

# MATRIZ DE RISCO



**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

**Dados da Empresa**

|              |                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------|
| Razão Social | <b>M5 Conta Digital LTDA</b>                                           |
| CNPJ         | 63.908.170/0001-99                                                     |
| Endereço     | OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701, BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ |
| CEP          | 88306-773                                                              |

**Informações Gerais**

|                                        |                     |
|----------------------------------------|---------------------|
| Título                                 | Matriz de Risco     |
| Número da Versão                       | V1.0.01             |
| Aprovador                              | <i>Compliance</i>   |
| Data da Aprovação                      | 14/08/2025          |
| Departamento Responsável pela Política | Consultoria externa |
| Classificação da Informação            | Interna             |

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

## Sumário

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| 1. OBJETIVO                               | 4  |
| 2. ABRANGÊNCIA                            | 4  |
| 3. VIGÊNCIA, REVOGAÇÃO E CICLO DE REVISÃO | 4  |
| 4. PÚBLICO ALVO                           | 5  |
| 5. RESPONSABILIDADES DA DIRETORIA         | 5  |
| 6. CONTROLE INTERNO                       | 7  |
| 7. CRITÉRIOS CONSIDERADOS                 | 7  |
| 8. MAPEAMENTO E CLASSIFICAÇÃO             | 8  |
| 9. TECNOLOGIA NA MITIGAÇÃO DE RISCO       | 12 |
| 10. ATIVIDADES X CONFLITO DE INTERESSE    | 12 |
| 11. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL              | 13 |
| 12. CONSIDERAÇÕES FINAIS                  | 13 |

# MATRIZ DE RISCO

## 1. OBJETIVO

Esse documento tem como objetivo criar diretrizes de monitoramento utilizando o conceito de Matriz, para apontar com mais assertividade comportamentos atípicos de estabelecimentos em nossa plataforma que possam vir a trazer prejuízos financeiros e de imagem para a **M5 Conta Digital LTDA**.

A Matriz de Risco é uma ferramenta de gestão e gerenciamento de risco que serve para conhecer as ameaças e definir ordens de prioridade para solução de problemas. Nesse sentido, existem algumas etapas para cumprir as funções supracitadas, tais como

(i) planejamento, (ii) estudo de caso, (iii) desenvolvimento de ferramentas para garantir a identificação de ameaças e (iv) rápida resposta de gestão para diminuição de impactos.

Sendo assim, a matriz de gestão de risco reúne os diversos riscos que podem ser desencadeados para o negócio, procedendo com a análise de probabilidade e impacto.

Ao realizar o mapeamento das atividades mais importantes e os riscos decorrentes desta, inclusive aqueles necessários para alcançar as metas de performance estabelecidas, este saberá com antecedência quais os riscos mais impactantes ou prováveis de acontecer, razão pela qual a **M5 Conta Digital LTDA** considera a utilização desta ferramenta, um método organizacional extremamente necessário.

A aplicação da matriz de risco é essencial para o mapeamento das operações e eventos capazes de impactar a atividade, avaliando a análise prejudicial da capacidade de atingir as metas que foram estabelecidas.

## **2. ABRANGÊNCIA**

Esta Política é aplicável a todas as pessoas vinculadas a **M5 Conta Digital LTDA**, em especial aos administradores, colaboradores, estagiários, terceirizados e operadores envolvidos com negócios e atividades da empresa.

## **3. VIGÊNCIA, REVOGAÇÃO E CICLO DE REVISÃO**

Esta Política/manual possui vigência de 1 (um) ano e deve ser revisada e aprovada pelo Departamento de *Compliance*, anualmente ou em prazo inferior, se assim requerido pelo regulador local, no caso de alteração na legislação aplicável ou se houver alguma alteração das práticas de negócios da **M5 Conta Digital LTDA** ou arranjo de pagamento que justifiquem, no entender do *Compliance*, a atualização desta Política. Após aprovada, será amplamente divulgada internamente.

## **4. PÚBLICO ALVO**

As diretrizes dispostas nesta deverão ser observadas por todos os colaboradores e Prestadores de Serviços Terceirizados da **M5 Conta Digital LTDA**, e deverá ser amplamente divulgada internamente e a todos os integrantes e *stakeholders*.

