

Agosto/2014

### SUMÁRIO:

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO .....   | 3  |
| 1.1. Área Responsável .....   | 3  |
| 1.2. Base Legal .....   | 3  |
| 1.3. Abrangência.....   | 3  |
| 1.4. Contato para Esclarecimento de Dúvidas sobre esse Manual ..... | 3  |
| 1.5. Contextualização .....   | 3  |
| 2. OBJETIVOS E CONSIDERAÇÕES INICIAIS .....                         | 4  |
| 3. ORGANIZAÇÃO DESSE DOCUMENTO .....                                | 5  |
| 4. DEFINIÇÕES E FRONTEIRAS .....                                    | 5  |
| 4.1. Risco Operacional .....  | 5  |
| 4.1.1. Risco Legal .....  | 6  |
| 4.2. Tipos de Eventos do BDPO .....                                 | 7  |
| 4.2.1. Perda Raiz .....   | 7  |
| 4.2.2. Perda Descendente .....                                      | 7  |
| 4.2.2.1. Registro Facultativo de Perdas Descendentes .....          | 8  |
| 4.2.3. Quase Perda .....  | 9  |
| 4.2.3.1. Registro Facultativo de Quase Perdas .....                 | 9  |
| 4.2.4. Evento de Recuperação.....                                   | 9  |
| 4.2.5. Evento de Atualização .....                                  | 10 |
| 4.3. Eventos que Demandam Tratamento Específico .....               | 11 |
| 4.3.1. Eventos que Compartilham a mesma Causa .....                 | 11 |
| 4.3.2. Evento que Impacta mais de uma Função de Negócio .....       | 12 |
| 4.3.3. Eventos Legais .....   | 14 |
| 4.3.3.1. Eventos Fiscais.....                                       | 17 |
| 4.3.4. <i>Timing Losses</i> .....                                   | 20 |
| 4.3.5. Eventos de Rápida Recuperação .....                          | 21 |
| 4.4. Threshold.....   | 22 |
| 4.5. Ciclo de Vida da Perda Operacional .....                       | 23 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 4.6.     | Categorização das Perdas Operacionais.....  | 25 |
| 4.7.     | Fronteira entre o Risco Operacional e outros Riscos .....   | 29 |
| 4.7.1.   | Fronteira entre Risco Operacional e Risco de Subscrição .....   | 30 |
| 4.7.1.1. | Tratamento da Fronteira entre Risco Operacional e Risco de Subscrição para fins de Preenchimento do BDPO..... | 31 |
| 4.7.2.   | Fronteira entre Risco Operacional e Risco de Crédito .....  | 33 |
| 4.7.3.   | Fronteira entre Risco Operacional e Risco de Mercado.....   | 33 |
| 5.       | ESTRUTURA E PREENCHIMENTO DO BDPO.....  | 35 |
| 5.1.     | Orientações Gerais sobre a Estrutura do BDPO .....  | 35 |
| 5.2.     | Descarte de Perdas do BDPO .....  | 37 |
| 5.3.     | Campos que Compõem o BDPO .....   | 38 |
| 5.3.1.   | Campo: Empresa .....  | 38 |
| 5.3.2.   | Campo: Data da Ocorrência .....   | 38 |
| 5.3.3.   | Campo: Data do Reconhecimento .....   | 39 |
| 5.3.4.   | Campo: Data do Registro.....  | 39 |
| 5.3.5.   | Campo: Nº do Evento .....   | 39 |
| 5.3.6.   | Campo: Tipo do Evento .....   | 40 |
| 5.3.7.   | Campos: Perda Raiz – Data do Registro e Perda Raiz – Nº do Evento .....                                       | 40 |
| 5.3.8.   | Campo: Categoria .....  | 41 |
| 5.3.9.   | Campo: Origem Judicial.....   | 42 |
| 5.3.10.  | Campo: Contabilizada na PSL .....   | 42 |
| 5.3.11.  | Campo: Função de Negócio.....   | 43 |
| 5.3.12.  | Campo: Causa da Perda.....  | 46 |
| 5.3.13.  | Campo: Status da Perda .....  | 46 |
| 5.3.14.  | Campo: Valor Bruto .....  | 47 |
| 5.3.15.  | Campo: Descrição do evento.....   | 48 |
| 5.3.16.  | Campo: Id Interna do Evento .....   | 49 |
| 6.       | ENVIO DO BDPO .....   | 49 |
| 7.       | PERGUNTAS E RESPOSTAS.....  | 50 |
|          | ANEXO I – Exemplo de Estrutura de Categorização de Perdas Operacionais .....                                  | 54 |

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. ÁREA RESPONSÁVEL

- SUSEP/DITEC/CGSOA [cgsoa.rj@susep.gov.br – tel: (21) 3233-4020 (4017)]
- SUSEP/DITEC/CGSOA/COARI [coari.rj@susep.gov.br – tel: (21) 3233-4020 (4324)]
- SUSEP/DITEC/CGSOA/COARI/DIRIS [diris.rj@susep.gov.br – **tel: (21) 3233-4020** (4046)]

### 1.2. BASE LEGAL

- RESOLUÇÃO CNSP nº 283, de 30 de janeiro de 2013
- CIRCULAR SUSEP nº 492, de 31 de julho de 2014

### 1.3. ABRANGÊNCIA

- Sociedades Seguradoras;
- Entidades Abertas de Previdência Complementar;
- Sociedades de Capitalização; e
- Resseguradores Locais.

### 1.4. CONTATO PARA ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS SOBRE ESSE MANUAL

Eventuais dúvidas sobre o conteúdo do presente manual devem ser encaminhadas para o seguinte e-mail: [riscooperacional@susep.gov.br](mailto:riscooperacional@susep.gov.br).

Ressaltamos que as dúvidas consideradas relevantes, ou frequentes, serão incorporadas em versões futuras deste documento, visando a difusão das orientações emitidas pela Susep e a uniformização dos procedimentos praticados pelo mercado supervisionado.

### 1.5. CONTEXTUALIZAÇÃO

Este documento especifica os padrões para o reporte à Susep das perdas decorrentes de eventos de Risco Operacional registradas pelo mercado supervisionado (Seguradoras, Entidades Abertas de Previdência Privada, Sociedades de Capitalização e Resseguradoras).

As supervisionadas estão livres para adotar suas próprias definições, categorizações e metodologias para o registro e reporte internos de suas perdas operacionais. Todavia, o reporte de perdas operacionais para a Susep deverá seguir os **Padrões para o Reporte de Perdas Operacionais (PRPO)** aqui estabelecidos, de forma a promover a consistência e uniformização dos dados e de sua categorização.

Esses padrões estão relacionados ao **Banco de Dados de Perdas Operacionais (BDPO)** regulamentado por meio da Circular Susep nº 492/2014.

## 2. OBJETIVOS E CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Circular Susep nº 492/2014 estabelece os critérios para verificar se uma supervisionada é obrigada a enviar seus dados de perdas operacionais para a Susep. As supervisionadas que não estiverem obrigadas a este envio poderão optar por sua participação no BDPO, estando esta participação condicionada ao atendimento dos PRPO definidos no presente documento, bem como ao cumprimento das demais responsabilidades atribuídas às sociedades obrigadas a constituírem o BDPO.

O propósito do encaminhamento dos dados de perdas operacionais para a Susep é o de possibilitar o desenvolvimento de modelo de apuração de capital para a cobertura de risco operacional, que reflita realisticamente a exposição a esse risco por parte das sociedades supervisionadas. Nenhum dado fornecido será disponibilizado pela Susep a qualquer dos participantes do BDPO, ou publicamente, exceto na forma de estatísticas e relatórios que garantam a confidencialidade das empresas que forneceram essas informações.

O presente manual cita a necessidade de documentações a serem elaboradas pelas supervisionadas para registrar, entre outros, as metodologias, os processos, as decisões as opções e os critérios adotados em situações inerentes ao desenvolvimento e operacionalização do BDPO. Tais documentações, exceto quando explicitado o contrário, deverão ser mantidas sob a tutela do responsável pelo BDPO e incluir as justificativas pertinentes. A Susep poderá, a qualquer tempo, solicitar essas documentações para análise.

Com relação à repercussão legal das informações de perdas operacionais prestadas, a Circular Susep nº 492/2014, no parágrafo 2º do artigo 21, assegura que a informação de eventos de risco operacional no BDPO não importa em confissão, ou em reconhecimento de ilicitude de conduta relacionada ao evento registrado. Todavia, o descumprimento no envio das informações nos prazos determinados, ou o envio de informações inconsistentes, ou não aderentes aos PRPO aqui definidos, não exime a supervisionada das penalidades legais aplicáveis.

Certas categorizações e conceitos utilizados para fins de preenchimento do BDPO consideraram aspectos decorrentes:

- a) da fronteira entre o risco operacional e o risco de subscrição, especificamente no que se refere ao registro de perdas na Provisão de Sinistros a Liquidar (PSL) e na Provisão de Despesas Relacionadas (PDR). Fronteira esta estabelecida com base nas metodologias padrão de cálculo de capital determinadas pela Susep para o cálculo do capital de risco relativo a cada uma destas parcelas;
- b) da fronteira entre o risco operacional e os riscos de crédito e de mercado;
- c) de normativos e orientações ao mercado supervisionado estabelecendo procedimentos para o reconhecimento contábil de contingências e de provisões de sinistros e benefícios. Tais procedimentos por vezes representam obstáculos ao tratamento de determinadas perdas no âmbito do risco operacional, sendo as mesmas mantidas no contexto do risco de subscrição.

Diante dessas limitações, é prudente alertar que, apesar de atender à necessidade da Susep de servir de base para o desenvolvimento de modelos padrões de apuração de capital de risco relativo ao risco operacional para o mercado supervisionado, o atendimento estrito aos requisitos mínimos dos Padrões para o Reporte de Perdas Operacionais (PRPO) pode não ser suficiente para aprovação de metodologias próprias que venham a ser desenvolvidas pelas supervisionadas.

### 3. ORGANIZAÇÃO DESSE DOCUMENTO

O Capítulo 4 a seguir estabelece o conceito de risco operacional considerado para fins da construção do BDPO do mercado supervisionado pela Susep. Ele dispõe, ainda, sobre os tipos de eventos que deverão ser registrados no BDPO, contendo recomendações de como efetuar esse registro. Nele são também apresentadas recomendações de como estabelecer as fronteiras entre o risco operacional e as demais modalidades de risco aos quais as supervisionadas estão expostas.

O Capítulo 5 do presente documento dispõe sobre a estrutura do BDPO proposto na Circular Susep nº 492/2014. Nele serão dispostas orientações sobre as informações solicitadas no BDPO e sua forma de preenchimento.

O Capítulo 6 discorre sobre os critérios de envio do BDPO e o Capítulo 7 elenca uma série de exemplos de eventos de risco operacional, além de apresentar orientações da Susep para questões levantadas pelo mercado supervisionado.

Pro fim, o Anexo I deste documento ilustra um exemplo de estrutura de categorização de perdas operacionais em níveis. Estrutura esta, mencionada na *Seção 4.6 - Categorização das Perdas Operacionais*.

### 4. DEFINIÇÕES E FRONTEIRAS

#### 4.1. RISCO OPERACIONAL

Risco operacional<sup>1</sup> é o risco de perda resultante de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas, ou decorrente de fraudes ou *eventos externos*, incluindo-se o *risco legal*<sup>2</sup> e excluindo-se os *riscos estratégico*<sup>3</sup> e de *reputação*<sup>4</sup>.

Os “eventos externos” abrangem eventos ocorridos externamente à empresa, como paralisações por motivo de tumultos, greves, rebeliões, atos terroristas, motins, catástrofes naturais, incêndios, apagões e qualquer outro evento não diretamente relacionado às atividades da instituição e que possa causar falha ou colapso nos serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.

---

<sup>1</sup> Essa definição de risco operacional segue o disposto na Resolução CNSP Nº 283/13, de 30 de janeiro de 2013.

<sup>2</sup> Para a definição de risco legal vide *Seção 4.1.1 – Risco Legal*.

<sup>3</sup> Risco estratégico: possibilidade de perdas decorrente de mudanças adversas no ambiente de negócios ou de utilização de premissas inadequadas na tomada de decisão.

<sup>4</sup> Risco de reputação: possibilidade de percepção negativa sobre a Instituição, por parte de clientes, contrapartes, acionistas, investidores, órgãos governamentais, comunidade ou supervisores, que pode afetar adversamente a sustentabilidade do negócio.

As supervisionadas deverão monitorar os eventos relevantes de risco operacional e reportar as perdas deles decorrentes, tabuladas por função de negócio e categoria de evento. Os critérios objetivos de alocação de perdas às funções de negócio específicas e as categorias de eventos deverão estar documentados. As supervisionadas deverão estabelecer critérios para a alocação de perdas identificadas por funções centralizadas (ex.: departamento de tecnologia da informação e departamento jurídico), ou em atividades que abranjam mais de uma função de negócio.

As metodologias desenvolvidas pelas supervisionadas para o registro de eventos de perdas operacionais devem estar documentadas e ser suficiente abrangentes para garantir a captura e monitoramento de todas as ocorrências e exposições **materiais**, inerentes às suas atividades, funções de negócio, sistemas e distribuições geográficas. Essa análise de materialidade considerará os parâmetros de frequência e de severidade atribuídos às potenciais perdas que possam advir desses eventos.

#### 4.1.1. RISCO LEGAL

Risco legal<sup>5</sup> é o risco de perda decorrente de multas, penalidades ou indenizações resultantes de ações de órgãos de supervisão e controle, bem como perdas decorrentes de decisão desfavorável em processos judiciais ou administrativos.

Essa definição inclui a exposição a novas regulações, bem como mudanças de interpretação de normas vigentes por parte das autoridades competentes e decisões destas que extrapolem as coberturas contratuais<sup>6</sup>.

A exposição ao risco legal não se limita às atividades da supervisionada, podendo também englobar ações de terceiros agindo em nome da instituição.

O risco legal é um componente do risco operacional.

##### Exemplos:

- Mudança ao longo do tempo da interpretação jurídica de "tratar os clientes de forma justa". Isso pode atribuir ao tratamento vigente a classificação de "injusto";
- Falta de cuidado ou negligência na execução das atividades;
- Atuação inadequada na rescisão de um contrato de seguro;
- Contratos imprecisos ou incorretamente elaborados, ou erros, ou omissões na documentação;
- Ausência da devida diligência na precisão das declarações numa proposta de subscrição;
- Uso de propriedade intelectual de terceiros sem permissão apropriada;

---

<sup>5</sup> Essa definição de risco legal segue o disposto na Resolução CNSP Nº 283/13, de 30 de janeiro de 2013.

<sup>6</sup> Note que esta definição inclui eventos que podem estar contabilmente classificados como provisão de sinistros a liquidar ou provisão de despesas relacionadas, mas que estão conceitualmente associados ao risco operacional e não ao risco de subscrição.

- Decisão judicial favorável ao pagamento de um pleito que extrapola a cobertura de um contrato vigente de seguro, ou fora da vigência contratual, ou mesmo sem qualquer contrato referenciado;
- Decisão judicial favorável ao pagamento de sinistro considerado fraudulento pela seguradora.

## 4.2. TIPOS DE EVENTOS DO BDPO

A estrutura do BDPO foi projetada para conter, não apenas a informação estática da perda operacional nele registrada, mas todo o histórico evolutivo associado a essa perda. Dessa forma o BDPO será composto por “eventos”. Esses eventos podem ser uma:

- Perda Raiz;
- Perda Descendente;
- Quase Perda (Raiz ou Descendente);
- Recuperação; ou
- Atualização.

### 4.2.1. PERDA RAIZ

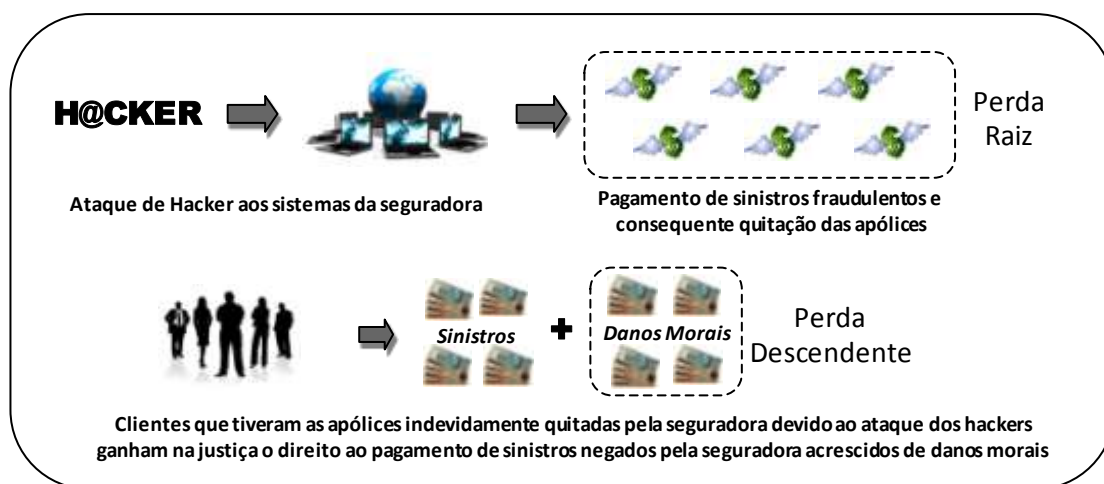
Um evento de risco operacional é considerado uma **perda raiz** para fins de preenchimento do BDPO quando se tratar de perda cuja ocorrência não guarda relação de dependência com uma perda identificada anteriormente. Ou seja, não foi necessário que outra perda ocorresse para que essa perda raiz se concretizasse.

### 4.2.2. PERDA DESCENDENTE

Um evento registrado na forma de uma **perda raiz** pode gerar desdobramentos, resultando em outras perdas operacionais que podem, inclusive, ser de natureza distinta da perda original, e permear por várias funções de negócios da instituição, mas que não existiriam caso a **perda raiz** não se concretizasse. Para fins do BDPO denominaremos de **perda descendente** cada uma das perdas geradas deste desdobramento.

#### Exemplo:

Uma invasão de hackers aos sistemas da empresa gerou pagamentos de sinistros fraudulentos, cujas apólices foram quitadas e encerradas. Após o ocorrido, segurados afetados pelo golpe comunicaram sinistros que foram negados, o que os levou a pleitear na justiça seus direitos, acrescidos de danos morais. Neste caso, as perdas correspondentes ao pagamento dos sinistros fraudulentos decorrentes da ação dos hackers seriam agregadas e registradas como uma única perda raiz (vide *Seção 4.3.1- Eventos que Compartilham a mesma Causa*). As perdas decorrentes das ações indenizatórias de danos morais, as quais não existiriam caso a perda raiz não tivesse ocorrido, seriam registradas como uma perda descendente (agregando todos os pleitos) da referida perda raiz. Note que, neste caso, o pagamento dos sinistros comunicados pelos segurados (e inicialmente negados pela seguradora) não configurariam perda operacional, apenas a parcela relativa aos danos morais se enquadraria nesta conceituação.



Obs1: observe que, no exemplo acima, os segurados prejudicados pela negação indevida de seus sinistros acabaram por receber o pagamento devido, além dos danos morais decorrentes da negação inicial de pagamento. O valor da perda descendente a ser registrada corresponderia tão somente aos danos morais sofridos. Entretanto, sabe-se que em alguns casos o valor dos danos morais tratados em processos judiciais desta natureza não é segregado dos valores das coberturas dos sinistros em questão (os valores relativos as cobertura dos sinistros previstas em contrato não seriam perda operacional, pois deveriam ser tratados no âmbito do risco de subscrição). Nestes casos, a perda descendente descrita no exemplo somente seria registrada no BDPO (com valor total conhecido do evento, ou seja, a soma dos danos morais com os valores relativos ao pagamento das coberturas contratuais devidas) caso a parcela da perda relativa ao risco operacional seja considerada material se comparada à parcela relacionada à cobertura contratual.

#### 4.2.2.1. REGISTRO FACULTATIVO DE PERDAS DESCENDENTES

No estágio atual de desenvolvimeto do BDPO optou-se por não exigir a aplicação do conceito de perdas descendentes, apesar da estrutura do referido banco de dados prever o registro de perdas com base neste conceito.

Deste modo, até que orientação em contrário seja emitida, perdas descendentes poderão:

- preferencialmente, ser agregadas à perda raiz correspondente, compondo um único registro de perda operacional; ou
- ser registradas como uma (ou várias) perda(s) raiz(es) sem vínculo à perda raiz que a(s) originou.

No exemplo anterior, se adotada a opção (a), tanto os pagamentos de sinistros decorrentes da ação dos hackers, como as despesas advindas dos pleitos de danos morais, seriam agrupados e reportados na forma de um único registro de perda raiz (provavelmente, os danos morais seriam agregados à perda original por meio de um evento de **Atualização**). Caso adotada a opção (b), os pagamentos dos sinistros fraudulentos configurariam uma perda raiz e os pleitos relativos aos danos morais seriam registrados na forma de outra perda raiz.

