

Fiserv Pilar 3 - 2025

Objetivo Pilar 3: Descrição das estratégias de gerenciamento de riscos e da atuação do conselho de administração (CA) e da diretoria, de modo a permitir o claro entendimento da relação entre o apetite por riscos da instituição e as suas principais atividades e riscos relevantes.

“OVA_A”: A interação entre o modelo de negócios e o perfil de riscos da instituição, e entre esse perfil e o nível de apetite por risco estabelecido pelo CA. A descrição deve englobar os principais riscos relacionados ao modelo de negócios.

A Fiserv, Inc. (Fiserv) é uma provedora global de tecnologia financeira, comércio eletrônico e soluções de pagamento para comerciantes, instituições financeiras, emissores de cartões e consumidores, com operações em mais de 30 países. A Fiserv está comprometida em oferecer valor superior aos seus clientes por meio de tecnologia de ponta, inovação direcionada e excelência em tudo o que faz

A Fiserv Holding do Brasil Ltda. (“Fiserv Brasil – Conglomerado”) é a controladora da Fiserv do Brasil Instituição de Pagamento Ltda., da Fiserv Sociedade de Crédito Direto S.A. (“Fiserv SCD”) e do Aidar – Fundo de Investimento em Direitos Creditórios (“FIDC”).

A Fiserv IP iniciou suas atividades no Brasil em 2014, por meio de um acordo operacional com o Banco Cooperativo do Brasil S.A. (atualmente denominado Banco Sicoob – Bancoob), atuando no modelo Bin Sponsor e prestando serviços de credenciamento com base na licença da instituição financeira parceira. Essa parceria permitiu à Fiserv IP estabelecer relacionamento com mais de 310 mil estabelecimentos comerciais em todo o país. Além do credenciamento, a empresa oferece serviços complementares como conciliação de pagamentos, logística, atendimento ao cliente, entre outros.

Em 2019, visando ampliar sua atuação no mercado e aproveitando sua expertise acumulada, a Fiserv IP passou a oferecer serviços de credenciamento e crédito de forma independente, sem depender de parcerias com outras instituições financeiras. Esses serviços atendem a uma ampla gama de clientes, incluindo estabelecimentos comerciais, autônomos, profissionais liberais e empresas que operam tanto presencialmente quanto por meio de e-commerce. As soluções de captura física das transações englobam terminais convencionais (POS), Smart POS, Transferência Eletrônica Financeira (TEF), PinPad e Clover (solução própria de terminais), PIX Captura (disponibilizar o QR Code). As soluções para ecommerce são plataformas online e link de pagamento.

O Conglomerado também mantém parcerias estratégicas com instituições financeiras, oferecendo soluções completas de credenciamento aos clientes dessas instituições. Nesses casos, os parceiros atuam como canais de venda dos produtos da Fiserv IP, sendo remunerados conforme a receita gerada pela carteira de clientes.

Outro modelo de negócio ofertado pela Fiserv IP é a atuação como processadora de transações com parceiros. A responsabilidade de credenciamento é do parceiro, porém os serviços de processamento da transação (autorização e liquidação), portfólio de produtos de captura física e online, logística de terminais, canais digitais de comunicação, conciliação e gestão da contestação da transação são exercidos pela Fiserv IP. A remuneração pode variar por receita gerada pela carteira de clientes ou por volume transacional processado.

Em julho de 2022, com o objetivo de complementar os serviços já oferecidos pela Fiserv IP, o grupo protocolou o pedido de autorização para funcionamento da Fiserv SCD, identificando oportunidades significativas em um mercado de crédito ainda altamente concentrado, apesar dos esforços do Banco Central para fomentar a concorrência no setor.

Seguindo a estratégia de aprimorar o portfólio de serviços e produtos aos nossos clientes, em 2023 a Fiserv IP incorporou a empresa SLED para ofertar PIX, em um primeiro momento como PSP indireto e em 2025 a Fiserv IP obteve a licença para atuar como PSP direto.

