

Política de Gestão de Continuidade dos Negócios

Vigência a partir de

27/12/2024

Validade

27/12/2025

Versão

02

Divulgação EXTERNA

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. BASE LEGAL.....	2
3. ABRANGÊNCIA	3
4. GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS.....	3
5. ESTRUTURA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE NO CONGLOMERADO PRUDENCIAL MERCANTIL	3
6. GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS.....	4
6.1. Continuidade de Serviços de Tecnologia	6
6.2. Continuidade nos Pontos de Atendimento	7
6.3. Continuidade dos Negócios	9
6.3.1. Metodologia aplicada à Gestão de Continuidade dos Negócios da Administração Central	9
6.3.2. Frequência de atualização do Planos de Contingência Operacional – Administração Central	11
7. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E CRISES	11
8. COMUNICAÇÃO A ÓRGÃOS SUPERVISORES	12
9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	12
10. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13

1. APRESENTAÇÃO

A presente Política Institucional é aplicável a todos que estão indicados no item “Abrangência” deste documento.

A Política de Gestão de Continuidade dos Negócios do Grupo Mercantil foi construída baseando-se nas diretrizes do Conselho Monetário Nacional que, por meio da Resolução CMN nº 4.557/2017, alterada pelas Resoluções nºs. 4.745/19, 4.926/21 e 4.943/21, dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações. Além destas Resoluções, a presente Política tem como principais referenciais os normativos, não limitado a: Resolução CMN nº. 4.968/2021; Resolução CVM nº. 35/2021; Resolução CVM nº. 32/2021; Resolução CVM nº. 33/2021; Resolução CVM nº. 21/2021; PQO (Programa de Qualificação Operacional - B3 - Item 131) e Código para Serviços Qualificados ao Mercado de Capitais – Anbima.

Em conformidade com o artigo 20º da Resolução CMN nº. 4.557/2017, 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.

Esse documento visa formalizar e padronizar a metodologia, definindo conceitos e estabelecendo responsabilidades, bem como os demais procedimentos relacionados. Com isso, busca-se a Gestão de Continuidade dos Negócios consonante com as boas práticas, regulamentações e recomendações dos órgãos fiscalizadores e supervisores atrelados aos princípios e estratégias da Instituição.

2. BASE LEGAL

Tipo	Número/Ano	Objetivo
Resolução CMN	4.557/2017	Dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações.
Resolução CMN	4.745/2019	Altera a Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos e a estrutura de gerenciamento de capital.
Resolução CMN	4.926/2021	Altera a Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações.
Resolução CMN	4.943/2021	Altera a Resolução nº 4.557, de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre a estrutura de gerenciamento de riscos, a estrutura de gerenciamento de capital e a política de divulgação de informações.
Resolução CMN	4.968/21	Dispõe sobre os sistemas de controles internos das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.
Resolução CVM	35/2021	Estabelece normas e procedimentos a serem observados na intermediação de operações realizadas com valores mobiliários em mercados regulamentados de valores mobiliários e revoga a Deliberação CVM nº 105, de 22 de janeiro de 1991, e as Instruções CVM nº 51, de 9 de junho de 1986, CVM nº 333, de 6 de abril de 2000, CVM nº 505, de 27 de setembro de 2011, Instrução CVM nº 526, de 21 de setembro de 2012; Instrução CVM nº 581, de 29 de setembro de 2016; Instrução CVM nº 612, de 21 de agosto de 2019; e Instrução CVM nº 618, de 28 de janeiro de 2020.
Resolução CVM	32/2021	Dispõe sobre a prestação de serviços de custódia de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 542 , de 20 de dezembro de 2013.
Resolução CVM	33/2021	Dispõe sobre a prestação de serviços de escrituração de valores mobiliários e de emissão de certificados de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 543, de 20 de dezembro de 2013.
Resolução CVM	21/2021	Dispõe sobre o exercício profissional de administração de carteiras de valores mobiliários e revoga a Instrução CVM nº 426, de 28 de dezembro de 2005, a Instrução CVM nº 557, de 27 de janeiro de 2015, a Instrução CVM nº 558, de 26 de março de 2015, a Instrução CVM nº 597, de 26 de abril de 2018, a Deliberação CVM nº 51, de 25 de junho de 1987, a Deliberação CVM nº 740, de 11 de novembro de 2015 e a Deliberação CVM nº 764, de 4 de abril de 2017.