É importante ressaltar que a supervisionada deve documentar a opção por ela adotada e esta opção deve ser aplicada para todos os casos semelhantes que venham a ser observados.



Apesar de o conceito de perdas descendentes não ser exigido para fins de preenchimento do BDPO, as supervisionadas poderão optar por manter este conceito e forma de registro.

### 4.2.3. QUASE PERDA

Um evento de **quase perda** pode ser definido como uma falha, ligada a um evento de risco operacional, que não resultou impacto financeiro; ou qualquer evento de risco operacional que poderia ter se concretizado e gerado impacto financeiro, mas que foi evitado.

#### Exemplos:

- Uma falha no funcionamento dos sistemas de telefonia da instituição fora do horário de expediente. Caso a falha ocorresse em horário comercial, poderia ter gerado impacto financeiro;
- Cheque de pagamento de sinistro preenchido com valor superior ao devido, mas cujo erro foi detectado e corrigido antes de sua entrega ao segurado.

O conceito de **quase perda** pode ser aplicado em conjunto com os conceitos de **perda raiz** e **perda descendente**, sendo previsto no BDPO a inserção de eventos de **quase perda raiz** e **quase perda descendente**.

#### 4.2.3.1. REGISTRO FACULTATIVO DE QUASE PERDAS

No estágio atual de implementação do BDPO optou-se por não exigir a aplicação do conceito de **quase perda**, apesar da estrutura do referido banco de dados prever o registro dessa modalidade de evento.

A supervisionada deve documentar sua decisão quanto à aplicação do conceito de **quase perda**.

### 4.2.4. EVENTO DE RECUPERAÇÃO

Um evento de **recuperação** deve ser registrado no BDPO sempre que for reconhecido um ressarcimento decorrente de seguro, resseguro, ação judicial, ou outra fonte qualquer, relacionado a uma perda operacional já registrada no banco de dados.

Mesmo se a **recuperação** ocorrer simultaneamente à perda a ela relacionada, essa **recuperação** deve ser registrada no BDPO como um evento em separado do evento de perda correspondente. O evento de perda citado deverá estar bruto do valor recuperado<sup>7</sup>.

O evento de **recuperação** registrado no BDPO conterá, entre outras informações, o valor ressarcido e a indicação da perda já registrada no banco de dados a qual este montante está relacionado. A indicação da perda referenciada é feita por meio dos campos EMPRESA, PERDA RAIZ-DATA DO REGISTRO e PERDA RAIZ-Nº DO EVENTO, os quais devem ser preenchidos, respectivamente, com os dados da empresa, data do registro e nº do evento da citada perda.

<sup>7</sup> Para a situação descrita aqui, há a faculdade de aplicação do conceito de *eventos de rápida recuperação* e se registrar a perda com base em seu valor líquido (ou uma quase perda, se a recuperação for integral). Para detalhes vide a *Seção 4.3.5-Eventos de Rápida Recuperação*.

Uma mesma perda poderá ter a si associada mais de um evento de **recuperação**.

Preferencialmente, um evento de **recuperação** deve ser registrado somente a partir do momento no qual o montante financeiro correspondente já esteja disponível e não haja qualquer pleito judicial em andamento que possa implicar a devolução parcial ou integral do valor a ele associado. Entretanto, considera-se válido o registro de evento de **recuperação** que não atenda esta condição, desde que subsidiado por documentação que comprove ser o mesmo provável de ocorrer e que contenha o embasamento de seu valor (ou sua estimativa).

O registro relativo a um evento de **recuperação** no BDPO não deverá alterar as informações inerentes à perda a qual o mesmo está relacionado. Por este motivo, os campos CATEGORIA, ORIGEM JUDICIAL, CONTABILIZADA NA PSL, FUNÇÃO DE NEGÓCIO, CAUSA DA PERDA e STATUS DA PERDA devem ser preenchidos com o valor “*O-Não Aplicável*”. Já os campos EMPRESA, DATA DA OCORRÊNCIA e DATA DO RECONHECIMENTO, devem replicar os valores correspondentes à perda associada ao evento de **recuperação** inserido. Havendo a necessidade de alteração de qualquer dos campos citados neste parágrafo a mesma será efetuada por meio do registro de um evento de **atualização**.

O campo VALOR BRUTO de um evento de **recuperação** deve ser preenchido com o total dos valores recuperados, desde o registro inicial da perda no banco de dados, em decorrência de ressarcimento de seguro, ação judicial, ou qualquer outro meio. Esse valor substituirá todos os valores informados em eventos de **recuperação** anteriormente registrados no banco de dados.

#### Exemplo de evento de recuperação:

- Um segurado insatisfeito com uma negação de pagamento de sinistro depreda diversos computadores de uma seguradora, gerando uma perda operacional<sup>8</sup> que é registrada no BDPO. A empresa processa o segurado e recebe um ressarcimento pelo evento de vandalismo. Esse ressarcimento representa uma **Recuperação** a ser registrada no BDPO.

#### 4.2.5. EVENTO DE ATUALIZAÇÃO

Um evento de **atualização** deve ser registrado no BDPO sempre que for identificada uma alteração nas informações constantes de um registro de perda previamente inserido no BDPO. Essa alteração pode corresponder a uma atualização monetária da perda, ou um ajuste de sua estimativa inicial, tanto para um valor maior como para um montante inferior ao estimado anteriormente. Esse evento também pode informar qualquer alteração nos demais campos de um evento de perda constante do banco de dados.

O evento de **atualização** registrado no BDPO conterá, entre outras informações, as alterações que se deseja efetuar e a indicação da perda já registrada no banco de dados a qual estas mudanças estão relacionadas. A indicação da perda referenciada é feita por meio dos campos EMPRESA, PERDA RAZ- DATA DO REGISTRO e PERDA RAZ-Nº DO EVENTO, os quais devem ser preenchidos, respectivamente, com os dados da empresa, data do registro e nº do evento da citada perda.

<sup>8</sup> Perda essa categorizada como: Nível 3- Perdas sofridas por fontes externas (vandalismo), Nível 2- Desastres e outros eventos; Nível 1- Dano a ativo físico. Para maiores detalhes sobre esta categorização consultar a *Seção 4.6 - Categorização das Perdas Operacionais*.

Uma mesma perda poderá ter a si associado mais de um evento de **atualização**.

Com relação aos campos DATA DA OCORRÊNCIA, DATA DO RECONHECIMENTO, CATEGORIA, ORIGEM JUDICIAL, CONTABILIZADA NA PSL, FUNÇÃO DE NEGÓCIO, CAUSA DA PERDA e STATUS DA PERDA, o evento de **atualização** deve indicar os novos valores, caso constatada alguma alteração nas informações anteriormente inseridas no BDPO. Caso contrário, as informações anteriormente fornecidas no BDPO devem ser reproduzidas nesses campos.

O campo VALOR BRUTO de um evento de **atualização** deve ser preenchido com o novo valor bruto total, anteriormente à dedução de qualquer montante recuperado. Caso o evento de **atualização** não implique variação no VALOR BRUTO informado até então, esse campo deve ser preenchido com o valor bruto vigente da perda.

Na hipótese de ocorrer o registro de uma perda no BDPO, posteriormente reconhecida como um evento não relacionado ao risco operacional, o registro deverá ser mantido, sendo inserida uma atualização de seu valor, de forma a anular o montante a ela relacionado. Por exemplo, imagine um aviso de sinistro para o qual a seguradora suspeite de fraude por parte do segurado e provisione o valor a ser pago até que a investigação seja concluída. No momento em que a provisão for constituída, uma perda operacional deve ser registrada como “*Fraude Externa (nível 1) / Roubo e Fraude (nível 2) / Sinistro Fraudulento (nível 3)*”<sup>9</sup>. Uma vez concluída a investigação, a seguradora verificou ter se equivocado e reconheceu como legítimo o pleito do segurado. Nesse momento constatou-se que a perda registrada não estava relacionada a um evento de risco operacional. Neste caso, um evento de **atualização** deve ser inserido no BDPO, alterando o valor da perda para zero.

### 4.3. EVENTOS QUE DEMANDAM TRATAMENTO ESPECÍFICO

#### 4.3.1. EVENTOS QUE COMPARTILHAM A MESMA CAUSA

Para fins de reporte para o BDPO eventos de risco operacional que compartilhem a mesma causa serão, preferencialmente, agrupados na forma de um único evento de perda.

A supervisionada deverá definir critérios consistentes e passíveis de verificação para fins de aplicação do referido agrupamento, os quais deverão constar da documentação de seu BDPO.

Um exemplo de critério é agrupar em um único evento de perda os eventos que compartilhem a mesma causa e sejam identificados no período de um mês, a contar do primeiro evento com esta característica.

Observamos que, para fins de agrupamento condicionado a um critério temporal, não se recomenda a adoção de período de tempo inferior a um mês.

#### Exemplos de múltiplos eventos a ser agrupados em um único evento de perda:

- Sucessivas perdas decorrentes de uma falha no modelo de negócio, em um processo de negócio, ou devido a um produto defeituoso, são tratadas como um evento único de perda raiz (ex.: um

<sup>9</sup> Para maiores detalhes sobre esta categorização consultar a *Seção 4.6 - Categorização das Perdas Operacionais*

arredondamento sistemático promovido pela supervisionada no pagamento de benefícios na forma de renda, posteriormente considerado uma prática abusiva);

- Perdas indenizatórias sucessivas desencadeadas por uma mudança retrospectiva em lei ou interpretação do direito (ex.: decisão judicial desfavorável a um índice de correção monetária adotado por uma seguradora e que gere perdas relativas ao pagamento de indenizações passadas que foram corrigidas pelo índice questionado);
- Múltiplos reembolsos aos clientes são agrupados em um único evento de perda quando há uma alegação comum subjacente, independentemente da resolução dos casos por meio de uma ação coletiva, ações individuais, ou mesmo liquidações voluntárias por parte da supervisionada. (ex.: indenizações decorrentes de incorreção no prospecto do produto, de vazamento de informações sigilosas dos segurados, ou de extravio de um malote que afete vários segurados);
- Perdas com fraudes relacionadas ao mesmo esquema fraudulento são consideradas como um único evento de perda (ex.: um esquema que foi utilizado para fraudar vários contratos de seguro residencial; diversos eventos de fraude cometidos por um criminoso comum ou por um grupo criminoso organizado);
- Uma falha tecnológica que afete múltiplas funções de negócio<sup>10</sup>;
- Perdas resultantes de instruções incorretas fornecidas a um indivíduo, ou grupo, devem ser agrupadas, haja vista sua causa comum.

**Exemplos de múltiplos eventos não agrupados em um único evento de perda raiz:**

- Vários erros cometidos por um único indivíduo, mas com causas distintas, são tratados como eventos individuais distintos e não serão agrupados.

#### **4.3.2. EVENTO QUE IMPACTA MAIS DE UMA FUNÇÃO DE NEGÓCIO**

Para fins de reporte no BDPO um evento de risco operacional que impacte mais de uma função de negócio poderá ser:

1. registrado como um evento único, associado à função de negócio responsável pelo mesmo, ou seja, à função de negócio na qual o evento se originou; ou
2. registrado como um único evento, associado à função de negócio com o maior impacto financeiro; ou
3. registrado como diversos eventos, cada qual associado a uma função de negócio na qual tenha sido alocada uma despesa relacionada ao mesmo; ou
4. registrado como um único evento, associado à função de negócio corporativa “Finanças Corporativas” (opção menos desejável).

A supervisionada deverá documentar qual a opção preferencial escolhida e, caso opte por adotar outra opção para um evento específico, esta decisão deve ser devidamente documentada e

---

<sup>10</sup> Vide alternativas para o tratamento desta modalidade de perda na *Seção 4.3.2 - Evento que Impacta mais de uma Função de Negócio*.

justificada. Idealmente o registro no BDPO deve ser feito de modo a refletir, da melhor maneira possível, o entendimento da empresa em relação ao evento em questão e a forma com que ela tratará o mesmo internamente.

Como exemplo, suponha uma série de eventos de risco operacional interligados cuja causa decorra do fato da área de TI (Sistemas) de uma seguradora ter inadvertidamente procedido à substituição do sistema operacional (SO) do servidor de uma de suas unidades operacionais por uma nova versão, a qual se mostrou incompatível com vários de seus sistemas computacionais. Apesar de a perda ter se originado na Função de Sistemas, os prejuízos se propagaram para diversas outras funções de negócio e o setor corporativo, como especificado no quadro a seguir:

| <b>Despesa</b><br><b>Função de Negócio</b> | <b>Mão de obra terceirizada p/ reinstalar o SO e restaurar os sistemas</b> | <b>Atraso e duplicidade no pgto de sinistros<sup>(a)</sup></b> | <b>Emissão de boletos em atraso<sup>(b)</sup></b> | <b>Precificação incorreta de produto<sup>(c)</sup></b> | <b>Custos com o plano de continuidade de negócios<sup>(d)</sup></b> | <b>TOTAL</b> |
|--|--|--|---|--|---|--------------|
| <b>Pagamentos e Liquidações</b>            | R\$ 5 mil  | R\$ 200 mil  |   |  | R\$ 10 mil  | R\$ 215 mil  |
| <b>Negociação e Vendas</b>                 | R\$ 5 mil  |  |   |  | R\$ 20 mil  | R\$ 25 mil   |
| <b>Subscrição</b>                          | R\$ 5 mil  |  |   | R\$ 25 mil   | R\$ 15 mil  | R\$ 45 mil   |
| <b>Finanças Corporativas</b>               | R\$ 5 mil  |  | R\$ 10 mil  |  | R\$ 5 mil   | R\$ 20 mil   |
| <b>Sistemas</b>                            | R\$ 15 mil   |  |   |  | R\$ 5 mil   | R\$ 20 mil   |
| <b>TOTAL</b>                               | R\$ 35 mil   | R\$ 200 mil  | R\$ 10 mil  | R\$ 25 mil   | R\$ 55 mil  | R\$ 325 mil  |

- a) *Prejuízo com juros, multas e danos morais causados por pane no sistema de aviso e pagamento de sinistros que fez com que o arquivo utilizado para o pagamento de sinistros não tenha sido atualizado, o que causou o pagamento duplicado de sinistros avisados no mês anterior e o atraso de pagamentos que deveriam ser efetuados no mês corrente (note que, no caso dos pagamentos duplicados é provável que recuperações futuras mitiguem o prejuízo, o que não exige a necessidade de registro das perdas inicialmente com base em seus valores brutos).*
- b) *Prejuízo com a interrupção de envio de emissão de boletos, em função de falha no sistema responsável por essa atividade. Apesar de emitidos posteriormente os valores foram recebidos em atraso.*
- c) *O sistema operacional instalado afetou o sistema de precificação que gerou valores de prêmios inconsistentes (valores menores que os devidos). Para evitar litígios, a empresa optou por assumir as perdas decorrentes dos erros gerados.*
- d) *Com a interrupção de diversos sistemas da unidade operacional da seguradora onde se verificou o problema, o plano de continuidade de negócios da companhia foi ativado, incluindo despesas com realocação temporária de funcionários em outras unidades operacionais (outros estados) e locação de equipamentos para permitir que parte das operações não sofresse interrupção.*

Se analisados isoladamente, os eventos se materializariam na forma de várias perdas operacionais. Entretanto, como se tratam de ocorrências derivadas de uma mesma causa, a saber, pane nos sistemas computacionais da seguradora, causado por substituição do sistema operacional por outro incompatível (na classificação disposta na *Seção 5.3.12 – Campo: Causa da Perda*, a causa seria “Sistemas-TI”), idealmente essas ocorrências deveriam ser agrupadas, sendo entendidos como válidos os seguintes tratamentos:

1. Registro de um único evento de perda, no valor de R\$ 325 mil, associado à função de negócio “Sistemas”, responsável pela ocorrência do evento de risco operacional reportado; ou
2. Registro de um único evento de perda, no valor de R\$ 325 mil, associado à função “Pagamentos e Liquidações”, na qual se verificou o maior impacto financeiro; ou
3. Registro de cinco eventos, cada qual associado a uma das funções de negócio afetadas, cujas perdas associadas terão os seguintes valores:
  - Pagamentos e Negociações: R\$ 215 mil
  - Negociação e Vendas: R\$ 25 mil
  - Subscrição: R\$ 45 mil
  - Finanças Corporativas: R\$ 20 mil
  - Sistemas: R\$ 20 mil
4. Registro de um único evento de perda, no valor de R\$ 325 mil, associado à função de negócio corporativa “Finanças Corporativas” (opção menos desejável).

Quanto à categoria, dado que as despesas incorridas foram geradas por incompatibilidade do sistema operacional instalado, entende-se que seria adequado classificar a(s) perda(s) sob a categoria “*Interrupção do Negócio ou Falha de Sistemas*”<sup>11</sup>.

#### 4.3.3. EVENTOS LEGAIS

Eventos Legais estão relacionados a atividades voltadas à resolução de litígios, e estão inseridos no contexto do risco legal, incluindo contencioso, arbitragem e tribunais. Um evento legal engloba qualquer ação judicial, bem como acordos extrajudiciais e custos com defesa.

Não há uma categoria específica para uma perda operacional decorrente de um evento legal. Sua categorização é determinada com base na alegação subjacente do pleito. Por exemplo, uma perda decorrente de uma ação judicial pleiteando danos morais movida contra a empresa por um funcionário que alega sofrer discriminação profissional devido a suas convicções religiosas, seria categorizada com base na alegação de perseguição religiosa, sendo classificada como “*Práticas Trabalhistas (nível 1) / Diversidade & Discriminação (nível 2) / Direitos humanos (nível 3)*”.

A inserção da perda decorrente de um evento legal no BDPO somente deve ocorrer no momento em que for reconhecida uma “despesa” relativa a esse evento. Para efeitos do disposto nesta seção, uma “despesa” abrange um dispêndio financeiro, ou o reconhecimento de uma provisão ou contingência.

Honorários advocatícios e/ou custas judiciais configuram perdas operacionais. Para fins de preenchimento do BDPO uma única perda deve ser inserida para abranger esses valores e o montante relativo ao pleito judicial correspondente<sup>12</sup>. Ou seja, o campo “VALOR BRUTO” do BDPO deve

<sup>11</sup> Conforme categorização por níveis sugerida no Anexo I: “*Interrupção do Negócio ou Falha de Sistemas (nível 1) / Sistemas (nível 2) / Software (nível 3)*”

<sup>12</sup> É provável que esses valores não sejam identificados simultaneamente. Situação na qual, cada nova informação de valor conhecida daria origem a um evento de **atualização** que complementaria o valor da perda.

ser preenchido com o somatório de todos os montantes relativos ao pleito judicial, aos honorários advocatícios e às custas judiciais. Custos com advogados internos (ex.: departamento jurídico) ou custos externos fixos que não possam ser atribuídos ao evento específico sendo registrado não devem compor o valor bruto da perda registrada no BDPO (ex.: contrato de valor fixo com escritório externo de advocacia, cujo valor pago é estabelecido, independentemente da ocorrência, ou do número de ocorrências, de ações judiciais no período contratual).

Note que o pagamento, provisionamento, ou contingenciamento de honorários advocatícios externos, ou custas judiciais, implica o registro de perda no BDPO, independentemente de se verificar uma liquidação financeira, provisionamento, ou contingenciamento relativo ao valor do pleito em questão. Por exemplo, em uma ação movida contra a empresa por um segurado que teve o pagamento de sinistro negado por suspeita de fraude, a empresa avaliou como remota a probabilidade de o segurado ter sucesso com o pleito. Nesse caso, nenhuma provisão de pagamento ao segurado (incluindo danos morais) é efetuada. Entretanto, a empresa possui contrato com escritório de advocacia para a defesa de casos como este, sendo cobrado um valor pré-estabelecido por causa defendida. Sendo assim, ao provisionar ou efetuar este pagamento, deverá ser registrada uma perda operacional no valor correspondente a estas custas e outras aplicáveis a este processo. Esse valor inicial poderá ser alterado (via evento de **atualização**) caso a avaliação da empresa quanto à probabilidade de sucesso do segurado na ação seja alterada, obrigando-a a constituição de uma provisão ou ao efetivo pagamento de indenização.

Eventuais ressarcimentos relativos à perda legal, decorrentes de ganho da ação judicial por parte da instituição, ou decorrentes de seguro/ressseguro, serão registrados na forma de um evento de **recuperação**, relacionado à perda já registrada no BDPO. O mesmo tratamento é também devido aos custos judiciais inicialmente pagos pela instituição e posteriormente atribuídos à contraparte por decisão judicial.

O valor do pleito (*settlement*) somente deve ser reconhecido como perda no BDPO após sua liquidação ou provisionamento/contingenciamento, o que ocorrer primeiro. O mesmo se aplica às despesas judiciais relacionadas a um evento de risco operacional, as quais devem ser reportadas para fins de preenchimento do BDPO, na medida em que ocorrerem (forem pagas ou provisionadas/contingenciadas).