No sentido de facilitar o dia a dia de nossos clientes, a Fiserv IP, em 2024, adquiriu a Skytef, em que integra soluções às transações financeiras realizadas em TEF e Smart POS.

Por fim, em 2025, foi concluída a aquisição da empresa Money Money, instituição especializada na concessão de crédito, a qual passou a ser responsável pela operacionalização do Fiserv Capital. Este produto é direcionado a conceder crédito a pessoas jurídicas, tendo como mecanismo de mitigação do risco de crédito os recebíveis futuros de transações com cartões.

Atualmente, o Conglomerado Fiserv oferece no Brasil soluções com foco em Processamento de Cartões, Adquirência e Crédito, e Software Express.

A complexidade e intensidade do cenário regulatório e de ameaças continua a crescer, exigindo que a Fiserv fortaleça suas capacidades de gestão de riscos para garantir a entrega contínua de produtos, soluções e serviços que superem as expectativas dos clientes e dos órgãos reguladores, ao mesmo tempo em que apoiam o crescimento dos negócios.

Em conformidade com os requisitos regulatórios, o Conglomerado obteve as autorizações para atuar como Instituição de Pagamento (IP) em setembro de 2022 e como Sociedade de Crédito Direto (SCD) em fevereiro de 2023. Posteriormente, em setembro de 2023, o Banco Central reclassificou o Conglomerado de S5 para S4, enquadrando-o como Tipo 3 e Segmento S4, conforme as definições da Resolução BCB nº 265/2022.

A estrutura organizacional local do Conglomerado está composta por quatro Diretores Estatutários, conforme segue:

Marcelo Camargo Privatto

- Gerenciamento de Capital
- CRO – Gerenciamento de Riscos
- Controles Internos
- Apuração e Remessa - RWA

Rodrigo Malaguido Climaco

- Política de Segurança Cibernética
- Prevenção à Lavagem de Dinheiro
- PRSAC – Socioambiental

Luiz Henrique Tamashiro

- Atualização de dados no UNICAD, Sistema RDR,
- Ouvidoria, Relacionamento de Usuários, Produtos e Serviços
- Remessa SVR, Fornecimento de Informações
- Cadastro de Clientes SFN, Testes e Homologação Arranjo de Pagamentos

Rubens Junior da Silva

- SPB, Contabilidade
- Medidas de Educação Financeira
- Envio das informações COSIF

➤ Remessa de Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas

“OVA_B”: Governança do gerenciamento de riscos: responsabilidades atribuídas ao pessoal da instituição em seus diversos níveis (formas de controle, delegação de autoridade, divisão de responsabilidades por tipo de risco e por unidade de negócio, entre outros), e o relacionamento entre as instâncias de governança (CA, diretoria, comitês de assessoramento do CA, unidades responsáveis pela função de conformidade e pelo gerenciamento de riscos, auditoria interna, entre outros).

O Conglomerado Fiserv Brasil adota uma estrutura organizacional enxuta e eficiente, na qual os Diretores Estatutários participam ativamente dos principais comitês estratégicos, incluindo o Comitê de Prevenção à Lavagem de Dinheiro (PLD), o Comitê de Gestão Integrada de Riscos (GIR) e o Comitê de Crédito e Riscos (C&R). Essa atuação direta da alta liderança assegura agilidade nas decisões e alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.

A Fiserv do Brasil entende que suas estruturas de governança corporativa são plenamente compatíveis com o porte, a natureza e a complexidade de suas operações. A Diretoria Estatutária é apoiada por estruturas de suporte especializadas, que contribuem para o fortalecimento da governança e para o cumprimento das responsabilidades da primeira linha de defesa. Esses mecanismos fornecem conhecimento técnico, ferramentas adequadas e suporte analítico, promovendo uma gestão eficaz e transparente.

Além disso, o Conglomerado adota práticas que garantem uma avaliação objetiva e independente dos riscos, controles internos e processos de governança, alinhadas às melhores práticas do mercado e às exigências regulatórias do Banco Central do Brasil. A atuação integrada entre as linhas de defesa e os comitês estratégicos permite uma visão ampla dos riscos, favorecendo a tomada de decisões informadas e sustentáveis.