3. ABRANGÊNCIA

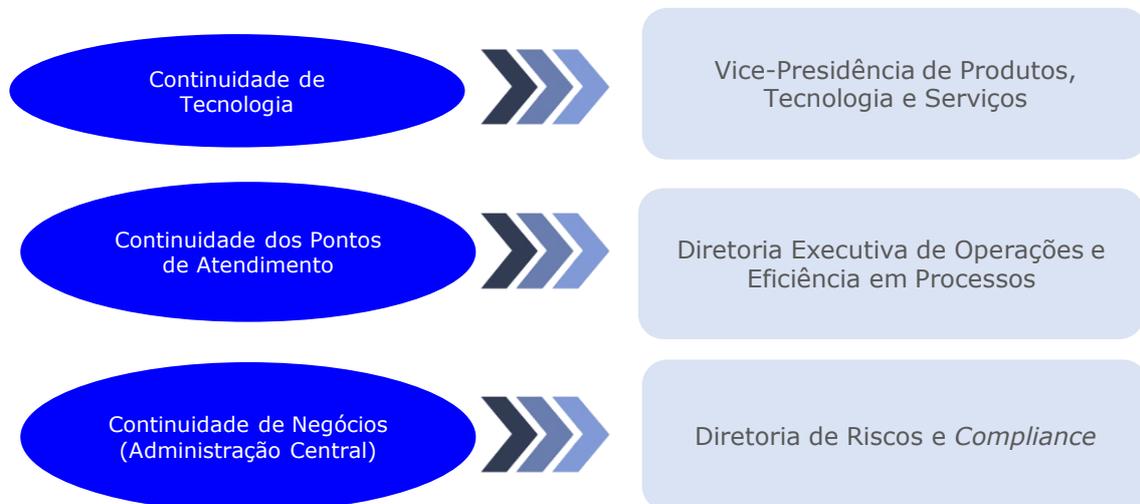
Esta Política se aplica ao Banco Mercantil e às empresas do Grupo Mercantil. A ciência e o cumprimento das diretrizes e regras aqui estabelecidas são obrigatórios a todos os seus colaboradores e terceiros.

4. GLOSSÁRIO DE TERMOS E SIGLAS

- PCO – Plano de Continuidade dos Negócios;
- CVM – Comissão de Valores Mobiliários;
- BIA – *Business Impact Analysis* (Análise de Impacto nos Negócios).

5. ESTRUTURA DE GESTÃO DE CONTINUIDADE NO CONGLOMERADO PRUDENCIAL MERCANTIL

O Gerenciamento da Continuidade dos Negócios abrange todas as empresas do Grupo Mercantil, resultando em uma estrutura mais enxuta e ágil na tomada de decisões. A governança está estabelecida da seguinte forma:



Algumas áreas do Mercantil atuam de forma integrada na Gestão da Continuidade de Negócios, com responsabilidades específicas e complementares, o que garante maior sinergia, efetividade e agilidade na execução das atividades para diminuir o impacto de incidentes.

6. GESTÃO DE CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS

O objetivo do Grupo Mercantil 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 a fim de garantir a continuidade dos seus negócios e a prestação de serviços de forma contínua a seus clientes. Para isso, os processos identificados como críticos na visão da continuidade dos negócios terão suas contingências planejadas e testadas, visando reduzir o impacto de possíveis incidentes.