## **5. RESPONSABILIDADE DA DIRETORIA**

São de responsabilidade da diretoria da:

- (i) A implantação e a implementação de uma estrutura de controles internos efetiva mediante a definição de atividades de controle para todos os níveis de negócios da instituição;
- (ii) O estabelecimento dos objetivos e procedimentos pertinentes aos mesmos;
- (iii) A verificação sistemática da adoção e do cumprimento dos procedimentos definidos;
- (iv) Promoção de elevados padrões éticos e de integridade e de uma cultura organizacional que demonstre e enfatize a importância dos controles internos;
- (v) Aprovação ou não da política de conformidade, sendo esta segregada integralmente da atividade de auditoria interna;

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

- (vi) O acompanhamento sistemático das atividades desenvolvidas, de forma a que se possa avaliar se os objetivos da instituição estão sendo alcançados, se os limites estabelecidos e as leis e regulamentos aplicáveis estão sendo cumpridos, bem como a assegurar que quaisquer desvios possam ser prontamente corrigidos.

## **5.1 CANAIS DE COMUNICAÇÃO**

Devem existir canais de comunicação que assegurem aos funcionários, segundo o correspondente nível de atuação, o acesso a confiáveis, tempestivas e compreensíveis informações consideradas relevantes para suas tarefas e responsabilidades.

## **5.2 AUDITORIA**

O auditor independente deve elaborar e manter adequadamente documentada sua política de independência, a qual deve ficar à disposição do Banco Central do Brasil e do comitê de auditoria da entidade auditada, quando instalado, evidenciando, os procedimentos de controles internos adotados com vistas a monitorar, identificar e evitar as suas ocorrências.

Ademais, deve ser constituído órgão estatutário denominado comitê de auditoria as instituições, que tenham apresentado no encerramento dos dois últimos exercícios sociais.

O auditor independente, além do disposto, deve observar as normas, regulamentos e procedimentos da CVM, do CFC e do Ibracon no que diz respeito a:

I - Deveres e responsabilidades dos auditores independentes;

II - Exame de qualificação técnica;

III - Controle de qualidade interna;

IV - Controle de qualidade externa;

V - Programa de educação continuada, inclusive com previsão de atividades específicas relativas à auditoria independente em instituições financeiras.

## **6. CONTROLE INTERNO**

Devem ser realizados controles internos objeto de relatórios anuais, contendo (i) as conclusões dos exames efetuados, (ii) as recomendações a respeito de eventuais deficiências, quando for o caso, (iii) manifestação dos responsáveis pelas correspondentes áreas a respeito das deficiências encontradas em verificações anteriores e das medidas efetivamente adotadas para saná-las.

Os controles internos devem ser periodicamente revisados e atualizados, de forma que sejam a eles incorporadas medidas relacionadas a riscos novos ou anteriormente não abordados. As conclusões e recomendações devem ser submetidas ao conselho à diretoria.

Os controles internos, devem ser acessíveis a todos os funcionários da **M5 Conta Digital LTDA** de forma a assegurar sejam conhecidas a respectiva função no processo e as responsabilidades atribuídas aos diversos níveis da organização

## **7. CRITÉRIOS CONSIDERADOS**

Existem alguns critérios que são considerados para análise de risco, sendo estes:

- Quantidade elevada de transações em um mesmo dia: EC's que apresentem variação maior em seu volume diário acima de 5% considerando os últimos três dias;
- Quantidade de transações de um mesmo cartão: EC's que apresentem variação maior que 5% do dia anterior;
- Variação de ticket médio: EC's que apresentem variação maior que 5% do dia anterior, tendo como base o ticket médio mensal;
- Quantidade de transações negadas: Quantidade de transações negadas maior que 5% do volume de transações realizadas em média dos últimos 7 dias;
- Quantidade de transações com cartão Internacional: Verificar a quantidade e valores dos cartões internacionais considerando sempre o ramo de atividade dos EC's;

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

- Verificação do ramo de atividade da loja x ticket médio x horário: Buscar as informações com vendedores e na ficha de Welcome Call disponível na pasta do cliente;
- Tempo de permanência como cliente da **M5 Conta Digital LTDA;**
- Reclamações externas: Buscar nas mídias sociais (Reclame Aqui, Facebook, Google...) as reclamações dos clientes e as respostas do EC.