Note que no momento em que uma ação judicial é iniciada não há como se afirmar que a mesma dará origem a uma perda operacional. Para minimizar o registro equivocado de perdas no BDPO o valor do pleito somente será inserido como perda operacional no BDPO a partir do momento no qual houver uma evidência mais incisiva de sua concretização. Seja esta evidência a liquidação do pleito, ou o seu provisionamento/contingenciamento (momento no qual a empresa reconhece publicamente o prejuízo). O valor da perda registrada no BDPO corresponderá ao montante efetivamente pago, provisionado ou contingenciado (acrescido de eventuais custas judiciais também pagas/provisionadas/contingenciadas).

As perdas operacionais de origem judicial podem apresentar características específicas que justifiquem um tratamento segregado no cálculo de capital relativo ao risco operacional. Por esse motivo esses eventos são identificados por meio do campo ORIGEM JUDICIAL do BDPO, cujo preenchimento e descrição podem ser consultados na *Seção 5.3.9 – Campo: Origem Judicial*.



**Exemplos de eventos de origem judicial registrados como perdas operacionais no BDPO:**

- Custos legais arcados pela supervisionada em razão de um evento legal, posteriormente compensados pela contraparte. Os custos devem ser reportados como uma perda (ou uma atualização, caso alguma perda raiz já tenha sido previamente reportada relativamente a esse evento) e a compensação da contraparte como um evento de recuperação relacionado a essa perda;
- Contencioso que resulte em uma perda devido a um evento de fraude (interna ou externa) (cheques falsificados, uso não autorizado do cartão de crédito, envolvimento dos próprios empregados da instituição no evento de fraude, etc.);
- Defesas legais bem sucedidas, nas quais os custos totais não são integralmente atribuídos à contraparte. A parcela paga pela empresa deve ser registrada na forma de uma perda operacional;
- Multas e pleitos judiciais relativos ao superdimensionamento de receitas, erros contábeis e erros de marcação a mercado em ativos financeiros da instituição;
- Violações das leis trabalhistas (incluindo as leis que proíbem a discriminação);
- Perdas para as quais a empresa pode ter a responsabilidade solidária. Deve ser reconhecida como perda a parcela da perda atribuída à instituição;
- Perda resultante de ação judicial em caso de acidente/lesão para o qual a empresa possa ser legalmente responsável, como um acidente ocorrido em ambiente de trabalho;
- Multas ou taxas decorrentes de infrações às prescrições legais (*compliance*, pagamentos de impostos, lavagem de dinheiro, etc.);
- Perdas decorrentes de mudanças retroativas em leis ou normativos que afetem os negócios da empresa, mesmo que elas não possam ser evitadas (este constitui um impacto externo);
- Uso indevido de propriedade intelectual de terceiros, patentes, etc.;
- Responsabilidade fiduciária / violação por conflito de interesses;
- Infrações à Lei de defesa do consumidor ou violações de conduta comercial;
- Disputas contratuais (ex.: com as resseguradoras, prestadores de serviços, parceiros de terceirização);
- Obrigação de manter o cliente incólume a prejuízos resultantes da má gestão de ativos ou de erros nas transações financeiras;
- Reembolsos (ou descontos em serviços futuros) para os clientes, decorrentes de eventos de risco operacional, efetuados anteriormente aos mesmos apresentarem uma queixa, mas, por exemplo, após a instituição já ter sido legalmente obrigada a reembolsar outros clientes em razão do mesmo evento;



- Perda sofrida pela empresa na condição de vítima em um evento de risco operacional (por exemplo, a concorrência desleal, violação de contrato, etc.) para a qual a instituição busca ressarcimento por via judicial. Os custos judiciais e a perda sofrida são registrados no BDPO como perda operacional (e **atualizações**). Ressarcimentos obtidos futuramente serão registrados como **recuperações**.

**Exemplos de eventos de origem judicial não registrados como perdas operacionais no BDPO:**

- Não havendo evento subjacente de risco operacional não há o que se reportar para fins de BDPO, independentemente de a empresa ter incorrido em despesas decorrentes de eventos de origem judicial. Como exemplo, considere uma seguradora que, em uma região de atuação onde se verifica elevada incidência de fraudes relacionadas à simulação de acidentes, toma a decisão estratégica, aprovada em alçada competente, de adotar critérios mais rigorosos para a aprovação do pagamento de sinistros relacionados a acidentes pessoais. Esses critérios acabam por gerar atrasos no pagamento de benefícios não fraudulentos, o que resulta em ações judiciais pleiteando o pagamento de danos morais. As perdas associadas a essas ações não são consideradas perdas operacionais, uma vez que estão associadas a um evento de **risco estratégico**, o qual não é abrangido pelo conceito de risco operacional adotado (vide Seção 4.1 - Risco Operacional);
- Custos legais diretamente impostos à contraparte em razão de um evento legal onde a supervisionada tem sucesso no contencioso e para o qual não foram constituídas provisões ou contingências;
- Remuneração da equipe jurídica da empresa, mesmo quando a mesma é envolvida na condução da defesa de litígios específicos relacionados a eventos de risco operacional;
- Custos de contratação de consultoria externa para aconselhamento geral, preparação de documentos ou revisão, representação legislativa, etc., fora do contexto de uma disputa ou litígio específico;
- Contencioso Técnico no qual a empresa não seja um interessado substancial (ex.: processo em que duas partes vão a julgamento para determinar quem tem o direito de impetrar uma ação contra terceiros; litigação para determinar a posse de um bem reclamado por vários litigantes, etc.).

**4.3.3.1. EVENTOS FISCAIS**

Eventos fiscais abrangem multas, penalidades e custos legais relacionados ao não pagamento, ao pagamento em atraso, ou qualquer litígio relativo a impostos/taxas devidos pela empresa, ou por seus clientes no caso de a empresa ser a responsável pelo referido pagamento. Esses eventos fiscais são consequência de um evento prévio de risco operacional que resultou nas sanções a serem aplicadas pelas autoridades fiscais. Consequentemente, um evento fiscal deve ser categorizado de acordo com o evento de risco operacional que o originou (ex.: evasão fiscal).

Em um evento fiscal, o ente que detém a responsabilidade fiscal (titular do imposto/taxa/tributo sendo cobrado) pode não ser o mesmo que aquele responsável pelo pagamento do tributo. Por

exemplo, no caso do imposto de renda devido sobre uma quantia resgatada de um plano PGDL, a responsabilidade fiscal é do segurado, mas o repasse do tributo é efetuado pela sociedade que gere o plano<sup>13</sup>.

A forma de reconhecimento de uma perda operacional relativa a um evento fiscal no âmbito do BDPO dependerá do ente ao qual é atribuída a responsabilidade fiscal e do ente responsável pelo pagamento do tributo, além de ter ou não havido a incidência de multa, a saber:

- Não será reportado como perda operacional um evento fiscal no qual a supervisionada não seja a responsável pelo pagamento do imposto/taxa, independentemente de a responsabilidade fiscal recair ou não sobre ela;
- Não será reportado como perda operacional um evento fiscal no qual a responsabilidade fiscal recaia sobre a supervisionada, mas no qual não se verifique a incidência de multa, independentemente de a supervisionada ser ou não responsável pelo pagamento do tributo;
- Um evento fiscal cuja responsabilidade fiscal não recaia sobre a supervisionada, mas no qual ela seja responsável pelo pagamento do imposto/taxa correspondente deverá ser reconhecido como perda operacional, cujo valor bruto deve abranger a multa, os juros, as custas judiciais e o valor do imposto/taxa. Eventual ressarcimento obtido do ente ao qual é atribuída a responsabilidade fiscal (ou de qualquer outra fonte) será registrado no BDPO na forma de uma recuperação;
- Um evento fiscal com incidência de multa e cujas responsabilidade fiscal e de pagamento do imposto/taxa recaiam sobre a supervisionada deverá ser reportado como perda operacional, cujo valor bruto deve abranger a multa, os juros e as custas judiciais, não sendo incorporado a esse valor bruto o montante correspondente ao valor do imposto/taxa.

A tabela abaixo resume o esquema de reporte de perdas operacionais decorrentes de eventos fiscais.

| ENTE RESPONSÁVEL PELO PAGAMENTO DO IMPOSTO/ TAXA |                | ENTE AO QUAL É ATRIBUÍDA A RESPONSABILIDADE FISCAL |                         |   |
|--|----------------|--|-------------------------|---|
|  |                | SUPERVISIONADA                                     |                         | SEGURADOS, EMPREGADOS, ETC.             |
|  |                | Com incidência de multa                            | Sem incidência de multa |   |
| SUPERVISIONADA                                   | Imposto/taxa   | <i>Não reportado</i> <sup>(a)</sup>                | <i>Não reportado</i>    | <i>Perda operacional</i> <sup>(b)</sup> |
|  | Juros / custas | <i>Perda operacional</i>                           | <i>Não reportado</i>    | <i>Perda operacional</i>                |
|  | Multa          | <i>Perda operacional</i>                           | -----                   | <i>Perda operacional</i>                |
| SEGURADOS, EMPREGADOS, ETC.                      | Imposto/taxa   | <i>Não reportado</i>                               | <i>Não reportado</i>    | <i>Não reportado</i>                    |
|  | Juros / custas |  |                         |   |
|  | Multa          |  |                         |   |

Cabe esclarecer a razão pela qual o valor do tributo (imposto ou taxa) é incorporado ao valor da perda registrada no BDPO quando a responsabilidade da supervisionada se limita ao pagamento (célula (b) da tabela anterior), enquanto que, nos casos de incidência de multa, o valor do tributo não

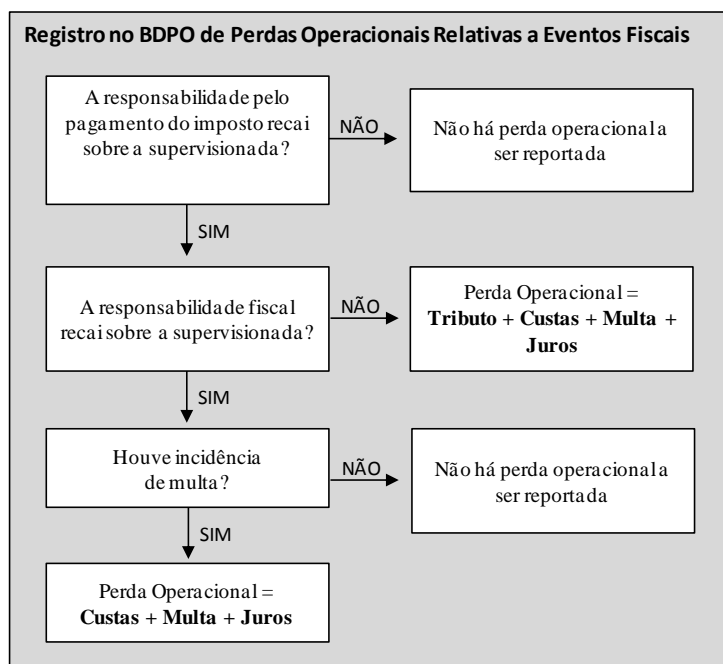
<sup>13</sup> Havendo necessidade de complementação do imposto devido quando da declaração anual de imposto de renda, o segurado passa a assumir tanto a figura de responsável fiscal como a de responsável pelo pagamento do tributo.

é considerado perda operacional quando a supervisionada é responsável pelo pagamento e detém, também, a responsabilidade fiscal (célula (a) da tabela anterior).

Para isto vamos recorrer ao exemplo do imposto de renda retido na fonte sobre uma quantia resgatada de um plano PGBL. Nesse caso, a responsabilidade fiscal é do segurado, mas o tributo é pago pela seguradora (célula (b) da tabela), a qual deve deduzir o valor do tributo do valor do resgate. Caso a seguradora não efetue o repasse do tributo, pagando o valor bruto do resgate ao segurado, ao ser acionada para efetuar o pagamento pendente o contencioso corresponderá ao valor total devido (tributo + juros + multa), motivo pelo qual todos esses itens (além de eventuais custas judiciais) devem compor a perda operacional a ser registrada no BDPO. Note que, a empresa poderá buscar ressarcimento do valor do tributo junto ao segurado, uma vez que ele é o responsável fiscal. Caso seja bem sucedida nesse propósito, esse montante será reconhecido na forma de um evento de **recuperação**, mas em um primeiro momento, a perda incorpora também esse montante.

Já no caso de tanto a responsabilidade fiscal, como a de pagamento do tributo, recaírem sobre a supervisionada, a falha no pagamento, onde haja a incidência de multa, resulta em contencioso demandando os mesmos montantes dispostos no parágrafo anterior, a saber: tributo + juros + multa. Entretanto, o tributo seria devido pela empresa de qualquer forma e sobre o mesmo não cabe qualquer restituição (como no caso do parágrafo anterior), sendo assim, com relação a essa parcela, houve apenas uma postergação do pagamento de um valor devido – e não uma perda. Por esse motivo, somente os valores correspondentes aos juros, multa e eventuais custas judiciais, comporão a perda operacional registrada no BDPO.

O fluxograma a seguir reproduz esses critérios de reconhecimento de uma perda operacional no BDPO de acordo com as características do evento fiscal verificado.



#### **Exemplo de evento de origem fiscal registrado como perda operacional no BDPO:**

- Imposto retido na fonte não pago pela instituição responsável pelo repasse devido a erros de interpretação da legislação ou erro processual e reivindicado por autoridades fiscais, incluindo sanções fiscais (multas), juros associados e custas judiciais.

#### **Exemplo de evento de origem fiscal não registrado como perda operacional no BDPO:**

- Não constitui perda operacional o valor do imposto pago em atraso, cuja responsabilidade fiscal e de pagamento recai sobre a instituição, mesmo no caso de haver disputa judicial (obs: verificada a incidência de multa, o valor dessa sanção, bem como os juros e custas judiciais relacionados a este evento, devem ser registrados como perda operacional, a qual não deverá abranger o valor correspondente ao imposto originalmente devido).

#### **4.3.4. TIMING LOSSES<sup>14</sup>**

*Timing Loss*, para fins desse documento, corresponde a um evento de risco operacional que resulta em distorções temporárias nas demonstrações financeiras da instituição (ex.: superdimensionamento de receitas, erros contábeis e erros de marcação a mercado), que não chegam a gerar um impacto financeiro.

Os *timing losses* não são passíveis de reporte para o BDPO. Entretanto, se tal falha der origem a eventos de risco operacional, estes deverão ser reportados. Em geral, perdas operacionais decorrentes de *timing losses* são categorizadas como “*Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio (nível 1) / Captura de Informações, execução e manutenção das transações de negócio (nível 2) / Erro contábil (nível 3)*”.

#### **Exemplos:**

- Um erro contábil é cometido, resultando o preenchimento incorreto da prévia das demonstrações financeiras divulgadas ao mercado, nas quais foi reconhecido um lucro superdimensionado no exercício. As ações da empresa valorizaram em decorrência de vazamento desses resultados prévios. A auditoria interna da instituição identificou o problema antes da publicação oficial do balanço (portanto, antes do pagamento de impostos, dividendos, e outros efeitos financeiros). Neste caso, não há perda operacional a ser registrada no BDPO, mesmo que as ações tenham desvalorizado após a divulgação oficial dos demonstrativos financeiros;

<sup>14</sup> Os conceitos de *timing losses* e de *eventos de rápida recuperação* (vide Seção 4.3.5-Eventos de Rápida Recuperação) adotados no presente documento são análogos aos estabelecidos pelo *Basel Committee on Banking Supervision*, conforme documento *Operational Risk - Supervisory Guidelines for the Advanced Measurement Approach*, de junho de 2011. O ORX (fonte: *Operational Risk Reporting Standards*, edição de 2011 – revisão de julho/2012) adota conceitos idênticos, definindo o prazo máximo de cinco dias úteis entre a data do reconhecimento da perda e sua recuperação, para que o conceito de *evento de rápida recuperação* possa ser utilizado. Já o ORIC (fonte: *Operational Risk – Data Definitions / Reporting Standards*, de Fevereiro/2012) aborda a questão de forma menos detalhada, aparentemente incluindo ao conceito de *timing losses* também os *eventos de rápida recuperação*.

- Um erro contábil é cometido, resultando no preenchimento incorreto das demonstrações financeiras. Como consequência, uma multa é aplicada. A multa deve ser registrada no BDPO como uma perda raiz, bem como eventuais custos para correção e republicação. Entretanto, as diferenças contábeis apuradas entre os valores errados inicialmente registrados nas demonstrações e os valores ajustados não configuram perda operacional;
- Uma falha no balanço de encerramento do exercício fez com que a instituição registrasse prejuízo no exercício, resultando o pagamento de impostos em valor inferior ao efetivamente devido. A falha foi detectada e uma multa aplicada, além de juros sobre os impostos devidos. O erro contábil por si só não representa uma perda operacional, mas o pagamento incorreto dos impostos em decorrência desse erro, sim. A multa paga e os juros (bem como eventuais custos judiciais e despesas relacionadas à correção e republicação do balanço) constituiriam o valor atribuído à perda, não sendo incluído neste montante o valor do imposto efetivamente devido e pago em atraso;
- Um erro contábil é cometido, resultando a divulgação de demonstrações financeiras incorretas, posteriormente retificadas por meio da republicação das demonstrações. Como consequência desse ajuste, uma ação coletiva é impetrada por acionistas que se sentiram prejudicados e um acordo é feito entre as partes. A perda legal (despesas estabelecidas pelo acordo efetuado, acrescidas de eventuais custas judiciais) deve ser registrada como um evento de perda operacional, mas as diferenças contábeis entre os valores ajustados e os reportados inicialmente não configuram perda operacional;
- Uma instituição cometeu erro na divulgação seu Patrimônio Líquido por dois exercícios subsequentes. Esse fato foi interpretado pelo supervisor como uma deturpação material das demonstrações financeiras da instituição, sendo aplicada uma penalidade e exigida a retificação das demonstrações. Como este evento deu origem a uma penalidade, uma perda operacional deve ser reportada e o valor a ela atribuído corresponderá ao valor da penalidade, acrescido das custas referentes à retificação de suas demonstrações.

#### 4.3.5. EVENTOS DE RÁPIDA RECUPERAÇÃO

Para fins do presente documento, um *evento de rápida recuperação* corresponderá a um evento de risco operacional que leva a uma perda cujos efeitos financeiros são revertidos (por meio de recuperações) ao longo de um curto período de tempo. Por exemplo, considere o pagamento de uma indenização em conta bancária de um segurado que não seja aquele que comunicou o sinistro, mas que logo após encaminhar o depósito para o banco, a seguradora conseguiu que o valor fosse restituído, parcialmente ou em sua totalidade. Esta sequência de eventos pode ser vista como uma perda operacional seguida de uma recuperação. No entanto, quando a recuperação é feita rapidamente, é permitido o registro de apenas uma perda operacional no BDPO, com valor equivalente ao montante líquido do prejuízo (valor total depositado na conta errada, menos o valor recuperado). Quando essa recuperação for equivalente ao valor total do prejuízo, o evento deverá ser tratado como uma **quase perda**, sendo registrada no BDPO somente caso a supervisionada tenha optado por monitorar esse tipo de perda (vide Seção 4.2.3.1 – Registro Facultativo de Quase Perdas).

A flexibilidade de se registrar a perda em seu valor líquido de recuperações que ocorram em curto período de tempo tem o propósito de simplificar os procedimentos de captura de eventos de risco operacional para os quais o esforço de se obter e manter o registro dessas informações de forma segregada não justifique as vantagens de tal controle.

A supervisionada deverá documentar o prazo por ela adotado para que um *evento de rápida recuperação* seja registrado no BDPO com base em seu valor líquido, ou tratado como uma **quase perda** no caso de recuperação total do prejuízo envolvido. Entretanto, esse prazo não deverá ser superior a 5 (cinco) dias úteis. Vale ressaltar que o uso do conceito de *evento de rápida recuperação* é facultativo, podendo a supervisionada optar por registrar no BDPO os eventos com esta característica como perdas convencionais, seguidas de suas recuperações.

Os *eventos de rápida recuperação* diferem dos eventos de *timing losses* (discutidos na Seção 4.3.4- *Timing Losses*) por dois principais motivos:

- Um *evento de timing loss* está restrito a uma falha que gere distorção temporária nas demonstrações financeiras da instituição, enquanto que um *evento de rápida recuperação* não está limitado ao âmbito das demonstrações financeiras;
- Um *evento de rápida recuperação* obrigatoriamente gera uma perda, seguida de uma recuperação (dentro de um curto período de tempo) que anula parcial ou totalmente os seus efeitos, enquanto um *evento de timing loss*, excluídos eventuais desdobramentos do mesmo, não gera um impacto financeiro concreto (ou seja, não se configura uma perda), tratando-se tão somente de uma falha contábil que teve de ser ajustada (não necessariamente em um curto prazo de tempo).

#### 4.4. THRESHOLD

Para fins do disposto neste documento, **threshold** é o valor mínimo a partir do qual uma perda operacional deve ser registrada no BDPO.