O escopo de atuação da Gestão de Continuidade no Grupo Mercantil engloba três pontos de atuação:



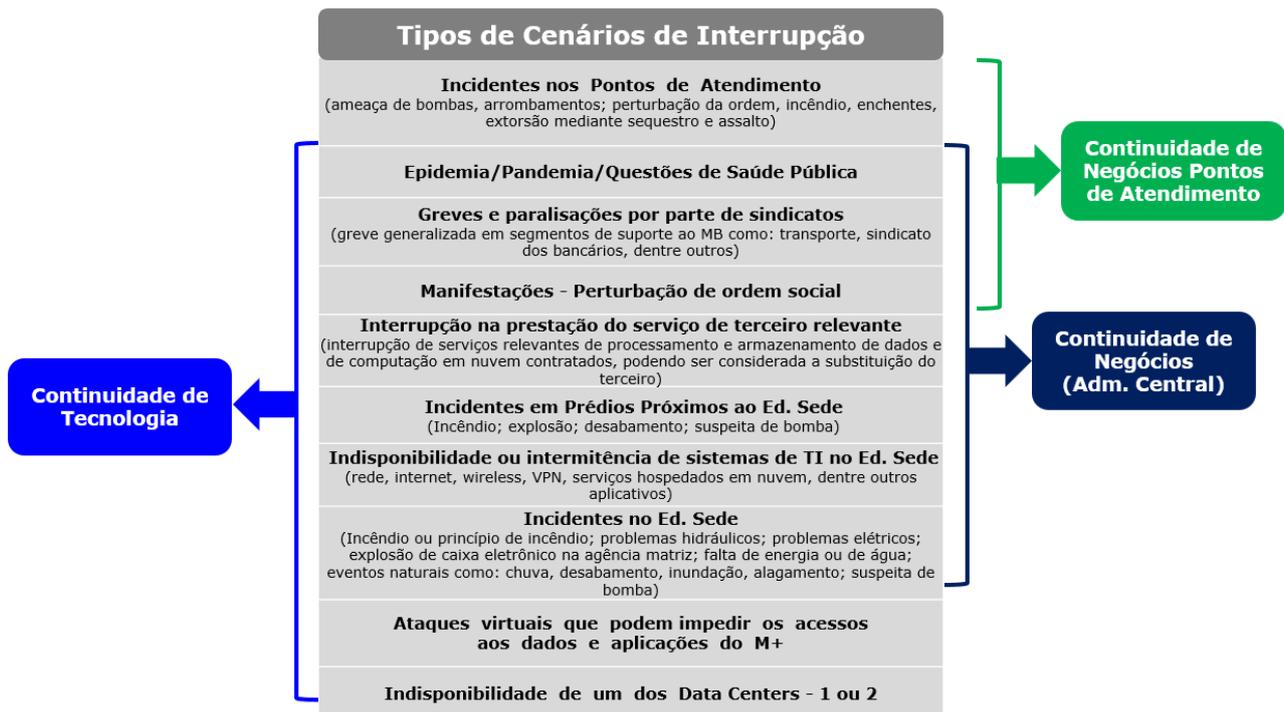
Diante dessa conjuntura, o Grupo Mercantil estabeleceu o Plano de Contingência Corporativo, que contempla informações relativas à continuidade dos negócios nas seguintes esferas:

- **Plano de Continuidade dos Negócios** – Focado nos diversos processos e detalhados em documentos denominados Planos de Contingência Operacional (PCO);
- **Plano de Contingência nos Pontos de Atendimento e;**
- **Plano de Continuidade de Serviços de Tecnologia.**



Ainda nesse contexto, destaca-se que o Grupo Mercantil preza pela continuidade dos seus negócios e a prestação de serviços de forma contínua a seus clientes, para o que realiza constantes investimentos. A Gestão de Continuidade de Negócios visa garantir a continuidade da tecnologia disponibilizada para atendimento às necessidades do negócio, bem como a continuidade dos negócios frente a situações relacionadas à segurança dos clientes, colaboradores e da própria Instituição.

