



## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS**

---

### **1. INTRODUÇÃO**

A Política Institucional de Gestão de Continuidade dos Negócios do Conglomerado Mercantil do Brasil foi construída baseando-se nas diretrizes do Conselho Monetário Nacional que, por meio da Resolução no. 4.557/2017, dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital. Essa política estabelece as estratégias de Gestão da Continuidade de Negócios, incluindo a identificação dos processos críticos ao negócio, a avaliação do possível impacto causado por interrupções dos processos, a elaboração de planos de contingência operacional e a realização dos seus testes.

### **2. OBJETIVO E ABRANGÊNCIA DA GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS**

O objetivo do Mercantil do Brasil com a Gestão de Continuidade dos Negócios é garantir o funcionamento da Instituição a níveis aceitáveis na ocorrência de crises que, porventura, venham a interromper suas atividades. Para isso, os processos identificados como críticos na visão da continuidade dos negócios terão suas contingências planejadas e testadas, visando reduzir o impacto dos incidentes.

### **3. ESCOPO DA GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS NO MERCANTIL DO BRASIL**

O escopo de atuação da Gestão de Continuidade no Mercantil do Brasil engloba a Continuidade de Negócios (Administração Central), a Continuidade de Tecnologia e a Continuidade dos Pontos de Atendimento.



A atuação da Gestão de Continuidade dos Negócios se restringe às áreas cujos processos de negócios são considerados críticos e que se forem interrompidos geram relevante impacto para a instituição, com exposição a riscos relativos a imagem, conformidade e perdas operacionais. O escopo da Continuidade de Serviços de Tecnologia abrange os Ativos de Tecnologia e todos os serviços prestados aos processos de negócios, identificados e analisados como críticos para a continuidade operacional do Mercantil do Brasil.

Como contingência da rede de Pontos de Atendimento, a Instituição possui o Posto de Atendimento Móvel, que consiste em um container preparado para garantir a disponibilidade dos serviços prestados pelo Mercantil do Brasil, seja pela interrupção dos serviços em decorrência de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perdas de serviços e ações intencionais, que porventura possam ocorrer, visando à recuperação das operações a tempo de proporcionar o menor impacto possível na prestação de serviços.

#### **4. ESTRUTURA DE GESTÃO**

O Gerenciamento da Continuidade dos Negócios abrange todas as empresas do Conglomerado Prudencial, resultando em uma estrutura mais enxuta e ágil na tomada de decisões.

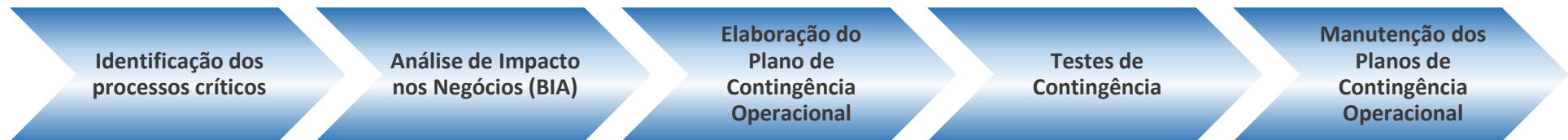
#### **5. METODOLOGIA E FERRAMENTAS DA GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS**

##### **5.1 METODOLOGIA APLICADA**

A metodologia de Gestão de Continuidade dos Negócios implantada no Mercantil do Brasil baseia-se nos princípios apresentados pela Norma Técnica Brasileira ABNT NBR 15.999-1/2007 e tem como objetivo buscar a continuidade dos processos, atividades e tarefas críticas das áreas através da implantação de procedimentos alternativos e de contingências operacionais formalizados.



Para elaborar os planos foram desenvolvidos instrumentos que permitem a definição da criticidade dos processos de negócios, bem como a mensuração e o conhecimento do impacto de uma interrupção. As principais ações desenvolvidas são:



Adicionalmente, para aqueles prestadores de serviços classificados como terceiros relevantes, de acordo com o **Procedimento de Gestão de Terceiros Relevantes**, são previstas contratualmente cláusulas mínimas que prevejam a continuidade dos negócios, bem como a existência de um Plano de Continuidade de Negócios. Esses planos são acompanhados pela equipe gestora do terceiro e pela Gerência de Gestão da Estratégia, Risco Operacional e Controles Internos, por meio do **Relatório de Monitoramento Semestral dos Terceiros Relevantes**.