Em um cenário ideal, os *thresholds* são definidos a partir de evidência técnica que comprove que perdas de valor inferior a eles não geram impacto material sobre o valor do capital requerido. Nesse contexto, os *thresholds* devem ser razoáveis e não devem acarretar a exclusão de eventos de perdas materiais para a exposição ao risco operacional e para um eficaz gerenciamento de risco. Podem ser estabelecidos *thresholds* próprios a cada função de negócio onde se origina a perda, ou mesmo para cada categoria de perda.

No cenário brasileiro, até que dados suficientes estejam disponíveis para que se possa estabelecer *thresholds* tecnicamente fundamentados, o *threshold* de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) deverá ser considerado para fins de registro de perdas no BDPO.

A adoção do *threshold* para fins de registro de uma perda no BDPO é facultativa, podendo a supervisionada optar por registrar todas as perdas capturadas, independentemente de seu valor.

A supervisionada que optar pela adoção do *threshold* deverá:

- a) Comprovar, mediante captura e dimensionamento da perda, ou por meio de processos devidamente documentados, que a perda descartada se enquadra nos critérios estabelecidos para a aplicação do *threshold*;
- b) Comprovar, documentalmente, que os procedimentos padrões de agrupamento estão sendo adequadamente aplicados, previamente ao descarte da perda devido à aplicação do *threshold*.

Note que as exigências descritas nas alíneas (a) e (b) acima não necessariamente implicam a necessidade de controle paralelo ao BDPO das perdas de pequeno valor descartadas em função da aplicação do *threshold*. Isso porque o atendimento a essas exigências pode ocorrer no nível de procedimentos, ao invés da análise individual das perdas, como esclarecido a seguir.

Boa parte das perdas imateriais para a instituição sequer serão capturadas pelos controles de identificação e captura desenvolvidos, haja vista o inciso I do artigo 5º da Circular Susep nº 492/2014 determinar que estes controles sejam desenvolvidos com o foco nas perdas operacionais “materiais”. Dessa forma, inúmeros processos da instituição para os quais se constata não serem potenciais geradores de perdas operacionais relevantes, sequer terão a si associados controles de captura dessas perdas. Observe que nesta análise de materialidade é a instituição quem define o patamar financeiro de relevância para a perda operacional, levando em consideração o porte e a complexidade de suas operações. Desta forma, excetuadas as atividades descritas no artigo 6º do normativo referenciado, a supervisionada somente precisará desenvolver controles de identificação e captura de perdas operacionais para as atividades que puderem, segundo sua análise, gerar perdas “materiais”. Consequentemente, a documentação elaborada pela supervisionada descrevendo seus processos de desenvolvimento de controles de identificação e captura já conterão as justificativas necessárias ao atendimento dos incisos (a) e (b) acima, não apenas para perdas de valor inferior ao *threshold* estabelecido, mas também, em relação àquelas consideradas imateriais de acordo com a complexidade e dimensões dos negócios da supervisionada.

#### 4.5. CICLO DE VIDA DA PERDA OPERACIONAL

As três datas importantes do ciclo de vida de uma perda operacional são:

- Data da Ocorrência: a data na qual o evento de risco operacional correspondente aconteceu ou iniciou;
- Data da Descoberta: a data em que a instituição tomou conhecimento do evento;
- Data do Reconhecimento (ou da Contabilização): a data em que uma despesa/dispêndio financeiro ou provisão/contingência foi reconhecida pela primeira vez no resultado.

Para fins de preenchimento do BDPO, a Susep requer a submissão das **Datas da Ocorrência e do Reconhecimento** inerentes a cada registro de perda operacional. Na impossibilidade de se identificar a Data da Ocorrência, permite-se que esta informação seja omitida. Contudo, espera-se que esta faculdade seja utilizada apenas em último caso, devendo a empresa estar apta a comprovar, a qualquer tempo, a impossibilidade de identificação da data em questão.



Além disso, a Susep requer que o registro de uma perda operacional no BDPO inclua a data em que o mesmo foi inserido naquele banco de dados (**Data do Registro**). Vale observar que a obtenção dessa data não exige qualquer esforço da instituição.

Dessa forma, são 3 (três) as datas informadas no BDPO relativamente a um dado evento:

- Data da Ocorrência;
- Data do Reconhecimento; e
- Data do Registro.

No caso de eventos de risco operacional agrupados para fins de preenchimento do BDPO (por exemplo, eventos descritos na Seção 4.3.1 - *Eventos que Compartilham a mesma Causa*), as datas a serem fornecidas (Ocorrência, Reconhecimento e Registro) devem ser aquelas verificadas no primeiro dos eventos agrupados.

Note que apenas eventos de perdas (**perda raiz, quase perda raiz, perda descendente, ou quase perda descendente**) terão a si associados Datas da Ocorrência e de Reconhecimento próprias. Eventos de **atualização** e de **recuperação** registrados no BDPO replicarão essas datas das perdas às quais estes se referenciam. Apenas a Data do Registro é uma data particular a cada evento do BDPO, independentemente de o mesmo se tratar de uma perda, ou de uma **atualização**, ou **recuperação**.

#### Exemplos do registro de datas dos eventos no BDPO:

- Um roubo perpetrado por um empregado da instituição em 15 de junho de 2012 (Data da Ocorrência), foi identificado em 5 de agosto de 2012 (Data da Descoberta – *não informada no BDPO*). O prejuízo foi contabilizado no resultado em 10 de setembro de 2012 (Data do Reconhecimento) e a perda operacional inserida no BDPO em 11 de setembro de 2012 (Data do Registro). A perda seria categorizada como “Fraude Interna (nível 1) / Roubo e Fraude (nível 2) / Roubo de Ativos (nível 3)”.
- Em 15/03/2014, a supervisionada toma conhecimento de ação judicial movida por segurado que teve, em 02/02/2014, um sinistro negado por ausência de cobertura contratual, mas que alega ter sido informado, em 27/06/2013, quando da aquisição do seguro, que a referida cobertura estava inclusa no produto adquirido. Em 18/03/2014 a empresa provisiona um valor de R\$ 7.000,00 para fazer frente ao pleito. Nesse caso, uma perda deve ser registrada o mais próximo possível da data do citado provisionamento, sendo informada como Data do Registro a data em que a perda for inserida no BDPO. A Data da Ocorrência seria a data da alegada comunicação equivocada, ou seja, 27/06/2013. A Data do Reconhecimento a ser considerada neste caso é a data na qual foi efetuado o provisionamento, a saber, 18/03/2014. Observe que a perda deve ser registrada não com base em eventual negação indevida de sinistro, mas sim, com base na alegada divulgação inadequada do produto (que antecedeu a negação do sinistro). A categorização do evento seria: “*Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio (nível 1) / Atividades de consultoria (nível 2) / Outras vendas impróprias ou negligentes (nível 3)*”
- Suponha que a perda operacional descrita no *bullet* anterior e já registrada no BDPO tenha seu valor redimensionado pela área jurídica da supervisionada devido a procedimento rotineiro de revisão anual. Essa revisão, executada em 20/12/2014, implicou aumento da



provisão anteriormente constituída, a qual teve seu valor alterado para R\$ 9.000,00, em 27/12/2014. Neste caso deve ser registrado um evento de **atualização**. A Data do Registro desse evento corresponderá à data na qual a atualização foi inserida no BDPO, devendo esta inserção ocorrer em data o mais próximo possível da data do incremento da provisão. A Data da Ocorrência e a Data do Reconhecimento desse evento de **atualização** devem corresponder, respectivamente, à data da ocorrência (27/06/2013) e à data do reconhecimento (18/03/2014) da perda raiz correspondente<sup>15</sup>.

#### 4.6. CATEGORIZAÇÃO DAS PERDAS OPERACIONAIS

A modelagem do cálculo de capital de risco operacional passa obrigatoriamente pelo desafio de determinar o comportamento das perdas operacionais com o propósito de prever eventos futuros. Como esse comportamento pode diferir expressivamente em função de certas características inerentes às perdas operacionais, o BDPO dispõe de campos que contêm informações para permitir o agrupamento de perdas com características similares e, dessa forma, verificar se a característica em questão pode ser utilizada como um parâmetro para a previsão do comportamento das perdas operacionais.

Os campos do BDPO que possuem essa função são os seguintes: CATEGORIA, ORIGEM JUDICIAL, FUNÇÃO DE NEGÓCIO E CAUSA DA PERDA. Nesta seção abordaremos em detalhes a categorização de perdas operacionais, refletida no campo CATEGORIA do BDPO.

A escolha das categorias de perdas operacionais adotadas pelo BDPO seguiu práticas internacionais e locais, observadas nos mercados de seguros e financeiro, como pelos acordos Solvência II e Basileia II, pelos consórcios ORX e ORIC, voltados à coleta de perdas operacionais, bem como, pelo Banco Central do Brasil. As sete categorias assim definidas são:

- Fraude interna;
- Fraude externa;
- Práticas trabalhistas ou segurança no trabalho;
- Clientes, produtos ou práticas de negócio;
- Dano a ativo físico;
- Interrupção do negócio ou falha de sistemas; e
- Falha na execução, entrega ou gestão das atividades do negócio.

O uso de apenas sete categorias para a alocação de qualquer perda operacional implica em certo grau de subjetividade, por se tratar de uma classificação a nível macro. Isso pode induzir interpretações divergentes quanto à categoria a ser considerada para uma dada perda operacional. Esse fato não é desejado, pois a categorização uniforme das perdas operacionais no BDPO é fundamental para que possamos contar com dados consistentes e comparáveis entre as diversas instituições do mercado supervisionado.

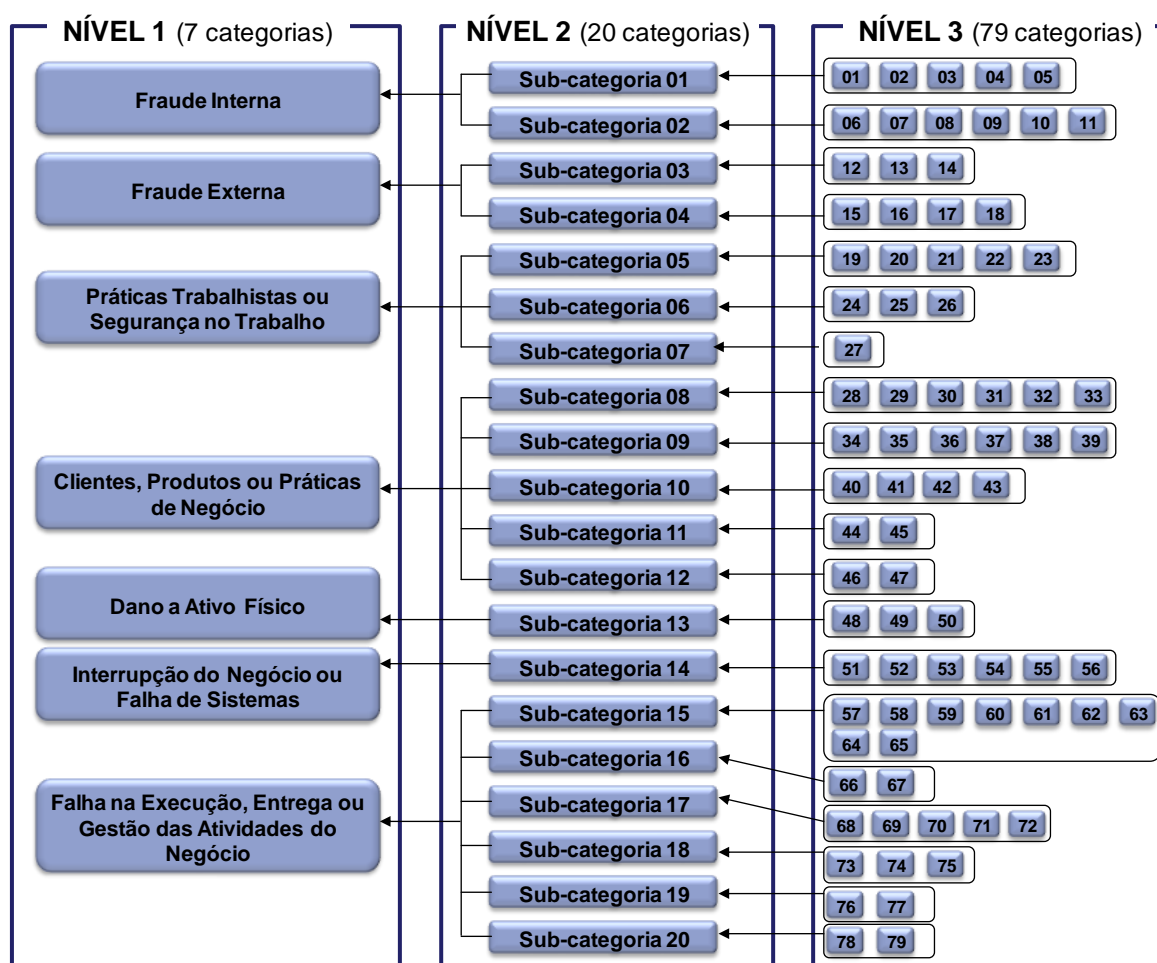
Para lidar com esse obstáculo a Susep sugere a adoção da solução praticada pelo ORIC, a qual se resume em uma estratégia de categorização por níveis, onde o nível 1 abrange as categorias já constantes do campo CATEGORIA do BDPO. No nível 2 de categorização, cada categoria macro do nível

<sup>15</sup> Vide Seções 5.3.2-Campo: Data da Ocorrência, 5.3.3-Campo Data do Reconhecimento e 5.3.4-Campo: Data do Registro para maiores detalhes.

1 é aberta em várias sub-categorias que possuem maior grau de objetividade, reduzindo a possibilidade de interpretação equivocada na hora da categorização da perda. Por fim, é definido um terceiro nível de categorização, no qual as sub-categorias consistem, praticamente, de exemplos de perdas operacionais, buscando a mitigação da subjetividade da classificação. É importante observar que uma sub-categoria do nível 3 leva a uma única sub-categoria do nível 2 e esta, por sua vez, leva a uma única categoria do nível 1. Portanto, ao se identificar a sub-categoria do nível 3 que corresponde a perda detectada temos, automaticamente, a identificação da categoria do nível 1 a qual a mesma pertence. Por meio dessa estratégia, um colaborador pouco experiente com os conceitos de perdas operacionais poderá, ao se deparar com uma perda, primeiramente verificar se ela se enquadra em algum dos itens detalhados do nível 3 e, em seguida, identificar univocamente a categoria dos níveis 2 e 1 a ela associada, estando apto a preencher o campo CATEGORIA do BDPO.

Ressalta-se que a adoção da prática de categorização por níveis pode facilitar a associação da empresa ao ORIC, o que traz como principal vantagem o acesso a distribuições de perdas operacionais externas à instituição, informação essencial para o desenvolvimento de modelos próprios de cálculo de capital relativo ao risco operacional.

A ilustração a seguir mostra a estrutura proposta pela Susep, considerando uma categorização em três níveis, na qual o nível 1 possui 7 categorias, o nível 2 conta com 20 sub-categorias e o nível 3 abrange 79 sub-categorias.



Observe, por exemplo, que no caso de se verificar que uma perda é enquadrada na sub-categoria 60 do nível 3, isso implica que ela se enquadra na sub-categoria 15 do nível 2 e, conseqüentemente, seria classificada no nível 1, para fins de preenchimento do campo CATEGORIA do BDPO, no item “Falha na Execução, entrega ou gestão das atividades de negócio”.

A Susep não exigirá das supervisionadas o desenvolvimento de um esquema de categorização por níveis, embora recomende esta prática. Entretanto, a empresa deverá desenvolver mecanismos que garantam uma unicidade de categorização de suas perdas. Ou seja, colaboradores de áreas distintas da empresa deverão ser capazes de classificar uma perda quanto a sua categoria de forma que ela não seja alocada em categorias distintas do BDPO.

A supervisionada deverá documentar os critérios de categorização de suas perdas operacionais, cabendo a sua Auditoria Interna, na forma do inciso II do artigo 9º da Circular Susep nº 492/2014, avaliar a adequação desses procedimentos.

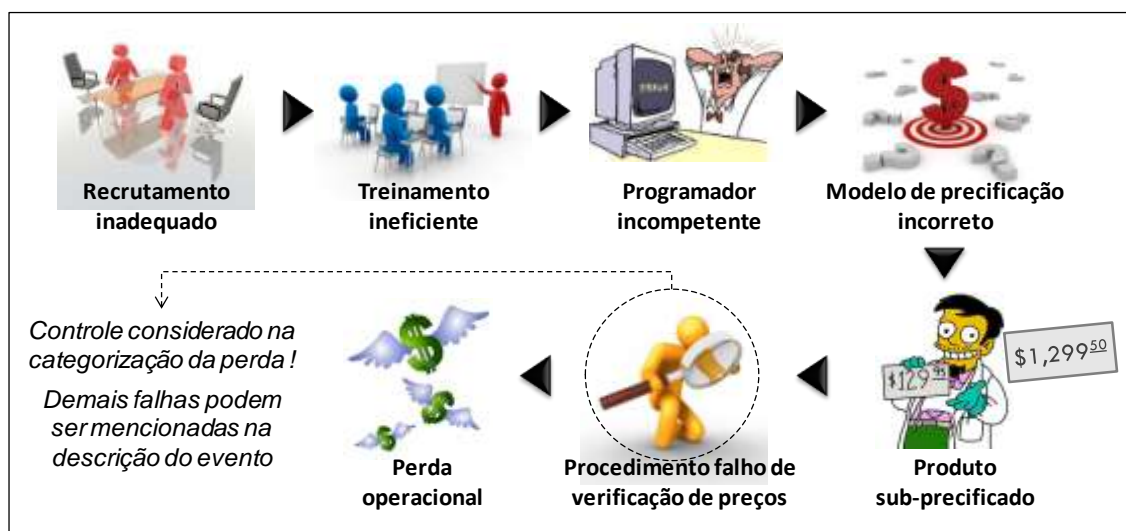
A estrutura de categorização por níveis sugerida pela Susep é apresentada em detalhes no Anexo I do presente documento. Vale ressaltar que, embora não seja de adoção obrigatória, a estrutura apresentada no Anexo I poderá servir como ferramenta de análise para verificar a consistência dos critérios de categorização utilizados pela supervisionada. É desejável que, independentemente dos critérios adotados, uma dada perda seja categorizada no mesmo item do campo CATEGORIA do BDPO que seria indicado por meio da estrutura de níveis constante desse manual. Sabemos que esta meta é bastante difícil e que dependerá dos esforços empenhados, conjuntamente, por regulador e supervisionadas com o propósito de aprofundar e divulgar o conhecimento dos conceitos envolvendo o risco operacional. Acrescentamos que somente a prática contínua de categorização trará a excelência necessária a esse objetivo.