O Grupo Mercantil prevê também cenários que podem causar a indisponibilidade total ou parcial de seus canais, produtos e serviços, incluindo indisponibilidades sistêmicas. Para cada tipo de cenário uma estratégia de solução deve ser adotada. Os principais cenários de indisponibilidade que a Instituição atua estão apresentados no quadro a seguir:



As definições sobre a continuidade de negócios da Administração Central estão contempladas neste documento e nos planos de contingência operacional de cada área / processo, considerando os processos críticos nesse contexto.

A continuidade de negócios nos Pontos de Atendimento e de Tecnologia são tratadas em documentos específicos: **o Manual de Funcionamento dos Pontos de Atendimento e o Plano de Continuidade de Serviços de TI** e o Grupo Mercantil dispõe ainda do **Plano de Contingência de Questões de Saúde Pública** de forma a resguardar a continuidade dos negócios e ao mesmo tempo, a saúde de todos os nossos colaboradores e clientes.

Vale ressaltar que, na ocorrência de incidentes, não é possível garantir a execução dos processos de forma equivalente à situação de normalidade, podendo haver perda de produtividade e eficácia em função de se tratar de uma situação de contingência. Cabe ainda reforçar que as soluções adotadas para a Gestão de Continuidade dos Negócios preservam devidamente as diretrizes existentes na **Política de Segurança da Informação e na Política de Segurança Cibernética do Grupo Mercantil**.

Para maior entendimento, o diagrama a seguir demonstra a documentação suporte para a Gestão de continuidade de Negócios no Grupo Mercantil:



6.1. Continuidade de Serviços de Tecnologia

O Grupo Mercantil possui estrutura responsável pela Gestão de Incidentes, Gestão de Crise, Gestão de Problemas e Gestão do Data Center, monitorando, identificando e buscando a solução para os problemas e/ou falhas no ambiente de TI que possam provocar a instabilidade e/ou indisponibilidade dos Serviços Críticos de TI.

Todo e qualquer evento que gere a interrupção não planejada ou redução na qualidade dos Serviços Críticos de TI será categorizado como "Incidente". De acordo com o **procedimento "Classificação de Incidentes Internos"** são considerados os seguintes níveis de criticidade:



Os incidentes são enquadrados, de acordo com os parâmetros estabelecidos. Neste processo foram definidas as dimensões a serem observadas no caso de ocorrência de um incidente como indisponibilidade sistêmica, vazamento de dados pessoais, dentre outros. Um incidente será classificado de acordo com o tipo de impacto que o evento pode gerar para a Instituição. Os incidentes classificados como R4 ou R5 são os de maior criticidade, desta forma considerados "Relevantes". De acordo com a criticidade, a área responsável atua na mitigação do incidente e enquadra o incidente para definir as ações a serem tomadas.

Por meio do Network Operation Center - NOC, o Mercantil realiza o monitoramento da disponibilidade de tecnologia em período integral – 24 horas x 7 dias por semana, e identifica tempestivamente qualquer problema que possa impactar na continuidade dos negócios do Grupo Mercantil. Esse monitoramento é realizado a partir de diversas ferramentas que acompanham o ambiente de tecnologia e alertam quando há um evento que possa gerar indisponibilidade. Esse atendimento, chamado de 1º nível, inclui também o acionamento de forma escalonada das equipes responsáveis para atuação e solução dos problemas. O Grupo Mercantil possui recursos para atender as demandas em todos os momentos (24x7) física e remotamente.

O documento **Plano de Continuidade de Serviços de TI**, descreve os procedimentos e atividades técnicas que precisam ser executadas por diversas áreas de TI em caso de interrupção total em um dos Data Centers do Grupo Mercantil. Esse Plano é testado e atualizado periodicamente, a partir de testes de contingência dos ativos de TI, realizados de forma isolada, além de planejar e executar os testes de DR (*Disaster Recovery*). Neste último, ocorre a desativação total de um Data Center com objetivo de validar e comprovar a capacidade de processamento e manutenção dos Serviços Críticos de TI no Data Center alternativo. Todos os testes são acompanhados pelas diversas gerências de TI, de Risco Operacional e Controles Internos e pela Auditoria Interna.