## 8. MAPEAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Para que a análise e gestão de risco sejam realizadas de forma adequada, é necessário iniciar um mapeamento e classificação eficiente dos riscos, considerando:

- (i) A operação que será realizada,
- (ii) O momento do mercado;
- (iii) Forças externas e internas que influenciam.

Ao realizar este estudo, será possível mensurar os riscos e probabilidades de realização, bem como, o impacto e o faturamento, aprofundando no detalhe e definindo a ordem de prioridade para desenvolver as soluções encontradas.

Ademais, os tipos de riscos devem ser documentados considerando:

- (I) Os tipos de riscos e os respectivos níveis que a instituição está disposta a assumir;
- (II) Capacidade de a instituição gerenciar riscos de forma efetiva e prudente;
- (III) Os objetivos estratégicos da instituição; e
- (IV) As condições de competitividade e o ambiente regulatório em que a instituição atua.

### 8.1 PARÂMETROS DA MATRIZ DE RISCO

Os parâmetros utilizados para na matriz de risco são:

- Probabilidade – o mapeamento e planejamento da operação, possibilita avaliar as chances de um problema ou ameaça se concretizarem ao longo da cadeia operacional. Isto é, avalia a possibilidade de as atividades não saírem de acordo com o planejamento inicial.

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**



- Impacto – serão analisadas as áreas afetadas, a intensidade e o impacto financeiro decorrente da operação, considerando as chances de risco ou evento de determinada natureza de acontecer (consequências provocadas).

Diante disso, é avaliada a criticidade do risco com base na probabilidade de concretização e impacto financeiro.

De modo geral, os níveis de criticidade para probabilidade podem ser:

- Improvável;
- Pouco provável;
- Possível;
- Muito possível.

Por outro lado, a criticidade do impacto será avaliada da seguinte forma:

- Impacto nulo ou inexistente;
- Impacto baixo;
- Impacto médio;
- Impacto alto.

## **9. GERENCIAMENTO DE RISCO**

Importante ressaltar que a estrutura de gerenciamento de riscos deve prever políticas e estratégias para o gerenciamento dos riscos, estabelecendo limites de procedimentos destinados a manter a exposição destes em conformidade com a Declaração de Apetite por Riscos (RAS).

Além disso, devem criar sistemas e rotinas para o gerenciamento, bem como, políticas, processos e controles adequados para identificar a prévia dos riscos.

## **10. PARÂMETROS DA MATRIZ DE RISCO**

O “Score” calculado na matriz de risco servirá como parâmetro para a tomada de decisão e deverá ser revisto periodicamente com o objetivo de aprimorar o conceito apresentado neste documento.

Exemplo de Matriz de baixo risco:

| Matriz de análise de risco – <b>M5 Conta Digital LTDA</b>         |                              |             |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
| Análise                                                           | Score                        | Apontamento |
| Quantidade elevada de transações em um mesmo dia                  | 1                            | Não         |
| Quantidade de transações de um mesmo cartão                       | 1                            | Sim         |
| Variação de ticket médio                                          | 3                            | Não         |
| Quantidade de transações negadas                                  | 2                            | Não         |
| Quantidade de transações com cartão Internacional                 | 3                            | Não         |
| Verificação do ramo de atividade da loja x ticket médio x horário | 4                            | Não         |
| Tempo de permanência como cliente da <b>M5 Conta Digital LTDA</b> | 3                            | Não         |
| Reclamações Externas                                              | 1                            | Não         |
| Atividade irregular                                               | 10                           | Não         |
| Produto diferente do Ramo                                         | 3                            | Não         |
| Cliente novo                                                      | 4                            | Não         |
| Resultado da análise                                              | 1                            |             |
| Ação recomendada                                                  | Nenhuma ação deve ser tomada |             |

