam as operações dos produtos da empresa foram construídos, e têm sido melhorados ao longo do tempo, para não permitir falha de qualquer natureza. Desde o nascimento da operação até o devido registro na Contabilidade, todas as informações associadas à esta operação são conferidas e os eventuais erros são tempestivamente eliminados.*

- *Não houve ocorrência no presente exercício.*

4.4 Atividades de Assessoramento

- *As informações solicitadas pelos clientes são plenamente atendidas pelos colaboradores, pessoalmente, através dos sistemas informatizados ou envio de documentos físicos.*

- *Não há registro de qualquer dano causado, conforme supra explicitado o principal foco da instituição é a satisfação dos seus clientes em conjunto com sua responsabilidade social perante a comunidade e terceiros em geral.*

4.5. Risco social

- *O Banco Cédula repudia todo e qualquer ato atentatório à dignidade da pessoa humana, dentre os quais atos de discriminação racial, social, de credo, idade,gênero,*

etc., bem como qualquer ato de terrorismo ou atentatório à segurança nacional, qualquer funcionário ou colaborador que for identificado infringindo tal norma estará sujeito às sanções legais.

- *O Banco Cédula possui suas políticas internas pautadas emprincípios e condutas éticas e transparentes em linha com a legislação consumerista e com fomento às operações para médias e pequenas empresas, objetivando a sua utilização em todas as relações e comunicações, bem como a disseminação dessa cultura dentro e fora da organização, tendo em linha a importância do combate à lavagem de dinheiro e demais tipos de corrupção perante a estrutura do sistema financeiro nacional.*

- *Não há registro de qualquer dano social sofrido.*

4.6. Risco ambiental

- *O Banco Cédula prima pela proteção ambiental em suas atividades internas, nas relações com clientes e fornecedores, tendo por foco uma análise qualitativa de seus clientes que tenham maiores índices de eficiência na proteção ao meio ambiente, utilizando conceitos de preservação, consumo energético eficiente,uso de reciclagem e incentivo de práticas ambientalmente amigáveis.*

- *Não há registro de qualquer dano ambiental sofrido.*

4.7. Risco climático

O risco climático possui duas vertentes: o risco climático de transição e o risco climático físico.

Nos termos da Resolução CMN 4.557/2017 definem-se esses riscos da seguinte forma:

- **Risco Climático de Transição**: possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição ocasionadas por eventos associados ao processo de transição para uma economia de baixo carbono, em que a emissão de gases do efeito estufa é reduzida ou compensada e os mecanismos naturais de captura desses gases são preservados; e

- **Risco Climático Físico**: possibilidade de ocorrência de perdas para a instituição

ocasionadas por eventos associados a intempéries frequentes e severas ou a alterações ambientais de longo prazo, que possam ser relacionadas a mudanças em padrões climáticos.

- *Não há registro de qualquer dano climático sofrido.*

5. Danos a Ativos Físicos Próprios ou em Uso pela Instituição

- *Não há registro de qualquer dano causado, por qualquer motivo, como por exemplo, inundações, vendavais, vandalismo, etc., conforme já relatado. A sede da empresa localiza-se no centro do Rio de Janeiro, em um prédio moderno, com as vistorias realizadas periodicamente em suas instalações em cumprimento às posturas municipais.*

6.Situações que acarretem a interrupção das atividades da instituição ou adescontinuidade dos serviços prestados, incluindo o de pagamentos

- *Não houve registro de qualquer dano causado, por qualquer motivo, como por exemplo, greve, falta de energia ou queda da rede de comunicação. As instalações essenciais, especificamente servidores e estações de trabalho, são alimentadas, em caso de falta de energia, pornobreak's de alta capacidade e a rede dedicada de alta capacidade, além dos canais exclusivos de comunicação com o Banco Central via RTM.*

7. Falhas em sistemas, processos ou infraestrutura de tecnologia da informação (TI)

7.1 Falhas de Tecnologia e Infra-estrutura.

- *Os sistemas informatizados são processados na sede da empresa.*

- *Os sistemas terceirizados possuem equipes de manutenção, capacitadas e disponíveis para eventuais modificações e correções, caso haja necessidade.*

- *Em todas as ocorrências de interrupção de processamento, por diversos motivos, como por exemplo, queda de energia, quebra de equipamento, os fluxos e as rotinas foram recuperados sem qualquer perda relevante.*

8. Falhas na Execução, no cumprimento de prazos ou no gerenciamento dasatividades da instituição, incluindo aquelas relacionadas aos arranjos de pagamento.

8.1 Registro, Execução e Manutenção de Transação; Entrada e Documentação do Cliente; Administração da Conta do Cliente; Monitoramento e Apresentação da Informação

- *Considerando os itens acima, todas as transações referentes ao processamento de informações da comercialização e uso dos produtos são realizadas por pessoal técnico treinado para tal, com apoio de normas de controle interno, minimizando a possibilidade de erros e falhas.*

8.2. Fornecedores e Prestação de Serviços

Todos os fornecedores são devidamente monitorados e verificadas suas obrigações contratuais, onde as responsabilidades são claramente estabelecidas.

***Fornecedores de Software** – a empresa utiliza alguns pacotes de software especializados, como por exemplo:*
***Sistema de Contabilidade** – Zap Sistemas;*
***Sistema de Central de Risco** – Zap Sistemas;*
***Sistema Basiléia** – Zap Sistemas;*
***Sistema de Controle Financeiro Integrado** – ZAP Sistemas;*
***Sistema de Open** – IBS Sistemas;*
Sistema de Empréstimos–SEEK SISTEMAS;
Sistema de SPB – *JD - AMBIMA.*

- *Até o momento, graças ao excelente relacionamento e à criteriosa seleção dos serviços e produtos contratados, não existe ocorrência de perdas neste quesito.*

Considerando as premissas presentes em nossa Política de Risco Operacional, pode-se afirmar que O Banco Cédula, diante de sua enxuta estrutura de pessoal, não sofreu perdas significantes até o presente momento, todavia, buscar-se-á um melhor acompanhamento no envio das informações ao Banco Central, com vistas a mitigar riscos regulatórios a serem implementados já no início do próximo exercício.

Rio de Janeiro, 30 de dezembro de 2024.