Incidentes de segurança cibernética também podem impactar a disponibilidade dos serviços de TI. A **Política de Segurança Cibernética** do Grupo Mercantil visa minimizar os impactos e recuperar perdas de ativos de informação em caso de um incidente crítico. Nela, estão definidas a gestão e a conceituação de incidentes relevantes cibernéticos, bem como o planejamento e a execução do plano de ação no caso de ocorrência de um incidente. É importante ressaltar que o referido documento também abrange os serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem, estando em conformidade com os órgãos reguladores sobre o tema.

O arcabouço de políticas, planos de contingência e a estruturação de controles de segurança estão alinhados às necessidades dos negócios e minimizam a exposição a ameaças que comprometam a produtividade. Os reportes sobre os temas de segurança cibernética são realizados periodicamente, em atendimento à Resolução CMN no. 4.893/2021, ao Comitê de TI, à Vice-Presidência de Produtos, Tecnologia e Serviços e ao Conselho de Administração, ou sempre que for acionado o **Plano de Ação de Respostas a Incidentes de Segurança Cibernética de TI**.

6.2. Continuidade nos Pontos de Atendimento

A gestão dos Pontos de Atendimento do Grupo Mercantil tem como objetivo principal garantir a continuidade do atendimento e disponibilidade dos serviços aos seus clientes, relacionada a ocorrências de origem:

- i. Tecnológica, afetando disponibilidade dos terminais de autoatendimento, plataforma de agências e demais sistemas operacionais que impactem no acesso a serviços;
- ii. Operacional, ocorrendo falhas em links de internet ou falta de energia;
- iii. Prestação de serviços de terceiros, em especial transporte e reposição de numerário;
- iv. Segurança, relacionado a contingências gerais de furtos ou roubos; entre outros.

Para cada tipo de ocorrência existem procedimentos e protocolos específicos, os quais são acionados de forma imediata a fim de minimizar os impactos no atendimento ao cliente.

Desta forma, a Instituição conta com orientações publicadas em Manuais de Funcionamento e Procedimentos Operacionais sobre incidentes que possam causar interrupções na prestação dos serviços. Essas orientações têm por objetivo reforçar a todos os funcionários as diretrizes gerais e características em que se baseia a segurança física e patrimonial, visando prevenir e coibir ações delituosas como:

- Ameaça através de bombas;
- Arrombamentos;
- Perturbação da ordem;
- Incêndio;
- Extorsão mediante sequestro;
- Assalto.

Todos os Pontos de Atendimento, de acordo com suas características, contam com dispositivos de segurança visando preservar a integridade dos funcionários do Grupo Mercantil, clientes, visitantes e os bens patrimoniais da Instituição.

Vale ressaltar que na ocorrência de eventos como arrombamento, assalto, ou furto, que podem causar a interrupção no atendimento, um Relatório de Crise é gerado, descrevendo detalhes sobre a ocorrência, ações tomadas, ações complementares e devem ser elaborados de planos de ação para resolução e/ou mitigação de riscos.

Complementarmente, nos **Manuais de Funcionamento dos Pontos de Atendimento** são apresentadas ações contingenciais de situações que podem ocorrer cotidianamente, tais como problemas em painéis de senhas, tablets, dentre outros. Estes procedimentos visam a garantia do atendimento aos clientes, bem como a qualidade do atendimento prestado, uma vez que o Grupo Mercantil atua de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO 9.001/2015 do qual a Instituição é certificada. Os Pontos de Atendimento são ainda auxiliados pela Administração Central, que monitora de forma centralizada o tratamento e a solução dos incidentes ocorridos nestes locais.

Além dos diversos procedimentos instituídos, a Instituição tem como estratégia de contingência dos Pontos de Atendimento, um Posto de Atendimento Móvel, que consiste em um container preparado para garantir a disponibilidade dos serviços prestados pelo Grupo Mercantil, em substituição a um ponto físico para casos de 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 a recuperação das operações em tempo causando o menor impacto possível na prestação de serviços.