Essa abordagem reforça o compromisso da Fiserv Brasil com a excelência operacional, a conformidade regulatória e a integridade corporativa, pilares fundamentais para a manutenção da confiança de seus clientes, parceiros e stakeholders.

“OVA_C”: Canais de disseminação da cultura de riscos na instituição (código de conduta, manuais, processos de comunicação de riscos, entre outros).

Em consonância com a filosofia de risco do Conglomerado, que mantém uma declaração de apetite a riscos apropriada e alinhada às melhores práticas de gestão, a estrutura de Gestão Integrada de Riscos e Capital atua de forma estratégica e transversal, promovendo o fortalecimento da cultura de riscos em toda a organização.

A disseminação dessa cultura é realizada por meio de mecanismos estruturados, tais como:

- Programas de treinamento para novos colaboradores e reciclagens periódicas;
- Apresentações institucionais voltadas à conscientização sobre riscos e controles;
- Manuais, políticas e procedimentos internos, que estabelecem diretrizes claras de atuação;
- Sistemas internos de monitoramento e reporte, que garantem visibilidade e controle sobre os principais riscos;
- Relatórios gerenciais e dashboards, utilizados para suporte à tomada de decisão e acompanhamento da exposição a riscos.

Essas iniciativas visam garantir que todos os colaboradores compreendam e incorporem os princípios de gestão de riscos em suas atividades diárias, promovendo uma atuação preventiva e responsável.

A estrutura de riscos está integrada às demais funções corporativas e comitês estratégicos, permitindo uma visão holística dos riscos financeiros, operacionais, tecnológicos, regulatórios e reputacionais. Essa abordagem fortalece a primeira linha de defesa e assegura que a gestão seja conduzida com eficiência, transparência e aderência às exigências normativas do Banco Central do Brasil.

"OVA_D": Escopo e principais características do processo de mensuração de riscos.

A estrutura de Gestão de Riscos do Conglomerado Fiserv Brasil tem como objetivo principal o monitoramento, controle e mitigação dos riscos inerentes às suas atividades, assegurando a solidez operacional e a conformidade regulatória. Para isso, conta com uma estrutura local dedicada, alinhada às diretrizes globais do grupo, com reporte direto às instâncias internacionais de governança.

Essa estrutura abrange de forma integrada os seguintes tipos de risco:

- Riscos Financeiros
- Riscos Operacionais
- Riscos Estratégicos
- Riscos Reputacionais
- Segurança cibernética e resiliência operacional
- Riscos tecnológicos e de privacidade
- Gerenciamento de dados
- Risco de crédito
- Risco de liquidez
- Gestão de terceiros
- Conformidade regulatória

A atuação é suportada por um conjunto robusto de políticas, procedimentos e manuais internos, que estabelecem as diretrizes para identificação, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, em conformidade com os requisitos normativos estabelecidos pelo Banco Central do Brasil.

A estrutura local de riscos mantém uma linha de reporte global, garantindo alinhamento com os padrões internacionais de governança e permitindo o intercâmbio de práticas, metodologias e ferramentas de gestão.

Adicionalmente, o Conglomerado definiu seu apetite de risco com base em premissas qualitativas e quantitativas, refletindo sua capacidade de absorção de perdas, seu perfil estratégico e sua tolerância a riscos em diferentes categorias. Essa definição orienta a tomada de decisão e o desenvolvimento de novos produtos, serviços e parcerias.

Em linha com as exigências da Resolução BCB nº 265/2022, o Conglomerado realiza o controle da exposição do seu Patrimônio de Referência e da Exposição Concentrada, assegurando que os limites prudenciais sejam respeitados e que a alocação de capital esteja adequada ao perfil de risco da instituição.

"OVA_E": Processo de reporte de riscos ao CA e à diretoria.