Exemplo da Matriz de médio risco:

| Matriz de análise de risco – <b>M5 Conta Digital LTDA</b>         |       |             |
|-------------------------------------------------------------------|-------|-------------|
| Análise                                                           | Score | Apontamento |
| Quantidade elevada de transações em um mesmo dia                  | 1     | Não         |
| Quantidade de transações de um mesmo cartão                       | 1     | Não         |
| Variação de ticket médio                                          | 3     | Sim         |
| Quantidade de transações negadas                                  | 2     | Sim         |
| Quantidade de transações com cartão Internacional                 | 3     | Não         |
| Verificação do ramo de atividade da loja x ticket médio x horário | 4     | Não         |
| Tempo de permanência como cliente da <b>M5 Conta Digital LTDA</b> | 3     | Não         |
| Reclamações Externas                                              | 1     | Não         |
| Atividade irregular                                               | 10    | Não         |

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

|                           |                  |     |
|---------------------------|------------------|-----|
| Produto diferente do Ramo | 3                | Não |
| Cliente novo              | 4                | Não |
| Resultado da análise      | 5                |     |
| Ação recomendada          | Ação nível Médio |     |

Exemplo de matriz de alto risco:

| Matriz de análise de risco – M5 Conta Digital LTDA                |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------|
| Análise                                                           | Score           | Apontamento |
| Quantidade elevada de transações em um mesmo dia                  | 1               | Não         |
| Quantidade de transações de um mesmo cartão                       | 1               | Não         |
| Variação de ticket médio                                          | 3               | Sim         |
| Quantidade de transações negadas                                  | 2               | Sim         |
| Quantidade de transações com cartão Internacional                 | 3               | Não         |
| Verificação do ramo de atividade da loja x ticket médio x horário | 4               | Sim         |
| Tempo de permanência como cliente da <b>M5 Conta Digital LTDA</b> | 3               | Não         |
| Reclamações Externas                                              | 1               | Não         |
| Atividade irregular                                               | 10              | Não         |
| Produto diferente do Ramo                                         | 3               | Não         |
| Cliente novo                                                      | 4               | Sim         |
| Resultado da análise                                              | 13              |             |
| Ação recomendada                                                  | Ação nível Alto |             |

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**

Após colocar as informações na Matriz de risco, será necessário aplicar a regra conforme abaixo exposto:

- Score  $\leq$  3: Nenhuma ação requerida;
- Score 4 a 9: Notificar o cliente quanto ao procedimento e solicitar documentos comprobatórios, acionar o comercial responsável e bloquear a agenda pertinente a análise;
- Score  $\geq$  10: Descredenciamento, cancelamento e reembolso aos clientes afetados.

Ressalta-se que, havendo apontamento em qualquer critério a análise completa deverá ser realizada, porém não será solicitado apoio de áreas externas caso o EC não atinja os valores acima indicados.

## **11. TECNOLOGIA NA MITIGAÇÃO DE RISCO**

A utilização da tecnologia na **M5 Conta Digital LTDA** é considerada imprescindível para realização

de processos de qualificação com agilidade e avaliar os riscos pertinentes a relação comercial com a rede de fornecedores e suas qualificações.

Em continuidade, devem ocorrer testes periódicos de segurança, para os sistemas de informações, especialmente os mantidos em meios eletrônicos.

## **12. ATIVIDADES X CONFLITO DE INTERESSE**

A segregação das atividades atribuídas aos integrantes deve ser realizada de forma a que seja evitado o conflito de interesses, bem como meios de minimizar e monitorar adequadamente áreas identificadas como de potencial conflito.

### **13. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL**

- Resolução nº 4.557/17;
- Resolução nº 4.327/14;
- Resolução nº 2.554/98;
- Resolução nº 4.595/17;
- Resolução nº 4.588/17;
- Resolução nº 3.198/17.

### **14. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em casos de dúvidas ou esclarecimentos sobre o conteúdo desta matriz, ou em relação a algum assunto específico, o cliente da **M5 Conta Digital LTDA** deverá enviar um e-mail para [suporte@m5contadigital.com.br](mailto:suporte@m5contadigital.com.br)

**M5 CONTA DIGITAL LTDA**  
**CNPJ: 63.908.170/0001-99**  
**OSVALDO REIS, 3385, COMPLEMENTO: SALA 1701**  
**BAIRRO PRAIA BRAVA, ITAJAÍ. CEP: 88306-773**