Com relação aos prestadores de serviços, aqueles classificados como relevantes são recomendados a manter Planos de Contingência de Negócios visando assegurar a continuidade dos negócios em diversas situações, incluindo casos de greve, paralisação geral de seus empregados ou paralisação dos transportes públicos.

6.3. Continuidade dos Negócios

A atuação da Gestão de Continuidade dos Negócios se restringe aos processos de negócios sob a responsabilidade da Administração Central considerados críticos e que, se forem interrompidos, geram relevante impacto para a Instituição e na continuidade dos serviços prestados ao cliente, com exposição a riscos relativos a imagem, conformidade e operacionais, incluindo perdas.

A definição dos processos que devem ser contingenciados e sua priorização é realizada por meio de mapeamento realizado junto aos gestores para identificar o tempo máximo que os processos suportam a paralisação, bem como os impactos financeiros e operacionais. O mapeamento de processos e identificação de riscos realizado pela Gerência de Risco Operacional e Controles Internos, demandas de órgãos reguladores e fiscalizadores, solicitações de auditorias internas e externas e ocorrências históricas também contribuem com a definição de processos críticos com necessidade de contingenciamento.

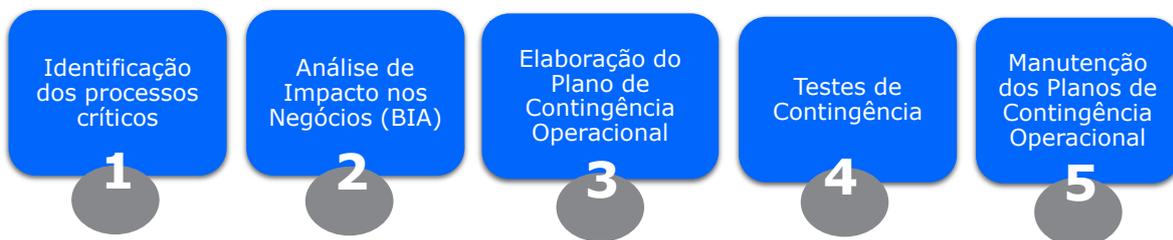
Os processos contemplados no escopo de gestão da continuidade dos negócios possuem **Planos de Contingência Operacional (PCO)**, os quais são aprovados pelos respectivos gestores. Considerando-se o dinamismo da organização, bem como a busca contínua por melhoria nos processos, novos planos podem vir a ser criados, desde que a real necessidade seja percebida.

A Gerência de Risco Operacional e Controles Internos atua em situações de interrupção dos processos de negócios predefinidos, cujos Planos de Contingência já estejam divulgados, sendo necessário que a situação de interrupção esteja dentro dos parâmetros da estratégia adotada.

6.3.1. Metodologia aplicada à Gestão de Continuidade dos Negócios da Administração Central

A metodologia de Gestão de Continuidade dos Negócios implantada no Grupo Mercantil baseia-se, como melhores práticas, nos princípios apresentados pelas Normas Técnicas Brasileiras da ABNT NBR ISO 22.301/2020 e 22.313/2020 e tem como objetivo buscar a continuidade dos processos, atividades e tarefas críticas das áreas através da implantação de procedimentos alternativos e da formalização de planos de contingências operacionais.

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 etapas são:



- a) **Identificação dos processos críticos:** Preliminarmente é realizado um levantamento por meio do Questionário Pré BIA junto aos gestores dos macroprocessos do Grupo Mercantil a fim de entender suas características e impactos em caso de interrupção das atividades em diversos aspectos (financeiros, clientes, legislação, etc). Critérios foram estabelecidos visando avaliar a priorização da contingência e concentrar esforços em processos que de fato são mais críticos para o negócio. São eles: Exigência Regulamentar; Tempo de Indisponibilidade Tolerável; Atuação de Terceiros Relevantes e; Criticidade do Processo na avaliação da Alta Administração (conforme processo de *Risk Assessment* anual).