O quadro a seguir exemplifica a aplicação da estrutura de classificação citada, considerando sete casos de perdas operacionais relacionadas ao mercado segurador mundial que tiveram grande repercussão pública. Outros exemplos práticos são apresentados ao longo de todo o presente documento:

| DESCRIÇÃO DA PERDA OPERACIONAL  | CATEGORIZAÇÃO DA PERDA<br>(CONSIDERANDO A ESTRUTURA DE NÍVEIS DO ANEXO I)  |
|---|--|
| Perda reconhecida em 1997, no valor de US\$ 2 bilhões, decorrente de práticas abusivas na venda de seguros de vida no período de 1982 a 1995. Os consumidores alegaram que agentes, com a intenção de aumentar as próprias comissões, os persuadiram a comprar novas apólices de seguro de vida desnecessariamente. | NÍVEL 3: Outras vendas impróprias ou negligentes<br>NÍVEL 2: Atividades de consultoria<br>NÍVEL 1: Clientes, produtos ou práticas de negócio   |
| Perda reconhecida em 1999, devido à acusação de defraudar os consumidores por requerer que danos decorrentes de acidentes de automóveis segurados fossem reparados com peças genéricas não aprovadas pelos fabricantes dos veículos. A perda foi da ordem de US\$ 1,2 bilhões.                                      | NÍVEL 3: Tratamento injusto dos clientes ( <i>design</i> de produto, clareza de divulgação, gestão de sinistros)<br>NÍVEL 2: Adequação, divulgação e responsabilidade fiduciária<br>NÍVEL 1: Clientes, produtos ou práticas de negócio |

| DESCRIÇÃO DA PERDA OPERACIONAL   | CATEGORIZAÇÃO DA PERDA<br>(CONSIDERANDO A ESTRUTURA DE NÍVEIS DO ANEXO I)  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
|--|--|--|------------------------------------|--|------------------------------------|---|-------------------------|--|-------------------------|
| Perda registrada em 2002, no montante de US\$ 250 milhões, devido à discriminação racial em função de cobrança agravada de prêmios de seguros de vida para negros, em relação aos valores praticados para brancos, abrangendo o período de 1901 a 1972.                  | NÍVEL 3: Igualdade de oportunidades ou violação de direitos humanos (religião, gênero, idade, etnia,...)<br>NÍVEL 2: Adequação, divulgações e responsabilidade fiduciária<br>NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| Perda reconhecida em 2003, no valor de US\$ 170 milhões, em função de acusação, por parte de profissionais de medicina, de prática desleal consistindo no atraso e negação de reembolsos e rejeição de autorizações para procedimentos médicos necessários.              | NÍVEL 3: Outras práticas impróprias<br>NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias<br>NÍVEL 1: Clientes, produtos ou práticas de negócio   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| Perda verificada em 2006 e decorrente de acusação de práticas desleais em concorrências, nas quais <u>corretores</u> direcionavam seus clientes para seguradoras que pagavam as maiores comissões de corretagem. O valor do prejuízo reconhecido foi de US\$ 80 milhões. | NÍVEL 3: Perdas devido a ações de terceiros<br>NÍVEL 2: Contrapartes comerciais<br>NÍVEL 1: Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| Perda reconhecida em 2006, no montante de US\$ 1,6 bilhão, devido à alegação de operações ilegais entre a seguradora e uma resseguradora do seu mesmo grupo econômico, além de acusações de fraudes em relatórios contábeis e financeiros desde os anos 1980.            | Se possível, a perda deveria ser desmembrada em dois eventos. Caso contrário, pode ser reconhecida integralmente naquele considerado mais relevante: <table border="1"> <tr> <td>PERDA 1: OPERAÇÕES ILEGAIS ENTRE EMPRESAS</td><td>PERDA 2: FRAUDES EM RELATÓRIOS</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 3: Outras práticas impróprias</td><td>NÍVEL 3: Irregularidades contábeis</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias</td><td>NÍVEL 2: Roubo e Fraude</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio</td><td>NÍVEL 1: Fraude Interna</td></tr> </table>      | PERDA 1: OPERAÇÕES ILEGAIS ENTRE EMPRESAS  | PERDA 2: FRAUDES EM RELATÓRIOS     | NÍVEL 3: Outras práticas impróprias    | NÍVEL 3: Irregularidades contábeis | NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias | NÍVEL 2: Roubo e Fraude | NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio | NÍVEL 1: Fraude Interna |
| PERDA 1: OPERAÇÕES ILEGAIS ENTRE EMPRESAS  | PERDA 2: FRAUDES EM RELATÓRIOS   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 3: Outras práticas impróprias  | NÍVEL 3: Irregularidades contábeis   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias  | NÍVEL 2: Roubo e Fraude  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio   | NÍVEL 1: Fraude Interna  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| Perda registrada em 2006, decorrente de acusação de práticas desleais em concorrências e contabilização inadequada de produtos não-tradicionais. O valor do prejuízo reconhecido foi de US\$ 325 milhões.  | Se possível, a perda deveria ser separada em dois eventos. Caso contrário, pode ser reconhecida integralmente naquele considerado mais relevante: <table border="1"> <tr> <td>PERDA 1: PRÁTICAS DESLEAIS DE CONCORRÊNCIA</td><td>PERDA 2: CONTABILIZAÇÃO INADEQUADA</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 3: Comportamento anticompetitivo</td><td>NÍVEL 3: Irregularidades contábeis</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias</td><td>NÍVEL 2: Roubo e Fraude</td></tr> <tr> <td>NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio</td><td>NÍVEL 1: Fraude Interna</td></tr> </table> | PERDA 1: PRÁTICAS DESLEAIS DE CONCORRÊNCIA | PERDA 2: CONTABILIZAÇÃO INADEQUADA | NÍVEL 3: Comportamento anticompetitivo | NÍVEL 3: Irregularidades contábeis | NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias | NÍVEL 2: Roubo e Fraude | NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio | NÍVEL 1: Fraude Interna |
| PERDA 1: PRÁTICAS DESLEAIS DE CONCORRÊNCIA   | PERDA 2: CONTABILIZAÇÃO INADEQUADA   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 3: Comportamento anticompetitivo   | NÍVEL 3: Irregularidades contábeis   |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 2: Práticas comerciais ou de mercado impróprias  | NÍVEL 2: Roubo e Fraude  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |
| NÍVEL 1: Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio   | NÍVEL 1: Fraude Interna  |  |                                    |  |                                    |   |                         |  |                         |

A categorização da perda deve considerar o último controle preventivo que falhou. No exemplo ilustrado a seguir, no qual um modelo de precificação foi programado incorretamente levando a sub-precificação, é o procedimento de verificação de preços/modelo que fracassou, ao invés de uma causa anterior, como práticas de recrutamento inadequadas, funcionários mal treinados, ou programadores incompetentes



No exemplo anterior, a perda seria categorizada, no nível 3 do Anexo I, como “*Erro de precificação*”, o que nos leva à categoria “*Captura de informações, execução e manutenção das transações de negócio*” no nível 2 e à categoria “*Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio*” do nível 1.

Recomenda-se que, caso identificados outros controles que também tenham apresentado falha no processo que gerou a perda, os mesmos sejam descritos no campo DESCRIÇÃO DO EVENTO do BDPO.

#### 4.7. FRONTEIRA ENTRE O RISCO OPERACIONAL E OUTROS RISCOS

A definição de “Risco Operacional” foi formulada a partir da expressão “*perda resultante de falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas*”, por ser a mesma suficientemente abrangente para garantir a inclusão de todos os eventos de risco operacional. Todavia, essa redação pode ser equivocadamente interpretada de forma mais generalista, fazendo com que eventos não inerentes ao risco operacional sejam classificados como tal, haja vista a possibilidade de serem inclusos no contexto de “*falha, deficiência ou inadequação de processos internos, pessoas e sistemas*”.

Esta hipotética sobreposição pode acabar por fazer com que um evento seja considerado como relacionado ao risco operacional, embora o mesmo esteja inserido no contexto do risco de subscrição, de mercado, etc. Raciocínio análogo pode levar ao tratamento inadequado do risco operacional no âmbito das demais categorias de risco.

Para se mitigar essa indesejada sobreposição, esta seção fornecerá orientações conceituais sobre as fronteiras do risco operacional com os seguintes riscos:

- Risco de Subscrição;
- Risco de Crédito; e
- Risco de Mercado.

#### 4.7.1. FRONTEIRA ENTRE RISCO OPERACIONAL E RISCO DE SUBSCRIÇÃO

No âmbito do mercado segurador, a fronteira entre o risco operacional e o risco de subscrição nem sempre é evidente, o que dificulta a classificação desses riscos e até a definição dos mesmos.

Podemos dizer que o risco de subscrição é aquele que advém dos resultados dos macroprocessos de precificação ou de provisionamento mostrarem-se, futuramente, **inadequados**. Ou seja, é o risco do prêmio cobrado pelos riscos vigentes ser insuficiente para cobrir os sinistros a ocorrer (risco de emissão/precificação), ou dos custos futuros com pagamentos de sinistros ocorridos mostrarem-se maiores que o valor da provisão de sinistros ocorridos hoje estabelecida.

O grifo na palavra “**inadequados**” não é à toa, mas sim porque é na sua interpretação que reside a fronteira entre o risco de subscrição e o risco operacional.

Quando essa inadequação futura é fruto de uma falha na execução dos processos, temos que o potencial prejuízo ocasionado por esta falha representa um risco operacional. Por outro lado, quando mesmo os processos tendo sido conduzidos de forma adequada, seus resultados mostram-se futuramente inadequados devido a flutuações inerentes à operação de seguros, o potencial prejuízo representa um risco de subscrição.

A seguir, são expostos alguns exemplos que permitem observar, na forma de situações práticas, a fronteira acima estabelecida:

- Uma perda verificada em razão do prêmio cobrado ter se mostrado insuficiente, apesar do processo de precificação ter considerado, de forma adequada, as informações então disponíveis (dados, tábuas biométricas, sistemas, informações do contrato, etc.), é tratada no âmbito do **risco de subscrição**. Note que a inadequação decorreu de situações inesperadas, mas inerentes ao negócio (por exemplo: maior índice de roubos de veículos, mudanças no comportamento dos segurados ou no ambiente econômico, acontecimento de evento catastrófico, mudanças no ambiente regulatório ou de mercado que impactem no perfil de desenvolvimento dos pagamentos de sinistros, etc.);
- O pagamento de cobertura não prevista em contrato, em razão de decisão judicial ou acordo extrajudicial, configura a materialização de uma **perda operacional**;
- O pagamento de cobertura prevista em contrato, mas que não tenha sido considerada na precificação do produto em decorrência de falha de pessoas, sistemas ou processos, é considerado **perda operacional**. Caso a cobertura prevista em contrato tenha sido parcialmente considerada na precificação, a parcela precificada seria tratada no âmbito do risco de subscrição, sendo considerada **perda operacional** apenas a parcela em excesso a esse valor;
- Gastos decorrentes da negação indevida de pagamento de sinistros configuram a concretização de uma **perda operacional**. Neste caso, a perda operacional se limita às despesas relativas ao litígio (despesas advocatícias, juros e mora, e eventuais danos morais), excluindo-se deste cômputo o valor relativo ao sinistro devido, pelo fato de o mesmo estar devidamente tratado pelo processo de subscrição. Nesta situação, a perda operacional

decorre de falha de pessoas, processos ou sistema que acarretou a negativa indevida de ressarcimento do sinistro.

Podem ocorrer, como descrito em alguns dos exemplos anteriores, situações nas quais, conceitualmente, um evento deve ser segregado entre sua parcela de risco de subscrição e sua porção de risco operacional. Entretanto, limitações procedimentais e técnicas podem impedir essa segregação, ou os custos envolvidos em tal tarefa podem não justificar os ganhos advindos da aplicação precisa dos conceitos aqui envolvidos. Nestes casos, o evento somente seria registrado no BDPO (com valor total conhecido do evento, ou seja, a soma da parcela de risco de subscrição e sua porção de risco operacional) caso a parcela da perda relativa ao risco operacional seja material se comparada à parcela relacionada à cobertura contratual (risco de subscrição). Caberá à supervisionada a definição e documentação dos critérios por ela adotados para a mensuração da materialidade de cada parcela de risco.

#### 4.7.1.1. TRATAMENTO DA FRONTEIRA ENTRE RISCO OPERACIONAL E RISCO DE SUBSCRIÇÃO PARA FINS DE PREENCHIMENTO DO BDPO

A fórmula padrão de cálculo da parcela do capital de risco relativa ao risco operacional é definida por meio da Resolução CNSP nº 283/2013, ao passo em que, as instruções de cálculo do capital regulatório relativo ao risco de subscrição são normatizadas pelas Resoluções CNSP nºs 188/2008 (resseguradoras), 280/2013 (seguradoras e EAPC's) e 284/2013 (sociedades de capitalização).

Historicamente, a parcela do capital regulatório relativa ao risco de subscrição foi a primeira parcela de capital de risco a ser normatizada pela Susep (por meio da Resolução CNSP nº 158/2006). Na época, considerando que os outros riscos ainda não estavam sendo tratados, não houve maiores preocupações quanto aos limites definidos por suas fronteiras conceituais. Como consequência disso, e considerando limitações técnicas e de informação existentes naquela ocasião, é possível que a modelagem do capital regulatório relativo ao risco de subscrição apresente um conflito com o conceito do risco operacional aqui descrito por considerar a totalidade dos eventos lançados na Provisão de Sinistros a Liquidar (PSL) e na Provisão de Despesas Relacionadas (PDR) como eventos relacionados ao risco de subscrição.

Vale observar que a PSL e a PDR registram tanto valores de provisões relativas ao pagamento de sinistros previstos em contrato (relacionadas ao risco de subscrição), como provisões constituídas para o pagamento de sinistros decorrentes de disputas judiciais (usualmente relacionadas ao risco operacional), não havendo, atualmente, um mecanismo para segregar estes elementos.

Conceitualmente, seria interessante que a modelagem do capital relativo ao risco de subscrição desconsiderasse os eventos informados na PSL e na PDR que fossem relacionados ao risco operacional, levando em conta apenas aqueles vinculados a eventos de risco de subscrição. No entanto, para que isso venha a ser possível, é necessário identificar os eventos de risco operacional atualmente registrados na PSL e na PDR, daí a importância do BDPO captar essa informação. Entretanto, com o propósito de se respeitar o princípio de não duplicidade de cálculo de capital para um mesmo evento, ***até que se desenvolva um mecanismo para excluir estes eventos de risco operacional do modelo de risco de subscrição a Susep irá desconsiderar os eventos registrados na PSL e na PDR do cálculo da parcela do capital regulatório relativa ao risco operacional.***



Neste cenário, podem-se listar os seguintes motivos para manter no BDPO registros de eventos de perda operacional reconhecidos na PSL/PDR:

- Manter o histórico dessas perdas para uso em futuras formulações padrão de cálculo de capital de risco operacional, uma vez que a questão da sobreposição com o risco de subscrição esteja sanada;
- Desenvolvimento de procedimentos de captura e categorização de perdas operacionais em linha com os conceitos internacionalmente aceitos;
- Evitar desperdício de recursos. A instituição teria que reinvestir recursos em seus sistemas de captura e categorização de perdas operacionais, bem como, em novos treinamentos de pessoal, no momento em que se viabilizasse a segregação dos eventos de risco operacional e de subscrição registrados na PSL/PDR e as normas de cálculo de capital regulatório sejam reformuladas para refletir adequadamente a fronteira conceitual entre esses riscos;
- Construção de uma base de dados de perdas operacionais o mais compatível possível com as exigências de consórcios internacionais<sup>16</sup> que colem dados de perdas operacionais;
- Fornecer subsídios para que a supervisionada possa pleitear a utilização de metodologia própria de cálculo de capital relativo ao risco operacional, haja vista ser possível que venha a ser exigido, para este propósito, que a mesma possua um banco de dados de perdas operacionais, construído de modo a incluir todas as perdas operacionais materiais às quais a empresa esteja exposta, incluindo-se neste escopo, àquelas contabilizadas na PSL/PDR.

Portanto, para que o BDPO possa recepcionar as perdas operacionais decorrentes de eventos registrados na PSL/PDR, sem que o cálculo de capital regulatório considere em duplicidade esses eventos (risco operacional e risco de subscrição), foi criado um campo específico para indicar os eventos que tenham esta característica, a saber, o campo “CONTABILIZADA NA PSL” (preenchido com o valor “1” caso a perda esteja contabilizada na PSL/PDR e com o valor “2” caso contrário).

Até que as normas de cálculo de capital possam considerar adequadamente a segregação na PSL/PDR dos eventos de risco operacional e de risco de subscrição, as perdas registradas no BDPO que tenham a indicação de estarem registradas na PSL/PDR não serão consideradas pela Susep no compute da parcela do capital regulatório relativa ao risco operacional.

Resumindo o exposto nesta seção:

- Sempre que possível, todas as perdas materiais relacionadas ao risco operacional devem ser registradas no BDPO, mesmo aquelas atualmente consideradas na modelagem do capital regulatório de risco de subscrição (perdas operacionais registradas na PSL/PDR);
- Estas perdas serão assinaladas no BDPO por meio de um campo específico para tal;

<sup>16</sup> A participação em consórcios que colem perdas operacionais é fundamental para as instituições obterem informações sobre **perdas externas**, exigidas para o desenvolvimento de metodologias próprias de cálculo de capital relativo ao risco operacional.



- A formulação padrão de cálculo do capital regulatório de risco operacional não considerará as perdas operacionais que já estejam sendo consideradas no cálculo do capital de risco de subscrição.

#### 4.7.2. FRONTEIRA ENTRE RISCO OPERACIONAL E RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito é a possibilidade de ocorrência de perdas associadas ao não cumprimento, pelo tomador ou contraparte, das suas respectivas obrigações financeiras nos termos pactuados, e/ou da desvalorização dos recebíveis decorrente da redução na classificação de risco do tomador ou contraparte<sup>17</sup>.

Como exemplo de evento conflitante entre o risco operacional e o risco de crédito, suponha uma aplicação financeira aprovada por um gerente de investimentos e cuja contraparte envolvida tenha declarado falência, não honrando com a restituição dos valores investidos. A princípio, a perda verificada estaria relacionada a um evento de risco de crédito. Contudo, foi constatado que o gerente de investimentos extrapolou a alçada para ele definida na política de investimentos da empresa no que tange ao limite de aplicação que poderia ser por ele aprovada. Ou seja, os controles de segurança da empresa não impediram a violação da citada alçada. Nesse caso, a perda ocorrida seria tratada tanto no âmbito do risco de crédito (valor até o limite de alçada do gerente que aprovou o investimento), como no escopo do risco operacional (montante em excesso ao limite de alçada do gerente que aprovou o investimento).

Assim como ocorrido no exemplo do parágrafo anterior, um evento de risco de crédito pode ocorrer simultaneamente a um evento de risco operacional, gerando perdas cujo valor total é composto por uma parcela de risco de crédito e outra de risco operacional. Quando limitações procedimentais ou técnicas impedirem essa segregação, ou os ganhos advindos da aplicação precisa dos conceitos aqui envolvidos não compensarem os custos de tal tarefa, o evento somente seria registrado no BDPO (com valor total conhecido do evento, ou seja, a soma da parcela de risco de subscrição e sua porção de risco de crédito) caso a parcela da perda relativa ao risco operacional seja considerada material se comparada à parcela relacionada ao risco de crédito. Caberá à supervisionada a definição e documentação dos critérios por ela adotados para a mensuração da materialidade de cada parcela de risco.

Considerando que potenciais conflitos entre o risco de crédito e o risco operacional não são tão frequentes no mercado segurador, e que a definição de critérios unificados para tratá-los, além de complexa, poderia trazer custos excessivos para as supervisionadas, optou-se por não estabelecer nesse documento os procedimentos para abordar a questão. Reconhecemos que, por este motivo, a forma de tratar a fronteira entre os riscos de crédito e operacional poderá divergir entre as supervisionadas. No entanto, entendemos ser essa ambiguidade aceitável considerando o atual estágio de desenvolvimento do gerenciamento de riscos no mercado supervisionado.

#### 4.7.3. FRONTEIRA ENTRE RISCO OPERACIONAL E RISCO DE MERCADO

No contexto no qual se insere o presente manual, o risco de mercado surge nas operações de seguros devido a flutuações dos mercados financeiros, que causam mudanças nos valores de ativos e passivos e impactam na avaliação dos portfólios, podendo afetar de forma mais severa ou mais amena as companhias.

---

<sup>17</sup> Definição extraída da Resolução CNSP nº 228/2010.

O citado impacto será proporcional ao nível de descasamento entre os passivos, que na sua maior parte são compostos por provisões técnicas, e os ativos, que na sua maioria são compostos por diferentes tipos de investimentos no mercado financeiro. Assim, pode-se dizer que quanto maior for o descasamento entre obrigações e direitos, maior será a incerteza sobre o fluxo de caixa futuro da sociedade supervisionada e, consequentemente, maior a necessidade de capital de risco para a cobertura do risco de flutuações do mercado.

Em geral, eventos de risco de mercado não geram reporte no BDPO. Contudo, perdas passíveis de reporte podem ocorrer quando eventos de risco operacional geram perdas relacionadas a operações com instrumentos financeiros. Considere, por exemplo, uma operação equivocada de compra de ativos que faça com que os limites máximos de alocação dos ativos garantidores estabelecidos pela Resolução CMN Nº 3.308/2005 sejam infringidos e que, ao ser descoberta, a operação seja revertida gerando um ônus para a instituição. Sob a ótica do risco operacional verifica-se a necessidade de reconhecimento no BDPO de perda operacional de valor correspondente aos custos apurados para se reverter posição da carteira até os limites legais de alocação (incluindo perdas por desvalorização do ativo, custo de transação e outros). Note que, no contexto do risco de mercado, o mesmo evento alterou, mesmo que temporariamente, a composição da carteira de investimentos da instituição e, consequentemente, o fluxo futuro de seus ativos. Essa alteração afetou o casamento entre os direitos e obrigações da companhia, tendo impactado (positiva ou negativamente) o capital necessário para a cobertura do risco de flutuações do mercado.

Prejuízos relacionados a operações com instrumentos financeiros não devem ser reconhecidos como perdas operacionais nos casos em que as normas legais e as políticas de governança da instituição foram respeitadas e não se tenham verificado erros humanos ou de sistemas relacionados à operação. Esses prejuízos fazem parte das flutuações intrínsecas ao mercado financeiro não se tratando de perdas operacionais.

**Exemplos de eventos de risco operacional relacionados a operações com instrumentos financeiros que geram perdas reportadas no BDPO:**

- Uma perda decorrente de operação financeira relacionada à compra ou venda de ativos financeiros, praticada por funcionário com base em decisões independentes, apesar de não estar autorizado a fazê-lo, deve ser reconhecida no BDPO como perda operacional;
- Um prejuízo apurado em decorrência de erro humano em transação originada na área financeira da empresa (ex.: *fat finger*<sup>18</sup>; executar uma operação de compra, ao invés de venda) configura uma perda operacional. O valor a ser reportado no BDPO corresponde ao montante do impacto no valor marcado a mercado do investimento na data da reversão do erro, acrescido dos custos para reverter a posição financeira ao cenário desejado;
- Um prejuízo decorrente de falha na execução de um *stop loss* será registrado no BDPO como uma perda operacional, no valor correspondente ao impacto financeiro em excesso ao estabelecido pelo *stop loss*;
- Um prejuízo decorrente de violação dos limites estabelecidos de alocação em determinadas classes de ativos financeiros (exceto se a violação se trate de estratégia aprovada em alçada adequada) será registrado no BDPO como uma perda operacional, no valor correspondente aos custos/prejuízos relativos ao reposicionamento da carteira nos limites de alocação.