Além dos planos de contingência dos próprios terceiros, as áreas do Mercantil do Brasil são incentivadas a criar processos específicos que diminuam a dependência em relação aos terceiros relevantes e reduza o impacto em caso de interrupção do serviço prestado, observando-se a relação de custo x benefício, podendo-se citar a contratação de mais de um prestador de serviço por região, acordos de níveis de SLA, entre outros.

## 5.2 FERRAMENTAS DE GESTÃO

Para desempenhar a Gestão de Continuidade dos Negócios, são utilizadas ferramentas que garantem a conformidade dos Planos de Contingência Operacional, o monitoramento dos incidentes internos e externos e o reporte do gerenciamento aos envolvidos no processo. Seguem os instrumentos que podem ser utilizados:



- a) Reportes Gerenciais
- b) Relatório de Incidente
- c) Bases de Incidentes (Internos e Externos ao Mercantil do Brasil)
- d) E-mails de alerta

## **6. GERENCIAMENTO DE CRISES**

A Gerência de Gestão da Estratégia, Risco Operacional e Controles Internos, por meio da Coordenação de Risco Operacional e Controles Internos, tem como responsabilidade coordenar o gerenciamento de crises com base nas decisões tomadas pela Diretoria e contando com o apoio técnico-operacional da Gerência de Processamento. A Gerência de Suporte Administrativo e a Gerência de Administração de Obras e Bens devem contribuir no processo fornecendo informações acerca da infraestrutura física do Edifício Sede e comunicando ocorrências.

A autorização do acionamento dos Planos ou Procedimentos de Contingência Operacional é feita pela Diretoria de Gestão da Estratégia, *Compliance* e Riscos considerando o tempo máximo tolerado para interrupção do processo e a previsão de retorno à normalidade. Em caso de indisponibilidade desta Diretoria, a responsabilidade passa a ser da Diretoria Executiva de Tecnologia. Se a interrupção se der em horários críticos para atividades pré-determinadas, algumas contingências são ativadas imediatamente, sem a necessidade de autorização. Os Planos de Contingência Operacionais auxiliam as equipes nesse momento, por conter todas as instruções a serem seguidas.

Ressalta-se que, de acordo com a severidade da crise, o que exige atuação conjunta e coordenada de várias áreas da Instituição, membros do Comitê de Crise passam a gerenciar a situação. Este Comitê analisa o problema, define a estratégia, o teor da comunicação, as metas e ações a serem adotadas. Estabelece ainda, ações para a manutenção da continuidade das demais



operações não afetadas pela crise e promove reuniões frequentes até que seja restabelecida a situação de normalidade. Por se tratar de situações de aspecto emergencial e pontual, o Comitê não possui composição fixa, sendo constituído na identificação de uma crise, envolvendo um mínimo de dois diretores relacionados ao tema e áreas impactadas pela crise; a Gerência de Marketing; Relações com Acionistas e Assessoria Jurídica.

## **7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

As responsabilidades da Gestão de Continuidade dos Negócios no Mercantil do Brasil estão distribuídos em diferentes comitês e níveis hierárquicos: Conselho de Administração; Comitê de Auditoria; Comitê Diretivo; Comitê Executivo; Comitê de Riscos; Comitê de Crise, Diretoria de Gestão da Estratégia, *Compliance* e Riscos; Gerência de Gestão da Estratégia, Risco Operacional e Controles Internos; Diretoria Executiva de Tecnologia; Gerência de Processamento; Diretoria Executiva de Desenvolvimento e Suporte aos Negócios; Gerência de Suporte Administrativo; Gerência de Administração de Obras e Bens; Gerencia de Canais de Atendimentos Eletrônicos; Gerência de Marketing; Demais Àreas; Diretoria de Auditoria Interna; Terceiros Relevantes.

## **8. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A revisão das diretrizes e dos procedimentos estabelecidos tem periodicidade mínima anual, podendo haver alterações quando necessário. O presente documento entra em vigor a partir de sua aprovação pelo Conselho de Administração, ficando à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.