A Fiserv Brasil, em concordância com o art. 57, Resolução BCB nº 265/2022, não possui um Conselho de Administração instituído, e por isso, a Diretoria Estatutária assume as responsabilidades estabelecidas na referida resolução.

Com isso, os Diretores Estatutários, estabeleceram a criação do Comitê de Gestão Integrada de Riscos como instância de apoio estratégico para o cumprimento das responsabilidades de supervisão da gestão de riscos, que teve seu início formal em agosto de 2024 e frequência bimestral.

O principal objetivo do Comitê de Gestão Integrada de Riscos ("Comitê GIR") é assessorar a Diretoria Estatutária na identificação, avaliação, monitoramento e gerenciamento dos riscos financeiros e não financeiros aos quais o Conglomerado está exposto. O Comitê atua como fórum multidisciplinar para análise crítica dos principais temas relacionados à exposição a riscos, à efetividade dos controles internos e à aderência às políticas corporativas e regulatórias.

A composição do Comitê contempla representantes das áreas-chave da organização, incluindo:

- Diretores e gerentes das áreas de Riscos, Finanças, Contabilidade, Tesouraria, Crédito e Compliance;
- Diretores estatutários, como o Vice-Presidente de Negócios de Adquirência LATAM, o Diretor de Suporte a Operações de Clientes, o Vice-Presidente de Finanças LATAM e o Diretor Financeiro.

Essa estrutura garante uma visão integrada e estratégica dos riscos, promovendo o alinhamento entre as áreas operacionais e a alta administração. O Comitê é responsável por:

- Avaliar periodicamente os principais riscos que impactam o Conglomerado;
- Discutir medidas de mitigação e planos de ação;
- Acompanhar indicadores de risco e limites de apetite definidos;
- Garantir que os processos de gestão estejam em conformidade com as exigências regulatórias e com as melhores práticas de mercado.
-

A criação do Comitê reforça o compromisso do Conglomerado com a governança corporativa, a transparência e a gestão prudente de riscos, pilares essenciais para a sustentabilidade e a confiança institucional.

"OVA_F": Informações qualitativas sobre o programa de testes de estresse (portfólios considerados, cenários adotados, metodologias utilizadas e uso dos resultados no gerenciamento de riscos).

O Conglomerado Fiserv Brasil adota uma abordagem estruturada em cinco fases para a gestão integrada de riscos, com o objetivo de avaliar e mitigar o impacto potencial de eventos — ou conjunto de eventos — sobre sua condição financeira e operacional. Essa metodologia está alinhada às melhores práticas de mercado e às exigências regulatórias do Banco Central do Brasil.

As cinco fases que compõem essa abordagem são: i) identificar, ii) controlar, iii) avaliar e medir, iv) tratar e v) governar.

Essa abordagem permite ao Conglomerado manter uma visão ampla e dinâmica dos riscos, promovendo decisões estratégicas mais seguras e sustentáveis. A utilização de séries históricas como base para avaliação de impactos contribui para a precisão das análises e para o aprimoramento contínuo dos modelos de risco.

Além disso, essa estrutura está integrada ao processo de definição do apetite de risco, permitindo que a organização alinhe sua exposição a riscos com sua capacidade de absorção de perdas, objetivos estratégicos e perfil regulatório.

"OVA_G": Estratégias de mitigação de riscos e sua efetividade.

Com base nos princípios que orientam a abordagem da Fiserv à gestão de riscos, o Conglomerado Fiserv Brasil adota uma estrutura integrada e sistemática, composta por cinco componentes fundamentais — Identificar, Controlar, Avaliar e Medir, Tratar e Governar — que operam de forma coordenada para garantir uma capacidade eficaz de gerenciamento de riscos. Essa abordagem está formalizada em políticas, procedimentos e padrões internos, alinhados às melhores práticas de mercado e às exigências regulatórias do Banco Central do Brasil.