<sup>18</sup> **Fat finger** corresponde a uma falha humana na qual um valor à maior é digitado ao se executar uma operação financeira.

## 5. ESTRUTURA E PREENCHIMENTO DO BDPO

A estrutura do BDPO é exposta no Anexo I da Circular Susep nº 492/2014, sendo cada registro (linha) do BDPO composto por 17 campos.

O início do preenchimento de eventos de risco operacional no BDPO se dará a partir do primeiro dia útil após o término do prazo estabelecido para o seu desenvolvimento, conforme disposto no artigo 8º da Circular Susep nº 492/2014. Portanto, uma perda operacional cuja DATA DO RECONHECIMENTO seja anterior a esse prazo não precisa ser registrada no BDPO. Diante disso, eventos de recuperação ou atualização futuros relacionados a essa perda serão igualmente desconsiderados. Eventual perda descendente decorrente dessa perda será registrada como Perda Raiz (ou Quase Perda Raiz), desde que sua DATA DO RECONHECIMENTO ocorra a partir do primeiro dia útil após o término do prazo estabelecido para o desenvolvimento do BDPO.

Todo evento de risco operacional cuja DATA DO RECONHECIMENTO seja posterior ao término do prazo estabelecido para o desenvolvimento do BDPO deve ser registrado nesse banco de dados (ressalvadas as exceções dispostas no normativo correspondente e no presente documento), inclusive àquele cuja DATA DA OCORRÊNCIA anteceda esse prazo.

### 5.1. ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE A ESTRUTURA DO BDPO

Para cada campo do BDPO, o Anexo I da Circular Susep nº 492/2014 fornece as seguintes informações:

- CAMPO: corresponde ao nome do campo constante do BDPO;
- DESCRIÇÃO: contém uma breve descrição da informação solicitada no campo em questão. Quando a informação for categorizada, são também expostos os valores aceitos e seus significados;
- FORMATO: indica o formato com o qual a informação deve ser preenchida no BDPO, conforme quadro a seguir:

| FORMATO                 | DESCRIÇÃO   | EXEMPLOS  |
|-------------------------|---|---|
| <b>I<sub>x</sub></b>    | <b>NÚMERO INTEIRO POSITIVO</b> , composto por <i>x</i> dígitos numéricos. O número deve ser preenchido sem separador de milhar e com zeros à esquerda até completar os <i>x</i> dígitos.  | <b>I5</b> : 12345<br><b>I5</b> : 00513<br><b>I1</b> : 3                                     |
| <b>R<sub>xx.y</sub></b> | <b>NÚMERO REAL POSITIVO</b> , composto por <i>xx</i> dígitos numéricos. Onde os <i>xx-y</i> primeiros dígitos expressam a parte inteira do número e os <i>y</i> dígitos finais correspondem à parte decimal. O número deve ser preenchido sem separador de milhar e de decimal e com zeros à esquerda até completar os <i>xx</i> dígitos. | <b>R13.2</b> : 0000045677080<br><br><i>O exemplo acima corresponde ao número 456.770,80</i> |

| FORMATO          | DESCRIÇÃO   | EXEMPLOS   |
|------------------|---|--|
| <b>ddmmaaaa</b>  | <b>DATA</b> , onde <i>dd</i> corresponde ao dia, expresso por dois dígitos numéricos, <i>mm</i> corresponde ao mês, expresso por dois dígitos numéricos, e <i>aaaa</i> corresponde ao ano, expresso por quatro dígitos numéricos. Nos casos em que a data for desconhecida o valor 01011900 deve ser informado. | 31122013<br>05011999<br>01011900   |
| <b>char(xxx)</b> | <b>TEXTO</b> , composto por <i>xxx</i> caracteres alfanuméricos. O campo deve ser preenchido com espaços à direita até completar os <i>xxx</i> caracteres.  | <b>char(010)</b> : Exemplo---<br><br>No exemplo acima, o símbolo “-” representa um espaço em branco. |

- **VALORES VÁLIDOS DE PREENCHIMENTO PARA CADA TIPO DE EVENTO:** indica os valores que são aceitos em cada campo do BDPO. Esta informação é segregada por tipo de evento sendo registrado, a saber, “Perda” (Perda Raiz), “Recuperação”, “Atualização”.

Como os conceitos de “Quase Perda” e “Perda Descendente” não serão exigidos nesta fase de desenvolvimento do BDPO, o Anexo I da Circular Susep nº 492/2014 não incluiu orientações de preenchimento para estes tipos de evento. No presente documento, sempre que o tratamento a ser dado a um desses eventos divergir do aplicável para uma “Perda Raiz”, as recomendações pertinentes estão explicitadas, para o caso de a supervisionada optar por utilizar estes conceitos no BDPO.

Na notação utilizada neste campo são utilizados os seguintes conceitos:

- Em alguns casos um texto descritivo é utilizado para orientar os valores válidos de preenchimento de um dado campo. Por exemplo, o texto “*Data do registro*” tem a função de informar que o campo deve ser preenchido com a informação correspondente à DATA DO REGISTRO da perda sendo inserida e o texto “<Id do Evento>” indica que o campo deve ser preenchido com a identificação interna do evento, ou seja, deve conter referência à documentação mantida pela empresa com a qual seja possível verificar a veracidade das informações registradas no BDPO relativamente ao evento em questão. Este texto descritivo pode aparecer sem notações auxiliares ou entre os sinais de menor e maior “<>”;
- Valores expressos entre colchetes “[ ]” denotam um intervalo fechado de valores válidos. Por exemplo, a notação **[1,7]** significa que o campo em questão pode ser preenchido com qualquer número no intervalo de 1 (inclusive) a 7 (inclusive);
- Valores expressos entre um colchete e uma chave “[ ]” denotam um intervalo de valores válidos, fechado à esquerda e aberto a direita. Por exemplo, a notação **[0, 100 bi]** significa que o campo em questão pode ser preenchido com qualquer número no intervalo de 0 (inclusive) a 100 bilhões (exclusive);

- d) Um valor expresso entre chaves “{}” denota o único valor válido de preenchimento para o campo em questão. Por exemplo, a notação {0} significa que o único valor válido para o campo é o dígito zero.

## 5.2. DESCARTE DE PERDAS DO BDPO

Conforme disposto no parágrafo 1º do artigo 10 da Circular Susep nº 492/2014, uma vez registrado no BDPO, um evento de risco operacional poderá ser descartado em duas situações:

- a) No caso de erro de preenchimento devidamente comprovado; ou
- b) Após decorridos 10 (dez) anos da indicação do encerramento da perda.

O *encerramento da perda* citado na alínea (b) acima corresponde à data a partir da qual se acredita que não haverá qualquer novo evento de **Recuperação** ou **Atualização** relacionado à perda registrada. Essa informação consta do campo “STATUS DA PERDA” constante do BDPO (vide Seção 5.3.13 - *Campo: Status da Perda*).

Note que o descarte previsto na alínea (b) não é obrigatório, podendo a sociedade encaminhar seu BDPO à Susep sem a aplicação desse filtro. Caso prefira, a sociedade pode implementar esse procedimento somente no banco de dados que será disponibilizado à Susep, mantendo todo o histórico de perdas em seu banco de dados interno. No que tange ao gerenciamento da base de dados internamente à empresa, esta pode ainda optar pelo descarte de perdas com qualquer prazo superior ao disposto na alínea (b) acima.

Uma vez descartada uma perda do BDPO, todos os eventos de **Recuperação** e **Atualização** a ela associados devem também ser eliminados. Caso a sociedade adote o conceito de **Perdas Descendentes**, o descarte de uma **Perda Raiz** implica a reclassificação de suas **Perdas Descendentes**. Estas passarão a ser classificadas como **Perdas Raizes** no BDPO, devendo esta alteração ser efetuada por meio de eventos de **Atualização**.

O descarte de dados, além de necessário para o caso de erros de preenchimento, evita que o banco de dados cresça indefinidamente, comprometendo a capacidade das supervisionadas de manter os dados armazenados. Além disso, no que diz respeito ao uso dessas informações para a modelagem da parcela do capital requerido relativa ao risco operacional, eventos muito antigos podem não refletir as melhorias nos processos de gerenciamento de riscos das supervisionadas, as quais seriam penalizadas caso essas perdas fossem utilizadas para esse propósito.

Erros de preenchimento que impliquem descarte de eventos de risco operacional devem ser documentados pela supervisionada em material que esteja disponível à análise de sua auditoria interna.

Note que a Seção 4.4 – *Threshold* trata também do descarte de perdas operacionais do BDPO. Entretanto, a situação descrita naquela Seção diz respeito ao descarte da perda previamente à sua inclusão no BDPO, ao passo em que a presente Seção aborda o caso de descarte de perdas já inseridas nesse banco de dados.

### 5.3. CAMPOS QUE COMPÕEM O BDPO

Nessa seção serão descritos os campos que compõem o BDPO e expostas recomendações para o seu correto preenchimento.

Todos os campos do BDPO são de preenchimento obrigatório. As subseções a seguir explicitam os casos específicos que justificam exceções a essa regra.

A identificação unívoca de um evento no BDPO é feita pela conjugação de 3 (três) dos seus campos:

- Campo EMPRESA;
- Campo DATA DO REGISTRO; e
- Campo Nº DO EVENTO.

Dessa forma, uma vez fornecido os valores destes três campos, é possível localizar o evento referenciado, bem como, toda a sua evolução histórica no BDPO (atualizações, recuperações, etc.).

Em nenhuma hipótese um evento poderá ser registrado no BDPO sem o preenchimento destes três campos chave.

#### 5.3.1. CAMPO: EMPRESA

O campo EMPRESA deve ser preenchido com o código da supervisionada utilizado no sistema FIP SUSEP.

#### 5.3.2. CAMPO: DATA DA OCORRÊNCIA

O campo DATA DA OCORRÊNCIA deve conter a data da ocorrência do fato gerador associado ao evento registrado no BDPO.

Note que um evento de **Perda Descendente**, ou **Quase Perda Descendente**, possui data da ocorrência própria, em geral, distinta da data da ocorrência da **Perda Raiz** (ou **Quase Perda Raiz**) a ele associada.

No caso de eventos de **atualização**, ou de **recuperação**, o campo DATA DA OCORRÊNCIA deve registrar a data de ocorrência da perda a ele associada. Caso o evento de **atualização** esteja corrigindo a data da ocorrência da perda já registrada, a nova data deve ser informada, caso contrário, a data da ocorrência original da perda deve ser reproduzida neste campo.

Nos casos excepcionais para os quais não seja possível determinar a data da ocorrência, ou a obtenção dessa informação represente um ônus significativo, é permitida a omissão dessa informação. Nestes casos, o campo DATA DA OCORRÊNCIA deve ser preenchido com o valor "01011900". Sempre que adotado esse procedimento, uma breve descrição da impossibilidade de obtenção da data da ocorrência deve ser inserida no campo DESCRIÇÃO DO EVENTO.

A omissão da data de ocorrência não é aplicável no caso de Eventos Legais, haja vista estes decorrerem de processos judiciais nos quais essa data pode ser obtida. Na ausência dessa informação no processo correspondente (ou nos controles da supervisionada), o campo DATA DA OCORRÊNCIA deve ser preenchido com a data de instauração do processo.

### 5.3.3. CAMPO: DATA DO RECONHECIMENTO

No campo DATA DO RECONHECIMENTO deve ser informada a data em que primeiramente se verificar o reconhecimento de uma despesa relativa ao evento de risco operacional sendo inserido no BDPO. Essa despesa pode ser o registro contábil de qualquer valor associado à perda, como uma provisão ou contingência, ou mesmo a efetivação de um dispêndio financeiro.

No caso do registro de uma **quase perda**, ou uma **quase perda descendente**, a qual conceitualmente não é responsável pela geração de despesa, sua data de reconhecimento deverá coincidir com o momento no qual a supervisionada dispuser de evidências concretas de que o evento correspondente não acarretará qualquer dos efeitos discriminados no parágrafo anterior.

Note que um evento de **Perda Descendente**, ou **Quase Perda Descendente**, possui data de reconhecimento própria, em geral, distinta da data de reconhecimento da **Perda Raiz** (ou **Quase Perda Raiz**) a ele associada.

No caso de evento de **atualização**, ou de **recuperação**, o campo DATA DE RECONHECIMENTO deve registrar a data de reconhecimento da perda a ele associada. Caso o evento de **atualização** esteja corrigindo a data de reconhecimento da perda já registrada, a nova data deve ser informada, caso contrário, a data de reconhecimento original da perda deve ser reproduzida neste campo.

A Data do Reconhecimento não pode ser anterior à Data da Ocorrência ( $\text{Data da Ocorrência} \leq \text{Data do Reconhecimento}$ ).

### 5.3.4. CAMPO: DATA DO REGISTRO

O campo DATA DO REGISTRO deve conter a data na qual o evento foi inserido no BDPO. No caso do registro de uma perda operacional no BDPO, cabe à supervisionada empenhar esforços para garantir que essa data seja a mais próxima possível da data do reconhecimento da perda. Se o evento inserido no BDPO for uma **atualização** ou uma **recuperação**, a supervisionada deve envidar esforços para que o seu registro ocorra em data o mais próxima possível da concretização do evento em questão.

Note que qualquer evento registrado no BDPO possui data do registro própria (diferentemente do que ocorre com a data da ocorrência e a data de reconhecimento, um evento de **atualização**, ou de **recuperação**, terá uma data do registro própria, distinta da data do registro da perda raiz a ele associada).

A Data do Registro não pode ser anterior à Data do Reconhecimento ( $\text{Data do Reconhecimento} \leq \text{Data do Registro}$ ).

### 5.3.5. CAMPO: Nº DO EVENTO

O campo Nº DO EVENTO deve ser preenchido com um número sequencial gerado pela supervisionada, no intervalo de 1 a 99999, que em conjunto com as informações contidas nos campos EMPRESA e DATA DO REGISTRO, identifique univocamente um evento inserido no BDPO.



Dessa forma, o primeiro evento inserido por uma supervisionada no BDPO em uma Data do Registro específica deve ter o campo Nº DO EVENTO preenchido com o valor “1”. O segundo evento inserido na mesma data, deverá ter o valor “2” preenchido no campo Nº DO EVENTO e assim sucessivamente. Ao passar para uma nova Data do Registro, esse número sequencial deve ser reiniciado com o valor “1”.

Uma consequência do disposto acima é que, para uma dada supervisionada e Data do Registro não pode haver dois eventos registrados com o mesmo nº do evento.

### 5.3.6. CAMPO: TIPO DO EVENTO

No campo TIPO DO EVENTO, a supervisionada deve informar o tipo de evento que está sendo registrado no BDPO. A *Seção 4.2 - Tipos de Eventos do BDPO* descreve cada tipo de evento e apresenta recomendações sobre o seu registro.

Os possíveis valores de preenchimento para este campo e seu significado são os seguintes:

| VALOR | TIPO DO EVENTO                 |
|-------|--------------------------------|
| 1     | <i>Perda Raiz</i>              |
| 2     | <i>Quase Perda Raiz</i>        |
| 3     | <i>Perda Descendente</i>       |
| 4     | <i>Quase Perda Descendente</i> |
| 5     | <i>Recuperação</i>             |
| 6     | <i>Atualização</i>             |

Os valores de 1 a 4 indicam que o registro corresponde a um evento de perda operacional, devendo ser escolhido o valor que reflete as características e vínculos dessa perda, bem como as opções pelo uso ou não dos conceitos de Quase Perda e/ou Perda Descendente.

O valor 5 é utilizado para registrar um evento de **Recuperação** e o valor 6 aponta a inserção de um evento de **Atualização**.

### 5.3.7. CAMPOS: PERDA RAIZ – DATA DO REGISTRO E PERDA RAIZ – Nº DO EVENTO

Ao registrar no BDPO um evento do tipo **Perda Descendente**, **Quase Perda Descendente**, **Recuperação**, ou **Atualização**, é necessário indicar a qual *Perda Raiz* (ou *Quase Perda Raiz*) esse evento está vinculado.

Esse vínculo é concretizado por meio de dois campos do BDPO, o campo PERDA RAIZ – DATA DO REGISTRO, e o campo PERDA RAIZ – Nº DO EVENTO, os quais devem ser preenchidos com os dados de *Data do Registro* e *Nº do Evento* correspondentes à *Perda Raiz* (ou *Quase Perda Raiz*) em questão.

Observe que cada registro do BDPO é identificado univocamente por meio de três de seus campos: EMPRESA, DATA DO REGISTRO, Nº DO EVENTO. Como o campo EMPRESA é preenchido com o mesmo valor para todos os registros de eventos de risco operacional de uma mesma supervisionada (preenchido com o seu código FIP), o conhecimento dos dois outros campos citados nos leva a uma única *Perda Raiz* (ou *Quase Perda Raiz*) do BDPO.



Ao registrar um evento de **Perda Raiz**, ou **Quase Perda Raiz**, os campos PERDA RAIZ – DATA DO REGISTRO e PERDA RAIZ – Nº DO EVENTO devem replicar os dados informados nos campos DATA DO REGISTRO e Nº DO EVENTO.

O exemplo a seguir ilustra o preenchimento dos campos PERDA RAIZ – DATA DO REGISTRO e PERDA RAIZ – Nº DO EVENTO, bem como demonstra o mecanismo de associação de eventos de **Perda Descendente** e **Recuperação** às suas perdas de origem. O mecanismo exposto vale para todas as modalidades de vinculação entre eventos.

|                             | EMPRESA | DATA DO REGISTRO | DATA DA OCORRÊNCIA | DATA DO RECONHECIMENTO | Nº DO EVENTO | TIPO DO EVENTO | PERDA RAIZ – DATA DO REGISTRO | PERDA RAIZ – Nº DO EVENTO |
|-----------------------------|---------|------------------|--------------------|------------------------|--------------|----------------|-------------------------------|---------------------------|
| EVENTO DE PERDA RAIZ        | ⇒ 01234 | 20042014         | 17112013           | 18042014               | 00001        | 1              | 20042014                      | 00001                     |
| EVENTO DE PERDA RAIZ        | ⇒ 01234 | 20042014         | 15042014           | 20042014               | 00002        | 1              | 20042014                      | 00002                     |
| EVENTO DE PERDA RAIZ        | ⇒ 01234 | 30042014         | 16012014           | 27042014               | 00001        | 1              | 30042014                      | 00001                     |
| EVENTO DE PERDA DESCENDENTE | ⇒ 01234 | 01052014         | 17042014           | 28042014               | 00002        | 3              | 20042014                      | 00002                     |
| EVENTO DE RECUPERAÇÃO       | ⇒ 01234 | 08052014         | 17042014           | 28042014               | 00003        | 5              | 30042014                      | 00002                     |

### 5.3.8. CAMPO: CATEGORIA

Os possíveis valores de preenchimento para este campo e seu significado são os seguintes:

| VALOR | CATEGORIA  |
|-------|--|
| 0     | Não Aplicável  |
| 1     | Fraude interna   |
| 2     | Fraude externa   |
| 3     | Práticas trabalhistas ou segurança no trabalho                 |
| 4     | Clientes, produtos ou práticas de negócio                      |
| 5     | Dano a ativo físico  |
| 6     | Interrupção do negócio ou falha de sistemas                    |
| 7     | Falha na execução, entrega ou gestão das atividades do negócio |

A Seção 4.6 - *Categorização das Perdas Operacionais* apresenta as recomendações para classificação de uma perda operacional nas categorias previstas pelo BDPO.

Para eventos de perda (**Perda Raiz**, **Quase Perda Raiz**, **Perda Descendente** e **Quase Perda Descendente**) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo CATEGORIA com um valor de 1 a 7.

No caso de evento de **Recuperação** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de **Atualização** o campo CATEGORIA deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

Caso nenhuma das categorias apresentadas seja plenamente adequada à perda sendo registrada, ou se houver mais de uma categoria na qual a mesma possa ser enquadrada, a supervisionada deverá selecionar a categoria mais representativa para fins de preenchimento do campo CATEGORIA.

### 5.3.9. CAMPO: ORIGEM JUDICIAL

A análise de documentações diversas sobre risco operacional (locais e internacionais) sugere que perdas de origem judicial exibem comportamento (frequência, severidade e ciclo de vida) similar entre si - e distinto em relação a perdas relacionadas a outras origens. Em função disso julgou-se pertinente a inclusão de campo específico no BDPO que permitisse um tratamento diferenciado para estas perdas em um futuro aprimoramento do modelo de cálculo de capital de risco operacional.