Ainda neste contexto, a identificação / revisão dos processos que devem ser contingenciados também se dá por meio dos mapeamentos de processos críticos, realizados pela equipe de Risco Operacional e Controles Internos, através de *benchmarking* no mercado, demandas de órgãos reguladores e fiscalizadores, solicitações de auditorias internas e externas e, ainda, durante a ocorrência de interrupções;

- b) Análise de Impacto nos Negócios (BIA):** são registradas, por meio do Questionário BIA, informações que permitem a análise do impacto de uma interrupção em cada um dos processos críticos de forma mais detalhada. Os resultados desses questionários apontam os recursos e infraestrutura mínimos necessários para o contingenciamento dos processos. Nesta etapa também são avaliados os terceiros relevantes envolvidos nos processos (se houver) e as suas contingências específicas;
- c) Plano de Contingência Operacional - PCO:** são registradas, por meio do Questionário BIA, informações que permitem a análise do impacto de uma interrupção em cada um dos processos críticos de forma mais detalhada. Os resultados desses questionários apontam os recursos e infraestrutura mínimos necessários para o contingenciamento dos processos. Nesta etapa também são avaliados os terceiros relevantes envolvidos nos processos (se houver) e as suas contingências específicas;
- d) Testes de Contingência:** são registradas, por meio do Questionário BIA, informações que permitem a análise do impacto de uma interrupção em cada um dos processos críticos de forma mais detalhada. Os resultados desses questionários apontam os recursos e infraestrutura mínimos necessários para o contingenciamento dos processos. Nesta etapa também são avaliados os terceiros relevantes envolvidos nos processos (se houver) e as suas contingências específicas;
- e) Manutenção dos Planos de Contingência Operacional:** os planos podem sofrer manutenções por alterações nos processos e estruturas das áreas da Instituição, após algum teste ou outra situação em que se identifique tal necessidade, seja por correção, seja por evolução dos planos. Neste caso, realiza-se às modificações ou inicia-se novamente as fases anteriores.

Para garantir a efetividade e tempestividade na gestão e elaboração dos Planos de Contingência Operacional, são estabelecidos prazos específicos para que os gestores posicionem à Gerência de Risco Operacional e Controles Internos sobre as seguintes etapas:

- Questionários de Análise de Impacto nos Negócios (Pré BIA e BIA) e do Teste de Discussão: prazo para resposta de até 7 (sete) dias úteis a partir da data de envio da solicitação;
- Plano de Contingência Operacional (PCO): o gestor tem o prazo de 5 (cinco) dias úteis para aprovar o documento, contados a partir da data de envio.

Após esses prazos, não serão aceitos novos posicionamentos e o processo será considerado encerrado, sem a elaboração ou efetivação do Plano de Contingência para a área em questão.

Adicionalmente, para aqueles prestadores de serviços classificados como terceiros relevantes, de acordo com o **Procedimento de Gestão de Terceiros Relevantes**, são recomendadas contratualmente cláusulas que prevejam a continuidade dos negócios, bem como a existência de um Plano de Continuidade de Negócios. Ademais, a descrição da metodologia aplicada aos terceiros relevantes está detalhada no Procedimento de Gestão de Terceiros Relevantes, com ênfase na implementação de uma diligência mais rigorosa e aprofundada para os terceiros considerados de alto risco. Vale ressaltar que os terceiros relevantes envolvidos nos processos críticos estão mencionados nos Planos de Contingência Operacional.

Além dos planos de contingência dos próprios terceiros, as áreas do Grupo Mercantil são incentivadas a definir controles específicos que diminuam a dependência em relação aos terceiros relevantes e reduzam 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.

6.3.2. Frequência de atualização do Planos de Contingência Operacional – Administração Central

A fim de garantir a efetividade de toda a estrutura de Gestão de Continuidade de Negócios, os Planos e os Testes de Contingência Operacional são atualizados no mínimo a cada 2 (dois) anos ou conforme periodicidade exigida por legislação aplicável.

7. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E CRISES

A Gerência de Risco Operacional e Controles Internos tem como responsabilidade coordenar o gerenciamento de incidentes e crises, que impactam a Administração Central, com base nas decisões tomadas pela Diretoria e contando com o apoio técnico-operacional da Gerência de Processamento e Monitoramento. A Gerência de Suporte Administrativo e Infraestrutura deve contribuir no processo fornecendo informações acerca da infraestrutura física do Edifício Sede e comunicando ocorrências.

Cabe a cada Diretoria a tomada de decisão sobre o acionamento do Plano de Contingência Operacional no caso de indisponibilidade de processos executados por áreas de sua subordinação, com a ciência da Diretoria de Riscos e Compliance. Reforça-se que a contingência só pode ser ativada em cenário de normalidade do ambiente tecnológico do Grupo Mercantil. 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, o Comitê de Crise é constituído e passa a gerenciar a situação. O Comitê de Crise constitui uma ferramenta já consolidada no âmbito da gestão de eventos adversos no Grupo Mercantil. O processo ordenado de identificação de potenciais crises é uma rotina incorporada à gestão dos riscos e continuidade de negócios na Instituição.

O trabalho do Comitê deve abranger, no mínimo, as seguintes diretrizes, as quais podem ser adaptadas, conforme as especificidades da situação:

- Levantamento de informações relevantes;
- Centralização da comunicação: somente a pessoa indicada pelo Comitê de Crise poderá ser o porta-voz da Instituição;
- Comunicação tempestiva: são definidos os critérios e o momento correto para que seja feita comunicação aos públicos interno e externo;
- Definir estratégias de mídia: avaliar se deverá ocorrer algum tipo de comunicação em mídia, e qual a mídia mais adequada para atuação, conforme a demanda de crise.

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. Cabe salientar também que todas análises e deliberações realizadas são formalizadas por meio de atas.

Demais informações relacionadas à composição, mandatos, coordenação e funcionamento do Comitê de Crise podem ser encontradas no Regimento do Comitê, disponível no SeSuite.

8. COMUNICAÇÃO A ÓRGÃOS SUPERVISORES

O Grupo Mercantil, nos casos em que a legislação prevê ou quando requisitado, comunicará tempestivamente o acionamento do Plano de Contingência Operacional aos Órgãos Supervisores, apresentando as informações no formato requerido. Ademais, os Planos de Contingência Operacional e os Relatórios de Testes correspondentes estão à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.

9. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Os papéis e responsabilidades atinentes a esta Política estão distribuídos entre as alçadas abaixo indicadas:

- Conselho de Administração;
- Comitê de Auditoria;
- CEO, Vice-Presidências e Diretorias;
- Comitê de Riscos;
- Comitê de Crise (Ad hoc);
- Diretoria de Riscos e Compliance;
- Gerência de Risco Operacional e Controles Internos;
- Vice-Presidência de Produtos, Tecnologia e Serviços;
- Gerência de Processamento e Monitoramento;
- Gerência de Segurança Cibernética e da Informação;
- Diretoria Executiva de Operações e Eficiência em Processos;
- Diretoria Executiva Comercial;
- Gerência de Operações;
- Gerência de Comunicação e Marketing;
- Demais Áreas;

- Gerência Executiva de Auditoria Interna;
- Terceiros Relevantes
 - Assegurar, nos casos de greve, paralisação ou indisponibilidade, a continuidade da prestação dos serviços;
 - Apresentar e garantir a eficácia de seu Plano de Continuidade dos Negócios para os produtos e serviços prestados ao Grupo Mercantil;
 - Apresentar os resultados dos Testes de Contingências realizados;
 - Participar efetivamente de testes e simulações nos processos de negócio, onde seus produtos e serviços estão presentes;
 - Comunicar a Instituição sobre as ações adotadas diante de ataques cibernéticos que possam afetar a continuidade da prestação dos serviços.]

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta Política deve ser objeto de avaliação mínima anual, com o intuito de que seja continuamente aprimorada e de que esteja sempre atualizada.

Este documento entra em vigor a partir de sua publicação, ficando à disposição dos órgãos de fiscalização e supervisão.

GRUPO
MERCANTIL