- **Identificar:** Consiste na identificação e descrição dos riscos relevantes às atividades, produtos, serviços e processos do Conglomerado. A partir dessa etapa, foi estabelecido um catálogo padrão de Taxonomia e Controle de Riscos, que permite o registro, classificação e manutenção estruturada dos riscos e respectivos controles, promovendo consistência na gestão e rastreabilidade das exposições.
- **Controlar:** Os controles são definidos com base em objetivos estratégicos e requisitos regulatórios, por meio de políticas e padrões internos. Essa fase estabelece os mecanismos necessários para gerenciar e mitigar os riscos aos quais o Conglomerado está exposto, respeitando os limites de apetite e tolerância ao risco definidos pela Diretoria Estatutária. As atividades de controle são disseminadas por toda a organização e devem ser seguidas por todos os níveis hierárquicos, com o objetivo de minimizar a ocorrência e/ou impacto dos riscos sobre a operação.
- **Avaliar e Medir:** Visa avaliar o risco inerente, a eficácia dos controles implementados e o risco residual. Nessa etapa, são definidos os indicadores-chave de risco (KRIs), que permitem mensurar a exposição em relação aos limites estabelecidos e ao apetite/tolerância ao risco. A utilização de dados históricos e análises quantitativas contribui para a precisão das avaliações e para o aprimoramento contínuo dos modelos de risco.
- **Tratar:** Envolve a condução e registro das decisões relacionadas ao tratamento dos riscos, seja por meio de ações de mitigação, aceitação, transferência ou eliminação. Essa fase detalha a abordagem adotada para gerenciar os riscos, estabelecendo o nível aceitável de exposição em consonância com os objetivos estratégicos da Fiserv. Também descreve a resposta institucional aos eventos e problemas que possam impactar a organização, seus clientes, consumidores e demais partes interessadas.
- **Governar:** A Governança define como os perfis de risco são reportados, tratados, escalonados e monitorados, assegurando que a exposição permaneça dentro dos limites de apetite/tolerância aprovados. São estabelecidos indicadores de alerta para sinalizar níveis crescentes de risco, permitindo ações tempestivas por parte da gestão. A estrutura garante reportes regulares à Diretoria Estatutária e ao Comitê de Riscos, promovendo transparência, responsabilidade e alinhamento estratégico.

“OVA_H”: Breve descrição do gerenciamento de capital, incluindo a avaliação de suficiência e adequação do Patrimônio de Referência (PR) para cobertura dos riscos das atividades atuais e projetadas da instituição.

A estrutura de Gerenciamento de Capital do Conglomerado Fiserv Brasil contempla um conjunto de políticas, estratégias e procedimentos voltados à manutenção de um Patrimônio de Referência (PR) compatível com a natureza, o porte e a complexidade das operações, bem como com os produtos e serviços oferecidos e o nível de exposição aos riscos inerentes às suas atividades.

A Política de Gestão de Capital do Conglomerado Prudencial estabelece os processos, procedimentos e sistemas necessários para garantir a implementação eficaz dessa estrutura, assegurando que o nível de capital seja:

- Adequado à cobertura dos riscos assumidos;
- Compatível com o apetite e tolerância ao risco definidos;
- Alinhado aos objetivos estratégicos da organização;
- Em conformidade com os requisitos regulatórios vigentes, conforme estabelecido pelo Banco Central do Brasil.

Essa política é revisada periodicamente e aprovada pela alta administração, garantindo que os mecanismos de capital estejam atualizados frente às mudanças no ambiente regulatório, econômico e operacional.

Adicionalmente, o Conglomerado mantém um Plano de Contingência de Capital, que contempla medidas preventivas e corretivas para cenários de estresse financeiro. Esse plano inclui a disposição formal da Fiserv Inc., controladora global, em fornecer suporte financeiro adicional caso sejam identificadas necessidades extraordinárias de capital decorrentes de eventos adversos ou deterioração das condições de mercado.

A estrutura de capital está integrada ao processo de Gestão Integrada de Riscos permitindo uma visão consolidada da suficiência de capital frente aos riscos assumidos, e contribuindo para a resiliência financeira e sustentabilidade de longo prazo do Conglomerado.