A Seção 4.3.3 - *Eventos Legais* detalha os procedimentos para a identificação de perdas de origem judicial, bem como apresenta orientações para o seu registro no BDPO.

Os possíveis valores de preenchimento para este campo e seu significado são os seguintes:

| VALOR | DESCRIÇÃO  |
|-------|--|
| 0     | <i>Não Aplicável</i>   |
| 1     | <i>A perda está relacionada a uma ação judicial</i>            |
| 2     | <i>A perda <u>não</u> está relacionada a uma ação judicial</i> |

Para eventos de perda (**Perda Raiz, Quase Perda Raiz, Perda Descendente e Quase Perda Descendente**) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo ORIGEM JUDICIAL com o valor 1 ou 2.

No caso de evento de **Recuperação** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de **Atualização** o campo ORIGEM JUDICIAL deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

### 5.3.10. CAMPO: CONTABILIZADA NA PSL

O campo CONTABILIZADA NA PSL tem por propósito identificar se a perda operacional está provisionada em umas das seguintes rubricas contábeis: PSL-Provisão de Sinistros a Liquidar, ou PDR-Provisão de Despesas Relacionadas.

A motivação para a criação desse campo no BDPO foi a necessidade de identificar as perdas registradas na PSL/PDR conceitualmente relacionadas ao risco operacional. Conforme explicado na Seção 4.7.1.1 - *Tratamento da Fronteira entre Risco Operacional e Risco de Subscrição para fins de Preenchimento do BDPO*, atualmente o modelo de cálculo de capital de risco de subscrição abrange o

total de registros da PSL/PDR, incluindo as perdas operacionais que, conceitualmente, pertencem ao escopo do risco operacional. A informação do campo CONTABILIZADA NA PSL poderá viabilizar o expurgo dessas perdas do escopo do modelo de cálculo do capital de risco de subscrição e sua inclusão no capital de risco operacional. Contudo, até que a modelagem padrão do capital de risco de subscrição seja ajustada para considerar esse aspecto, ou caso se opte pela manutenção do modelo padrão vigente, é importante que tenhamos esse *flag* para desconsiderar essas perdas do cálculo do capital de risco operacional, evitando que uma mesma perda seja incluída em dois capitais de risco distintos.

Vale ressaltar que a exclusão de tais eventos para fins de preenchimento do BDPO geraria um banco de dados de perdas operacionais incompatível com diretrizes internacionalmente adotadas (Solvência II, Basileia II). Tampouco o BDPO estaria alinhado à prática do setor bancário brasileiro, haja vista o Banco Central ter seguido o modelo proposto por Basileia II.

Portanto, o campo CONTABILIZADA NA PSL possibilitará a construção de modelos de cálculo de capital compatíveis com a conceituação de risco operacional (e de subscrição) mundialmente aceitos, bem como um banco de dados de perdas operacionais que permitirá às sociedades supervisionadas um intercâmbio de informações com instituições internacionais.

Os possíveis valores de preenchimento para este campo e seu significado são os seguintes:

| VALOR | DESCRIÇÃO <sup>19</sup>                      |
|-------|--|
| 0     | <i>Não Aplicável</i>                         |
| 1     | <i>A perda está contabilizada na PSL</i>     |
| 2     | <i>A perda não está contabilizada na PSL</i> |

Para eventos de perda (**Perda Raiz, Quase Perda Raiz, Perda Descendente e Quase Perda Descendente**) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo CONTABILIZADA NA PSL com o valor 1 ou 2.

No caso de evento de **Recuperação** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de **Atualização** o campo CONTABILIZADA NA PSL deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

#### 5.3.11. CAMPO: FUNÇÃO DE NEGÓCIO

Trata-se de mais um campo com o objetivo de estratificar as perdas operacionais em grupos que detenham características semelhantes que possam ajudar a justificar o comportamento dessas perdas. No caso do campo FUNÇÃO DE NEGÓCIO, a estratificação ocorre com base nas áreas de negócio da supervisionada nas quais as perdas operacionais registradas se originaram.

<sup>19</sup> Embora a descrição deste campo referencie apenas os valores registrados na PSL, deve-se considerar, também, os montantes informados na PDR.

Uma *função de negócio*, para fins de preenchimento do BDPO, significará o conjunto de áreas de negócio, divisões, ou qualquer outro nome específico utilizado pela supervisionada para indicar uma unidade de trabalho com características análogas às implícitas no nome da *função de negócio* em questão.

O campo FUNÇÃO DE NEGÓCIO estabelece sete *funções de negócio*, cujos valores são os seguintes:

| VALOR | FUNÇÃO DE NEGÓCIO               |
|-------|---------------------------------|
| 0     | <i>Não Aplicável</i>            |
| 1     | <i>Administração</i>            |
| 2     | <i>Finanças Corporativas</i>    |
| 3     | <i>Negociação e Vendas</i>      |
| 4     | <i>Pagamentos e Liquidações</i> |
| 5     | <i>Sistemas</i>                 |
| 6     | <i>Subscrição</i>               |
| 7     | <i>Terceirização</i>            |

Para eventos de perda (***Perda Raiz, Quase Perda Raiz, Perda Descendente e Quase Perda Descendente***) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo FUNÇÃO DE NEGÓCIO com um valor de 1 a 7.

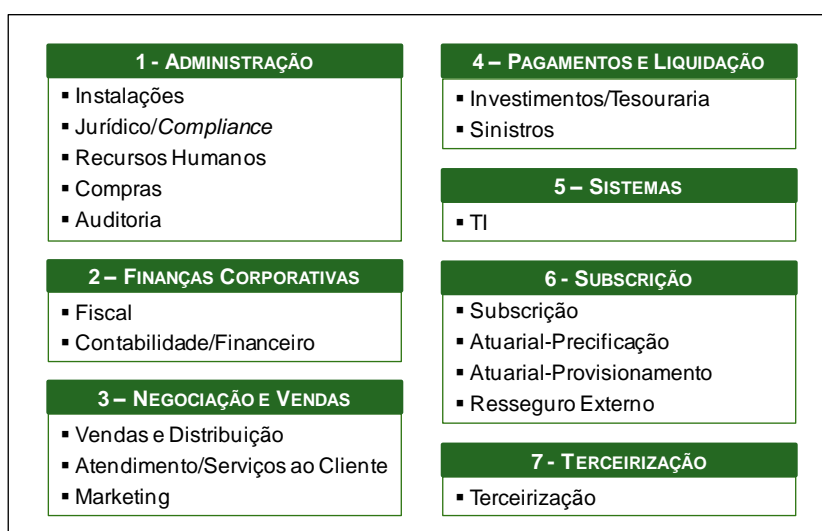
No caso de evento de ***Recuperação*** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de ***Atualização*** o campo FUNÇÃO DE NEGÓCIO deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

A *função de negócio Terceirização* deve ser utilizada sempre que a perda verificada tiver sua origem em funções terceirizadas pela empresa.

Conforme explicitado anteriormente, uma *função de negócio* pode abranger mais de uma área de negócio da supervisionada, devendo cada empresa documentar quais de suas áreas de negócio serão agrupadas em cada *função de negócio* para fins de preenchimento do BDPO.

Para auxiliar nessa tarefa, reproduzimos a seguir um quadro com sugestão de agrupamento das áreas de negócio comumente observadas no mercado segurador nacional nas sete *funções de negócio* encontradas no BDPO. Essa alocação foi resultado de análise efetuada pelo Grupo Técnico de Risco Operacional, composto por representantes da Susep e do mercado supervisionado. Entretanto, vale esclarecer que cada supervisionada deve elaborar seu próprio agrupamento, considerando as áreas internas definidas em sua estrutura organizacional.



Assim como a categorização de uma perda operacional deve levar em consideração o último controle preventivo que falhou (vide *Seção 4.6 - Categorização das Perdas Operacionais*), a *função de negócio* informada no BDPO deve ser àquela responsável por tal controle e não a que sofreu o prejuízo decorrente da perda, ou que está buscando uma solução para problemas gerados pela perda em questão.

Por exemplo, suponha que em decorrência de falha de um funcionário da TI a base dados utilizada para pagamento de sinistros de um dado mês foi substituída pela base do mês anterior, ocasionando depósitos de pagamentos de sinistros em contas bancárias inadequadas. Esse fato gerou prejuízos que se materializaram na área de Sinistros (ou Tesouraria) da companhia, os quais foram detectados pela Auditoria Interna. O Jurídico da empresa foi envolvido para conduzir a situação no âmbito legal. Nesse caso a *função de negócio* associada à perda seria “SISTEMAS”, haja vista a perda ter tido sua origem na área de TI, independentemente de a mesma ter se materializado na área de Sinistros (ou Tesouraria) e de estar sendo tratada pelo Jurídico da companhia.



No exemplo acima, caso houvesse um controle na Tesouraria que consistisse na verificação das informações fornecidas pela área de TI, com o propósito de identificar inconsistências em relação aos sinistros comunicados pela área de Sinistros da companhia, então o controle falho seria esse controle da Tesouraria, a qual passaria a ser a Função de Negócio associada à perda.

### 5.3.12. CAMPO: CAUSA DA PERDA

Neste campo os eventos de perda são classificados de acordo com sua causa, conforme a seguinte codificação:

| VALOR | CAUSA                 |
|-------|-----------------------|
| 0     | <i>Não Aplicável</i>  |
| 1     | <i>Pessoas</i>        |
| 2     | <i>Processos</i>      |
| 3     | <i>Sistemas-TI</i>    |
| 4     | <i>Evento Externo</i> |

Para eventos de perda (**Perda Raiz, Quase Perda Raiz, Perda Descendente e Quase Perda Descendente**) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo CAUSA com um valor de 1 a 4.

No caso de evento de **Recuperação** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de **Atualização** o campo CAUSA deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

Caso nenhuma das causas apresentadas seja plenamente adequada à perda sendo registrada, ou se houver mais de uma causa na qual a mesma possa ser enquadrada, a supervisionada deverá selecionar a causa mais representativa para fins de preenchimento do campo CAUSA.

### 5.3.13. CAMPO: STATUS DA PERDA

Uma perda operacional não é um evento estático. Uma vez registrada no BDPO ela está sujeita a modificações (vide eventos de **Alteração** e **Recuperação**) até a sua efetiva liquidação. Por esse motivo é importante que o registro da perda forneça informação suficiente para se concluir se a perda registrada já foi liquidada, ou se a mesma ainda está sujeita a modificações. Esse é o propósito do campo STATUS DA PERDA do BDPO, cujos possíveis valores de preenchimento são os seguintes:

| VALOR | STATUS DA PERDA                  |
|-------|----------------------------------|
| 0     | <i>Não Aplicável</i>             |
| 1     | <i>Perda ainda não encerrada</i> |
| 2     | <i>Perda encerrada</i>           |

Para eventos de perda (**Perda Raiz, Quase Perda Raiz, Perda Descendente e Quase Perda Descendente**) deve-se, obrigatoriamente, preencher o campo STATUS DA PERDA com o valor 1 ou 2. O valor 1 deve ser utilizado caso a perda ainda não tenha sido liquidada por completo, ou seja, caso a mesma ainda esteja sujeita a modificações. O valor 2 é utilizado no caso de não mais haver a possibilidade de modificações nos dados associados à perda no BDPO.

No caso de evento de **Recuperação** o valor 0 deve ser informado, uma vez que um evento dessa natureza não altera as características inerentes à perda, somente informa o ressarcimento obtido.

No registro de um evento de **Atualização** o campo STATUS DA PERDA deve ser preenchido com a informação já registrada relativa à perda vinculada a esse evento ou, se for o caso, com o novo valor a ser considerado em substituição ao reportado anteriormente. Para esse tipo de evento não é permitido o preenchimento com o valor 0.

#### 5.3.14. CAMPO: VALOR BRUTO

Esse campo deve ser preenchido com o valor bruto apurado para a perda, em reais (R\$).

Para eventos de perda (**Perda Raiz**, **Quase Perda Raiz**, **Perda Descendente** e **Quase Perda Descendente**), esse campo deve conter o valor (ou a melhor estimativa) da perda bruta, anteriormente à dedução de qualquer montante ressarcido por via judicial, seguro, ou qualquer outro meio. Nos casos de registro facultativo de uma **Quase Perda** ou **Quase Perda Descendente**, a supervisionada deve preencher este campo com a melhor estimativa para o valor associado ao evento.

No caso de evento de **Recuperação**, esse campo deve ser preenchido com o total dos valores ressarcidos por via judicial, seguro, ou qualquer outro meio, desde o primeiro registro da perda no BDPO. Esse valor substituirá todos os montantes informados em eventos de **Recuperação** anteriores associados à perda referenciada.

No registro de um evento de **Atualização**, esse campo deve ser preenchido com o novo valor bruto total da perda, anteriormente à dedução de qualquer montante ressarcido por via judicial, seguro, ou qualquer outro meio. Caso a alteração registrada não implique variação no valor bruto informado até então, o montante vigente deve ser reproduzido no campo VALOR BRUTO. Em ambos os casos, o valor preenchido neste campo substituirá todos os montantes informados em eventos de **Atualização** anteriores associados à perda referenciada.

Para exemplificar o comportamento do campo VALOR BRUTO ao se registrar no BDPO sucessivas **atualizações** e **recuperações** relacionadas a uma perda operacional, considere uma perda de origem judicial com valor inicial de R\$ 10.000 que passe pelas seguintes modificações:

1. **Atualização** da perda em função de novos eventos de perda operacional com a mesma causa, tendo essas novas perdas sido agregadas à perda originalmente registrada no BDPO. Os novos eventos representaram um acréscimo de R\$ 50.000 ao valor registrado inicialmente, de modo que o valor bruto da perda atinge o valor de R\$ 60.000.
2. Agravamento de 20% do valor provisionado para a perda em decorrência de análise do departamento jurídico que considerou maior probabilidade de perda das ações judiciais correspondentes, haja vista o aumento no quantitativo de pleitos envolvidos. O aumento registrado por meio de um evento de **atualização** corresponde a R\$ 12.000 ( $=20\% \times R\$60.000$ ) e a perda passa ter valor bruto de R\$ 72.000.
3. **Recuperação**, em montante equivalente a R\$ 12.000, proveniente de um seguro *stop loss* que garantia a cobertura de perdas judiciais da natureza do evento em questão, ocorridas na vigência da apólice, que ultrapassassem o total de R\$ 60.000.



4. **Recuperação** de R\$ 30.000, proveniente de processo ganho contra terceiros, envolvidos no evento de perda registrado. Com esta segunda recuperação, o valor total ressarcido em relação a perda em questão passa a totalizar R\$ 42.000 (=R\$ 12.000 + R\$ 30.000).

A sequência de eventos relatada acima é reproduzida na ilustração abaixo, sendo exibidos apenas os campos do BDPO de interesse ao exemplo em questão.

Os eventos de atualização e de recuperação referenciam a data do registro e o nº do evento da perda a qual eles se referem

|                       | EMPRESA | DATA DO REGISTRO | DATA DA OCORRÊNCIA | DATA DO RECONHECIMENTO | Nº DO EVENTO | TIPO DO EVENTO | PERDA RAIZ- DATA DO REGISTRO | PERDA RAIZ- Nº DO EVENTO | VALOR BRUTO   |
|-----------------------|---------|------------------|--------------------|------------------------|--------------|----------------|------------------------------|--------------------------|---------------|
| EVENTO DE PERDA RAIZ  | ⇒ 01234 | 20042014         | 17112013           | 18042014               | 00008        | 1              | 20042014                     | 00008                    | 0000001000000 |
| EVENTO DE ATUALIZAÇÃO | ⇒ 01234 | 22042014         | 17112013           | 18042014               | 00003        | 6              | 20042014                     | 00008                    | 0000006000000 |
| EVENTO DE ATUALIZAÇÃO | ⇒ 01234 | 30042014         | 17112013           | 18042014               | 00058        | 6              | 20042014                     | 00008                    | 0000007200000 |
| EVENTO DE RECUPERAÇÃO | ⇒ 01234 | 17052014         | 17112013           | 18042014               | 00001        | 5              | 20042014                     | 00008                    | 0000001200000 |
| EVENTO DE RECUPERAÇÃO | ⇒ 01234 | 02072014         | 17112013           | 18042014               | 00035        | 5              | 20042014                     | 00008                    | 0000004200000 |

Cada evento de atualização e de recuperação possui sua própria data do registro

Sem ajustes nas datas da ocorrência e do reconhecimento da perda. Essas datas são então replicadas em todos os eventos de atualização e de recuperação

### 5.3.15. CAMPO: DESCRIÇÃO DO EVENTO

O campo DESCRIÇÃO DO EVENTO consiste de texto de livre narrativa, contendo uma descrição clara e sucinta do evento. Seu preenchimento subsidiará a auditoria interna da supervisionada (ou qualquer outro colaborador/supervisor/terceiros) na tarefa de validação da consistência dos eventos registrados no BDPO.

Para eventos de perda (**Perda Raiz**, **Quase Perda Raiz**, **Perda Descendente** e **Quase Perda Descendente**), recomenda-se que a descrição do evento forneça informações suficientes para se validar a classificação atribuída à perda no BDPO (categorização, causa, função de negócio, etc.).

No caso de evento de **Recuperação**, a descrição do evento deve indicar a origem do ressarcimento.

No registro de um evento de **Atualização**, a descrição do evento deve indicar o motivo pelo qual se mostrou necessária a modificação de informações relativas à perda associada.

Nas situações excepcionais nas quais a **data da ocorrência** não puder ser determinada (vide Seção 5.3.2 - Campo: Data da Ocorrência), a informação preenchida no campo DESCRIÇÃO DO EVENTO deve incluir uma justificativa para a impossibilidade de obtenção dessa data.

Caso seja do interesse das supervisionadas, outras informações poderão ser incluídas neste campo. Esses dados adicionais podem ser inseridos na forma de texto de livre narrativa, ou por meio de referências a documentos internos da companhia que contenham o detalhamento dos mesmos. São exemplos de informações úteis para a compreensão da perda registrada no BDPO:

- O motivo de a perda ter ocorrido, bem como o controle que falhou;
- Se o evento foi uma **quase perda**, qual controle garantiu que a perda não se concretizasse financeiramente;
- Evidência que esclareça a classificação (categoria, função de negócio, etc.) atribuída à perda;
- Esclarecimento de como o montante do prejuízo foi calculado.

### 5.3.16. CAMPO: ID INTERNA DO EVENTO

O BDPO é bastante sucinto no que diz respeito à quantidade de informação sobre o evento registrado. Muitas vezes a supervisionada disporá de documentos com informações mais detalhadas sobre o evento. Essas informações podem se mostrar úteis para a auditoria interna (ou qualquer outro colaborador/supervisor/terceiros) na tarefa de validação da consistência dos eventos registrados no BDPO.

O campo ID INTERNA DO EVENTO tem por finalidade permitir a associação do evento registrado no BDPO com os eventuais documentos armazenados pela supervisionadas sobre o evento em questão.

Alguns exemplos (lista não exaustiva) de documentos internos à companhia que podem auxiliar no entendimento e validação dos registros do BDPO são:

- Processos jurídicos;
- Processos administrativos;
- Relatórios gerenciais; e
- Relatórios de controles internos.

## 6. ENVIO DO BDPO

Conforme disposto no artigo 22 da Circular Susep nº 492/2014, o envio do BDPO se dará por expediente protocolado pela supervisionada junto à Susep e endereçado à Coordenação-Geral de Monitoramento de Solvência (CGSOA), por meio eletrônico a ser definido por esta.

Para esse propósito, informamos que a Susep estuda a utilização do sistema eletrônico de Envio de Arquivos próprio da Autarquia. Atualmente, esse sistema é acessado pelo site da Susep (<http://www.susep.gov.br/>), por meio da seleção das seguintes opções do menu:

INFORMAÇÕES AO MERCADO ⇒ Envio de Dados à Susep ⇒ Envio de Arquivos

Caso esta forma de envio venha a ser adotada, as supervisionadas deverão estar aptas a encaminhar o BDPO no formato “.DBF”.

Considerando a complexidade do banco de dados, e os possíveis ajustes que possam ser implementados pelas supervisionadas nos anos iniciais de preenchimento do BDPO, a Susep decidiu pelo envio de todo o histórico de eventos de risco operacional a cada nova solicitação do BDPO, ao invés de demandar somente as ocorrências incrementais (verificadas a partir da última data de envio do BDPO). Acredita-se que esta exigência não acarretará ônus excessivo para as supervisionadas. Principalmente se considerarmos o fato de a frequência de envio do BDPO para a Autarquia ser bastante reduzida. A Circular Susep nº 492/2014, não prevê o envio periódico dos dados à Susep, sendo apenas estabelecidas, em seu artigo 21, 3 (três) datas de envio do banco de dados nos 5 (cinco) primeiros anos após o início de seu preenchimento. Após esse prazo, apesar de o BDPO poder ser solicitado a qualquer tempo, a Susep somente tem a intenção de solicitar esses dados quando se propuser a aprimorar, ou calibrar, sua metodologia de apuração de capital de risco; atividade essa que ocorre esporadicamente.

## 7. PERGUNTAS E RESPOSTAS

Nesse capítulo serão apresentadas, na forma de perguntas e respostas, as orientações prestadas pela Susep com relação a dúvidas do mercado e questões polêmicas associadas ao registro de eventos no BDPO.

A lista exposta será continuamente atualizada na medida em que surjam novas dúvidas das supervisionadas cuja orientação prestada pela Susep mereça destaque e/ou uniformização.

O e-mail [riscooperacional@susep.gov.br](mailto:riscooperacional@susep.gov.br) está disponível para que as supervisionadas submetam à análise da Susep seus questionamentos sobre os temas abordados no presente manual.

***Ressalta-se que as orientações apresentadas neste Capítulo devem ser observadas com cautela*** pelas supervisionadas, pois, apesar de ter se buscado uma orientação clara e objetiva, nem sempre os exemplos citados se aplicam aos casos similares específicos vivenciados pelas empresas, os quais podem conter elementos particulares que tornem inadequadas as orientações prestadas para os casos genéricos aqui expostos.

1. Multas aplicadas por regulador são consideradas perdas operacionais?

*Sim, pois decorrem de infração a algum dispositivo legal (falha de compliance). Normalmente essa modalidade de perda é classificada na categoria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”*

2. Multas de natureza tributária decorrentes de falhas no processamento de informações são consideradas perdas operacionais?

*Sim, pois decorrem de falha na gestão das atividades do negócio. Essa modalidade de perda se enquadra na categoria “Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio”.*

3. Perda sofrida por seguradora decorrente de ação judicial imputando prática de negócio inadequada (ex.: comportamento anticompetitivo, preconceito racial) deve ser registrada com perda operacional?

*Sim. Trata-se de uma perda operacional incluída na categoria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

4. Ações trabalhistas em geral configuram uma perda operacional?

*Sim, pois estão associadas a uma falha de compliance frente às leis trabalhistas. Perdas com essa natureza são comumente alocadas à categoria “Práticas Trabalhistas ou Segurança no Trabalho”.*

5. Prejuízo decorrente de pane nos sistemas da seguradora, causado por interrupção do serviço de energia elétrica, que impossibilite a subscrição de novos clientes deve ser reconhecido como perda operacional?

*Trata-se de um exemplo de custo de oportunidade. Nesse caso, receitas esperadas que não se concretizaram, a saber, as novas subscrições. Embora a conceituação ampla de perda operacional englobe este tipo de evento, não será requerido o seu preenchimento no BDPO pelo fato de o mesmo não acarretar uma despesa ou expectativa de despesa mensurável.*

6. Prejuízo decorrente de queima de equipamentos eletrônicos da seguradora (computadores, impressoras, TV's), causado por pico de tensão decorrente de falha do serviço de energia elétrica deve ser reconhecido como perda operacional?

*Sim. Uma perda operacional deve ser registrada na categoria “Dano a Ativo Físico”, no valor correspondente aos prejuízos para substituição e reparo dos equipamentos. Eventuais ressarcimentos obtidos junto à companhia elétrica, ou por meio de garantias ou seguros dos equipamentos devem ser registradas posteriormente, como eventos de Recuperação.*

7. Multa, juros e correção monetária devido a atraso no pagamento de sinistro em decorrência de falha nos processos de controle de prazos de pagamento devem ser registrados no BDPO?

*Sim. Esse tipo de evento é usualmente abrangido pela categoria de perda “Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio”. Na impossibilidade de segregar o valor destinado ao pagamento de multa, juros e correção monetária da quantia destinada ao pagamento do sinistro, somente será registrada uma perda operacional no BDPO caso a parcela relativa ao risco operacional (multa, juros e correção monetária) seja material (conforme estimativa apurada pela supervisionada) em comparação ao valor associado ao risco de subscrição (pagamento do sinistro).*

*Ressalta-se que a perda operacional fica configurada, independentemente de o contrato prever o pagamento de multa, juros ou correção monetária.*

*Note que, o atraso no pagamento pode decorrer de decisão de gestão para permitir uma análise aprofundada de um sinistro suspeito de fraude. Nesta situação, o pagamento do sinistro significa que, ou a fraude era inexistente, ou não foi possível, ou economicamente viável, provar sua existência, ou o pagamento do sinistro foi determinado judicialmente. Em todas estas situações (ou outras que possam ocorrer), o pagamento do sinistro implica, na prática, na assunção de um atraso de pagamento, o qual ocasionou a despesa (multa, juros e correção monetária) que deve, conceitualmente, ser registrada como perda operacional no BDPO. Em geral a categoria adequada para essa modalidade de perda é “Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio”. Entretanto, pode haver situações específicas na qual a “falha” decorra de prática de negócio inadequada. Por exemplo, se for constatado que a empresa repetidamente tem atrasado o pagamento de sinistros para a prévia averiguação de fraudes não constatadas após as análises efetuadas. Nessa hipótese, a categoria mais adequada seria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

8. Ao ser obrigada em juízo a pagar um sinistro decorrente de cláusula contratual oferecida não intencionalmente e que não havia sido precificada no valor do produto a supervisionada deve reconhecer uma perda operacional?

*Sim. Cláusulas contratuais oferecidas não intencionalmente são exemplos de falha no design de produtos, sendo este evento enquadrado na categoria de perda “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

*Vale ressaltar que no caso do pleito acima incluir também uma cobertura contratual devidamente precificada no valor do produto, a parcela do pagamento relativa a esta cobertura não deverá ser considerada como perda operacional.*

9. Despesa paga por imposição judicial, relativa a indenização pelo tempo gasto para a reparação de veículo no caso de seguro de auto, cuja apólice não previa tal cobertura, deve ser registrada como perda operacional?

*Sim. Decisões judiciais que obriguem a supervisionada a honrar coberturas não previstas em contrato são casos típicos de perdas operacionais. Essas situações são equiparadas às garantias não intencionais e classificadas na categoria de perda “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

10. Em um contrato de seguro de auto, a seguradora recusou o pagamento de lucros cessantes a um taxista, relativamente ao período em que o veículo estava em reparo. A apólice incluía essa cobertura. O segurado lesado pleiteou na justiça o seu direito aos lucros cessantes, tendo ganhado a causa. A seguradora foi obrigada a pagar valor equivalente aos lucros cessantes, além de danos morais. Como tratar o caso para fins de registro do evento no BDPO?

*Considerando que a cobertura de lucros cessantes era prevista em contrato, a mesma provavelmente foi precificada no prêmio cobrado. Neste caso a parcela do valor da ação judicial relativa à cobertura dos lucros cessantes seria tratada no âmbito do risco de subscrição. Apenas a parcela relativa aos danos morais (e eventuais custos judiciais) seria registrada no BDPO como perda operacional. Essa perda operacional seria classificada na categoria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”, haja vista a seguradora ter incorrido em violação do contrato com o segurado ao negar o pagamento de uma cobertura prevista na apólice.*

*Em situações como estas, caso o manuseio da informação por parte da supervisionada inviabilize a segregação das parcelas inerentes ao risco de subscrição e ao risco operacional, admite-se que o valor integral da causa judicial seja tratado, ou no âmbito do risco de subscrição, ou como perda operacional. A decisão entre qual o tratamento adequado para o evento deverá se basear na estimativa da sociedade quanto à materialidade de cada parcela do pleito. Ou seja, caso se estime que a parcela relativa ao pagamento do risco coberto contratualmente seja materialmente superior aos danos morais (e custas judiciais), então o evento deve ser tratado no âmbito do risco de subscrição e não haverá perda operacional a ser reportada. Caso se acredite que a parcela dos danos morais (e eventuais custas judiciais) corresponda a maior parte do pagamento devido, então será registrada uma perda operacional no BDPO com base no valor total dessa despesa.*

11. Em um PGBL foi apurado o valor devido do benefício na forma de renda a ser paga por um período de tempo escolhido pelo segurado. Após o término do prazo de pagamento o segurado pleiteia judicialmente a continuidade do pagamento em caráter vitalício, sendo o pleito deferido por via judicial. Como essa situação é tratada para fins de preenchimento do BDPO?

*A situação apresentada ilustra um caso de decisão judicial que não encontra respaldo técnico ou contratual, em geral baseado em argumentos como a hipossuficiência do segurado, ou questões análogas. Sendo assim, do ponto de vista judicial a cobertura deveria estar coberta, o que, por analogia, replica uma situação de garantia não intencional. Diante do exposto registra-se uma perda operacional cujo valor corresponderá a provisão técnica constituída para a continuidade do pagamento vitalício (acrescido de eventuais custas judiciais). Essa perda seria pertinente à categoria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

12. Suponha a publicação de normativo que determine a obrigatoriedade de cobertura de danos provocados por quedas de árvore em seguros de auto, e estabeleça a aplicação desta condição inclusive para contratos vigentes. Uma seguradora que possua contratos vigentes excluindo essa cobertura deveria registrar perda operacional?

*Sim. O valor da perda registrada equivaleria ao agravamento no provisionamento de seus produtos decorrente desta exigência legal retroativa. O caso descrito se assemelha ao da questão 9, sendo que nesse caso foi o legislador que gerou a cobertura não intencional. Portanto a categoria que melhor refletiria essa perda seria “Clientes, Produtos ou Práticas de Negócio”.*

13. Devido a uma falha de sistema, a atualização dos saldos de conta de um produto de previdência deixou de considerar uma garantia mínima contratual de juros, aplicável durante o prazo de acumulação, gerando perdas para os segurados. O erro somente foi identificado e corrigido pela empresa dois anos após o início da comercialização do produto. Qual o tratamento adequado desse caso para fins de preenchimento do BDPO?

*O caso ilustrado configura um erro nos sistemas de processamento das transações do negócio, estando abrangido pela categoria de perda “Falha na Execução, Entrega ou Gestão das Atividades do Negócio”. A perda a ser registrada no BDPO terá valor equivalente ao montante apurado para a complementação dos saldos de conta, acrescido de eventual ajuste nas provisões técnicas de benefícios concedidos (participantes já em gozo de benefício que tenham sido prejudicados pelo erro descrito).*

## ANEXO I – EXEMPLO DE ESTRUTURA DE CATEGORIZAÇÃO DE PERDAS OPERACIONAIS

| NÍVEL 1   | NÍVEL 2  | NÍVEL 3  |
|---|--|--|
| <b>FRAUDE INTERNA</b><br>Perdas devido a atos envolvendo ao menos uma parte interna, com intenção de fraudar, malversar ativos, burlar regulamentos, normativos legais ou a política de <i>compliance</i> , excluindo eventos relacionados à diversidade/discriminação. | <b>ATIVIDADE NÃO AUTORIZADA</b><br>Perdas devido ao uso não autorizado de sistemas, ou de transações não autorizadas ou erroneamente reportadas, com o envolvimento de funcionários visando fraudar a empresa ou um cliente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso não autorizado de sistemas computacionais.</li> <li>• Transações não autorizadas.</li> <li>• Transações reportadas a valor menor.</li> <li>• Transações reportadas a valor maior.</li> <li>• Falsificação de informações pessoais.</li> </ul> |
|   | <b>ROUBO E FRAUDE</b><br>Perdas devido a roubo, destruição proposital ou malversação de ativos, adulteração deliberada de informações pessoais ou informações confidenciais, com envolvimento de funcionários.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roubo de ativos</li> <li>• Destruição de ativos</li> <li>• Falsificação / Falsa identidade</li> <li>• Divulgação de informações confidenciais</li> <li>• Irregularidades contábeis</li> <li>• Malversação de ativos</li> </ul>                    |
| <b>FRAUDE EXTERNA</b><br>Perdas devido a atos praticados por terceiros, com intenção de defraudar, malversar ativos ou burlar a legislação.   | <b>SEGURANÇA DOS SISTEMAS</b><br>Perdas devido a sabotagem dos sistemas por terceiros.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hackers (invasão de sistemas).</li> <li>• Roubo de informações por terceiros.</li> <li>• Exposição a vírus.</li> </ul>  |
|   | <b>ROUBO E FRAUDE</b><br>Perdas devido a atos cometidos por terceiros e que implicam roubo de ativos, falsificações ou sinistros fraudulentos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roubo de ativos por terceiros.</li> <li>• Falsificação / Falsa identidade</li> <li>• Faturamento fraudulento emitido por fornecedor</li> <li>• Sinistro Fraudulento</li> </ul>  |



| NÍVEL 1   | NÍVEL 2  | NÍVEL 3   |
|---|--|---|
| <b>PRÁTICAS TRABALHISTAS OU SEGURANÇA NO TRABALHO</b><br>Perdas originárias de atos incompatíveis com as leis ou contratos de trabalho, de saúde ou de segurança, do pagamento de danos pessoais, ou decorrentes de eventos relacionados à diversidade ou a discriminação. Abrange apenas eventos com as características descritas e diretamente relacionados aos colaboradores da instituição. | <b>RELAÇÕES TRABALHISTAS</b><br>Perdas devido à incompatibilidade frente as leis trabalhistas, ações coletivas ou perda de pessoal-chave.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perseguição / Assédio.</li> <li>• Demissões, incluindo ações litigiosas.</li> <li>• Ações coletivas.</li> <li>• Gestão de recursos humanos.</li> <li>• Perda de pessoal-chave.</li> </ul>                                    |
|   | <b>SEGURANÇA NO TRABALHO</b><br>Perdas devido à responsabilidade com saúde ou segurança dos colaboradores da instituição.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Violações das praticas de saúde e segurança</li> <li>• Descumprimento das leis de responsabilidade civil para com terceiros.</li> <li>• Descumprimento das leis de responsabilidade civil para com colaboradores.</li> </ul> |
|   | <b>DIVERSIDADE &amp; DISCRIMINAÇÃO</b><br>Perdas devido ao descumprimento no que diz respeito à igualdade de oportunidades ou de violações de direitos humanos dos colaboradores da instituição. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Igualdade de oportunidades ou violação de direitos humanos (religião, gênero, idade, etnia,...).</li> </ul>  |

| NÍVEL 1  | NÍVEL 2   | NÍVEL 3  |
|--|---|--|
| <b>CLIENTES, PRODUTOS OU PRÁTICAS DE NEGÓCIO</b><br>Perdas decorrentes da violação intencional, ou por negligência, de uma obrigação profissional (incluindo requisitos fiduciários e de conformidade), ou decorrentes da natureza ou <i>design</i> de um produto. | <b>ADEQUAÇÃO, DIVULGAÇÃO E RESPONSABILIDADE FIDUCIÁRIA</b><br>Violações ou falhas que afetam clientes, parceiros comerciais ou privados.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Multa por violação contratual com o segurado.</li> <li>• Violação da Lei de Proteção de Dados.</li> <li>• Falhas de <i>compliance</i> dos consultores financeiros.</li> <li>• Queixas de clientes.</li> <li>• Tratamento injusto dos clientes (design de produto, clareza de divulgação, gestão de sinistros).</li> <li>• Igualdade de oportunidades ou violação de direitos humanos (religião, gênero, idade, etnia,...).</li> </ul> |
|  | <b>PRÁTICAS COMERCIAIS OU DE MERCADO IMPRÓPRIAS</b><br>Lavagem de dinheiro ou outras práticas de mercado impróprias envolvendo o governo/acionista, reguladores, ou concorrentes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavagem de dinheiro.</li> <li>• Outras práticas impróprias.</li> <li>• Abuso de inform. privilegiada.</li> <li>• Evasão fiscal.</li> <li>• Comportamento anticompetitivo.</li> <li>• Outras falhas de <i>compliance</i>.</li> </ul>   |
|  | <b>PRODUTOS INADEQUADOS</b><br>Produtos inadequados.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produtos defeituosos.</li> <li>• Problemas na documentação.</li> <li>• Problemas de design.</li> <li>• Garantias não-intencionais.</li> </ul>   |



CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA

| NÍVEL 1   | NÍVEL 2   | NÍVEL 3   |
|---|---|---|
| <b>CLIENTES, PRODUTOS OU PRÁTICAS DE NEGÓCIO (CONTINUAÇÃO)</b>  | <b>SELEÇÃO, PATROCÍNIO E EXPOSIÇÃO</b><br>Habilitação inadequada de clientes.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Falha nos processos de investigação dos clientes.</li> <li>Falha no controles dos limites de exposição dos clientes.</li> </ul>  |
|   | <b>ATIVIDADES DE CONSULTORIA</b><br>Venda imprópria ou negligente de produtos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Venda imprópria de “<i>mortgage endowments</i>”.</li> <li>Outras vendas impróprias ou negligentes.</li> </ul>  |
| <b>DANO A ATIVO FÍSICO</b><br>Perdas decorrentes de perdas ou danos aos ativos físicos decorrentes de desastres naturais ou outros eventos.   | <b>DESASTRES E OUTROS EVENTOS</b><br>Perdas devidas a catástrofes naturais ou atos de terrorismo que danifiquem os ativos físicos de uma empresa. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Perdas provocadas por desastres naturais (inundações, vendavais, terremotos, etc.).</li> <li>Perdas sofridas por fontes externas (atos de terrorismo, vandalismo, etc.).</li> <li>Perdas sofridas por falha em ativos físicos de natureza distinta de sistemas.</li> </ul>       |
| <b>INTERRUPÇÃO DO NEGÓCIO OU FALHA DE SISTEMAS</b><br>Perdas decorrentes da interrupção do negócio ou de falha nos sistemas. Apenas os custos diretos de substituição e retificação dos sistemas devem ser incluídos. | <b>SISTEMAS</b><br>Perdas decorrentes de falhas de sistemas tecnológicos.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hardware</li> <li>Software</li> <li>Rede de TI (internet, intranet).</li> <li>Telecomunicações.</li> <li>Falha em serviço público que cause a interrupção dos negócios.</li> <li>Outras causas externas que interfiram nos sistemas (exceto atividades fraudulentas).</li> </ul> |

| NÍVEL 1  | NÍVEL 2   | NÍVEL 3   |
|--|---|---|
| <b>FALHA NA EXECUÇÃO, ENTREGA OU GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NEGÓCIO</b><br>Perdas decorrentes de falha no processamento de transações ou na gestão de processos, inerentes ao relacionamento com contrapartes comerciais e fornecedores. | <b>CAPTURA DE INFORMAÇÕES, EXECUÇÃO E MANUTENÇÃO DAS TRANSAÇÕES DE NEGÓCIO</b><br>Falha nos processos de captura de informações ou de documentação. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Falha em satisfazer as expectativas e necessidades do cliente.</li> <li>• Erro de entrada e manipulação de dados.</li> <li>• Erro no sistema de processamento de transações, (inclui corrupção do sistema).</li> <li>• Erro de gerenciamento da informação.</li> <li>• Erro contábil (ex.: erro de reconciliação).</li> <li>• Aplicação incorreta de encargos.</li> <li>• Erro de precificação.</li> <li>• Baixa qualidade das decisões de gestão ou da supervisão da gestão.</li> <li>• Baixa qualidade da documentação dos processos.</li> </ul> |
|  | <b>MONITORAMENTO E REPORTE</b><br>Baixa qualidade dos relatórios mandatórios e externos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatórios mandatórios inadequados</li> <li>• Imprecisão dos relatórios externos.</li> </ul>   |
|  | <b>ACEITAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DO CLIENTE</b><br>Baixa qualidade ou inadequação do levantamento dos dados de cliente aceito em nova transação.         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos de adesão incompletos ou incorretos.</li> <li>• Documentos contratuais incorretos ou impróprios.</li> <li>• Ausência de documentação.</li> <li>• Inobservância dos procedimentos de subscrição.</li> <li>• Inobservância dos procedimentos de resseguros.</li> </ul>  |



CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA

| NÍVEL 1   | NÍVEL 2   | NÍVEL 3   |
|---|---|---|
| <b>FALHA NA EXECUÇÃO, ENTREGA OU GESTÃO DAS ATIVIDADES DO NEGÓCIO (CONTINUAÇÃO)</b> | <b>GESTÃO DA CONTA DO CLIENTE</b><br>Imprecisão nos registros dos clientes ou pagamentos indevidos relativos a negócios existentes. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imprecisão nos registros dos clientes.</li> <li>• Pagamento efetuado para o cliente errado.</li> <li>• Pagamento efetuado para o cliente correto, mas em valor incorreto.</li> </ul> |
|   | <b>CONTRAPARTES COMERCIAIS</b><br>Perdas devido a ações de terceiros ou falhas éticas e ambientais.                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdas devido a ações de terceiros.</li> <li>• Perdas sofridas devido a infrações de políticas / procedimentos éticos e ambientais.</li> </ul>                                       |
|   | <b>FORNECEDORES</b><br>Perdas decorrentes de falha na entrega por parte de fornecedor ou contendas com o mesmo.                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdas devido à falha de um fornecedor em prover o nível de serviço desejado.</li> <li>• Perdas devido aos custos associados na resolução de litígios com fornecedores.</li> </ul>   |